

様式 7

アドバイス・レポート

令和 2 年 7 月 3 日

令和 2 年 1 月 6 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 社会福祉法人 大樹会 特別養護老人ホームやすらぎ苑につきましては、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>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p>(通番 3) 事業計画等の策定 法人として、大樹会 10 年計画、中期経営計画 (5 年)、法人の単年度事業計画に基づき、各事業所の単年度の事業計画が策定されています。本年度事業報告→次年度計画→事業展開の流れでシンプルにまとめられており、誰が読んでもわかりやすいものになっています。事業計画は書面とネット上で共有できるようになっています。その内容は、各会議で出た職員の意見を反映したものになっており、事業計画の実施状況の振り返り、見直しは、年度途中にユニットリーダー会議において実施しています。</p> <p>(通番 9) 継続的な研修・OJT の実施 法人のスケールメリットを活かし、法人研修委員会で検討され、キャリアパスに対応した新採研修や中堅研修などの階層別研修が企画され、誰がどの研修を受講したかを個人毎に把握しています。外部研修の案内は社内イントラ「ラクーダ」上で周知して、希望者は参加できるようにしています。OJT は、写真で動作を確認できる「介護マニュアルチェックリスト」に基づき、定期的に行われるプリセプターとの面談で到達状況を確認しています。通常、年 1 回の実践発表会を行っているほか、府老協の実践発表会に参加するようにしています。このように、幾層にも緻密に作られた研修体系が、うまく機能していました。</p> <p>(通番 13・14) 地域との交流 広報誌を個人と町内会に配布するとともに舞鶴市の広報誌やパンフレットを配架し、事業所情報を開示しています。コンビニエンスストア (セブンイレブン) の訪問販売や月 2 回の訪問理美容 (地元の業者) など地域の社会資源を活用した支援を行っています。屋上でのちやっただ花火の鑑賞や地域の地蔵盆を施設内で開催するなど、地域行事への参加の機会を確保しています。 また、地域交流スペースを活用し、定期的に交流会や喫茶を開催しています。地域への貢献として舞鶴市の長寿推進会議や、法人として認知症サポーター養成講座の開催、OT が小学校の授業で出張講義を行うなど、地域に還元しています。こうした地域との日常的なつながりは高く評価できます。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>(通番 20) 個別援助計画等の見直し 個別援助計画は、課題分析総括表、包括的自立支援プログラムを用いて丁寧にアセスメントを実施し、利用者や家族の要望をよく聞き取って策定されています。必要に応じて専門職に意見を照会するなど、専門的知見を取り入れています。作成や変更にあたっての基準や手順書は整備されていませんでした。</p>

	<p>(通番23)サービス提供に係る記録と情報の保護</p> <p>「個人情報取り扱いマニュアル」により、記録の保管、保存、持ち出し、廃棄に係る規定及び開示請求に関する仕組みは確認できました。</p> <p>また、日々の記録や職員が重点的に取り組む事項は、介護ソフト(ちょうじゅ)により記録され、項目によって色分けするなど、後から見てわかりやすいように工夫されています。その一方で、個別支援計画の内容と連動した記録は確認できませんでした。</p> <p>(通番39)評価の実施と課題の明確化</p> <p>第三者評価は3年に1回受診しています。また、運営上の課題を明確にし、次年度計画に繋げる仕組みはありました。しかし、定期的な自己評価の仕組みは確認できませんでした。評価基準を作成し、年に1回の自己評価を行うことが望まれます。</p>
具体的なアドバイス	<p>社会福祉法人大樹会は、1982年12月に設立認可を受けました。理念「一人一人の人生を大切にし、健やかでやすらぎのある生活を送っていただくことを目指します。」をもとに、高齢者福祉のみならず、保育や障害など、舞鶴市の住民ニーズに応える形で、幅広いサービスの提供を行っています。</p> <p>法人として、大樹会10年計画、中期経営計画(5年)、法人の単年度事業計画に基づき、各事業所の単年度の事業計画が策定されています。これらの計画と事業所ごとの単年度事業計画とを連動させることで、法人としての活動に一貫性を持たせています。</p> <p>きょうと福祉人材認証上位認証、はとふる企業認証、ワークライフバランス認証企業、きょうと健康づくり実践企業等を取得し、魅力発信チームの活動や直接施設長に提出する「希望調査」、アイターンを見越した家賃補助、無料の休日保育「どんぐり広場」など、人材確保、育成、定着に係る様々な取り組みを実施されていました。</p> <p>特別養護老人ホームやすらぎ苑(入所定員80名)は、2019年に旧施設を新築移転して開設された1年目の施設であり、「住まい」ということにこだわり、看板やサインを極力排した造りになっています。屋上で稲を植えて稲刈りをしたり、中庭のプランターで入居者がネギを育てたり、あるいは、書道や生け花の経験のある入居者が講師となって職員に指導する機会を設けるなど、その人が培ってこられた経験や技能を活かし、自己肯定感を高めるための様々な取り組みが実践されていました。</p> <p>地域との関係においては、屋上での「ちゃった花火」の鑑賞や、地域の地蔵盆を施設内で開催したり、地域交流スペースを活用した交流会や喫茶などのほか、法人としての認知症サポーター養成講座の開催、OTが小学校の授業で出張講義を行うなど、法人や施設が持つ様々な機能を地域に還元していました。</p> <p>利用者や家族の声を聴取する方法として、無記名の「サービスアップアンケート」を請求書に同封し、記入された内容について回答し、内容を分析して職員内で周知するなど、利用者一人ひとりを大切にしたいサービスを心がけていました。今後も、舞鶴市の福祉をけん引する法人として、さらに地域に根差し、一人ひとりの要望に応える事業を展開されることを期待します。</p> <p>具体的なアドバイスは下記のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別援助計画の作成や変更にあたっての、基準や手順書が整備されていませんでした。基準や手順を明確にしておくことは、利用者ごとの対応にぶれがなくなり、計画書の標準化に繋がります。整備されることを期待します。

	<p>・個別援助計画に沿ったサービスを提供していますが、日々の記録が計画と連動していませんでした。援助計画の内容に沿った記録を残し、「ちょうじゅ」のソート機能を活用することによって、モニタリングが容易になります。また、なぜこのサービス内容なのかということを、より明確に根拠づけられます。そのためにも、援助計画と連動した記録を意識されることをお勧めします。</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)

評価結果対比シート

事業所番号	2672700016
事業所名	特別養護老人ホームやすらぎ苑
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)	
訪問調査実施日	令和2年3月13日
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク一期一会

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) 理念は、パンフレットやホームページに掲載されており、受付や職員通用口にも掲示し、職員は名札に入れて携行している。新人研修時に説明している他、年1回発行している職員だよりにも掲載している。人事考課でも説明、確認している。重要事項説明書にも掲載し、契約前に説明している。「やすらぎだより」を月1回送付している。 2) ユニットごとに会議があり、ユニットリーダーが集まるユニット会議を実施して情報を共有している。各セクションの課長級が各々吸い上げた意見を法人リーダー会議（月1回）で共有、検討している。理事会・評議員会の決定事項は逆ルートで伝達される仕組みが構築されている。役割等級制度要綱の中に職務基準が明記されている。			
(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。	B	A	
	(評価機関コメント)		3) 4) 大樹会10年計画、中期経営計画（5年）、法人の単年度事業計画に基づき、各事業所の単年度の事業計画は、本年度事業報告→次年度計画→事業展開の流れでシンプルにまとめられており、誰が読んでもわかりやすいものになっている。その内容は、ユニットリーダー会議で出た意見を反映したものになっている。計画は書面とネット上で共有できるようになっている。事業計画の実施状況の振り返り、見直しは、年度途中にユニットリーダー会議にて実施している。			
(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。	A	B	
	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)		5) 集団指導や府老協の研修等に参加し、情報を収集している。介護保険関連の法令は網羅しているが、それ以外の関係法令のリスト化はされていない。休憩室の書庫に青本を配架し、誰でも見れるようにしている。入社時オリエンテーションや新人研修など、様々な機会 で法令遵守について説明している。 6) 職務基準書に責任と役割が明記されている。施設長は法人リーダー会議以上の会議に出席し、意見を述べている。年1回、施設長に直接提出する「希望調査」を実施し、意見を集約している。人事考課面談を年2回実施し、結果をフィードバックしている。職場活性化プログラムを実施し、現場の状況を数値化し、把握している。 7) 施設長や課長、主任、日勤リーダーは携帯を所持し、出張時や夜間でも通じるようになっており、必要な指示が出せる体制になっている。非常時には、緊急時対応マニュアル内の「緊急時・事故発生時の連絡体制」やフローチャートに沿って、報告し、指示を仰ぐ体制になっている。普段は、業務日誌や議事録、会議録等によって随時状況を把握している。			

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
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)		8) 経営企画室が立案する職員採用計画に基づき、魅力発信チームが就職フェアなどで活動する仕組みがある。アイターンにも力を入れ、家賃補助等の取り組みも行っている。若手職員による相談会や、実習受け入れなど、様々な工夫を行っている。独自事業で休日保育「どんぐり広場」を無料で実施しており、働きやすい職場づくりに努めている。資格取得の学費の無利子貸し付けや祝い金制度、資格手当の付与などによって、資格取得を支援している。キャリアパスの育成計画に基づき、研修も行っている。ホームページやフェイスブックを頻繁に更新し、広報に努めている。 9) 法人全体の階層別研修プログラムのほか、事業所ごとの研修、外部研修の参加の3本立てで、職員のスキルアップを図っている。誰がどの研修を受講したか個人毎に把握している。外部研修の案内は社内イントラ「ラクータ」上で周知して、希望者は参加できるようにしている。OJTは、写真で動作を確認できる「介護マニュアルチェックリスト」に基づき、定期的に行われるプリセプターとの面談で到達状況を確認している。通常、年1回の実践発表会を行っているほか、府老協の実践発表会に参加するようにしている。 10) 「実習支援方針」に、基本姿勢を明記しており、事業所概要とセットでオリエンテーションを実施している。社会福祉士、介護福祉士とも実習指導者研修を受講しており、学校等と連携しながら人材育成に努めている。		
(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が提供できるよう、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)		11) 有給休暇の取得状況は総務部が一覧で把握し、本人にも給与明細を通じて知らされる。育休、産休、介護休暇等多数の職員が取得している。時短、一時保育、リフレッシュ休暇などのほか、眠りスキャンとiphoneを連動した見守り体制の強化、スライディングボードの活用など、職員の負担軽減に繋がるような取り組みを行っている。 12) ストレスチェックを実施し、産業医に繋げる仕組みがある。共済会、海の家（法人内保養所）、互助会など、福利厚生は充実しており、新年会、忘年会等の参加率も高い。広い休憩室で職員はリラックスして休憩できている。年1回の希望調査や職員面談で要望、不満を汲み取り、対応、解決に繋げている。ハラスメント規定に基づき、相談窓口も明示されている。		
(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。	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) 広報誌を個人と町内会に配布している。舞鶴市の広報誌やパンフレットを配架し、事業所情報を開示しているコンビニエンスストア（セブンイレブン）の訪問販売や月2回の訪問理美容（地元の業者）など地域の社会資源を活用した支援を行っている。屋上でのちゃった花火の鑑賞や地域の地蔵盆を施設内で開催するなど、地域行事への参加の機会を確保している。 14) 地域交流スペースを活用し、交流会や喫茶を開催している。舞鶴市の長寿推進会議や、法人として認知症サポーター養成講座の開催、OJTが小学校の授業で出張講義を行うなど、地域に還元している。地域に対しては、古民家を拠点としたスペースを中心に、法人内で連携して実施している。		

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、パンフレットのほか、毎月の行事を示した「やすらぎ新聞」を見学時の渡すなどして、施設内の日々の暮らしを説明している。写真を多用することで、誰にでもわかりやすく、見やすい内容になっている。施設見学に対応した記録が、業務日誌に記載されている。			
(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) 重要事項説明書に細かく記載して、説明し、同意を得ている。成年後見制度等の活用については、地域包括支援センターと連携して適切に情報を提供している。保佐人との契約締結の事例がある。			
(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う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	B	
	(評価機関コメント)		17) 長期入所希望者調査書（アセスメントシート）に、ケアマネジャーや家族からの聞き取りも交え、看護サマリーや診療情報提供書の内容も踏まえ、在宅生活の状況を含む必要な情報を記入している。シートは適宜書き加えられ、6か月で更新される。 18) 入居前には家庭訪問時、入居後は原則サービス担当者会議に出席してもらうが、出席できない家族には「意向確認書」を返送してもらい、ニーズを聞き取っている。 19) サービス担当者会議には、ケアマネジャー、看護師、機能訓練指導員、生活支援員（介護職員）、生活相談員などの多職種が参加し、様々な角度から検討している。出席できない人には情報提供をもらっている。 20) モニタリングは、他職種がケアプランに直接赤字で書き込む形で、全員が供覧、確認する仕組みになっている。書き込まれた内容を踏まえてケアプランを変更する。計画を変更する基準について定められたものは確認できなかった。			
(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) 入退院時には病院にカンファレンスの開催を呼びかけ、入退院時以外にも3名の嘱託職員と連携して対応している。舞鶴市が発行している関係機関リストを活用している。法人内4施設で「相談員部会」を開催し、情報共有を行っている。退所された場合も、何かあったときの相談先になることを説明している。			

(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	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)		22) 写真付きの介護の手順書など、ポイントをしぼった実用的な業務マニュアルなどが1冊のファイルにまとめられ、誰でも見て理解できるようになっている。介護の手順書とOJTマニュアルは連動しており、1年に1回見直ししている他、事故や苦情に対応し、都度見直しされている。 23) 記録の保管、保存、持ち出し、廃棄に関する規程が整備されている。入職時に個人情報についての説明を行っている。個人情報開示の規程も定められている。介護ソフト「ちょうじゅ」でサービスを記録している。状態像の推移などは日々記録されているが、ケアプランと連動した項目は確認できなかった。 24) 利用者情報としては、介護ソフト「ちょうじゅ」により記録を共有している。多職種の意見はネットワーク上の連絡帳に書き込み、パソコンやiphoneで確認することができる。連絡帳の確認と、業務交代時の申し送りで、リーダーからの情報を引継ぐ仕組みになっている。月1回のユニット会議で情報を共有し、サービス担当者会議で議論をする仕組みになっている。 25) 面会者は多く、毎日のように誰かが面会に来ており、そのときに情報交換を行っている。夏祭りや模擬店、ユニットの誕生日などのイベント時に家族を集め、情報交換する機会としている。ユニットによっては家族交流会を行っていることもある。月1回広報誌を送付している。状態の変化があった場合は、電話で近況報告を行うなど、不安感の解消に努めている。		
(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) 「感染症対応マニュアル」が整備されており、年1回見直しが行われている。法人本部を中心に保健所などから常に最新の情報を収集し、マニュアルの更新や職員への注意喚起、情報の提供を行っている。二次感染を防ぐために、個室隔離やジアイノの設置を行っている。清掃業務員を2名雇用し、施設内の清掃を担ってもらっている。感染症研修を年に複数回実施している。 27) 収納棚を適宜整備し、施設全体が整理整頓されている。清掃業務員を配置し、館内清掃に努めている。ダムウェーターの設置など、清潔区域と不潔区域のゾーニングを徹底している。共用トイレにはオゾン空気洗浄機や、アンモニア臭を消す特殊な消臭剤を用いてにおい対策に努めている。		
(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) 緊急時対応マニュアルが整備され、年1回見直しされている。リスク委員会が主催する、年1回のリスクマネジメント研修を実施している。フローチャートによって緊急時の指揮命令系統が明らかになっている。AEDの設置や、救急救命講習に職員を派遣している。 29) 事故発生時はフローチャートに沿って適切に対応し、関係者に説明している。教訓やアドバイスまで記載したヒヤリハットの報告が、月20件前後提出されている。報告書の様式には「提出することによって不利益処分を受けることはありません」の一文が明記されている。各施設のリスク委員会が取りまとめた事例を法人全体の安全管理委員会で集約し、フィードバックする仕組みがある。 30) 火災、水害、地震それぞれに対応した災害マニュアルがあり、それぞれの訓練を実施している（夜間浸水想定など）。指揮命令系統も明らかにされている。地域との連携を意識したマニュアルになっており、その訓練も実施されている。消防の合同訓練も実施している。		

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
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)		31) 利用者本位については、理念や運営方針に明記されている。ユニット会議にて、採用時に配布される「大樹会マナーブック」について振り返る機会を設けている。身体拘束委員会が主催する身体拘束・虐待に係る研修を年1回実施している。 32) 各種マニュアルにおいて、羞恥心やプライバシーの尊重について明記している。施設内のサインを排除することで生活感を出すことに努めている。原則、本人の希望に沿って同性介助を行っている。カーテンを閉める、外では中のことを話さない、といったことを、職員のみならず実習生に対しても指導している。新人研修や施設内研修でプライバシー保護の必要性について周知している。 33) ユニット型ではあるが、生活保護の方も含め、全て受け入れており、開設以来利用を断ったことはない。入所検討委員会を毎月開催している。		
(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)		34) サービス担当者会議などで、入居者や家族の意見を聞き取っている。書き込みやすいように質問形式になった用紙を意見箱のそばに置いている。1年間で3~4件入っている。入った意見を受けて、食事提供体制を変更した事例もある。法人の取り組みとして、満足度調査として、「サービスアップ・アンケート」（無記名）を請求書の中に入れ、回答を集約、分析し、フィードバックしている。 35) 届いた苦情は、「相談苦情解決マニュアル」のフローチャートに沿って苦情解決責任者が聞き取りを行い、記録し、リスク委員会で共有し、改善策を振り返る流れになっている。苦情内容は広報誌に掲載し周知している。「サービスアップ・アンケート」の回答も開示している。 36) 「苦情申出窓口」を定め、家族会役員や第三者委員を選任している。重要事項説明書にも第三者委員の設置について記載されている。舞鶴市の人権擁護委員が年1回来園し、入居者の意見を聞き取る機会がある。		
(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	B
		(評価機関コメント)		37) 職員により、「サービスアップ・アンケート」の結果が掲載され、この数値の改善が取り組み目標となるように取り組んでいる。 38) 月1回ユニット会議、ユニットリーダー会議、「楽食介」会議など、様々な会議体に多職種が参加し、情報の共有や意見の交換の機会としている。舞鶴市の施設長会や府老協の各種部会などで、他施設の取り組み内容を収集し、自施設の取り組みと比較検討している。 39) 第三者評価は3年に1回受診している。運営上の課題を明確にし、次年度計画に繋げる仕組みはある。しかし、定期的な自己評価の仕組みは確認できなかった。		