

様式 7

アドバイス・レポート

平成 18 年 10 月 27 日

※平成 25 年 4 月 1 日以降に支援機構への受診申込分から適用

平成 28 年 7 月 1 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（綾部東部デイサービスセンター）につきましては、第三者評価結果に基づき、下記のとおりアドバイスをいたしますので、今後の事業所の運営及びサービスの提供に役立ててください。

記

<p>特によかった点とその理由</p>	<p>JR 綾部駅から車で 20 分ほど東方面へ走ると十倉地区に出ます。社会福祉法人 京都聴覚言語障害者福祉協会が設立された「障害者福祉事業・高齢者福祉事業」の活躍拠点となっています。山・川・畑に囲まれた静かな雰囲気があります。いこいの村・とくら福祉センターとして、障害者施設・特別養護老人ホーム・グループホーム・綾部東部在宅介護支援センター・綾部東部デイサービスセンターなど総合福祉施設が互いに協力体制のもと、行政・地域住民と密接な連携体制を構築されています。開所して 24 年の実績があります。綾部東部在宅介護支援センター（居宅介護支援事業所と訪問介護事業所）と綾部東部デイサービスセンターは、3 年前に本体施設から少し離れて地域住民の方が訪れやすい現在の地に新築移転されました。</p> <p>法人の理念は</p> <p>① 聞こえとことばに障害のある人ひいては、すべての人々の社会への「完全参加と平等」をめざす。</p> <p>② 人々の豊かなコミュニケーションと、言語（手話を含む）選択の自由が保障される社会をめざす。と表明し「行動指針」も明確に策定されています。また、「新レインボープラン」として中長期に渡る事業計画に則って事業推進を図っておられます。</p> <p>（1） 地域との交流と貢献</p> <p>高齢者福祉部全体で、「近さ・親しさ・心強さ」を合言葉にして介護予防・日常生活支援総合事業にも力を入れ、すべての高齢者地域住民に関われるように多様なイベントを実践しておられます</p> <p>* 綾部市介護予防モデル事業として、いこいの村「すこやかシニア教室」をリハビリテーションの専門家を講師にして平成 27 年度後期から年度末にかけて 12 回実施されています。日常生活機能の向上を目的としています。</p> <p>* いこいの村聴覚言語障害センターが綾部市東部地域包括支援センターと</p>
---------------------	--

共催し、地区高齢者を対象に「ほがらか行こう会」を開催し歌あり体操ありで楽しいひと時を過ごし、いこいの村の事業内容なども各部署から説明し、「いつでも困ったらいこいの村へ!」と案内して情報提供されています。

* 「配食利用者のつどい」や「利用者家族のつどい」など開催し、地域住民の生の声を聞き取って事業運営に反映させておられます。

* 月1回「いこいの村新聞」を発行し、事業所の活動の様子やワンポイント的に介護や福祉の情報を提供されています。地区全戸に配布するとともにホームページでも公表されています。

* 「いこいの村まつり2015」として開催されたまつりでは、テーマを「笑顔あふれるコミュニケーションの輪 ともにつくろう いこいの村まつり2015」として千人の方の参加の下に賑々しく開催されています。障害の有無・年齢を問わず全ての方が笑顔になれるようにとの思いで開かれ、挨拶などには手話も用いておられるのが、いこいの村の特徴でもあります。

(2) 利用者本位のサービス提供

デイサービスの職員の思いは、「デイの聞き耳=いつでも・なんでも・どなたでも」「利用者の歓びを通して私達も仕事に誇りと自信を持ち、利用者とデイサービスとの間で常に新たな喜びを創り出して行きます」と表明しています。この思いを全職員が大切に日々サービスの提供に努めておられます。そのために、1人ひとりの思いを聞き取り、できる限りその思いが実現できるように配慮した支援があります。食事の好み・外出の希望・買い物・介護用品の販売・配食サービスなど多方面に渡って利用者の日常生活に変化を持たせ安穩に暮らせるようにと工夫し実践に繋げておられます。災害時の安否確認や一次避難場所として地域との連携ができています。災害時用備蓄品も各部署で分散させて保管されています。

(3) 人材育成と労働環境

年間研修計画の下に、全職員対象の研修プログラムと職責・職種に応じた研修が実践されています。外部研修にも積極的に参加を奨励し、自己啓発援助制度も取り入れて、さらなる資格取得の支援も行われています。職員の意見・要望などは課内会議を経て部会議へとあげられていく仕組みが出来ており、上層部で検討された事案の結果は課内会議で報告されて全職員が情報を共有できる体制が出来ています。職員にとっては、気付いた事案を気軽に上司に相談し適切な意見が得られるので働きやすい職場環境になっています。育児休業はもとより復帰後の勤務も法令に則って勤務時間の短縮制度や一定期間の夜間勤務の免除など、子育て中の職員にとっても働きやすい制度が実践されています。病気欠勤での職場復帰に当たり、上司が主治医と連携をとって、状況に応じた勤務体制を組んでおられます。施設長は、常に職員の気持ちを汲み取るように努めておられます。年1回の面談でも話し合いの機会を持って職員の気持ちを大切にされています。

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>（１） 個別援助計画の策定 個人情報であるアセスメントは所定のアセスメントシートに記載し、その後の様子を赤字で追記されて情報を増やしておられます。３か月でモニタリングに繋げ、サービス担当者会議での検討結果など踏まえた居宅サービス計画書に基づき、デイサービスでの個別援助計画を策定されています。基本的には出来ていますが、デイサービスとしてのより具体的なサービス計画に乏しいケースがありました。</p> <p>（２） 職員の休憩室の確保 働きやすい労働環境が整っているのですが、専用の職員休憩室が訪問調査時には確保されていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>（１） 個別援助計画の策定 居宅サービス計画に則ってデイサービスの個別援助計画を策定されていますが、デイサービスとしての援助内容をより具体的に記載される事をお薦めいたします。多角的にその人の情報を汲み取り記録してサービス提供に繋げておられるので、居宅サービス計画に基づきながらもデイサービスセンターとして「その人に提供する」サービス内容を細かく記載されることによって、利用者・家族などの理解がより深まると考えます。</p> <p>（２） 職員の休憩室の確保 現在、空き室がある時に休憩場所として使用されているようですが、ちょっと現場から離れるのも気分転換になるようです。グループホームと共同での休憩室を検討中とのことですので、専用の休憩室が確保されるのを期待しています。</p> <p>行政・地域住民・法人組織・職員など関係するすべての人たちの笑顔を求めて一致団結して取り組み成果を挙げておられることに対し敬意を表したいと思います。</p>

※それぞれ内容を３点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントを「評価結果対比シート」に記載しています。

(様式 6)

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

評価結果対比シート

事業所番号	2671800239
事業所名	綾部東部デイサービスセンター
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護 (介護予防通所介護)
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	居宅介護支援 訪問介護 (介護予防訪問介護)
訪問調査実施日	平成28年10月3日
評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
I 介護サービスの基本方針と組織						
(1) 組織の理念・運営方針						
	理念の周知と実践	1		組織の理念及び運営方針を明確化・周知している。また、法人の経営責任者（運営管理者含む）及び事業所の職員全員が、理念及び運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	A	A
	組織体制	2		経営責任者（運営管理者含む）は、公正・適切なプロセスで意思決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	A	A
	(評価機関コメント)			1. 法人の理念・運営方針は明確に作成されており、この理念・方針に基づき高齢福祉部全体で「近さ・親しさ・心強さ」を合言葉に掲げている。更にデイサービスでは「いつでも」「なんでも」「どなたでも」をキャッチフレーズ的に表明し、利用者の喜びを職員の誇りと自信に繋げられるように、全職員が日々のサービス提供に努めている。 2. 組織としての運営体制は、組織管理規定・職務権限などに基づき意思決定が行われている。課内会議や各種委員会で職員の意見を聞き取り、課長会議・部長会議などを経て理事会へと繋がっている。また、逆に理事会から発せられる情報・意見・伝達などもあり双方向で組織としての透明性を確保している。		
(2) 計画の策定						
	事業計画等の策定	3		組織として介護サービスの向上に向けた計画を策定するとともに着実に実行している。また計画策定には多角的な視点から課題を把握している。	A	A
	業務レベルにおける課題の設定	4		各業務レベルにおいて課題が設定され、各部門全体が課題の達成に取り組んでいる。	A	A
	(評価機関コメント)			3. 4. 法人として、理念・行動指針に基づき「新レインボープラン京都」（2012～2022年度の10ヵ年計画）を策定している。今年度は、規定により見直し中であるが、自治体とも協力し多角的な視点を持って課題を抽出している。その中で単年度の事業計画の策定も行っている。更に、高齢福祉部職員で中長期計画を策定している。「いこいの村聴覚言語障害センター 高齢福祉部がめざすもの」としてより具体的なサービスの在り方を話し合い実践に繋げようと努めている。綾部東部地域住民と高齢福祉部とが手を携えて歩む方策を、高齢福祉部全体とともに、各部門としても立案している。年度の前半と後半で課題達成の見直しと目標設定の検討を行い、達成状況に応じて次年度に反映させている。		

(3) 管理者等の責任とリーダーシップ				
法令遵守の取り組み	5	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みを行っている。	B	A
管理者等によるリーダーシップの発揮	6	経営責任者又は運営管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業運営をリードしている。	A	A
管理者等による状況把握	7	経営責任者又は運営管理者は、事業の実施状況等を把握し、いつでも職員に対して具体的な指示を行うことができる。	A	A
(評価機関コメント)		<p>5. 順守すべき法令などは、管理者が行政の集団指導や研修に参加して新しい情報を得ている。ワムネットからの情報も収集しファイルにまとめている。その他、関連する法令も各ファイルにまとめて事務室の棚の上に並べ、職員が必要な時にいつでも閲覧できるようにしている。また、採用時や会議などの機会に法令順守の学習会を開き周知させている。</p> <p>6. 7. 組織体制図・業務分掌・運営規程などでそれぞれの職務・職責を表明している。施設長は全体会議など各会議や委員会に出席し、職員との情報・意見交換を行って円滑な事業運営に取り組んでいる。さらに、年1回職員との面談を行い職員の思いを聞き取っている。また、毎朝の引き継ぎに参加し、日々の状況を把握している。有事には、速やかに連絡・報告の体制が確立しており適切な指示を行っている。不在時においても携帯電話を活用している。</p>		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
II 組織の運営管理						
(1) 人材の確保・育成						
		質の高い人材の確保	8	質の高い介護サービスを提供できる人材の確保のために、必要な人材や人員体制についての管理・整備を行っている。	A	A
		継続的な研修・OJTの実施	9	採用時研修・フォローアップ研修等を実施し、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。また業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパービジョンを行う体制がある。	A	A
		実習生の受け入れ	10	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	A	A
		(評価機関コメント)		<p>8. 9. 人員体制や勤怠管理などは法人で一括して行っている。質の高い人材を確保すべく「きょうと福祉人材育成認証制度」による認証を受けている。聴覚言語障害者支援に取り組みたいという考えから他府県から応募してきた職員が活躍しているのもこの法人の特色である。新規採用時の職員研修や職責別・職種別の研修を計画的に実施している。その他、個人研修・部・課での伝達研修や外部研修にも積極的に参加の機会を設けている。研修内容も多彩に渡っている。日常的には、業務報告時などを利用して施設長や先輩職員からアドバイスを心得業務に反映させている。</p> <p>10. 実習受け入れ体制は出来ており、実習指導者研修も受講している。近在の小学校・中学校から体験学習を受け入れている。</p>		
(2) 労働環境の整備						
		労働環境への配慮	11	質の高い介護サービスを提供することができるよう、職員の労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	職員の業務上の悩みやストレスを解消するために、具体的な取組みを行い業務の効率を高めている。また、スタッフが充分にくつろげ、心身を休めることができる休憩場所を確保し必要な環境を整備している。	B	B

	(評価機関コメント)	11. 時間外労働・有給休暇など勤怠管理は確実に実行されている。育児短時間勤務制度もとりいれて、働きやすい職場環境に配慮している。昇降ベッドやスライディングボードなどを用いて利用者の持つ残存機能を活かせる工夫をする事で、利用者の安全を守り事故予防に繋げられ、職員の負担軽減にもなっている。 12. 職員の健康管理や職場環境評価を担う産業医を配置している。産業医の協力を得て安全委員会でメンタルヘルスに関する話し合いを行い、職員の心の健康にも配慮している。心の病を持つ職員には、リハビリ勤務制度（短時間勤務を行い状況に応じて勤務時間を延長）を利用して回復の手助けをしている。現在の所、職員の休憩場所として相談室などをあてているが、常時空室ではないので、専用の休憩場所を提供できるように検討中である。日常的には、施設長がスーパーバイザーとして職員の思いを聞き取りアドバイスして楽しい職場作りに配慮している。職員対象の旅行・食事会など福利厚生面も充実している。		
(3) 地域との交流				
地域への情報公開	13	事業所の運営理念を地域に対して開示し、広報するとともに、利用者と地域との関わりを大切にしている。	B	A
地域への貢献	14	事業所が有する機能を地域に還元している。	A	A
	(評価機関コメント)	13. 14. ホームページで情報提供をするとともに、定期的に機関紙（いこいの村新聞・京都聴言ニュース）を発行し、関連施設の活動状況や介護のワンポイントなどわかりやすく記載している。利用者・家族など・地域住民にも配布して地域との関わりを大切に考えている。いこいの村の行事や地域の行事に双方向で協力しあって楽しみを共有している。地域の高齢者を対象に介護予防を目的として「ほがらかに行こう会」を開催したり、「利用者家族のつどい」を年1回開き、福祉や介護などを学んで貰う機会としている。その際地域住民の「生」の声を聞き取って事業運営に反映させている。綾部東部地区の中心的な活動を大切にしている。		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
Ⅲ 適切な介護サービスの実施						
(1) 情報提供						
	事業所情報等の提供	15	利用者（希望者含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	A	A	
	(評価機関コメント)		15. ホームページやパンフレット・定期的に発行している新聞などを活用して事業所の情報を詳しく提供している。問い合わせや見学にも丁寧に対応している。			
(2) 利用契約						
	内容・料金の明示と説明	16	介護サービスの利用に際して必要となる内容や料金について、利用者に分かりやすく説明し同意を得ている。	B	A	
	(評価機関コメント)		16. 契約時に重要事項説明書に基づき、本人・家族などに介護サービス内容や利用料金などについて詳しく説明している。理解を得た上で署名捺印をもらっている。必要に応じて、成年後見制度や日常生活自立支援についても説明できる体制は整っている。居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員と連携して支援していく体制が			

(3) 個別状況に応じた計画策定

アセスメントの実施	17	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況を踏まえたうえでアセスメントを行っている。	A	A
利用者・家族の希望尊重	18	個別援助計画等の策定及びサービスの提供内容の決定に際して、利用者及びその家族の希望を尊重している。	A	A
専門家等に対する意見照会	19	個別援助計画等の策定に当たり、必要に応じて利用者の主治医・OT/PT・介護支援専門員・他のサービス事業所等に意見を照会している。	A	A
個別援助計画等の見直し	20	定期的及び必要に応じて、個別援助計画等の見直しを行っている。	B	A
(評価機関コメント)		<p>17. 利用前の面接で、本人・家族などから生活歴や心身の状況・利用時の要望など聞き取り、所定のアセスメント様式に記載している。その後、利用時の会話や言動などからの様子を加筆して情報を増やして個別援助計画に反映させている。</p> <p>18. 19. サービス担当者会議で本人や家族などからの希望など聞き取り、個別援助計画などの策定に反映させている。また、サービス担当者会議には、担当介護支援専門員や関連介護事業所の職員の参加もあるので、双方向で意見・情報交換を行っている。月2回機能訓練に来所してもらっている理学療法士（舞鶴赤十字病院所属）からも意見をj得ている。医師との連携体制も出来ている。</p> <p>20. 日々のまとめ会や課会議などで状況の変化を検討し必要に応じて見直しを行っている。介護認定更新時や状況が著しく変化した場合なども検討している。サービス担当者会議でも行っている。</p>		

(4) 関係者との連携

多職種協働	21	利用者のかかっている医師をはじめ、関係機関との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。	A	A
(評価機関コメント)		<p>21. 利用者それぞれのかかりつけ医や病歴を把握しており、利用時の急変に対して的確に対応している。日常的な情報は、サービス担当者会議で介護支援専門員や関係介護事業所職員から得ている。場合によっては、かかりつけ医に問い合わせを行いサービス提供に反映させている事もある。（必要に応じて看護職が血圧チェック結果を主治医に報告して指示を受けている）</p>		

(5) サービスの提供

業務マニュアルの作成	22	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル・手順等）が整備され、職員に活用されている。標準的な実施方法は自立支援につながり、事故防止や安全確保を踏まえたものになっている。	A	A
サービス提供に係る記録と情報の保護	23	利用者の状況及びサービスの提供状況等が適切に記録されており、管理体制が確立している。	A	A
職員間の情報共有	24	利用者の状況等に関する情報をスタッフ間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	25	事業者はサービスの提供にあたって、利用者の家族等との情報交換を行っている。	B	A
(評価機関コメント)		<p>22. 各種マニュアルは整備されており、日々の業務日誌にもはさみ込み、いつでも確認できるように工夫している。年1回定期的に見直しを行っている。</p> <p>23. 24. 業務日誌・ケース記録簿などに、サービス提供状況や利用者の様子などを記録している。利用者が家庭に持ち帰る連絡ノートは、訪問介護・ショートステイなど利用している事業所と共有している。パソコンでも介護ソフト“ほのぼの”の記録欄を有効に活用している。法人全体で閲覧できるシステムになっており、個人情報も共有できるようになっているが、パスワードで情報管理をしている。夜間、無人になる事から警備会社と契約して安全を確保している。個人情報保護・情報開示に関しては法人規定に明記しており、職員にも研修を行って周知させている。</p> <p>25. 利用時の状況を記載している連絡帳や送迎時の会話・サービス担当者会議でも情報・意見交換を行っている。年一回開く「利用者家族のつどい」も家族との情報交換の機会となっている。</p>		

(6) 衛生管理

感染症の対策及び予防	26	感染症の対策及び予防に関するマニュアルの作成等により、職員全員が感染症に関する知識をもってサービスの提供を行っている。	B	A
事業所内の衛生管理等	27	施設（事業所）内における物品等の整理・整頓及び衛生管理を行い、効率的かつ安全なサービスの提供を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		26. 感染症の対策・予防に関するマニュアルは整備できている。各部署合同で感染症対策委員会を設け、職員に感染症に関する研修を行い周知を図っている。ノロウイルス対策として処理キットを常備し職員は置き場所と処理方法を熟知している。朝夕窓を開けて換気を行うなど細かい配慮をしている。 27. 事業所内は、換気と清掃を確実にを行い物品の整理・整頓も出来ている。掃除は職員が当番制で行い、カレンダーに当番日が記入されているが、掃除が済むと次の当番職員に小さな飾り物を渡して確実に励行出来るように工夫している。トイレ・洗面台・浴室など清潔に保たれ臭気は感じられない。厨房の害虫駆除など定期的実施している。		

(7) 危機管理

事故・緊急時の対応	28	事故や緊急時における対応等を定めたマニュアルがあり、年に1回以上、必要な研修又は訓練が行われている。	A	A
事故の再発防止等	29	発生した事故等に係る報告書や記録を作成し、事故の再発の防止のために活用している。	A	A
災害発生時の対応	30	災害発生時における対応等を定めたマニュアルがあり、年に1回以上、必要な研修又は訓練が行われている。	A	A
(評価機関コメント)		28. 事故や緊急時の対応マニュアルは作成されており、指揮命令系統も明確に示されている。職員は、消防職員による救命救急講習を受けて有事に備えている。また、防災計画に基づき年2回の訓練を実施するとともに、月1回防災ショート訓練を行っている。AEDは隣接のグループホームに設置している。 29. ヒアリハットも事故と捉え、発生時には速やかに報告書を作成し、業務終了後のまとめ会で報告し事故内容を共有して再発防止に繋げている。また、在宅サービス部門で月1回在宅サービス向上委員会を開き、事故の確認・防止策を検討している。更に、改善策の事例を1つ取り上げ玄関に掲示して公表している。事故の事例によっては、家族などや行政に報告している。 30. 事故・緊急時のマニュアルを作成している。計画的に火災避難訓練を年2回実施しているが、別に机上で防災シュミレーションを行い年間計5回の災害訓練を実施している。行政・地区住民との連携が密にとれており、有事には避難住民を受け入れる事も考慮して災害時用の備蓄を関連部署で分散して用意している。配食サービスなどを活用して、地域住民の安否確認ができる仕組みも持っている。		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
IV利用者保護の観点						
(1)利用者保護						
	人権等の尊重	31	利用者本位のサービス提供及び高齢者の尊厳の保持に配慮したサービス提供を行っている。	A	A	
	プライバシー等の保護	32	利用者のプライバシーや羞恥心について、常に問題意識をもってサービスの提供を行っている。	A	A	
	利用者の決定方法	33	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	A	A	
	(評価機関コメント)		<p>31. 32. デイの聞き耳として「いつでも」「なんでも」「どなたでも」と職員の思いを言葉に表し、利用者一人ひとりの気持ちを大切に考えている。精神的・身体的に抑制するような言動に留意する様に、内外の研修に参加し全職員が「利用者本位」のサービス提供に努めている。利用者の明るい人懐っこい表情からうかがい知ることができる。排泄介助や入浴介助にも、プライバシーや羞恥心を抱かせないように言葉かけや扉などで配慮している。新聞などの写真掲載には本人・家族などの承認を得ている。</p> <p>33. 利用希望者は概ね受け入れている。胃瘻・在宅酸素などの対応が必要な利用者も受け入れている。新規利用の場合、利用希望の曜日の状況によっては曜日変更を提案することもある。あくまでも、公平・公正を基本としている。</p>			
(2)意見・要望・苦情への対応						
	意見・要望・苦情の受付	34	利用者の意向（意見・要望・苦情）を広く拾い上げ、収集する仕組みが整備されている。	B	A	
	意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	35	利用者の意向（意見・要望・苦情）に迅速に対応するとともに、サービスの向上に役立っている。	A	A	
	第三者への相談機会の確保	36	公的機関等の窓口相談や苦情を訴えるための方法を、利用者及びその家族に周知している。	A	A	
	(評価機関コメント)		<p>34. 利用者などの意向は、年1回利用アンケートを無記名で実施している。また、投書ポストを設置している。「いこいの村をよくする意見書」として用紙をおいて記入しやすい様に工夫しているが、ほとんど入っていない。日常的に利用時の職員との会話の中で意見や希望などを聞き取って職員が記入している。サービス担当者会議でも利用者や家族などの意見を聞く機会がある。1年に1回「利用者家族の集い」を開催し率直な意見を聴取している。</p> <p>35. 利用者からの意見や要望は、現場職員から課長へ伝達され施設長へと速やかに報告し、関係者で検討して改善策を講じている。事例によっては当事者に回答し個人情報に配慮しながら玄関に張り出して公表している。</p> <p>36. 事業所内に掲示するとともに、重要事項説明書に記載しており、利用の契約時に利用者・家族などにくわしく説明している。月に1回程度綾部市から派遣される介護相談員の来所があり、利用者の意見や要望を聞き取って事業所に繋げる役割を持っている。</p>			

(3) 質の向上に係る取組

利用者満足度の向上の取組み	37	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立てている。	B	A
質の向上に対する検討体制	38	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、運営管理者を含む各部門の全職種の職員が積極的に参加している。	A	A
評価の実施と課題の明確化	39	サービス提供状況の質の向上のため、定期的に評価を実施するとともに、評価結果に基づいて課題の明確化を図っている。	A	A
(評価機関コメント)		37. 38. 日常の利用時の会話や言動・表情などから利用者の思いを汲みとるように努めている。また、年1回の無記名でのアンケートや「利用者家族の会」を開催し、家族などの生の声を聞き取る機会として大切にしている。意見や要望は月1回の「在宅サービス向上委員会」で検討し改善に繋げている。各委員は所属部署に事案を持ち帰り、課内会議でも話し合い全職員が共有する仕組みを持っている。事例によっては課内会議から部会議へと上げていき検討していく体制が出来ている。 39. 年2回(中間・年度末)総括会議で、それぞれ部署のサービス提供状況を評価している。常に、利用者・家族など・地域住民・関連事業所との交流を通して、情報・意見を収集して課題の明確化を図っている。改善すべき課題は次年度の事業計画に反映させている。前回平成25年度に第三者評価を受診している。		