

様式 7

アドバイス・レポート

令和 5 年 1 月 6 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 4 年 5 月 25 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三愛荘）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 (※)	<p>○ ストレス管理</p> <p>困りごとの相談窓口を法人内部に設置しています。産業医への相談体制があり、施設内に掲示し、職員の要望や苦情、ハラスメントなどの訴えにも対応・対処できる体制を整えています。福利厚生制度は、リロクラブと京都府民間社会福祉施設職員共済会に加入し、各種特典が受けられる他、両者ともに、各種相談窓口が整っており、メンタル面も含めた外部の相談機関として職員に周知しています。休憩場所は会議室や畳の部屋などがあり、気候の良い時は広い屋外のテーブルや椅子でゆったり気分転換の出来る環境があり、コロナ禍で密を避け、緑の多い屋外で過ごすことも多くなっています。宿直室も十分な休息が取れるようにベッドが設置されています。このように、職員のメンタルケアに取り組み、休憩スペースも広く取り、居心地のよい職場環境を整えています。また、有給休暇や希望休が取り易く、残業もほとんどなく、働きやすいとの声を、職員からのヒアリングで聞き取りました。</p> <p>○ 地域への情報公開</p> <p>法人のホームページでは、理念や事業内容、各事業所の行事等を詳しく紹介されています。年 2 回、広報誌「フォーミー・トゥーミー」を発行し、ここには、法人の各施設のトピックスや新入職員の紹介、研修会の実践報告、サービス種別ごとの苦情や事故報告、予算・決算書類等を掲載されています。また、年 4 回発行の広報誌「さんあいの和」には、三愛荘の 4 事業所や周辺の系列事業所の行事等の紹介、熱中症・食中毒予防の啓発、LINE アカウントや QR コードによる事業所へのアプローチ方法、苦情対応等を掲載し、法人の広報誌とともに施設の玄関に置き、誰でも手に取ることができるようにしています。広報誌はホームページでの閲覧も可能です。さらに、地域の「庵我福祉だより」に施設長がコメントを寄せる等、さまざまな方法で地域に情報を発信されてい</p>
---------------------	---

	<p>ます。また、事業所パンフレットは、大きな文字にイラストや写真を入れて見やすくし、利用者への配慮が感じられるものとなっています。</p> <p>○多職種連携と看取りの実施</p> <p>施設の要である主任のポジションに看護師を配置し、看護師が全体を見渡し、一連の看護・介護の実施状況の把握や感染症に対する指導等をされています。法人内各種会議やサービス担当者会議等にも出席し、機能訓練や栄養ケア・マネジメント等の実施状況の把握もされています。令和3年度は医師等多職種連携のもとで家族の声に応え、17名の看取りをされています。これも、専門職間の緻密な連携体制が功を奏しての成果です。今まで親しみ、なじんだホームで最期を迎えられることは、本人や家族にとって力強い支えであり、施設としても、利用者ニーズをしっかりと受け止めた「強み」の一つと言えます。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>○法令遵守の取り組み</p> <p>各種法令をダウンロードして、パソコン内のフォルダーに入れていますが、職員が法令集をすぐに調べられる環境がパソコン内で整っているとは言えませんでした。</p> <p>○研修計画</p> <p>単年度研修計画が非常にシンプルです。全職員向けの研修は、人権研修と虐待防止研修のみとなっています。WEB研修も含め、具体性のある研修計画の作成が望まれます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>○介護保険の集団指導には、コロナ禍以降施設長等がWEBで参加し、WAMNETでも情報を入手し、必要なものは職員会議で周知しています。近年のペーパーレス化、ICT化により、資料がパソコン内にあり、職員が何かを探そうとすると、保存場所の見当がつかず、手間のかかる作業になる場合も少なくありません。日々忙しく業務をこなす職員の現状では、かなり意識して探さないと、労働基準関係法令・食品衛生法等の各種法令等に触れることはありません。各種法令集として、パソコン内の一つのフォルダーに、必要に応じて職員がすぐに調べられるように整理され、職員のさらなるスキルアップを図られるよう期待します。</p> <p>○職員の階層別研修の取り組みを明確にされていますので、単年度事業計画の中の研修計画をしっかりと文書化されては如何でしょうか？また、研修を受け</p>

	<p>た職員の伝達研修のしくみを明確にされるよう期待します。「パソコンの中に報告書があるので見て下さい」では、周知度が低くなるのではないのでしょうか。</p> <p>※社会福祉法人みつみ福祉会は、京都府福知山市や兵庫県丹波市等を拠点として多くの高齢者・障害者（児）・保育関連の事業を展開されています。「共に生きる」の理念のもとで、生きがいを持てる社会ならびに幸せが実感できる社会を実現するためにまい進し、地域で日常生活や社会生活上の支援を必要とする方々へのサービスを積極的に実施されることを事業方針等に表明されています。</p> <p>その傘下にある特別養護老人ホーム三愛荘には、個室6名、2人部屋22室44名、合計50名の利用者が住まわれ、広々としたホームで温かい職員や豊かな自然環境に包まれてゆったりと暮されています。今後も地域の信頼と安心の砦として、ますます存在意義を高められるよう期待します。</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」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	2672600109
事業所名	特別養護老人ホーム三愛荘
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 居宅介護支援
訪問調査実施日	令和4年12月9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. 「共に生きる」の法人理念はパンフレットやホームページに掲載されている。広報誌のQRコードからもホームページが閲覧できるようになっている。施設長が年度初めの職員会議で理念について話し、周知を図っていることが、議事録で確認できた。また、玄関やホールにも貼り、職員や利用者家族、地域住民への周知を図っている。法人のクリアファイルに理念と法人のロゴマークを印刷し、事務書類のやり取り等に使用して理念の周知に努めている。 2. 年9回の理事会、年2回の評議員会があり、月1回の施設長会議で重要事項を決定し、理事会等の承認を得ている。決議事項はパソコンで見られるようになっている。各委員会組織や、施設内のリーダー会議、カンファレンス等では主に現場レベルでの事案を検討し、必要に応じて上位の会議にあげ、風通しの良い組織運営をしている。			
(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. 法人の中長期計画に基づき、単年度の事業計画を定めている。重点目標として、ICT化による業務の効率化とサービスの迅速化を図り、今年度は、ナースコールの更新や稼働率アップ、サービスの向上等に取り組んでいる。また、重点目標に対して職員一人一人が自己報告書に個人目標を立てて取り組んでいる。 4. 各委員会組織で課題の設定と達成に取り組んでいる。大ホール職員、小ホール職員、医務等専門職がチーム目標を定めて、予算立てをし、年明けの1月から3月にかけて予算計上をして、理事会に諮っている。事業計画は9～10月頃に進捗状況を確認している。また、個々の職員の個人目標は、年2回の施設長面談で達成状況を確認している。			
(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。	B	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	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. 施設長等管理職は、京都府の介護保険サービス事業者等集団指導にZOOMで参加し、把握すべき法令に関しては、毎月の職員会議で報告している。京都府からの苦情関連の連絡やWAMNETで得た情報等の職員周知を図っている。職員倫理規定は掲示板に貼り出して、意識づけをしている。必要な法令は、インターネットから入手して、パソコン内に入れているが、多忙な業務の中で、全職員が必要な法令等に容易にたどり着くには、若干の工夫が必要である。</p> <p>6. 施設長はリーダー会議や職員会議に出席し、各種日誌に目を通し、常時施設の運営状況を把握している。組織図、分掌業務、管理規定には、非常に細かく個人別の職責と権限が記されている。職員から管理者を360度評価する仕組みはなかった。</p> <p>7. 緊急時対応マニュアルや緊急時連絡フローチャートを整備し、介護ステーションの見えやすい所に掲示し、緊急時には電話等ですぐに施設長と連絡が取れる体制となっている。24時間オンコールの看護師や管理職への対応のみの場合もあるが、状況により、夜間も施設長に連絡を取り指示を仰ぐ場合がある。</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. 人事課が主となり、中長期計画にもあわせて人材確保の取り組みをしている。外国人人材にも言及している。法人として、有資格者の配置や正職員比率等を把握している。資格取得支援に関しては、取得費用の補助制度や、介護職員実務者研修参加への便宜を図り、法人が有益と認めた研修への参加を推奨する職務専念義務免除制度もある。</p> <p>9. 法人内で階層別研修がおこなわれている。ZOOM研修の通知やメールで届く研修の通知等は印刷して職員に案内・回覧している。希望する研修に参加した職員は、報告書を作成し、パソコン内で共有している。日頃の職員の気づきは、パソコンソフト内の介護支援経過や朝礼簿、大ホールノート等に書き留め、全員で共有している。</p> <p>10. 例年社会福祉協議会や、地域の小・中学校のチャレンジ体験を受け入れていたが、コロナ禍で中断している。支援学校からの就職希望の方の体験学習を受け入れた。実習指導者を配置し、実習生受け入れマニュアルを備え、社会福祉士や介護福祉士実習希望者の受け入れは可能であるが、希望者がいない。</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)	11. 現場では残業命令簿や年次有休休暇取得簿で管理をし、年次有給休暇の消化率や時間外労働のデータの管理は施設の出納職員が管理をしている。自己報告書等で把握した職員の意向をもとに施設長の面談や課長の面談がおこなわれている。また、年1回メンタルヘルスチェックを法人事業部で実施している。育児休業法や介護休業法は就業規則に明記され取得している職員がいる。職員の負担軽減につながる機器として、ナースコールの更新やリフト浴、特殊浴槽、車いす体重計などを設置している。 12. 困りごとの相談窓口は法人内部に設置している。産業医への相談体制があり、施設内に掲示している。職員の要望や苦情、ハラスメントなどの訴えにも対応・対処できる体制を整えている。福利厚生制度はリクラブと京都府民間社会福祉施設職員共済会に加入して、活用している。両者ともに、各種相談窓口が整っている。休憩場所は会議室や畳の部屋など、また気候の良い時は広い屋外にテーブルや椅子が備えられ、気分転換が出来る環境にある。コロナ禍で、職員が集まってくるところよりも屋外で過ごすことが多いと職員ヒアリングで聞き取った。宿直室も十分な休息が取れるようにベッド等が設置されている。		
(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。	B	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. 施設の情報はホームページで公開し、利用者が過ごされている様子などは広報誌を発行・配付して知ってもらっている。また、地域の「庵我福祉便り」に施設長の言葉や施設の様子を載せて紹介してもらっている。桃映地区民生児童委員協議会から花植えのボランティアに来てもらっている。以前は他のボランティアや小学校・幼稚園との交流、地域の行事や活動にも利用者と一緒に参加をしていたが、コロナ禍で中断している。 14. 福祉避難所として協定を結び、水害などの災害時はいつでも受け入れが出来るように準備をしている。施設主催の研修会などはコロナ禍が続き未実施であるが、法人情報誌「フォーミー・トゥーミー」、事業所広報誌「さんあいの和」を発行し、地域に配付し、ホームページにも開示している。広報誌で食中毒についてや熱中症予防への啓発をしている。地域の方から、そのつど相談を受ける中で地域の方の介護ニーズを把握して中長期計画や事業計画に反映している。		

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. ホームページへの掲載や、パンフレット、みつみ福祉会情報誌「フォーミー・トゥーミー」、三愛荘広報誌「さんあいの和」を発行し、施設内や、市役所、医療機関においてもらい、広く広報している。入所問い合わせには事業所エントランスで個別に対応している。以前は希望があれば、施設内の見学もしてもらっていたが、現在はタブレット内に施設の様子を収め、映像で見てもらっている。			
(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. 事業所パンフレットは、利用者にも分かり易い、大きな文字で作成されている。契約時にパンフレットと重要事項説明書等を用いて、事業所概要や料金表の説明をしている。同時に介護保険外の料金についても説明をし、同意の署名を得ている。成年後見制度を利用されている方は3名おられ、地域包括支援センターと必要性を協議している方が1名おられる。			
(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. 「長期入所事前面接用紙」を用いて、本人や家族等から詳しい聴き取りをしている。さらに入院時や在宅時の様子を関係者からも聴取し、情報に加えている。施設サービス計画第1表に記載した本人や家族の思いをもとに、介護ソフト内のケアチェック表に、本人の心身状況を記載し、ケース会議等で他職種の意見を取り入れながら、必要な支援を導き出している。</p> <p>18. 以前は介護支援専門員、介護職、看護師、管理栄養士等の多職種や、家族参加のもとでサービス担当者会議を開いていたが、現在は新型コロナの影響で、家族には電話で説明し、本人が参加できる場合は本人が参加している。会議への本人参加の記録や、施設サービス計画への同意・署名を確認した。</p> <p>19. 主治医とは週2回の訪問診療時に看護師等が立ち会い、情報交換や指示をもらい、医師意見書開示による情報収集もしている。事業所内カンファレンスに介護支援専門員、看護師、管理栄養士等多職種が参加して利用者の状況について専門的意見を述べている事をサービス担当者会議録やカンファレンス記録、個別機能訓練計画書・栄養ケア・マネジメント計画書等で確認した。</p> <p>20. 毎月担当職員と介護支援専門員が利用者のモニタリングをして細かく見直し、そのまとめを6か月ごとに介護ソフトのモニタリング用紙に入力している。施設サービス計画は1～2年程度の長期目標を設定し、短期目標も1年であるが、状態変化があれば、そのつどカンファレンスを開き、計画変更や区分変更申請をしている。しかし、2年間変化なく過ごされる利用者像は描きにくいことから、長・短期目標の期間設定は今後再考されたい。施設サービス計画作成からモニタリングおよび計画更新への一連の手順は、「更新申請手順」および「ケアプラン更新方法」のマニュアルに記載している。</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)		21. 医師とは週2回の訪問診療の際や、必要時に直接看護師が連絡を取っている。諸機関のリストは電話帳に記載し、常用している。利用者が入院の際は速やかに病院に情報提供をしている。退院時は電話やサマリー等で病院と連携するが、対面での協議が必要な場合はLINE面談などをおこなっている。行方不明高齢者発見協力依頼書が警察から回って来る事があり、協力している。施設を退所される方は、医師と看護師の情報提供書等を添えて、次の受け入れ先に情報を送るなどして連携している。		

(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)	<p>22. 業務マニュアルを作成し、パソコン内のフォルダーから誰でもが見られるようにしている。また、起きてしまった事故等を教訓にして、随時マニュアルの更新をして、1年に1回見直している。</p> <p>23. 各種サービス記録は整備され、紙帳票類は、介護ステーションの鍵付き書庫に保管し、パソコン内の情報はID・パスワードで保護されている。夜間は、セキュリティ会社が警備をしている。文書管理に関する、持ち出し、廃棄に関する規定がない。守秘義務に関しては、施設内に大きな啓発ポスターを貼っている。個人情報保護に関する法人規則があり、入職時に研修をしている。</p> <p>24. 日々の記録はパソコン内の専用ソフト、朝礼簿、大ホールノート、看護日誌、夜勤日誌に記録し、毎日の朝礼でも対面で引継ぎ、情報共有を図っている。毎月の職員会議の議事録は印刷して回覧し、参加できなかった職員から押印をもらい、全職員への周知を図っている。不定期ではあるが、必要時に利用者カンファレンスやケース会議を開催し、その記録がある。</p> <p>25. コロナ禍前の様に、サービス担当者会議や家族会での意見聴取はできないが、電話での意見交換やLINE面会の機器セッティング等の支援、施設でのパーティーション越し10分面会等で本人の様子を見てもらっている。また、担当職員が広報誌に手紙や日頃の本人の写真等を添えて、3か月に1回家族に送付している。その他にも、何かの連絡の際に本人の近況を報せている。</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。	B	A
(評価機関コメント)		<p>26. 感染症対策マニュアルを整備し、変更があれば、そのつどマニュアルを更新している。リスクマネジメント会議を3か月に1回開催し、感染症対策の研修をおこなっている。看護師がガウンテクニック等の指導をし、次回もガウンテクニックと手指消毒の指導を予定している。他にWEB研修も受けている。新型コロナウイルス陽性者発生の折は保健所の感染症チームが来園し、二次感染防止も含め、直接指導を受けている。</p> <p>27. 廊下には必要以上に物を置かないようにしているが、利用者が歩行中疲れたら休憩できるようにとところどころに椅子を置いている。アルコールや清掃用の薬剤などは鍵のかかる材料室に保管している。週5日、同法人の障害者の就労支援事業所に清掃を委託し、事業所の通所者5名がフロアや廊下、トイレ等の清掃に来ている。それ以外の場所や、委託事業所の休日には環境整備員等が清掃をおこなっている。オゾン発生装置により、天井からの殺菌・ウイルス除去や消臭をおこなっている。看護師がトイレ内を点検している。</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>28. 事故対応マニュアルを整備し、状態変化時および日中や夜間の救急搬送マニュアルを全職員に渡している。事故防止や夜間対応の指揮命令系統を記載したフローチャートも確認できた。リスクマネジメント会議の中で年2回研修があり、実例をもとに事後の検証をしている。</p> <p>29. 事故防止に関する指針やマニュアルに基づいて対応し、事故報告書に事故の概要や対応を記録し、パソコン内の園務日記により職員間で共有している。緊急度により対応は変わるが、先ず管理者に伝え、その場にいる介護支援専門員や看護師、介護職員で検討し、原因究明及び再発防止策を講じ、リスクマネジメント会議でも検討している。重大事故は行政に報告している。</p> <p>30. 防火管理規定に、管理者をはじめ各職員の任務を明らかにしている。消防訓練は併設事業所とともに、消防署が来所し、利用者も参加して行っている。令和3年度は月によって消火・通報・避難誘導訓練、避難訓練、消火訓練と分けて年7回実施している。令和4年度は年4回実施予定である。消防署からの指摘事項は職員に周知し、次回につないでいる。6月には福知山市危機管理室とともに法人内合同で水害想定との総合避難訓練をしている。地域への呼びかけや地域の協力の取りつけは、コロナ禍のためできていないが、自然災害発生時業務継続計画（BCP）の中には消防団や関係業者などとの連携を盛り込んでいる。第二福祉避難所としての非常時献立の立案と準備、食料等の備蓄はある。</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. 人権の尊重については法人の倫理綱領、職員行動規範、運営規程等に明記している。併設事業所と共同で、3か月ごとに、身体拘束・虐待防止委員会を開催し、他に全職員研修として、身体拘束、人権研修を実施している。身体拘束研修では事例検討をして、個別にレポートを提出し、虐待防止委員会では虐待の芽チェックリスト・虐待防止アンケートを全職員に課している。虐待防止委員会が集計したアンケート結果を生かして、職員会議で話し合いをしている。日常の介護場面では、個浴や機械浴などのある広い浴場内を複数で使用することもあり、カーテンをしてプライバシーを守っている。2人居室での着替えやオムツ交換時にもカーテンをしている。</p> <p>33. 入所判定委員会には施設長、介護支援専門員、看護師、介護職員、管理栄養士と、知見のある地域の2名の方が参加され公平を保っている。本人の状態によって、介護医療院や老人保健施設など、本人に適した施設を紹介している。</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. 利用者からは日頃の支援の中で、家族からは制限付き面会やオンライン面会、電話等で意向や要望を聞いている。聞きとった内容はシステム内に記録し、全職員に周知している。新型コロナの陽性者が発生した際には、陽性の利用者への介助方法について家族から要望があり、すぐに検討し改善をした例がある。設置の意見箱は事業所用のもの、福知山市高齢介護課直結のものとの2つがある。コロナ禍で家族の来園が減り、意見は入っていない。</p> <p>35. 聞き取った意見や苦情等は苦情申立受付記録簿に記録し、ケース会議やホール会議で検討し、法人の苦情解決システムに沿って、苦情委員会でも検討し、広報誌で公表している。広報誌はホームページからも閲覧できる。</p> <p>36. 重要事項説明書に苦情相談窓口や第三者委員を記載している。また事業所内にも第三者委員名を載せたポスターを掲示している。介護相談員が来訪していたが、コロナ禍以降は、手紙が来たり、電話で利用者の相談にのるなどしている。</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。	B	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。	B	B	

		(評価機関コメント)	<p>37. 満足度調査は年1回実施している。従来は職員の接遇を中心に聞いていたが、今は、面会や来園が難しい時期のため、施設の電話対応への評価やLINE面会の可否、ホームページ閲覧の有無等を聞いている。コロナ禍により、アンケート内容が著しく変わったこともあり、生かし方は検討中である。</p> <p>38. サービス向上については月1回の職員会議やケース会議、各種委員会で話し合っている。ホールリーダーが会議の前に職員から意見を聞き、会議で検討し、会議録はパソコン入力して全職員に周知している。施設長が養護老人ホームやケアハウスの管理者を兼ね、施設長会議等で法人内の他の事業所の状況を把握して、運営に生かしている。以前は京都府老人福祉施設協議会や、福知山市民間社会福祉施設連絡協議会等の会議や研修会等で他の法人と情報交換をしていたが、コロナ禍以降中断している。</p> <p>39. 年1回、法人執行部による事業監査や人権擁護監査があり、サービスの質の向上に向けて評価をおこなう仕組みがある。監査報告書を作成し、そこから見いだした課題に、地域課題や前年度の事業報告等も加えて、次年度の事業計画に反映させている事を書面にて確認した。監査内容に、人材育成や感染症対策等の視点を追加されると、さら精度が高まると考えられる。3年に1回受診の第三者評価調査を昨年申し込んだが、申込者多数とのことで今年度に見送った。</p>
--	--	------------	--