

様式7

アドバイス・レポート

令和4年1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

令和3年7月8日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいたニコニコハウス 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>社会福祉法人福知山シルバーは1997年5月に設立され、ケアハウスを母体施設としながら、福知山市内の5カ所に高齢者福祉・介護事業施設をそれぞれ開設され、福知山に多くの方が住み、安心して暮らせる豊かで魅力ある街づくりを目指されています。本部のある牧にはケアハウス・デイサービス・居宅介護支援事業所が同一の建物内で運営されています。周りを山々で囲まれた高台の広い敷地内にある事業所は、ケアハウスに居住するデイサービス利用者が、部屋から歩いてこられる様子などからも、住み慣れた地域や自宅での生活を応援する理念に沿った取り組みがうかがえます。</p> <p>○通番1) 分かりやすく浸透しやすい法人理念</p> <p>法人理念は「第2の人生を、いつもニコニコと過ごして頂く為に、地域に開かれた施設であること。助け合い、話し合い、寂しくない生活の支援を目指す。」とされています。法人の持つ介護事業所の冠にニコニコハウスを掲げ各事業所共通の名称となっています。デイサービスのパンフレットに高台から見える里山をバックに理念を大きく掲げ親しみやすく分かりやすくしています。また事業所内には手作りの理念をフローアや掲示板に張り出し親しみを感じられるとともに、周知徹底されています。事業所の理念の作成を職員会議で検討されたことがあるが、「法人理念が分かりやすくすべてを網羅している」との結論に至るなど職員にとっても自分たちの目指すことが明確にされている理念を愛されていることがうかがわれました。</p> <p>○通番14) 地域貢献</p> <p>コロナウイルス流行前は夏祭りやクリスマスには、地域住民を招待されているほか、福知山公立大学と交流し認知症高齢者に関するレクチャーなど地域との関わりを大切にされていましたが、コロナ禍で今までと同様には出来なくなり、感染症対策を十分にとりながら、福知山民間社会福祉施設連絡協議会の「いい介護の日(11月11日)」の祭りに利用者の作品を出品展示や、地元のふれあいサロンへの部長の参加に際し、デイサービスの健康維持の体</p>
-----------------------------	---

	<p>操や脳トレ、認知症予防の取り組みを提案して託しています。(コロナ禍まではデイサービスの管理者もスタッフとして参加していたが、現在は参加できていないので部長に託している。) また、ニコニコ25周年を記念して打ち上げ花火を密にならないように周知をせずに、上げたことや美化委員会の活動として福知山駅清掃活動を企画し、職員15名が参加をして地域貢献への取り組みをしています。</p> <p>○通番26) 感染症対策</p> <p>新型コロナ感染症が発生して以来、法人の感染対策委員会が特に念入りに「感染症および食中毒の予防及びまん延防止のための指針」を作成し、オミクロン株など新しい情報が入るたびに保健所とも相談してマニュアルを改訂し職員や利用者への周知に努めています。ワクチン、検温、手洗い、消毒の徹底、換気などに気を配ると共に、利用者の机を小グループに分けアクリル板を設置し、座り方も対角線上に座るなどの工夫をしています。利用者は自然にマスクを着用が身に着くなどで、感染予防については利用者のアンケートでも評価を得ています。</p>
<p>特に改善望まれる点とその理由(※)</p>	<p>○通番5) 取り出したデータや就業規則をタイムカードの棚にファイル化、各種法令などは事務所の書棚に置き職員が見やすいようにしていますが、より一層の遵守すべき法令の整備が望まれます。</p> <p>○通番6) 管理者自らの行動に対する職員の信頼度を図る方法は部長と職員との個人懇談の時に聞いてもらうことになっていますが、より一層明確にするために、今後は書面で職員にアンケートとして取り組んでいく予定をされています。</p> <p>○通番22) 初回マニュアル作成時の年月や以後の改定年月と改訂理由、定期的な見直しの年月日が記載されていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>○通番5) 職員にはインターネットからの情報も含めて直接日々の実践に関わる内容は管理者が会議で話し、抜粋資料を配布するなどして周知を図り、ファイル化したものが書棚に置かれていますが、遵守すべき事項を明確にしたうえで職員がすぐに調べることが出来るように、リスト化をするなどの環境の整備を期待します。</p> <p>通番6) 運営管理者として、組織全体をリードする立場で、リーダーシップを発揮して運営に取り組まれています。自らの行動に対する職員の信頼度を図る方法として、部長と職員との懇談で聞いてもらっているとのことでしたが、今後は書面で職員から聞けるアンケートを予定されているとのことです。前向きな取り組みに期待します。</p> <p>○通版22) 業務手順のマニュアルは日々の業務の手順書として整備され、適宜見直しが求められます。1年に1回は見直され、改定が必要でない場合も見直しをした年月日が確認できることを期待します。</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」

(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	2672600125
事業所名	ニコニコハウス 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
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	居宅介護支援
訪問調査実施日	令和3年12月17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. 理念「第2の人生をいつもニコニコと」は手作り感漂う明るい色彩で作成し、玄関やデイサービスのパントリー上部と掲示板横に大きく掲げている。またホームページ、パンフレットにも掲載し、広く周知を図っている。理念は普段から利用者と共にデイサービスのポリシーとして実践に生かして、年度末の事業計画の検討時に理念に基づいた実践ができたかどうか振り返っている。 2. 法人は理事会や部長会、生活相談員会、臨時管理者会議、職員会議、全部署横断的な各種委員会などで構成され、それぞれの目的に応じた意思決定がなされ、相互に連携し合い透明性の高い組織運営がなされている。ミーティングなどでの職員意見が反映され達成感があることを職員ヒヤリングにおいても確認した。また、運営規程、キャリアパス構成表で従業員の職務や権限を明確にしている。		
(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. 中長期計画（令和3年～5年）では事業所紹介動画やパンフレットの充実、オンライン見学などで、利用希望者の拡充を図ることや、地域の専門職との連携強化などを掲げている。年度末に今年度の総括及び次年度計画を作成し、職員会議にかけて職員意見を募っている。総括ではレクリエーションの充実や、感染症対策では「ここまですてもらって安心できる」といった利用者の声を具体的に盛り込んだ事業報告書を作成している。必要事項は次年度にも引き継ぎ実現を図っている。 4. 各部署の多職種からなる法人内の委員会組織があり、各委員会の実情に応じて課題を設定し定期的に達成度を測っている。並行して当事業所としての事業計画を策定し年度終わりに振り返り、総括を生かした次年度計画を立てている。		
(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	B

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. コロナ禍のため近年は集団指導の代わりに資料を配布されるので、管理者は資料を確認し生活相談員へ周知している。職員にはインターネットからの情報も含めて日々の実践に関わる内容は、管理者が会議で話し抜粋資料を配布するなどして周知を図っている。取り出したデータや就業規則をタイムカードの棚にファイルしている。各種法令などは事務所の書棚に置き職員が見やすいようにしている。</p> <p>6. 管理者の役割と責任は運営規程に明記し職員会議で表明している。管理者はたたき台を作って職員会議や委員会で職員と意見交換をおこない運営方針に反映させている。職員会議や日々の職員ミーティングへの参加、ミーティングノートや通所介護計画の確認、直接援助に入るなどして管理者は常に事業運営をリードしている。自らの行動に対する職員の信頼度を図る方法は部長と職員との個人懇談の時に聞いてもらっているが、より一層明確にするために今後は書面などでのアンケートを予定されている。</p> <p>7. 管理者は事業所内の各種会議への参加や日々の直接援助などで業務の進捗状況を把握している。出勤時必ずミーティング表や申し送りノート、職員共有の通信ツールSkype（無料のオンライン通話）で確認をしている。緊急時マニュアルと緊急時対応フロー図があり、事例別に分かり易いマニュアルを整備している。マニュアルは事業所や送迎車両に備えている。有事の時には生活相談員へ報告をしてSkype（無料のオンライン通話）を用いて瞬時に管理者と連絡を取り合える様にしている。</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. 必要な人員体制は事務所と事業所双方で把握し、常に常勤職員比率を確認しながら、十分な配置基準を満たすようにしている。常勤、非常勤の比率は決めていず、介護職員は人間関係がとれる方を優先している。福知山民間社会福祉施設連絡協議会に加盟し、そこで実施している介護福祉士などの養成講座（介護職員初任者研修や実務者研修）への職員受講を奨励し勤務上の便宜を図り資格取得を支援している。資格取得後は祝い金や毎月の資格手当支給などがある。</p> <p>9. 法人内の研修部会が作成するキャリアパス構成表をもとに、役職に必要な研修や法定研修を実施している。新任職員の研修は職員育成計画書に基づいて3日間の集合研修を実施したうえで、3か月のマンツーマンでのプリセプター研修やレポート提出がある。感染症対策部会はリモート研修も取り入れている。事業所ごとに接遇指導や車椅子式入浴装置の介助指導などを実施し、勤務時間外には手当を支給している。外部研修は回覧で周知し参加希望した者には費用補助をし、勤務としていけるように配慮している。気づきは申し送りノートに記入して共有している。</p> <p>10. コロナ禍以前は「実習受け入れ基本方針」に沿って、中学生などのチャレンジ体験を受け入れていたが、最近は新型コロナの影響で感染症予防のため受け入れを見合わせている。</p>		

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. 有給休暇は個別ファイルで管理し取得を促している。残業はほとんどない。本部の事務職と管理者が、職員の就業状況や意向を把握して分析・検討している。育児休業と介護休暇の取得実績がある。職員の負担軽減と利用者の安楽を兼ねた座位式リフト浴やシャワーチェアー、移乗用シート、リフト車などを導入している。</p> <p>12. 体の健康だけではなくメンタルヘルスのために心身の相談の出来る協力医と提携し職員への周知を図っている。職員互助会からの慶弔費支給、家族との食事への補助、職員旅行（コロナ禍のため実施は出来ない）、別府にある法人の保養施設の格安利用もできる。加えて、京都府民間社会福祉施設職員共済会に全員加入して、映画や生活用品の割引チケット、カウンセリングなど各種特典が受けられる。ゆったりした職員休憩場所がありお茶などの設備があり、法人の幹事会などでも働きやすい職場作りを目指し検討を重ねている。また、ハラスメントの規程は就業規則に明記している。</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、利用者や地域との関わりを大切にしている。	A	B
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. ホームページで事業所理念や概要を掲載すると共にソーシャルネットワーク Facebookでおやつ作りなど事業所の活動内容を紹介している。加えて、市役所に事業所のパンフレットを置き、広く周知を図っている。コロナ禍以前は夏祭りやクリスマス会に地域の老人会の方などを招き一緒に楽しんでいたが現在は中止している。今年はニコニコ25周年を記念して突然の打ち上げ花火で（人の密集を避けるために予告はせず）地域の方に納涼気分を楽しんでもらった。法人の美化委員会の活動として福知山駅周辺の清掃活動に職員が参加をして地域貢献をしている。利用者が地域の老人会に参加をされる時に送迎をするなどの支援をおこなっている。情報の公表制度を利用者や地域住民に開示出来ていなかった。</p> <p>14. 管理者がオレンジロード（認知症啓発活動）に参加している。コロナ禍以前は地元のふれあいサロンで健康維持のための体操などを受け持ったが、コロナ禍で直接参加せず、参加する職員に脳トレや認知症予防のゲームなど貸し出すなど間接的に関与している。また福知山公立大学と交流し認知症の講義や、福知山民間社会福祉施設連絡協議会主催の「介護職員養成講座」への講師派遣、地域ケア会議への参加、医療・介護のICT連携システム「京あんしんネット」への参加などで地域連携・貢献をしている。</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
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・パンフレットやホームページで事業所情報を開示し、パンフレットは大きな字や写真を用いて分かり易いものとしている。ソーシャルネットワークFacebookも開設していたが、今後Instagramに切り替える意向である。料金表は金額を気にする利用者に配慮して、パンフレットとは別にして家族などにそと渡している。利用問い合わせには応じているが、ケアマネジャーからの紹介で体験利用からそのまま利用につながる場合が多く記録はしている。			
	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. 重要事項説明書を用いて本人や家族等にサービス内容や料金などの詳細を説明をしている。食費など保険外のサービス費用も明示し同意を得ている。現在後見人などのついているケースはないが、将来的に該当事例があれば、ケアマネジャーに橋渡しをする意向である。			

(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)		<p>17. サービス開始時、退院時など変化のあった時や居宅サービス計画書の更新に合わせて法人所定のアセスメント用紙にてアセスメントをおこない通所介護計画に反映させている。3ヶ月に一度はモニタリングに合わせて再アセスメントを行っている。</p> <p>18. サービス担当者会議で把握した本人や家族の意向と日常のやり取りで捉えたデイサービスでの意向を加え、通所介護計画に記載している。計画作成に際し事故を恐れるあまり過介護にならないように配慮している。通所介護計画は6か月毎に更新して家族等に説明するとともに同意の署名をもらっている。</p> <p>19. サービス担当者会議で他職種と顔を合わせサービスのすり合わせをしている。また、参加できない医師などの意見もその場で公表され、支援に生かしている。コロナ禍により対面でのサービス担当者会議の開催は減ったが、毎月の居宅ケアマネジャーへの状況報告や本人に変化があった場合などは、即時問い合わせをするなど、必要に応じてケアマネジャーや他職種と連携している。</p> <p>20. 3か月に1回は通所介護計画のモニタリングをおこない結果を本人や家族にも渡している。また、通所介護計画は原則6か月ごとに更新するが、急な変化や入退院の後には6か月以内であっても更新をしている。計画とモニタリングには全職員が関わり、閲覧印を押している。</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. “京あんしんねっと”への参加事業所として在宅医療チームを組んでおり、医師とも顔の見える関係が築けている。利用者の状況に対応できる関係機関は電話機やFAX機に登録している。また、地域の介護保険情報冊子「私たちの介護保険」「高齢者ご家族支援ガイド」にも必要な事業所や機関、地域包括支援センターの連絡先などが掲載されている。利用者退院時はコロナ禍でカンファレンスは減ったが看護サマリーなどで医療と連携し在宅への移行をスムーズにおこなえるようにしている。</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	B
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)		<p>22. 接遇・入浴・緊急時・事故対応などの各種業務マニュアルがある。しかし初回マニュアル作成時の年月や以後の改定年月と改訂理由、定期的な見直しの年月が記載されていなかった。</p> <p>23. サービス提供記録は個人別に利用日ごとに記録されており、他に申し送りノートも作成している。請求書類も含め各種記録は法人事務所内の専用棚に入れて施錠し、夜間は事務所に警報システムと防犯カメラを設置し有時に作動するようにしている。警備会社が至近距離にありすぐ対応できる。また文書管理規程により書類持出しは禁じられている。廃棄書類はシュレッダーにかけ業者と処分の契約をしている。</p> <p>24. 申し送り事項は1冊のノートにして職員全員が就労前に確認するようにしている。通所介護計画とモニタリングも全員が回覧している。朝昼夕のミーティング、職員会議やケアカンファレンスでも情報を共有している。またSkypeという通信ソフトでの共有も可能となっている。</p> <p>25. 同居家族とは朝夕の送迎時に健康状態の確認やその他の話題を交わすと共に、通所時の連絡ノートなどで常に情報交換をしている。モニタリング作成時家族に配布し、介護計画作成前にも意向確認をしている。遠方家族とは電話などで連絡し合っている。</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。	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. 新型コロナが発生して以来法人の感染対策委員会が特に念入りに「感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針」を作成し、オミクロン株など新しい情報が入るたびに保健所とも相談してマニュアルを改訂し職員や利用者への周知に努めている。ワクチン、検温、手洗い、消毒の徹底、換気などに気を配っている。利用者の机を小グループに分けパーテーションを設置し、座り方も対角線上に座るなど工夫して感染対策をしている。 27. デイサービスフロアは広く明るく整頓されている。昼寝したい方用にベッドは5台置き、1段高くなった畳の間の2台の炬燵でもくつろげるようになっている。介護保険施行以前の委託事業開始から25年を経過し老朽化していたのでトイレや浴室は4年前に改修し水回りに清潔感がある。換気は1時間ごとに行い、空間除菌脱臭機2台を置いている。清掃・消毒は業務終了後に職員全員でおこなっている。また、年2回の大掃除をしている。美化委員が清掃チェック表を使い点検し衛生管理を徹底している。		

(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。	B	A
(評価機関コメント)		28. 「介護事故防止・対応マニュアル」の他、緊急時対応フロー図を作成して事業所や利用者の自宅および送迎車内に置いている。マニュアルには緊急時の指揮系統が明記されている。年1回「アクシデント・事故対応」の研修をして職員への注意喚起をしている。 29. 事故報告書、ヒヤリハット報告書を作成し事故防止を図っている。近年ヒヤリハットは出ていない。発生した事故のうち骨折など重大事故は行政に報告している。法人内の生活相談員会で検討し申し送りノートにも記入し職員に周知するなど、法人全体で再発防止に取り組んでいる。 30. このところコロナ禍により防火・防災のシュミレーション訓練が多かったが、この12月には福知山消防署北分署から4名の署員が来て防火・防災訓練をおこなった。裏山が崩れる事を想定した避難訓練は主にケアハウスの住人（デイサービス利用者もおられる）とともにホールから外に出る訓練を実施した。管理者や近隣職員には自動音声で瞬時に通報が届くシステムがある。他に送迎道路の水没などの災害も想定した事業継続計画（BCP）を作成中である。備蓄は併設のケアハウスの防災倉庫に水・缶詰類・レトルト食品などがある。福祉避難所ではないが、地域からの自主避難者の分も考慮に入れ備蓄をしている。		

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)		<p>31. 重要事項説明書に虐待防止と指針整備、身体拘束をおこなわないことを明記している。高齢者虐待と身体拘束の研修をおこない、各職員の研修報告がある。</p> <p>32. 接遇や倫理の研修と関連付けて個人のプライバシーを守るための実践を学んでいる。浴室にカーテンを付けプライバシーや羞恥心に配慮している。また、トイレ改修の際には入口をドアにしてトイレ使用時の利用者のプライバシーに配慮した。</p> <p>33. 申し込みがあれば全て受け入れたうえで、検討をして、認知症で周辺症状の顕著な方には適切な環境でサービスを受けて頂けるように、認知症対応型通所介護事業所をお奨めすることもある。また、定員オーバーの場合も、申請者の希望に添った支援ができる事業所を紹介することがある。在宅酸素、インスリン、胃ろうの方なども定員内であれば受け入れ可能である。</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。	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		<p>34. 朝夕の送迎時や連絡ノートを家族とのコミュニケーション機会ととらえ、たくさんの意見が聞けるようにしている。コロナ禍以前には曜日を変えながら、毎月“ニコニコミーティング”を開催し一人でも多く利用者の声を聞く機会を設けていた。ケアマネジャーに取次ぎをしてもらう事もある。</p> <p>35. 意見箱の設置のほかご意見ノートなどに利用者からの苦情を書き込むようにしている。以前はトイレの数が少なく「トイレに行きたいときに行けない」などの苦情があり、改修の際トイレ数をふやして利用者の要望に依っている。また、職員の対応の仕方への苦情には事業所として対応し、出された意見をもとに接遇の研修に結び付けているが、改善状況は一般に公開されていなかった。</p> <p>36. 苦情相談窓口として重要事項説明書に事業所の受付担当者と解決責任者が明記され、他にも市役所や京都府国民健康保健団体連合会などへの苦情相談ができることを明記している。第三者委員の設置があり事業所内掲示板に掲示している。介護相談員はコロナ禍以前は来てもらっていたので、事業所としても新型コロナの動向に注目しつつ再開を望んでいる。</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。	C	B	
	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	

		<p>(評価機関コメント)</p>	<p>37. 満足度調査を1月に実施する予定で、原案を作成している。利用者満足度に関する担当部署は事業所の生活相談員3名とし、同法人の他事業所案を参考にして話し合っている。満足度調査はこれからの取り組みなので、分析検討する取り組みにまでは至らなかった。</p> <p>38. 感染症部会・研修部会・幹事部会・美化委員会・災害対策委員会など各種委員会組織で質の向上に関する検討体制を持っている。また、日々のミーティングや毎月の職員会議でもサービス内容を検討し「おやつ飲み物の種類を増やして選べるようにする」など申し送りノートや議事録に残している。地域ケア会議への参加や障がい者・高齢者・児童関連の専門職からなる福知山民間社会福祉施設連絡協議会に参加し情報交換をしている。</p> <p>39. 今回第三者評価受診にあたり、管理者と生活相談員、看護職員、介護職員そして同法人の併設事業所とでサービス評価委員会を立ち上げ、サービス向上に関する検討の機会を持った。そこでの問題点や年度計画や中長期計画の振り返りを通して課題を明確にして次年度の計画や取り組みに生かす意向である。ただし、自主点検が自己評価に値するとの判断で、管理者と相談員が自主点検をおこない、職員に周知していたが、自己評価が求めるサービスの体制、内容、質などの評価は出来ていなかったのので、年1回以上の自己評価の実施を期待する。3年に1回第三者評価は受診している。</p>
--	--	-------------------	---