

# 自己評価結果表

## 共通項目

### I 福祉サービスの基本方針と組織

#### 1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立されている。	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は□にチェック)
① 法人や事業所の理念が明文化されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 理念が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 理念から、法人・事業所が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人・事業所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。
至誠～小さな安心から大きな安心へ～を法人理念として掲げ積極的に外部へと公表している。		
② 法人や事業所の運営理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 基本方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 基本方針は、法人・事業所の理念との整合性が確保されている。
法人理念に基づいた【THE EDEL WAY】を制定しており、明文化している。		<input checked="" type="checkbox"/> 基本方針は、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。
(2) 理念や基本方針が周知されている。	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は□にチェック)
① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 理念や基本方針を会議や研修において説明している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知を目的とした実践テーマを設定して会議等で討議の上で実行している。
人権研修、新人研修等で必ず【THE EDEL WAY】の周知を図っている。またミーティングでも唱和するなど継続的な周知に取り		<input checked="" type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 理念や基本方針をわかりやすく説明した資料を作成する等、より理解しやすいような工夫を行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 認知症などの利用者に対する周知の方法に工夫や配慮をしている。
【THE EDEL WAY】をA1サイズでパネル化し、館内に20枚掲示している。カラーを使ったパネルとしており、高齢者にも閲覧しやすいよう配慮している。		<input checked="" type="checkbox"/> 理念や基本方針を利用者会や家族会等で資料をもとに説明している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。

#### 2 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は□にチェック)
① 中・長期計画が策定されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 理念や基本方針あるいは質の高い福祉サービスの実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 実施する福祉サービスの内容や、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにしている。
【エーデル土山中長期計画2015-2018】を策定し、3カ年計画として取り組んでいる。4つの戦略を立案し(ブレイクスルー戦略、カスタマーファスト戦略、設備更新戦略、人材育成、強化戦略)具体的な成長戦略を描いている。中長期計画に則って、経営基盤の強化を図っている。		<input checked="" type="checkbox"/> 中・長期計画は、課題や問題点の解決に向けた具体的な内容になっている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 中・長期計画に基づく取組を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 人件費の増減の予測を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 地域の年齢別の高齢者の数の増減を把握し、利用者の増減を予測している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 増改築、建て替え等の特別の支出の必要性を把握している。
8 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 事業計画には、中・長期計画及び中・長期の収支計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的に示されている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 事業計画は、実行可能かどうか、具体的な活動や数値目標等を設定することによって実施状況の評価を行えるかどうかについて配慮がなされている。
予算と戦略の連動性を高め、より具体的な事業計画を策定している。利用者数や稼働率目標を数値化することにより、達成可能であったかどうかを具体的な評価基準として定めている。		<input checked="" type="checkbox"/> 事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。
		<input checked="" type="checkbox"/> 事業計画は、前年度の実施状況の把握や評価を踏まえて策定している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 事業計画を踏まえた予算書が策定されている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 予算書と実績との対比・分析がなされており、対応を検討している。
(2) 事業計画が適切に策定されている。	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は□にチェック)
① 事業計画の策定が組織的に行われている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 評価の結果に基づいて各計画の再確認や見直しを行っている。
執行室制度(プロジェクトチーム)にて協議、策定。理事、評議員会、役職者会議内でも協議。		<input checked="" type="checkbox"/> 一連の過程が一部の職員だけで行われていない。
② 事業計画が職員に周知されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 各計画を配付し、会議や研修において説明している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 各計画をわかりやすく説明した資料を作成する等によって、より理解しやすいような工夫を行っている。
法人内グループウェアにて周知している。		<input checked="" type="checkbox"/> 各計画の進捗状況を確認し、継続的な取組を行っている。
③ 事業計画が利用者等に周知されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者あるいは家族向けに各計画をわかりやすく説明した資料を作成する等によって、より理解しやすいような工夫を行っている。

判断した理由・特記事項等	<input checked="" type="checkbox"/>	各計画を利用者会や家族会等で資料をもとに説明している。
当方に家族会はないので、ホームページ上にて公表している。		

### 3 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、自らの役割と責任について、文書化するとともに、会議や研修において表明している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、自らの役割と責任について、組織の広報誌等に掲載して表明している。
管理者の役割については、毎月役職者会議を実施し表明している。また事業計画にて役割・目標を表明している。減災マニュアル等では具体的な動き方、役割について明確化している。		<input checked="" type="checkbox"/> 平常時のみならず、有事(災害、事故等)における管理者の役割と責任について、明確化されている。
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会等に参加している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、リスト化する等の取組を行っている。
コンプライアンスに関しては法人の重要課題として、外部研修等に参加し学習している。また顧問弁護士、顧問社労士とも相談しながら法に沿った対応を心がけている。		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、実施する福祉サービスの質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の意見を取り入れるための具体的な取組を行っている。
委員会、執行室(プロジェクトチーム)を複数立ち上げており、定例および随時の開催を持っている。特にリスクマネジメントや苦情対応、感染症対策などは、必要時にすぐ開催できるよう対応している。また執行室制度には、委員会よりも強い権限を持たせるため、施設長が参加することを基本としている。		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。
現在、執行室として『経営運営戦略室』『人材確保対策室』『設備管理室』『業務改善遂行室』『人材育成強化室』を立ち上げており、経営分析や労務管理、職員定着向上について、毎月協議している。また前述した通り、施設長は全ての執行室に参加することとなっており、室長には事務局長を充て、強い権限と迅速な対応で改善に向けて取り組んでいる。また、執行室制度には、一般スタッフも含まれており、現場の声を反映させるシステムを構築している。		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、上記について、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 管理者は、経営や業務の効率化や改善のために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。



## II 組織の運営管理

### 1 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 社会福祉事業全体又は当該分野の社会福祉事業の動向について、具体的に把握するための方法を持っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者数・利用者像等について、事業所が位置する地域での特徴・変化等を把握している。
インターネットを活用した情報収集に努め、定例の執行室にて最新情報の共有を図っている。		<input checked="" type="checkbox"/> 福祉サービスのニーズ、潜在的利用者に関するデータ等を収集している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。
② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的にサービスのコスト分析やサービス利用者の推移、利用率等の分析を行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 改善に向けた取組が、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。
月次の経営状況を『経営運営戦略室』で協議し、無理、無駄、ムラの徹底削減に努めている。		<input checked="" type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知し、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定する等、事業所全体で取組を行っている。
③ 外部監査が実施されている。 ※社会福祉法人のみ対象(他は評価外)	b	<input type="checkbox"/> 事業規模に応じ、定期的に(2年あるいは5年に1回程度)、外部監査を受けるよう努めている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 外部監査の結果や、公認会計士等による指導や指摘事項に基づいて、経営改善を実施している。
税理士による月次の指導を受けている。また、年1回管理職による内部監査を実施している。外部監査については、今後の検討課題。		

### 2 人材の確保・養成

(1) 人事管理の体制が整備されている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人事管理に関する方針が確立している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 社会福祉士や介護福祉士等の有資格職員の配置等、必要な人材や人員体制について具体的なプランがある。
定例の人材確保対策室にて資格者の適性配置について協議。また人員レベルを策定し、管理者と現場の双方が適正な目安をもって人員配置について理解している。		<input checked="" type="checkbox"/> プランに基づいた人事管理が実施されている。
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 人事考課の目的や効果を正しく理解している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 考課基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。
非常勤から正規職員への登用等、基準を明確化している。		
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 把握した職員の意向・意見や就業状況チェックの結果を、分析・検討する担当者や担当部署等を設置している。
安全衛生委員会にて、時間外勤務状況の把握や、対策について協議している。また役職者が各スタッフと面談する機会を設けており(トーキング)、定期的に職員の思いを聞く機会を持っている。メンタルヘルスへの取組みについては、カウンセラーや専門家は設置していないが、衛生管理者を窓口にて、希望者には最低1カ月に1回は面談している。		<input checked="" type="checkbox"/> 分析した結果について、改善策を検討する仕組みがある。
		<input checked="" type="checkbox"/> 改善策については、人材や人員体制に関する具体的なプランに反映し実行している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。
		<input type="checkbox"/> 希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保している。
② 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、福利厚生センターへの加入等、総合的な福利厚生事業を実施している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 職員の悩み相談窓口を組織内に設置し、又は関係機関と連携して、解決に向けた体制が整備されている。
関係厚生事業に加入。健康診断も法定通り実施。職員の悩み相談室の設置については、各主任が窓口になり、悩みが相談しやすいようにトーキングを行っている。		<input checked="" type="checkbox"/> 職員の心身の健康に留意し、定期的に健康診断を行っている。
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 組織が目指す福祉サービスを実施するために、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める基本的姿勢や意識を明示している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 現在実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める専門技術や専門資格を明示している。
研修計画を立案、それぞれの経験や実力に応じた目指すべき介護者像を策定。		

② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	個別の職員の技術水準、知識、専門資格の必要性などを把握している。
研修計画を立案、それぞれの経験や実力に応じた目指すべき介護者像を策定。		<input checked="" type="checkbox"/>	策定された教育・研修計画に基づき、実際に計画に従った教育・研修が実施されている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	教育・研修計画には、新任職員研修も含め段階的な教育・研修が設定されている。
③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	研修を終了した職員は、報告レポートを作成している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	研修を終了した職員が、研修内容を発表する機会を設けている。
人材育成強化室を毎月開催しており、その会議の中で研修内容や進展状況について都度、確認している。また外部研修を終えたスタッフは、復命書を速やかに作成し、研修資料とともにサイボウズにて全体周知している。		<input checked="" type="checkbox"/>	報告レポートや発表、当該職員の研修後の業務等によって、研修成果に関する評価・分析を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	評価・分析された結果を次の研修計画に反映している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	評価・分析された結果に基づいて、研修内容やカリキュラムの見直しを行っている。
(4) 実習生の受入れが適切に行われている。	自己評価結果		評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 実習生の受入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	実習生の受入れに関する基本姿勢を明文化している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	実習生の受入れについて、受入れについての連絡窓口、事前説明、オリエンテーションの実施方法等の項目が記載されたマニュアルが整備されている。
実習生によって目的・課題が異なる為、それぞれに「実習指導マニュアル」を作成し配布している。実習指導者の研修は今後の課題である。		<input checked="" type="checkbox"/>	受入れにあたっては、学校等との覚書を取り交わす等によって、実習における責任体制を明確にしている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	実習指導者に対する研修を実施している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	実習内容全般を計画的に学べるようなプログラムを用意している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	学校等と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	社会福祉士、介護福祉士、ホームヘルパー等の種別に配慮したプログラムを用意している。

### 3 安全管理

(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている	自己評価結果		評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 緊急時(事故、感染症の発生時など)における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	管理者は利用者の安全確保の取組について、リーダーシップを発揮している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	利用者の安全確保に関する担当者・担当部署を設置し、その担当者等を中心にして、定期的に安全確保に関する検討会を開催している。
感染については感染対策委員会、事故や安全確保についてはリスクマネジメント委員会にて、管理者中心となり施設各セクションの担当委員が集まり毎月1回会議開催し安全確認やリスク管理に努めている。また、感染症やリスクについても、レベル別にマニュアル作成し、全職員が同対応できるように周知している。		<input checked="" type="checkbox"/>	検討会には、現場の職員が参加している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	リスクの種類別に、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	事故発生対応マニュアル等を作成し職員に周知している。
② 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類の必要な対策を講じている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	災害時の対応体制が決められている。
防災から『減災』という観点を主として、減災マニュアルを策定している。その中で、マンパワーの確保として、職員の非常災害時出勤規程等を作成。また食糧備蓄に関しては、利用者、職員の備蓄を1週間は自力で乗り切れる備蓄体制を整備している。毎年整備については予算を設けて進めているところである。なお、当該自治会との防災協定を締結しているものの、避難訓練は、消防署とは連携を取り参加協力して貰っているが、地域自治会とは連携は不足しており、今後さらなる対策強化が必要だと認識している。		<input checked="" type="checkbox"/>	利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、全職員に周知されている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	食料や備品類などの備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	自治体、消防署、警察、自治会、消防団などと調整し、災害時の避難先、避難ルート、避難方法についてあらかじめ決めていく。
		<input checked="" type="checkbox"/>	自治体、消防署、警察、自治会、消防団などと連携するなど工夫して訓練を実施している。
③ 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	利用者の安全を脅かす事例の収集を、その仕組みを整備した上で実施している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	収集した事例について、職員の参画のもとで発生要因を分析し、未然防止策を検討している。
設備管理室という執行室の中で、減災対策と設備、備品管理について協議している。また軽微な備品の故障ではメンテナンス委員会により迅速に修理を図り、利用者の居住環境に影響が出ないよう努めている。		<input checked="" type="checkbox"/>	職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	介護機器、設備、備品等の点検のルールを定め、実行している安全基準や規格について理解し、定期的点検を行うなどしている。



#### 4 地域との交流と連携

(1) 地域との関係が適切に確保されている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。
判断した理由・特記事項等		<input type="checkbox"/> 活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。
地域との関わり方については【THE EDEL WAY】に明記しているが、利用者に社会資源の明示については実施出来ていない。しかし、利用者の買い物についてもニーズに応じて、ケアプランに立案し、社会資源を活用している。		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが援助を行う体制が整っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 事業所や利用者への理解を得るために、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。
② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 介護や保育等について、専門的な技術講習会や研修会、地域住民の生活に役立つ講演会等を開催して、地域へ参加を呼びかけている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 介護相談・育児相談窓口、障害者やその家族等に対する相談支援事業、子育て支援サークル等、地域ニーズに応じ住民が自由に参加できる多様な支援活動を行っている。
地元の小学校に介護の仕事をしてもらえるよう、課外授業に出て【エーデル土山キッズクラブ】という小冊子を配布したり介護体験をしてもらっている。また職場体験授業なども受け入れている。講師派遣や防災協定などで役割は取り決めているが、介護相談等の相談支援事業については、居宅を中心に年1回実施できている。		<input checked="" type="checkbox"/> 地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 地域の求めに応じて、職員等を講師として派遣している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 災害時の事業所の役割、について、地域住民や自治体等とあらかじめ決めている。
③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。 ※社会福祉法人等公益法人以外は評価外	a	<input checked="" type="checkbox"/> ボランティア受入れに関する基本姿勢(基本的な考え方・方針)を明文化している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、仕事内容、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。
接遇向上・ボランティア委員会を設置し、ボランティアの受入体制や介護ボランティアには介護基礎研修を整えている。		<input checked="" type="checkbox"/> ボランティアに対して必要な説明や研修を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 事業所の主催行事にボランティアを招くなどして、ボランティアに事業所をより深く理解してもらおう取組みをしている。
(2) 関係機関との連携が確保されている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 必要な社会資源を明確にしている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示し、当該地域の関係機関・団体について、その機関・団体との連携の必要性を含めたリストや資料を作成している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 職員会議で説明する等職員間で情報の共有化が図られている。
社会資源を示した資料はある。ケアプラン会議にて職員間での情報共有を図っている。		
② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> かかりつけ医(必要場合は歯科医を含む)と連携している。
地域の関係機関との連携は深めるよう努めている。またかかりつけ医との連携も図れている。		<input checked="" type="checkbox"/> 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を積極的に行っている。
		<input type="checkbox"/> 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。
		<input checked="" type="checkbox"/> 日常生活自立支援事業、成年後見人との連携を常にとっている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 必要な場合に、日常生活自立支援事業、成年後見制度へのつなぎを行っている。
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 地域の福祉ニーズを把握している。 ※社会福祉法人等公益法人以外は評価外	a	<input checked="" type="checkbox"/> 関係機関・団体との連携に基づき、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 民生委員・児童委員、住民の福祉組織(地区社会福祉協議会、自治会福祉部会、ボランティアグループ、NPO等)等と会合を開催したり、交流する等によって、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。
地域包括と情報共有や、社会福祉協議会が実施する地域会合にも参加し、ニーズ把握に努めている。		<input checked="" type="checkbox"/> 地域住民に対する相談事業を実施すること等を通じて、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 通常の福祉サービスを通じて、利用者が困っていること、ニーズを把握するよう努めている。
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。 ※社会福祉法人等公益法人以外は評価外	a	<input checked="" type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズに基づいて実施した具体的な事業・活動がある。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズに基づいた具体的な事業・活動を、中・長期計画や事業計画の中に明示している。
甲賀市や社会福祉協議会と連携している。今後も事業拡大について相談・連携し、中・長期計画を作成している。		

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### 1 利用者本位の福祉サービス

(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者を尊重したサービス提供に関する基本姿勢が、個々のサービスの標準的な実施方法等に反映されている。
法人行動宣言【THE EDEL WAY】を設け、朝礼時での朗読や施設内掲示行い組織内で共通理解できるよう取り組んでいる。身体拘束・虐待防止についてはマニュアルやフローチャート作成し周知徹底している。また、年2回以上は全職員対象に研修を実施し、人権尊重についても年2回全職員対象と毎月役職者会議にて研修を行っている。		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 身体的拘束廃止や虐待防止について職員に周知徹底している。
② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護について、規程・マニュアル等の整備や、施設・設備面での工夫等、組織として具体的に取り組んでいる。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護に関する基本的知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識、利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等について、職員に研修を実施している。
規定・マニュアルを作成し周知・徹底している。また、入職時研修や年1回は全職員対象に研修を実施している。		<input checked="" type="checkbox"/> 規程・マニュアル等に基づいたサービスが実施されている。
(2) 利用者満足の向上に努めている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者満足に関する調査を定期的に行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者満足を把握する目的で、利用者への個別の相談面接や聴取、利用者懇談会を定期的に行っている。
3ヶ月1回ケアプラン担当者から利用者と個人面談し、個別のニーズや満足度を把握し、ケアプランに反映している。家族のニーズについても面会時や3ヶ月に1回ケアプラン提示時に都度確認している。		<input type="checkbox"/> 利用者満足を把握する目的で、利用者会や家族会等に出席している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者満足に関する調査の担当者・担当部署の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 分析・検討の結果に基づいて具体的な改善を行っている。
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が、複数の相談方法や相談相手の中から自由に選べることを、わかりやすく説明した文書を作成している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者や家族等に、その文書を配布したり、わかりやすい場所に掲示している。
重要事項説明にも明記し玄関に掲示している。利用者には、相談する担当者職員が分かり易いように、居室入口に担当者の顔写真付きの紹介カードを貼付している。また、利用者が相談しやすいよう、相談室の設置やオープンスペースでの話しやすい環境作りを行っている。		<input checked="" type="checkbox"/> 相談や意見を述べやすいようなスペースの確保に配慮している。
② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情解決の体制(苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置)を整備している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 苦情解決の仕組みを説明した資料を利用者等に配布、説明しているとともに、わかりやすく説明した掲示物を掲示している。
苦情対応については接遇向上委員会にて取り組んでいる。またリスクマネジメントの一環としても力を入れている。苦情の公表についても、個人情報に考慮しながらホームページで結果公開している。		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者や家族に対して、苦情記入カードの配布や匿名アンケート実施など利用者や家族が苦情を申し出やすい工夫を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 苦情を受け付けて解決を図った記録が適切に保管されている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 苦情への検討内容や対応策を、利用者や家族等に必ずフィードバックしている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表している。
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 意見や提案を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について規定したマニュアルを整備している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 対応マニュアルに沿った取組がなされており、意見や提案のあった利用者には、検討に時間がかかる場合も状況を速やかに報告している。
利用者に各担当者を決め、月1回以上はモニタリング行い話す機会を設け、意見は各ケアプランに反映している。対応マニュアルについては、苦情マニュアルと連動させている。		<input checked="" type="checkbox"/> 対応マニュアルの定期的な見直しを行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 意見等を福祉サービスの改善に反映している。

#### 2 サービスの質の確保

(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 定められた評価基準に基づいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的な受審している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 評価に関する担当者・担当部署が設置されている。

待遇向上委員会、執行室にて評価・改善している。

評価結果を分析・検討する場が、組織として定められ実行されている。



② 評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	職員の参画により評価結果の分析を行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	分析した結果やそれに基づく課題が文書化されている。
自己評価については、職員に結果報告を行い、組織全体で取り組んでいる。また、ケアプラン委員会や執行室に自己評価に関する取組みを行った。		<input checked="" type="checkbox"/>	職員間で課題の共有化が図られている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善実施計画を策定する仕組みがある。
		<input checked="" type="checkbox"/>	改善策や改善実施計画の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて計画の見直しを行っている。
(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。	自己評価結果		評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	標準的な実施方法には、利用者尊重やプライバシー保護の姿勢が明示されている。
利用者の尊重・プライバシー保護・介護手順などを示した介護技術マニュアルを作成し各セクションワーカー室に設置し、いつでも閲覧できる。また、個々のサービスについては、実施評価表を用いて実施評価している。		<input checked="" type="checkbox"/>	標準的な実施方法を記した文書は、いつでも閲覧でき、職員が日常的に活用している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	標準的な実施方法に基づいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。
② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	サービスの標準的な実施方法の見直しに関する時期やその方法が組織で定められている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。
業務改善遂行室より業務の見直しを行っている。また、毎日の申し送りにて、個別ケアや業務の見直しを行い日誌に記録している。			
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。	自己評価結果		評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	サービス実施計画に基づくサービスが実施されていることを記録により確認することができる。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導などの工夫をしている。
日常生活の記録を記録担当者がパソコンにて入力している。また、情報管理委員会より記録方法・内容など統一するマニュアルを作成し徹底している。			
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	記録管理の責任者が設置されている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程等を定めている。
記録保管については規定を設け2年間保管している。個人情報の取り扱いについては、家族に説明行い同意書を交わしている。また、入所時と年1回個人情報についての研修を実施している。		<input checked="" type="checkbox"/>	利用者や家族等から情報の開示を求められた場合に関する規程を定めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	記録の管理について個人情報保護と情報開示の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	職員は、個人情報保護法を理解し、遵守している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	個人情報の取扱いについて、利用者や家族等に理解されるよういねいに説明している。
③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a	<input checked="" type="checkbox"/>	組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/>	情報共有を目的として、ケアカンファレンスの定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。
ネットワークシステムにより情報を共有している。また、役職者トーキングにて各セクション間の連携や情報共有を行っている。		<input checked="" type="checkbox"/>	記録については、パソコンを利用している場合には、ネットワークシステムの利用により、パソコンを利用していない場合には、台帳の整備により、事業所内で情報を共有する仕組みを作っている。



### 3 サービスの開始・継続

(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	判断した理由・特記事項等 イメージアップ委員会によりホームページや法人のイメージデザインに工夫を凝らしている。施設見学は随時受け付けている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> インターネットを利用して、組織を紹介したホームページを作成し公開している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 理念や、実施する福祉サービスの内容を紹介した資料を、行政、関係機関に配布し、置いている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 組織を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 見学、体験入所、一日利用等の希望に対応している。
② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	判断した理由・特記事項等 実施出来ている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> サービス開始時に、サービス内容や料金等が具体的に記載された重要事項説明書等の資料を用意して、利用者説明している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 重要事項説明書等の資料や契約書の内容、及び説明の仕方は利用者にもわかりやすいように工夫している。
			<input checked="" type="checkbox"/> サービス開始時には、サービスの内容や料金等について、利用者や家族等の同意を得た上でその内容を書面で残している。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者によってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行うか、立会人を立てている。
(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	判断した理由・特記事項等 重要事項説明書に記載している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 他の事業所や地域・家庭への移行にあたり、サービスの継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。
			<input checked="" type="checkbox"/> サービス終了した後も、組織として利用者や家族等が相談できるように担当者や窓口を設置している。
			<input checked="" type="checkbox"/> サービス終了時に、利用者や家族等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。

### 4 サービス実施計画の策定

(1) 利用者のアセスメントが行われている。		自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	判断した理由・特記事項等 施設独自のアセスメント表に記載している。また、施設職員以外の訪問リハビリマッサージ師にもケアプラン会議に参加して貰っている。利用者や家族意向は施設独自のライフサポートチャートやケアプランに明示している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。
			<input checked="" type="checkbox"/> アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 部門を横断したさまざまな職種の関係職員(種別によっては組織以外の関係者も)が参加して、アセスメントに関する協議を実施している。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとり、家族の具体的なニーズ、意向が明示されている。
(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている		自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① サービス実施計画を適切に策定している。	判断した理由・特記事項等 ケアマネージャーが責任者となり、会議や計画書作成している。また、計画書が実施できているか確認する為、施設独自の実施評価表にてチェックし評価している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画策定の責任者を設置している。
			<input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員(種別によっては組織以外の関係者も)の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。
			<input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画どおりにサービスが行われていることを確認する仕組みが構築されるとともに、機能している。 <input checked="" type="checkbox"/> 標準的な実施方法では対応できない一人ひとりの個別の介助方法・手順はサービス実施計画又は別文書で作成している。
② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	判断した理由・特記事項等 3ヶ月に1回のモニタリング、状態変更によるケアプラン見直しを行い、サービスの質改善に取り組み、家族交付説明と職員に周知している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 見直しによって変更したサービス実施計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。 <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。

内容評価項目

A-1 支援の基本	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の状況、ADL、睡眠・食事・排せつ、暮らしの意向、これまでの環境(物的・人的)、生活習慣等の把握をしている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりの暮らしの意向を理解し、利用者一人ひとりに応じた生活となるよう支援を行っている。
入所前には、本人・家族と面談を行い、個々のニーズや生活状況を把握し、アセスメントチャートやケアプランを作成し、施設生活が充実できるように、以下の具体的取組を行っている。 ・家族との絆を大切にするため、施設内にて家族合同食事を開催。 ・地域行事の参加や、馴染みの場所への外出企画。 ・職員付き添いのもと、一泊旅行。 ・野菜作りや花の栽培。 ・嗜好品に応じた食事提供。 ・好きな衣類を選択し着用して貰う。 ・行事などはカレンダーや予定表に記載し、参加を選択できる環境作り。 ・季節に応じたお菓子作りの提供。 ・居酒屋スペースを活用し管理栄養士による寿司屋を開催。		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりに応じた生活となっているかを検討し、改善する取り組みが組織的に継続して行われている。
		<input checked="" type="checkbox"/> サービス提供場面において、自立に配慮した援助を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 自立、活動参加への動機づけを行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 趣味活動、嗜好品等、生活に楽しみがあるような工夫をしている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の趣味、興味、希望を把握し、活動に反映するとともに複数のメニューを用意している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の状況を考慮し、利用者一人ひとりに配慮して日中活動に参加できるよう工夫している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 家族、ボランティアや地域住民の参加を得ることなどにより、活動の多彩化を図っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 買い物、外出、地域の行事への参加など社会参加に係るプログラムを導入している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 食事、排せつ、入浴について、本人の意思を尊重し、できる限り、食堂、トイレ、風呂に移動して行えるようにしている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 生活のメリハリづけ等のため、着替え・整容等を適時行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の体力や身体状況にあった離床時間となるように援助している。
② 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の考えや希望を十分に聴き取れるよう、さまざまな機会、方法でコミュニケーションを行っている。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の思いや希望を聴きとったり読みとったりして、その内容をケアに生かしている。
入職時や年2回は施設全体として接遇研修に取り組んでいる。また、各利用者には担当を配置し、馴染みの関係が作りやすい環境を作っている。		<input checked="" type="checkbox"/> 日常生活で援助を行う際に、コミュニケーションの重要性を認識し、話しかけている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 話すことや意思表示が困難など特に配慮が必要な人には、個別の方法で行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者への言葉づかいに対する配慮や節度ある接し方がなされている。とくに自尊心を傷つけるような言葉づかい、幼児語の使用、指示的な言葉を慎んでいる。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者への言葉づかいや接遇に関する、継続的な検討や研修を実施している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 会話の不足している利用者には特に気を配り、日常生活の各場面でも話をしてもらえようようにしている。
A-2 身体介護	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の状況や意向に合わせて、入浴形態・方法を採用し、入浴介助や清拭等の方法を工夫している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 入浴の誘導や介助にあたっては、利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、環境・介助方法等の工夫を行っている。
個人浴槽・最新型の特殊浴槽3台などを完備し最低週2回は入浴している。また、体調不良などで入浴出来ない場合、シャワー浴や清拭対応している。本人の気分により入浴されない日は次の日に入浴できるよう配慮し、音楽を流したり香りのよい入浴剤を使用し入浴を楽しめる環境を作っている。		<input checked="" type="checkbox"/> 入浴を拒否する人への誘導や介助方法を工夫している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 入浴前の浴室内の安全確認(湯温、備品等)を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 脱衣室等の室温管理を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 入浴後は、水分摂取、スキンケアを行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 入浴の可否の判断基準を明確にし、入浴前に健康チェックを行い、必要に応じて清拭等に代えるなどの対応をしている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 入浴介助を安全に実施するための取り組みを行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の健康状態等、必要に応じて、入浴日以外の日でも、入浴あるいはシャワー浴等ができる。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の意向に応じて、入浴日を変更したり、入浴日以外の日でも、入浴あるいはシャワー浴等ができる。
		<input checked="" type="checkbox"/> 浴槽は、機械浴、リフト浴、一般浴、個浴等、いくつかの種類が用意されている。
		<input checked="" type="checkbox"/> シャワーチェア、その他の介護機器が用意されている。
② 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の状況や意向を踏まえ、排せつ介助の方法を工夫している。
判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 排せつの自立に向けた働きかけをしている。

<p>24時間排泄チェック表を用いて、個々の排泄パターンに応じて排泄介助を行っている。また、排泄用品についても、排泄パットは5種類・ポータブルトイレは高さが調整できるよう3種類準備している。オムツ交換時・排泄時には、皮膚状態や尿・便の性状観察に努め看護師と連携している。また、スキンケア委員会中心に取り組み、状態に応じて専門医の皮膚科往診も活用している。</p>		<input checked="" type="checkbox"/> 必要に応じ、尿や便を観察し、健康状態の確認を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 排せつの誘導や介助にあたっては、利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、環境・介助方法等の工夫を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者が気兼ねないように手際よく、必要に応じて声かけを行いながら介助している。 <input checked="" type="checkbox"/> トイレ（ポータブルトイレを含む）は、衛生や臭いに配慮し、清潔を保持している。 <input checked="" type="checkbox"/> 冬場のトイレの保温に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> トイレ内での転倒、転落を防止する等、排せつ介助を安全に実施するための取り組みを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 自然な排せつを促すために、排せつのリズムの把握、適度な運動、食事改善・水分摂取等に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> 睡眠時の排せつ介助については、利用者個々の心身の状況を検討し、睡眠を妨げないように実施している。 <input checked="" type="checkbox"/> おむつ・おむつカバー、便器等は、利用者に適したものが使用できるよう準備している。 <input checked="" type="checkbox"/> おむつ交換を行う際には、皮膚の観察、清拭等を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 尿意・便意の訴えやおむつ交換の要望に対して、できる限り早く対応できるようにしている。
<p>③ 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。</p>	<p><b>a</b></p>	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の状況、意向を踏まえ、できるだけ自力で移動できるよう支援を行っている。
<p>判断した理由・特記事項等</p>		<input checked="" type="checkbox"/> 移乗・移動の自立に向けた働きかけをしている。
<p>福祉用具（杖、歩行器、車イス）は、福祉用具プランナーなど助言を受けながら利用者の状況に応じた物を提供している。また、点検についてはメンテナンス委員会より定期的実施し安全面に配慮している。</p>		<input checked="" type="checkbox"/> 移乗・移動の介助の安全な実施のための取り組みを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 使用している福祉用具が、利用者の心身の状況に合っているかを確認している。 <input checked="" type="checkbox"/> 福祉用具に不備はないか等の点検を常時行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 移動に介助が必要な利用者が移動を希望した際に、できる限り早く対応できるようにしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 移乗、移動している本人だけでなく、他の利用者の安全にも配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> 車イスや杖などを利用する場合に、移動しやすい環境整備を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の状況に合わせた福祉機器、福祉用具を準備している。
<p>④ 褥瘡の発生予防を行っている。</p>	<p><b>a</b></p>	<input checked="" type="checkbox"/> 皮膚の状態確認、清潔の確保の方法など、褥瘡の予防について、標準的な実施方法を確立している。
<p>判断した理由・特記事項等</p>		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の状況に応じた体位変換や姿勢の変換を行っている。
<p>スキンケア委員会を設置している。その中で全利用者に対しブレーデンスケールを実施し褥瘡管理を行っている。また、軟膏塗布一覧表を作成し、入浴時や就寝時、その他の時間帯に確実に実施できるシステムを作っている。スキンケア委員会が中心となり、スキンケア、褥瘡予防について勉強を行い、看護師など外部研修にも参加している。</p>		<input checked="" type="checkbox"/> 必要に応じ、マッサージの実施、軟膏等の塗布を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 傷や皮下組織のずれが起きないように安全に介助している。 <input checked="" type="checkbox"/> 標準的な実施方法について職員に周知徹底するため、研修や個別の指導等の方策を講じている。 <input checked="" type="checkbox"/> 褥瘡を食事面から予防するために、利用者一人ひとりの食事の摂取状況の確認、栄養管理を行っている。
<p>A-3 食生活</p>	<p>自己評価結果</p>	<p>評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)</p>
<p>① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。</p>	<p><b>a</b></p>	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の希望や好みを聴き、献立に反映させている。
<p>判断した理由・特記事項等</p>		<input checked="" type="checkbox"/> 食材に旬のものを使用するなど、献立に変化をもたせるよう工夫をしている。
<p>給食委員会を設置し、毎月利用者のニーズに応じた食が提供できるように協議し食を提供している。また、個々に応じて嗜好品を取り入れたり、行事食などを定期的に提供している。</p>		<input checked="" type="checkbox"/> 料理にあった食器を使ったり、盛り付けの工夫をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 適温で食事を提供している。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の状況に応じた、食堂の雰囲気づくりを工夫している。 <input checked="" type="checkbox"/> 座る席や一緒に食べる人について利用者の意向を聞き、テーブルや席の配置を配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> 食事に選択性を取り入れる工夫をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 居室へ配膳する際も保温に配慮している。
<p>食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。</p>	<p><b>a</b></p>	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の嚥下能力に合わせた飲み込みやすい食事（形状や調理方法）を工夫して提供している。
<p>判断した理由・特記事項等</p>		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者自身で行える範囲を把握し、自分でできることは自分で行えるよう支援している。
<p>管理栄養士が中心となり看護師・介護職員と連携しながら、個々に応じた食事の提供や介助を行っている。また、誤嚥など急変時の対応についてはマニュアルを作成し研修会を実施している。</p>		<input checked="" type="checkbox"/> できる限り利用者のペースで食べられるように工夫するとともに、利用者の身体に負担がかからないよう配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> 嚥下しやすいうようにできるだけ座位をとるなど、利用者の食事の姿勢に常に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> 誤嚥、喉に詰まったなど食事の事故について、対応方法を確立し、日頃から確認、徹底している。 <input checked="" type="checkbox"/> 食事、水分の摂取量を把握し、食事への配慮、水分補給を行っている。



		<input checked="" type="checkbox"/>	栄養士や医療スタッフ等と連携し、利用者の心身の状況に合わせ、栄養面・形態に配慮した食事を提供している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	経口での食事摂取が継続できるようにするための取り組みを行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	利用者一人ひとりの栄養状態を把握し、栄養ケア計画を作成し、それに基づく栄養マネジメントを実施している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	発熱、歯痛等の突発的な状況に対応した食事を提供している。
	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の口腔清掃の自立の程度を把握している。
	判断した理由・特記事項等		一人ひとりに応じた口腔ケアの計画を作成し、実施、評価・見直しをしている。
	個々に応じた歯ブラシ・歯磨き粉を使用し毎食後口腔ケアを実施している。月1回の歯科往診にて、助言や指導を受けている。嚥下能力低下している利用者に対してはケアプランに立案し体操実施できている。また週1回は食事前に看護師が体操実施している。		<input checked="" type="checkbox"/> 歯科医師、歯科衛生士の助言・指導を受けて、口腔状態および咀嚼嚥下機能の定期的なチェックを行っている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 口腔機能を保持・改善するための体操（口腔体操等）を行っている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 職員に対して、口腔ケアに関する研修を実施している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 食後や就寝前に、利用者の状況に応じた口腔ケアおよび口腔内のチェックを行っている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 必要に応じて、義歯の着脱、清潔、保管について援助している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 利用しやすい洗口スペースを確保している。
A-4	終末期の対応	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
	① 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が終末期を迎えた場合の対応について手順が明らかになっている。
	判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者および家族に、終末期を迎えた場合の施設・事業所での対応・ケアについて十分な説明を行い、対応方法・連絡方法を確認している。
	看取りマニュアルを整備し、職員に対しても定期的に個人面談を行い、精神的なケアに努め、年1回は看取り研修を実施している。		<input checked="" type="checkbox"/> 職員に対して、終末期のケアに関する研修を実施している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 終末期のケアに携わる職員や利用者の担当職員等に対して、精神的なケアを実施している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 医師・医療機関等との連携体制を確立している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 利用者・家族から希望があった場合に、利用者の状況に応じてできる限り施設での看取り介護を行う体制を整えている。
A-5	認知症ケア	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
	① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の日常生活能力、残存機能の評価を行っている。
	判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 周辺症状を呈する利用者には、一定期間の観察と記録を行い、症状に合わせたケアや生活上の配慮を行っている。
	周辺症状の原因や行動パターンを探り、毎朝・夕にはカンファレンスを行い個々に応じたケアを工夫している。また、身体拘束については、リスクマネジメント委員会で毎月協議し、身体拘束ゼロを掲げ法人一丸となり取り組み身体拘束ゼロを継続できている。また、家族にも協力・理解して貰えるよう、安全対策12項目の冊子を作成し入所時には都度説明している。		<input checked="" type="checkbox"/> あらゆる場面で、支持的、受容的な関わり、態度を重視した援助を行っている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が日常生活の中でそれぞれ役割（家事等）が持てるように工夫している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 職員に対して、認知症の医療・ケア等について最新の知識・情報を得られるよう研修を実施している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 医療スタッフ等との連携のもと、周辺症状について分析を行い、支援内容を検討している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりの症状に合わせ、個人あるいはグループで継続的に活動できるよう工夫している。
			<input checked="" type="checkbox"/> 抑制・拘束は行っていない。やむを得ず実施する場合には、必要な手続きをとっている。
	認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が安心・安全で落ち着ける環境となるよう工夫している。
	判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の行動が抑制されたり拘束されたりすることのないよう、環境に十分な工夫をしている。
	各居室には慣れ親しんだ備品など自由に持ち込んで貰い、共有スペースには畳みスペースやソファ等を整備し、安心・安全に暮らせる環境を整備している。また、安全衛生委員会を整備し、毎月危険箇所や清掃面もチェックを行い改善に努めている。		<input checked="" type="checkbox"/> 危険物の保管、管理が適切に行われている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 異食や火傷等の事故防止のため、片付け、清掃が行われている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 共有スペースも、認知症高齢者が安心して過ごせる環境づくりの工夫を行っている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 居室については、同室者の組み合わせ等に配慮している。
			<input checked="" type="checkbox"/> ベッドの周囲には、写真や個々の好みのものを飾る等の配慮をしている。
			<input checked="" type="checkbox"/> 居室・トイレ等、一目でわかるような表示をする等の工夫を行っている。
A-6	機能訓練、介護予防	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
	① 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 一人ひとりに応じた機能訓練のプログラムを作成し、実施、評価・見直しをしている。
	判断した理由・特記事項等		<input checked="" type="checkbox"/> 介護予防活動も計画的に行い、評価・見直しをしている。
	機能訓練が必要な利用者に対しては、個々に応じたプログラムを作成し看護職員が実施している。		<input checked="" type="checkbox"/> 日々の生活動作の中で、意図的な機能訓練・介護予防活動を行っている。

			<input type="checkbox"/> 利用者が主体的に訓練を行えるように工夫をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の状況に応じて、専門職（理学療法士、作業療法士等※）の助言・指導を受けている。 ※ここで「等」は、言語聴覚士、柔道整復師、あん摩マッサージ指圧師、看護師を指 <input checked="" type="checkbox"/> 判断能力の低下や認知症の症状の変化を早期発見し、医師・医療機関との連携など必要な対応を行っている。
A-7	健康管理、衛生管理	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は□にチェック)
	① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の体調変化や異変の兆候に早く気づくための工夫をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の体調変化に気づいた場合の対応手順、医師・医療機関との連携体制を確立している。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員に対して、高齢者の健康管理や病気、薬の効果や副作用等に関する研修を実施している。 <input checked="" type="checkbox"/> 体調変化時の対応について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者ごとに看護・介護職員が適切に服薬管理または服薬確認をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 健康状態の記録を行っている。
	判断した理由・特記事項等		
	急変時のマニュアルを作成している。また、急変時の早期発見・対応ができるよう研修を実施している。病気や薬の副作用に関するマニュアル作成し、看護師より研修実施出来ている。		
	② 感染症や食中毒の発生予防を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 感染症や食中毒に対する予防対策、発生した場合の対応方法が確立されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の健康状態についてチェックし、インフルエンザ等の体調の変化を日常的に把握できる仕組みがある。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員や職員の家族が感染症にかかった場合の対応方法が文書化されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員に対して、インフルエンザ等必要な予防接種について、費用負担を支援し受けさせている。 <input checked="" type="checkbox"/> 感染症や食中毒の発生予防・対応方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。 <input checked="" type="checkbox"/> 必要な手洗器・消毒薬等の設備機器等が設置されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 家族、来館者への手洗いや手指消毒等の呼びかけをしている。
	判断した理由・特記事項等		
	感染対策委員会を設置している。流行時期における面会者へのうがい、手洗い、消毒の依頼や、職員への手洗い実施を感染委員会より周知・徹底している。また、年回2回の食中毒、感染予防に関する研修を実施している。食中毒においては厨房の委託業者メフォス、管理栄養士と連携しながら発生防止に努めている。		
A-8	建物・設備	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は□にチェック)
	① 施設の建物・設備について、利用者の快適性に配慮している。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 建物・設備の点検を定期的に行い、問題点については改善するなど、快適性や安全を維持する取り組みをしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 備品の点検を定期的に行い、常に故障や不具合、汚れなどがないように維持する取り組みをしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 椅子・テーブル・ベッド等の家具、床・壁等の建物について、落ち着けるような雰囲気づくりに配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> 談話スペースを配置するなど、快適に時間を過ごせるよう配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者が思い思いに過ごせる工夫がされている。
	判断した理由・特記事項等		
	設備管理室、メンテナンス委員会で随時、点検確認している。スタッフが設備に関して異常を発見した際は速やかに対応、修理できる体制を構築している。また共有スペースにはくつろげる空間作り+清潔な環境を整備するために、清掃活動を徹底して実施している。		
A-9	家族との連携	自己評価結果	評価の着眼点(該当する場合は□にチェック)
	① 利用者の家族との連携を適切に行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 家族に対し、定期的および変化があった時に利用者の状況を報告している。 <input checked="" type="checkbox"/> 家族に対し、サービスの説明をしたり、要望を聞く機会を設けている。 <input checked="" type="checkbox"/> 家族との相談を定期的および必要時に行っている。また、その内容を記録している。 <input checked="" type="checkbox"/> 家族の面会時には、利用者の近況を報告している。 <input checked="" type="checkbox"/> 行事等について家族に日程等を案内し、参加できるようにしている。
	判断した理由・特記事項等		
	ご利用者に変化があった場合は随時ご家族に連絡している。また、定期的な面会を維持するためにケアプランの提示は来所してもらい直接サービス内容を説明している。施設行事である夏祭りにはできるだけ多くのご家族に参加してもらうよう案内文を作成し配布している。		

特別養護老人ホームにおける利用者の要介護状態の改善のためのサービス評価基準  
(滋賀県独自項目)

1. プロセス（過程）の評価

利用者の要介護状態の改善に資する取組を行っている。	自己 評価結果	評価の着眼点(該当する場合は口にチェック)
① 運動器の機能向上に資する取組を計画的・組織的に 行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者ごとの機能訓練計画がある。(個別の施設サービス計画に機能訓練に関 する取組を盛り込んでいる場合を含む。)
判断した理由・特記事項・具体的取組事例等		<input checked="" type="checkbox"/> 機能向上に向けた取組を計画するにあたり、利用者の自己決定に配慮するとと もに、具体的な目標を設定するよう努めている。
個別の施設サービス計画に機能訓練を取り入れ、チェック表を用いて 実施評価している。また、希望者には訪問リハビリマッサージ師を導 入している。また、個々の状態に応じて日常生活の中で出来る体操な ども取り入れている。機能訓練指導員(看護師)が意識啓発してい る。		<input checked="" type="checkbox"/> 機能向上に向けた取組を計画するにあたり、理学療法士、作業療法士、言語聴 覚士、看護師等が参加している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 機能向上に向けた取組を、生活中心に取り入れる工夫を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者ごとの機能訓練の実施記録がある。
		<input type="checkbox"/> 機能向上に向けた取組が組織的に行えるよう、研修や職員の意識啓発に取り組 んでいる。
		<input checked="" type="checkbox"/> 課題分析、目標設定、モニタリング、目標達成状況の評価と利用者の状態に応 じて、継続的に取り組んでいる。
② 日常的な介護サービスにおいて要介護状態の改善に資 する取組を行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の状態に応じた食事提供を行っている。
判断した理由・特記事項・具体的取組事例等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の状態に応じた食事介助を行っている。
食事については、管理栄養士が中心となり栄養状態を把握し各専門職 と連携している。具体的には、低栄養状態の方には、高カロリー食の 提供・嗜好品の追加・食事メニューの見直し・家族との食事会開催な ど。 排泄については、24時間排泄チェック表を用いて個々に応じた排泄時 間を把握し排泄介助を行っている。また、自然な排泄ができるように、 水分摂取量には注意し、食物繊維の多い健康補助食品などの提供も 行っている。 福祉用具については、福祉用具プランナーと相談し本人に合った用具 を選定している。また、メンテナンス委員会より定期的に点検を行 い、安全・安心して使用できるようにしている。		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の栄養状態を把握している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の低栄養状態を改善するよう支援を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の意向や状態に応じ、自然な排泄を促すよう支援を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 一日の総臥床時間を減らすため、施設全体として離床を進めている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 福祉用具は、定期的に点検している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 福祉用具は、利用者の使用の状況を確認し、心身の状態に対応したものとなっ ている。
③ 要介護状態の改善に資する生活環境等の整備の取組を 行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が居室以外で過ごせる場所を、複数箇所確保し利用されている。
判断した理由・特記事項・具体的取組事例等		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の過ごす場所の選択は、利用者の意思を尊重している。
居室以外の共有スペースには畳スペース・数種類のソファなど複数 箇所整備している。余暇活動については、施設周辺の散歩・料理作 り・四季に応じたレクリエーション・施設の畑での野菜作りなども取 り入れ、利用者一人一人が充実して生活して貰えるよう取り組んで いる。		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の余暇活動を個別に援助できるようボランティアや家族などと活動でき るような配慮をしている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が選べるよう複数の余暇活動を準備している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が、要介護状態の改善に取り組む意欲を引き出す工夫をしている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 日常の中で、散歩の機会など個別に援助する時間を設けるよう配慮している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 認知症の進行予防のための活動等を取り入れている。



2. アウトカム(結果)指標

○利用者の要介護度等の状態の変化を評価するための指標の設定

アウトカム指標	評価年度 平成31年2月10日時点			評価年度 平成30年2月25日時点		
	改善 %	維持 %	悪化 %	改善 %	維持 %	悪化 %
①要介護度を維持、改善した利用者の割合	0 0%	18 82%	4 18%	0 0%	19 83%	4 13%
②認知症高齢者の日常生活自立支援度が改善した利用者の割合	0 0%	20 91%	2 9%	0 0%	20 87%	3 13%
③障害高齢者の日常生活自立度が改善した利用者の割合	0 0%	20 91%	2 9%	0 0%	21 91%	2 9%

注)各割合(%)=該当する状態の人数/対象者の延べ人数×100