

## 岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 31 年 4 月 1 日改正  
(平成 31 年 4 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：大垣市ケアハウスお勝山	種別：軽費老人ホーム												
代表者氏名：牛場 誠	定員（利用人数）： 30 名												
所在地：岐阜県大垣市牧野町2丁目150番地1													
TEL：0584-71-3434	ホームページ： <a href="https://ogaki-fukushi.jp">https://ogaki-fukushi.jp</a>												
<b>【施設・事業所の概要】</b>													
開設年月日 平成9年4月1日													
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 大垣市社会福祉事業団													
職員数	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">常勤職員：</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">4 名</td> <td style="width: 35%;">非常勤職員</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">4 名</td> </tr> </table>	常勤職員：	4 名	非常勤職員	4 名								
常勤職員：	4 名	非常勤職員	4 名										
専門職員	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">（専門職の名称）</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">名</td> <td style="width: 35%;"></td> <td style="width: 35%;"></td> </tr> <tr> <td>生活相談員</td> <td style="text-align: center;">1 名</td> <td>看護師</td> <td style="text-align: center;">1 名</td> </tr> <tr> <td>介護職員</td> <td style="text-align: center;">3 名</td> <td>夜間専門員</td> <td style="text-align: center;">3 名</td> </tr> </table>	（専門職の名称）	名			生活相談員	1 名	看護師	1 名	介護職員	3 名	夜間専門員	3 名
（専門職の名称）	名												
生活相談員	1 名	看護師	1 名										
介護職員	3 名	夜間専門員	3 名										
施設・設備 の概要	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">（居室数）</td> <td style="width: 35%;"></td> <td style="width: 35%;">（設備等）</td> <td style="width: 35%;"></td> </tr> <tr> <td>個室 26室 2人部屋 2室</td> <td></td> <td>全室（トイレ、洗面台、ミニキッチン、インターホン、ナースコール生活センサー）</td> <td></td> </tr> </table>	（居室数）		（設備等）		個室 26室 2人部屋 2室		全室（トイレ、洗面台、ミニキッチン、インターホン、ナースコール生活センサー）					
（居室数）		（設備等）											
個室 26室 2人部屋 2室		全室（トイレ、洗面台、ミニキッチン、インターホン、ナースコール生活センサー）											

### ③ 理念・基本方針（※転載）

#### <理念>

日常生活上必要な便宜を供与し、健康で明るい生活を送れるよう支援します。

#### <基本方針>

- ① 入居者が、心身の状況に応じて自分らしく自立した明るく快適な日常生活が営むことができるよう、プライバシーに配慮し、相談、助言、食事、入浴など必要なサービスの提供を行います。
- ② 楽しく充実した生活を送ることができるよう自然を生かした作品作りや園芸活動等、様々なレクリエーションを行います。
- ③ 疾病、災害等、緊急時の対応に万全を期し、生活が送れるよう配慮します。
- ④ 入居者が介護保険等の適切なサービスを受けられるよう、関連諸制度、施策の活用についても迅速かつ適切な配慮を行います。
- ⑤ 病院受診、買い物等への送迎（無料）も行います。（曜日・時間固定）

#### ④ 施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・複合施設(地域の高齢者が集うスペース、養護老人ホーム、救護施設、デイサービスセンター)の中にあるため、他施設との合同行事や交流ができる機会が多い。
- ・入居者の利便性を図るため、市民病院や駅等への無料送迎を運行している。
- ・全室生活センサーを完備し、12時間動きがないとセンサーが作動し、知らせるシステムになっている。また、看護師が常駐し、健康相談や衛生管理を行い、家族、医療機関との連携を密にしている。
- ・要支援、要介護のなった場合は、在宅介護サービスを受けながら生活している。
- ・各種クラブ活動(華道・茶道・書道・パステルアート・園芸)等を提供し、余暇活動の充実を図っている。また、潤いある生活を送ってもらえるよう季節の散策や外食、観劇、日帰り旅行等の行事を企画している。また、特別給食やバイキング、手作りおやつを提供して食の楽しみを持ってもらっている。
- ・地域貢献事業の一環として地域の閉じこもりがちな高齢者を招き、盆踊り大会やパステルアート教室を実施している。

#### ⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和1年10月8日（契約日）～ 令和2年3月24日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	2回（平成26年度）

#### ⑥ 総評

##### ◇特に評価の高い点

##### <介護保険サービスへの移行期にも可能な限りのケアを実践している。>

体調不良等やADLの低下により、介護保険サービスが必要になった利用者には、それぞれの意向に応じて、利用できるよう手続き支援を行っている。また、介護施設への変更が必要になった場合は、変更できるまで、可能な限り身体介護などのケアにあたっている。

##### <地域の人々や在宅の高齢者との交流する機会が多い。>

事業計画に「人と人のふれあいの中でくらす。」と明示され、地域交流マニュアルに基づき、中学校、高校、保育園や自治会との定期的な交流のほか、盆踊り大会の行事を実施している。また、地域の介護福祉の拠点施設として広く認知されており、地域の高齢者のために、行事やサロン等に気軽に参加してもらえるよう体制を整えている。無料送迎バスが週3回運行されており、入居者の通院や買い物等について利便性を高めている。また、福祉フェスティバル等、地域行事への参加を通じて地域交流に努めている。

##### <職員の人材育成に力を入れている。>

目標管理制度を導入しており、年度当初の自己目標の設定、定期的な自己評価、上司のフィードバック面接の実施により職員の質の向上に努めている。また、事業計画の中に「職員の資

質向上と専門性の確立」が明記され、年間研修計画（教育訓練計画）が策定されており、新人職員研修や施設内研修、OJT、外部研修等、様々な研修体制を確立している。研修受講後、研修内容の復命研修を行う等職員への周知を図るとともに、今後の研修計画の見直しに反映させている。

＜入居者一人ひとりの生活スタイルに合わせた支援に努めている。＞

本人のエンパワメントを高める観点から、入居者・家族からアセスメントシートを用いて心身の状況や要望等について、事前面接で聞き取り、個別支援計画を作成し、本人の主体性を尊重しつつ、入居者一人ひとりの生活スタイルに応じた支援を行っている

◇改善を求められる点

＜入居者・家族に向けて、事業計画のさらなる周知に向けた取り組みに期待したい。＞

事業計画の利用者への周知について、入居者・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、事業計画の要旨について、分かりやすい資料を作成し、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。

## ⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回は2回目の第三者評価の受審でした。1回目（26年度）にご指摘のあった点については改善に向けて取り組み、サービスの質の向上に繋がりました。今回、2回目の受審を通して再度施設経営全般やサービス提供について見直すよい機会となりました。

評価では、全体を概観する観点から評価して頂き、良い評価を頂きました。改善すべき点の事業計画の更なる周知については、来年度早々に取り組んでいきたいと思っております。

今後も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サービス向上に繋がるよう努めていき、入居者の安全で安心した生活の場になるよう努めていきたいと思っております。

また、地域貢献に向けた取り組みも継続して行っていきたいと思っております。

## 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>施設の理念「～日常生活上必要な便宜を供与し、健康で明るい生活を送れるよう支援します。～」が明文化され、それを踏まえて、5つの基本方針が明文化されている。理念等は、入居者の主体的な生活を尊重し、質の高いサービス提供を目指している。職員会議等で理念・基本方針の共通理解を図るとともに、施設内に掲示し、ホームページに掲載する等して、利用者・家族に説明する等、周知を図っている。</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>福祉制度の動向、地域の人口動態や社会資源の状況については、行政からの情報提供、インターネットの活用、各種研修や会議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、居宅介護支援事業所その他関係機関や、地域の民生委員、自治会等の地域役員との情報交流を通して把握に努めている。また、公認会計士事務所の助言・指導の下、コスト分析や経営状況を分析し、適正な経営管理に努めている。</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>入居者の状況や施設の経営状況を分析し、具体的な経営課題（人材確保及び定着、職員の質の向上及びサービスの質の向上、職員処遇改善、経営の体質強化）を明確化し、課題改善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：		

### 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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>施設の中・長期計画として、平成26年度～令和5年度に渡る10カ年計画を策定し、基本方針並びに重点目標を明確にするとともに、経営全般に渡り、取り組み内容を具体化している。</p>		
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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>中・長期計画を踏まえ、単年度の事業計画を策定している。事業計画は、生活支援、環境整備、健康管理、衛生管理、地域交流、行事等、運営全般に渡る内容であり、実効性のある計画が策定されている。</p>		
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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画は、委員会や各係等での話し合いを通して評価や見直しを行っており、年度初めの職員会議等での説明を通して職員への周知を図っている。</p>		
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・㉠・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、行事等の事業計画について、年度初めに利用者に説明するとともに、ホワイトボードに掲示し、周知を図っている。また、ホームページに掲載し、広く情報を発信している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>利用者・家族への周知について、事業計画全体を概観できる要旨について、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。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者満足度調査を実施するとともに、自己評価チェック表を活用し、毎年、職員間で自己評価を実施している。また、目標管理制度を自己評価に活かすとともに、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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>満足度調査、各種の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。毎月の職場会議やケース検討会議等の中で課題の話し合いを通して、サービスの質の向上に取り組んでいる。</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>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、各種会議等の機会を捉えて表明し、職員への周知を図っている。また、有事に際して防災計画の中で管理者の役割と責任について明示している。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>高齢者虐待防止や身体拘束をしないケア等、各種法令に関する各種研修会に参加し、職員会議等で周知を行う等、職員のコンプライアンス意識の向上に取り組んでいる。</p>		

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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>理念に明文化された「～日常生活上必要な便宜を供与し、健康で明るい生活を送れるよう支援します。～」の具体的な実践のため、管理者は、日常的に職員の意見聴取に努めるとともに会議を通して、業務等の助言、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>人材確保や育成、効率的な業務体制の推進等、経費節減の業務改善を推進するとともに、各種会議を通して経営の改善に向けた取組みを行っている。ちなみに、看護師の配置があることは大きなアドバンテージになっている。</p>		
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
<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。法人として幅広く求人チャネルを拡充し、人材確保に努めるとともに、職員育成や職場環境の向上に努めており、人材の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基準を整備し、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。「職員研修要綱」の中で、期待する職員像を明確にし、計画的な人材育成に取り組んでいる。</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>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。また、ジョブサポーターによる相談制度、くるみん認定、ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業認定等、働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる。</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>人事考課と連動した目標管理制度を導入し、期首の目標設定、期中、期末のフィードバック面談を経て、目標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>「職員研修要綱」の中で、期待する職員像を明確にし、計画的な人材育成に取り組んでいる。また、事業計画の中に「職員の資質向上と専門性の確立」が明記され、年間研修計画（教育訓練計画）が策定されており、新人職員研修や施設内研修、OJT、外部研修等、様々な研修体制を確立している。研修受講後、研修内容の復命研修を行う等職員への周知を図るとともに、今後の研修計画の見直しに反映させている。</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>新人向けの職員研修や職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の階層別研修、テーマ別研修等を実施し、職員の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>実習生受け入れに関するマニュアルを整備し、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</p>		



<p>ンスや振り返りを行う等して指導にあたっている。</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	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： ホームページで施設概要、サービスの内容、事業計画、事業報告、財務情報、行動計画、現況報告書、広報誌等、事業運営に係る情報を幅広く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	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 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。公認会計士事務所の巡回指導を受ける等、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
<p>II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p>		
23	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画に『人と人のふれあいの中でくらす。』と明示され、地域交流マニュアルに基づき、中学校、高校、保育園や自治会との定期的な交流のほか、盆踊り大会の行事を実施している。無料送迎バスが週3回運行されており、利用者の通院や買い物等について利便性を高めている。また、福祉フェスティバル等、地域行事への参加を通じて地域交流に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
24	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 地域交流マニュアルに基づき、ボランティア受け入れの基本姿勢を明示し、積極的な受け入れを行</p>		

っている。また、中学校の職場体験の受け入れを行っている。		
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。	㉠・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、行政、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、介護サービス事業所、警察、消防、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ます。また、市との連絡調整会議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 地域の福祉ニーズ等を把握する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： 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等を通して把握に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 地域向けに会議室を開放し、市民団体に研修会場を提供している。また、地域向けにパステルアート教室を開催している。今後とも、地域の高齢者福祉の拠点施設として、地域ニーズの潜在的なニーズを把握し、この分野でのより一層の活動の拡充に向けた取組みに期待したい。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の運営方針に利用者尊重の姿勢が明示されており、各種会議で職員に意識づけを図ってい		

る。ニーズ・オリエンテッドな観点から利用者の主体的な意思を踏まえ、個別支援計画に基づき、利用者に寄り添った支援に努めている。

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に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a・b・c
----	---	-------

良い点／工夫されている点：  
日常的な支援場面における各種マニュアルを整備し、プライバシー保護に配慮した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の研修の実施を通して、職員への意識づけを図っている。

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。	a・b・c
----	---	-------

良い点／工夫されている点：  
サービスの選択に資すべく、パンフレットを地域の居宅介護支援事業所等に配布するとともに、玄関に資料を配置し、ホームページでも事業所の内容について紹介している。見学や体験利用の要望にも対応できる体制を整えている。

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。	a・b・c
----	--	-------

良い点／工夫されている点：  
サービスの利用開始にあたっては、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、同意を得て契約を締結している。

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。	a・b・c
----	---	-------

良い点／工夫されている点：  
重度化の進行等により、施設変更が必要な場合、利用者・家族の安心感を高めるため、丁寧に説明している。また、生活の継続性が図られるよう、変更先に入居者・家族の同意を得て、サマリーを渡して説明する等、情報提供を行っている。その後も相談できるよう担当者や窓口を設置し、支援体制を整えている。

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：  指定管理事業計画の一環としての満足度調査の他に独自のアンケート様式で調査が行われており、その結果を業務に活かしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<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。</p>		
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：  苦情解決の体制や仕組みを整備しており、担当者、責任者や第三者委員等、外部の相談窓口について掲示するとともに、説明している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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：  施設は小規模でアットホームな雰囲気があり、職員は日常的な支援の場面で、入居者の意向の把握に努めている。また、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>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：  苦情解決に関する規程を整備し、寄せられた意見・苦情に対しては、迅速な対応に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
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：  事故防止マニュアルを作成し、事故防止委員会でヒヤリハットや事故について分析し、事故の発生产生予防に努めている。また、職場内研修の実施を通し、安心・安全な施設運営に心がけている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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：  感染症対応マニュアル、食中毒予防マニュアル等を整備し、定期的に安全管理委員会を開くとともに</p>		

に、看護師を中心とした研修の実施を通して、職員への共通理解に努めている。		
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している。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>消防計画に基づき、避難訓練（昼間・夜間想定）を実施している。また、毎年、施設全体で、消防署や地元住民の協力のもと、総合防災訓練を実施している。福祉避難所としての機能も有している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の基本方針の中で「～質の高いサービスの提供～」が明文化されており、各種マニュアル類の整備や職員研修を通じて支援の質の標準化に取り組んでいる。</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。	㉠・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、各種会議で、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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>統一したアセスメント様式を用いて、「身体的状況」「精神的・心理的状況」「生活状況」「社会参加等の状況」の4つの領域からアセスメントを行い、ニーズを把握している。サービス実施計画の策定については、把握したニーズを分析し、多種の職種の意見を集約して策定している。</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。	㉠・b・c

<p>良い点／工夫されている点：          定期的にモニタリングを実施し、定期または随時に評価、変更、見直しを行い、利用者の状況に即した支援を提供している。</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。	a・b・c
<p>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。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：          サービス実施の記録については、「個人情報保護規程」「情報公開規程」「文書取扱規程」に基づき、適切に記録され、適正に管理(保管・保存・廃棄)されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		