

## 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：岐阜県立飛騨寿楽苑	種別：特別養護老人ホーム	
代表者氏名：苑長 中島 恭久	定員（利用人数）： 120 名	
所在地：岐阜県飛騨市古川町是重102		
TEL：0577-73-3804	ホームページ： <a href="http://www.gifu-fukushi.jp/hidajuraku/">www.gifu-fukushi.jp/hidajuraku/</a>	
<b>【施設・事業所の概要】</b>		
開設年月日 昭和54年4月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 岐阜県立福祉事業団		
職員数	常勤職員： 43 名	非常勤職員 52 名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	施設長 1 名	
	生活相談員 3 名	
	介護支援相談員 1 名	介護支援相談員 1 名
	介護職員 28 名	介護職員 38 名
	看護職員 4 名	看護職員 2 名
	機能訓練指導員 1名(兼務)	理学療法士 1 名
	管理栄養士 1 名	
	その他(次長・経営リーダー・事務員) 5 名	その他(事務員・業務員) 10名
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	全室個室 120室	食堂（各ユニットに2～3か所） 浴室（各ユニットに個人浴槽1か所 特殊浴槽は各階に設置） 医務室 1

### ③理念・基本方針（※転載）

<理念>

「おひとり、お一人の思いを大切に受け止めて」

<基本方針>

- ①介護に理念である「安全性、継続性、自己決定、選択の自由、能力に活用」を基本に、利用者の権利を守り、一人ひとりが生きがいを持って生活できるよう支援します。

- ②多様な在宅福祉ニーズに対するため、併設する在宅部門はもとより、地域の関係施設・機関と連携し、地域における高齢者福祉サービスの中核拠点を目指します。
- ③地域との協調を図り、地域に根ざし、地域に開かれた施設を目指します。

#### ④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・建物は伝統的な日本の建築様式に現代的な要素を取り入れた和モダンな風情があり、地域の街並みになじませた開放的な造りとなっている。施設内はさながら街のようであり、また、フロアには車いすでも使用可能なテーブル式の炬燵が多く置かれている。苑内のそこかしこで入所者の方々が思い思いに過ごしている。
- ・飛騨木材を使用した温かみのある空間が演出され、照明には和紙を使ったシェードがかかり、懐かしい明りが灯されている。また、昔懐かしい民芸品や調度品類が並べられており、利用者が育った時代を回想できる等、落ち着いた生活環境を提供している。
- ・ユニットケア方式を採っており、それぞれのユニットで職員が工夫を凝らして、空間づくりやケア実践に独自性を発揮し、ユニットケアを推進している。ユニットにはそれぞれ町名があり、各ユニットは、「町内」であり、全室個室であるため、各居室は入居者の「住まい」と位置づけ、ケアにあたっている。

#### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年6月23日（契約日） ～ 令和4年3月16日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	3回（平成28年度）

#### ⑥総評

##### ◇特に評価の高い点

##### <看取りケアに取り組んでいる。>

看取りの指針があり、利用者・家族の意向に沿って、多くの利用者の看取りを行っている。看取りケアの研修を通して研鑽を深め、看取り後のカンファレンスを実施する等して、職員の負担や不安感を和らげるとともに、利用者が最期までその人らしく穏やかに過ごすことができるようQOLの質を高めたケアの提供につなげていく仕組みができている。

##### <地域との連携や交流に取り組んでいる。>

今年度はコロナ禍の影響で、活動を控えているが、陶芸教室や絵手紙、書道等、多数の趣味活動とそれに関わる多くの地域ボランティアがいる。感染状況を見極めつつ、再開を検討している。また、飛騨市古川町における「ふるさと福祉村」の事務局として自治会や関係機関と連携し、地域の高齢者福祉の拠点施設として、地域福祉のネットワーク作りや交流事業の推進に取り組んでいる。

**<利用者一人ひとりを尊重した支援に取り組んでいる。>**

職員は、入所者のエンパワメントを高める観点から、入所者の自己決定を尊重し、一人ひとりの生活スタイルに応じた支援に努めている。また入所者とのコミュニケーションに心がけ、よりよい関係性を築けるよう心がけるとともに、看護師を配置し、医療機関と連携しつつ、安心安全に生活していただけるよう努めている。支援の実施にあたっては、ケアプランを基に目標を設定し、24時間シートを活用した実施状況のチェックやモニタリングを行い、職員間で検討の上、ケアプランの見直しや更新をしている。

**<職員の育成に力を入れている。>**

事業計画の中で、人材育成の基本方針について明記しており、新人向けの職員研修やチューター制度の実施、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、テーマ別研修等を実施し、さらに、eラーニングや自己啓発援助制度を取り入れ、職員の研修機会を充実させる等、多彩な研修体制を整備し、計画的な研修を実施している。

**◇改善を求められる点**

**<ウイズ・コロナ時代の周知のあり方について、検討に向けた取り組みに期待したい。>**

事業計画の利用者・家族への周知については、例年は、年度初めの家族会や行事の機会を捉えて説明したり、家族の来訪の際にも随時説明を行う等、周知を図っている。しかし現在、コロナ禍の影響により、家族会が開けず、行事や面会も制限的にならざるを得ない状況であり、計画の説明する機会が確保できていない。代替的に書面送付は行っているが、十分とは言えない状況にある。今後、ウイズ・コロナ時代の周知のあり方について、検討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、支援のあり方や施設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、多様化するニーズに対応した支援の提供に努めていきたいと考えています。

また、今後とも、地域に開かれた施設として、さらなる地域貢献に向けた取り組みを進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>苑の理念「～おひとり、お一人の思いを大切に受け止めて～」が明文化され、それを踏まえて、3つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は事業計画の中に明記され、全体会議等での説明若しくは資料配布、朝礼や各会議での読み合わせ等を通じて、職員への周知を図っている。また、利用者・家族等に向けた周知については、ホームページ、パンフレットへの掲載や施設内掲示を行うとともに、契約時やその他機会を捉えて周知に努めている。</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>高齢者福祉動向については、法人の経営会議や各種研修への参加等を通して情報把握を行っている。また、地域の福祉ニーズについては、市担当課、地域包括支援センター、地域の介護保険事業所の委員会、地域の自治会長、民生委員等の関係機関・団体との情報交換等を通じて、把握に努めている。施設の経営状況や地域の福祉ニーズを分析し、適正な経営管理に取り組んでいる。</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>法人グループ会議での経営分析・検討を受けて、苑の経営会議で施設の経営状況を分析し、具体的な経営課題を明確化し、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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人の中・長期計画として、平成29年度～令和3年度に渡る5年をスパンとした計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。「基本的な考え方と取り組み事項」「職員の育成、確保、労働環境の改善」「持続可能な法人経営」等、具体的な内容になっている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、施設運営の基本方針を示し、「組織・体制の確保」「利用者支援」「環境整備」「健康管理」「職員育成」「地域交流」「行事」「地域貢献」等、施設運営全般に渡る内容になっている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画は、職員参画のもと、各委員会、各部署で検討して経営会議等を通して策定し、年度初めの職員前提会議で説明する等して、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・㉑・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画の利用者周知については、以前は事業計画の要旨説明や報告を家族会総会にて、資料を配布し、パワーポイントを活用してわかりやすい説明を行っていたが、現在はコロナ禍の状況にあり、ユニット通信に計画を記載して家族に郵送するとともに、苑内掲示を行う等して、利用者周知に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>現在、コロナ禍の只中にあり、家族会が開けず、行事や面会も制限的にならざるを得ないので、計画の説明する機会が確保できず、書面送付を行っているが、説明が十分とは言えない状況にある。今後、ウイズ・コロナ時代の周知のあり方について、検討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>システム管理委員会による組織的な評価を行う体制が整備されている。またISOの思考法を導入した取り組みを行い、例年は、外部の利用者の豊かな生活をめざす委員会による評価を行っている。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>		
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>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、職員参画の下、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>苑長は事務分掌表やマニュアル等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、表明する等して周知を図っている。また、災害等の有事の際における役割も明らかにしている。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>苑長は様々な機会を捉えて事業運営を取り巻く関係法令に関する法令や制度動向の収集に努め、会議等を通じて職員への周知を図っている。また、法人として、eラーニング研修の中で法令遵守に係る動画配信の受講を通して、職員のコンプライアンス意識の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：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画の施設運営方針に明記された「～お一人おひとりの思いを大切に受け止めて～」の具体的な実践のため、苑長は、職員会議等を通じて職員の意見把握に努めるとともに、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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画の運営方針の中で持続可能な経営を明示しており、人事労務、財務等の現状を分析するとともに、前向きにコスト意識を持ちつつ、ICTの導入を推進する等、経営体質の強化を図っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>福祉系の養成校への求人活動、就職ガイダンスの参加、ウェブを活用した求人や職員の紹介システムの導入等、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めるとともに、新人研修、チューター制度等のOJTの充実、資格取得の奨励や相談体制づくり等の定着対策も強化させている。</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。	㉑・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、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価の一連の目標管理プロセスと連動した総合的な人事管理を行っている。</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。	㉑・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を定期的にチェックし、有給休暇の積極的な取得への取り組みや出産・育児休暇の充実等、ライフワークバランスに配慮した適切な就業環境作りに努めている。福利厚生については、福利厚生センター、民間社会福祉事業従事者共済会に加入するとともに、メンタルヘルスチェック、健康診断の実施や職員の相談窓口の設置等、充実した福利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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の具体的な取り組みの中でも、「職員の育成」が取り上げられており、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価という一連のプロセスの仕組みを活用し、職員個々の育成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：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で、研修による人材育成の基本方針について明記しており、外部研修、eラーニング、OJT指導、チューター制度等、多彩な研修体制を整備し、計画的な研修を実施している。</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。	㉑・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チューター制度の実施、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やテーマ別研修等を実施し、さらに、コロナ禍の中でも、オンライン研修で対応したり、自己啓発援助制度を取り入れる等、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。	㉑・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、積極的に受け入れている。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たっている。今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れはかなり制限的にならざるを</p>		



得ないが、その中でも、できる限り受入れを行っている。
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の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、財務状況報告等、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>		
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。	㉑・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。法人独自の内部監査を実施するとともに、公認会計士（監査法人）の外部監査を受ける等、適正な運営に取り組んでいる。</p>		
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>事業計画の施設運営方針の中で、「～地域との協調を図り、地域に根ざし、地域に開かれた施設を目指す～」と明示されており、現在は、コロナ禍の影響で、地域交流への取り組みが困難な状況にあるが、例年は、夏まつり等の各種行事を通じた交流活動やふるさと福祉村活動を行う等して、地域とのつながりを深めている。</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>事業計画の中でボランティアの受け入れについての基本方針を明示するとともに、ボランティア受け入れマニュアルを整備している。現在、コロナ禍の影響で受け入れが困難であるが、例年は、ボランティアを積極的に受け入れている。</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>事業計画の中で、地元の福祉行政、病院、保健所、警察、消防、保育・教育機関、自治会等地域の関係機関・関係団体や地域住民等との連携を明記し、関係機関・団体との連携強化に努めている。</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 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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>地域の福祉ニーズについては、地域のふるさと福祉村の事務局活動や、地域の関係機関・団体との情報交流を通して、把握に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・㉑・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で地域への貢献について明記しており、地域の福祉ニーズに対応して、ふるさと福祉村の活動、公開講座の実施や地域の福祉避難所としての役割を担う等、公益的な活動を行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>社会福祉法人制度改革の推進に加えて、SDGsへの取り組みが社会の潮流となりつつある現在において、公益的な事業活動がより要請されてくると考える。今後も県立施設の使命として、地域ニーズの潜在的なニーズを捉え、さらなる活動の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。	㉑・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、「～利用者の権利を守る～」を掲げ、利用者の人格を尊重する観点から、利用者一人ひとりの個性や生活スタイルを大切にサービスを提供している。また、研修や各種</p>		

<p>会議等の機会を捉えて、職員への周知を図るとともに、不適切な関わり防止や権利擁護に関する意識を高めるべく取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
29	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画の利用者処遇方針の中で、「～利用者本位に努め利用者のプライバシーを守り、自尊心を大切に支援する～」と明示されている。プライバシーに関するマニュアルを策定し、日常的な生活場面において適切な支援に努めるとともに、各種会議や研修を通じて職員への意識づけに取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
30	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点/工夫されている点： 苑のサービス情報については、パンフレット冊子やホームページを活用し、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、現在はコロナ禍で制限があるが、例年、見学やデイサービスの体験利用などの受け入れをしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
31	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点/工夫されている点： サービスの開始にあたっては、重要事項説明書やパンフレット等の資料でサービスの内容や利用方法、費用等をわかりやすく説明し、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。ケアプランの変更についても利用者・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。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
32	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点/工夫されている点： 病院や他の施設へ移行の場合は、利用者の状況をサマリーで情報提供する等して連携し、継続性に配慮した対応を行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。</p>		

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： 毎年、定期的に利用者及び家族への満足度調査を実施し、サービスの改善につなげている。現在、コロナ禍の影響で活動ができていないが、例年、利用者の豊かな生活をめざす委員会による「なんでも相談」を実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>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、重要事項説明書に担当者、責任者や第三者委員等の外部の相談窓口について明記している。また苑内に掲示する等して利用者にはわかりやすく周知している。</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： 日常的な支援の場面で利用者の意見を聞く機会を積極的に作っている。「利用者の豊かな生活をめざす委員会」による相談体制を整備している。また、サービスステーションをオープンにしたり、相談室を設ける等、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。	a・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点： 対応マニュアルを整備し、「なんでも相談」や「意見箱」等で寄せられた相談や意見に対して、会議等を通して、職員間で共有し、迅速な対応に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後、利用者からの相談や意見に対する対応マニュアルの見直しに向けた取り組みに期待したい。</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。		
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等を整備し、リスクマネジメント体制を構築している。また、各部署からヒヤリハットを収集し、委員会会議で分析し、職員間で共通理解して事故予防に取り組んでいる。</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：          感染症マニュアル等を整備し、感染症研修を実施する等して予防に努めている。看護師が中心となり、感染症対策研修を開催し、感染予防体制や発生した場合の迅速な対応体制を整えている。今年度は、とりわけ、新型コロナウイルス感染予防対策に力を入れている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：          災害マニュアルを整備し、BCP（事業継続）計画を策定している。防災訓練・昼夜想定 of 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。備蓄や自家発電機を備えており、地域の福祉避難所として災害時の受け入れ体制も整えている。</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：          事業計画の中で「サービス提供管理要綱を定め、より良いサービスが効果的かつ継続的に行えるよう努める。」と明記し、ISO品質マネジメントシステムをベースとした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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：          提供するサービスの実施方法については、各種マニュアルに明記され、利用者の状況に即した支援が提供されている。またその支援の見直しについては、定期的若しくは随時、見直す体制ができている。</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：          統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、それに基づいて把握された支援ニーズや課題を</p>		

<p>明確にし、本人の意向を踏まえ、多職種間で検討し、支援目標を具体的に明示した個別支援計画を策定している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
43	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：          計画の見直しについては、モニタリングを実施して、関係職種間で検討し、定期的に見直しを行っている。利用者の状況の変化等必要があれば、その都度、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	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：          記録様式は統一した様式で、標準化されている。介護ソフトやタブレットの導入等、業務のICT化を推進しており、パソコンのネットワークシステムを整備し、記録をデータベース化して職員間で情報を共有化している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
45	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：          記録管理について保管・保存・廃棄に関する規程を定め、厳重に管理するとともに、個人情報保護マニュアルを整備し、各種会議や研修等を通じて、職員の個人情報保護に関する意識を高めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		