

有料老人ホームサービス第三者評価プログラム  
Ver6.4 (H27.8.6 改訂)

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

(Copyright 有老協 2004- All Rights Reserved  
本協会の許可なく本内容を複製、配付、又は出版物等に無断で使用することを禁じます。)

## 1. 事業のねらい

有料老人ホーム等の高齢者向け住まい事業者には、自立者、要支援者、要介護者等、様々な状態の入居者に対し、日々の生活支援から介護までのサービス提供について、常に自ら質の向上を図ることが求められる。他方で、平成12年度の介護保険制度施行を機に、有料老人ホームにおける介護サービスの一部は、“特定施設入居者生活介護”事業に位置づけられ、また平成18年度には“介護予防特定施設入居者生活介護”及び“地域密着型特定施設入居者生活介護”事業が創設された。ただし同年には地方公共団体がこれら特定施設事業の指定を拒否できる総量規制が開始されたことから、有料老人ホーム類型上では、こうした介護付ホームは相対的に減少している。

有料老人ホームが提供する各種サービスは、実際にサービスを受けてみなければ質の良否が見極めにくいことから、入居者が自分に合ったホームを選択する上で、サービスの質や内容を第三者が評価した情報の公開が不可欠である。

したがって本協会が実施するサービス評価事業は、会員事業者が提供するサービスの現状を第三者評価機関が適正に評価することによって、サービスの質の確保・向上を図り、ひいては入居希望者の選択に資することを目指している。

## 2. 評価プログラム(Ver. 6.4)

事業に用いる評価プログラムは、平成13年度に社会福祉・医療事業団（現在の医療機構）の補助金を得て策定したもので、その後事業関係法令の改正等に伴って内容を改訂し続けている。

### (1) プログラムの理念

評価プログラムは、次の3つの基本理念に基づき構成されている。

#### ① 個人意思の尊重

すべて入居者は、個人としての尊厳を重んぜられ、その尊厳にふさわしいサービスを保障される権利を有すること

#### ② 自立支援

介護を含むすべてのサービスが、入居者の自立支援という観点で提供されること。また、自己決定のできない入居者に対しては、家族等の連携のもとで適切なサービスが提供されること

#### ③ サービスの質の向上

入居者への個別対応の方法を常に検討し、さらにサービス全体の質を高めるための努力が行われていること。また、入居者と社会との関わりについて、十分な配慮が行われること

### (2) 評価スケール

有料老人ホーム等は、それぞれにサービスの特徴が異なっており、入居者においてもハード面を重視する方もいればサービス面を重視する方もいる。この、一元的な捉え方が難しい“サービス”の評価、ということ念頭に置けば、ホーム全体の評価については、価格や他の要素なども加味する必要がある。したがって、評価の結果として、Aスケールの合計数の多寡が必ずしも当該施設の優劣を判断するものとは限らないことに留意が必要である。

そのため、本評価事業では、特にスケーリングが簡易にできるよう評価スケールを設定し、総合評点制度や利用者調査（アウトカム）等は実施していない。

平成27年度、有料老人ホーム設置運営標準指導指針の改正等を受け、スケールのグレード変更や新規スケールの追加、軽微な文言修正を行ったものが、本Ver6.4である。

## ① 全体構成

評価スケールは、以下の7つのグループのもと、全108項目から成っている。

大項目（7群）	小項目（108項目）
1. 事業主体の経営姿勢	21項目
2. ホームの運営方針	30項目
3. 建物・設備	7項目
4. 生活サービス	6項目
5. 食事サービス	7項目
6. ケアマネジメント	15項目
7. ケアサービス	22項目

## ② 評価スケールの内容

上記の小項目それぞれについて、A・B・Cの評価水準を設定している。

例：1-1-2 経営における社会的責任

有料老人ホーム事業者に求められる関係法令・規範等を遵守すべく、どのような取り組みを行っていますか。

- A 遵守すべき法令・規範・倫理等を盛り込んだ自主行動基準を策定し、必要な職員研修を実施している。
- B 法令・規範・倫理遵守等をテーマにした職員研修を行い、職員に啓発している。
- C 上記の取り組みを行っていない。

Bスケールを、法令等遵守又は本協会が考える基本水準としており、Aスケールはこれを満たした上でさらに優れた取り組みと認められる場合に設定している。ただし、第三者機関の評価に際し、Aスケールで定義づけられた取り組みと異なる独自の取り組みが行われている場合は、評価機関が判断することとなる。また、CはBの水準を満たしていない場合のスケールである。

なお、評価スケールによってはホームが提供すべきサービスの範囲外であるものもある。例えば、住宅型ホームでは特定施設利用計画の作成に関するスケールなどで、この場合は「非該当」となる。ただし、ホームが自己評価上で非該当としたスケールでも対応すべきものである場合は、評価機関がA～Cのいずれかの評点を付すこととなる。

## ○評価スケール項目

### 《1. 事業主体の経営姿勢》

1.1.1 経営姿勢の周知	1.4.2 職員の評価・報酬
1.1.2 経営における社会的責任	1.4.3 人事考課
1.1.3 コンプライアンスへの取り組み	1.4.4 職員のモチベーション維持
1.1.4 法人の事業計画策定	1.4.5 職員の就業状況への配慮
1.2.1 財務状況の改善・向上（Ver6.4で修正）	1.4.6 中間管理職の役割
1.2.2 資金管理	1.4.7 資格取得への支援
1.2.3 資金管理の内部統制（Ver6.4で新設）	1.4.8 入居募集に係る職員への指導
1.3.1 事業関連情報の共有	1.5.1 入居者の権利擁護
1.3.2 個人情報保護義務	1.5.2 権利擁護に係る外部との連携
1.3.3 個人情報の管理	1.5.3 虐待防止への組織的対応（Ver6.4で修正）
1.4.1 職員の育成	

### 《2. ホームの運営方針》

2.1.1 運営理念の周知	2.3.3 サービスの質向上への取り組み
2.1.2 ホームの事業計画の策定・評価	2.3.4 ニーズの把握
2.2.1 見学受け入れの姿勢	2.3.5 運営懇談会の開催（Ver6.4で修正）
2.2.2 体験入居への取り組み	2.3.6 ホーム運営状況の報告方法
2.2.3 入居条件の緩和	2.3.7 介護保険会計との区分
2.2.4 募集関係書類内容の整合性	2.3.8 ホーム以外の事業会計との区分

2.2.5 契約関係書類の開示時期	2.3.9 社内の苦情処理体制
2.2.6 特定施設利用契約の説明時期	2.3.10 社外の苦情処理体制
2.2.7 利用料改訂方法	2.3.11 損害賠償
2.2.8 契約解除に係る入居者保護	2.4.1 金品授受の取扱い
2.2.9 保全措置	2.4.2 業務マニュアルの策定・見直し
2.2.10 短期解約特例	2.4.3 事故防止への取り組み
2.2.11 原状回復取扱規程	2.4.4 感染症予防の取り組み
2.3.1 要介護者等への職員配置	2.4.5 災害対策マニュアルの整備
2.3.2 夜間の職員配置	2.4.6 防災訓練の実施

### 《3. 建物・設備》

3.1.1 バリアフリー	3.1.5 相部屋でのプライバシー配慮
3.1.2 緊急通報装置	3.1.6 共用施設の設置
3.1.3 安否確認の実施	3.1.7 来訪者との談話スペース
3.1.4 車いすでの移動	

### 《4. 生活サービス》

4.1.1 生活相談業務	4.1.4 外部からの生活サービスの導入
4.1.2 小口現金の管理	4.2.1 コミュニケーション
4.1.3 生活利便サービスの実施	4.2.2 アクティビティの計画的な実施

### 《5. 食事サービス》

5.1.1 バリエーション	5.2.3 適温での提供
5.1.2 入居者のニーズの反映	5.2.4 個別の食事管理
5.2.1 摂食支援	5.2.5 口腔ケアへの取り組み
5.2.2 疾病に対応した食事の提供	

### 《6. ケアマネジメント》

6.1.1 介護の提供方針	6.2.6 ケース会議等の開催
6.1.2 接遇上の配慮	6.2.7 ケース会議等の個人情報利用
6.1.3 介護保険の制度説明 (Ver6.4で修正)	6.2.8 家族等との連携
6.2.1 ケアマネジメントの実施	6.2.9 身体拘束廃止への取り組み (Ver6.4で修正)
6.2.2 個別アセスメントの実施	6.3.1 職員の技術向上
6.2.3 ケアプランの作成	6.3.2 職員の認知症対応技術向上
6.2.4 暫定ケアプランの作成	6.3.3 サービス評価の実施 (Ver6.4で修正)
6.2.5 ケアプランの見直し (Ver6.4で修正)	

### 《7. ケアサービス》

7.1.1 健康管理 (Ver6.4で修正)	7.4.5 排泄介護用品の選定
7.1.2 緊急通報装置への対応	7.5.1 褥瘡予防
7.2.1 閉じこもりの予防	7.5.2 寝・食分離への取り組み
7.3.1 個別ケア(入浴)の実施	7.5.3 福祉用具の選定
7.3.2 入浴介助時のプライバシー配慮	7.5.4 館外での介助
7.3.3 入浴環境の整備	7.5.5 機能訓練の実施
7.3.4 入浴介助中の事故防止対策	7.5.6 居住環境の整備
7.4.1 個別ケア(排泄)の実施	7.5.7 他の入居者との関わりの支援
7.4.2 排泄介助時のプライバシー配慮	7.6.1 医療受診環境の確保 (Ver6.4で修正)
7.4.3 おむつ交換の実施	7.6.2 家族との医療面での連携
7.4.4 臭気への配慮	7.6.3 服薬管理の実施

### ③ 評価スケールの個別解釈

評価スケールごとに、「評価のポイント」を設置してあるが、これは老人福祉法や有料老人ホーム設置運営標準指導指針、介護保険法令、消費者契約法、等において、事業者求められるコンプライアンス上の要求事項を簡単に解説した内容や、評価スケールを解釈するためのポイントを示している。

④ その他（使用する用語の定義）

評価スケールの解釈に資するため、使用している用語のうちで誤認されやすいものについては、以下の定義を行っている。

- ①「指針」：厚生労働省・有料老人ホーム設置運営標準指導指針（H27.3.30 改正）を指す。
- ②「令37」「令」：厚生省令第37号（H11.3.31 介護保険サービス基準）を指す。
- ③「企25」「令」：老企第25号（H11.9.17 厚生省令第37号の解釈通知）を指す。
- ④「指定特定施設」：介護保険の特定施設入居者生活介護事業者を指す（外部サービス利用型特定施設は除く）。
- ⑤「入居者」：ホームの入居者全体、または特定施設等の利用者全体を指す。
- ⑥「入居者等」：入居者及びその家族等を指す。
- ⑦「要介護者等」：要支援者又は要介護者を指す。
- ⑧「職員」：常勤か非常勤かを問わず、指揮命令下にあるすべての役職員を指す。
- ⑨「定期的」：一定の期間を指す。
- ⑩「多床室」：2名以上の要介護者等が入居する居室を指す。
- ⑪「公表」：広く社会に発表すること。消費者の求めがあって交付する場合は含まない。ホームページ等への掲出などが含まれる。

3. 評価スケール

・赤字下線部分は Ver6.3 からの修正・新設箇所。また評価結果は、モデル事業期間の受審ホーム総平均値を参考に示した。

《第1群》事業主体の経営姿勢	項目数	H22-24 第三者評価結果（割合）			
		A	B	C	非該当
	21	64.2%	23.8%	12.0%	0.0%

1-1-1 経営姿勢の周知				
スケール内容	事業主体の経営姿勢を、どのような形で周知していますか。 A 法令遵守等を含む自主行動基準を策定し、公表している。 B 関係法令等の遵守について、企業理念に盛り込んでいる。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	関係法令を遵守する姿勢を企業理念（経営理念）文書等に規定することをB（評価）とした。諸種の経営姿勢や方針について、自主行動基準（コンプライアンスルール。 <u>協会参考モデルもあり。</u> ）に基づき【法令遵守・企業理念・具体的な項目についての行動基準】等を取りまとめ、消費者に対し、インターネット等を通じて公表することで、経営の透明性を確保している場合をAとした。			
評価結果（H22-24 年度平均。以下同）	A	B	C	非該当
	28.2%	63.8%	8.0%	0.0%

1.1.2 経営における社会的責任	
スケール内容	有料老人ホーム事業者に求められる関係法令・規範等を遵守すべく、どのような取り組みを行っていますか。 A 遵守すべき法令・規範・倫理等を盛り込んだ自主行動基準を策定し、必要な職員研修を実施している。 B 法令・規範・倫理遵守等をテーマにした職員研修を行い、職員に啓発している。 C 上記の取り組みを行っていない。

評価のポイント	コンプライアンスについて、職員研修のカリキュラムに加えている場合をBとし、さらに自主行動基準を策定し、これに沿った職員研修を行っている場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	44.4%	49.4%	6.3%	0.0%

1-1-3 コンプライアンスへの取り組み				
スケール内容	全社的に自主行動基準の活用を図っていますか。 A 社内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 自主行動基準の策定・運用を行っていない。			
評価のポイント	自主行動基準を策定規定するだけでなく、委員会や責任者を設置するなどして組織的に運用している場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	41.8%	19.1%	39.0%	0.0%

1-1-4 法人の事業計画				
スケール内容	適切に事業計画を策定していますか。 A 中期以上の事業計画を策定し、必要な都度見直しを行っている。 B 単年度の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。			
評価のポイント	法人としての事業計画（具体的な事業目標と収支予算が設定されているもの）について、単年度計画だけでなく中・長期計画（概ね3年以上）を立てた上で、当該事業計画が形骸化しないよう、適宜見直しを行っているか、を問うものである。 中長期計画を策定していても見直しを行っていない場合はBとする。			
評価結果	A	B	C	非該当
	48.0%	35.3%	16.8%	0.0%

1-2-1 財務状況の改善・向上				
スケール内容	1-2-1 <b>財務健全性の確保</b> 法人の財務状況について、 <b>健全性確保への</b> 取り組みを行っていますか。 A <b>財務の健全性確保に向けた</b> 具体的な取り組みを行っており、 <b>事業計画</b> の目標を達成している。 B <b>財務の健全性確保に向けて</b> 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。			
評価のポイント	事業の安定経営を確保する上では、法人の財務状況を安定化させることは最も重要な要素である。 現状で財務（決算）状況を <b>維持、または</b> 必ずしも良好な状況でない場合は改善を図るなど、計画的に取り組んでいるかどうかを問うものである。			
評価結果	A	B	C	非該当
	67.7%	19.9%	12.2%	0.2%

1-2-2 資金管理				
スケール内容	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。 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。			

	B 資金運用等のルールが定められている。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	入居一時金等の前払金を含め、社内資金の運用（投資、外部への貸付等）規程を定め、適切にマネジメントを実施しているかどうかを問うものである。			
評価結果	A	B	C	非該当
	61.4%	9.9%	28.7%	0.0%

### 1-2-3 経理業務の内部統制

スケール内容	<p><u>法人の経理業務について、内部牽制等の内部統制体制を構築していますか。</u></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>			
評価のポイント	社内資金を適切に管理し、本来の目的外の使用や横領などが行われないよう内部的な牽制の仕組みを取り入れているかどうかを問うものである。			

### 1-3-1 事業関連情報の共有

スケール内容	<p>有料老人ホーム事業に関連する法規や各種の情報について、社内共有が図られていますか。</p> <p>A 必要な情報は一定の方法で社内には伝達し、職員が必要に応じていつでも利用できるよう管理が行われている。</p> <p>B 必要な情報は、一定の方法で社内には伝達している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	事業環境に適切に対応できるような情報共有と、当該情報の一元管理の実施状況について問うものである。			
評価結果	A	B	C	非該当
	85.1%	14.3%	0.6%	0.0%

### 1-3-2 個人情報保護義務

スケール内容	<p>入居者等の個人情報保護に向け、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 個人情報保護について規程を定め、職員研修等を通じて周知徹底を図っている。</p> <p>B 個人情報保護について規程を定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、入居者や身元引受人の連絡先名簿、また入居者の状況に関する帳簿を整備しておくこと、と規定している。</p> <p>本項と次項では管理すべき情報を2つに分けており、本項では個人情報保護法、厚生労働省・等に基づく情報管理の取り組みについて問うものである。</p> <p>個人保護の規程に係る要素として最低限求められるものは、「保護方針、保護規程、公表事項文書」である。これらを周知するための方法としては、職員研修や各種ミーティング等がある。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	74.9%	13.3%	11.8%	0.0%

### 1-3-3 個人情報の管理

スケール内容	<p>入居者の個人情報（生活歴、介護情報など）について、どのように管理していますか。</p> <p>A 書類の保管場所と責任者を決めて入居者ごとに情報を管理し、個人情報保護規程を定めて情報へのアクセス権限・管理責任等を設定している。</p> <p>B 書類の保管場所と責任者を決め、入居者ごとに情報を管理している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、介護記録を作成し保管することと、と規定している。</p> <p>令では、指定特定施設は入居者に対する介護サービスの提供に関する諸記録を整備し、その完了の日から2年間保存（H24.4月以降は、地域分権により自治体ごとに期間が異なることに注意）しなければならない、としている。</p> <p>さらに、指定特定施設は入居者や家族から求められた場合は、サービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行う義務を負う、と規定している。</p> <p>個人情報保護規程を文書化し、個人情報管理を適切に行っている場合を、Aとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	65.4%	33.2%	1.4%	0.0%

1-4-1 職員の育成				
スケール内容	<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。</p> <p>A 職階ごとの人材育成計画に基づき、職員一人ひとりの育成計画を策定している。</p> <p>B 職階ごとの人材育成計画を策定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>キャリア・パスの設置を推進する観点で、職階（入職時期、雇用年数、役職、等）によって人材育成の具体的計画を策定する場合を、Bとした。その上で、個人別に明確な育成計画を策定している場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	24.6%	47.2%	28.2%	0.0%

1-4-2 職員の評価・報酬				
スケール内容	<p>職員の業務実施に対して、適切な評価や報酬上の反映を行っていますか。</p> <p>A 個人の能力向上への意向を把握した上で人事管理を行い、評価結果を給与や待遇面で評価するためのルールを運用している。</p> <p>B 評価結果を給与や待遇面で評価するためのルールがある。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>キャリア・パス上で、職員を育成するとともに、結果を適切に評価することが重要である。その結果を給与面や昇格等の待遇面に反映させているかどうか、を問うものである。</p> <p>業務に関する本人の意向を定期・不定期に把握する取り組みを行っている場合を、Aとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	68.2%	20.4%	11.4%	0.0%

1-4-3 人事考課				
スケール内容	<p>職員の人事考課を<u>どのように行っていますか。</u></p> <p>A 人事考課基準を策定した上で、これに沿って定期的な人事考課を行っている。</p> <p>B 定期的な人事考課を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			

評価のポイント	<p>職員のスキルアップや、やりがいを醸成する上で、人事考課を適切に行うことは、有料老人ホーム事業において重要である。</p> <p>人事考課の方法は様々であり、その方法は問わないが、実施の周期性をBで評価し、さらに一定の基準をもって人事考課を実施している場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	78.8%	9.7%	11.4%	0.0%

1-4-4 職員のモチベーション維持				
スケール内容	<p>職員に求められる役割について、明確化していますか。</p> <p>A 経験・能力等に応じた役割が、期待水準として明文化されている。</p> <p>B 職員から業務提案を募ったり、意見聴取の場を設けたりしている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>有料老人ホームの急増に伴い、職員の離職率も高まっている。各ホームにおいて求められる職員の役割を文書化し、勤務意欲の向上や個人の自己啓発につながる取り組みを行っているかどうかを問うものである。</p> <p>職種ごとの業務範囲を職務分掌等で示すだけでなく、ホームが求める職員の役割像を明確に示しているものをAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	67.7%	29.3%	3.0%	0.0%

1-4-5 職員の就業状況への配慮				
スケール内容	<p>職員の就業状況を把握し、改善につなげる取り組みを行っていますか</p> <p>A 職員の就業状況や意向を定期的に把握し、改善を検討するための仕組みがある。</p> <p>B 職員の就業状況や意向を定期的に把握している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>職員の就業状況等を少なくとも年1回以上の頻度で定期的に把握した上で、就業条件の改善へつなげる取り組み（検討組織、労務管理制度等）を行っている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	65.0%	21.6%	13.3%	0.0%

1-4-6 中間管理職の役割				
スケール内容	<p>中間管理職がその役割を果たすための仕組みがありますか。</p> <p>A 中間管理職としての職務分掌に基づく職員研修を行い、日常業務においては業務量が加重にならないよう配慮している。</p> <p>B 中間管理職としての職務分掌に基づき、必要な職員研修を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>中間管理職の位置付けが明確になっており、フォローアップが行われているかどうか、を問うものである。</p> <p>ここでいう「中間管理職」とは、小規模ホームの場合、例えば施設長と現場の一般職員をつなぐグループリーダー立場の者を指す。</p> <p>必要な対応を図りつつ、過重な業務量とならないような配慮を行っている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	69.6%	11.8%	18.7%	0.0%

1-4-7 資格取得への支援				
----------------	--	--	--	--

スケール内容	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者には、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。			
評価のポイント	ホームとしての、職員のスキルアップへの支援を評価する項目。 職員が資格取得をする場合に、取得費用を負担したり、特別休暇を付与したり、平常勤務の取り扱いをしたりするなどの支援を行っている場合はB、さらに資格取得者に対して給与や待遇面での配慮を行う場合をAとした。 なお、ここでいう「職員」は、全社員の場合か、また正社員のみの場合かは問わない			
評価結果	A	B	C	非該当
	93.1%	4.1%	2.8%	0.0%

1-4-8 入居募集に係る職員への指導				
スケール内容	入居募集を担当する職員に対してどのような指導を行っていますか。 A サービス内容や契約関係書類だけでなく、個人情報保護法、消費者契約法、及び景品表示法など、消費者保護に係る関係法規についても指導を行っている。 B サービス内容や関係書類（パンフレット、契約関係書類など）等について指導を行っている。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	指針では、入居募集の際、誇大広告等により、入居者に不当に期待を抱かせたり、それによって損害を与えたりすることがないように、実態と乖離のない正確な表示をすることとしている。 募集担当職員に対して、自社の商品内容を正確に理解させる努力が行われているかどうかをBとした。その上で、募集対象が高齢の消費者であることに留意し、不当な募集活動とならないような関係法規の理解を義務づけ、消費者保護のための具体的方策を実施しているものを、Aとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	53.1%	42.0%	4.5%	0.3%

1-5-1 入居者の権利擁護				
スケール内容	入居者の権利擁護（プライバシー、サービスの選択権、苦情など）についてどのような取り組みを行っていますか。 A 入居者の権利擁護について成文化し、職員に徹底するとともに、入居者や家族等に周知するため、ホーム内への掲示や文書の配布などを行っている。 B 入居者の権利擁護について成文化し、職員への指導を行っている。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	入居者の権利擁護に係る姿勢を明文化し、公表している場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	82.3%	8.0%	9.7%	0.0%

1-5-2 権利擁護に係る外部との連携				
スケール内容	入居者の判断能力が低下した場合、権利擁護に関してどのような取り組みを行っていますか。 A 家族等への情報提供を行い、必要に応じて成年後見制度の利用支援や、各種権利擁護機関と連携を図っている。 B 家族等に対し、権利擁護に関する情報を提供している。 C 特に対応していない。			
評価のポイント	指針では、ホームに対し、入居者の生活に必要な場合には身元引受人等への連絡等必要な措置			

	<p>を講じることを求めており、さらに関連諸制度の活用についても迅速かつ適切な措置をとることと規定している。</p> <p>本項では、特に認知症等により入居者の判断能力が低下し、ホームでの日常生活に支障をきたした場合の対応を問うものである。</p> <p>家族等に各種制度の情報提供を行うだけでなく、入居者保護の観点から、成年後見制度の利用支援や、権利擁護機関等（自治体の地域福祉権利擁護機関（社会福祉協議会など））の外部との連携を図ることができる場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	84.8%	12.7%	2.5%	0.0%

1-5-3 虐待防止への組織的対応				
スケール内容	<p>入居者への虐待を防止するための組織的な取り組みを行っていますか。</p> <p><u>A 虐待防止指針の運用において、現場の職員が参画するチームを組織している。</u></p> <p><u>B 職員研修の実施、苦情処理体制の整備を含む虐待防止指針を定めて運用している。</u></p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p><u>高齢者虐待防止法に基づき、ホームが行うべき虐待防止への取り組みについて、具体的な行動指針を定め、さらに運用においては職員が参画する委員会等のチームを組織している場合をAとした。</u></p> <p><u>上記でいう「虐待防止指針」には、同法が求める「苦情処理体制の整備」「虐待防止のための措置」「職員の通報義務の周知」が含まれるものとする。</u></p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	80.1%	11.0%	8.9%	0.0%

《第2群》ホームの運営方針	項目数	第三者評価結果（割合）			
		A	B	C	非該当
	30	74.6%	16.0%	6.5%	2.8%

2-1-1 運営理念の周知				
スケール内容	<p>ホームの運営理念について、関係者に周知していますか。</p> <p>A ホームの運営理念を職員に周知し、さらに入居者等に対しても文書等により周知している。</p> <p>B ホームの運営理念を職員に周知している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	ホームの運営理念等について、誰を対象に周知しているかを問うものである。			
評価結果	A	B	C	非該当
	87.9%	10.2%	1.9%	0.0%

2-1-2 ホームの事業計画の策定・評価				
スケール内容	<p>事業計画を定め、これに沿った事業運営を行っていますか。</p> <p>A 食事・生活・介護等の業務部門ごとに年間の事業計画を定めている。</p> <p>B ホーム全体での年間事業計画（活動目標、サービス向上のための取り組み）を定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>運営の質を向上させるために、具体的な事業計画を定め、全職員が目標を持って取り組むことが重要である。</p> <p>事業部門ごとに計画を作成・実行し、結果を評価するまでの取り組みを行っている場合をAとした。</p> <p>なお、1-1-4 でいう法人の事業計画の中に、ホームとしての各事業部門の事業計画（予算収支</p>			

	がなくとも可) が一体的に含まれている場合もAとする。			
評価結果	A	B	C	非該当
	41.2%	43.3%	15.5%	0.0%

2-2-1 見学受け入れの姿勢				
スケール内容	入居希望者の見学を、どのように受け入れていますか。 A 入居者へのサービス提供に支障がない限り、予約がなくとも見学者を受け入れている。 B 通常は、予約を受けた上で見学者を受け入れている。 C 受け入れていない。			
評価のポイント	消費者による選択の便宜の観点で、特定の見学日を設けるだけでなく、予約がなくとも入居者の生活に影響を与えない範囲において、見学できるような取り組みについて、Aとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	98.4%	1.1%	0.3%	0.2%

2-2-2 体験入居への取り組み				
スケール内容	入居希望者の選択に資する観点で、体験入居制度を実施していますか。 A 専用居室（一般居室や介護居室）で実施している。 B 共用部分（体験入居室、和室など）で実施している。 C 実施していない。			
評価のポイント	指針では、「契約締結前に体験入居の途を設けること」と規定している。 本項でいう「共用部分」とは、入居契約上、入居者誰もが共用できる施設を指す(標準契約の「表題部」参照)。体験入居を行って自分の住む居室の住み心地を確認するには、専用居室一自立者であれば一般居室、要介護者であれば介護居室一を利用できることが望ましいため、このような対応を図る場合をAとした。 なお、「体験入居室」と称する施設が専用居室と同じ構造・仕様で確保されている場合はAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	95.1%	1.4%	3.3%	0.2%

2-2-3 入居条件の緩和				
スケール内容	入居希望者が身元引受人を立てられない場合、法律上の観点からどのような対応を行っていますか。 A 弁護士や司法書士などの利用や、後見制度を利用するなど、第三者の関与により入居することができ、ホームとしてそのための支援を行っている。 B 入居希望者とホームとの間で、身元引受業務（身上監護、債務保証など）に関する事務管理委託契約等の仕組みを利用することで入居することができる。 C ホームの関係者が身元引受人となることで、入居することができる。			
評価のポイント	有料老人ホームの入居契約では、一般的に身元引受人が、身上監護（医療や介護が必要となった場合の相談・意見申述）や債務保証（利用料の支払遅滞・不払い時の連帯保証）などの義務を負うが、近年では、身元引受人が立てられない、又は入居中に不在となる事例が散見されている。これらの場合への対応方法を問うものである。 ホーム自身が身元引受人を兼ねる場合は、自己契約・利益相反的な性格が強いことからCとし、保証金等の金銭を予め預かることにより身元引受人を免除する契約形態をとる場合をB（金銭保証はヘッジできるが、身上監護の面では依然として自己契約の問題が残ることに注意が必要）とした。 さらに法律上の観点から第三者性を確保し、ホームとしてはその支援を行っているものについてAとした。（本項は、Bを満した上でのAかどうか、は問わない）。また、A・B・Cが混在する場合はCとする。 ※身元引受人を立てなければ入居できない、また身元引受人を不要とするホームについては、【非			

	【該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	80.1%	2.8%	2.5%	14.6%

2-2-4 募集関係書類内容の整合性				
スケール内容	<p>入居募集に係る文書（入居契約書、重要事項説明書、パンフレット、の3種類）の記載事項について、表示と実態との乖離がないよう努めていますか。</p> <p>A 各文書の記載内容について、実態との乖離がないか確認を行い、かつ文書間の整合性を図っている。</p> <p>B 各文書の記載内容について、実態との乖離がないか確認を行っている。</p> <p>C 特に確認を行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、入居募集の際、誇大広告等により、入居者に不当に期待を抱かせたり、それによって損害を与えたりするようなことがないよう、実体と乖離のない正確な表示をすることが求められている。</p> <p>入居希望者に情報開示される文書については、契約内容と実態との乖離がない表示が求められている。内容についての確認を行い、さらに3種類の文書間で、次の項目に整合性が図られていることが確認できた場合をAとした。</p> <p>確認する項目の例：ホームからの契約解除条件、費用及び使途、居室の住み替え、前払金がある場合の期間・返金、短期解約特例内容。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	92.0%	6.1%	1.7%	0.2%

2-2-5 契約関係書類の開示時期				
スケール内容	<p>入居希望者に対し、契約関係書類（入居契約書、重要事項説明書、管理規程）及び財務諸表（損益計算書、貸借対照表）について、どのように情報を開示していますか。</p> <p>A 入居希望者の求めがあれば、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 入居希望者の求めがあれば、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 契約関係書類については、入居申込の段階で交付している。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、入居希望者への契約関係書類の交付は必須となっている。入居一時金を受領する施設では、財務諸表（貸借対照表及び損益計算書又はそれらの要旨）を閲覧に供することが必要である。さらに財務諸表の写しを交付することが努力目標とされている。</p> <p>本項目では、求めに応じて財務諸表を交付する場合をAとした。</p> <p>※前払金を受領しないホームの場合は【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	54.5%	37.9%	7.4%	0.2%

2-2-6 特定施設利用契約の説明時期				
スケール内容	<p>入居契約を締結する前の段階で、介護保険指定特定施設利用契約の内容について説明を行っていますか。</p> <p>A 入居契約締結前に特定施設利用契約内容の説明を行い、重要事項説明書を交付し、さらに利用契約を締結する段階であらためて説明を行っている。</p> <p>B 入居契約締結前に特定施設利用契約内容の説明を行い、重要事項説明書を交付している。</p> <p>C 入居契約締結前の説明は行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、契約締結に際し、特定施設利用契約の内容について、十分に説明するよう求めている。また令では、入居申込者に対し特定施設利用契約の重説を交付して説明する旨規定している。</p> <p>要介護者の入居の場合は、ホームの入居契約締結と同時に特定施設利用契約の締結が同時に行われることが一般的である。しかし、自立者の場合は、入居時点では特定施設の締結時期は未定である。</p>			

	<p>関係法令が求めるのは、そうした場合でも契約内容の重要性に鑑み、入居契約締結時に正確な情報提供を求めるものである。そのため、単に説明を行うだけでなく、入居者の理解に資するため特定施設利用契約の重要事項説明書の交付を行っている場合をAとした。(重要事項説明書には、入居契約に係るものと、特定施設利用契約に係るものの2種類がある。ちなみに国の標準様式はこれらを兼用できる様式となっており、その場合は表題に両契約の兼用であることを明示する必要がある。)</p> <p>住宅型ホームの場合、「特定施設利用契約内容の説明を行い、重要事項説明書を交付し」を「外部の居宅介護サービスの情報提供を行い」と、また「さらに利用契約を締結する段階であらためて説明を」を「さらに介護保険給付が必要になった時点でも外部の居宅介護サービスの情報提供を」と、それぞれ読み替える。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	79.5%	10.5%	9.6%	0.5%

2-2-7 利用料改訂方法				
スケール内容	<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入居者等へ説明を行うこととしている。</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>			
評価のポイント	<p>指針では、管理費・食費等利用料の改訂ルールを「入居契約書」または「管理規程」に明示すること、及び実際に改訂を行う場合には改訂の理由・根拠等を入居者に明確にすること、と規定している。</p> <p>改訂のルールを明確にした上で、さらに改訂に際しては、根拠を文書で示すだけでなく、入居者の理解を得るための説明を行う場合をもってAとしている。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	98.4%	1.1%	0.3%	0.2%

2-2-8 契約解除に係る入居者保護				
スケール内容	<p>ホームからの入居契約解除要件について、入居契約書に規定していますか。</p> <p>A 入居契約書に、入居者に弁明の機会を与え、さらに解約予告期間を設けるなど、入居者保護に係る規定を設けている。</p> <p>B 入居契約書に規定している。</p> <p>C 規定していない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、事業者、入居者双方からの契約解除条項を入居契約書に明記すること、また、契約解除の条件は契約当事者の「信頼関係を著しく害する場合」に限るなど、入居者の権利を不当に狭めるものとしないうこと、と規定している。</p> <p>特にホーム側から契約解除を申し出る場合、理由は相当であっても、入居者に対し、「弁明の機会」を与え、なおかつ「退去までの相当の予告期間」をおくなど、入居者を保護する取り組みを行っているかどうか、がAとBの分かれ目となる。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	98.4%	1.4%	0.2%	0.0%

2-2-9 保全措置				
スケール内容	<p>入居希望者から何らかの前払い金を受領する場合、老人福祉法が定める保全措置を講じていますか。</p> <p>A 入居者の入居期間中に係る、都道府県知事が認める保全措置を講じている。</p> <p>B 前払い金の返還債務期間内に係る、都道府県知事が認める保全措置を講じている。</p> <p>C 平成18年4月1日以降にホームの設置届を行った義務対象の事業者ではなく、保全措置は講じていない。</p>			

評価のポイント	<p>指針では、H18. 4. 1 以降に自治体に届出が受理された新規ホームにおいて、前払い金を受領する場合は返還債務に対する保全措置を義務付けている。</p> <p>より消費者を保護する観点で、返還期間を超えてなお、入居期間中における保全措置を講じている場合をAとした。</p> <p>※保全措置の対象となる前払い金を受領しないホームは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	88.9%	5.6%	2.2%	3.3%

2-2-10 短期解約特例				
スケール内容	<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、どのように入居契約を定めていますか。</p> <p>A 短期解約特例期間について、入居契約書に法令の定めに従った期間計算及び返還金計算を行うことを明記し、さらに、入居者の実際の入居日を事後に記載することで、事後のトラブル防止に対応できるようにしている。</p> <p>B 短期解約特例期間について、入居契約書に法令の定めに従った期間計算及び返還金計算を行うことを明記している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>24. 4 月改正の老人福祉法施行規則では、H24. 4. 1 以降の新規入居契約における、短期解約特例が明定された。</p> <p>【短期解約特例の法定ルール（老人福祉法施行規則）】</p> <p>① 「3月の期間」とは</p> <p>ー入居日の翌日を起算日として、その3月後の応答日の前日まで。ただし、民法ルールが適用されるため、入居日によって期間が変わる。</p> <p>ア. 月途中が入居日⇒翌日が起算日で、3月が経過する月の応答日の前日まで  ※最終月に応答日がない場合は3月が経過する月の末日とする（うるう年）。</p> <p>イ. 月末日が入居日⇒翌月初日が起算日で、3月が経過する月の末日</p> <p>② 「返還金計算」は</p> <p>ー想定居住期間を超えて受領する額（いわゆる「初期償却〇〇%」と称する費用）は、全額返金すること。</p> <p>ー返還金計算は、以下により行う。</p> <p><u>入居一時金－（入居一時金－初期償却額）÷想定居住月数÷30×（入居日から契約終了日までの日数）</u></p> <p>◎「3月」という期間の考え方と、受領できる家賃相当額の期間とでは、取扱いが異なることに注意が必要。なお、入居者の自己都合で入居日が遅れる場合もあるが、これはホーム側の責任範囲外であるので、評価上の判断には影響しない。</p> <p>※短期解約特例の対象となる前払い金を受領しないホームは【非該当】とする。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	73.4%	9.6%	14.6%	2.5%

2-2-11 原状回復取扱規程				
スケール内容	<p>入居契約の終了に伴う居室の原状回復内容・費用について、具体的な取扱規程がありますか。</p> <p>A 入居契約書上の規定以外に具体的な取扱文書があり、「居室及び居室内設備・備品の自然損耗や通常の使用による損耗等の原状回復費用については入居者に請求しない」ことを規定している。または入居契約書上に一切の費用負担を入居者に求めない旨を規定している。</p> <p>B 入居契約書上の規定以外に具体的な取扱文書がある。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>入居契約終了時の原状回復について、修繕内容や費用など、具体的な取扱規程（内規でなく、入居者の手に渡る規程）を設けている場合をBとした。</p> <p>その上で、国土交通省の原状回復ガイドラインを踏まえて、「通常の使用に伴う損・摩耗につ</p>			

	いて原状回復の対象外（入居者負担としない）」としている場合をAとした。 国土交通省：「賃借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗等を復旧すること」（原状回復の定義）。			
評価結果	A	B	C	非該当
	77.9%	8.8%	13.3%	0.0%

2-3-1 要介護者等への職員配置				
スケール内容	要支援者及び要介護者に対する介護・看護職員の配置は、どのようになっていますか。 A 要介護者等2名に対し、1名を超える配置である。 B 要介護者等2.1名から2.9名に対し、1名の配置である。 C 要介護者等3名に対し、1名の配置である。			
評価のポイント	令では、指定特定施設の場合、介護職員の基準配置は要介護者3名に対して介護・看護職員の合計が1名。このうち特に看護職員は、要介護者30名までは1名配置で、以降、50またはその端数を増すごとに1名ずつ追加することと規定されている。なお、要支援1に対してはその数が10又はその端数を増すごとに1以上となる。 特定施設の基準配置は3：1であるが、本項では、介護・看護職員の過配置によるサービスの手厚さを問うため、3：1配置の場合はCとする。 また、本項では自立入居者に対する職員数は除外している。 ※住宅型ホームについては、【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	45.8%	34.8%	3.3%	16.1%

2-3-2 夜間の職員配置				
スケール内容	介護・看護職員の夜勤配置は、どのようになっていますか。 A 介護職員に加え、看護職員も常に配置している。 B 介護職員を常に配置している。 C 配置していない。			
評価のポイント	指針では、入居者の実態に即して、夜間の介護や緊急時に対応できる数の職員を配置すること、としている。 指針、介護保険指定基準では、夜間の職員配置については数を求める規定がない。実態として要介護者のいないホームでは、宿直専門員のみを配置しているホームもある。 本項では、高齢者の身体特性を考えると、夜間の急変に初期的に対応するには、看護職員が配置されていることが望ましい、との考えに立っている。 併設する診療所の看護職員や、併設する訪問介護事業所など居宅サービス事業所としての夜勤職員は、ホームの夜勤職員としてはカウントできないことに注意が必要。 ※現に要介護者がいないホームは、【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	32.8%	63.9%	1.1%	2.2%

2-3-3 サービスの質向上への取り組み				
スケール内容	サービスの質を向上するため、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て、活動している。 B 職員から個別の提案を受け、サービスに反映するよう努めている。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	サービスの質向上の観点で、職務部門を超えホーム内に検討するための組織を設置している場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	81.5%	17.4%	1.1%	0.0%

2-3-4 ニーズの把握				
スケール内容	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。 A 必要に応じて各種の調査を行い、結果については関係者に開示している。 B 必要に応じて各種の調査を行っている。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	サービスの質向上の一環として、定期か不定期かを問わず、入居者（介護専用型においては家族等も含む）の希望やCS（満足度）を把握するための各種調査を行っているかどうか。 その上で、これらの調査結果について入居者や家族等に開示する取り組みについてAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	74.5%	19.3%	6.3%	0.0%

2-3-5 運営懇談会の開催				
スケール内容	運営懇談会を、設置運営規則に基づき定期的で開催していますか。 A 規則に基づき収支内容の説明を議題とする場合を含め定期的で開催しており、会議の結果について入居者等に報告している。 B 規則に基づき定期的で開催し、会議の結果については入居者等に報告している。 C 規則がない、または定期的で開催していない。			
評価のポイント	指針では、ホームと入居者代表で構成する運営懇談会を、入居者の状況やサービス提供の状況、収支内容等の報告・説明の場とし、入居者の要望や意見を運営に反映させるよう求められている。 当協会では、運営懇談会の設置・運営に際しその手続きを定めた「運営懇談会規則」を作成するよう求めている。また、開設年数の長いホームなどでは、入居者の加齢に伴い、入居者委員を立てられない、といった理由から運営内容を、文書配布にのみとどめているようなケースも見られる。しかし、ホームが適切な運営を行う上では、入居者の意見や要望を的確に取り入れること、運営内容について定期的に協議を行う場を設けることは必須である。 上記の理由で懇談会を設置できない場合、入居者全体を対象とした意見聴取・意見交換の場を定期的・計画的に持つ場合も、本項目では運営懇談会の体裁を整えていると評価する。 これらを前提として、開催していない、または会則等がなく開催している、といったケースはCとなる。会則に基づいた開催を行い、さらに検討結果を議事録配布や説明会開催等で報告する取り組みをAとした。 <b>※ホームが小規模の場合などで、地方公共団体から運営懇談会の設置を免除されている場合は【非該当】</b>			
評価結果	A	B	C	非該当
	71.3%	23.7%	5.0%	0.0%

2-3-6 ホーム運営状況の報告方法				
スケール内容	入居者等に対して、ホームの収支状況、及び運営状況の報告をどのように行っていますか。 A 定期的な文書配布に加え、入居者等に直接説明する機会を設けている。 B 文書の配布などにより、定期的に報告を行っている。 C 定期的な報告を行っていない。			
評価のポイント	ホームの運営状況について、文書を配布するだけでなく、直接、全入居者に対して報告する機会を設けているか、という積極的な取り組みを問う。			
評価結果	A	B	C	非該当
	71.5%	7.4%	21.2%	0.0%

2-3-7 介護保険会計との区分				
スケール内容	有料老人ホーム事業と介護保険指定事業について、会計の区分を行っていますか。 A 按分基準を定めて会計区分を行い、結果を公表している。 B 按分基準を定めて会計区分を行っている。			

	C 会計区分を行っていない。			
評価のポイント	<p>令では、介護保険指定事業（特定施設、訪問介護事業、等ごと）の会計と、その他の事業会計と区分しなければならない、と規定している。</p> <p>会計区分を行うことは法律で定められている必須事項であり、さらに区分内容について、情報を公表する取り組みについてAとした。</p> <p>※法人が介護保険事業を一切行っていない場合は、【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	23.8%	23.8%	42.0%	10.3%

2-3-8 ホーム以外の事業会計との区分				
スケール内容	<p>有料老人ホーム事業とその他の事業の経理について、会計の区分を行っていますか。</p> <p>A ホーム事業とその他の事業会計を区分するとともに、決算の結果を入居者等に開示している。</p> <p>B ホーム事業とその他の事業会計を区分している。</p> <p>C 会計区分を行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>適切なホーム経営の観点で、法人が他事業（介護保険指定事業を除く）を営んでいても、ホームに係る損益・資金収支を会計区分している場合をAとした。</p> <p>※法人が有料老人ホーム事業以外の事業を行っていない場合は、【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	40.6%	16.0%	9.4%	34.0%

2-3-9 社内の苦情処理体制				
スケール内容	<p>入居者保護の観点で、ホーム内の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を整備し、ホーム内の掲示や文書の配布などにより入居者等に周知した上で、苦情を申し出たことによる不当差別を行わない旨を周知している。</p> <p>B 経営者や施設長を柱とした社内の苦情処理体制を整備し、ホーム内の掲示や文書の配布などにより入居者等に周知している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、入居者の苦情に対して、迅速かつ円滑な解決を図るため、窓口を置くなど入居者の利便に配慮してその苦情解決に努めるものとする、と規定している。</p> <p>令では、提供した介護に係る入居者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じなければならない、と規定している。</p> <p>また、企で、「必要な措置」とは、具体的には、①相談窓口、苦情処理の体制及び手順等、当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにする、②利用申込者にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載する、③これらを事業所に掲示すること、等としている。</p> <p>本項と次項は、苦情解決へのホームの取り組みについて、社内・社外で書き分けたものである。</p> <p>苦情処理体制を定めた上で、入居者が苦情を申し出たことによる不安（生活しにくくなる、ホームとの関係がこじれる、等の心配や不安）を解消するための規定を文書に設けている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	96.4%	2.8%	0.8%	0.0%

2-3-10 社外の苦情処理体制				
スケール内容	<p>入居者等が外部の苦情処理機関を利用することへの配慮を行っていますか。</p> <p>A 外部の苦情処理機関について入居者等に周知を行うとともに、苦情を申し出たことによる不当な差別を行わない旨についても同様に周知している。</p> <p>B 外部の苦情処理機関について、文書の交付やホーム内の掲示など、入居者等が利用しやすいように周知を行っている。</p>			

	C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	2.3.9に準じる			
評価結果	A	B	C	非該当
	95.9%	2.7%	1.4%	0.0%

2-3-11 損害賠償				
スケール内容	<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 損害賠償責任について入居契約関係書類に規定した上で、損害保険への加入や資金の確保を行っている。</p> <p>B 損害賠償責任について、入居契約関係書類に規定している。</p> <p>C 損害賠償責任について、入居契約関係書類に規定していない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、サービス提供に伴う事故発生に対して必要に応じて損害賠償を速やかに行うこととしている。令でも同様の規定を設けている。</p> <p>また企では、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておくか、または賠償資力を有することが望ましい、と規定している。</p> <p>介護保険指定事業者は、事業申請時、自治体より老企 25 号への対応を求められる。ただし実態として自治体では「賠償資力」を評価できないため、損害賠償保険への加入書のコピーを提出させるケースが多い。評価に当たっては、ホームに対し、自治体が求めた方法がどちらかを確認する必要がある。</p> <p>入居契約書等の関係書類に損害賠償についての記載がある場合をBとする。ただし、規定事項の中に不当な事業者側の免責事項がある場合には当該規定は無効である（規定されていないものとみなし、Cとする）。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	98.7%	1.1%	0.2%	0.0%

2-4-1 金品授受の取扱い				
スケール内容	<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>C 特に取り組んでいない。</p>			
評価のポイント	<p>入居者や家族等からの金品の授受については、一定の歯止めがないと、職場のモラルの低下や入居者の差別につながる可能性がある。</p> <p>本項目では、マニュアル等に具体的な取扱い方法を規定してモラルの向上に取り組んでいる場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	76.3%	15.0%	8.6%	0.0%

2-4-2 業務マニュアルの策定・見直し				
スケール内容	<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 特に文書で定めていない。</p>			

評価のポイント	<p>ホームが提供する諸種のサービス（食事、生活、介護サービス）については、必要業務についてマニュアル（業務手順）を定めることで、職員の業務の標準化を図り、事故防止につなげ、サービスの質の向上を図る、など組織的に実施する必要がある。</p> <p>本項目では、業務手順を文書化している場合をBとし、さらに定期性をもって改訂する取り組みを行っている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	43.4%	53.4%	3.1%	0.0%

2-4-3 事故防止への取り組み				
スケール内容	<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。</p> <p>A 事故防止のためのマニュアルを定め、事故事例の記録・保存と評価を行い、再発防止策の検討などを組織的に実施している。</p> <p>B 事故防止のためのマニュアルを定め、事故事例の記録・保存と評価を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>事故防止の観点でのマニュアルだけでなく、事故発生後の事故記録書作成から原因分析など、リスクヘッジのための具体的な取り組み（ケアリスクマネジメントを行っている場合をAとした）。</p> <p>開設後まもなく事故発生事例がない場合でも、事故に備えたこれらの取り組みを行っているかどうかを評価する。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	83.9%	8.6%	7.5%	0.0%

2-4-4 感染症予防の取り組み				
スケール内容	<p>感染症予防への具体的な取り組みを行っていますか。</p> <p>A 感染症予防マニュアルを策定し、必要に応じ医療機関等との連携を図っている。</p> <p>B 感染症予防マニュアルを定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>各種の感染症について、予防のためのマニュアルを策定した上で、医療機関や自治体からの情報収集・関係者間の協議等を行っている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	90.9%	8.8%	0.3%	0.0%

2-4-5 災害対策マニュアルの整備				
スケール内容	<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。</p> <p>A 災害対策マニュアルを定め、必要と想定される備品・消耗品の備蓄などを行っている。</p> <p>B 災害対策マニュアルを定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>想定される自然災害に対して、必要なマニュアルを定め、さらにホームの実態に即した物資の備蓄まで行っている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	78.4%	18.5%	3.1%	0.0%

2-4-6 防災訓練の実施				
スケール内容	<p>防災訓練を定期的実施していますか。</p> <p>A ホームの防災計画に基づく防災訓練を定期的実施しており、必要に応じ夜間を想定した訓練が含まれている。</p> <p>B ホームの防災計画に基づく防災訓練を、定期的実施している。</p>			

	C 防災訓練を実施していない。			
評価のポイント	<p>指針では、事故・災害・急病・負傷に対応すべく具体的な計画を立て、避難等必要な訓練を定期的に行うことと、としている。ホームがビルのテナントとなっている場合など、ビルそのものの防災計画に係わずあくまでホーム事業としての防災計画・訓練が求められる。</p> <p>ホームでは、所轄消防署との協議の上で、定期的に防災訓練を実施しているところが多いが、中には、ここ数年まったく実施していない、といったケースも考えられる。BとCの区分はここで行う。</p> <p>その上で、職員が手薄になる夜間を想定した防災訓練を（数年に1回でも）実施している場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	67.2%	23.5%	9.2%	0.0%

《第3群》建物・設備	項目数	第三者評価結果（割合）			
		A	B	C	非該当
	7	82.8%	13.1%	4.0%	0.1%

3-1-1 バリアフリー				
スケール内容	<p>居室内は、バリアフリー構造となっていますか。</p> <p>A 居室全体（浴室、トイレを含む）がバリアフリー構造で建築されている、または、開設後に必要な箇所についての改修を行っている。</p> <p>B 居室のうち、浴室・トイレを除く箇所について、バリアフリー構造で建築されている。または、開設後に必要な箇所についての改修を行っている。</p> <p>C 居室内はバリアフリー構造で建築されておらず、また開設後の改修なども行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>ここでいう「バリアフリー」とは、段差の解消・廊下の幅員確保・手すりの設置を指す。</p> <p>ホームの建築当時はバリアフリー構造でなかったが、開設後、必要に応じた改修等によりバリアフリー化に取り組んでいるものについてもBとし、さらに、水回りにおいてもバリアフリー対応を図っているものをAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	83.2%	14.6%	2.2%	0.0%

3-1-2 緊急通報装置				
スケール内容	<p>緊急通報装置を、居室内のどこに設置していますか。</p> <p>A 居間や寝室のほか、トイレや浴室にも設置している。</p> <p>B 居間や寝室に設置している。</p> <p>C 上記の箇所に設置していない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、緊急通報装置を設置することを規定している。</p> <p>居間や寝室への装置の設置をBとし、さらにトイレや浴室にも設置している場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	99.1%	0.9%	0.0%	.0%

3-1-3 安否確認の実施				
スケール内容	<p>入居者の安否確認を、どのように行っていますか。</p> <p>A 職員による安否確認を行い、さらに居室内に安否確認のための機器（リズムセンサーやドアチェッカー等）を設置している。</p> <p>B 職員による安否確認を行っている。</p> <p>C 特に行っていない。</p>			

評価のポイント	<p>指針では、入居者の安否確認について、安全・安心の確保の観点で実施することが求められているが、実施に当たっては入居者のプライバシーの確保を十分に考慮する必要があることから、安否確認の方法等については、運営懇談会その他の機会を通じて入居者の意向の確認、意見交換等を行い、できる限りそれを尊重して実施すること、と規定している。</p> <p>入居者の安否確認を実施する場合において、①サービス提供上の工夫により何らかの安否確認が行われているもの、例えば、食堂に来られたかどうかの確認、フロントでの目視による在館確認など、を行っている場合をBとした。その上で、②ハード面での安否確認（リズムセンサー、赤外線センサー、水道メーターによるチェック、ドアチェッカー、等）を設置している場合を、Aとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	49.4%	50.6%	0.0%	0.0%

3-1-4 車いすでの移動				
スケール内容	<p>介護居室内は、車いすで支障なく移動ができますか。</p> <p>A 居室内はトイレを含め支障なく移動でき、さらに、洗面台は車いすのまま利用できる。</p> <p>B ドアの開閉、段差の解消、幅員の確保が行われ、居室内はトイレを含め支障なく移動できる。</p> <p>C 車いすでは移動できない場所がある。</p>			
評価のポイント	<p>令では、指定特定施設は、入居者が車椅子で円滑に移動することが可能な空間と構造を有するものでなければならない、と規定している。</p> <p>車いすでの生活の利便性という観点で、Bでは、車いすに乗った状態で居室内をどこでも移動できるかどうか、ドアを開閉できるか、がポイントとなる。</p> <p>さらに、特に車いすに対応した洗面台（前面が車いすを引き込めるようになっているもの）を設置している場合をAとした。（洗面台が居室に設置されていない場合は共用部分のものを対象とする）</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	86.5%	8.3%	4.7%	0.5%

3-1-5 相部屋でのプライバシー配慮				
スケール内容	<p>相部屋について、プライバシーへの配慮を行っていますか。</p> <p>A 壁またはパーテーション等での間仕切りを行い、さらにベッド間の距離を十分に保つよう工夫している。またはすべて個室で対応している。</p> <p>B 必要に応じ、カーテンでの間仕切りをできるようにしている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>居室や一時介護室が相部屋の場合、医療機関の多床室のように必要に応じてカーテンを閉めるような簡易的な間仕切りの場合、本項目ではBとした。</p> <p>指針では、新築ホームに対し建築基準法上の界壁（天井裏まで達する遮音性能を有する壁）により区分することで、一定の音、におい、光を遮断することを求めている。これは既存ホームにまで求められたものではないが、Aというパーテーションは、天井面まで仕切られたものをいう。</p> <p>相部屋であっても日常的なプライバシーが保てるよう間仕切りがしてあり、かつ、ベッドのどちらか一方の面での、車いすへの移乗が十分可能な空間が確保されている場合をAとした。（間仕切り・空間、の2条件を満足した場合のみAとした。）</p> <p>※縁故者（夫婦、兄弟等）以外に相部屋設定がない場合は【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	88.7%	10.7%	0.2%	0.5%

3-1-6 共用施設の設置				
スケール内容	<p>入居者の機能維持や自立支援、生きがい支援の観点で利用する専用の施設（レクリエーション施設、図書室、要介護者向けデイルーム、専用機器を設置した機能訓練室、等）を設置しています</p>			

	<p>か。</p> <p>A 専用の施設を設置するだけでなく、入居者の積極的な利用に供するための支援を行っている。</p> <p>B 専用の施設を設置している。</p> <p>C 専用の施設は設置していない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、入居者が健康で生きがいをもって生活することを支援する施設（スポーツ、レクリエーション施設、図書室等）を設置することが望ましい、と規定している。</p> <p>自立者が要介護者かを問わず、専用の施設を有する場合をBとし、さらに入居者の利用を促進するような取り組みを行っている場合、例えば、ホームが主催するレクリエーション、サークル活動など、を実施している場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	77.6%	3.3%	19.1%	0.0%

3-1-7 来訪者との談話スペース				
スケール内容	<p>入居者がくつろいだり、来訪者と談話したりするためのスペースを設けていますか。</p> <p>A 独立したスペースや部屋を設置し、費用の有無を問わず給茶などのサービスを行っている。</p> <p>B 独立したスペースや部屋を設置している。</p> <p>C 設置していない。</p>			
評価のポイント	<p>ここでいう「独立したスペース」には、広いロビーを利用した談話スペースなども含む。廊下の一角に応接ソファを置いているようなものは除く。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	95.3%	3.0%	1.7%	0.0%

《第4群》生活サービス	項目数	第三者評価結果（割合）			
		A	B	C	非該当
	6	66.6%	13.0%	3.8%	0.0%

4-1-1 生活相談業務				
スケール内容	<p>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。</p> <p>A 相談担当職員を定めて対応し、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。</p> <p>B 相談担当職員を定めて対応している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、入居者に対する各種の相談へ応じ、適切な助言に努めることが求められている。</p> <p>入居者からの生活相談に対応する職員として生活相談員（専任、他職種との兼務どちらでも可）を定めて業務を行っている場合をBとした。（ただし、特定施設事業上は兼務不可）</p> <p>入居者の相談の中には、税務相談や法律相談など、専門性の高いものも多く、このニーズに対応するため、定期的に顧問税理士による税務相談会を開催したり、外部の弁護士を紹介したりするなど、入居者が外部資源を利用しやすいような具体的支援を行っている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	83.7%	14.7%	1.6%	0.0%

4-1-2 小口現金の管理				
スケール内容	<p>生活必需品や嗜好品などの購入に係わる便宜を供するため、やむを得ず入居者の小口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 預り金や立替金等で処理する場合の管理方法を規定した上で処理し、収支状況を入居者等へ報告している。</p> <p>B 預り金や立替金等で処理し、収支状況を入居者等へ報告している。</p> <p>C 小口現金の管理は行わない。</p>			

評価のポイント	指針では、入居者の金銭、預金等は入居者自身が行うことを原則としている。ただし、入居者の判断能力に問題がある場合や、入居者から特に依頼があった場合などについては、身元引受人等の書面による承諾を得て、金銭管理方法や定期的報告などについて管理規程等に定めた上で実施することを規定している。			
評価結果	A	B	C	非該当
	65.7%	27.0%	7.4%	0.0%

4-1-3 生活利便サービスの実施				
スケール内容	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。 A 管理規程に定めるサービスを提供するとともに、運営懇談会など常に入居者の要望を聴く場を設けている。 B サービスの詳細を管理規程に定めて提供している。 C 生活利便サービスを提供していない。			
評価のポイント	サービスの質の向上、という観点から提供するサービスに対する改善要望や意見などを協議する場（運営懇談会、サービス向上委員会、など）を設けている場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	93.9%	4.4%	1.7%	0.0%

4-1-4 外部からの生活サービスの導入				
スケール内容	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。 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。 B 外部サービスを導入している。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	外部からの生活サービス：移動販売車や訪問理美容など、ホームが提供するサービス以外の便宜。 ホームが提供するサービスだけで完結させず、入居者の生活を支援する外部サービスがあれば積極的に取り組んでいる例があればB、さらに外部サービスの導入について運営懇談会での検討を行うなどし、ニーズを把握する取り組みまで行っている場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	75.9%	23.7%	0.5%	0.0%

4-2-1 コミュニケーション				
スケール内容	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、さらに必要に応じて居室訪問などの具体的な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。			
評価のポイント	指針では、高齢者の心身特性、介護の知識・技術について職員研修を行うことが規定されている。 本項目では、具体的なコミュニケーション技術（援助技術、コミュニケーション技術等）について、専門性を持った職員研修を行っている場合をBとした。 さらに、これらを業務上で実践する努力（閉じこもりがちな入居者に対する居室訪問・入居者個別のアプローチ等を行っている、など）を行っている場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	80.4%	8.2%	11.4%	0.0%

4-2-2 アクティビティの計画的な実施				
----------------------	--	--	--	--

スケール内容	<p>各種のアクティビティ（行事・レクリエーション）が、計画的に実施されていますか。</p> <p>A 計画書を作成して計画的に実施し、結果について評価を行い、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、職員が役割分担し、計画・実施している。</p> <p>C 計画的に実施していない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、入居者の要望に応え、運動、娯楽等のレクリエーションを実施することが求められている。</p> <p>本項目では、レクリエーションが漫然と行われるのではなく、①入居者のニーズを反映し、②計画性を持って行われ、③実施結果を評価、課題を抽出して次の行事に反映する、といった、計画的な実施が行われているか、を評価するものである。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	81.8%	17.1%	1.1%	0.0%

《第5群》食事サービス	項目数	第三者評価結果（割合）			
		A	B	C	非該当
	7	69.7%	19.2%	10.8%	0.3%

5-1-1 バリエーション				
スケール内容	<p>入居者に食事を楽しんでいただくため、メニューに変化をつけていますか。</p> <p>A 季節・祝祭日ごとのメニューのほかに、日常の食事においては毎日、朝・昼・夕食のいずれかで選択メニューを実施している。</p> <p>B 季節・祝祭日ごとのメニューのほかに、日常の食事においては週に1食以上の選択メニューを実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>日常の食事以外に行事メニューや季節ごとのメニューを立て、食事の楽しさを演出しているホームは多いと考えられる。</p> <p>本項目では、これらの取り組みを行った上で、毎日の食事のいずれかにおいて選択メニューを実施している場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	24.3%	34.0%	41.5%	0.2%

5-1-2 入居者のニーズの反映				
スケール内容	<p>入居者の嗜好や希望をサービスに反映させ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、さらに食事サービスについて入居者と職員が話し合える機会を設けている。</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>			
評価のポイント	<p>入居者の最大の楽しみは、食事にあるが、全員の嗜好を満足する食事の提供は困難である。ホームがアンケート等の調査を実施して、食事サービスの質の向上を図る取り組みをBとした。</p> <p>さらに、運営懇談会等以外の場を設け、入居者と職員が話し合える場を設置している場合についてAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	61.0%	34.5%	4.4%	0.2%

5-2-1 摂食支援				
スケール内容	<p>食事を摂ることが不自由な入居者に対する支援をどのように行っていますか。</p> <p>A 個別プランで改善目標を立てた上で、自助具を活用するなど、入居者が自力で食事を摂れるような工夫を行っている。</p>			

	B 自助具を活用するなどし、自力で食事が摂れるような工夫を行っている。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	食器の把持が困難な入居者に対する食事サービス提供について、個別の目標を立てて必要な対応を行なっている場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	79.2%	18.5%	2.0%	0.3%

5-2-2 疾病に対応した食事の提供				
スケール内容	機能障害・疾病等により、栄養管理や調理に配慮が必要な入居者に対して、どのような対応を行っていますか。 A 一時的な疾病の場合に調理上の工夫を行うほか、入居者の慢性的な機能障害や疾患に対して、医師の指示等に基づく治療食（カロリー・塩分制限食など）を提供している。 B 一時的な疾病等の場合、調理上の工夫を行っている。 C 上記の対応は行っていない。			
評価のポイント	調理上の工夫とは、「きざみ食やミキサー食、とろみ食」などを指す。 A という治療食は、心臓病食、高血圧食、肝臓病食、糖尿食、等、恒常的な内疾患等に対応した食事の提供を指す。			
評価結果	A	B	C	非該当
	94.8%	5.0%	0.0%	0.2%

5-2-3 適温での提供				
スケール内容	温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態で提供していますか。 A 食事時間内であれば、いつでも適温で食事を提供している。 B 調理はすべて食事開始時点までに終了しているが、保温食器等の工夫をしている。 C 適温への配慮は行っていない。			
評価のポイント	本項目では、適温食への対応の度合いによる評価である。 保温食器については、厚生労働省の通知に「保温食器は名称・材質の如何を問わず、保温機能を有する食器であれば差し支えないこと」との規定がある。 Bは、適温食用の保温食器等の工夫をしながら、適温食の提供に努めている場合。 A という、いつでも適温食に対応するには、調理職員が、①食事時間内に入居者が来る都度調理する、若しくは②設備・機器面（保温・保冷配膳車、保冷配膳車、保温トレイ、等）の取り組みが必要となる。			
評価結果	A	B	C	非該当
	81.7%	15.5%	2.7%	0.2%

5-2-4 個別の食事管理				
スケール内容	要介護者ごとに、個別栄養管理に基づく食事が提供されていますか。 A 栄養士の栄養管理により、個々の入居者に合った食事が提供されており、必要に応じケース会議等において看護・介護部門等、他職種との連携を図っている。 B 栄養士が栄養管理を行い、要介護者の健康状態や咀嚼・嚥下能力に応じた食事が提供されている。 C 栄養管理に基づく食事は提供していない。			
評価のポイント	要介護者に対して栄養士が個人に合った栄養管理を実施している場合をBとし、さらに、ケース会議等には多職種が参画できることとされ、入居者の栄養状態や適切な食事提供について検討している（できる）状況をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	61.1%	16.3%	22.1%	0.5%

5-2-5 口腔ケアへの取り組み				
スケール内容	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。 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。 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。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	令では、指定特定施設は一般の医療協力機関のほかに、歯科医療機関との協力契約を努力義務としている。 一般的な口腔ケアへの取り組みを行っている場合をBとし、さらに、外部の歯科医療機関による口腔管理・指導を行っている場合をAとした。(外部の歯科医療機関については、介護保険で求められる協力機関のほかに、介護保険指定事業としての「居宅療養管理指導」によるものも含む) ※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは、【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	85.7%	10.7%	3.1%	0.5%

《第6群》ケアマネジメント	項目数	第三者評価結果(割合)			
		A	B	C	非該当
	15	68.0%	11.9%	9.0%	11.1%

6-1-1 介護の提供方針				
スケール内容	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 入居者の残存機能を高めるための介護方法をケース会議等で組織的に検討して、ケアプランを作成している。 B ケアプランを作成する際に、入居者の残存機能を維持する観点での介護方法を検討している。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	指針では、入居者の自立支援の観点に立った介護の提供が求められている。 令では、介護は入居者の心身の状況に応じ、入居者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行わなければならない、と規定している。 自立支援の観点に立ち、介護を提供する場合に入居者の残存機能に着目し、これを維持するための方針を持って介護方法を検討している場合をBとし、残存機能を高めるための組織的な取り組みを行っている場合をAとした。 ※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	80.1%	3.3%	0.0%	16.6%

6-1-2 接遇上の配慮				
スケール内容	入居者に対する態度や言葉使いなど、接遇について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職員研修を実施し、さらに必要に応じて外部の職員研修へ参加するよう努めている。 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。			
評価のポイント	標準的な接遇の方法が定められ、職員研修を実施している場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	85.1%	11.6%	3.3%	0.0%

6-1-3 介護保険の制度説明				
-----------------	--	--	--	--

スケール内容	<p>入居者や家族等に対し、介護保険制度について<u>自己選択を尊重した取り組みを行っていますか。</u></p> <p>A <u>介護保険サービス契約や外部サービスの情報提供をおこなった上で、必要に応じて入居者の外部サービス利用への支援を行っている。</u></p> <p>B <u>入居時に事業主体が運営する介護保険サービス契約の説明や、ホーム近隣の介護保険サービス事業所について情報提供を行っている。</u></p> <p>C 上記の取り組みは行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>令では、①入居者に対する特定施設サービスの提供拒否を禁止する一方で、②入居者が特定施設サービスに代えて他のサービスを選択することを妨げてはならない、と規定している。</p> <p><u>Bは、ホーム事業者が行う介護サービス（特定施設や各種居宅サービス）だけでなく、近隣の居宅サービスに関する情報提供も行うことで、入居者の自己選択を尊重する取り組みを評価するものである。</u></p> <p><u>Aは、さらに入居者がサービスを利用する際にも各種の支援を行っているものを評価する。</u></p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	63.8%	19.9%	0.2%	16.1%

6-2-1 ケアマネジメントの実施				
スケール内容	<p>ケアマネジメントを適切に行っていますか。</p> <p>A 責任者を決めて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、利用者に合った介護方法の見直し等の検討を行っている。</p> <p>B 責任者を決めて入居者ごとにケアマネジメントを実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>個別のケアマネジメントが、PDCAのサイクルに則って実施され、なおかつサービス改善の取り組みを行っているか、を問うものである。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	81.3%	2.0%	0.2%	16.5%

6-2-2 個別アセスメントの実施				
スケール内容	<p>ケアプランの作成に当たり、入居者毎のアセスメントを適切に行っていますか。</p> <p>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、必要な課題をケアプランに明示している。</p> <p>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。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>入居者に必要なサービスが、適切な個別アセスメントに基づきケアプランに反映されているかどうか、を問うものである。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	81.3%	1.4%	0.8%	16.5%

6-2-3 ケアプランの作成				
スケール内容	<p>入居者のケアプランにおける目標設定と評価は、どのようになっていますか。</p> <p>A アセスメントに基づくケアプランの短・中期目標について、到達、未到達の評価と計画の見直しを行っている。</p> <p>B アセスメントに基づくケアプランに、短・中期目標を記載している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			

評価のポイント	入居者への介護サービスが短・中期(概ね6か月～2年など、保険者ごとに定める期間に従う)的な観点で(介護予防・悪化防止の観点で)計画・評価されているかどうかを問うものである。 ※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	77.9%	5.2%	0.5%	16.5%

6-2-4 暫定ケアプランの作成				
スケール内容	ホームへの入居日から介護サービスを提供する場合は、どのように対応していますか。 A 入居前に暫定ケアプランによりサービスを提供し、入居者の不安やストレスを軽減するための配慮を行っている。 B 入居前に暫定ケアプランを作成してサービスを提供している。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	ホームへの入居日から介護サービスが必要な入居者の場合でも、事前に居宅介護支援事業所や医療機関との連携により、提供する介護サービスのための暫定的なケアプランを作成する必要がある。 本項目では、こうした取り組みに加え、サービス提供開始後の入居者の不安感の除去等に努める取り組みについて、Aとした。 ※住宅型ホーム、又は入居時自立者のみ受け入れるホームは【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	66.6%	2.8%	12.1%	18.5%

6-2-5 ケアプランの見直し				
スケール内容	ケアプランの見直し時において、現行プランの評価を踏まえた <u>取り組みを行っていますか。</u> A <u>過去の介護記録を検証してケアプランの原案を作成した上で、入居者等との協議の場を設けて決定している。</u> B <u>変更プランについて、入居者等との協議の場を設けて決定している。</u> C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	令では、ケアプラン変更などの際にも、入居者等の意見を勧谏することとしている。 <u>ここではPDCAサイクルの一環として、ケアプランを振り返るうえで適切にサービスの実施記録を検証、活用しているものをAとした。</u> 現行プランの評価を行わずに見直し案を策定している場合はCとなる。 ※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	80.6%	3.0%	0.0%	16.5%

6-2-6 ケース会議等の開催				
スケール内容	多職種の職員が参加するケース会議等を、どのような頻度で開催していますか。 A 要介護認定の変更・更新時などのほか、入居者ごとの必要性に応じて開催している。 B 要介護認定の変更・更新時などに開催している。 C 上記の取り組みを行っていない。またはケース会議に多職種が参画できることとされていない。			
評価のポイント	令では、サービス計画作成後においても、他の従業者(栄養士、フロント、事務職、等)との連絡を継続的に行うことにより、特定施設サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、入居者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うものとするとしている。 Bは、要介護認定の申請時や変更・更新時など、ケース会議を行うべきタイミングが固定されている場合である。 ケース会議の開催に計画性が見られない場合は、Cとなる。 ※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】			

評価結果	A	B	C	非該当
	79.6%	2.8%	1.1%	16.5%

6-2-7 ケース会議等の個人情報利用				
スケール内容	<p>ケース会議等において入居者の個人情報を用いる場合に備え、あらかじめ本人等の同意を得ていますか。</p> <p>A 入居者または家族等からあらかじめ文書での同意を得た上で、必要に応じ検討結果について、当該入居者及び家族等へ報告している。</p> <p>B 入居者または家族等からあらかじめ文書での同意を得ている。</p> <p>C 特に合意を得ていない。</p>			
評価のポイント	<p>令 33 では、指定事業者に対し、ケース会議等において入居者・家族の個人情報を用いる場合には、事前に文書にて同意を得ることを事業者に義務付けている。</p> <p>他方、企第 3-3(21)ではこの入居者等の同意について、サービス提供開始時に入居者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものである、としており、指定特定施設利用契約締結時に包括同意を行うことも認めている。</p> <p>入居者情報の保護の観点から、情報を使用した結果についても適切に当事者へ報告を行う方法が採られている場合をAとした。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	73.2%	8.0%	2.5%	16.3%

6-2-8 家族等との連携				
スケール内容	<p>入居者の生活や心身状況について、家族等への報告を行っていますか。</p> <p>A 入居者の状況について、家族等へ1月に1回以上、及び必要な都度、報告を行うとともに、施設内行事の案内を行うなど、積極的にホームの情報を発信し、入居者と家族等との交流の機会を確保するよう努めている。</p> <p>B 入居者の状況について、家族等へ1月に1回以上、及び必要な都度、報告を行っている。</p> <p>C ホームが必要と判断した場合にのみ、報告を行っている。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、身元引受人等への連絡について、①必要な場合の連絡と、サービス提供況の定期報告、を規定している。</p> <p>令では、指定特定施設事業者は、常に入居者の家族との連携を図るとともに、入居者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めなければならない、と規定している。</p> <p>本項目では、「定期的な報告」：1ヶ月に1回以上の頻度で、文書・電話等により家族等に入居者の状況を報告する場合を指す。</p> <p>「必要な都度」：介護方法を変更する場合や要介護認定の変更申請を行う必要があると判断した場合、入院の必要が生じた場合など。</p> <p>連絡が定期的に行われ、さらに必要に応じて報告されている場合をBとした。</p> <p>その上で家族等の来館の機会を増やす取り組みなど、入居者と家族との交流を促進している場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	65.0%	5.8%	28.8%	0.3%

6-2-9 身体拘束廃止への取り組み				
スケール内容	<p>身体拘束や抑制の廃止に向けた取り組みを、どのように行っていますか。</p> <p>A <u>緊急時を含め一切の身体拘束を行っていない。</u></p> <p>B <u>身体拘束廃止に向けた業務マニュアルを定め、やむを得ず身体拘束を行った場合は、事後の代替策等について検討している。</u></p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>令では、入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除</p>			

	<p>き、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為を行ってはならない、と規定している。</p> <p>さらに企では、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならないものとする、としている。</p> <p><u>本スケールでいう「業務マニュアル」には、身体拘束を廃止するための具体的取り組み、緊急的に行う身体拘束の態様や時間、入居者の心身状況、実施する理由、家族等への事後同意を含む報告方法、等が規定されていること。</u></p> <p><u>少なくとも過去1年以内で緊急時を含め身体拘束を行っていない場合を、Aとする。</u></p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	90.6%	6.4%	2.5%	0.5%

6-3-1 職員の技術向上				
スケール内容	<p>介護職員の個別性に着目した、介護技術の向上への取り組みを行っていますか。</p> <p>A 業務マニュアルに基づき職員研修を実施する上で、職員の経験や能力、職階を踏まえた職員研修計画を作成し、定期的実施している。</p> <p>B 標準的な介護方法を示した業務マニュアルに基づき、必要に応じて職員研修を実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>指針では、職員の採用時及び採用後において定期的に職員研修を実施すること、とし、特に生活相談員及び直接処遇職員については、高齢者の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、介護に関する知識及び技術、作業手順等について職員研修すること、と規定している。</p> <p>令では、指定特定施設入所者生活介護事業者は、特定施設従業員の資質向上のために、その職員研修の機会を確保しなければならない、と規定している。</p> <p>本項目の設問上の軸は、職員研修の計画性にある。スポットでの職員研修の実施なのか、ある程度職種ごとに計画性を持っているか、1年間の(職種や職員ごとの)職員研修事業計画を定め、実施しているかどうか、が評価の分かれ目となる。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	35.9%	45.1%	2.7%	16.3%

6-3-2 職員の認知症対応技術向上				
スケール内容	<p>認知症の入居者の行動への対応について、専門性を高めるための取り組みを行っていますか。</p> <p>A 認知症の入居者の行動や専門的な対応方法について、必要な職員研修を行い、さらに精神科医等の専門医と連携し、具体的事例の検討などを行っている。</p> <p>B 認知症の入居者の行動や専門的な対応方法について、必要な職員研修を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>職員研修活動を行う上で、協力医療機関その他の、精神科医や神経内科医等、認知症に関する専門医と連携し、具体的な事例検討を行っている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	46.9%	46.7%	6.4%	0.0%

6-3-3 サービス評価の実施				
スケール内容	<p>ホームが提供する各種のサービスについて、<u>外部評価</u>の受審に取り組んでいますか。</p> <p>A <u>3年</u>に1回以上、第三者評価を受審することとし、評価結果を公表している。</p> <p>B <u>3年</u>に1回以上、第三者評価を受審することとしている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>令では、指定特定施設は自らその提供する指定特定施設の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない、と規定している。</p> <p>本項目では、第三者評価の受審に最低「3年に1回以上」との周期性を求め(開設2年以内のホームには計画性を求め)、さらに評価結果について公表している(することとしている)場合を、Aとした。</p>			

	<p>第三者評価の実施にこの定期的が見られない場合はCとする。介護保険制度の「介護サービス情報の公表制度」は、本スケールでいう外部評価には当たらない。</p> <p><u>本スケールは改訂前では「2年に1回以上」であったが、受審-改善-運用、のステップを踏まえてダウングレードした。</u></p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	11.4%	13.9%	74.6%	0.0%

第7群》ケアサービスの提供	項目数	第三者評価結果（割合）			
		A	B	C	非該当
	22	77.2%	12.7%	1.7%	8.4%

7-1-1 健康管理				
スケール内容	<p>看護職員による、日常的な健康管理が行われていますか。</p> <p>A <u>日常的な健康相談やバイタルチェックを行い、さらに必要に応じて主治医との連携を図っている。</u></p> <p>B 日常的に健康相談業務を実施し、必要に応じバイタルのチェック（血圧、体温、脈拍の測定）を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>ホームにおける看護職員の役割は、日常的な健康管理、初期的処置、バイタルのチェックなどであるが、入居者別に健康管理を実施している場合をAとした。</p> <p>住宅型ホームで看護職員の配置がない場合、非該当ではなくCとする。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	93.9%	4.9%	0.9%	0.3%

7-1-2 緊急通報への対応				
スケール内容	<p>緊急通報には、適切かつ迅速に対応していますか。</p> <p>A 夜間を含め緊急通報への対応方法を定め、通報があった際には職員が必ず居室訪問している。</p> <p>B 夜間を含め緊急通報への対応方法を定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>夜間の居室からの緊急通報には誤報も多い、その原因には、枕元に端末がある場合の押し間違いや、認知症の入居者の行動による場合、などがある。</p> <p>こうした入居者の特性などを把握した上でなお、居室訪問により対応を行っている場合をAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	96.6%	0.6%	2.8%	0.0%

7-2-1 閉じこもりの予防				
スケール内容	<p>閉じこもりを予防するための取り組みを行っていますか。</p> <p>A 対応が必要な入居者ごとに簡易なケアプラン等を作成し、組織的に対応している。</p> <p>B 入居者の生活意欲向上のための対策を講じている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>閉じこもりには「身体的要因」「心理・精神的要因」「社会・環境的要因」が挙げられるが、アセスメントを行い、必要なサービス提供を計画・実施しているものをAとした。</p> <p>この場合の「入居者」は、自立、要支援、要介護であるかを問わない。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	88.2%	11.0%	0.6%	0.2%

7-3-1 個別ケア（入浴）の実施				
-------------------	--	--	--	--

スケール内容	<p>入浴方法について、入居者の心身状態に対応していますか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>令では、自ら入浴が困難な入居者について、1週間に2回以上、適切な方法により、入浴させ、又は清拭しなければならない、と規定している。</p> <p>ホームでは、入浴時間を対象者全員に対し曜日や時間を定めて実施しているのが一般的だが、入居者の状況を踏まえ、入浴を清拭に切り替えたり、曜日変更で対応したりするなど配慮した取り組みを行っている場合をBとした。その上で、所定入浴時間外でも入浴介助を実施する取り組み（オムツ交換に伴うシャワー洗浄を除く）についてAとした。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	34.8%	48.3%	0.6%	16.3%

7-3-2 入浴介助時のプライバシー配慮				
スケール内容	<p>介護浴室での入浴介助を行う際、衣服の着脱時などに、プライバシーに配慮するための取り組みを行っていますか。</p> <p>A 脱衣室をドアやカーテンで仕切り、入居者にタオルを掛けるなど、衣服の着脱時に他人に裸体を見られないような配慮を行っている。</p> <p>B 脱衣室はドアやカーテンで仕切り、入居者ごとに衣服の着脱介助を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>企では、介護サービス等の実施に当たって、入居者の人権を十分に尊重して実施するものと規定している。</p> <p>脱衣室で衣服の着脱介助を行う場合、裸体を他人の目に触れないような配慮を行っている場合をAとした。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	77.3%	4.1%	2.4%	16.3%

7-3-3 入浴環境の整備				
スケール内容	<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。</p> <p>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。</p> <p>B 1種類の介護浴槽で対応している。</p> <p>C 入居者が利用できるのは、一般的な浴槽のみである。</p>			
評価のポイント	<p>企では、入浴の実施に当たって、自ら入浴が困難な入居者の心身の状況や自立支援を踏まえて、特別浴槽を用いた入浴や介助浴等適切な方法により実施するものとする、と規定している。</p> <p>介護浴槽を設置しているが、一般浴槽（大浴場等）で介助入浴を行う場合は、Cとはならない。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	85.7%	9.2%	1.4%	3.6%

7-3-4 入浴介助中の事故防止対策				
スケール内容	<p>入浴中の事故防止への取り組みを行っていますか。</p> <p>A 事故防止への設備・備品上の工夫を行った上で、必要に応じて複数の職員が介助を行っている。</p> <p>B 事故防止への設備・備品上の工夫を行っている。</p> <p>C 上記のような取り組みは行っていない。</p>			

評価のポイント	<p>滑り止め（滑りにくい床材を含む）、段差解消、浴槽内の手すり設置、などの対応により、事故防止を図っている取り組みを行った上で、入居者の状況によっては複数の職員が介助を行う場合をAとした。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	85.7%	9.2%	1.4%	3.6%

7-4-1 個別ケア（排泄）の実施				
スケール内容	<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>C 特に取り組んでいない。</p>			
評価のポイント	<p>令では、入居者の心身の状況に応じ、適切な方法により、排泄の自立について必要な援助を行うことを義務付けている。</p> <p>トイレ誘導を行う程度の取り組みの場合はB、個別に専門的な失禁ケア（排泄記録表、排泄のタイミングや日中の水分補給、排泄方法（おむつ、トイレ誘導、Pトイレなど）の検討を行い、排泄の自立に向け取り組んでいる場合をAとした。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	77.1%	6.1%	0.2%	16.6%

7-4-2 排泄介助時のプライバシー配慮				
スケール内容	<p>ベッド上で排泄介助を行う場合、入居者のプライバシーの配慮などの取り組みを行っていますか。</p> <p>A 排泄介助の際は、入居者にタオルを掛けるなどプライバシーへの配慮を行い、さらに排泄についての入居者等の要望を尊重して排泄介助を行っている。</p> <p>B 排泄介助の際は入居者にタオルを掛けるなどし、プライバシーに配慮している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>「入居者等の要望」：排泄方法や時間など、排泄に関する本人又は家族の要望を指す。</p> <p>入居者等の要望を尊重しながら排泄介助を検討・実施している場合をAとした。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	80.3%	2.8%	0.5%	16.5%

7-4-3 おむつ交換の実施				
スケール内容	<p>おむつを使用する場合、おむつ交換については入居者個別の取り組みを行っていますか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>			
評価のポイント	<p>入居者個別の自立支援という観点から、おむつの随時交換を、職員配置が多い日中だけでなく、夜間についても実施している取り組みについてAとした。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	79.5%	3.9%	0.2%	16.5%

7-4-4 臭気への配慮				
スケール内容	<p>臭気を取り除くことに配慮した排泄介助を行っていますか。</p> <p>A 排泄介助は速やかに行い、必要に応じ寝具・衣服の交換、洗濯などを行い、臭気を早急に取</p>			

	り除くよう努めるとともに、専用の脱臭機器等を使用するなどして臭気を取り除いている。 B 排泄介助は速やかに行い、寝具・衣服の交換、洗濯などにより、臭気を早急に取り除くよう努めている。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	居室の臭気を取り除き、快適に過ごしていただくための取り組みとして、人の手による努力をBとし、さらに専用の脱臭機器・換気システム上の脱臭装置など（人の手によるスプレートの散布等の都度対応は除く）まで設置している場合をAとした。 ※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	41.5%	40.9%	0.9%	16.6%

7-4-5 排泄介護用具の選定				
スケール内容	入居者の身体に合った排泄介護用具の選定を支援していますか。 A 排泄介護用具について、入居者の身体に合わせるための工夫や用具の見直しの検討を行った上で、選定の支援を行っている。 B 排泄介護用具の選定について支援を行っている。 C 排泄介護用具の選定は入居者等に任せている。			
評価のポイント	令では、消耗品であるオムツは実費徴収のできる排泄用品とされているが、備品として使用されるもの（Pトイレ等）については、ホームが備えるか入居者の自己負担がどうかの線引きが明確になっていない。 ここでは、排泄介護用品について、入居者のフィッティングを含めて支援している場合をAとした。			
評価結果	A	B	C	非該当
	86.5%	11.3%	1.9%	0.3%

7-5-1 褥瘡予防				
スケール内容	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。 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。 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。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	個別性の高い褥瘡の予防・対応などについて、個別・具体的な取り組みを行っている場合をBとし、さらに医師の指導を受けるなどして介護の専門性を高める取り組みを行っているものについてAとした。 ※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】			
評価結果	A	B	C	非該当
	67.1%	9.1%	7.4%	16.5%

7-5-2 寝・食分離への取り組み				
スケール内容	入居者を寝たきりにさせないための取り組みを行っていますか。 A 食事は極力離床して摂るか、ギャッジベッド等により確保して摂るほか、入居者が参加できる施設内・外でのアクティビティを計画して実施している。 B 食事は極力離床して摂るか、ギャッジベッド等により座位を確保して摂るようにしている。 C 上記の取り組みを行っていない。			
評価のポイント	総臥床時間を減らす努力について、寝・食分離への取り組みを行っている場合をBとし、さらに、離床してのアクティビティ実施に取り組んでいる場合をAとした。 ※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】			

評価結果	A	B	C	非該当
	82.1%	1.3%	0.0%	16.6%

7-5-3 福祉用具の選定				
スケール内容	<p>入居者が車いすや杖などを必要とする場合、どのような対応を行っていますか。</p> <p>A 車いすや杖の選定についての相談に対応し、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 車いすや杖の選定について、相談に対応している。</p> <p>C 特に対応していない。</p>			
評価のポイント	<p>本項目では、福祉用具を使用する入居者の身体へのフィッティングまで行っている場合をAとした。</p> <p>なお、ここでいう「福祉用具」とは、介護保険法に定める一般的な福祉用具を指す（車いす、褥瘡予防用具、歩行器、歩行補助杖、等）。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	84.0%	14.7%	1.1%	0.2%

7-5-4 館外での介助				
スケール内容	<p>1人で外出することが困難な入居者について、散歩・外出介助等に取り組んでいますか。</p> <p>A 散歩や外出時の介助について、ケアプランに組み込んで実施し、外出を拒否する入居者に対しても、計画性をもって働きかけを行っている。</p> <p>B 散歩や外出時の介助について、ケアプランに組み込んで実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>特に身体・精神的な理由から、引きこもりがちになる入居者に対し、ケアプラン上での目標設定を行い、外出等への働きかけを実施している場合をAとした。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	71.8%	6.1%	5.5%	16.6%

7-5-5 機能訓練の実施				
スケール内容	<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、ADL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>			
評価のポイント	<p>令では、機能訓練指導員は、「日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う能力を有する者」により実施され、当該職員は他の職務に従事できる（兼務）、と規定されている。また、この「能力を有する者」について、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、柔道整復師、あんまマッサージ指圧師等、と規定している。</p> <p>ホーム内での機能訓練については、①看護職員等が機能訓練指導員を兼任し、医師の指示の元で機能訓練を実施している場合、②介護保険給付上の機能訓練体制加算を受け、企に定める職員を「専任」で配置する場合、等があるが、いずれの場合においても、個別に計画を立てて実施している場合をAとした。</p> <p>介護予防体操など、入居者一律に実施する取り組みは、Bとする。</p> <p>※住宅型ホームで、介護(生活支援)職員を配置しないものは【非該当】</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	58.3%	24.9%	0.6%	16.1%

7-5-6 居住環境の整備				
スケール内容	<p>認知症の入居者のための、環境整備を行っていますか。</p> <p>A 居室内の安全性を確保し、穏やかに生活するための環境整備を行い、さらに共用部分に認知</p>			

	<p>症の入居者だけでくつろげる場所を確保している。</p> <p>B 居室内の安全性を確保し、入居者の思い出の品を置くなど、穏やかに生活するための環境整備を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>「居室内の安全性の確保」は、火元の管理や刃物類の管理、窓からの転落防止等の取り組みを指し、「穏やかに生活するための取り組み」は、写真や思い出の品々などを置いたり、生き物を飼ったりするなど、情緒の安定につながるような取り組みを指す。</p> <p>さらに、日中を居室以外の場所で過ごしていただくため、共用部分に認知症の入居者だけでくつろげる、区画されたデイルーム等のスペースを設置している場合についてAとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	47.6%	51.3%	0.9%	0.2%

7-5-7 他の入居者との関わりへの支援				
スケール内容	<p>認知症の入居者の行動特性について、他の入居者に理解を求めるための働きかけを行っていますか。</p> <p>A 認知症の入居者の行動について他の入居者に説明を行い、交流の機会を持つような取り組みを行っている。</p> <p>B 認知症の入居者の行動について、他の入居者に説明を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>認知症の入居者を完全に分離して介護するだけでなく、認知症でない入居者との間で交流が持てるよう理解を求め、レクリエーションを実施したり、サークル活動を共にしたりするなどに取り組んでいる場合を、Aとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	94.4%	2.8%	2.7%	0.2%

7-6-1 医療受診環境の確保				
スケール内容	<p><u>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。</u></p> <p>A 医療機関との間で<u>協力契約を締結しホーム近隣の医療機関について情報提供を行った上で、必要に応じて入居者の受診への支援を行っている。</u></p> <p>B 医療機関との間で<u>協力契約を締結し、ホーム近隣の医療機関について情報提供を行っている。</u></p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>			
評価のポイント	<p><u>外部の医療機関と協力契約を締結しつつ、近隣の医療機関情報を提供することで入居者が自己選択できるようにしている場合をBとした。</u></p> <p><u>その上で、医療支援サービス（医療機関との調整、通院介助など）を行う場合についてAとした。</u></p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	92.8%	6.9%	0.3%	0.0%

7-6-2 家族との医療面での連携				
スケール内容	<p>入居者の入退院時に、必要に応じて家族との連携を図っていますか。</p> <p>A 緊急時を除き事前に家族へ連絡を行い、必要に応じ担当医と家族との連携の支援を行っている。</p> <p>B 緊急時を除き、家族へ事前に連絡を行っている。</p> <p>C 家族への事後報告で対応している。</p>			
評価のポイント	<p>家族が遠方にいる場合でも、入居者の病状や手術の実施など、家族が知っておくべき内容などについて、医師と家族とのコミュニケーションを支援している場合を、Aとした。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	95.9%	3.0%	1.1%	0.0%

7-6-3 服薬支援				
スケール内容	<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 誤薬防止のための業務手順をマニュアルに定めた上で、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、服薬支援が行われている。</p> <p>C 服薬管理を行っていない。</p>			
評価のポイント	<p>「服薬支援」：入居者への与薬・服薬の支援を指す。</p> <p>誤薬防止方法（与薬時の二重チェック、服薬チェック表の使用、服薬後の容器回収による確認等）の業務手順をマニュアルに定めた上で服薬支援が実施されている場合を、Aとした。</p> <p>ここでは、入居者への配薬と、服薬時の立会いのいずれかを介護職員が担う場合も可とする。</p>			
評価結果	A	B	C	非該当
	82.3%	14.7%	3.0%	0.0%

平成 29 年度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	中銀インテグレーション株式会社		ホーム名	中銀ケアホテル		ID	2730	
	評価機関	特定非営利活動法人 京都府認知症グループホーム協議会				評価日	2月9日	
スケール No.	自己評価	機関評価	スケール No.	自己評価	機関評価	スケール No.	自己評価	機関評価
1.1.1	A	A	2.3.3	A	A	6.1.2	A	A
1.1.2	A	A	2.3.4	A	A	6.1.3	A	A
1.1.3	A	A	2.3.5	A	A	6.2.1	A	A
1.1.4	A	A	2.3.6	A	A	6.2.2	A	A
1.2.1	B	B	2.3.7	B	B	6.2.3	A	B
1.2.2	A	A	2.3.8	A	A	6.2.4	A	A
1.2.3	A	A	2.3.9	A	A	6.2.5	A	B
1.3.1	A	A	2.3.10	A	A	6.2.6	A	A
1.3.2	A	A	2.3.11	A	A	6.2.7	A	A
1.3.3	A	A	2.4.1	A	A	6.2.8	A	A
1.4.1	A	A	2.4.2	B	B	6.2.9	B	B
1.4.2	A	A	2.4.3	A	A	6.3.1	B	A
1.4.3	A	A	2.4.4	A	A	6.3.2	A	A
1.4.4	A	A	2.4.5	A	A	6.3.3	A	A
1.4.5	A	A	2.4.6	A	A	7.1.1	A	A
1.4.6	A	A	3.1.1	A	A	7.1.2	A	A
1.4.7	A	A	3.1.2	A	A	7.2.1	A	A
1.4.8	A	A	3.1.3	B	B	7.3.1	B	B
1.5.1	A	A	3.1.4	B	B	7.3.2	A	A
1.5.2	A	A	3.1.5	B	B	7.3.3	A	A
1.5.3	A	A	3.1.6	A	A	7.3.4	A	A
2.1.1	A	A	3.1.7	A	A	7.4.1	A	A
2.1.2	B	B	4.1.1	A	A	7.4.2	A	A
2.2.1	A	A	4.1.2	A	A	7.4.3	A	A
2.2.2	A	A	4.1.3	A	A	7.4.4	B	B
2.2.3	A	A	4.1.4	A	A	7.4.5	B	B
2.2.4	A	A	4.2.1	A	A	7.5.1	A	A
2.2.5	B	A	4.2.2	A	A	7.5.2	A	A
2.2.6	A	A	5.1.1	A	A	7.5.3	A	A
2.2.7	A	A	5.1.2	A	A	7.5.4	A	A
2.2.8	A	A	5.2.1	A	A	7.5.5	A	A
2.2.9	A	A	5.2.2	A	A	7.5.6	A	A
2.2.10	A	A	5.2.3	B	B	7.5.7	A	A
2.2.11	A	A	5.2.4	A	A	7.6.1	A	A
2.3.1	A	A	5.2.5	A	A	7.6.2	A	A
2.3.2	A	A	6.1.1	A	A	7.6.3	A	A

## 評価機関所見

◆優れた取り組みと思われる点	
スケルNo.	所 見
1 - 4 - 1	部門毎に職員研修計画を策定するとともに、全職員は毎年2月に面談し次年度の目標を設定している。さらに介護プロフェッショナルキャリア段位制度を導入し、個人毎の目標設定に対する達成度をアセッサー研修を受講した主任ヘルパーが毎月面談し評価を実施することで、職員の技術の向上とやりがいのある業務の推進に向けて取り組んでいる。
3 - 1 - 6	各棟にデイルーム及び談話室を設け、スタッフが日々のレクリエーションを実施している。またB棟の多目的ホールでは毎朝のラジオ体操及び機能訓練にて健康維持や自立支援に努めている。さらに同フロアには図書コーナーや喫茶スペースがあり、喫茶担当のスタッフを配置し入居者だけでなく家族も自由にメニューから選ぶことが出来るよう支援している。また、レクリエーションとして年間行事計画にて季節折々のイベントを提供するとともに、毎月2回の映画観賞やボーリング、カラオケ、風船バレー、書道クラブなどを定期的に開催するなど、入居者が趣味・趣向に合わせて自由に参加し、生きがいを持てるよう支援している。
6 - 2 - 8	毎月、中銀ケアホテルニュースを家族に送付し、行事やイベントの案内をすることで入居者と家族の交流の機会をもっといただけるよう支援している。また担当スタッフが入居者の日々の様子を記入し、ケアマネ、相談員が加筆して入居者毎のお便りを同封することで入居者と家族の関係性が途切れないよう努めている。さらに家族には面会時に職員が積極的に声かけを行うことで来館を促進できるよう働きかけをしている。
7 - 5 - 4	外出可能な入居者は年間行事だけでなく個別プランに組み込みダンスレッスンやマッサージに行くなど支援している。また介助が必要な方も春・秋の庭の散歩や、6階のウッドデッキでの外気浴など引きこもりにならないよう取り組んでいる。さらに寝たきりの方にも毎月の花火を居室から見てもらうだけでなく、リクライニングの車椅子に乗りかえて散歩やボランティアによるイベントの見学を促すなど日々の生活がより豊かになるよう一人ひとりに合わせた対応を心掛けている。
7 - 5 - 5	毎朝、朝食後のラジオ体操の後に機能訓練室にて専門のあんまマッサージ師が個別に機能訓練を実施している。また、寝たきりの方には居室にてマッサージを行うなど全入居者の機能向上に努めている。個別の機能訓練計画書は他職種が協働して月1回見直しをするなどPDCAサイクルに基づき実施されており、入居者の健康維持・増進につながっている。

◆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	
スケルNo.	所 見
2 - 1 - 2	法人全体で単年度及び中・長期計画が策定されているが、ホーム独自の方針・計画の中に各部門毎のより具体的な計画が見られない。職員が積極的に事業運営に参画し、目標を持って取り組むことは職員のやりがいにつながると考えられる。各部門責任者が自ら課題を抽出し年度目標を定め、評価、見直しを行い、次年度の目標・方針・計画に繋げる取り組みをされることを期待する。
2 - 4 - 2	介護サービスマニュアルにて業務手順を定めるとともに、ホーム内30か所に設置し職員がいつでも確認することが出来るよう配慮している。マニュアルの見直しはその都度行われ、改訂及び追加がされているが全てのマニュアルに関して定期的な見直しが実施されていない。各マニュアル毎の改訂履歴管理票等の活用により定期的な見直しを実施し、より質の高いサービスの提供に向けた仕組みづくりが求められる。
5 - 2 - 3	食事に関して毎月のお楽しみ献立や選択食、さらにアンケート調査の実施により入居者の満足度向上に努められているが、A棟において適温での提供が出来ていない。ご飯、汁物の直前での配膳、食器での工夫などマンパワー等が必要ではあるが、食事は入居者の大きな楽しみの一つであることから検討をされることが望まれる。
6 - 2 - 5	プランの実施状況について、介護記録及びカンファレンスを行い他職種から情報を収集している。また入居者の意向はセンター方式の「心身の情報（私の姿と気持ちシート）」を活用し、家族様からは面会時に意向を聴衆していることが確認できた。ただしプランの見直し時にサービスの内容ごとの実施状況の把握及び評価が実施されていない。ケアマネジメントのPDCAサイクルの流れを確認し、課題分析、計画書原案作成、サービス担当者会議、計画書の作成・交付、サービス提供、モニタリング、再課題分析の実践と記録の整備に取り組まれない。