

アドバイス・レポート

令和 8 年 3 月 2 4 日

令和 8 年 1 1 月 2 5 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（ 嵐山寮居宅介護支援事業所うたの ）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>1) 地域共生社会の実現に向けた取り組み</p> <p>社会福祉法人の役割として「地域貢献」を事業計画に重点的に位置付けられ、地域との関わり方についての基本的な考え方を職員手帳に記載し、ホームページや毎月の広報誌で事業所情報を発信されています。広域型の事業所には求められていない運営推進会議を地域の代表の方に参加して頂いて年 4 回実施し、地域との連携の機会とされています。地域ケア会議や右京区ケアマネ連絡会等外部の会議にも積極的に参加し情報交換を図られています。介護予防推進教室の時に合わせて月 2 回の介護相談会を実施したり、運営推進会議を地域との連携の窓口として、地域の関係団体や支援学校等への講師派遣や自治会会議への地域交流ホールの無料貸し出し、送迎支援、様々な地域活動への参加など、多面的に全事業所の機能を地域に還元されています。介護予防・運動教室、介護相談会、出前研修、清掃活動等、地域住民となじみの関係性が作られ地域のニーズ発掘に貢献されています。公園近くの道路標識に「福祉避難所特別養護老人ホームうたの」の案内表示を表示したり、運営推進会議構成メンバーには利用者家族とともに、自治会・社会福祉協議会などの関係機関も参加され広く情報を公開し、利用者家族への地域との関係も作られています。</p> <p>2) 質の高い介護支援専門員の育成システム・業務改善</p> <p>職員手帳に期待する職員像や人材育成の方針を明記されています。スキルアップのための異動希望は随時提出可能で、働き方を考えたり多職種を知る機会として、キャリア向上ステップ研修を実施されています。職員採用専門部署として法人の人材スキルアップ支援センターが設置され、人材スキルアップ支援センターにより作成される年間研修計画に基づき新任者研修や等級別研修、階層別研修と体系的に研修を実施されています。居宅介護支援事業所の研修計画も作成し、年度末に見直して次年度計画に反映されています。法人のカリキュラムに加えて、法人内の 3 か所の居宅介護支援事業所が協力して研修会を企画運営し、業務の標準化、サービスの質について議論検討する等、職員が学びあえる環境が整備されています。業務マニュアルは整備され居宅業務標準化会議で検討を行い、事故・苦情等、満足度調査の結果をふまえ見直しをされています。また、職員のワークライフバランスについて、有給休暇消化、残業時間を管理しつつそれを実現されており、職員が安心して将来設計をたてられていることを職員ヒアリング等でも確認をしていま</p>
---------------------	---

	<p>す。</p> <p>3) 実用性の高い I C T の活用</p> <p>法令遵守関連の法令等は法人の情報共有ツール「情報広場」の中に「行政等ポータル」のサイトを設け、様々な関連法令が閲覧可能となっています。</p> <p>「情報広場」で責任者等の予定や所在を確認できる仕組みとなっており、また一般職員が「情報広場」を活用する事で、法人・事業所の決まり事、規則の改訂等が速やかに職員へ伝達される工夫がされています。「情報広場」の中に設けられた「人材ポータル」内に匿名性を確保したコンプライアンス法人相談窓口を設置し、職員が相談できる環境を整えられています。自然災害・感染症に関する事業継続計画（BCP）は作成され毎年見直し・訓練が行われています。訪問時緊急行動マニュアルで電話連絡や居宅のコミュニケーションツール「LineWorks」で連絡を取ることができる体制を整えられています。在宅ワーク等可能な環境を整え、他拠点での業務も想定されています。また職員には一斉送信できるように入職時に「LineWorks」のIDを配布され、災害時も安否確認、情報共有を可能にされています。定期的な広報誌も発行され、SNSで家族向けの情報発信に積極的に取り組まれています。情報が共有されないことは、職員のストレス、不安の原因になることはもちろんのこと、利用者のケアマネジメントにも支障をきたす可能性があり、職員のストレス軽減、働きやすさにもICTが活用されていました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1) 苦情・要望について</p> <p>「苦情受付・対応結果報告書」を作成して、共有・改善策を検討し、第三者委員に報告して助言をいただく仕組みがあります。さらにホームページに苦情の内容、対応結果を公開されています。公開方法について、ホームページでは法人全体の主だった苦情を公開されていますが、公開される内容は一部分だけになっています。</p> <p>2) 不適切な事案への対応</p> <p>不適切な事案については、伝達会議、高齢者虐待防止委員会の議事録で検討されていることを確認しましたが、現状の対応方法などを整理、文章化したものは確認できませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 苦情・要望について</p> <p>苦情報告は、苦情解決第三者委員会への苦情内容報告としてホームページで公開されています。令和7年度報告では3件報告されています。内容が標準化された表現で一部分の公表になっています。申し出者の個人情報に配慮されて具体的な日時・サービス種別など不記載にされています。申し出者の個人情報の配慮は必要ですが、苦情に至らなかった要望など、事業所独自で拾い上げた内容を、具体的に、サービス事業所毎に対応できること、できないこと、工夫した対応まで記載することで、利用者・家族に「そんな事例や対応があるのか」と事業所に対する理解が深まり、事業所に対する意見が増えるのではないのでしょうか。苦情・要望は事業所にとって質の向上につながる大切</p>

	<p>な機会です。さらに利用者・家族との信頼関係の構築や職員の業務改善につながることを期待されます。</p> <p>2) 不適切な事案への対応</p> <p>居宅介護支援における不適切な支援として「サービスの過不足」「個別性の欠如」「接遇」など考えられる不適切事案について、高齢者虐待防止委員会等の議事録で検討されていることを確認しています。さらに実務上での対応方法などの整理、文章化など取り組まれてはいかがでしょうか。すでに「居宅介護事業所におけるプライバシー保護、点検チェックリスト」を活用されて業務の振り返りなど丁寧にされています。同じように実務で活用できる工夫をすることで、業務の標準化や職員の質の向上につながることを期待されます。</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)

評価結果対比シート

事業所番号	2670701056
事業所名	嵐山寮居宅介護支援事業所うたの
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援
併せて評価を受けたサービス(複数記入可)	嵐山寮特別養護老人ホームうたの 嵐山寮短期入所生活介護うたの
訪問調査実施日	令和7年12月9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
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) 法人の理念や運営方針、事業計画、各種規程等を掲載した職員手帳を毎年職員に配布し、理念は朝礼時に唱和されています。理念に基づいて事業計画を策定し、毎年全職員を対象とした事業計画説明会を開催されています。ホームページや機関誌にも理念を掲載し、利用者・家族への周知を図られています。2) 毎週の居宅伝達会議、居宅月例会議、居宅管理者会議、運営会議、部門長会議、月次決算会議、経営会議、理事会と段階を追って意思決定や指示伝達ができる体制を整えられています。			
(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。	A	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) 法人で中・長期ビジョン及び単年度計画を策定し、法人の計画に沿って各事業所の事業計画を作成し、月例居宅会議で計画の進捗状況を確認するとともに、四半期ごとに計画を評価し次年度の計画に反映されています。利用者・家族に対しては、事業計画は、ホームページや施設玄関のファイリングで公開されています。より理解を得やすくするために、要約版を作成したり、面談の際等に要点やその年度に力を入れていることを説明する機会を持たれてはいかがでしょうか。4) 事業所単位で事業計画を作成し、課題及び目標設定を行い、計画に沿った個人目標を立てて個人目標管理シートで管理されています。			
(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、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) 集団指導や事業者連絡会、京都府介護支援専門員会主催の運営基準に沿った実務の説明会等に参加し、伝達研修等で事業所内部で共有されています。法令遵守関連の法令等は法人の情報共有ツール「情報広場」の中に「行政等ポータル」のサイトを届け、様々な関連法令が閲覧可能となっています。6) 人事考課のキャリアパスでは責任者、管理者の役割や責任を明記されています。法人で組織活性化プログラムのアンケートを実施し、上司機能の項目について結果の確認及び分析が行われています。7) 訪問時緊急行動マニュアルで電話連絡や居宅のコミュニケーションツール「LineWorks」で連絡を取ることができる体制を整えられています。「情報広場」で責任者等の予定や所在を確認できる仕組みとなっています。		
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

II 組織の運営管理

(1) 人材の確保・育成

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。	A	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。	A	A
(評価機関コメント)		8) 職員手帳に期待する職員像や人材育成の方針を明記されています。スキルアップのための異動希望は随時提出可能で、働き方を考えたり多職種を知る機会として、キャリア向上ステップ研修を実施されています。9) 就業規則、職員手帳に職員採用に関する方針を明記し、人員配置一覧表で、職員の配置状況、有資格者の比率、実務経験などを管理し、経営会議で職員配置の状況等を確認・検討されています。職員採用は、採用専門部署として法人の人材スキルアップ支援センターで行われています。10) 人材スキルアップ支援センターにより作成される年間研修計画に基づき新任者研修や等級別研修、階層別研修と体系的に研修を実施されています。居宅介護支援事業所の研修計画も作成され、年度末に見直し、次年度に反映されています。11) 実習生受入マニュアルを整備し、受け入れの基本姿勢を明記されています。法人の人材スキルアップ支援センターの実習担当により実習受け入れマニュアルや各種プログラムを作成し、介護支援専門員実務研修の実習や社会福祉士の実習を受け入れられています。		

(2) 労働環境の整備

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) 年2回の人事考課面談で職員の意向を聴き取り管理職会議で分析・検討が行われています。グループウェアの中に設けられた「人材ポータル」内に匿名性を確保したコンプライアンス法人相談窓口を設置し、職員が相談できる環境を整えられています。13) 外部の機関と契約し、職員が直接相談してメンタルケア、カウンセリングを受けることができるようにされています。ハラスメント防止規程を整備し、法人の各拠点にコンプライアンス担当窓口を置き、他拠点の窓口にも相談できる体制を整えられています。		

(3) 地域との交流

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	ボランティアの受け入れ、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。		
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) 地域との関わり方についての基本的な考え方を職員手帳に記載し、ホームページや毎月の広報誌で事業所情報を発信されています。広域型の事業所には求められていない運営推進会議を地域の代表の方に参加して頂いて独自に実施し、地域との連携の機会とされています。地域ケア会議や右京区ケアマネ連絡会等外部の会議にも積極的に参加し情報交換を図られています。15) 施設全体としては地元の教育機関への講師派遣や生徒の演習活動などの受け入れをされています。16) 介護予防推進教室の時に合わせて月2回の介護相談会を実施したり、地域との連携の窓口として運営推進会議を実施する他、地域の関係団体や支援学校等への講師派遣や自治会会議への地域交流ホールの無料貸し出し、様々な地域活動への参加など、多面的に事業所の機能を地域に還元されています。
--	------------	--

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

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	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) ホームページに法人全体の介護保険サービス及び利用料金、現状報告、事業報告、経営計画、苦情解決報告書、利用者満足度調査を公表され、利用料金も分かりやすく掲載されています。定期的な広報誌も発行し、SNSで家族向けの情報発信に積極的に取り組まれています。			
	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) サービス内容や利用料金について重要事項説明書により契約時に丁寧に説明し、同意を得られています。別紙利用金表を作成してわかりやすく説明されています。介護保険内・外のサービスのパンフレットも準備して利用者にわかりやすく説明できるよう事業所として準備されています。権利擁護や成年後見制度についてパンフレットを準備して相談者に対応し専門職へつないでられます。			
(3) 個別状況に応じた計画策定						
	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) アセスメント様式は全国社会福祉協議会版を使用、業務マニュアルに沿って実施されています。20) 利用者が望む生活をアセスメントシートに記載し、医療・介護・関係機関で連携共有されています。21) 個別支援計画書の作成にあたり、サービス担当者会議を実施し、主治医、専門職、介護サービス事業所からの情報を共有し、利用者の生活の維持改善に努めておられます。22) 業務マニュアルに沿って定期的に利用者宅を訪問してアセスメントを実施し、計画の変更・見直しをされています。事業所内でも毎週伝達会議でケース情報を共有されています。定期的に全職員で相互にケアマネジメントチェックを行いケアマネジメント業務に抜け落ちがないかも管理し、万が一抜け落ちがあれば早期に対応できるようにされています。			
(4) 関係者との連携						
	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。	A	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) 主治医には居宅介護支援計画連絡票や意見照会で情報収集が行われています。医療介護福祉の情報共有ネットワーク（MCS）を活用し関係機関との連携を図り、情報共有をされています。24) 利用者の他サービスへの移行時には業務マニュアルに沿って情報提供を行い、契約終了後の相談対応も可能と説明されています。			

(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) 業務マニュアルは整備され居宅業務標準化会議で検討を行い、事故・苦情、満足度調査等の結果をふまえ見直しをされています。26) サービス提供に係る記録はソフト内で管理し情報共有されています。個人情報については、個人情報取扱規程、文書管理規程に規定され、持ち出し、廃棄についても規定されています。研修会は年1回定期的に行われています。27) 毎週1回伝達会議で利用者の状況を職員間で情報共有され、ケースカンファレンスを実施されています。28) 利用者家族との情報交換は家族状況に応じ自宅訪問、電話、メールにて実施されています。		

(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、効果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) 感染症対策マニュアル、感染症発生時の事業継続計画はいつでも閲覧ができるようになっています。居宅介護支援事業所内では訪問時も初動対応がフローチャート化され、物品セットなどを携帯されています。毎年研修、訓練が行われマニュアルは定期的に見直しが行われています。30) 執務室内は整理整頓されています。職員が交代で清掃作業をされ、清潔に保たれていました。		

(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) 緊急時マニュアル策定し、携帯用のマニュアルも整備しておられます。毎年リスクマネジメント研修を実施し、マニュアルの見直しは全職員でシミュレーションをして実施されています。32) 事故報告は速やかに事故報告書に記載され、再発予防のため法人内の居宅介護支援事業所に周知され、リスクマネジメント委員会が四半期ごとに報告をしてマニュアル更新時に内容を反映させられています。33) 災害発生時マニュアル・地域と連携した災害BCPマニュアルは整備され研修訓練が実施されています。居宅介護支援事業所内では「災害時利用者台帳（利用者安否確認シート）」を作成し有事に備えておられます。一条通りには福祉避難所として大きく道路標識に表示されて地域住民に情報開示されています。34) 自然災害・感染症に関する事業継続計画（BCP）を作成し、毎年見直し・訓練が行われています。在宅ワーク等可能な環境を整え、他拠点での業務も想定されています。また職員には一斉送信できるように入職時にコミュニケーションツール「LineWorks」のIDを配布され、災害時も安否確認、情報共有を可能にされています。		

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

IV利用者保護の観点

(1) 利用者保護

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)「身体拘束廃止委員会」「高齢者および障害者虐待防止委員会」を設置し、利用者の人権、意思を尊重する方針が、職員手帳に設立理念・嵐山寮倫理綱領として、明確に記載されています。法人内の居宅介護支援事業所が合同で、人権擁護・尊厳についての研修を企画されており、学び続ける仕組みがありました。36)虐待防止・身体拘束適正化の指針・マニュアルを確認しました。「情報広場」を活用して、全職員向けに身体拘束廃止・高齢者虐待防止に関する委員会活動(標語を募集して考える機会にするなど)の情報発信を2カ月に1回の頻度で実施されています。37)「居宅介護支援におけるプライバシー保護 点検チェックリスト」を活用して、日々の業務の振り返りされています。必要時には、個室で面談が出来るように配慮されています。相談内容によっては、利用者本人ではなく、家族に電話で聞き取りをされるなど、プライバシー、羞恥心に配慮して対応されています。38)利用の申し込みは断らないことを基本とされています。担当件数が超過してしまう場合、法人内の別事業所に繋ぐ対応を取られています。支援困難ケースに関して、地域包括支援センター、健康長寿推進課と連携し、または地域ケア会議に参加して事例提供するなど、各機関、地域住民と共同して、解決を図られています。		

(2) 意見・要望・苦情への対応

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。	A	A
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)		39)「苦情対策研修」を開催して、苦情の重要性、解決に繋げることでサービスの質が向上していくことを理解し、毎週伝達会議で職員間で情報共有されています。毎月のモニタリング訪問で意見・要望の聞き取りをされています。さらに意見・要望に対しては、事務所に意見箱を設置し、また法人のホームページからメールによる問い合わせも可能となっています。40)苦情対応に関するマニュアルが整備されています。受け付けた苦情・意見は「苦情受付・対応結果報告書」に記録して報告されます。第三者委員に苦情の内容を報告されています。苦情内容、対応結果はホームページに公開されて、閲覧が可能となっています。41)苦情解決第三者委員を複数名を設置されており、公平性に配慮されています。重要事項説明書に第三者委員の連絡先が記載され、玄関に掲示し、ホームページにも公開されています。		

(3) 質の向上に係る取組

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	A
(評価機関コメント)		42)利用者アンケートを毎年実施されています。集計結果は伝達会議・居宅会議で共有されて、改善策の検討がなされます。集計結果、改善策はホームページで公開をされており、高い透明性があります。43)業務標準化会議にて、業務手順を統一することで、ケアマネジメントの質を向上させる取り組みがあります。「情報広場」を活用して、各種委員会の活動報告を回覧し、意見を具申する仕組みがあります。44)事業計画は居宅会議にて結果を分析・評価して、次年度の計画作成に活用する仕組みがあります。第三者評価の受診年度以外にも、第三者評価の共通評価項目チェックシートを活用して、毎年の自己評価をされていました。		