

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：岐阜県立寿楽苑	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：中島 進一	定員（利用人数）： 70 名
所在地：岐阜市中 2 丁目 4 7 0 番地	
TEL：058-239-8830	ホームページ： https://www.gifu-fukushi.jp/juraku/
【施設・事業所の概要】	
開設年月日 昭和 43 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福祉事業団・岐阜県	
職員数	常勤職員： 21 名 非常勤職員 42 名
専門職員	（専門職の名称） 名
	ケアマネージャー 1 名
	生活相談員 1 名
	看護師 5 名 看護師 1 名
	介護福祉士 12 名 介護福祉士 8 名
施設・設備 の概要	（居室数） 個室 14 部屋 多床室 16 部屋
	（設備等） 食堂 3 室 浴室 2 室 機能訓練室 1 室 医務室 1 室

③理念・基本方針（※転載）

【基本理念】

お一人おひとりの思いに寄り添って めくもりのあるくらしづくり

【基本方針】

1. 「利用者本位」を基本に、利用者の皆様も権利を守り、お一人おひとりの自己実現を支援します。
2. 岐阜県福祉事業団独自の第三者機関「利用者の豊かな生活をめざす委員会」の意見を尊重し、利用者の皆様の「権利擁護」と「生活の質の向上」に努めます。
3. 多様な在宅福祉ニーズに対応するため、へ右折する在宅部門はもとより、関係機関と連携し、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。
4. 積極的に地域交流を進め、地域に根ざした施設をめざします。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・介護ロボットや天井走行型リフト、床走行型リフト等、福祉機器を導入して省力化を図り、介護負担軽減を図っている。そのため、介護職員はケアの安全性のみに気をつけるだけでなく、利用者の気持ちや思いにも配慮し、声かけしながら、利用者の不安を和らげる等して、より安心感が得られるようなケアを実践している。
- ・事業計画の施設運営方針の中で、地域との関わりの基本姿勢を示し、地域に根差した施設として地域交流に取り組んでいる。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、行事や外出等、制限的にならざるを得ないが、例年は、ふるさと福祉村事務局の活動、各種講座や行事の開催等を通して、地域の保育園、小・中学校や地域の関係団体、地域住民との交流を深めている。また、できる限り地域行事に参加し、地域の美容院、スーパー等の地域の商店利用も推奨する等して、地域交流に取り組んでいる。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 3 年 7 月 9 日（契約日） ～ 令和 4 年 3 月 15 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

<IT技術を導入したネットワークシステムが構築されている。>

苑内はパソコンを利用したネットワークシステムが構築され、タブレット、アイパッドと等の機器の活用により、体調管理や支援記録の簡略化が図られ、事務作業の効率化が進み、どこでも利用者のサービスの実施状況の閲覧が可能となり、職員間での情報共有がされている。

<コロナ禍の中でもQOLの向上に向けた取り組みをしている。>

コロナ禍の只中であっても、利用者の生活の質の向上に向けて、できることを積極的に試みている。（例えば、ガラス越し面会や、苑内での出張販売、利用者の方々でのおやつ作りや苑内での夏祭り等の行事の開催等）

<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、感染症対策を行いながらさらなる地域貢献に向けた取り組みを工夫し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「～お一人おひとりの思いに寄り添って ぬくもりのあるくらしづくり～」が明文化され、それを踏まえて、4つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、事業計画等に明記され、職員会議等での説明や朝礼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>法人本部の経営分析・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（利用者の重度化や医療依存度の高度化等への対応、ICT化や介護ロボットのさらなる導入、人材確保・定着、職員教育、職場環境整備、施設整備、災害への備え、持続可能な経営管理等）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」「多様化する利用者への適切な対応」「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、各委員会、フロア会議やリーダー会議等、各部署で検討し、経営会議等を通して職員参画のもと策定し、年度初めの職員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>例年、利用者への周知については、年度初めの家族会や行事の機会を捉えて説明している。また、家族の来訪の際にも随時説明を行う等して、周知を図っている。また、ホームページでも事業計画を掲載している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>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、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>法人独自のサービス評価基準を策定し、毎年、自己評価を実施し、分析・検討している。また、システム管理委員会による組織的なチェックを実施しており、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>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、運営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、BCP計画(事業継続計画)で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。	㉠・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に寄り添って、ぬくもりのあるくらしづくり～」の具体的な実践のため、苑長は、日常的な業務の中で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>経営や業務の改善に向けた取組みについては、法人による組織的な分析・検討の仕組みが確立している。経営成績及び財政状態について、毎月、法人で分析するとともに、ICT化のさらなる推進等、業務の効率化について経営会議等で検討している。</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本部にあるが、施設としての必要な人員、必要とする職種を法人本部に伝えている。また、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、チューター制度等のOJTの充実、ジョブリターン制度、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。	㉠・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： 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、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： 事業計画の中の重点事業として、「～専門性やスキルの向上～」が明記されており、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： 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、外部研修、eラーニング、OJT、自己啓発援助制度、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： 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： 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であるが、その中でも、できる限り受け入れを行っている。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。近年、看護学生の実習受け入れ</p>		

が増加しており、看護師の実習指導者研修についても検討している。
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>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、「～積極的に地域交流を進め、地域に根ざした施設をめざす～」と明示されており、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中でも、ふるさと福祉村活動を行う等、交流の再開に向けて、地域とのつながりを持ち続けている。</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し、ボランティア受け入れマニュアルを整備している。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、受け入れができていないが、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、地元自治体、公共機関、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、地域包括支援センター、保健センター、地元自治会、民生委員児童委員協議会、老人クラブ等、地域の関係機関・団体との情報交流活動を通して、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、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>県立施設の使命として、公益的な事業活動がより要請されてくる。出前講座等も検討されているとのことで、今後も、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サービスを提供している。また、研修や各種会議等の機会を捉えて、職員への周知を図るとともに、</p>		

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。		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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、個人の尊厳を大切にする生活支援を行う。」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>		
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：</p> <p>福祉サービスの選択に必要な情報については、パンフレットの作成やホームページでの情報発信等を通じて、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、動画を活用した見学やデイサービスの体験利用なども受け入れをしている。</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：</p> <p>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>		
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：</p> <p>ターミナルケアの対応体制を整えているが、病院や他の施設への移行の際には、利用者の状況を情報提供する等連携し、継続性に配慮した対応を行っている。</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
良い点／工夫されている点：		

<p>現在、コロナ禍の影響で活動できていないが、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。またCS調査委員会による利用者及び家族への定期的な満足度調査の実施を通してサービスの改善に努めている。</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、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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 対応マニュアルを整備し、寄せられた相談や意見に対しては、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：</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、ヒヤリハットを収集し、経営委員会で分析し、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。看護師が配置され</p>		

<p>ており、発生した場合の迅速な対応体制ができています。今年度は、とりわけ、新型コロナウイルス感染症予防対策に力を入れている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
39	<p>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。</p>	(a)・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、事業継続計画を策定している。防災訓練・昼夜想定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、地域の福祉避難所として災害時の受け入れ体制を整えている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
40	<p>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。</p>	(a)・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、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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
41	<p>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。</p>	(a)・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ます。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
42	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者・家族の意向を踏まえつつ、統一した手順と様式を用いて詳細なアセスメントを行い、把握された支援ニーズや課題を明確にし、サービス担当者会議を開催して支援目標を具体的に明示し、職員間で検討しながら個別支援計画を作成している。</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：</p> <p>計画の見直しについては、モニタリングを実施して、サービス担当者会議にて検討し、関係職種の参加の下、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>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>記録様式は統一した様式で、標準化されている。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>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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>		
改善できる点／改善方法：		