

様式 7

アドバイス・レポート

2020年 2月 28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

2019年12月10日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた【有限会社スマイルケア】様につきましては、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

特に良かった点とその理由
(※)

1. 利用者に適した福祉用具の選定を行い、在宅生活を支えています

- 利用者の生活環境や身体状況は一人ひとり違い、またそれらの状況が変化していきます。

職員は、状況に応じて専門の知識とスキルで利用者の自立支援と介護者の負担軽減につながる適切なアドバイスを行い、利用者の在宅生活を支えています。

- 利用者本人の希望のみを優先するのではなく、その人の生活状況や心身状況を確認したうえで、利用者や家族の立場に立った最適な福祉用具の提供を心掛けています。利用者から車いすの依頼があり、訪問すると自宅内では歩行器を使用できる ADL がある場合等、残存機能の活用につながるアドバイスを行い、自立支援の視点を大切にされています。

特に種類の多い車いす等は、お試し期間を設け実際利用者が試乗してから商品の提供を行っています。

- エリア別に担当を決めて利用者対応していますが、職員には介護用ベッド・車いす・排せつ用品・階段昇降機等のスペシャリストがおり、担当者はそれぞれのスペシャリストの助言や同行訪問を受けながら、チームとして利用者の在宅生活を支えています。

また、モニタリング班が、定期的にモニタリング訪問を専門に行っています。担当職員以外の視点から客観的な評価を行い、モニタリングの質の平準化につながっています。

2. 職場環境が優れています

- 自社ビル 1 階に広い事務所があり、社長も含め全職種ワンフロアで業務を行っています。そのため、他職種の業務内容も理解でき、職員それぞれの動きもわかるため、チームとしての連携業務が行いやすい環境

	<p>です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員の休憩場所やリラクゼーションルームはスペースが広く、くつろぎやすい環境です。そのため勤務中と休息時間の切り替えができ、気分転換につながっています。また、ノー残業デーを設けるなど職員にとって働きやすい環境です。 ○ 職員は入社後「福祉用具専門相談員」の資格をほぼ全員が取得しています。その後は、福祉用具選定士・福祉用具プランナー・車いす安全整備士等の資格を段階的に取得し、広く福祉用具の知識について学びを深めています。職員が自ら学ぶ意欲の持てる職場環境です。その結果、介護用ベッド、車いす、住宅改修、階段昇降機、おむつフィッター等、福祉用具のプロフェッショナルが多数おり、利用者の在宅生活をサポートしています。 <p>3. 福祉用具の衛生管理が徹底されています</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 福祉用具は返却口と商品搬入口に分かれており、特に返却時の衛生・安全に注意を払っています。引き上げた福祉用具は洗浄後消毒し、最後にオゾン発生室で殺菌・脱臭を行い、細部まで点検したうえで消毒済み倉庫に保管されています。同様に返却後、商品配送車も洗浄・消毒を行っており、利用者に安全で衛生的な商品を届けています。
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1. 研修後の振り返りについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業所の内部研修は体系的に行われ、外部研修の参加も積極的に推奨しています。しかし、参加後の振り返りや気づきを促すための研修報告書が一部確認できませんでした。 <p>2. 記録の廃棄規定について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者記録の保管、保存、持ち出し、廃棄は適切に対応されましたが、記録の廃棄規定はありませんでした。 <p>さらに</p> <p>3. 利用者満足度を高めるために</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者に適した福祉用具を選択する際は、利用者・家族とコミュニケーションを図りながら福祉用具の選定を行っていると思います。利用者・家族が発する言葉や、何気ない変化に気づく視点を養うことで、職員の持っている専門的な知識やスキルがより発揮できるのではないのでしょうか。

具体的なアドバイス

1. 研修の振り返りについて

- 職員が内部・外部研修に参加した後、報告書を提出していますが、一部確認できませんでした。業務として参加している研修については、報告書の提出を必須とすることで、研修の内容がより自分のものとなり、書く力も備わると思います。また、研修報告の場を設定することで、より確実に知りえた知識やスキルが定着すると思います。
- 職員の「採用後研修個人記録表」に研修内容や考察（気づき）の記入欄を追記することで、より職員の成長（人材育成）につながるのではないのでしょうか。
また、研修報告書の回覧や発表をすることで、個人の知識にとどまることなく、職員全体の知識向上に繋がると思います。

2. 記録の廃棄規定について

- 記録の廃棄規定を作成し、文書管理責任者が記録の廃棄について、いつ、何を、どのように行ったかを、管理台帳に残すことが必要です。また今後は、紙文書から電子データに置き換わっていくことも勘案し、特性を踏まえた廃棄規定の作成が必要と考えます。

さらに

3. 利用者満足度を高めるために

- 職員は、系統的な内部研修や外部研修を受けており、また種々の資格取得で、知識とスキル等に優れていると思います。今後は、それらの知識やスキルをより活かすことができるよう、利用者・家族とのコミュニケーション技術の向上や、利用者の些細な変化に気づく視点が備われば、今以上に、利用者の相談援助者として信頼につながると思います。そのためには、利用者の生活を観察する力を養い、モニタリング班と連携して利用者情報を共有し、一人の担当者では気づかなかった部分、見逃していた部分を確認することで、さらに利用者の在宅生活の維持、向上につながると思います。
今以上に、利用者から信頼される組織になることを期待いたします。

※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	2690500141
事業所名	有限会社 スマイルケア
受診メインサービス (1種類のみ)	福祉用具貸与
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	介護予防福祉用具・特定福祉用具販売・特定 介護予防福祉用具販売
訪問調査実施日	2020年1月16日
評価機関名	NPO法人きょうと介護保険にかかわる会

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 理念・運営方針は事務所内に掲示しています。職員は朝礼時に理念を唱和し、理念に沿ったサービスの提供を行っています。利用者や家族には、自社カタログやホームページ等で理念を周知し、契約時に口頭で説明しています。 ② 取締役会議、役職会議、営業戦略会議等が定期的に行われ、案件別に意思決定方法が明確に定められています。月1回、職員全体ミーティングが行われ、職員の意見が反映される仕組みがあります。職務に応じて職務権限を委譲し各責任を明確にしています。		
(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質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 組織として中・長期計画を明確にし、単年度事業計画を策定しています。利用者アンケートを実施し、課題や問題点を明らかにして、年度末に振り返りを行い、次年度の事業計画に反映しています。事業計画作成時には、各委員会で課題等を話し合い、職員全員が目標を意識し達成に向けて取り組んでいます。 ④ 各業務部門（営業1課、営業2課、リフォーム・リフト課等）で課題を設定し、目標達成に向けて取り組んでいます。毎月の会議で評価を行い、必要時は見直しもしています。		

(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。	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 経営責任者は、法令遵守に関する研修や勉強会に参加しています。介護保険関連の情報は、WAMNETや日本福祉用具供給協会のホームページ等で直ちに調べることができます。「スマイル文庫」(事業所所有の法令等の書籍)の蔵書をリスト化し、職員全員が常に最新の法令を閲覧できる環境を整えています。全職員対象にコンプライアンス研修を実施しています。</p> <p>⑥ 経営責任者の役割は、職務分掌表に明記しています。経営責任者は、事業所の各種委員会にほぼ参加し、職員の意見を聞く機会としています。職員の意見要望を入れる箱「目安箱」も設置しており、直接言いにくい内容は「目安箱」を通して意見を述べています。実際投函された意見は経営責任者に対する内容もあり、何でも言いやすい会社の雰囲気があるといえます。</p> <p>⑦ 経営責任者は常に携帯を所持し、いつでも連絡を取れる状態にしています。職員の毎日の予定をクラウド上にて管理・共有し、誰が、何処で、何をしているかを即座に確認できる体制があります。苦情・福祉用具の故障・事故等の緊急時は、すぐに指示を仰ぐことができ、マニュアルも整備されています。経営責任者は、営業日誌等で日々の業務内容を確認しています。</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	B
(評価機関コメント)		<p>⑧ 2020年度の事業計画に「人材採用及び時代に合った雇用形態の創設」とあり、質の高い人材の確保を目標にしています。採用後は、キャリアアップの仕組みが導入されており、「福祉用具専門相談員」の資格は全員が取得しています。福祉用具プランナー・福祉用具選定士・住環境コーディネーター・おむつフィッター等の資格取得も推奨しています。</p> <p>⑨ 採用時研修・フォローアップ研修を実施し、段階的に学ぶ環境があります。個人の技術や知識の定着度を見える化するため、チェックシートを活用しています。職員が希望する研修会や、業務上必要とする研修会には積極的に参加できるよう、勤務調整や参加費用の支給・補助があります。研修に参加した職員は、報告書を提出していますが、全ての研修ではありませんでした。</p> <p>⑩ 実習受け入れマニュアルは整備されていますが、実習性の受け入れ実績はここ数年間はありませんでした。3年前に、インターンシップの学生を2名受け入れたことがあります。実習指導者の研修は行っていませんでした。</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。	A	A
(評価機関コメント)		<p>⑪ 職員のタイムカード、労働時間等はクラウド上でデータ管理しており、過重労働等が起こらないよう常に職員の労働環境に配慮しています。育児休業、介護休業は就業規則にあり、実際取得中の職員がいます。福祉用具の重量や搬入経路で困難な場合には、2人訪問の体制が取れるよう人員配置しています。事業所内に荷物専用リフトを設置し、職員の負担軽減に繋がっています。</p> <p>⑫ 職員のストレスケアのため「ヘルスケアサポートサービス」を利用し、職員のストレス軽減に努めています。就業規則にハラスメント規定が明記され、職員に周知されています。福利厚生委員会やレクリエーション委員会企画の社員旅行や親睦会が実施されています。事業所2階には、職員専用のランチルームや男女それぞれスペースの広い休憩室、トレーニングルームも完備されています。</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)		<p>⑬ 地域への情報公開は、広報委員会やホームページ委員会が中心となり、年4回発行の「スマイルケア通信」やホームページ等で行っています。自社ビル研修館にて地域住民対象の研修会を開催し、福祉用具の情報提供を行っています。地域の民生児童委員を対象に福祉用具の見学会も行っており、広く地域に情報の開示をしています。</p> <p>⑭ 地域の自治会や民生児童委員からの依頼により、出張で福祉用具の体験イベント等を開催しています。介護施設や病院等に福祉用具を展示したり、各種イベント会場にブースを設け、福祉用具等の展示や相談を受けています。地域住民に会議室及び展示室を貸出しています。また京都市重度障がい者住環境相談事業に相談員を派遣しています。</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
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)			<p>⑮ 自社で作成の「福祉用具総合カタログ」は、事業所概要や福祉用具のレンタル・販売区分及びそれぞれの商品に対するメリット、デメリット等の情報を記載し、利用者の立場に立ったパンフレットにしています。ホームページ上でも商品説明が詳細に掲載されています。事務所1階と隣接する研修館に福祉用具の展示室があり、利用者・家族が直接見学や体験に来られることも多く、適切に対応されていることが記録からも確認できました。</p>		

(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)		⑩ 介護サービスの利用時には、重要事項説明書や福祉用具総合カタログで、内容や料金を説明し、利用者の同意を得ています。成年後見制度を利用されている利用者とは代理人と契約を締結しています。介護保険外サービスの利用者からも同意を得ています。利用者アンケートでも、「丁寧な説明を受けた」との回答（100%）がありました。		
(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)		⑪ ケアマネジャーのケアプランをもとに利用者宅を訪問後、福祉用具サービス計画書を作成しています。福祉用具専用のアセスメントシートを使用し、利用者・家族の希望、ADL等を聞き取り、利用者のニーズや課題を明らかにしています。アセスメントは定期的に行っています。 ⑫ 福祉用具サービス計画書には利用者や家族の希望が明記されています。利用者や家族から希望のあった福祉用具を本人の意向のまま提供するのではなく、本人・家族の状況を見極めたうえで、自立支援の視点で必要な助言や推奨を行い、サービス提供しています。サービス担当者会議には積極的に参加しています。 ⑬ 個別援助計画の作成にあたり、サービス担当者会議・リハビリ会議・退院前カンファレンス等にできる限り出席（95%程度の出席率）し、医療従事者と意見交換を行い、計画に反映しています。職員は、利用者の訪問リハビリの時間に合わせて利用者宅を訪れ、PT等から助言を受けたり、福祉用具のフィッティングを行ってから商品を提供しています。 ⑭ 利用者の状況に応じた訪問、退院時の状態確認の訪問、半年に1度のモニタリング訪問を行い、変更が必要な場合は専門家に意見照会し、サービスの見直しを行っています。2018年度より設置したモニタリング専門の係がモニタリングを行うことで、福祉用具利用後の評価や利用者状況を客観的な視点で把握しています。		
(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)		⑮ 基本的にケアマネジャーを通じて他機関と連携を図っています。利用者が退院・退所する際は、カンファレンスに必ず参加しスムーズに在宅復帰ができるよう対応しています。緊急で福祉用具が必要な場合の対応も行っています。		

(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	B
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)		<p>② 各種マニュアルは整備され、活用されています。各マニュアルの見直しは毎年4月と決めて実施し、マニュアルの変更箇所は職員に周知しています。職員がいつでも必要なマニュアルを確認できるよう電子データで保管しています。見直しに当たり、利用満足度調査からの要望が具体的にマニュアルに反映されていることを確認しました。</p> <p>③ サービス提供時の状況は、利用者ニーズ、ADL、環境を確認後、適切に記録されています。その他記録は、福祉用具レンタル管理システムのPCソフトを使用し、電子データで保管しています。個人記録は紙媒体もありますが、鍵がかかる棚に保管し、原則持ち出し禁止としています。貸与終了後5年間保管し、その後廃棄しています。記録の保管、保存、持ち出し、廃棄は適切に対応されていましたが、記録の廃棄規定がありませんでした。今後の課題としてください。また、電子データの管理方法についても、今後管理規定の検討が必要と思われます。</p> <p>④ 福祉用具レンタル管理システムのPCソフトで、サービス内容や個人記録の情報を共有し活用しています。担当者会議の記録は文書で保管し、必要に応じて確認することができます。事業所には、車いす、介護ベッド、おむつ等の各々のスペシャリスト（有資格者）がいます。常に利用者の担当者それぞれのスペシャリストが相談または同行し、利用者にとって最適な支援を行っています。</p> <p>⑤ モニタリング時に利用者家族と面会できるよう設定しています。家族が遠方等の場合は、電話連絡しています。モニタリング結果は、利用者・家族ともに書面で知らせています。</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。	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)		<p>⑥ 感染症予防マニュアルがあり、感染症及び蔓延防止に関する研修を行っています。事業所内は感染症予防のためのアルコール消毒液が随所（入口、洗面所、トイレ等）で確認できました。インフルエンザの予防接種を職員全員受けています。福祉用具返却時には特に注意を払い、洗浄、消毒、オゾン室での滅菌、脱臭を行い、より安全で清潔な福祉用具の提供に努めています。</p> <p>⑦ 事業所内の一部の清掃は外部に依頼し、個人情報のある事務所内は、社員が清掃・整理整頓しています。事業所内には福祉用具の展示やレンタル商品が保管されていますが、各部屋とも整理整頓が行き届き清潔な環境です。</p>		

(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>⑳ 事故や緊急時の対応マニュアルや予防マニュアルが整備され、必要な研修も実施されています。各マニュアルは電子データで保管されており、事故や緊急時にはフローチャートに従って対応しています。事故や緊急時の指示命令系統が明らかになっています。</p> <p>㉑ 事故発生後は事故受付処理書に記録し、速やかに原因究明や再発防止のための検討会を行うと共に、本人、家族、ケアマネジャー等に説明しています。必要に応じて介護保険事故報告書にて市区町村の保険者へ報告しています。日本福祉用具供給協会の最新の事故情報を職員に周知すると共に、ヒヤリハットや事故事例の分析結果と併せて、文書・チラシなどでケアマネジャーや利用者に注意喚起し、事故防止に努めています。</p> <p>㉒ 災害時対応マニュアルが整備され、連絡網、対応方法が職員に周知されています。災害時訓練の実施や災害発生時の、非常食、水の備蓄があります。災害発生時には「日本福祉用具供給協会」より、福祉用具の緊急供給が受けられる協定が結ばれています。</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>㉓ 事業所理念や運営基本方針に「利用者の目線に立ったサービスの提供」と明示され、利用者本位のサービスの提供を行っています。人権に配慮したサービス提供の研修や高齢者虐待防止の研修は、「介護塾」として実施されています。</p> <p>㉔ プライバシー保護の研修では、言葉使いや表現方法の研修を実施しています。原則として、同性による相談や説明を行っています。個人情報保護の研修も行っています。</p> <p>㉕ 利用者の決定方法は運営規程に明記され、福祉用具のレンタルや購入の希望があった場合、サービス利用を断ったことはありません。自社に商品がない場合は他社の情報を提供しています。</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 毎年「利用者アンケート」を実施し、アンケートの結果はホームページ上で開示し、利用者の要望に対する対応・改善策についても明記しています。ホームページ上でアンケート結果を確認することができますが、もう少し簡単に検索できるようにすることが望まれます。意見箱は、事務所内のお客様カウンターに設置されています。</p> <p>③⑤ 利用者の意見・要望・苦情は、苦情受付票に記入し、「サービスの質・提供体制委員会」や「利用者保護委員会」を通じて検討し、対応しています。意見・要望・苦情内容はホームページで公開しています。</p> <p>③⑥ 重要事項説明書に、サービス提供地域内の介護保険に関する市町村の相談窓口の電話番号が記入されています。事業所のお客様カウンター横に、介護サービス苦情相談窓口の連絡先が掲示されています。第三者相談窓口も掲示されています。</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 利用者アンケート結果は、「サービスの質提供体制委員会」にて分析・検討され、ホームページ上に公開されています。アンケート結果の経年変化の分析は、利用者満足度の向上に役立っています。</p> <p>③⑧ 毎月1回全体で行う「ランチミーティング」で、「サービスの質提供体制委員会」をはじめ、社内の各委員会からサービスの質についての報告があります。他事業所の情報収集は、他事業所の見学会や外部の講習会等で行い、良い点は取り入れています。</p> <p>③⑨ 自主点検年間事業計画は、「居宅サービス事業のサービス評価項目」を参考に設定しています。年度末には、顧客満足向上計画の実施状況を含めた年度ごとの事業報告がまとめられ、次年度の計画に反映されています。3年に一度第三者評価を受診しています。</p>		