

## 令和元年度有老協・サービス第三者評価結果（公益社団法人 全国有料老人ホーム協会）

法人名	株式会社サンヴィラ	ホーム名	有料老人ホーム ヴィラノーヴァ大谷	ID	0103
	評価機関	京都府認知症グループホーム協議会	評価日	2019年10月9日	

## 第1群 設置者の経営方針・内部統制

項目	自己評価	評価機関
<b>1-1 経営方針等の周知</b> 法人の経営方針及びホームの運営方針を、どのような形で成文化し周知していますか。 A 経営方針とホームの運営方針を、自主行動基準に含めて公表している。 B 経営方針とホームの運営方針を文書化し、公表している。 C 上記の取り組みを行っていない。	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>1-2 経営における社会的責任</b> 有料老人ホーム事業者に求められる倫理規範、関係法令等について、職員に周知していますか。 A 遵守すべき倫理規範、関係法令等を盛り込んだ自主行動基準を策定し、職員研修を行っている。 B 遵守すべき倫理規範、関係法令等をテーマにした職員研修を行っている。 C 上記の取り組みを行っていない。	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>1-3 コンプライアンスへの組織的取り組み</b> 法人として自主行動基準の活用を図っていますか。 A 法人にコンプライアンス委員会を設置するなど、組織的に自主行動基準を運用している。 B 自主行動基準を策定し、職員に周知している。 C 上記の取り組みを行っていない。	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>1-4 法人事業計画の策定</b> 有料老人ホーム事業についての事業計画を策定していますか。 A 中期事業計画を策定し、必要な都度見直しを行っている。 B 1年ごとに事業計画を策定している。 C 上記の取り組みを行っていない。	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>1-5 ホーム事業計画の策定</b> ホームの事業計画をどのように定めていますか。 A 食事・生活・介護等の業務部門ごとに、事業計画を定めている。 B ホーム全体での事業計画を定めている。 C 上記の取り組みを行っていない。	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>1-6 財務健全性の確保</b> 法人の財務状況について、健全性確保への取り組みを行っていますか。 A 財務の健全性確保に向けた具体的な取り組みを行っており、事業計画の目標を達成している。 B 財務の健全性確保に向けて具体的な取り組みを行っている。 C 上記の取り組みを行っていない。	<b>A</b>	<b>A</b>

1-7 適切な資金管理	自己評価	評価機関
<p>法人の保有資金について、透明性が確保された資金管理を行っていますか。</p> <p>A 資金運用等のルールが定められており、運用等に当たっては役員会等の機関決定を行ない、結果が報告されるようになっている。</p> <p>B 資金運用等のルールが定められている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
1-8 経理業務の内部統制	自己評価	評価機関
<p>法人の経理業務について、内部統制を構築していますか。</p> <p>A 経理業務に関する内部牽制を定めた規程等に基づいて、入出金担当者と会計事務担当者の役割分担、会計事務担当者の上長による銀行印等の管理が行われており、それら経理事務の実行状況について照合や突合等の監査が行われている。</p> <p>B 入出金担当者と会計事務担当者との役割分担があり、会計事務担当者の上長が銀行印等を管理するなど、適切な経理管理の仕組みが構築されており、それらが経理規程等で明文化されている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
1-9 事業会計の区分	自己評価	評価機関
<p>有料老人ホーム事業と介護保険事業、その他の事業について、会計区分を行っていますか。</p> <p>A 按分基準を定めて会計区分を行い、入居者や家族の求めに応じ内容を閲覧に供している。</p> <p>B 按分基準を定めて会計区分を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
1-10 入居者の権利擁護への取り組み	自己評価	評価機関
<p>入居者の権利擁護(プライバシー、サービスの選択権、虐待防止、苦情対応等)についてどのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 入居者の権利擁護についての文書を職員、入居者、家族へ周知し、必要な職員研修を実施している。</p> <p>B 入居者の権利擁護について成文化し、職員、入居者、家族へ周知している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
1-11 個人情報保護への取り組み	自己評価	評価機関
<p>入居者等の個人情報保護について、どのように取り組んでいますか。</p> <p>A 法令に基づく個人情報保護規程を定め、職員研修等を通じて周知徹底を図っている。</p> <p>B 法令に基づく個人情報保護規程を定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
1-12 事業関連情報の共有	自己評価	評価機関
<p>有料老人ホーム事業の関係法令や各種の情報について、社内共有を図っていますか。</p> <p>A 必要な情報を一定の方法で職員に伝達し、その実効性を確認している。</p> <p>B 必要な情報を一定の方法で職員に伝達している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A

**第2群：職員の資質向上**

<p><b>2-1 職員の能力向上</b></p>	自己評価	評価機関
<p>職員の能力向上に関して、どのような取り組みを行っていますか。                      A 職員一人ひとりについての育成計画(キャリアパス)を策定している。                      B 職階等ごとに人材育成計画を策定している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p><b>2-2 職員の人事評価</b></p>	自己評価	評価機関
<p>職員への適切な人事評価を実施していますか。                      A 人事評価基準に基づく評価を実施し、結果を本人に説明している。                      B 人事評価基準を策定して、評価を実施している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p><b>2-3 職員の定着率向上への取り組み</b></p>	自己評価	評価機関
<p>職員の離職防止のために、どのような取り組みを行っていますか。                      A 職員の待遇改善を図るためのルールを定め、さらに職場環境や業務の改善に取り組んでいる。                      B 職員の待遇改善を図るためのルールを定めている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p><b>2-4 施設長の能力向上</b></p>	自己評価	評価機関
<p>施設長のスキルアップに取り組んでいますか。                      A 施設長の業務マニュアルを作成して業務にあたり、外部研修の受講機会を確保してスキルの向上に取り組んでいる。                      B 施設長の業務マニュアルを作成して業務にあたっている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p><b>2-5 資格取得への支援</b></p>	自己評価	評価機関
<p>職員に対して、ホームが必要とする業務関連資格の取得支援を行っていますか。                      A 資格取得に対する便宜を図り、業務上必要な資格を有している職員には、必要に応じて給与待遇面で便宜を図っている。                      B 資格取得を奨励し、何らかの便宜を図っている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p><b>2-6 職員の介護技術向上</b></p>	自己評価	評価機関
<p>職員の介護技術向上に、どのように取り組んでいますか。                      A. 認知症への専門的な対応方法を含む業務マニュアルに基づき、職員研修を実施している。                      B. 業務マニュアルに基づき、職員研修を実施している。                      C. 上記の対応を行っていない。</p>	A	A
<p><b>2-7 夜間の職員配置</b></p>	自己評価	評価機関
<p>夜間の職員体制をどのようにしていますか。                      A 夜間の急病や緊急事態に備え、介護職員又は看護職員を配置している。                      B 夜間の緊急事態に備え、職員を配置している。                      C 上記の対応を行っていない。</p>	A	A

2-8 虐待防止・身体拘束廃止への組織的対応	自己評価	評価機関
<p>入居者へ虐待等を行わないために組織的な取り組みを行っていますか。</p> <p>A 行動指針を整備し、委員会・職員研修を定期的実施するとともに、事故や苦情等の発生事例内容を検証している。</p> <p>B 行動指針を整備し、委員会・職員研修を定期的実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

**第3群：入居契約**

3-1 広告表示の適正化	自己評価	評価機関
<p>景品表示法指定告示を遵守するために、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 入居契約書等の表示方法について、広告表示基準を作成して取り組んでいる。</p> <p>B 入居契約書等(入居契約書、重要事項説明書、パンフレット等)の表示内容について、指定告示への適合性を確認している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

3-2 契約関係書類の開示	自己評価	評価機関
<p>入居希望者に対し、必要な文書をどのように開示していますか。</p> <p>A 求めがあれば、契約関係書類及び財務諸表の要旨を交付している。</p> <p>B 求めがあれば、契約関係書類を交付し、財務諸表の要旨については事務所に常置して閲覧に供している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

3-3 利用料の改訂方法	自己評価	評価機関
<p>利用料改訂のルール(改訂の理由、根拠等)を、入居契約書又は管理規程に定めていますか。</p> <p>A 改訂のルールを入居契約書又は管理規程に定め、改訂の際には事前に地方自治体へ相談しつつ、運営懇談会で説明することとしている。</p> <p>B 改訂のルールを、入居契約書又は管理規程に定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない、または、一方的に改訂を行うことができる。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

3-4 損害賠償	自己評価	評価機関
<p>入居者へのサービス提供に係る損害賠償(生命・身体・財産に係る賠償など)について、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 損害賠償に対応するため損害保険に加入し、入居契約書にホームの免責条項を規定していない。</p> <p>B 損害賠償に対応するため、損害保険に加入している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

3-5 契約解除に係る入居者保護	自己評価	評価機関
<p>ホームからの入居契約解除要件について、入居契約書へどのように規定していますか。</p> <p>A 入居者の権利を不当に狭めないよう留意した解除要件、及び解除予告期間や弁明機会の付与を規定している。</p> <p>B 解除予告期間や弁明機会の付与を含む解除要件を規定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

3-6 医療・介護サービスの選択支援	自己評価	評価機関
<p>入居者が医療機関や介護保険事業所を利用する上での支援を行っていますか。</p> <p>A 入居者に対し近在する医療機関と介護保険居宅サービス事業所の情報を提供し、利用において何らかの支援を行っている。</p> <p>B 入居者に対し、近在する医療機関と介護保険居宅サービス事業所の情報提供を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

3-7 短期解約時の前払金返還	自己評価	評価機関
<p>入居後、3月の期間内に入居者が死亡又は生前解約した場合、消費者保護の観点でどのように対応するよう入居契約に規定していますか。</p> <p>A 前払金の返還金計算期間について法令に従い入居契約書に規定し、契約締結時に予定した入居日が変更される場合に備えて変更日の確認欄を設けている。</p> <p>B 前払金の返還金計算期間について、法令の定めに従い入居契約書に規定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

3-8 契約終了後の原状回復	自己評価	評価機関
<p>入居契約の終了に伴う居室の原状回復方法について、どのように取り扱っていますか。</p> <p>A 国土交通省の原状回復ガイドラインに従った原状回復方法を入居契約書に規定し、さらに詳細の取扱規程を作成している。</p> <p>B 国土交通省の原状回復ガイドラインに従った原状回復方法を、入居契約書に規定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

3-9 苦情解決への取り組み	自己評価	評価機関
<p>入居者保護の観点で、苦情処理体制を整備していますか。</p> <p>A 社内の苦情処理体制、社外の苦情処理機関、また苦情を申し出たことで差別的な取り扱いを行うことのない旨を入居者や家族に周知している。</p> <p>B 社内の苦情処理体制、社外の苦情処理機関について、入居者や家族に周知している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

## 第4群 サービスの提供方針

4-1 業務マニュアルの策定・見直し	自己評価	評価機関
<p>必要な業務手順を文書で定め、見直しを行っていますか。</p> <p>A 個別業務の実施方法について文書で定め、定期的、かつ必要な都度見直しを行っている。</p> <p>B 個別業務の実施方法について文書で定め、必要な都度見直しを行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

4-2 入居者の ニーズ把握	自己評価	評価機関
<p>入居者のサービス等への希望や満足度を把握するための取り組みを行っていますか。</p> <p>A 必要に応じて各種の調査を行い、結果については入居者等に開示している。</p> <p>B 必要に応じて各種の調査を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<b>A</b>	<b>A</b>

<p>4-3 サービスの質向上への取り組み</p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>サービスの質向上に向けて、どのような取り組みを行っていますか。                      A サービスの質向上に向けた検討組織を設置し、定期的に外部のサービス評価を受審している。                      B サービスの質向上に向けた検討組織を設置している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
<p>4-4 家族等との連携</p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>入居者の生活や心身状況について、家族等への報告や連絡を行うこととしていますか。                      A 入居者と家族との交流の機会を確保した上で、入居者の状況について家族等へ定期的に報告し、緊急時の連絡体制を敷いている。                      B 入居者の状況について家族等へ定期的に報告し、かつ緊急時の連絡体制を敷いている。                      C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
<p>4-5 運営懇談会の適切な運営</p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>ホーム運営の透明性確保の観点で、運営懇談会をどのように実施していますか。                      A 規程に基づき収支内容の報告を含む定期的な開催結果を入居者や家族に報告し、開催においては必要に応じ第三者が参画している。                      B 規程に基づき収支内容の報告を含め定期的に開催し、会議結果については入居者や家族に報告している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
<p>4-6 金品授受の取扱い</p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>入居者や家族等からの金品の授受について、どのように職員のモラル向上に努めていますか。                      A 入居者や家族等並びに取引業者からの金品等の授受について、マニュアル等で取扱いを定め、職員研修などでモラルの向上に努めている。                      B 入居者や家族等並びに取引業者からの金品の授受について、職員研修等でモラルの保持に努めている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
<p>4-7 事故防止の取り組み</p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>ホーム内で想定される事故(食中毒・転倒・設備に起因する事故など)防止のために、具体的な取り組みを行っていますか。                      A 事故発生防止の指針に基づく委員会の設置、職員研修を実施し、さらに事故事例を分析した改善策を作成している。                      B 事故発生防止の指針を定め、委員会を設置し、職員研修を実施している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
<p>4-8 感染症予防の取り組み</p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>感染症予防の具体的な取り組みを行っていますか。                      A 対策委員会を設置して感染症予防マニュアルに基づく職員研修等を実施し、必要に応じ医療機関と連携している。                      B 感染症予防マニュアルを策定し、研修等で職員に周知・啓発しつつ、必要に応じて医療機関と連携している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
<p>4-9 自然災害への対応</p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>自然災害(火災・風水害・地震等)への具体的な対策を講じていますか。                      A 災害時に必要とされる物品を備蓄し、災害発生時の行動を盛り込んだ事業継続計画を整備している。                      B 災害時に必要とされる物品を備蓄している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>

4-10 防災訓練の実施	自己評価	評価機関
防災訓練を定期的実施していますか。 A ホームの防災計画に基づき、夜間想定訓練を含む防災訓練を定期的実施している。 B ホームの防災計画に基づき、防災訓練を定期的実施している。 C 上記の取り組みを行っていない。	A	A

4-11 緊急通報への対応	自己評価	評価機関
緊急通報への対応をどのように行っていますか。 A 居室内の必要な箇所に緊急通報装置を設置し、発報した場合は必ず居室を訪問して状況を確認している。 B 居室内の必要な箇所に、緊急通報装置を設置している。 C 上記の取り組みを行っていない。	A	A

4-12 入居者の安否確認	自己評価	評価機関
入居者のニーズを踏まえた安否確認を実施していますか。 A 入居契約上で安否確認の実施について同意を取り付けたうえで、入居者の希望を踏まえた安否確認を実施している。 B 入居者の希望を踏まえた安否確認を実施している。 C 上記の対応を行っていない。	A	A

## 第5群 生活支援・食事サービス

5-1 接遇上の配慮	自己評価	評価機関
入居者に対する態度や言葉使いなど、適切な接遇への取り組みを行っていますか。 A 接遇に関するマニュアルに基づき、必要な職員研修を実施している。 B 自尊心を傷つけたり幼児語を使用したりしないよう、接遇についてのマニュアルを作成している。 C 上記の取り組みを行っていない。	A	A

5-2 入居者とのコミュニケーション強化	自己評価	評価機関
入居者とのコミュニケーションに配慮していますか。 A 職員に対し、入居者とのコミュニケーション技術の向上を図るための職員研修を行い、必要な入居者には居室訪問などコミュニケーションを図る取り組みを行っている。 B 職員に対し、入居者への声かけや傾聴など、コミュニケーション技術の向上を図るための職員研修を行っている。 C 上記の取り組みを行っていない。	A	A

5-3 健康管理の実施	自己評価	評価機関
看護職員による、日常的な健康管理を行っていますか。 A 健康管理マニュアルに基づき、日常的に健康相談やバイタルチェックを行い、必要に応じて主治医との連携を図っている。 B 健康管理マニュアルに基づき、日常的に健康相談業務やバイタルチェック(血圧、体温、脈拍の測定)を行っている。 C 上記の取り組みを行っていない	A	A

5-4 生活相談業務	自己評価	評価機関
入居者や家族等からの生活上の相談について、どのような対応を行っていますか。 A 生活相談員を定めて対応し、必要に応じて外部の専門家の紹介を行うなど、社会資源の活用を支援している。 B 生活相談員を定めて対応している。 C 上記の取り組みを行っていない。	A	A

<p>5-5 小口現金の管理</p>	自己評価	評価機関
<p>やむを得ず入居者の現金を管理する場合、どのような方法で行っていますか。</p> <p>A 管理方法を定めて収支状況を入居者や家族へ報告するが、現金は居室で保管しないこととしている。</p> <p>B 管理方法を定め、収支状況を入居者や家族へ報告している。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	A	A
<p>5-6 生活利便サービスの実施</p>	自己評価	評価機関
<p>入居者の利便に供するための生活サービス(各種手続、代行等)を提供していますか。</p> <p>A 生活支援サービスを管理規程に定めて実施し、運営懇談会等で入居者の要望を聴き、その結果を入居者や家族に開示している。</p> <p>B 生活支援サービスを管理規程に定めて実施し、運営懇談会等で入居者の要望を聞いている。</p> <p>C 上記のような対応を行っていない。</p>	A	A
<p>5-7 外部からの生活サービスの導入</p>	自己評価	評価機関
<p>ホームが提供するサービスのほか、外部のサービスを取り入れていますか。</p> <p>A 入居者のニーズを把握・調査した上で、外部サービスを導入している。</p> <p>B 外部サービスを導入している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p>5-8 アクティビティの計画的な実施</p>	自己評価	評価機関
<p>各種のアクティビティ(行事・レクリエーション)を、計画的に実施していますか。</p> <p>A 年間計画を定めて実施し、実施結果の課題が次の計画に反映されるように取り組んでいる。</p> <p>B 入居者の要望を踏まえて、計画・実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p>5-9 個別栄養管理の実施</p>	自己評価	評価機関
<p>栄養管理が必要な入居者に対し、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 健康状態や咀嚼・嚥下能力に応じた食事を提供し、栄養士の個別栄養管理において医療機関の支援によるPEMリスク等の管理も行っている。</p> <p>B 栄養士が個別栄養管理を行い、健康状態や咀嚼・嚥下能力に応じた食事を提供している。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	A	A
<p>5-10 食事ニーズの把握</p>	自己評価	評価機関
<p>入居者の嗜好や希望をサービスに反映するための取り組みを行っていますか。</p> <p>A 日常的な残量チェックと必要に応じた各種の嗜好調査を行い、選択メニューを実施している。</p> <p>B 日常的な残量チェックと、必要に応じた各種の嗜好調査を実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p>5-11 口腔ケアへの取り組み</p>	自己評価	評価機関
<p>口腔ケアが必要な入居者に対し、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 職員による口腔ケアを行うほか、協力歯科医によって入居者の口腔管理や口腔指導が行われている。</p> <p>B 食後や就寝前の歯磨き、義歯の管理などの口腔ケアを行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A

**第6群 ケアマネジメント**

<p>6-1 介護の提供方針</p>	自己評価	評価機関
<p>介護サービスを提供する上で、入居者の自立支援の観点での取り組みを行っていますか。                      A 介護サービス計画に自立支援を促す観点でのサービスを位置付け、ケース会議等においても検討を行っている。                      B 介護サービス計画に自立支援を促す観点での介護サービスを位置付けている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p>6-2 ケアマネジメントの実施</p>	自己評価	評価機関
<p>ケアマネジメントを適切に行っていますか。                      A 入居者ごとにケアマネジメントを実施し、サービス提供結果を評価した上で適切に介護サービス計画の見直しを行っている。                      B 入居者ごとにケアマネジメントを実施している                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p>6-3 個別アセスメントの実施</p>	自己評価	評価機関
<p>介護サービス計画の作成に当たり、入居者のアセスメントを適切に行っていますか。                      A 入居者の身体状況や生活状況を把握するために、手順を定めた上で個別アセスメントを行い、必要な課題を解決するための介護サービスとして介護サービス計画に明示している。                      B 入居者の身体状況や生活状況を把握するために、手順を定めて個別アセスメントを行っている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p>6-4 介護サービス計画の作成</p>	自己評価	評価機関
<p>入居者の介護サービス計画における目標設定と評価は、どのようになっていますか。                      A 介護サービス計画の短・中期目標について、サービス提供の結果を踏まえ、関係職員による組織的な検討を行った上で、目標の見直しを行っている。                      B 介護サービス計画上で短・中期目標を設定し、サービス提供の結果を踏まえ、目標の見直しを行っている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p>6-5 介護サービス計画の見直し</p>	自己評価	評価機関
<p>介護サービス計画の見直し時において、サービス提供結果を踏まえた取り組みを行っていますか。                      A 介護サービス計画を見直す際、過去のサービス提供結果に基づく変更の必要性を含め、変更内容を入居者や家族に説明している。                      B 介護サービス計画を見直す際、変更内容を入居者や家族に説明している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A
<p>6-6 ケース会議等の開催</p>	自己評価	評価機関
<p>入居者にとって必要な場面でケース会議等を開催していますか。                      A 要介護認定の変更・更新時のほか、入居者の必要性に応じて開催している。                      B 要介護認定の変更・更新時に開催している。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	A	A

**第7群 介護サービス**

<p><b>7-1 介助入浴環境の整備</b></p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>入居者の身体状況に応じた、入浴環境を整備していますか。                      A 複数種類の介護浴槽のうち、入居者に合ったものを選択できる。                      B 1種類の介護浴槽で対応している。                      C 入居者が利用できるのは、一般的な浴槽のみである。</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-2 入浴方法のニーズ対応</b></p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>入浴方法について、入居者の希望に対応していますか。                      A 入居者の心身状態に応じて、入浴をシャワー浴や清拭などの代替手段にしたり、入浴日を変更したりするなどし、さらに必要に応じて朝・夜など所定時間外の入浴も実施している。                      B 入居者の心身状態に応じて、入浴をシャワー浴や清拭など代替手段にしたり、入浴日を変更したりするなどしている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-3 入居者の尊厳の確保</b></p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>身体介護を行う場合、入居者の尊厳に配慮した取り組みを行っていますか。                      A ドアやカーテン等で仕切り、他の入居者に見られないよう配慮し、また介護する職員の視線にも配慮している。                      B ドアやカーテン等で仕切り、他の入居者に見られないよう配慮した介護を行っている。                      C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-4 入浴介助中の事故防止対策</b></p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>入浴中介助の事故防止への取り組みをどのように行っていますか。                      A 事故防止への設備・備品上の工夫を行った上で、入浴介助中に介護職員が持ち場を離れないことを業務マニュアルに定めている。                      B 事故防止への設備・備品上の工夫を行っている。                      C 上記のような取り組みは行っていない。</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-5 適切な排泄介助の実施</b></p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>入居者の、排泄の自立に向けた取り組みを行っていますか。                      A 自立に向けて入居者個別の排泄ケア計画を策定・実施している。                      B おむつを使用しているも、トイレやポータブルトイレなどへ誘導している。                      C 上記の対応を行っていない。</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-6 おむつ交換の実施</b></p>	<p>自己評価</p>	<p>評価機関</p>
<p>おむつ交換について入居者個別の取り組みを行っていますか。                      A 日中及び夜間のおむつ交換は、時間を問わず入居者ごとに随時行っている。                      B 日中は定時及び随時交換を行い、夜間帯は定時交換を行っている。                      C おむつ交換は日中か夜間かを問わず定時でのみ交換する。</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>

<p><b>7-7 排泄介助時の事故防止対策</b></p> <p>トイレ誘導による排泄介助中の事故防止への取り組みを、どのように行っていますか。</p> <p>A トイレまでの動線を検討してトイレ誘導を実施し、排泄介助中に職員が持ち場を離れないことを業務マニュアルに定めている。</p> <p>B トイレまでの動線を検討してトイレ誘導を実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>自己評価</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p>評価機関</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-8 褥瘡予防</b></p> <p>褥瘡の予防や対応について、具体的な取り組みを行っていますか。</p> <p>A 必要な業務方法をマニュアルに定め、体位交換やエアマットの使用など具体的な予防・対応に取り組むとともに、医療機関との連携を図っている。</p> <p>B 必要な業務方法をマニュアルに定め、体位交換の実施やエアマットの使用など、具体的な予防・対応に取り組んでいる。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>自己評価</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p>評価機関</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-9 福祉用具等の対応</b></p> <p>入居者が福祉用具等を必要とする場合、どのような対応を行っていますか。</p> <p>A 車いすや杖、食事の自助具等の選定について相談に応じ、選定後は身体に適しているかどうかのモニタリングを行っている</p> <p>B 車いすや杖、食事の自助具等の選定について、相談に応じている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>自己評価</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p>評価機関</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-10 身体機能の維持向上への取り組み</b></p> <p>入居者の個別性を重視した機能訓練を実施していますか。</p> <p>A 入居者ごとに機能訓練計画書を作成し、個別ケアを行っている。</p> <p>B 日常のアクティビティに、機能性の維持向上のためのメニューを取り入れている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>自己評価</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p>評価機関</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-11 入居者の看取りの支援</b></p> <p>入居者に対する看取りケアについて、事後評価を含めて取り組んでいますか。</p> <p>A ホームの介護・看護職員と医師が連携して看取りケアを行い、事後に職員間で業務の振り返りを行っている。</p> <p>B ホームの介護・看護職員と医師が連携して看取りケアを行っている。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>自己評価</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p>評価機関</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-12 医療支援の取り組み</b></p> <p>入居者の医療受診環境の確保についてどのように取り組んでいますか。</p> <p>A 医療機関との間で協力契約を締結し、夜間を含め必要に応じて入居者の受診支援を行っている。</p> <p>B 医療機関との間で協力契約を締結し、必要に応じて入居者の受診支援を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>自己評価</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p>評価機関</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>
<p><b>7-13 服薬支援</b></p> <p>入居者の服薬支援を、どのように行っていますか。</p> <p>A 誤薬防止を含む業務手順をマニュアルに定め、看護職員による服薬支援を行っている。</p> <p>B 看護職員により、服薬支援を行っている。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>自己評価</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>	<p>評価機関</p> <p style="font-size: 2em; color: red; text-align: center;">A</p>

7-14 多剤服用解消への取り組み	自己評価	評価機関
<p>入居者の多剤服用解消に向けて、どのように取り組んでいますか。</p> <p>A 多剤服用の問題について職員研修等を実施し、必要な入居者については薬局や医療機関と減薬に向けた支援を実施している。</p> <p>B 多剤服用の問題について、職員研修等で理解を深めている。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p style="font-size: 2em; color: red;">A</p>	<p style="font-size: 2em; color: red;">A</p>

評価機関所見

◆優れた取り組みと思われる点	
スケールNo.	所 見
1-3	<p>ホームの母体「総合メディカルグループ」が策定した自主行動規準を携帯用の小冊子「総合メディカルグループ 行動規準」にまとめている。職員は、この小冊子の内容を常に現場で確認でき、自らの行動の指針としている。小冊子には、「わたしたちの誓い」、「社是」、「社訓」、方針、自主行動規準等を明記し、職員の行動規準として、①お客様（社に関わる全ての人）、②業務遂行、③管理職、④職場環境、⑤コンプライアンスに関わる規準の5つを挙げている。⑤のコンプライアンスに関する規準には、グループ内に不正行為を知ったり疑ったりした場合の対応としての「公益通報者保護法」に基づく内部通報制度の導入、相談・通報できる窓口である「コンプライアンス・ホットライン」の設置の趣旨、社内外の法律家等へのアクセス方法等を説明している。さらに、小冊子の自主行動規準に基づいた課題一つひとつを「社長通達」で明示している。この社長からのメッセージを具体的に行動に移すため、職員全体会議や各種の委員会等の検討会議をそれぞれ月1回開催している。検討会議の内容は議事録に記録している。</p>
2-1	<p>「人財価値向上」を施策の一つに掲げ、キャリアパス制度の導入とダイバーシティの推進を図り、人財の活性化を図っている。小冊子の行動規準では、ダイバーシティ推進については、多様な人財が持つ能力を最大限発揮できる様な機会を提供し支援することで、新たな価値創造を目指すものと説明している。施設におけるケアサービスを専門的視点を持つ職種（看護・介護・リハビリ・栄養・ケアマネジャー・生活相談員・事務職・施設長等）が協働で提供し、入居者の生活を包括的に支援している。職員を人財と位置づけ、組織図も管理職が現場の職員を支えるボトムアップ型としてある。職員の人事評価に、1等級から6等級の管理者を含む全ての職員がそれぞれ全ての職員を評価する365度評価制度を取り入れ、年2回実施の人事評価が昇給や賞与等の報酬に反映させている。好き嫌い等の個人感情が評価の物差しとならないよう公平感に配慮している。評価結果は事業部取締役部長と施設長が面談で本人に報告している。能力に応じた評価と課題が与えられることで離職防止に成果をあげている。</p>
2-4	<p>全国有料老人ホーム協会や法人、行政等が開催する施設長研修に次期施設長候補者と参加している。施設長業務マニュアルを作成し、組織的に施設長及び次期施設長候補者の能力向上とトップリーダーの育成に取り組んでいる。</p>
2-6	<p>160人弱の入居者が歳を重ねて行く中で、約半数の方が要支援・要介護の認定や認知症（自立度Ⅱb）の判定を受けて来ている。こうした状況を踏まえて、認知症になっても可能な限り生活の中で支援することをモットーに、「認知症ケア基本マニュアル」を策定し、施設内外の研修で修得した認知症への理解と新しい認知症ケアを実践の場で活かしている。介護棟の名称を「支援棟」に変更し、認知症に限らずケアを必要とする入居者に対して、施設は一貫して「生活の中で生活を支える」をケアの基本理念とし、施設長を始め、看護・介護・リハビリ・栄養・ケアマネジャー、生活指導員、事務職等の多職種協働で支援している。事務職は認知症の人を玄関先で事故を未然に防ぐ役割を担っている。行動規準の実際（運用）に、「虐待ゼロ宣言」を謳い、虐待防止委員会や厚労省主催の「権利擁護推進養成研修」等の外部研修を受講し、内部研修もプログラムに沿って計画的に実施している。認知症などで部屋に閉じこもりがちな入居者に対して、施設内のデイサービス「おとなの学校」を開設している。学校の授業は、本式に教科書「社会・漢文等」を使い、入居者が生徒で職員が先生となり、両者が心地よい緊張感を持つ中で、入居者の生活意欲を向上させる機会となっている。</p>

4-1	<p>施設運営に必要な業務一つひとつのマニュアルと手順書を初任者でも理解し実践できるように、詳細にカラーのイラストや写真を取り入れ作成し、改定歴も施設内PCで確認できるように整備している。職員は一元管理（ファイリング）された各種の業務マニュアルを活用し、入居者の自立支援に向けた施設サービスを多職種協働（チーム）で提供している。入居者一人ひとりの基本情報・アセスメント・モニタリング・サービス担当者会議・ケア提供に及ぶ実践記録が、ケアチェック表とともにファイリングしてある。一人ひとりのケアチェック表を基に、個別の口腔・食事、排泄、入浴、リハビリ、レクレーション等のケアサービスを一連のケアマネジメントの流れに沿って提供している。紹介のあった複数の事例の内容を理解することができ、「わたしたちの誓い」や「社是」、「社訓」、方針、自主行動規準等が、職員に浸透し、ケアサービスに提供されていることが伺えた。</p>
4-2	<p>食事は入居者の生きる為の活力となり、楽しみでもある。「食事満足度調査」を実施し、食事内容の苦情や意見を受け止め、配食業者と意見交換し、食事内容の改善に努めている。朝・昼・夕の3食ともに主・副菜セットメニューを3～4種から自由に選べるサービスを提供している。入居者の自治組織「友和会」が管理する「投書箱」に、入居者がいつでも施設のサービス等に対する意見や苦情等を自由に投函できるようになっている。投書箱は1か月毎に「友和会」と施設とで開け、入居者の意向（苦情・要望・意見）を確認している。回答を投書者個人にフィードバックするとともに、入居者を交えた運営懇談会で公表している。</p>
4-7	<p>事故防止マニュアルを作成し、職員研修を実施し、事故の発生防止に組織的に対応できるようにしている。毎月開催の事故防止対策委員会で、発生した事故の分析・改善策等を検討している。施設では、入居者の課題解決には居室に足を運び多職種協働でプライバシー保護に配慮しながらアプローチしている。介護プランの作成にあたっては、モニタリングを居室で家族同席で行う等、日常的に入居者の施設生活の様子や課題を把握することで、事故防止につなげている。事故発生時には、事故の発生現場に多職種が集まり、その要因の分析評価、対策を講じるための検討会（カンファレンス）を開催している。居室内で転倒事故が発生した場合、多職種が一同、家族・本人・家族等を交えて居室に集まり、憶測ではなく事実に基づいて原因究明を行う等、徹底した再発防止に取り組んでいる。室内でPOトイレ使用が原因と判断した際、POトイレを居室から無くし、随時トイレに誘導することで転倒予防につながった事例の紹介があった。</p>

◆さらに取り組むことで、より質の向上が可能と考えられる点	
スケールNo.	所 見
1-4	<p>ホームの中期事業計画は数値で策定されていた。本年度は施設のケアシステムの見直しや、ケアの質の向上に向けたさまざまな仕組み作りに取り組んでいる。組織が示す自主行動規準の一つひとつの課題に対して、計画的に施設の各部門が取り組む内容を冊子「社長通達」に具体的に明示している。また、それらを着実に行動に移すための検討会議を、職員全体会議や各種の委員会会議等で行っている。検討内容を議事録に記録し職員間で共有している。長期計画が具体的に策定されていないが、今後、単年度計画や中期計画を実践する中で明確になった課題を長期事業計画として策定することで、母体「総合メディカルグループ」が掲げる「わたくしたちの誓い」「社是」「社訓」「行動規準」が、施設・部署・職員の長期的課題として認識を深めることができ、施設サービスの質のさらなる向上に寄与するものと考えられる。</p>