

## 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 飛鳥美谷苑	種別：特別養護老人ホーム																																
代表者氏名：西垣 美好	定員（利用人数）：100名（従来型70名 ユニット型30名）																																
所在地：岐阜県各務原市那加西市場町7丁目285番地1																																	
TEL：058-380-3102	ホームページ：http://www.mitaniikai.com/																																
<b>【施設・事業所の概要】</b>																																	
開設年月日：（従来型）平成12年4月1日 （ユニット型）平成20年10月1日																																	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 美谷会																																	
<b>職員数</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%; border: none;">常勤職員：</td> <td style="width: 40%; border: none; text-align: center;">64名</td> <td style="width: 30%; border: none;">非常勤職員</td> <td style="width: 10%; border: none; text-align: center;">18名</td> </tr> </table>	常勤職員：	64名	非常勤職員	18名																												
常勤職員：	64名	非常勤職員	18名																														
<b>専門職員</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%; border: none;">（専門職の名称）</td> <td style="width: 40%; border: none; text-align: center;">名</td> <td style="width: 30%; border: none;"></td> <td style="width: 10%; border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">事務員</td> <td style="border: none; text-align: center;">4名</td> <td style="border: none;"></td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">生活相談員</td> <td style="border: none; text-align: center;">2名</td> <td style="border: none;"></td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">介護支援専門員</td> <td style="border: none; text-align: center;">3名（兼務）</td> <td style="border: none;"></td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">介護職員</td> <td style="border: none; text-align: center;">47名</td> <td style="border: none;">介護職員</td> <td style="border: none; text-align: center;">15名</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">看護職員</td> <td style="border: none; text-align: center;">5名</td> <td style="border: none;">看護職員</td> <td style="border: none; text-align: center;">1名</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">機能訓練指導員</td> <td style="border: none; text-align: center;">1名</td> <td style="border: none;">機能訓練指導員</td> <td style="border: none; text-align: center;">1名</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">管理栄養士</td> <td style="border: none; text-align: center;">2名</td> <td style="border: none;">管理栄養士</td> <td style="border: none; text-align: center;">1名</td> </tr> </table>	（専門職の名称）	名			事務員	4名			生活相談員	2名			介護支援専門員	3名（兼務）			介護職員	47名	介護職員	15名	看護職員	5名	看護職員	1名	機能訓練指導員	1名	機能訓練指導員	1名	管理栄養士	2名	管理栄養士	1名
（専門職の名称）	名																																
事務員	4名																																
生活相談員	2名																																
介護支援専門員	3名（兼務）																																
介護職員	47名	介護職員	15名																														
看護職員	5名	看護職員	1名																														
機能訓練指導員	1名	機能訓練指導員	1名																														
管理栄養士	2名	管理栄養士	1名																														
<b>施設・設備の概要</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%; border: none;">（居室数）</td> <td style="width: 40%; border: none;"></td> <td style="width: 30%; border: none;">（設備等）</td> <td style="width: 10%; border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">従来型個室</td> <td style="border: none; text-align: center;">22室</td> <td style="border: none;">機能訓練室</td> <td style="border: none; text-align: center;">2室</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">2人部屋</td> <td style="border: none; text-align: center;">6室</td> <td style="border: none;">浴室</td> <td style="border: none; text-align: center;">4室</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">4人部屋</td> <td style="border: none; text-align: center;">9室</td> <td style="border: none;">医務室</td> <td style="border: none; text-align: center;">1室</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ユニット型個室</td> <td style="border: none; text-align: center;">30室</td> <td style="border: none;"></td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	（居室数）		（設備等）		従来型個室	22室	機能訓練室	2室	2人部屋	6室	浴室	4室	4人部屋	9室	医務室	1室	ユニット型個室	30室														
（居室数）		（設備等）																															
従来型個室	22室	機能訓練室	2室																														
2人部屋	6室	浴室	4室																														
4人部屋	9室	医務室	1室																														
ユニット型個室	30室																																

### ③理念・基本方針（※転載）

#### 飛鳥美谷苑のサービス理念

#### 飛鳥美谷苑は

利用者やご家族、そして地域の皆様に信頼される施設になります  
思いやりと笑顔、やすらぎを提供します  
皆様のニーズにお応えできるよう、常に変わり続けます

#### 私たちスタッフは

利用者の希望をかなえることができる援助を行います  
ご本人の立場にたった、安心のできるサービスをこころがけます

敬意と感謝の気持ちをもって接します  
常に考え、最もその方に適した援助を追い求めます

#### 基本方針

1. 人としての尊厳が守られ、その人がその人らしく、自由に生きがいのある笑顔あふれる“人”づくり
2. 美しい環境を、結いの心をみらいに
3. 地域住民として共に生きる

#### ④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・市街地に隣接の丘陵地にあり、広い敷地で見晴らしも良く、日当たりの良い環境にある。1階には広いロビーがあり、中庭が目の前に広がり、開放感に溢れている。
- ・当施設以外にも、養護老人ホーム、ケアハウス、デイサービスセンター、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所があり、各事業所が連携の下、地域に根ざした施設として、地域の介護福祉の一翼を担っている。

#### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成28年10月7日（契約日） ～ 平成28年3月15日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	0回（平成 年度）

#### ⑥総評

##### ◇特に評価の高い点

##### <働きやすい環境ができている>

若手職員を登用し、職員の活性化を図っている。職員同士の協調性も良く、ライフワークバランスに配慮した勤務体系も取り入れ、福利厚生の実施により働きやすい環境である。

##### <機能訓練が多彩である>

機能訓練の一環として陶芸用窯を持ち、利用者が陶芸作品作りに取り組み、苑内に展示している。利用者は作品作りに意欲を持って取り組んでいるとのことである。また言語聴覚士によるリハビリテーションを実施している。

##### <地域とのかかわりが深い>

地域のボランティアによる踊り、演奏活動、コーラス等様々な団体が来訪している。また近隣の幼稚園との交流や清掃活動等、地域の人々との関わりが深い。施設実習の受け入れも盛んで近隣の福祉系大学、教員介護体験実習、看護実習、管理栄養士実習等多数受け入れている。

＜家族会組織の充実している＞

家族会組織がしっかりしており、年3回の清掃活動にも多数参加し、家族会主催の研修や講演会を開催している。

◇改善を求められる点

＜書類の系統的な整理が望まれる＞

全般的にはできているが、若干できていない。マニュアルや各種記録物を系統的に整理されたい。

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、支援や今後の方針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、多様化する利用者のニーズに対応した介護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>苑の基本理念として「利用者やご家族、そして地域の皆様に信頼される施設になります」「思いやりと笑顔、やすらぎを提供します」「皆様のニーズにお応えできるよう、常に変わり続けます」「利用者の希望をかなえることができる援助を行います」「ご本人の立場にたった、安心のできるサービスをこころがけます」「敬意と感謝の気持ちをもって接します」「常に考え、最もその方に適した援助を追い求めます」の7つが明文化されている。また「共に歩み、共に感動、共に感謝」というスローガンを掲げ、理念に基づいた基本方針として3つ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、新人研修・職員会議等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>利用者周知については、入居時、家族会、行事等さまざまな機会を捉えて説明する等さらなる周知に向けた取り組みに期待したい。</p>		

#### 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>社会福祉事業全体の動向の把握については、行政や老協等各種関係団体から情報を得ている。その他インターネットからの情報収集、各種研修に参加する等して収集に努めている。また、併設の地域包括支援センター等から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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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。	a・Ⓑ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>経営分析については、会計事務所の指導や経営コンサルティングを受けており、月次の部門別財務諸表分析を行うことにより職員のコスト意識を高めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

経営層や幹部職員は、経営に参画しているが、今後は、経営課題について現場の職員と共有する仕組みの構築に向けた取り組みに期待したい。

### 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>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人理念を踏まえた中・長期計画ビジョンがあり、国の社会福祉政策の変化に合わせて、様々な観点から経営の諸課題解決のため、見直しを行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>今後とも継続して、施設の実態に即した収支を伴う全般的な中・長期的計画の策定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>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>中・長期ビジョンを踏まえ、予算的に裏付けされた年度単位で経営全体に渡る事業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>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画については、職員会議の中で、事業の振り返りが行われ、課題を次の計画に活かしていくというプロセスで実施されている。職員周知については、職員会議での確認等を通して、周知を図っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>経営全般に渡る事業計画は、職員の仕事にも関わるものであるという意識を高めるよう工夫に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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・ <b>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者への周知については、事業計画の要旨を年度初めの家族会総会の機会を捉えて説明している。また、家族の来訪時等にも行事計画について随時説明を行う等、周知を図っている。例えば、秋祭</p>		

りなど大きな行事は早い段階からお知らせをしたり、献立についても1か月分について、よく見える場所に貼り出し、ご家族などに見ていただいている。
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>法人のホームページで、法人全体の事業計画の要旨を記載し、広報されている。また行事計画の周知に向けた取り組みも行われている。今後は、施設の運営全般に渡る事業計画について分かりやすく概要を文書化し、利用者・家族もステークホルダーの一員であることを意識づけしていただくよう工夫に向けた取り組みに期待したい。</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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>毎月、それぞれの現場レベルの部署会議においてケアの質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。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>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>苑全体での自己評価については、まだ取り組まれていないので、今後は、その仕組みづくりに向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>生活改善委員会では具体的に課題に対し改善策・改善実施計画を検討し、解決を図る体制を整備している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>苑全体での自己評価を実施し、課題分析を行い、改善策・改善実施計画を検討し、解決を図るべくその仕組みづくりに向けた取り組みに期待したい。</p>		

## 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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設長はその役割、責任や意向の表明を各種会議の中で行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後はさらに、職務分掌について明確に文書化し、施設長の役割、責任をその中で明らかにすると良いと考える。</p>		
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。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設長は関係法令の研修に積極的に参加し、職員会議や研修を通して職員への周知を図るとともに現場での業務に関する根拠法について法令遵守の意識を高めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>		
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>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 理念に「ご本人の立場にたった、安心のできるサービスをこころがけます」とあるように、利用者一人ひとりに応じたケアサービス提供の観点から、施設長は、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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点： 安定的な財務基盤の確立に向けて経営の効率化を推進し、予算の執行状況を検証するとともに職員に周知を図り、適正な職員配置や業務の効率化に向けた取り組みを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 働いている職員側の意識形成が今後の課題となる。民間企業で研修の実施や、民間との交流などでの意識改革を図るにあたり、職員の中からプロジェクトチームを作り、業務改善へのアイデアを収集できるような仕組みづくりに向けた取り組みに期待したい。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>地域の拠点施設として、地域の雇用の一翼を担っている。この業界全体として売り手市場のため、採用が困難な時代が続くが、今年度も定期採用を行っている。採用時から新人職員研修を充実させ、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を通して、職員の人材育成に力を入れている。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>就業規則、給与規定等規程集が整備されており、年功序列制で生涯賃金が展望でき、職場に安心・安定感がある。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で、「職場環境改善」を謳っており、職員の有給休暇の取得状況や就業状況を把握し、職員の状況に応じて働きやすい職場環境の整備に努めている。また、子育て期にある職員に対し、短時間勤務制度を実施する等、ワークライフバランスに配慮したきめ細かな勤務体制をつくり、勤務の選択の幅を広げている。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員会議を月に1回実施し、施設長より期待する職員像に関する話を聞いている。個々に日々の支援に係る取り組みの工夫や振り返りが行われている。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中に「人材育成を積極的に行う」と謳っており、職員の教育・研修に力を入れている。</p>		



<p>研修の計画を策定し、各職位別・職種別研修他、様々な外部研修や苑内研修を行っている。また、参加した研修については職員全体に周知している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：          研修の実施記録は作成されているが、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、職員の目標管理とリンクし、職員の能力アセスメントの仕組みと関連付けることもできると思われる。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。</p>		
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：          入職年数や階層別に職員それぞれ平等に受講できる研修機会を持っている。さらに、資格取得について奨励している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
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：          実習生受け入れマニュアルを作成し、看護系をはじめ、社会福祉士、介護福祉士など多くの学生の受け入れを行っている。養成校とは実習が行われる事前に協議する場を持っている。実習ではオリエンテーションに続き、施設長の話やカンファレンス、計画作成や実践など中身の濃い実習が行われている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

### II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
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
<p>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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p>		

毎月、公認会計士事務所による指導を受け、事務、経理、取引等についてルール化している。
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>「地域の皆様に信頼される施設になります」というサービス理念を掲げると共に職員会議においても職員の周知を図っている。また社協の行事に参加したり、毎月の生活圏ネットワーク会議に出席し、地域の関係者や他の事業者とも交流、情報交換を行っている。防災訓練では地域の人を巻き込んで実施している。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>園芸、踊り、麻雀、折り紙、ギターなど等、沢山のボランティアが登録され、それぞれの活動は大いに利用者を楽しませている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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、病院、保健所、警察、消防、日赤奉仕団、老人クラブ等地域の関係機関や関係団体との連携ができている。地域ケア会議、事業者協議会、生活圏域ネットワーク会議への参加等を通して連携を深めている。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>地域の会議に会議室を提供したり、家族介護交流会、防災委員会、認知症の家族の集いの「ラララカフェ」、イオン黄色レシート事業等に参加する等、様々な取り組みを行っている。</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>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>3か月ごとに家族介護者交流会を開催し、家族からの相談に応じたり、民生委員や自治会長などが集う生活圏ネットワークを開き、地域における福祉ニーズの把握に努めている。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事業展開を行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>社会福祉法人改革の流れの中で、社会福祉法人の使命として、公益的な事業活動がより求められてくる。今後、地域ニーズの潜在的なニーズを捉え、この分野での事業拡充に向けた取り組みに期待したい。</p>		

## 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。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者尊重をサービス理念に据え、利用者の寄り添った丁寧な優しい支援に努めている。接遇研修を定期的実施する他、利用者への声かけにはその場で即、指導をするという個別指導を行っている。</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。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>プライバシー保護についての研修を実施すると共に、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。入浴や排せつ等、生活場面でのプライバシー保護に係るマニュアルや相談・苦情への対応に係るマニュアルを整備し、迅速で適切な対応ができるようになっている。</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。	<b>a</b> ・b・c

<p><b>良い点／工夫されている点：</b> パンフレット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。見学や施設利用にかかる相談には、個別で対応することとし、丁寧で、わかりやすい説明を行っている。サービス全般についての情報は、不定期ではあるがその都度更新し、提供している。</p>		
<p><b>改善できる点／改善方法：</b></p>		
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。	a・b・c
<p><b>良い点／工夫されている点：</b> 申込みや入所に際し、利用者や家族の不安も大きいと思われるので、理解いただけるまで、具体的にわかりやすく説明をするようにしている。利用者や家族が質問や意見を言いやすいよう、話し方などに配慮して対応している。</p>		
<p><b>改善できる点／改善方法：</b></p>		
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。	a・b・c
<p><b>良い点／工夫されている点：</b> 今までにごくわずかであるが、家族、民生委員と協議を重ねて家庭へ移行した例がある。生活施設では困難になった、リハビリを主にやりたい、夫婦で入所したい等の事由で事業所を変更する場合も、利用者の不利益にならないよう配慮している。他事業所への引き継ぎについても文書を準備し、面談し、円滑な移行に心がけている。</p>		
<p><b>改善できる点／改善方法：</b></p>		
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、取り組んでいる。	a・b・c
<p><b>良い点／工夫されている点：</b> サービス担当者会議、モニタリング、面談など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れるような対応に努めている。日常的な諸会議についても、利用者満足の上昇の観点から利用者の処遇について協議している。</p>		
<p><b>改善できる点／改善方法：</b> 定期的な満足度アンケートの実施に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	a・b・c
<p><b>良い点／工夫されている点：</b> 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、苑内掲示をして、利用者によりわかりやすく周知している。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者ごとに居室担当者を決めて、日頃から気軽に相談を出来る体制を整えている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>掲示板を活用し、相談に係る案内をしたり、傾聴ボランティアを活用したり、相談を受ける時間帯を決めて案内する等、さらなる意見を述べやすい環境整備に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者からの相談や意見・苦情については、対応マニュアルに基づいて相談や意見についてよく聞き取り、誠意をもって迅速に対応している。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>リスクマネジメント委員会を設置し、備品の点検ルール、掃除マニュアル、車いすの点検などの他、ヒヤリハット事例などは気兼ねなく出すよう職員に呼びかけ、再発防止に努め、安心安全なサービスを提供している。また、定期的にリスクマネジメント研修を開催し、職員の意識を高めている。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>看護師を中心とした衛生管理委員会を設置し、食中毒やインフルエンザ、ノロウイルスなど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。感染症防止研修を開催し、職員の知識や技術の向上に努めている。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>3日分の備蓄、発動機を用意した電源や水源の確保をして準備する他、他の事業所と防災協定を結び、また様々な災害ケースを想定した避難訓練を実施している。</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
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。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、随時実施している。利用者ひとり一人のニーズや意向を取り入れ、各部署の専門職による生活改善委員会の意見を参考に、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： 検討会議や利用者の意向を汲み、定期的に評価、見直しを行っている。体調変化等でサービスの変更の必要がある場合には、各フロアの介護支援専門員も協力し、計画の変更をしている。		
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。

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。

㉠・b・c

良い点／工夫されている点：

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正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：