

# アドバイス・レポート

令和 6 年 3 月 1 日

令和 6 年 1 1 月 1 7 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（ 嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ ）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><b>1) 組織の理念・運営方針の周知</b></p> <p>70 年近くの歴史を持ち、利用者一人ひとりが自らの長寿生活を楽しみながら過ごすための環境づくりをモットーに、350 人近いスタッフが右京区の 4 つの拠点で介護保険施設を展開する法人です。年度初めには法人および 4 つの拠点の事業方針や事業計画から、会議運営方法、職員の福利厚生取得方法などをまとめた『嵐山寮職員手帳』が配布されます。また、理事会から施設長を交えた調整会議や部門長会議、現場サイドの特養会議やフロア会議などの様々な会議の議事録が法人内の情報共有ソフトを通じて、自施設を超えて必要な情報を確認できるようになっており、嵐山寮の理念や方針が全職員に浸透していることを感じました。</p> <p><b>2) 人材の確保・育成</b></p> <p>『嵐山寮職員手帳』には人材に関する方針や役割等級規程、人事考課規程、業務項目一覧、意欲と行動一覧、役割等級が明示されており、複線型人材マネジメント制度を導入し、ワークライフバランスを保ちやすい多様な働き方が可能な雇用環境が整備されています。また、法人内に人材採用や育成を推進する「人材スキルアップ支援センター」が設置され、職員が個々の能力を発揮できるように、年度初めには職員が個人目標を設定し、ユニット内勉強会や介護技術勉強会、外部研修などに参加する制度が整備され、他の拠点施設との交流研修など法人全体で人材育成を図っていく姿勢を強く感じました。</p> <p><b>3) 地域との交流</b></p> <p>職員手帳や事業計画には「地域活動に関する方針」が明記され、その活動内容がホームページや広報誌などで情報開示されています。また、隔月で運営推進会議を開催し、地域の関係機関と連携を図り、地域のニーズを把握する努力がなされています。同時に、児童館での認知症劇や車いす体験、近隣保育園との交流、月 2 回の介護相談日の実施、消防訓練への地域住民参加の呼びかけなど、多彩な地域貢献活動が展開され、地域社会との連携が積極的に行われています。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p><b>1) 情報管理と取扱いの工夫</b></p> <p>業務の効率化が図られる中、ICT化が進められています。法人内では情報共有ソフトを活用して様々な規定や情報を管理し共有され、ホームページやInstagramにより法人や各事業所に関する情報が発信されています。また、事業所の各ユニットにおいては、情報共有ソフトや介護保険ソフトの活用により日々の記録や情報共有、情報把握が行われています。しかしながら、情報量が多く多岐にわたって管理整理されているため、職員が必要な情報にスムーズにアクセスしたり、適切なタイミングで取り出したりすることに時間がかかる状況が見受けられました。</p> <p><b>2) 利用者の意向を拾い上げ、収集する仕組み</b></p> <p>利用者とは日常的なコミュニケーションをとられており、利用者も必要時には相談できる環境にある事が利用者ヒアリングでも窺えましたが、自らの意思を表明し難い方の意向を汲み取る仕組みについては確認できませんでした。利用者の希望や意向に基づき支援を展開できるさらなる工夫をはかられてはいかがでしょうか。</p> <p><b>3) 質の向上に係る取組</b></p> <p>年度毎の事業計画には課題を明確にして計画を策定し、四半期毎に進捗状況を評価・見直し、次年度への反映が行われていくシステムが構築されています。ただし、その成果として日々の介護サービスの質が如何に向上しているかを確認するための、一定の評価基準に基づいた自施設の日常的なサービスの内容や質を評価し、課題を明確にするプロセスが確認できませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1) 情報管理と取扱いの工夫</b></p> <p>情報量が多い中、職員一人ひとりが必要な規定や情報にスムーズにアクセスできる方法を再検討されてはいかがでしょうか。設置されたパソコンから必要な情報を閲覧したり、確認共有したりすることができる環境となっておりますが、取扱いに慣れていないとその保管場所を見当づけるのに時間が掛かってしまいます。例えば、一覧表のようなものを作成し、必要な情報へのアクセス方法を見える化したり、予め紙ベースでファイリングしておいたりする方法もあります。実態に即したやり方をご検討ください。</p> <p><b>2) 利用者の意向を拾い上げ、収集する仕組み</b></p> <p>いつでも言える環境や関係性があるというすばらしい点は継続しつつ、いつでも言い合えるという認識は施設側の一方的なものになるリスクもあります。利用者の非言語的な意思表示（表情や返答、身体のリラックス度等含）に対する個々の職員の観察力やアセスメント力を高めていくことに改めて取り組まれてはいかがでしょうか。また、それらを日常的に記録し、その情報を共有し、アセスメントに活用する仕組みを明確にされてはいかがでしょうか。</p> <p><b>3) 質の向上に係る取組</b></p> <p>介護の標準化委員会では、食事、排せつ、入浴などの基本的介護から整容、</p>

## 様式 7

	<p>環境整備や認知症ケア、看取りケアなどの介護を「利用者のことば（介護を受ける立場）」で表し、基本的な職員の心構えとなるように取り組まれています。その取り組みの結果から介護の質が如何に向上したのかを一定の評価指標をもって定期的に評価していくことが望まれます。その指標として、第三者評価の項目やその他の外部評価の項目（※注1）も参考にしながら、質の高い嵐山寮ブランドを構築してみるのも一考かと思います。その指標を活用して法人内の施設相互に評価し合うことで、自施設のサービスのレベルを再認識する契機にもなるかと思います。</p> <p>※注1「小規模多機能居宅介護が行うサービス評価」の様式、「認知症対応型共同生活介護に係る自己評価及び外部評価の評価項目」等</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	2690700105
事業所名	嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ
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)	小規模多機能型居宅介護、短期入所生活介護、居宅介護支援
訪問調査実施日	令和5年12月13日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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思決定を行い、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) ホームページにおいて、法人の設立理念や概要から各施設の情報、広報誌、利用者アンケートなどの多彩な情報が非常に見やすく発信されています。また、年度初めには職員向けの事業方針の説明会が実施され、職員一人ひとりに事業方針や計画などが記載された職員手帳が配布され、日々の朝礼で設立理念を唱和されるなど、法人全体で理念や運営方針が周知されています。2) 職員手帳に記載された会議に関する方針や事業計画をもとに各会議が開催され、その内容が情報共有ソフトにおいて閲覧することができる体制が整っています。また、ホームページの情報公開サイトでは一般市民を含む外部の方も、法人概要や事業計画、会計報告、満足度調査結果、運営推進会議などの情報をダウンロードして見ることができます。			
<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質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。	B	A	
	業務レベルにおける課題の把握と目標の設定	4	各業務レベルにおいて課題を把握し、課題解決のための目標が設定され、各部門全体が組織的に目標の達成に取り組んでいる。	A	A	
	(評価機関コメント)		3)~4) 法人全体の年度事業方針を受けて、各部署ごとに利用者アンケート調査結果等も踏まえて課題及び目標を設定し、年度事業計画を策定されています。計画に対しては毎月ユニットリーダーを中心に達成状況を項目ごとに確認し、四半期毎に状況把握され、その結果を情報共有ソフトにて確認することができます。			
<b>(3) 管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
	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、サービスの質の向上や経営の改善、業務の実効性を高めるため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) 情報共有ソフトにおいて、遵守すべき関係法令や介護保険などの最新情報が確認でき、法定研修などの必要な研修が計画的に実施されています。6) 組織図や役割等級基準書にて職務レベル、基本的業務、業務遂行基準などが規定され、施設長や部長（課長）は運営会議および各部署の会議に積極的に参加し、直接職員との意見交換ができる機会があります。職員ヒアリングからも職員と管理者等役職者との親しみやすい距離感が感じられました。7) 施設長をはじめとする経営責任者は、情報共有ソフトにおいて業務日誌や各種介護に関する内容を閲覧し、緊急時にはビジネスチャットツールのチャット機能を活用して迅速かつ柔軟に確認し、指示が行われています。			

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>							
		総合的な人事管理	8	人事管理は、理念・運営方針にもとづく「期待する職員像等」を明確にしたうえで、能力開発（育成）、活用（採用・配置）、処遇（報酬等）、評価等が総合的に実施される仕組みがある。	A	A	
		質の高い人材の確保	9	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	
		計画的な人材育成と継続的な研修・OJTの実施	10	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。	B	A	
		実習の受け入れ	11	実習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)	8) 職員手帳には人材に関する方針や役割等級規程、人事考課規程、業務項目一覧、意欲と行動一覧、役割等級が明示されており、法人内部に人材採用や育成を推進する「人材スキルアップ支援センター」が創設され、法人全体で職員の育成をフォローアップする体制がとられています。9) きょうと福祉人材育成認証制度の上位認証法人を取得し、職員一人ひとりがその能力を発揮し、ワークライフバランスを保つ働きやすい雇用環境を整備するために、勤務時間や勤務日数などを考慮し、主婦や学生、シニアの方に対しても柔軟な雇用形態を採用した複線型人材マネジメント制度が確立されています。10) 職員一人ひとりが年度当初に個人目標を設定し、ユニット内勉強会を始め介護技術勉強会への参加や、希望があれば外部研修にも参加する体制がとられています。また、法人として「人材スキルアップ支援センター」で施設内を超えて新任者研修、内定者介護技術研修、資格取得に向けた研修なども実施されている他、職員が自らセンターに研修参加希望が出せる体制が整えられています。11) 法人内に実習受入推進プロジェクトマニュアルが整備され、資格者養成のための実習から中高生、支援学校などの実習を受け入れられています。また、実習指導者は学校主催の実習指導者連絡会などにも積極的に出席し、法人内での共有も図られています。				
<b>(2) 労働環境の整備</b>							
		労働環境への配慮（働きやすい職場づくり）	12	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	13	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、職員が充分にくつろげ、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)	12) 時間有給休暇や3日間の連続休暇の奨励など休暇を前向きにとらえるポジティブオフの指針を定め、ノー残業デイの設定、契約社労士との相談ができる体制などワークライフバランスを保つ労働環境が整備されています。男性職員の育児休暇取得の実績もありました。13) 年2回の職員面談を通して部署内の悩みやストレスを聞く機会が設けられるとともに、法人内の「安全衛生委員会」や、月1回の外部相談員の訪問、福利厚生サービスによるメンタルや健康に関する相談窓口の案内など、法人を通さずに相談できる窓口も設けられています。				
<b>(3) 地域との交流</b>							
		地域との連携・情報発信	14	事業所の運営理念や事業所情報を地域に発信するとともに、地域の情報を積極的に収集してサービス提供に活かしている。また、地域の各種団体や機関、介護サービス事業所等と連携している。	A	A	
		地域との交流（入所系・通所系サービスのみ）	15	ボランティアの受入れ、地域の学校教育への協力を通じて様々な地域との交流を積極的に行っている。	A	A	
		地域への貢献	16	事業所が有する機能を地域に還元している。事業所の特性を活かした地域貢献活動を行っている。	A	A	
		(評価機関コメント)	14) 職員手帳や事業計画には「地域活動に関する方針」が明記され、活動内容がホームページや広報誌などで情報開示されています。また、隔月で運営推進会議を開催し、地域の関係機関と連携を図り、地域のニーズを把握する努力がなされています。地域の民生児童委員対象の施設見学会も実施されました。15) 16) 児童館での認知症劇や車いす体験、近隣保育園との交流、月2回の介護相談日の実施、消防訓練への地域住民参加の呼びかけ、車いすや喫茶用品の貸出など、多彩な地域貢献活動が行われています。また、法人全体で100名以上のボランティア登録者がありました。				

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>Ⅲ 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1) 情報提供</b>						
	事業所情報等の提供	17	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)		17) ホームページやパンフレット、インスタグラムなどのSNSも効果的に活用されており、法人や事業所の様子や取り組みについて分かりやすく紹介されていました。ホームページでは入所に関する法人全体の運営方針や施設概要、介護保険サービス及び料金に関する情報が掲載されており、満足度調査や苦情報告などの情報も確認することができます。また、入所までの流れを記載したハンドブックが用意され、ニーズに沿ったサービス選択に必要な情報を提供されていると共に担当職員に具体的な質問をすることもできます。			
<b>(2) 利用契約</b>						
	内容・料金の明示と説明	18	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)		18) 入所契約時には、利用者、家族に対して重要事項説明書や料金表を提示され、サービスの内容、サービス毎の料金、保険外のサービスの料金等について説明されています。また、必要に応じてリーフレット等を活用し後見人制度の説明もされています。			
<b>(3) 個別状況に応じた計画策定</b>						
	アセスメントの実施	19	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	20	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	
	専門職種を含めた意見集約	21	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・リハビリ職（OT/PT/ST等）・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	22	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)		19) 介護保険ソフトを活用し、定期的（3ヵ月毎）にアセスメントを実施されています。20) 利用者、家族の希望や意向を反映した個別援助計画が策定されています。利用者への聞き取りや家族には面会時や電話連絡により意向や要望を確認し日常的に記録しておくことで計画作成時に活かされています。21) 個別援助計画策定にあたり、介護福祉士、看護師、PT（理学療法士）、OT（作業療法士）、管理栄養士、介護支援専門員等の専門職の参加はもちろん、医師の意見も聴取されています。22) 施設ケアマネジメントマニュアルに基づいて定期的に個別援助計画の見直しが行われています。日常的に状態の変化があれば担当者で共有し支援内容の検討や見直しが行われています。			
<b>(4) 関係者との連携</b>						
	多職種協働	23	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。	B	A	
	サービス移行時の連携・相談対応	24	利用者の状況変化等により、他サービスへの移行をする場合や、介護施設を変更する場合の連携がとれている。	A	A	
	(評価機関コメント)		23) 医師はもちろん、併設の小規模多機能居宅や地域（自治連合会、地域包括支援センター等）との連携体制をとられています。地域ケア会議へ参加し関係者との情報交換や顔の見える関係作りを、入所しても地域との関係が途切れないための取組みとして有効的に実施されており、法人の基本方針である住み慣れた街づくり活動として関係機関との情報共有が図られています。また、必要に応じて外部の病院への紹介が行える体制を整えられています。24) サービス移行時には利用契約書に基づき対応されています。相談員が窓口となり医療機関や在宅サービス事業所等との情報共有や連携を図られています。また、サービス終了後も利用者や家族からの相談を受けることが可能となっています。			

## (5) サービスの提供

業務マニュアルの作成	25	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル）が整備され、スタッフに活用されている。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	26	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	27	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	28	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)		25)各種マニュアルが作成され各ユニットに整備されています（PCで閲覧可能）。年1回（3月）点検し必要に応じて更新されています。介護業務マニュアルを基にユニットの実態に即した手順書も作成し、自立支援や事故防止につなげておられます。また、法人内の各職種のスタッフが選出された「介護の標準化委員会」においても規程や手順書の見直し、検討が行われています。26)介護保険ソフトを活用して利用者のケアプランや日々の支援状況が記録されるとともに、個人情報や文書管理規程（個人情報に関する文書等管理規定）に基づき組織的に管理され、職員には研修などで個人情報の取り扱いマニュアルが周知されています。27)毎日、各ユニットにおいて申送りや課題検討が実施されています。また、情報共有ソフトにおいて、ユニット会議などの会議録も閲覧でき、また日々の介護サービスの支援記録は介護保険ソフトにて確認できるようになっています。ただし、情報量が多く必要な情報を取り出しにくい面も見受けられました。28)家族にはコロナ感染状況を見ながら直接面会していただけるように対応されています。日々の状況報告や意向の確認は、電話やメールにより随時行うとともに、機関誌やインスタグラムも活用し普段の様子がわかるように工夫されています。		

## (6) 衛生管理

感染症の対策及び予防	29	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	30	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)		29)3ヵ月に1回の感染対策委員会（法人）の開催や月1回の感染対策会議（事業所）の開催により感染対策の啓発や注意喚起が行われています。また、感染症予防マニュアル・ノロウイルス対応マニュアルが作成され整備されています。毎年、全職員対象に感染症対策研修（食中毒）（6～7月頃）、ノロ・インフルエンザ対策研修（10月～11月頃）を開催し注意喚起を促し感染症予防と対策を実施されています。30)事業所内は整理・整頓や清掃、換気、消毒が適切に実施されており清潔に保たれています。各ユニットに空気清浄機やオゾン脱臭装置が設置され臭気も気になりませんでした。		

## (7) 危機管理

事故・緊急時の対応	31	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	32	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	33	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
事業の維持・継続の取り組み	34	大規模な自然災害、感染症まん延等に備えて、被害の拡大を抑え事態を迅速に収束させ、事業を維持する体制を整えている。	A	A
(評価機関コメント)		31)事故や緊急時対応マニュアル等が整備され、職員への周知とそれに合わせた研修が実施されています。32)発生した事故は情報共有ソフトや介護保険ソフトにて記録管理されています。事故再発防止に向けては、法人リスクマネジメント委員会の開催や施設内の事故対策会議の開催により情報共有と課題検討が行われていました。33)年2回のマニュアルに基づく避難訓練・消火訓練が実施されています。また、地域住民として自治連合会から参加していただいたり、また、学区の自主防災訓練に参加したりするなど地域との連携に努められています。34)大規模な自然災害、感染症まん延等に備えてBCP（業務継続計画）が作成され、法人防災委員会で情報共有し法人内施設との連携・応援体制が整えられています。また年2回の避難訓練やシミュレーション訓練が実施されています。		

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	35	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
		利用者の権利擁護	36	虐待防止、身体拘束禁止等の利用者の権利擁護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	37	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	38	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)		35)「職員手帳」に嵐山寮倫理綱領、経営理念に利用者尊重について明記され、毎月のユニット会議でケアの見直しを図っておられます。また、介護の標準化委員会にて食事、排せつ、入浴等の基本的介護から整容、環境整備や認知症ケア、看取りケア等の介護を「利用者のことば(介護を受ける立場)」で表し、基本的な職員の心構えとなるように取り組まれています。36) 新任者研修にて身体拘束・虐待、人権・権利擁護の研修があり、現任職員も現状の課題を踏まえて接遇研修も含めて年2回研修実施されています。37) プライバシーの保護については介護マニュアルに具体的な対応を明記するとともに不適切ケアについて毎月のユニット会議で確認されています。必要に応じてコンプライアンス事例検討会の事例として各職種を交えて意見交換を行い意識喚起を図っておられます。38) 入所者選考規程に基づき、医師、地域関係者、施設長、現場スタッフが出席する入所判定会議において入所待機者の優先順位を確認されています。ただ医療的ニーズの高い場合は併設の小規模多機能施設や担当ケアマネジャーと連携して他施設への紹介を行っておられます。		
<b>(2) 意見・要望・苦情への対応</b>						
		意見・要望・苦情の受付	39	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、利用者等に周知されている。	B	B
		意見・要望・苦情等への対応の仕組みとサービスの改善	40	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	41	公的機関等の窓口に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)		39) 個別援助計画作成時には、担当職員が利用者からの聞き取りを行うとともに、家族面会時や月1回の外部相談員からの報告、年1回の家族会総会などで情報共有を図られています。また、毎年利用者満足度調査を実施し、その内容は利用者や家族、ホームページにも掲載されています。ただ、自らの意思を表明し難い方の意向を汲み取る仕組みについては確認できませんでした。40) 苦情解決に関する基本規則やマニュアルが整備され、苦情解決委員会が設けられ、苦情を受けた際には速やかに上長へ報告し、検討会議にて改善を図る体制が整っています。また、隔月の運営推進会議において他事業所とも情報共有し、同様の苦情の予防に努められています。41) 地域の社会福祉協議会の会長や専門学校の関係者などが第三者委員となり、施設内や重要事項説明書に連絡先が記載されています。また、法人独自に外部相談員を委嘱し、月1回各施設を巡回され、サービス改善に努められています。		
<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	42	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	43	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	44	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)		42) 年1回の満足度調査の結果をユニット間で共有し、調整会議における改善案を施設内で掲示されています。また、運営会議などで法人全体で内容を共有するとともに、ホームページ上で公開されています。43) サービスの質の向上に向け、全職員の意見を反映しながらユニット会議や運営会議、職員会議などで改善が図られています。また、運営推進会議にて地域の関係機関からの要望や意見交換も行われ、ケアの改善に活かされています。そして、法人のスケールメリットを活かし、法人内施設での職種間交流を通して自施設を振り返る契機となっています。44) 年度毎の事業計画に対して進捗状況を四半期毎に評価、見直し、次年度への反映が行われていますが、その成果として日々の介護サービスの質がどれだけ向上しているかを定められた基準に基づいて自己評価する仕組みが確認できませんでした。		