

様式 7

アドバイス・レポート

令和 5 年 3 月 8 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 31 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（駅南ニコニコハウス）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>JR 福知山駅前に社会福祉法人 福知山シルバー「駅南ニコニコハウス」が運営され、居宅介護支援事業所、通所介護、認知症対応型通所介護の 3 事業所が併設されています。駅前という立地条件の良さもあり、多くのお客様が介護保険に関する相談のほか、様々な相談に訪れます。管理者をはじめ各職員が親切、丁寧な対応をされ、地域ではなくてはならない存在となっています。</p> <p>「第 2 の人生を いつもニコニコと」との法人の理念を掲げ、地域とのつながりを大切にし、地域に開かれた施設を目指しておられます。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となるよう活動され、介護が必要となる方々が、今まで人間関係や生活環境をできるだけ維持できるように、安心、喜びのあるサービスを提供することを目標とされています。</p> <p>○事業計画の策定</p> <p>法人の理念や基本方針に基づき、中長期計画（3 か年）を策定されています。この方針に基づき、「地域とのつながりを大切にし、地域に開かれた施設であること」を明言され、事業所を取り巻く環境を分析、課題を明確にして具体的な目標を掲げています。</p> <p>中長期計画に基づいた事業計画は、居宅会議や職員会議で出された意見により、法人部長会⇒総合管理者会議⇒理事会で決定される体制となっています。ボトムアップ方式で職員の意見が反映される体制であり、職員のやりがいを引き出す工夫が伺えます。</p> <p>事業計画は、前年度の計画に対する自己評価により、次年度の課題と目標を示し、具体的な取り組み内容を詳細に計画されていました。事業計画の進捗状況は中間時点（11 月）に評価、見直し、修正があれば理事会の承認を得て計画の見直しをされていました。</p>
-----------------------------	---

○人材育成と働きやすい職場環境

施設基本方針で「職員一人ひとりが仕事に意欲と責任を持ち、より良い施設になるよう努力します」と定め、長期計画では「きょうと福祉人材育成認証制度認証法人の計画に沿った人事を行う」と明言されていることから、人材を大切にし、育成をおこなうことで、より良いサービス提供に向けた実践を目指しておられることが伺えます。

入職時に新人職員に対しては、法人の運営している全施設に1週間ずつ配、修をおこなっています。介護支援専門員に対しても、「法人全体が何をしているか」を把握するための研修の機会を付与されています。

居宅介護支援事業所の配属後は、OJT指導が中心となりますが、何でも相談しやすい、話しやすい環境を整えています。職員のヒアリングでも「相談しやすい、話しやすい事業所環境」であることが確認できました。

福利厚生面では、法人としてソウェルクラブ（全国社会福祉協議会）に加入され、また、法人独自として、年間2万円の被服補助や食事補助、クリスマスケーキや海鮮物のプレゼントを実施し、職員に喜ばれています。

○地域との関わり

法人の理念や基本方針で地域との関わりを大切に運営されています。居宅介護支援事業所の目標として「地域から信頼され、医療、関係機関と連携を密に図りながら、自立支援の促進に努めた、質の高いケアプラン作成に努める」と掲げ実践されています。また、困難事例に際しては、法人内の事業所と連携した上で、地域包括支援センターと連携を図り、地域ケアの展開に寄与されています。

施設には防犯カメラを設置し地域の安全に寄与されています。福知山警察署より防犯カメラの映像を求められたときは協力されています。また、施設として「こども110番」を登録し子どもの安全にも寄与されています。

自治会からの依頼で地域のいきいきサロンに参加し、介護保険制度の講習や認知症啓発活動オレンジロードの参加、福知山介護支援専門員会の活動に参加し地域福祉に寄与されています。

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>○マニュアルの整備</p> <p>マニュアルは各種作成されていましたが、法人として作成されているものが多く見られました。そのため、本事業所と関係のない内容等も見られました。また、業務マニュアルは事業所独自のものを作成されていましたが、内容がケアマネジメントの部分のみとなっており、それ以外の内容についての記載がありませんでした。</p> <p>○意見・要望・苦情の公開</p> <p>利用者からの意見・要望・苦情はサービス事業者への改善などであり、その内容はサービス事業者に迅速に伝え、改善状況を確認されていました。しかし、利用者からの意見・要望・苦情を公開する体制ができていませんでした。</p> <p>○利用者満足度調査の実施</p> <p>居宅会議や職員会議、研修を通じてサービスの質の向上に努めておられますが、利用者の満足度を把握する調査がされていませんでしたが、今年度末に実施されることを訪問調査で確認ができました。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>○マニュアルの整備</p> <p>マニュアルは、実際の居宅介護支援に沿った内容にするためにも、事業所独自で作成するか、法人のマニュアルに追加するなど、実態に即した内容にすることを期待します。また業務マニュアルについても、ケアマネジメントの部分以外の内容も追加することで、職員の自立支援にも資すると思いますので、今後改善されていくことを期待します。</p> <p>○意見・要望・苦情の公開</p> <p>サービス担当者会議やモニタリング訪問時に、利用者からさまざまな意見・要望・苦情がでてきています。サービス事業者への意見・要望・苦情についても、サービス事業者へ改善を求め、改善状況まで確認をされています。提出された意見・要望・苦情に対して、改善されている内容を居宅介護支援事業所として公表されることで、地域からさらなる評価が高まることでしょう。</p> <p>○利用者満足度調査の実施</p> <p>今年度末に顧客満足度調査を実施される予定であることを、訪問調査で確認ができました。調査の結果分析、課題抽出、改善策を検討され、さらなるサービスの質の向上に向けて取り組まれることを期待します。</p>

	<p>※今回の訪問調査で、法人の理念に沿った、利用者を大切にする姿勢、職員を大切にする姿勢、地域に貢献をしていく姿勢が伺えました。管理者のリーダーシップを大いに発揮している事業所であり、今後、ますます、地域にねぎざした事業所として活躍され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」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	2672600323
事業所名	駅南ニコニコハウス
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援事業所
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	通所介護 認知症対応型通所介護
訪問調査実施日	令和5年2月13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)		通番1. 理念や基本方針はパンフレット、ホームページで明言され、施設内にも分かりやすく掲示している。理念や基本方針に基づき、地域に開かれた施設を目指され、地域から信頼される質の高いケアプラン作成の実践に努めている。年度始めの居宅会議や職員会議で職員には理念や基本方針を周知している。利用者や家族には契約時にパンフレットで分かりやすく説明をしている。 通番2. 理事会は定期的に開催され、決定事項は総合管理者会⇒法人部長会⇒職員会議で周知している。毎月1回開催される居宅会議、職員会議、3居宅合同会議で職員の意見、意向を拾い上げ、法人部長会、総合管理者会で審議している。各職員の権限や職務については運営規程に明記している。			
(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)		通番3. 法人の理念に基づき、令和3～5年の福知山シルバー中長期計画を策定している。事業所を取り巻く課題を明確にし具体的な目標を掲げている。居宅会議や職員会議で課題、目標を協議し事業計画に職員の意向を反映している。 通番4. 前年度の事業計画について自己評価をおこない、課題を明確にしたうえで次年度の事業計画を策定している。年2回、総合管理者会、部長会で計画に対しての進捗状況を確認し、見直しが必要であれば理事会で承認を得る体制となっている。			
	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。	B	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. 管理者は京都府介護支援専門員会や集団指導で、法令に関する最新情報を得ている。事業所の運営に関する法令は、ICT化を意識したペーパーレス化を推進し、パソコン内でリスト化され、いつでも閲覧できるようにしている。法人内で法令に関する研修をおこない職員全員が参加している。</p> <p>通番6. 管理者は居宅会議や職員会議で自らの役割、責任を明確にし、職員に周知している。居宅会議や職員会議では意見交換、問題提起ができる場となり、それを部長会議で協議する仕組みがある。また年度末に、担当部長が直接職員と個別面談をおこない運営上の課題や所属の管理者に対する評価等を確認している。</p> <p>通番7. 管理者は事業所に常駐し、サービスの実施状況はパソコン内でデータ管理（システムプラネット社製 楽々ケアⅡ）され、各ケアマネジャーの行動管理が常に行える体制である。管理者が外出時や有事のときは、携帯及びSkypeで連絡がとれる体制となっている。</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
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。	C	B
		(評価機関コメント)		通番8. 介護保険法に基づく人員基準を遵守し、介護支援専門員の有資格者のみを採用している。介護支援専門員の更新研修の費用は全額法人（交通費も含めて）負担である。他の介護に関係する資格は一部補助金制度もある。 通番9. 入職時は法人の運営している全事業所で、各事業所1週間づつ現場に入り、法人の事業を学ぶ機会が与えられている。居宅介護支援事業所の性質として研修はOJT中心となっている。外部研修には積極的に参加し、伝達研修をおこない、職員の資質向上に努めている。居宅会議、3居宅合同会議で事例検討をおこない、職員の学びの場となっている。 通番10. 法人として実習の受け入れに関する基本姿勢やマニュアルは整備されているが、実習指導者に対する研修ができていなかった。		
(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)		通番11. 職員は出退勤時はタイムカードを打刻し、有給休暇や時間外勤務は本部で一括管理している。担当部長は直接職員と面談し、就業の意向を確認している。就業規則で育児休業、介護休業を確認できた。Skypeを導入し、効率の良い職務が可能となっている。また、今後、業務の効率化としてICTの活用を検討している。 通番12. カウンセラーなどの外部の専門職は配置していないが、必要時には開業医を紹介する体制となっている。また、担当部長が面談を通して職員の意向を確認している。福利厚生制度として、ソウェルクラブ（全国社会福祉協議会）に加入し、また、インフルエンザ予防接種費用は法人負担である。さらに、法人として年間2万円の被服や食事会の補助やクリスマスケーキのプレゼント、海産物のプレゼントがある。		
(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)		通番13. ホームページ、京都府の情報公開やパンフレットで事業所の概要や理念を公表している。また、福知山市役所内にパンフレットを置いている。さらにブログで広報の発信をしている。 通番14. 地域のいきいきサロンに参加し、介護保険制度などについての講義をしている。防犯カメラを設置し地域の安全に寄与している。福知山警察署の依頼によりカメラの画像の提供をおこなっている。また、施設として子ども110番に登録している。認知症啓発活動オレンジロードの参加や福知山介護支援専門員会の活動に参加し地域福祉に寄与している。		

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)		通番15. 事業所の情報は、法人のホームページや事業所のパンフレットなどで提供し、内容は分かりやすく記載している。また、玄関には重要事項説明書等をファイル化して来訪者が閲覧できるように設置している。居宅介護支援の新規の問い合わせなどがあった時は都度対応し、相談受付票に記載している。		
(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. サービスの利用開始に当たっては、サービス内容や制度内外の料金等を記載した重要事項説明書を使用して分かりやすく説明をおこない、同意を書面で得ている。現在は対象者はいないが、利用者に後見人が付いている場合は、後見人と契約を結んでいる。利用者で後見人が必要な場合は、地域包括支援センターと相談して成年後見制度利用の検討をおこなっている。		

(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)		<p>通番17. アセスメント様式は「全国社会福祉協議会の居宅サービス計画ガイドライン」を共通して使用し、利用者の状況を把握している。アセスメント時は主治医意見書を取り寄せたり、居宅介護支援計画連絡票で主治医と連携を図っている。また、サービス事業所とも連携を図っている。アセスメントは、初回や介護保険の更新時、ケアプラン変更時に行っている。</p> <p>通番18. アセスメントに基づき、目標を設定したケアプランを作成している。ケアプランは利用者や家族の意向に沿いつつ、自立支援を意識した内容で作成している。ケアプランは、本人や家族が出席するサービス担当者会議で話し合われたのち、署名によって同意を得ている。</p> <p>通番19. ケアプランはアセスメント時に主治医やサービス事業所から情報を得たり、サービス担当者会議で関係職員の合議を経て策定し、専門家等から得られた情報や意見をケアプランに反映させている。</p> <p>通番20. 計画の進行状況等の把握のために月1回以上自宅訪問を行うと共に、サービス事業所からは、「事業所間連絡」の書類をもらい、また、電話で状況を確認している。ケアプランの見直しは半年ごとにおこなっており、その時にもサービス事業所から意見照会を行っている。</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>通番21. 医師との連携は「居宅介護支援計画連絡票」を用いて書面でおこない、受診付き添い時に対面でおこなっている。利用者の状況に対応できる他事業所のリストは、福知山市が作成している「わたしたちの介護保険」に一覧が記載され、それを活用している。地域包括支援センターとは新規ケースの紹介やケースの内容などに応じ、そのつど連携を図っている。行政とは、介護保険の申請や介護保険制度に関する相談などで連携を図っている。利用者が入退院する場合は、入院時に情報を書面で渡したり、退院時にはカンファレンスへの看護師の出席を求めることもある。また、病院から看護サマリーを受け取るなどで連携を図っている。</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。	B	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。	B	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>通番22. 居宅介護支援の業務マニュアルは事業所で作成していると共に、「介護保険ハンドブック」や「居宅サービス計画書作成の手引き」等を活用している。事業所で作成しているマニュアルは分かりやすく記載しているが、内容がケアマネジメントに限定している面が見られるため、今後内容の充実が望まれる。提供しているサービスの支援状況は、支援経過記録などの記録をつど確認し、標準的な実施がおこなわれているか確認している。マニュアルは毎年見直しを行っており、見直しの記録も記載している。ただ、満足度アンケートは今年度中におこなう予定で、現在内容を検討している段階であり、まだマニュアルの見直しまでには至っていない。</p> <p>通番23. 利用者一人ひとりの記録は個人ケースファイルに保管しているか、システムの支援経過記録に個別に記録している。サービス実施状況や利用者の状態の推移については、支援経過記録やモニタリング表で確認できるようになっている。利用者の記録の保管や保存等の規定は作成され、個人情報保護等に関する研修もおこなっている。</p> <p>通番24. 利用者個人の記録はシステム内で見られるため、スタッフは互いに共有化するようにしたり、必要な内容は口頭でも伝達したりしている。それにより、担当者不在時にも他の職員である程度対応できるようになっている。また、居宅会議でケースについて話し合ったり、法人内の居宅介護支援事業所が集まる会議で事例検討をおこなったりしている。</p> <p>通番25. 利用者の家族とは月1回以上の訪問時に面接しており、日々の様子の確認やサービス利用状況を伝えたりしている。訪問時に家族がいない場合は、適宜電話で連絡したりLINEやメールで連絡を取り合ったりしている。</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)		<p>通番26. 感染症予防および対策に関するマニュアルは作成され、研修もおこなっている。新型コロナウイルスの感染マニュアルも、最新の情報を収集したうえで作成している。職員は1日2回の検温を実施し自らの健康管理に努めている。感染症に罹患した利用者に対しても、対策を講じた上で対応している。</p> <p>通番27. 事業所内の書類等は、整理・整頓された上で保管している。事務所の清掃は毎日おこない、消毒も毎日3回おこなっている。また、施設全体で害虫駆除を業者に依頼しており、点検表も提出してもらっている。</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。	B	B
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	B
(評価機関コメント)		<p>通番28. 事故対応のマニュアルは作成され、救命救急や安全運転についての研修もおこなっている。交通事故対応や緊急時対応のフロー図を作成しているとともに緊急連絡網も作成し、指揮命令系統も周知されている。管理者は有事の際、24時間連絡がとれる体制である。</p> <p>通番29. 事故が発生した場合、適切に対応したうえで本人や家族に説明し、市に提出する事故報告書様式で書類を作成している。事故の内容によっては法人本部に報告している。事故に対しては再発防止策も検討しているが、今まで事故の件数が少ないこともあり、マニュアル等の定期的な評価や見直しまでには至っていない。</p> <p>通番30. 消防計画や防災マニュアルは作成され、施設全体での避難訓練も年2回実施している。災害発生時の指揮命令系統に関しては、緊急連絡網を作成している。BCP（事業継続計画）は現在作成中である。同一建物の他事業所と訓練をおこなった事例もあるが、地域との連携を意識したマニュアルの作成までには至っていない。</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。	B	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>通番31. 運営方針に利用者の意思および人権を尊重するとの記載があり、人権などの尊重を明確にしている。法人全体で身体拘束および高齢者虐待検討委員会を3ヶ月に1回開催し、日常業務を振り返り対策を検討している。人権に配慮したサービスについての研修は、倫理 セクハラについての研修でおこなっている。身体拘束禁止については、身体拘束に対するマニュアルを作成している。また、高齢者虐待や身体拘束についての研修もおこなっている。</p> <p>通番32. 利用者のプライバシーなどに対して、職員は常に意識してサービスの提供をおこなっており、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮するため、利用者家族の意向に沿った対応をしている。利用者のプライバシーや羞恥心に配慮したサービス提供のため、介護の排泄や入浴に関する研修も受けている。</p> <p>通番33. 利用申し込みに関しては、取り扱い件数を超えない限りは断ることは無い。利用申し込みを断る場合でも、法人の空き状況を確認したうえで、同法人の他事業所を紹介するなどの対応をおこなっている。</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。	B	B	
	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)		<p>通番34. モニタリング訪問時を利用者や家族からの意見、要望を聞く機会としている。また、男性介護者家族の会や同法人の認知症対応型通所介護の家族の会に出席して意向の把握もされている（コロナ禍で今はできていない）。事業所の入口に意見箱を設け、月1回投函の有無を確認しているが、意見が入った事例はない。</p> <p>通番35. 利用者からの意見・要望・苦情はサービス事業者への改善などであり、その内容はサービス事業者に迅速に伝え、改善状況を確認している。しかし、利用者からの意見・要望・苦情を公開する体制ができていなかった。</p> <p>通番36. 苦情・相談窓口として第三者委員を設置しホームページで公表している。利用者や家族には重要説明事項説明書で苦情・相談窓口を分かりやすく説明している。また、来訪者には目につきやすい場所に掲示している。</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。	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。	B	B	
	(評価機関コメント)		<p>通番37. 今年度末に顧客満足度調査を実施する予定である。調査の結果、居宅会議、職員会議などで課題、改善策を検討することを期待する。</p> <p>通番38. 月1回の居宅会議、職員会議でサービスの質の向上や改善について議論している。また、3居宅の合同会議で事例検討をおこない、より良いサービス提供を実現するために議論をしている。</p> <p>通番39. 毎年1回、京都市ケアプラン点検を実施、課題を居宅会議で議論してケアプランの質の向上に努めている。第三者評価の受診は前回平成27年度であり、3年以上経過している。</p>			