

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：岩砂デイサービスセンター	種別：通所介護	
代表者氏名：久世 奈緒美	定員（利用人数）：	35 名
所在地：岐阜県岐阜市福光東3丁目10番8号		
TEL：058-210-2010	ホームページ： https://yuuaikai-gifu.or.jp/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 平成15年5月8日		
経営法人・設置主体（法人名等）：医療法人社団 友愛会		
職員数	常勤職員： 11 名	非常勤職員 5 名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	社会福祉士 2 名	看護師 2 名
	介護福祉士 5 名	理学療法士 2 名
施設・設備 の概要	（居室数）	
	（設備等） 機能訓練室 面談室 浴室 静養室 厨房 食堂	

③理念・基本方針（※転載）

友愛会理念

友愛会は皆様の健康で幸せな生活を願い、医療、介護、福祉の連携のもと、良質で真心のこもったサービスを提供し、その社会的責任を果たします。

ビジョン

地産 地育 共創 友愛

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・医療法人が運営する通所介護として、中重度の方や医療依存度の高い方であっても受け入れ、重度化防止・自立支援の実現と、最期まで住み慣れた地域で暮らし続けてもらうよう支援している。
- ・機能訓練指導員を手厚く配置し、利用者ニーズに合わせた個別の機能訓練プログラムを提供している。通所介護の提供時間を通じて、生活リハビリを実践している。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成30年6月11日（契約日） ～ 平成31年2月 日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	1 回（平成 年度）

⑥ 総評

◇特に評価の高い点

<地域の人々との交流を積極的に実施している。>

模擬店、絵手紙、水彩画、書道、脳トレーニング等地域ボランティアの講師を招き、住民も参加して、実施している。住宅地域に施設が立地しており、開かれた字義洋書として、文化祭やフリーマーケット等の事業所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。

<地域課題やニーズに積極的に取り組んでいる。>

母体である医院がこの地に開業して120年以上経た歴史ある法人である。この地域に生まれてから最期を迎えるまで地域の人々に寄り添う体制で、地域における医療、福祉の拠点として、地域ニーズに応じた各施設を擁して、地域に貢献しており、デイサービスセンターはその一翼を担っている。

<機能訓練プログラムを作成した生活リハビリに取り組んでいる。>

常勤の理学療法士に加え、法人の病院からも理学療法士に定期的に加わってもらうことにより、個別、小集団という重層的なリハビリが実施されている。自立支援に基づいた機能訓練プログラムを提供している。

<母体である医療法人との連携を活かしたサービスを提供している。>

法人の訪問看護部との連携による医療依存度の高い利用者や中・重度の利用者の受け入れに力を入れるとともに、支援体制ができています。

<家族との連携強化に向けた取り組みを行っている。>

サービスの利用状況を記載した、「ふれあい手帳」を活用することで、日々の送迎時に家族に一日の状況を伝えたり、他のサービスとのスムーズな連携が可能となっている。また、毎月のモニタリングの結果表を家族に配布し、家族との連携を深めている。

◇改善を求められる点

<社会参加のプログラムを積極的に取り入れる。>

買い物に出かける、地域の行事に参加する等、社会参加のプログラムを積極的に計画に取り入れることにより、デイサービスがより楽しみなところになるとともに、なにより利用者の心身状態の活性化につながると思われるので、今後とも利用者のエンパワメントを高める観点からの社会参加を取り入れた計画作成に向けた取り組みに期待したい。

<一人ひとりのスペースが少なく、手狭である。>

開設16年の歴史ある施設であるが、利用者の増加や重度化のため、一人ひとりのスペースが手狭になってきている。今後ともゆったり感やくつろぎ感のある空間を演出する等、アメニティ向上のための工夫に向けた取り組みに期待したい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回の福祉サービス第三者評価の受審を通して、通所介護サービスのあり方や事業所経営について見直すよい機会となりました。評価では、良い点や改善すべき点などにつきましてご指摘をいただきました。今後、改善すべきと指摘された点については、継続的に改善に向けた取り組みを行うとともに、評価の良かった点についても更なる改善に努めることで、今後、多様化する介護ニーズに対応したケアサービスの提供に努めていきたいと考えています。

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。

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の理念「～皆様の健康で幸せな生活を願い、医療、介護、福祉の連携のもと、良質で真心のこもったサービスを提供し、その社会的責任を果たします～」が明文化され、それを踏まえて、法人のビジョン「～地産 地育 共創 友愛～」が明文化されている。また、事業所の運営方針として「～利用者が可能な限り、居宅に置いてその有する能力に応じて自立した生活を営むことが出来るように支援するとともに、利用者の家族の身体的および精神的負担の軽減を図ることに努める～」 「関係市町村、保健・福祉・医療機関、他の指定介護サービス事業者との連携を図り、事業の目的が円滑且つ公正に運営されることに努める～」が明文化されている。理念・ビジョン等は、誰にも見えるように事業所玄関に掲示されている。また、職員の名札の裏面に理念を明記し、常に意識化できるようにしている。さらにホームページ、パンフレット、広報誌等で、利用者・家族をはじめ広く地域に向けた周知に取り組んでいる。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>介護保険等の制度動向、地域の人口動態や社会資源状況については、法人の経営企画会議や各種研修に参加する等して情報収集に努めている。また地域の福祉ニーズについては、地域包括支援センターその他関係機関との情報交流や日々の送迎での情報収集等を通して把握に努めている。また、法人の経営企画会議等で利用者状況の動向や事業所の経営状況を分析し、適正な経営管理に努めるとともに、職員の経営リテラシー向上に向けた取り組みを行っている。</p>		
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

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者状況の動向や事業所の経営状況を分析し、具体的な経営課題（利用者の高齢化・重度化・人材確保、職員教育、職員処遇改善、キャリアパス、施設整備、地域性の課題、安定した継続経営等）を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。同種施設が競合する地域であるが、とりわけ、母体法人が医療法人である強みを活かした差別化戦略として、医療依存度の高い利用者や中・重度の利用者の受け入れにも力を入れるとともに、リハビリテーションを強化する等サービス領域に特徴を持たせている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

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。	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業所の中期計画として、平成29年度～平成31年度に渡る3カ年計画を策定し、基本方針並びに重点目標を明確にしている。また、それを踏まえたアクションプランとして取り組み内容を具体化している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>事業所の中・長期のビジョンを設定した計画ではなく、中・長期に渡る予算の根拠づけが弱い。今後の経営環境の変化を見据えたセグメンテーションのあり方や事業ドメインの方向性を指し示す長期ビジョンの明確化に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	a ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>中期計画を踏まえた事業計画を策定している。事業計画は、予算管理の観点から、事業所の現状と課題分析を行い、実効性のある計画が策定されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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。	a ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画は、運営会議・主任会議等を通じて職員の意見を収集し、全体会議等を通じて策定や評価・見直しを行っており、組織的な取り組み体制ができている。事業目標評価シートを達成度のスケールとして活用している。また年度当初に事業計画を全職員に配布するとともに、各種会議での説明を通じて職員周知を図っている。新理事長体制になった現在、策定のフローはウォーターフォール型からアジャイル型への変革の途上にあり、経営全般に渡る計画内容の充実と今後のさらなるスピード感</p>		

あふれた策定プロジェクトの推進が期待できるものと確信している。		
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。	a・ ③ ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者・家族への周知については事業計画の要旨について、利用者の配布物や広報誌の配布を通じて、周知を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>利用者への周知について、利用者・家族がステークホルダーの重要な一員であることを考えれば、事業計画全体について、分かりやすい資料作成や説明方法の工夫等、さらなる周知に向けた取り組みに期待したい。また、ホームページでも事業計画を公開する等広く地域に向けた広報への取り組みにも期待する。</p>		

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。	③ ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業所の自己チェック表を活用し、毎年、職員間で自己評価を実施し、部門長が検討している。また、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。</p>		
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。	③ ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業所の自己チェック表を活用した事業所自己評価や岐阜県福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、改善策・改善実施計画を立案し、解決を図る組織体制を整備している。</p>		
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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>運営規程や事務分掌表において管理者の役割と責任について明文化し、朝礼、職員会議等の機会を捉えて表明する等して周知を図っている。有事の際の役割については、災害時事業継続計画の中でのミッションシートにおいて明らかにしている。</p>		
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。	a・Ⓑ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>管理者は事業運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加し、伝達研修等を通じて職員に報告・説明するとともに、職員への周知を図っている。また、法人として、定期的な法令遵守に係る研修の実施を通して、職員のコンプライアンス意識を高めるべく取り組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>事業所のコンプライアンスが重要なキーワードになりつつある現在、全ての職員に至るまで、法令基礎からの積み上げ教育やアクティブ・ラーニングを活用したインタラクティブな教育、テスト形式による習熟度確認を実施する等、ディプシリンを徹底させて、ガバナンスを利かせた組織の素地ができあがるものとする。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>理念に明文化された「～良質で真心のこもったサービスを提供し、～」の具体的な実践のため、管理者は、福祉臨床の場に身を置き、日頃から職員の意見に耳を傾けるとともに定期的な介護職ミーティングを行い、業務等の相談、助言、指導等に取り組む等、積極的にサービスの質の向上に向けた取り組みに指導力を発揮している。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>人事労務、財務等については、法人による組織的な分析の仕組みがあり、経営成績及び財政状態については月次の部門別期間損益を分析し、コスト・ベネフィットのバランス性を重視した業務の効率</p>		

<p>化について、経営企画会議や職員会議等で検討している。ローバジェット運営に努め、経営体質の強化に取り組んでいる。とりわけ、介護ICT化やロボティクス導入については、今後の成長ドライブとして、プライオリティの高い検討課題としている。また、業務においては、競合に対してアドバンテージを取るべく、管理者が中心となり、「中・重度利用者の受け入れプロジェクト」を推進している。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事の裁量権は法人にあるが、施設として必要な人員、必要とする職種に応じた人材プランを構想し、希望する人材を法人に伝えている。幅広く求人チャネルを拡充し、人材確保に努める姿勢があり、また、プリセプター制度の導入や企業内託児所の設置等、定着対策も充実させている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事考課については法人で客観的な人事考課マニュアルを整備し、目標管理制度と連動して、フィードバック面接を通じた評価を実施している。その中で、「職員個々のあるべき理想像」「プロ意識の醸成」「他職種交流」を取り組み課題として掲げ、キャリアパスモデルを明確化し、職場における今後のロードマップを示している。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>有給休暇の積極的な取得への取り組み、リフレッシュ休暇の実施や出産・育児休暇の充実、「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進企業」への登録等、適切な就業環境作りに努めている。また、職員の有給の消化率や就業状況は定期的にチェックし、把握している。職員のストレスチェックを実施し、健康状態や家庭の事情にも配慮した適切な就業環境作りに努めている。リゾート施設の会員であり、互助会、親睦会等を実施している。また、健康診断の実施、医療費や出産費用の半額負担制度や職員の相談窓口の設置等、充実した体制を確立している。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>キャリアパスモデルにおいて職員育成の基本姿勢を明示している。求められる職員像が明確化され、職員の育成に向けた目標管理制度が確立している。年度当初に目標設定し、期中、期末のフィードバック面接や「1 on 1」面接の実施を通して、達成状況の評価を行う取り組みを行っている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>年間研修計画が策定されており、新人職員研修やプリセプター制度の実施、OJT研修、テーマ別研修、外部研修等、様々な研修体制が確立している。研修受講後、研修内容の伝達講習を行う等職員への周知を図り、今後の研修計画の見直しに反映させている。また、寺子屋的視点を研修スタイルに取り入れたり、新たな介護パラダイムを志向し、次世代を担う介護人材を育てるため、宿泊研修等に取り組んでいる。</p>		
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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>新採職員にキャリア段位制度に基づく指標を使用し、スキルをアセスメントし、個別に着目した研修やプリセプター制度の実施、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修を実施する等、研修機会を充実させている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>実習生受け入れマニュアルを整備し、指導担当者を設置し、養成校と連携しながら職種別のプログラムを用意している。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っている。また、小中高大学生の体験学習、インターンシップの受け入れも実施している。</p>		
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。	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページ、パンフレットや広報誌を活用して、施設概要、サービスの内容等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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>ホームページ、パンフレットや広報誌を活用して、施設概要やサービスの内容等の情報公開は行っているが、事業計画、事業報告、予算、決算情報等、事業運営に係る情報を幅広く積極的に公開するまでには至っていない。地域に立脚し、地域に開かれた施設としての役割を担う以上、利用者・家族に加えて、地域住民も重要なステークホルダーの一員であるので、今後ともさらなる情報公開に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	a ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人で経理規程等を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。公認会計士の巡回指導を受けたり、弁護士や経営コンサルタントの指導・助言を受ける等、適正な運営に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

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。	a ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>中期事業計画「チーム友愛会3か年計画」の三本柱のひとつに「地域を知る～」を掲げ、地域との関わり的重要性について明示している。地域行事に出かけたり、文化祭やフリーマーケット等の事業所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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：評価外項目である。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

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。	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>地域に開かれた施設として、地域の社会資源をリスト化し、関係機関・団体との連携強化に努めている。地域を巻き込んだ関係団体のネットワーク作りに取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今後とも、地域の関係機関・団体の定期的な各種会議への参加を促進するとともに、地域を巻き込んだ関係団体のネットワーク作りに向けた取り組みに期待したい。</p>		
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 ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎月、地域向けに事業所を開放し、「グリーンサロン」を開催している。その中で、体操、メイクセラピー、回想法、作品作り等のイベントを実施し、参加を促している。また、災害時事業継続計画の中で、災害時の事業所の開放や避難者の受け入れについて検討している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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・b・c
良い点／工夫されている点：評価外項目である。		
改善できる点／改善方法：		

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。	a ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>理念のひとつに「～良質で真心のこもったサービスを提供し、その社会的責任を果たします～」と明示されており、利用者尊重を理念に据え、利用者へ寄り添った丁寧な優しい支援に努めるとともに、研修を行う等して職員への意識付けを図っている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の人格を尊重する視点に立ち、日常的な支援場面における各種マニュアルを整備し、利用者の生活場面において適切な支援に努めている。また、利用者のプライバシー保護や高齢者虐待予防等の研修の定期的な実施を通して、職員への意識づけの徹底を図っている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： ホームページ、パンフレットや広報誌等を活用し、サービス内容や事業所概要を関係機関に周知している。事業所パンフレットについては、ホームページ内にPDFを貼り付けており、誰でもが情報を入手できるようにしている。利用が初めての方に対しては、事業所内の様子がわかるよう、モバイル端末等を活用し説明する等、サービスを選択できるようわかりやすく工夫している。見学や体験利用の要望にも積極的に対応している。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 利用時の契約にあたり、契約書や重要事項説明書を用いて、施設概要、サービス内容、料金等について、わかりやすく説明している。また契約は、利用者や家族の同意を得て締結している。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業所の変更や利用者へのサービス提供が終了に際しても、相談をいつでも受けられる体制を整える等、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。担当ケアマネジャーや必要な機関へ情報提供を通して、スムーズな事業所変更に資するよう配慮している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 日頃の関わりの中で、利用者や家族の思いや意向を聞き取ったり、利用者満足の向上の観点から利用者・家族調査をアンケート形式で定期的実施し、主任会議・全体会議等で分析し、検討して、サービスの改善に努めている。</p>		

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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>苦情解決の体制や仕組みを整備しており、担当者、責任者や外部の相談窓口についても重要事項説明書に記載し、説明している。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>日常的な支援の場面で、ノンバーバルコミュニケーションを活用しながら、利用者の表情から意向を読み取ったり、行動の背景や根拠を検討する等して、利用者の意向の把握に努めている。また、個室の相談室や意見箱の設置等を通じて意見を述べやすい環境づくりに努めている。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>苦情対応マニュアルを整備し、寄せられた意見・苦情に対しては、安全対策委員会を設置し、迅速対応に努めている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事故発生時の対応についてはマニュアルを整備し、職員周知はもちろんのこと、定期的なリスクマネジメントに関する研修を行い、リスクマネジメント体制を構築している。また、ヒヤリハットについては、報告書にて収集・分析し、対応策を講じている。また、ヒヤリハット報告を出来るだけ多く出すような取り組みをし、毎月の全体会議で共有し、その対策等を職員全員で検討するような仕組みを構築している。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染症マニュアル等を整備し、講習会や感染症研修を実施する等して予防に努めている。看護師が配置されており、発生した場合の迅速な対策体制ができています。</p>		

改善できる点/改善方法：		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>災害時の事業継続計画を策定し、防災訓練・避難訓練等を実施し、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。また、地域の避難所となるべく、災害時の受け入れ体制を整えている。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>中期事業計画の重点目標の中で、「介護職員のスキルアップ」が明記されており、「キャリア段位制度」を軸とした148項目の各種マニュアル類を整備し、会議での説明や職員研修を通じて、職員への周知に努めている。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>各種規程、各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。また、各市湯会議で、支援方法の定期的な見直しを行っている。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>アセスメントを統一した手順と様式を用いて行い、フィジカルティやアクティビティの側面や生活状況をアセスメントし、生活課題（ニーズ）を把握している。ニーズオリエンテッドな観点から、生活相談員を中心に、利用者の意向を踏まえた通所介護計画を立案している。看護師、機能訓練指導員（理学療法士）、介護職員、生活相談員が参画し、支援困難または、個別の介助方法等が必要な利用者に関するカンファレンスを定期的実施している。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の意向を踏まえて定期的に評価、見直しを行っている。利用者の状況変化等で必要がある場合には、随時、計画の見直しを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 事業所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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 個人情報保護に関するマニュアルを整備し、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。個人情報保護に係る研修定期的実施し、職員への周知を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		