

様式 7

# アドバイス・レポート

令和 3 年 11 月 22 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

令和 3 年 4 月 23 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（**長老苑デイ・ヘルパーセンター室通所事業所**）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  
(※)

緑豊かな山林に囲まれ、町中に由良川の流れを眺められる、京都府船井郡京丹波町（旧和知町）に「社会福祉法人 わち福祉会」が運営されています。平成 5 年 5 月に「介護老人福祉施設」として開設され、現在は、「施設サービス部」特別養護老人ホーム長老苑と「在宅支援サービス部」として、在宅介護支援センター、訪問介護事業、居宅介護支援事業、短期入所介護事業、通所介護事業を運営されています。令和 2 年、訪問介護事業と通所介護事業を一体化され、「長老苑デイ・ヘルパーセンター室」として運営されています。一体化することで、利用者の気持ちや要望を共有することができ、サービスの質の向上を実現され、地域に根ざした独自のサービスを実現されています。平成 30 年の豪雨災害時に無料開放された「長老の湯」は、現在、週 3 回、200 円の利用料で、地域の方に利用していただいています。

平成 27 年度、きょうと福祉人材育成認証制度の取得、平成 29 年、健康事業所宣言、平成 30 年、ワーク・ライフ・バランス企業認証の認証され、優良事業所であることがうかがえます。

法人の理念は、朝のミーティングに職員全員で、ストレッチを取り入れながら理念の唱和をなされています。その様子を調査時に実演していただき職員に理念を浸透され、理念に基づいたサービス提供をされていることが確認できました。

デイサービスに来て良かった。また、来たいと思っただけのデイサービスを目指しておられます。

### ○計画策定にあたり職員の意見を聞く機会の充実

中長期計画に基づき単年度計画を策定されています。計画の策定にあたっては、各種委員会や毎月 1 回開催される、デイ・ヘルパー会議でサービス実施時の課題設定に取り組み、具体的な課題解決を取り入れた単年度計画に反映をされています。また、単年度計画に基づき、デイ・ヘルパーセンター

	<p>室独自の年間目標を策定されています。今年度は「あたたかみがあり、ご利用者、ご家族が安心できる居場所であること」を目標とされ、ダイルームに掲示をされていました。年間目標はデイ・ヘルパー会議における職員の意見に基づき策定されています。</p> <p><b>○地域との交流・地域貢献</b></p> <p>平成5年5月に地元の後援会や地域の要望で開設された「介護老人福祉施設」は、開設以来、地域との交流やつながりを大切にし、地域に支えられてきた施設です。平成30年の豪雨災害時には、ボランティアの派遣をおこなったり、被災者のために、施設の入浴場である「長老の湯」を無料開放するなど地域の住民に支援をされていました。地域の交流事業として「へこリーナ」を毎年、開催（今年度は新型コロナウイルスの感染予防のため中止）されています。「へこリーナ」とは、地元の方言であり、「座って休んで下さい」という意味です。「長老苑」では、介護相談会、移動動物園、屋台やお菓子の振る舞いをおこない、毎年500名を超える地域の方の参加があり、地域の方との交流の場となっています。また、自然災害時の「福祉避難所」に指定され、自家発電の設備（バルク供給システム）や、避難所への配食などの支援ができる体制となっています。さらに、事業所の広報誌である「長老苑」を3カ月に1回発行し、和知町の全戸2,000世帯に配布、長老苑の事業について公表されています。</p> <p><b>○デイ・ヘルパー事業所の一体化</b></p> <p>令和2年よりデイサービスと訪問介護事業所を一体化して事業を運営されています。地域を取り巻く環境や今後の動向を踏まえながら、地域に根ざした事業所の在り方を検討され、質の高いサービス提供の実現に向けて取組まれておられます。デイサービスと訪問介護事業所の一体化により、職員の兼務について、当初、戸惑いがありましたが、徐々に軌道に乗り、新たな視点から利用者の様子を知ることができ、良いサービス提供につながっています。デイ・ヘルパー会議で、利用者の情報共有が容易になり、より良いサービスの質の向上に向けて取り組まれておられます。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p><b>○事故報告書の原因、再発防止策の立案、評価</b></p> <p>事故の発生時には迅速な対応をし事故報告書の作成はされていましたが、事故の原因、再発防止策の立案や、その後の評価はされていませんでした。</p> <p><b>○意見、要望、苦情の公表</b></p> <p>意見、要望、苦情を聞く機会は多く持たれています。その内容はデイ・へ</p>

	<p>ルパー会議で検討され、必要に応じて部室長会議で検討されていました。しかし、改善状況については、利用者や家族に公表をされていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>○事故報告書の原因、再発防止策の立案、評価</b></p> <p>事故発生時のマニュアルは整備され、事故発生時にはマニュアルに沿って迅速に対応をされ、事故報告書は適切に作成されています。事故の原因分析や事故の再発防止策については、デイ・ヘルパー会議で検討され、法人部長に報告し、法人全体で共有し、職員間に周知が図られています。しかし、事故報告書には、その事故の原因、再発防止策の立案、その後の評価の記載がありませんでした。職員が共有できるように記載されることを期待します。</p> <p><b>○意見、要望、苦情の公表</b></p> <p>利用者や家族の意見、要望、苦情は、意見箱、満足度アンケート、送迎時の会話、連絡帳やサービス担当者会議など、さまざまな場面で把握する機会があります。また、年2回の介護相談員の訪問でも、意見、要望、苦情の情報を得る機会があります。出された意見、要望、苦情については、改善策をデイ・ヘルパー会議で検討をされ迅速に対応をされています。内容によっては、部室長会議で共有をしています。しかし、意見、要望、苦情の公表はされていませんでした。広報誌や掲示により、利用者、家族、地域に対し、改善策を公表してはいかがでしょうか。内容によっては良い意見もあるでしょう。公表することで、更なる事業所の信頼が高まることでしょう。</p> <p>※「長老苑」は地元の要望により開設された施設であり、地域に支えられ、地域とのつながりを大切にしている施設です。地域にいかに還元できるかを考えて、地域に貢献されています。職員の人材確保を今後の課題とされていますが、職員を大切にされる思いが伝わり、長く勤務される職員が多いことは、職員の働きやすい環境作りに努力されている証でしょう。これからも、地域の方に良質な支援ができる施設であることを望みます。</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	2671500060
事業所名	長老苑デイ・ヘルパーセンター室 通所事業所
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護事業所
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	訪問介護事業所
訪問調査実施日	令和3年10月19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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1) 組織の理念・運営方針</b>						
	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)		通番1. 理念や運営方針はホームページに掲載し、デイルームにも掲示していることが現地で確認ができた。「個人の意向を尊重（中略）尊厳を保持しつつ、自立した生活ができるよう（後略）」と理念に基づき、利用者に寄り添ってニーズを聞き取り、心身状態に応じたサービスを提供をしている。広報誌である「長老苑」を3ヵ月に1回発行し、理念を公表している。 通番2. 組織表や運営規程、各委員役割分担表で意思決定方法を確認ができた。デイ・ヘルパー会議を毎月1回開催し、職員から出された意見は、部室長会議で反映される仕組みとなっている。			
<b>(2) 計画の策定</b>						
	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)		通番3. 中長期計画を明確にしたうえで、単年度計画を策定している。単年度計画には「利用者のニーズに即した支援」「プライバシーの尊重」「職員の資質向上」を明文化し利用者に寄り添ったサービスの実現を目指した計画をしている。職員の意見は、デイ・ヘルパー会議を通じて、反映される仕組みとなっている。 通番4. 各委員会やデイ・ヘルパー会議でサービス実施提供時の課題設定に取り組み、具体的な課題解決に取り組んだ単年度計画に反映している。単年度計画の進捗状況は半年に1回、事業所と法人全体で見直しをおこない、最後に施設長が集約し必要に応じて改善している。			
	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>通番5. 管理者は集団指導に毎年、参加し（今年度は新型コロナウイルス感染予防のため中止、今年度はインターネットによる情報収集）法令に関する情報を得ている。得られた法令改正点は、必要事項を抜粋し、デイ・ヘルパー会議で読み合わせをおこなう職員に周知している。業務に必要な法令に関しては、パソコン内でWAMNET（福祉・保健・医療情報のサイト）内のページや他の必要法令のリストを表示し、いつでも確認する体制ができている。法令に関しては、内部研修で職員に周知している。</p> <p>通番6. 運営規程や組織表で管理者の役割と責任を確認ができた。管理者は理事会、部室長会議、月1回のデイ・ヘルパー会議に参加し自らの意見を表明している。また、デイ・ヘルパー会議を職員の意見を聞く機会としている。職員からの管理者に対する評価は、きょうと人材育成認証制度の「活性化プログラム」の職員アンケートで確認をしている。</p> <p>通番7. 管理者は常に事業の実施状況を把握できる事務所で執務をしている。外出する時は、常に携帯電話を所持し、現場からの連絡が取れる体制である。緊急時には、整備された非常通報連絡網により、管理者からの指示を仰ぐ体制となっている。</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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1) 人材の確保・育成</b>						
		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>通番8. 人材確保については、有資格者の採用を優先しているが、無資格者でもやる気のある人を採用するなど人物重視の採用をしている。現在、職員は全て、介護福祉士の資格取得者であるが、入職後、介護福祉士を取得した職員の実績がある。介護福祉士の取得には、法人が3分の1、町が3分の2を補助する制度がある。資格取得後は資格手当が支給される。</p> <p>通番9. 毎年、内部研修計画書を策定し研修をおこない職員の知識、技術の向上に努めている。外部研修については、研修案内を職員の出入口に設置し、希望者があれば、施設負担で参加をしている。毎月1回開催するデイ・ヘルパー会議で、介助方法がわからないなどの不安を聞き入れ、適宜、勉強会を実施している。</p> <p>通番10. 地元中学性の職場体験の受け入れ、京丹波町社会福祉協議会からの依頼で小学生の職場体験の受け入れをおこなっている。また、京丹波町社会福祉協議会からの依頼で、教職員の免許取得に必要な職場体験も受け入れている。さらに、京都府警からの依頼で、交通違反者講習の社会参加活動を受け入れている。</p>			
<b>(2) 労働環境の整備</b>						
		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>通番11. 有給休暇の消化率や時間外の管理は法人の総務部でおこなっているが、管理者も確認ができる体制となっている。職員の意向は職員アンケートで把握することができる。育児休業や介護休業については、現地調査時に諸規定で確認ができた。職員の介護負担軽減として、車椅子、歩行器、スライディングボード、リフト浴、リフト車を使用している。</p> <p>通番12. 年1回、ストレスチェックを実施し、産業医の相談窓口を設置している。新型コロナウイルス感染予防のため、懇親会は実施していないが、弁当を支給したり、クオカードを配布したりしている。インフルエンザ接種の半額を補助している。法人の共済会から宿泊の補助などがある。また、ユニフォームの支給が2年に1回ある。</p>			
<b>(3) 地域との交流</b>						
		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。	B	A
		(評価機関コメント)	<p>通番13. 事業所の概要や理念は、広報誌である「長老苑」掲載し3カ月に1回発行し、京丹波町の全戸約2,000世帯に配布して地域に開示している。ダイルームにケーブルテレビの視聴できる環境を整備し、食料等の移動販売、亀岡市・南丹市の配食サービスなど、地域の情報提供をしている。平成30年の豪雨災害時には、地域へのボランティアの派遣をおこなった。また、施設の入浴施設である「長老の湯」の無料開放をおこなった。</p> <p>通番14. 地域の交流事業として「ヘコリーナ」を開催している。「ヘコリーナ」とは、地域の方言であり、「座って休んで下さい」という意味であり、介護相談会、移動動物園、屋台、お菓子の振る舞いなどをされ、毎回約500名の地域の方が参加し、地域との交流の場となっている（新型コロナウイルス感染予防のため、今年度は中止）。地域で介護されている介護者のために、診療所の理学療法士とデイ・ヘルパー職員が自宅に訪問し、介護技術の研修をおこなっている。</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

### 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)		通番15. 広報誌、パンフレット、ホームページで事業所の公表をおこない、年4回発行の広報誌「長老苑」には行事、取り組みなどを記載し、町内全戸に無料で配布している。利用者からの問い合わせには、現在コロナの影響で見学は中止しているが、個別に対応をおこない記録に残している。		

#### (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)		通番16. 利用にあたり、契約時に重要事項説明書に基づき、内容とともに介護保険サービス料金、介護保険外サービス料金の説明を、利用者、家族に行い、同意を得て署名、捺印をもらっている。現在後見人等の利用の実績はないが、権利擁護のために、成年後見制度、地域福祉権利擁護について、居宅介護支援事業所、和知社会福祉協議会と連携をとれる体制ができている。		

(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)		通番17. 居宅介護支援専門員からの基本情報・課題分析の情報と、面接、利用時の様子などからアセスメントを行い、ニーズ、課題を明らかにし、個別援助計画に反映している。状況に変化が生じた時にはその都度見直しをおこない、最低でも半年に一度はアセスメントをおこなっている。記録の作成は利用者の状況把握について重要ですが、記録様式が多く、重複部分もあり、業務が煩雑になっている。記録様式の改善を検討をされ、簡素化することで職員の負担軽減を目指すことを望みたい。 通番18. 担当者会議で利用者、家族の希望を確認し居宅介護支援専門員や他事業所と意見のすりあわせをおこない援助計画を策定し同意を得ている。 通番19. 担当者会議で医師、看護師、PT等から意見を聴取している。利用者の状態により医師に直接連絡をおこなって、指示を得ている。 通番20. ケアプランの更新時や状態に変化が生じた時、毎月のケース会議などで見直しをおこなっている。		

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)		通番21. サービス担当者会議、退院時カンファレンスに参加し利用者の情報を得ている。関係機関との連携には担当者会議録を活用している。毎月開かれる地域ケア会議には必ず参加し他の事業所との情報共有をしている。		

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)		通番22. 業務マニュアル・手順は事業所固有のものが作成され、ヒヤリハット、アクシデント報告、満足度調査等に基づき、1年に1回は見直しをしている。また、研修計画に基づき、研修を実施し職員全員に周知している。 通番23. ケース記録、サービス提供記録、業務日誌に適切に記録し、情報管理がされたパソコンで活用している。取り扱いは文書規程で管理し、全職員が毎年研修を受けている。 通番24. 朝夕のミーティング、ケア会議、月1回ヘルパーとの合同ケース会議を開催し、利用者の状況の確認をしている。全ての記録を全職員が毎日確認し押印し情報の共有を確実にしている。 通番25. 新規面接、サービス担当者会議で情報交換をおこなっている。また、連絡帳に利用時の様子を毎回記載し家族に知らせている。さらに送迎の際にも、利用時の様子を説明をし情報共有を図っている。家族交流会は毎年おこなっているが、昨年はコロナ禍で開催できなかった。		

(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>通番26. 感染症対策委員会が主体となり、感染症毎のマニュアルを作成している。全職員が研修を受け感染対策の周知を図っている。ノロウイルス対策は実技研修も実施し、必要な物品を準備している。迎えの時点で検温、体調の情報収集をおこなっている。熱発など感染症が疑われる場合はカーテン隔離、ガウンアタックで対応している。</p> <p>通番27. 水回り（調理室、浴室、トイレ）の清掃が行き届き、調理室は月に1度外部業者による衛生管理がおこなわれ、点検記録も確認ができた。書類、物品の整理整頓ができ、デイルームは臭気、換気対策のため、空気清浄機が設置されている。</p>				
		<p>事故・緊急時の対応</p>	28	<p>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。</p>	A	A
		<p>事故の再発防止等</p>	29	<p>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。</p>	B	B
		<p>災害発生時の対応</p>	30	<p>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。</p>	A	A
	(評価機関コメント)	<p>通番28. ヒヤリハットの定義、指揮命令系統を明確にした、事故・緊急対応マニュアルを作成し、全職員が内部研修を受けている。マニュアルは年1回見直しをおこなっている。事故、緊急時における連絡、指示を受ける体制は明確にしている。</p> <p>通番29. インシデント、アクシデント発生時には迅速な対応とともに、報告書を作成しミーティングで報告し、デイ・ヘルパー会議で防止策を検討している。発生した事故については、法人部長に報告、法人全体で共有し対策を講じ、全職員に周知している。保険者に報告する様な事故発生はなかったが、報告システムはマニュアルに明記している。事故に対する原因の分析、再発防止策の立案、再発防止策の実施後の評価をする仕組みが不十分であった。</p> <p>通番30. 法人として災害対策・発生時対応マニュアルを作成している。防災計画書を作成し、年に2回は訓練も実施している。コロナ禍で、昨年は特養のみの訓練となった。警報発令と共に帰宅できる体制を整えている。帰宅困難時には、法人の特養が福祉避難所の指定を受けていることもあり、直ちに避難誘導ができる体制がある。地域の関係機関との連携体制や地域住民の受け入れをしてる。法人職員全員に一斉メールを発信し安否確認等情報共有をおこなっている。</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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
	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)		通番31. 利用者の意向を尊重し尊厳の保持を保障することを基本理念とし、事業所パンフレットや事業計画に掲げ朝のミーティングでも理念を唱和している。法人全体の研修や事業所内での身体拘束・虐待（年2回）・接遇などの研修とレポート提出により人権意識を高め実践につなげている。 通番32. 朝夕の申し送りやデイ・ヘルパー会議での振り返り、連絡帳からの家族意見などをもとに通所靴の名札を小さくしてほかの利用者に靴の持ち主の特定と中の排泄用品の量を知られないようにしたり、職員の言葉使いを直すなどしている。排泄時や入浴時の肌の露出にも配慮し、利用者との個別面談は別室でおこないプライバシーを尊重した支援をしている。 通番33. 利用希望日に定員オーバーで曜日変更も待機も出来ない方を除き断った例はない。			
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
	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。	B	B	
	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。	B	A	
	(評価機関コメント)		通番34. 1日のデイサービス利用者のうち3~4人と意識的に面談して、話を聞き出すように努めている。また家族とも送迎時の会話や連絡帳の意見欄を広く取るなどして意見を募っている。訪問ヘルパーとデイサービススタッフとの兼務によりさらに本人の意向を聞きだしやすくなっている。利用当日の食事の感想や食べたいメニューを利用者から聞き取り直接調理室に伝えている。 通番35. 意見・要望・苦情は「苦情解決マニュアル」とフローチャートに沿ってミーティングやデイ・ヘルパー会議で検討し迅速に対応した記録がある。苦情等の内容により法人内の部室長会議でも共有し施設長から理事長に報告をあげているが、改善状況に関する公開はしていない。 通番36. 3名の第三者の相談窓口を置き相談や苦情を受ける体制が整っている。重要事項説明書に事業所や公的機関等の苦情受付機関を明記し、事業所玄関にも苦情受付責任者を明示している。介護相談員はコロナ禍のため現在中断しているが再開の用意はある。			
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
	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。	B	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>通番37. 年1回満足度調査を実施し結果をデイ・ヘルパー会議で分析・検討し、次年度の事業計画とマニュアル改訂、行事計画の見直しに生かしている。満足度調査での要望を受けコロナ禍でのボール回しなどのレクリエーションの見直しや外出に代わる楽しみとしてテレビの動画配信で古い映画を見たり、送迎の時間に花見ドライブを兼ねて遠回りをするなどして改善を重ねている。</p> <p>通番38. 毎月のデイ・ヘルパー会議で援助の方法やレクリエーションなどサービスの内容に関する具体的な話し合いをしている。良いと思ったことは上層部の決済を受けて即行動に移している。コロナ禍で外出しての食事会ができなかった代わりに、美しい庭に面した別室での少人数の食事会なども利用者に好評である。ほかの事業所の取り組みは地域ケア会議への参加や在宅部長からの情報などで知ることが出来る。年2回京丹波町のヘルパーの集いに参加し情報交換をしていたがコロナ禍で中断している。</p> <p>通番39. 施設長や在宅部長、デイ・ヘルパーセンター長などの役職者や一般職員も交え内部監査を実施してサービスの質の向上を図っている。以前の第三者評価で指摘された書類の整備にも力を入れている。3年に1回第三者評価を受診している。</p>
--	--	------------	--