

様式 7

アドバイス・レポート

平成 31 年 1 月 30 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 30 年 7 月 10 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（特別養護老人ホーム 故郷の家 京都）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</p>	<p>J R 京都駅から南東に少し行った住宅地の中に特別養護老人ホーム「故郷の家 京都」があります。すぐそばには鴨川があり、東山の山並みが眺められる静かな環境になっています。「社会福祉法人 ころの家族」が平成 21 年 4 月に開設されました。ケアハウス・短期入所生活介護・訪問介護・認知症対応型通所介護・居宅介護支援・ホームヘルパー養成講座が併設され複合福祉施設となっています。更に、150 席ある文化ホール（雲史ホール）もあり、多彩なイベントの会場として活躍の場になっています。屋根には、韓国独特の手法を取り入れた装飾が施されています。</p> <p>パンフレットには「ここがあなたの新しいふるさと、故郷の家・京都」「生き延びる福祉から楽しく安心して暮らす福祉へ」と施設の「思い」を入れています。</p> <p>「在日韓国老人ホームを作る会」を昭和 60 年に発足させ、以来大阪（2 か所）・神戸・東京・京都と 5 か所の「故郷の家」があります。韓国と日本の懸け橋となって「誰もが幸せに暮らせるように」活躍されています。</p> <p>『共に生きともに歩み、ともに暮らす 多文化共生社会を目指して』として「支援の会」があるのも「ころの家族」の特色でもあります。</p> <p>(1) 理念に基づいた支援の実践</p> <p>『「ころの家族」の理念は、子どもや高齢者の「ころの家族」となり、その福祉ニーズに応えるプログラムの開発、支援を行います。国境・民族・文化を超えて共に生きる心豊かな社会の構築に寄与し、市民による国際協力の芽を育てる福祉文化の創造を目指しま</p>
----------------	--

す。』と表しています。この理念に基づき、在日韓国の高齢者と日本の高齢者が共に同じ環境の中で、異なる文化を持ちながらもお互いに協調して、住み慣れた故郷の住まいのような雰囲気づくりをして穏やかな日々を暮らせるような支援をしています。

館内には、韓国の調度品や壺などの工芸品が置かれています。また、オンドルや畳の部屋・本格的な茶室が設けられています。

食事も韓国・日本のメニューが並びます。キムチと梅干が用意されているのも「故郷の家」ならではでしょう。

毎月の行事にも双方のプログラムが組み込まれています。入居者の落ち着いた笑顔から日々の生活の様子を垣間見る事ができました。

(2) 地域との交流・貢献

理念や目的で表明しているように、地域社会との融合性も大切にされて「こころの家族」が力を入れている一つです。文化ホール（雲史ホール）が、入居者と地域住民との結び目になっています。施設のイベントや地域のイベントに大活躍しています。

韓国の大事な祝日に「秋夕（チュソク）」がありますが、故郷の家京都でも盛大に執り行われます。色とりどりのチョゴリを着てご先祖様に挨拶されています。その後、近在の「東九条マダン」による本格的なサムルノリ（韓国の民族音楽）で韓国の入居者はもちろんのこと日本の入居者も楽しまれているとか。東九条マダンは、東九条で毎年11月はじめに開催される地域のお祭りですが、ボランティアで来所され、秋夕のイベントを地域の方達が盛り上げておられます。

「敬老会」のお楽しみで「のど自慢大会」を開き、家族なども大勢来所され賑やかな楽しい時間を過ごされています。日本の歌から韓国の民謡まで幅広い歌声が流れているのが、故郷の家なのでしょう。車いすを利用されている入居者もマイク片手に歌っておられる光景がブログで紹介されています。

夏まつりにも、広い前庭がいっぱいになるほど家族やボランティア・地域の方が参加され、用意した屋台メニューが完売しています。

地域介護予防事業（総合事業）にも協力して、介護予防教室や健康長寿教室など会場を提供されています。定期的に「喫茶（カフェアリアン）」を開き、地域住民にも開放されています。地域の会合にも場を提供されて、施設・家族・地域とが一体となって「こころの家族」になっているようです。

	<p>(3) 危機管理（災害発生時の対応）</p> <p>事故や緊急時の対応は、マニュアルの策定や事故原因の解明とともに再発防止に向けてリスクマネジメント委員会や事故対策委員会で検討し、事故の分析からグラフ化を行い全職員に周知させて事故の再発防止に努めています。火災に対する訓練は、消防署の協力で昼間・夜間を想定した避難訓練を行っています。最近自然災害が多発しており、すぐそばに鴨川があることから行政のアドバイスを受けて、水害に対するマニュアルを策定し訓練も行っていきます。地震などでエレベーターが止まり中に閉じ込められた場合の対応方法を専門業者に学ぶ機会を設けています。対応方法をエレベーター内に掲示し、来訪者や全職員に周知させています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>○ 中・長期事業計画の策定</p> <p>事業計画は第4事業部「京都」の2018年度 事業方針として《長期に目指すもの》《中期に目指すもの》《短期に目指すもの》を示し、《取り組み》を6項目具体的に挙げておられます。さらに、単年度の特別養護老人ホーム故郷の家・京都やケアハウスなど各部門で事業計画の概要を文書化されて明確になっています。しかし、残念ながら長期・中期の達成期間の明記が確認できませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>○ 中・長期事業計画の策定</p> <p>事業計画は、具体的に理念に沿った内容が盛り込まれていて職員にも分かりやすいものになっていると思います。ただ、〇〇年4月1日～〇〇年3月31日を表紙に記載しておけば、事業目標の達成期間を明確に示すことになるのではないのでしょうか。より具体的な事業計画になると思われます。</p> <p>※ 会報に「この国に住む外国人が日本はいい国だといえる社会づくりを目指します」と記載されています。「故郷の家」に関わるすべての方々が、日々この思いを大切に励んでおられる姿を拝見しました。今回の訪問で「平和な社会づくり」をこころに刻むことができました。ありがとうございました。</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	2670500442
事業所名	特別養護老人ホーム 故郷の家・京都
受診メインサービス (1種類のみ)	介護老人福祉施設
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	短期入所生活介護・訪問介護・居宅介護支援 特定施設入居者生活介護・認知症対応型通所介護
訪問調査実施日	平成30年11月20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志決定を行い、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. 「故郷の家・京都」は「こころの家族」を神髄として、理念・目的を明確化して、関係するすべての人々が日々の支援に努めている。特に「在日コリアンや日本の高齢者・障害者の方が、故郷に近い環境の中で、安心して余生を過ごせる老人ホームを作り、運営します」と目的の中で表明している。パンフレットなどを活用し施設の「思い」を地域に発信している。玄関や各ユニットにも掲示し、職員が常に心に留めて業務に邁進するようにしている。 2. 法人全体の組織図を作成し、組織及び事務分掌規則により「職位」「職務」を明確にしている。更に、円滑な運営を図る目的で、運営規程に職員会議・責任者会議など各種の会議を定めている。理事会・評議員会をトップに各種の会議に出席する職員の意見を双方向で確認し、組織としての透明性の確保に努めている。		
(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. 法人・施設内での責任者会議において経営分析を行い、介護サービスの向上に向けた事業計画の策定を行っている。故郷の家《京都》の事業方針の中に「長期に目指すもの」「中期に目指すもの」「短期に目指すもの」として各期における重要項目を挙げ、具体的な「取り組み」を明記している。さらに、特別養護老人ホームの事業として、3項目に渡る目標を掲げ、達成のための具体的計画を策定している。 4. リスクマネジメント・感染症対策・ケア向上などの各委員会やフロア長会議・相談員会議などにおいて、各部門ごとの課題に取り組み、定期的に振り返りを行っている。自己評価の機会も設けている。責任者会議においても事業計画の進捗状況を把握し中間評価を行っている。		

(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り組みを行っている。	A	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. 管理者は行政が実施する集団指導に参加し、新しい情報を得たり、ワムネットなども利用して情報収集を行っている。必要な法令はファイルに纏めて各フロアに設置しており、職員は随時閲覧できる。年度当初に「倫理・法令順守・守秘義務」として研修を行っている。</p> <p>6. 組織図や組織及び事務分掌規則などにより、職位・職務を明確に文書化して職員に周知させている。運営に関わる重要事案は責任者会議において検討している。職員からの意見・提案などは各会議・委員会などで聞き取っている。また、職員との個別面談時にも意見などを聴く機会としている。日常的にも職員との会話を通して、円滑な事業運営にすべく反映させている。</p> <p>7. 管理者は、各フロアの業務遂行の状況が把握できる場で業務を行っている。業務日誌や報告書なども確認している。有事には、緊急連絡体制に基づき対応している。不在の場合には携帯電話（業務専用）により連絡・報告を受け、適切な指示を出している。</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。	B	A
		(評価機関コメント)		<p>8. 9. 人材の確保に関しては、社会的な課題でもあり、当施設においても事業方針の中で「優秀な人材を獲得するための採用活動を強化する」と挙げている。具体的には、就職フェアやハローワーク、ネットなども利用している。国際福祉セミナーにも参加している。採用後はキャリアアップの制度を活用して、質の高いサービスを提供できるように努めている。介護福祉士や介護支援専門員などの資格を取得した場合には報奨金を付与している。韓国や他の国の留学生を非常勤で採用することもある。質の向上を目指して、内外の研修に参加する機会を設けている。職員は、日常的にも業務の中で互いに話し合いながら学んでいる。</p> <p>10. 実習生の受け入れに関するマニュアルを整備して、実習生の受け入れを行っている。介護・看護・栄養士・大学生（教師取得）など多岐に渡っての実習生の指導を実践している。</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、具体的な取り組みを行い業務の効率を高めている。また、スタッフが充分に休むことができ、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。	A	A
		(評価機関コメント)		<p>11. 職員の有給休暇取得や時間外労働の実態に関しては、事務部で一括管理して統計・分析を行って円滑な労働環境を確保できるように努めている。育児休業・介護休業など法令に従って取得の仕組みを確立している。職員の介護負担を配慮して、機械浴槽（寝台ストレッチ型・チェア型）と介護ロボットを導入している。</p> <p>12. 職員対象にストレスチェックを実施している。産業医を配置して健康相談に応じている。各種会議などで自由に話し合える雰囲気づくりに努めている。福利厚生制度として、職員懇親会の費用の支援を行って職員同士の交流に配慮している。専用の職員休憩室を設けベッドやテレビを置き、ゆっくり休憩時間を過ごせるようにしている。</p>		

(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。	A	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. 事業所の運営理念などは、ホームページや会報誌などで周知を図っている。パンフレットでも「ようこそ 故郷の家・京都へ」として法人の思いを表明し、写真入りで詳しく施設を紹介している。夏祭りやバザーなどの行事には地域住民と共に楽しいひと時を過ごしている。地域住民の会合やお祭り（東九条）には施設を開放している。喫茶（カフェアリラン）を定期的に関き、家族などや一般市民も利用できるようにしている。敷地内に、雲史ホール（文化ホール）があり、音楽祭や種々のイベントに活用している。日本と韓国の文化を尊重したイベントを企画している。また、地域介護予防事業（総合事業）に協力して「健康長寿教室」や「楽しいゲームで脳活性化」などの予防教室の場を提供している。家族介護教室を開催し「認知症に関する話」なども行っている。多岐にわたって、日本と韓国・地域住民との橋渡しの活動を実践している。		

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、会報誌などで、施設の内容や行事などの情報を詳しく丁寧に紹介している。見学の希望があれば、館内を案内しサービスの内容など説明している。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		16. 契約書や重要事項説明書に基づき、介護サービスの内容や利用料金など詳しく説明している。理解を得た上で同意の署名・捺印を貰っている。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		17. 18. 初回面談で本人や家族などから生活歴や心身状況・趣味・今後の生活の希望など詳しく聞き取り所定のアセスメント様式に記録している。必要に応じて医療関係者からの情報も得ている。入所後の様子を見て、定期的・随時アセスメントの見直しを行っている。その上で、個別援助計画等の策定を行うが、サービス提供内容の決定には、本人・家族などの希望を組み入れている。 19. 個別援助計画等の策定に当たって、管理者・介護支援専門員・生活相談員・介護職・看護職・栄養士など関係職種が出席してサービス担当者会議を開催して各専門職の意見を基に策定している。家族などや医療関係者の意見も反映させている。 20. サービス提供の状況を定期的に評価（モニタリング）し、評価に基づき個別援助計画の見直しを行っている。心身の状況に変化があれば、随時見直しを行っている。		

(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)		21. 施設の協力医などの定期的な往診・協力病院との連携で、入所者の健康管理を行っている。日常的には、看護職が健康チェックを行い、必要に応じて主治医に連絡・報告・指示を受けるなどを行っている。入院の場合も情報を提供し、退院時には病院のカンファレンスに参加し看護サマリーを貰うなど双方向での連携体制が出来ている。地域の関係団体とも必要に応じて連携が取れる体制を持っている。		
(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。	A	A
(評価機関コメント)		22. 業務の標準化・円滑化を図って、各種のマニュアルを作成し、フロア毎にファイルして設置している。職員はいつでも閲覧し確認できる体制になっている。年1度総務部が確認し、必要に応じて見直しを行っている。また、変更事項が生じた場合は速やかに随時変更している。 23. 日常の入居者の様子や介護サービスの提供状況などは介護ソフトを活用してパソコンに入力している。サービス実施計画書は写しを各ユニットでファイルして保管している。記録の保管・保存・持ち出し・廃棄に関する規定を定めている。 24. 職員は、入居者の日常の様子や介護サービスの提供状況などパソコンから情報を得て共有している。朝の申し送りや連絡ノートからも情報を得ている。また、定期的にユニット会議でカンファレンスを行い意見交換により共有化を図っている。 25. 家族とは、サービス担当者会議や家族会（ケアハウスと合同で開催）などで情報・意見交換を行っている。定期的に請求書を送付する際に、行事案内や会報を同封して情報を提供している。誕生日には、好物のメニューを用意して家族などと一緒に食事する機会を設けている。この際にも、日頃の様子を伝えたり家族などからの意見を聞き取ったりしている。		
(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。	A	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を整備している。看護職を中心に感染症対策委員会を定期的に開催している。全職員には研修を行い、感染症予防と共に発生時の対応方法などを周知させている。行政からの伝達事項やワムネットから情報を収集してマニュアルの更新に反映させている。手指消毒液やマスク・手袋・ガウンなど予防対策キッドを揃えている。 27. 施設内は、清潔感があり物品の整理・整頓が行われている。トイレ・洗面台・浴室など水回りも清潔に保たれている。共用部分は清掃業者が行い、各居室は職員が行っている。汚物処理室にオゾン脱臭装置を設置して臭気に配慮している。		

(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)		<p>28. 緊急対応マニュアルを作成し、事故防止・事故発生または再発防止に関する研修を行っている。特に誤薬事故に関する危機管理研修を組み入れて複数回実施している。事故が発生した場合には、速やかに管理者に報告し、事故分析を行い予防・改善に繋げている。</p> <p>29. 所定の様式を用い事故報告を作成し報告する仕組みを作っている。事故に応じて家族などに連絡・報告をしている。大きな事故の場合には保険者である行政に報告している。リスクマネジメント委員会・事故対策委員会を開催し、事故の分析を行いグラフ化して再発防止に活用している。職員に対しても情報を伝達して事故の防止・再発防止につなげている。</p> <p>30. 災害発生時の対応マニュアルを作成している。そばに川があり水害に対するマニュアルや訓練を行っている。さらに消防訓練計画に基づき、昼間・夜間を想定した避難訓練を消防署の協力のもと実地訓練を行っている。災害時にエレベーターが緊急停止した場合の対応方法を業者から学んでいる。地域の福祉避難所になっており、必要品を備蓄として保管している。</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
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. 「社会福祉法人 こころの家族」と表明している通り、運営規程の基本方針の中でも「施設は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って指定介護福祉施設サービスの提供に努める」と施設の「思い」を明言している。職員には、採用時に施設の方針を説明しており、現任職員にも研修を行い、一人ひとりの人権や自尊心を大切に日々の支援に取り組んでいる。身体拘束に関して、身体拘束禁止を表明し「身体拘束防止・高齢者虐待防止」として研修を行っている。また、入居者のプライバシーや羞恥心についても、不快な思いを抱かせない様に心掛けている。声掛けや言葉づかいなど言動に配慮した支援に努めている。マニュアルも作成している。</p> <p>33. 施設長はじめ各専門職が参加して「入所判定委員会」を開催し合議の上で入所を決定して公平・公正を確実なものにしている。</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。	A	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	公的機関等の窓口で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. 35. 36. 入居者の意向などは、日常生活の中で職員がくみ取る様に心掛けている。嗜好調査を行い、希望の多い献立を「リクエスト食」として提供している。家族などからは、来所時や家族会・サービス担当者会議などで聞き取る機会にしている。意見箱も設置している。苦情などは、ユニット会議やリーダー会議で検討し、責任者会議や施設長会議で報告して全職員が共有している。重要事項説明書に「苦情の受付」として施設の受付担当者と解決責任者及び第三者委員を記載して、契約時に本人と家族などに説明している。さらに、行政などの公的機関についても記載して周知を図っている。</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っている。	A	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)		<p>37. 38. 年1回、家族会において満足度調査を実施して集計し満足度の把握を行っている。環境整備についての意見があり、ユニット会議や責任者会議で検討し改善につなげサービスの向上を図っている。結果は家族会で報告している。リスクマネジメント委員会の開催やサービス向上委員会においても、各部署から参加する職員とで介護サービスの質の向上を目指した検討を重ね、全職員が共有して日々の介護サービスにつなげている。外部研修などで、他施設の職員と情報・意見交換をしている。</p> <p>39. チェックリストにより自己評価を行い、責任者会議で定期的に進捗状況を把握している。その結果を踏まえ課題の明確化を図り次年度の事業計画に反映させている。第三者評価を定期的に受診している。</p>		