

岐阜県福祉サービス第三者評価事業

評 価 書

(特別養護老人ホーム 山県グリーンビレッジ)

特定非営利活動法人 岐阜後見センター

岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 26 年 12 月 19 日改正
(平成 27 年 1 月 1 日適用)

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 岐阜後見センター

②施設・事業所情報

名称：特別養護老人ホーム 山県グリーンビレッジ		種別：特別養護老人ホーム	
代表者氏名：前 田 光 久		定員（利用人数）： 9 0 名	
所在地：岐阜県山県市大門 8 0 3 番地			
TEL：0 5 8 1－3 6－1 0 5 0		ホームページ： http://yuuaikai.life.coocan.jp/	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日：平成 1 4 年 9 月 3 0 日			
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 友愛会			
職員数	常勤職員： 3 8 名		非常勤職員 3 6 名
専門職員	（専門職の名称） 名		
	事務員 3 名		
	生活相談員 1 名		
	介護支援専門員 1 名		介護支援専門員 5 名
	看護職員 2 名		看護職員 6 名
	介護職員 3 0 名		介護職員 1 9 名
	管理栄養士 1 名		その他 8 名
施設・設備 の概要	（居室数）		（設備等）
	ユニット型個室 3 0 室(トイレ付) 個室 1 2 室 2 人部屋 2 4 室		食堂(ユニットに 2～3 か所) 浴室 室 医務室 1 室 宿直室 1 ボランティアルーム 1 室

③理念・基本方針（※転載）

理念

- ・利用者の方々の意思を尊重し、自立の意欲を喪失することなく、豊かな安らぎのある生活が送れる施設を目指します。
- ・職員は常に利用者の方々やご家族の満足を念頭に置き、誠意をもって自己啓発と相互研鑽に励み、人間性と専門性を高めることに努力します。
- ・地域福祉の拠点として、地域住民との連携を密にし、幸せな福祉社会の実現に努めます。

運営方針

- ・笑顔であいさつ、心のこもった親切な対応で
私達は入居者様及びご家族様等に笑顔で挨拶、心のこもった親切なサービスを提供

いたします

・利用者様のために、常に前向きな姿勢で

私達は全ての企画・業務から接遇まで利用者様優先の発想・動機で取り組みます。

私達は、利用者と積極的に向き合い、常に前向きな姿勢でサービスを提供いたします。

敬意と感謝の気持ちをもって接します

・仕事はチームワークで

私達は、明るいホーム・明るい職場を実現します。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

・母体法人の様々な医療機関、老人保健施設、隣接施設の嘱託医との細やかな医療連携による看取りが実施される。

・山口市高齢者緊急一時保護事業協力施設であり、地域ネットワーク事業に関しての協定締結施設でもある。また、山口市消防団協力事業所であると共に、地域福祉推進委員への職員協力も行っている。

・季節料理（伊自良お花見御膳、八十八夜の膳、七夕御膳等）や郷土料理、全国名物料理等、様々な行事食を提供し、食に対する関心を高めている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成28年11月19日（契約日）～ 平成29年3月15日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	1回（平成23年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

＜利用者の意向を尊重するケアに取り組んでいる＞

コミュニケーションが困難な利用者が増えつつある中で、その人の思いや意向を把握しようと、言葉かけを行ったり、居室にいる利用者を尋ねて声をかけたり、見守り、観察することで、何を思い、感じているのかを察し、意向に沿った支援ができるよう努めている。

＜職員の定着率が高い＞

地域性や労働環境の良さから職員の定着率は高い。今年度から介護プロフェッショナルキャリア段位制度を活用した生涯キャリアパス・モデルの構築に取り組んでいる。今年度はアセッサー研修に5名参加させ、能力アセスメント様式の策定を行う等、職員の質の向上とさらなる定着率の向上を図るとともに利用者満足を高めていく取り組みを行っている。

＜介護サービスの質の向上と経営体質の強化に努めている＞

満足度アンケートや利用者・家族との話し合いの中で、ニーズや意向を踏まえた高品質なサ

ービスの提供に努めている。経営分析を行い、きめ細かい経費の節減や介護 I C T の導入により業務の効率化に努める等、介護サービスの質の向上と同時に経営体質の強化に努めている。また、事業報告、事業計画、財務諸表等の経営情報や施設の運営状況やサービス内容をホームページで公開する等、経営の透明化に取り組んでいる。

＜災害時の地域貢献に取り組んでいる＞

山県市の福祉避難所協定を締結し、災害時等の避難施設としての役割を担っている。近隣住民向けの備蓄、炊き出し設備、生活水、A E D 等の準備、緊急連絡網の体制整備の他、災害の対応に関する各種マニュアル等を作成し、様々な災害ケースを想定した避難訓練を実施している。また、岐阜県災害福祉派遣チームに職員を登録している。

◇改善を求められる点

＜感染症予防対策のさらなる強化が望まれる＞

今年度の事例を教訓にして、今後とも、あらゆる事態を想定し、さらなる感染症の予防体制の構築に向けた取り組みに期待する。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今年度は結核集団感染という事例が発生した。「いのちを大切にする」という目標を掲げていたこともあり、利用者、家族、地域の方々に心配をかけ申し訳ない気持ちが施設全体に漂い、ケア全般を否定されたと感じた職員もいた。

このような中で第三者評価を受け、評価された項目については職員の自信にも繋がり、また課題においては、改善の目標が明確化され施設として次へのステップにつなげていかなければならないと感じた。

五年ぶりの受審であり、今後も定期的に受審し、より質の高い施設創りを目指す手段として活用したい。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

（特別養護老人ホーム 山県グリーンビレッジ）

評価細目の第三者評価結果

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

Ⅰ-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
Ⅰ-1-（１） 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	Ⅰ-1-（１）-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 3つの基本理念とそれを踏まえた3つの基本方針が明文化されており、施設の目指す方向が読み取れる。理念や基本方針の職員への周知については、全体会議や経営会議等でわかりやすく説明し、周知を図っている。また利用者周知については、入居時等の機会を捉えての説明や施設内の各所（玄関、エレベーター内、介護員スペース等）での掲示、ホームページでの情報発信等で周知を促している。		
改善できる点／改善方法：		

Ⅰ-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅰ-2-（１） 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	Ⅰ-2-（１）-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 社会福祉事業全体の動向の把握については、行政や各種関係団体から情報を得ている。またインターネットから情報を収集したり、各種研修に参加する等して収集に努めている。また、地域の高齢者の状況、地域性や地域の福祉ニーズを把握し、分析している。		
改善できる点／改善方法：		
③	Ⅰ-2-（１）-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 運営会議等、各種職員会議において月次の部門別試算表を作成し、同種業界の会計情報などを把握し、比較・分析・検討を行い、経営体質の強化を目指して職員教育の重点化や光熱水費の節減の工夫等、業務の効率化と改善等経営課題の改善に向けた取り組みを行っている。		
改善できる点／改善方法：		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 平成28年度～平成30年度に渡る4カ年計画を策定し、中・長期目標を明確にしている。法人全体と当施設も含む拠点事業単位の中・長期ビジョンを明確に示す内容になっている。		
改善できる点／改善方法：		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 中・長期ビジョンを踏まえ、年度単位で経営全体に渡る事業計画が策定されている。予算的裏付けをし、中・長期目標達成に向かって計画的に進める仕組みがある。		
改善できる点／改善方法：		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、予算計画、事業展開、ケアサービスの質の向上、健康管理、食生活、行事計画、人事管理、目標管理、研修計画等、経営全般について策定されている。各種職員会議や委員会で話し合われた後に経営会議で検討されており、職員参画によるボトムアップ型の立案プロセスを経ていると考える。		
改善できる点／改善方法：		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の概要について、利用者には機会を捉えて説明している。また法人のホームページで法人全体の事業計画を記載して広報すると共に、経営計画や事業報告書を家族に郵送している。		
改善できる点／改善方法：		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

	第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	

8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： サービスの質を確保するために各種マニュアルを作成し、適宜見直ししている。また、キャリア段位制度の研修を活かし、独自に技術能力チェック表を作成し、取り組むと共に各種会議においてサービスの質の向上に向けた話し合いを持ち、課題に対し、解決を図る体制を整備している。また、目標管理における自己評価制度を導入すると共に、利用者満足度アンケートを実施している。今年度は岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。		
改善できる点／改善方法：		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 目標管理における自己評価制度を導入すると共に、利用者満足度アンケートを実施し、その結果について課題分析を行い、改善策・改善実施計画を検討している。今年度は岐阜県福祉サービス第三者評価を受審し、改善策・改善実施計画についても検討している。		
改善できる点／改善方法：		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 施設長はその役割、責任を職務分掌の中で明らかにし、職員会議等で意見を表明している。また、介護保険制度や高齢福祉動向、施設の方針や施設長の抱負についてパワーポイントを用いて説明すると共に、サービスの質の向上や経営体質強化に向けた方向性について表明をしている。		
改善できる点／改善方法：		
11	Ⅱ-1-(1)-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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 施設長は関係法令の研修会の参加等を通して法令情報の収集に努めると共に法令遵守に関するマニュアルを作成し、職員会議や研修を通して職員への周知を図っている。また、現場での業務に関する遵守法令や根拠法について説明し、職員のコンプライアンス意識を高めている。		

改善できる点／改善方法：		
Ⅱ－１－（２） 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ－１－（２）－① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 基本理念に『職員は常に利用者の方々やご家族の満足を念頭に置き、誠意をもって自己啓発と相互研鑽に励み、人間性と専門性を高めることに努力します』とあるように、利用者一人ひとりに応じたサービス提供の観点から、施設長は、自己評価、介護相談員、満足度調査等を積極的に活用し、サービスの質の向上に向けた取組に指導力を発揮している。		
改善できる点／改善方法：		
13	Ⅱ－１－（２）－② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 財政基盤のさらなる安定と経営体質の強化に向けて、経費節減や業務改善等を推進すると共に職員に周知を図り、適正な職員配置に努める等、業務の効率化に向けた取組を行っている。		
改善できる点／改善方法：		

Ⅱ－２ 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ－２－（１） 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	Ⅱ－２－（１）－① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 山県市地域の雇用の一翼を担い、様々なチャネルを通して幅広い年代の採用活動を行い、採用時から新人職員研修を充実させ、定着して働いてもらえるよう職場環境を整えている。さらに各職位別の研修、各種委員会活動、外部研修への積極的な参加等計画的な研修の実施や資格取得の奨励、キャリア段位制度の取組を通して、職員の人材育成に力を入れている。		
改善できる点／改善方法：		
15	Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理が行われている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 人事考課については、人事評価基準が明記され、客観的な基準に基づいて評価がなされている。目標管理制度を導入し、職員の自己評価、上司の評価が実施されている。定期的な面接を通じて職員にフィードバックがなされている。		
改善できる点／改善方法：		

Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 職員の就業状況を定期的にチェックし、リフレッシュ休暇を設ける等して公平に有給が取得できるようにし、働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 職員の個別目標の設定、期中、期末の定期的なフィードバック面接を通して育成に取り組んでいる。今年は運営方針に「チームケア」を掲げ、チームの一員として何をなすべきかというテーマで目標設定を行っている。		
改善できる点／改善方法：		
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中に「職員の資質向上」が明記され、職員の外部研修参加、施設内研修、OJT研修の実施を位置づけている。今年度は、キャリア段位制度の取り組みを通じて職員の質の向上を図っている。		
改善できる点／改善方法：		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a・㉡・c
良い点／工夫されている点： 研修計画を策定し、各職位別・職種別研修の他、様々な外部研修や施設内研修を行っている。また、参加した研修については復命報告を通して職員に周知している。		
改善できる点／改善方法： 個別年間研修計画はまだ取り組まれていないようである。職員一人ひとりに着目した細かな年間研修計画の策定を行うことで、キャリア段位制度の取り組みと併せて職員個別の目標管理や職員の能力アセスメントの仕組みの充実につながるものと思われる。今後、職員一人ひとりに着目した細かな年間研修計画の策定に向けた取り組みに期待したい。		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点：		

介護福祉士や管理栄養士等、養成校からの依頼に応じて積極的に実習生を受け入れている。受け入れ全般のマニュアルを整備し、受け入れにあたっては、養成校と打ち合わせを行い、実習オリエンテーション、カンファレンスや振り返りを行う等して指導にあたっている。
改善できる点／改善方法：

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	Ⅱ-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： ホームページ上に、法人全体の事業報告、事業計画、各種財務諸表、現況報告書、福祉サービス第三者評価結果について積極的に公開する等、運営の透明性の確保に努めている。また、家族にも広報誌を配布し、行事などの案内を載せている。生活の様子などを個人情報に配慮してDVDにまとめ、見てわかりやすいよう工夫し、入所時に見ていただいたり、玄関前、事務所カウンタースペースでスライドショーにして見せていただいている。		
改善できる点／改善方法：		
22	Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 公認会計士による定期巡回指導を受け、事務、経理、取引等についてルール化している。また社会保険労務士、行政書士にも人事や運営についての指導を受けている。		
改善できる点／改善方法：		

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	Ⅱ-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 基本理念に『地域福祉の拠点として、地域住民との連携を密にし、幸せな福祉社会の実現に努めます』と明示され、中学校の運動会や地域の文化祭に出かけたり、施設行事に参加を呼びかけたりして、地域との交流を深めている。車で10～15分程度の公園などに花見や散歩に出かけた際には、挨拶を交わすなどの交流がある。また地域の商店の訪問販売にも来てもらっている。		
改善できる点／改善方法：		

24	Ⅱ-4-(1)-② ボランティア等の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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： ボランティア受け入れマニュアルを整備し、ボランティア受け入れの基本姿勢を示している。施設の夏祭りに日頃のボランティアを招待したり、喫茶コーナーの手伝い、歌や踊り、太鼓の披露、演芸等、様々なボランティアの受け入れをしている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、 関係機関等との連携が適切に行われている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 必要な社会資源を明確にし、職員に周知を図っている。また、福祉担当課、病院、保健所、警察、消防等、地域の関係機関や関係団体との連携ができています。介護事業者連絡会、地域福祉推進委員会等への参加を通して連携を深めている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a・㉑・c
良い点／工夫されている点： 地域の住民向けの備蓄も含めて、福祉避難所として災害時等の避難施設としての役割を担っている。自治会への働きかけにより、会合の際に介護保険制度について説明する機会を設けることができている。		
改善できる点／改善方法： 地域住民向けに会議室を提供したり、公開講座や系列施設が準備している認知症カフェの実施等、施設が有する機能を地域に還元する取り組みに期待したい。		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行 われている。	a・㉑・c
良い点／工夫されている点： 地域の拠点施設として、地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業・活動について常に意識して施設経営を行っている。		
改善できる点／改善方法： 社会福祉法人改革の流れの中で、今後、社会福祉法人の使命として、公益的な事業活動がますます重要になってくる。地域ニーズの潜在的なニーズを捉え、この分野での活動の拡充に向けた取り組みに期待したい。		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 基本理念に『利用者の方々の意思を尊重し、自立の意欲を喪失することなく、豊かな安らぎのある生活が送れる施設を目指します』と明示されており、各種会議の中で理念を唱和し、職員に意識付けを図っている。		
改善できる点／改善方法：		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： プライバシー保護について各種マニュアルを整備し、職員の心構え等を周知させている。また、研修を通じて利用者を尊重したサービスの提供に関する基本姿勢や人権への配慮について周知徹底させている。権利擁護指針を設け、全体会議で年に2回は議題に上げ、理解を深めている。日常的生活場面での配慮では、例えば、2人部屋であっても、家具やカーテンを備え付けることでプライバシー保護に配慮している。また鍵がかけられるトイレも設置してある。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： パンフレットやDVDの作成やホームページでの情報発信を通じて、施設の概要、サービス内容や施設での生活について、わかりやすく紹介している。また、見学やショート体験利用の受け入れを行っている。		
改善できる点／改善方法：		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 入所時の契約にあたり、重要事項説明書を渡して、時間をかけてわかりやすく説明している。料金、サービス内容、退所の選択肢等についても説明し、同意を得て、契約を締結している。必要な場合は、成年後見制度について説明している。ケアプランの変更については利用者・家族の意向を踏まえて見直しを行い、同意を得て、変更している。		

改善できる点／改善方法：		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業所の変更や家庭への移動はほとんどないが、病院への変更がある場合には、利用者の状況についてサマリーを渡して情報提供する等して連携し、継続性に配慮している。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 満足度調査をアンケート形式で行っている。自由記述の欄を設け、要望や改善を望む声は、全体会議で話題にすることで改善が図られるようにしている。また食事の嗜好調査を行い、献立に取り入れ、サービスの改善に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 苦情解決の仕組みが確立しており、重要事項説明書に苦情解決の窓口について明記し、ポスターを施設内に掲示して、利用者にわかりやすく周知している。		
改善できる点／改善方法：		
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者に日頃から言葉がけに努めたり、介護相談員を活用したり、相談や意見を述べやすい環境を整えている。また各フロアには意見箱が車いすでも手が届くところに設置され、提案用紙も括り付けられている。		
改善できる点／改善方法：		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者からの相談や意見に対して、苦情解決対応マニュアルに基づいて迅速に対応している。		
改善できる点／改善方法：		

Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事故防止委員会を設置し、ヒヤリハットの報告を収集し、分析し、事故の発生の予防に努めている。マニュアルを整備し、施設内研修を実施し、設備の点検・保全に努める等、安全管理体制を構築している。		
改善できる点／改善方法：		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a・㉒・c
良い点／工夫されている点： 感染対策委員会を設置し、食中毒やインフルエンザ、ノロウイルス等、感染症対策に取り組んでいる。感染症マニュアルを整備し、感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備している。		
改善できる点／改善方法： 今年度は、安全を脅かす事例が発生した。今後とも、あらゆる事態を想定した万全な安全確保体制の構築に向けた取り組みに期待する。		
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 福祉避難所として災害時等の避難施設としての役割を担っている。地域の住民向けの備蓄も含めて、3日分の備蓄、緊急連絡網の体制整備の他、災害の対応に関する各種マニュアル等を作成し、様々な災害ケースを想定した年3回の避難訓練を実施している。		
改善できる点／改善方法：		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 個々のサービスの標準的な実施方法については、各種マニュアルを作成し、会議での説明や文書配布を通じて職員への周知に努めている。		
改善できる点／改善方法：		

41	Ⅲ-2-(1)-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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 各種マニュアル類は定期的な見直しや必要な場合には随時、見直しを行っている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 施設で定めた統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、ニーズを把握している。各部署の関係職種が参画してケア会議を開催し、利用者・家族の意向を踏まえてサービス実施計画が作られている。		
改善できる点／改善方法：		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： アセスメントは定期的に行っているが、心身状況等の変化があれば、随時見直ししている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 施設で統一した様式により、利用者の状況を把握し、記録している。各種会議等を通して、職員で情報を共有する体制ができている。今年度から、介護ICT化を推進している。タブレット端末を導入し、記録の効率化と迅速な共有化がさらに進んでいる。		
改善できる点／改善方法：		
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 個人情報保護に関する規程を整備し、管理責任者を決めて個人情報の不適切な利用や漏洩対策を行う等、管理体制ができている。		
改善できる点／改善方法：		