

福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

① 第三者評価機関名

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

② 施設・事業所情報

名称：鳥取県立皆生尚寿苑	種別：外部サービス利用型特定施設 養護老人ホーム	
代表者氏名：苑長 藤本 和子	定員（利用人数）：140（短期3）名	
所在地：鳥取県米子市新開1丁目5番15号		
TEL：0859-33-9310	ホームページ： http://www.tottori-kousei.jp/shoujuen.html	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 昭和46年8月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人鳥取県厚生事業団		
職員数	常勤職員： 35名	非常勤職員 11名
専門職員	支援員 23名	看護師 1名
	生活指導員 5名	准看護師 2名
	管理栄養士 1名	
施設・設備 の概要	（居室数）個室 117室	（設備等）
	2人居室 13室	

③ 理念・基本方針

<p>【基本理念】 「高齢者福祉施設の拠点として」</p> <p>① 私たちは、専門的知識・技術の向上に努め、入居者の皆様が自立した日常生活を営むことができるよう支援し、安全で安心の心温かい福祉サービスを提供します。</p> <p>② 私たちは、地域との連携に積極的に取り組み、皆様に活用される、地域に開かれた施設を目指します。</p> <p>【基本方針】</p> <p>① 利用者一人ひとりの人格と人権を尊重し、その人の有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るよう支援に努める。</p> <p>② 介護並びに介護予防を行い、健康で安らぎのある生活の確保に努める。</p> <p>③ 地域住民との連携強化や情報公開による透明性の確保に努め、地域に信頼される施設を目指す。</p>

④ 施設・事業所の特徴的な取組

・生活困窮者や精神疾患を有する高齢者、被虐待者、触法高齢者の受入れなど社会のセーフティネットとしての役割を果たしている。
--

- ・ボランティアの積極的な受け入れとともに、地域貢献の一環として利用者と共に一斉清掃やトリアスロンのボランティアに参加するなど地域に開かれた施設を目指している。
- ・大規模災害に備え、鳥取県から社会福祉施設のモデルとして選定され、事業継続計画（BCP）を策定し、施設の安全対策の強化に取り組んでいる。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 28 年 10 月 4 日（契約日） ～ 平成 29 年 4 月 7 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	11回（平成 27 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

1. 看取り介護に向けての取り組みについて

外部サービス利用型施設として介護サービスの充実を図るとともに、社会状況の変化による利用者の介護度等の重度化に対応するため、本年度から「看取り介護」に対する考え方と方針を明確にし、マニュアルを整備して職員の育成に取り組んでおられます。

2. 日常生活の質の向上に向けた取り組みについて

自立支援・介護予防に対するリハビリ教室の開催や個人ごとにプログラム化した個別の生活リハビリを実施し、社会参加の取り組みと合わせ日常生活の質の向上に向けて積極的に取り組んでおられます。

◇改善を求められる点

1. 職員一人一人の育成に向けた取り組みについて

職員一人一人の育成に向け、目標管理制度に関わる規程（基準）等を整備し、一人一人の目標項目、目標水準、目標期限を示した目標管理が適切に行われるよう組織的な取り組みに期待します。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

第三者評価結果

※すべての評価細目（45項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○法人の理念・基本方針は明文化され、ホームページ等に掲載しておられます。福祉施設の理念・基本方針はパンフレットとともに配布しておられるほか、年度初めの広報紙に掲載しておられます。</p> <p>○職員へは、年度当初の全職員が参加する職員全体会で説明し、確認しておられます。</p> <p>○利用者へは、年度当初の月曜集会でわかりやすく説明し、利用者家族等へは、広報誌を送付し周知に努めておられます。</p> <p>○施設の理念と基本方針は、玄関や掲示板、各部署等に掲示し、職員や利用者、来所者等に周知しておられます。</p> <p>○施設の理念を幅広く周知するためにも施設紹介のホームページ等への掲載や利用者一人一人への周知の取組みなど更なる工夫に期待します。</p>		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○社会福祉事業全体の動向は、鳥取県老人福祉施設協議会の研修等に参加し情報収集しておられるほか、社会福祉法人連絡会や地域包括支援センター運営協議会、県内外の養護老人ホームの施設長の会議等に出席し、情報交換をして把握しておられます。</p> <p>○圏域の高齢者の実態については、措置権者等と連携を図り、地域ニーズや状況について把握に努めておられます。今後は、地域ニーズの把握のためのアウトリーチ型のアプローチにも期待します。</p> <p>○毎月の利用者の推移や稼働率をデータ化して毎月の運営委員会で分析し、その結果を各部署に伝達しておられます。</p>		

3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○経営状況については、稼働率や入退所者・待機者の状況、電気使用量のコスト等を毎月の運営委員会で分析し、課題解決へ向けて検討しておられます。</p> <p>○解決すべき課題や施設の現状等については、職員会議で周知しておられます。</p> <p>○養護老人ホームの一般型への移行や施設の老朽化への対応など経営課題を明確にして取り組んでおられます。今後も引き続き、環境変化に対応した事業経営の取り組みや改善に期待します。</p>		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○平成25年度から平成29年度までの中・長期計画を策定しておられます。</p> <p>○中・長期計画は、「1施設運営と財務管理」、「2福祉サービスの向上」、「3組織・人材育成」の3本を柱に「実施区分」と「実施項目」を定め、それらを踏まえて「実施目標」と「年度ごとの実施計画」が示されています。</p> <p>○中・長期計画の評価は、「中長期経営計画評価要領」に基づき、運営委員会において年2回進捗状況を評価し、必要に応じて見直しをしておられます。</p> <p>○実施状況の総括だけでなく問題点の解決、改善に向けたより具体的な内容を盛り込んだ計画の策定に期待します。</p>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○単年度の事業計画は、中・長期計画をもとに策定しておられます。</p> <p>○施設全体の事業計画を実行するため、部署ごとのより具体的な事業計画を策定しておられます。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○事業計画は、各部署・各棟の会議において職員の意見・要望等をまとめ、運営委員会で策定しておられます。</p> <p>○9月の運営委員会において事業の進捗状況の評価・見直しを行い、年度末には事業総括をして次年度の事業計画へつなげておられます。</p>		

○事業計画は、年度当初の職員全体会議で配布・説明し、進捗についても職員会議において説明しておられます。職員の理解を促すための更なる取り組みに期待します。		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○利用者へは、月曜集会でわかりやすい言葉で説明しておられるほか、拡大して食堂前に表示して周知しておられます。</p> <p>○家族等へは、年度初めの広報紙に事業計画を掲載し、配布しておられます。</p>		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○福祉サービスの質の向上については、利用者アンケートや意見・要望をもとにサービス向上委員会で検討し、改善につなげる体制を整備しておられます。</p> <p>○福祉サービスの内容については、年に1回、養護老人ホームの自己評価基準に沿った職員の自己評価と第三者評価を受審して評価しておられます。</p> <p>○第三者評価結果を受けて分析・検討・改善する場を組織的に位置づけ実行されることを期待します。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○職員の自己評価の結果をもとにサービス向上委員会において課題を整理し、部署ごとに改善策を計画して実施しておられます。</p> <p>○検討結果の資料や計画書は、職員会議での説明とあわせ各部署にも配布され職員間で共有しておられます。</p>		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○施設長の役割と責任は、事務分担表や防災計画で示しておられます。</p> <p>○施設長は、自らの責務や考え方を年度初めの職員全体会議や毎月の運営会議等で、職員へ伝え理解されるよう努めておられます。</p> <p>○広報紙でも、施設長の責務や事業所の今後の方針を表明しておられます。</p> <p>○不在時の権限委任については、防災計画やBCP（事業継続計画）内に明示しておられます。</p> <p>○今後も組織内でのコミュニケーションを図りつつ、リーダーシップを発揮されることを期待します。</p>		
11	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○施設長は、遵守すべき法令等をリスト化し、職員が出入りする部屋に設置し、周知しておられます。</p> <p>○施設長は、法令遵守に関する研修会等への参加により新しい情報等を得て、職員全体会議等の中で説明しておられます。</p> <p>○今後も、最新の内容を含めて職員一人一人への周知が図られるよう、より一層の工夫に期待します。</p>		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○施設長は、各種委員会に統括責任者として参加し、職員の意見を取り入れながらサービスの質の課題把握や改善の取り組みについて指導力を発揮しておられます。</p> <p>○年度末の総括では施設長としての評価を記載するほか、各職員の研修計画作成時の面談を自ら行い、研修受講後の全ての報告書にコメントを記載するなど、職員の教育・研修の充実に取り組んでおられます。</p> <p>○今後も、職員全体で福祉サービスの質を高めていく取り組みに更なる指導力を発揮されることを期待します。</p>		

13	II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○施設長は、経営の改善や業務の向上に向けて、各種委員会に参画し職員の意見を反映した運営ができるよう取り組んでおられます。</p> <p>○必要な職員配置や設備導入等の環境整備については、法人本部と協議しながら検討し、業務改善に努めておられます。</p> <p>○今後も、施設経営全般の課題を常に検証し、職員全体で業務の実効性を高める取り組みや働きやすい職場環境づくりに指導力を発揮されることを期待します。</p>		

II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○必要な福祉人材の確保や人員体制については、法人全体で取り組んでおられます。</p> <p>○介護福祉士等の有資格者の確保については、中・長期計画に目標が明示され、計画的に資格取得に向けて取り組まれています。</p> <p>○人材確保・定着は、いずれの職場においても大きな課題となっていることから、人材確保に向けた更なる工夫や働きやすい職場環境づくりに取り組まれることを期待します。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○法人が定めた人事基準に基づき、人事管理を行っておられます。人事基準は、倫理綱領、就業規則、給与規程を適用しておられます。</p> <p>○人事異動に係る自己申告書の提出や、職員面談による意向確認を実施しておられますが、一定の人事基準に基づいた人事評価は実施しておられません。</p> <p>○理念・基本方針にもとづく「期待する職員像」や「特に重要な能力、姿勢」などを明らかにし、職員の能力開発、活用、処遇、評価等が総合的に実施されることが望まれます。</p>		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○職員の就業状況はタイムカードにより管理し、把握しておられます。</p> <p>○職員の健康管理や労働環境等の問題点については、衛生委員会で話し合い、その内容を職員に伝えておられます。</p>		

<p>○施設内にセクハラ・パワハラ相談窓口を設置し、法人本部へ直接相談できるしくみが整備されています。</p> <p>○鳥取県公社・事業団職員互助会に加入し、各種助成金等の利用促進や、施設内の親睦会等により、職員の福利厚生の実現を図っておられます。</p>		
<p>Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>		
17	Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○法人の職員研修実施要項に「期待する職員像」を記載しておられます。</p> <p>○個人の職員計画・評価については、「個人研修計画・評価シート」により作成し、施設長が全職員と個人面談を行い、目標や課題設定をしておられます。</p> <p>○研修受講後の報告書には、施設長がコメントを記載しておられますが、年度末の振り返りはしておられません。</p> <p>○職員一人一人の目標の達成度の確認と分析・評価を行うために、目標管理に向けた取り組みを期待します。</p>		
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○法人の職員研修実施要綱に基づき、施設の中・長期計画や単年度事業計画に職員の育成と資質向上に取り組む姿勢を明示しておられます。</p> <p>○現在実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を中・長期計画に明示しておられます。</p> <p>○研修委員会で年間の研修計画が策定され、計画に基づき研修が実施されています。年度途中に評価見直しをしておられます。</p> <p>○研修の実施状況を評価し、次年度の計画へつなげる継続的な取り組みに期待します。</p>		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○職員一人一人の研修計画は、職員が作成した「個人研修計画・評価シート」を基に、施設長が職員と面談して、職員の意向を踏まえ策定しておられます。</p> <p>○エルダー研修を取り入れ、新任者や転入者には個別のOJTを実施しておられます。</p> <p>○法人主催の階層別、職種別研修のみならず、外部研修に関する情報も提供し、勤務調整を行うなど、参加の推奨をしておられます。</p>		

Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○実習生受け入れに関する方針は、実習受け入れマニュアルに明示しておられます。</p> <p>○実習受け入れマニュアルを整備し、介護や看護等の専門職種の特性に配慮した実習プログラムを作成して受け入れをしておられます。実習前の事前打ち合わせや実習日ごとの反省会を行い、学校側と連携を図りながら、効果的な実施への配慮をしておられます。</p> <p>○実習受け入れの際は、事前に職員・利用者へ周知し、実習担当の職員へは対応の方法について説明をしておられます。</p>		

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	Ⅱ-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○法人ホームページに事業所の方針や事業計画、提供する福祉サービスの内容、第三者評価の受審結果を公開しておられます。財務状況は、法人全体のものが公開されています。</p> <p>○苦情等への改善・対応の状況については、鳥取県のホームページに公開されています。</p> <p>○施設の理念や基本方針、施設で行っている活動等を紹介した広報紙を、自治会や公民館に配布しておられます。</p> <p>○施設の財務状況の公開やホームページの情報にアクセスしやすい工夫などより透明性の高い運営に期待します。</p>		
22	Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○経理規程に事務、経理、取引等のルールを明示し、事務分掌と権限・責任を明確にした事務分担表を作成しておられます。規程集は職員がいつでも見られるように事務所内に設置しておられます。</p> <p>○毎年定期的に、内部経理監査及び内部指導監査を実施しておられます。</p> <p>○外部監査は実施しておられません。</p>		

II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>○地域とのかかわりについての基本的な考え方は、施設の基本方針や事業計画に明示しておられます。</p> <p>○近隣の公民館ニュースや地域のイベント情報等は掲示をして、利用者の参加を呼びかけておられます。</p> <p>○利用者とともに地域の一斉清掃や地域行事へのボランティア参加などを通して地域との交流を深めておられます。</p> <p>○年4回発行する広報紙は地域の自治会や公民館へ配布するとともに、毎月発行する苑だよりで施設の行事を案内して、地域住民の参加を得ておられます。</p> <p>○利用者の買い物や行事参加の希望は、ボランティアの協力を得ながら、利用者の希望に添えるよう努めておられます。</p> <p>○今後も、新たな交流の場を広げるための地域への働きかけに期待します。</p>		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>○ボランティア受け入れの基本的な考え方は、ボランティア受け入れマニュアルに明示し、年間延べ800人以上を受け入れておられます。</p> <p>○ボランティア受け入れマニュアルを整備し、担当者を決めて受け入れておられます。</p> <p>○ボランティアや中学生の職場体験やインターンシップなどの受け入れ時には、事前説明を行っておられます。職場体験等については研修や反省会を行っておられます。</p> <p>○地域の学校教育等への協力についても、受入れの意義等について基本姿勢に明文化しておくことが望まれます。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a Ⓑ c
<p><コメント></p> <p>○病院や市町村、施設等関係機関はリスト化し、社内LANにより職員間で共有しておられます。</p> <p>○年に1回措置権者とケース連絡会を開催し情報交換を行うほか、必要に応じて、米子市や地域包括支援センター等でカンファレンス会議を開催し、関係機関と連携を取りながら問題解決へ向けた取り組みをしておられます。</p>		

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○在宅高齢者の相談窓口担当者を決め、電話相談や来苑時の相談対応をしておられます。</p> <p>○事業所の役割として、専門的な知識や技術（出前健康講座）が提供できることを地域に情報提供しておられます。</p> <p>○利用者の高齢化・重度化が進む障害者施設の現状を受け、施設の要望に応じて障がいのある高齢者のリハビリや介護技術の講習に毎月出向いておられます。</p>		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○市町村の入所判定委員会や地域包括支援センター運営協議会等の参加により、地域ニーズの把握に努めておられます。</p> <p>○行政や病院、他施設等からの相談を受け入れ、連携を図りながら福祉ニーズの情報を得るとともに、緊急のショートステイの受け入れ等をおられます。</p> <p>○既存の制度では対応しきれない地域の福祉課題や生活課題の解決に向けて、住民や関係者とともに具体的な活動展開を進められることに期待します。</p>		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>○法人の基本理念や施設の基本方針、事業団職員倫理要綱などに利用者を尊重した福祉サービスの実施について明記しておられます。</p> <p>○年度当初の職員全体会にて、倫理綱領やコンプライアンスについて記載された文書を職員に配布・説明し、利用者を尊重した福祉サービス実施への意識づけをしておられます。</p> <p>○福祉サービスの各種マニュアルにも、利用者を尊重した福祉サービスの提供に関する基本姿勢を反映しておられます。</p> <p>○人権研修を実施し、利用者を尊重した福祉サービスの提供について共通の理解を持つための取り組みを行っておられます。</p>		

<p>○全職員へ虐待防止チェックシートや接遇アンケートを実施し、日々のサービスの自己評価や振り返りを行っておられます。集計結果は虐待防止委員会で分析・検討し、職員会議や各部署で周知し、日常的な意識の向上と実践に繋げておられます。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○入浴や排せつ等の介護マニュアルにプライバシー保護に関する留意事項を記載し、職員会議やケア会議で周知しておられます。</p> <p>○虐待防止要綱や取扱要領を定め、年度初めの職員全体会において、虐待防止の勉強会を実施し、権利擁護に配慮した福祉サービスの提供について職員へ周知して理解を図っておられます。</p> <p>○利用者アンケート等で苦情が発覚した場合は、苦情対応フローチャートに基づいて対応し、各種委員会にて検討し、職員会議にて職員に周知しておられます。</p>		
<p>Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。</p>		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○理念や基本方針、実施する福祉サービスは、法人のホームページに掲載されています。</p> <p>○施設のパンフレットは、絵や写真等で分かりやすく内容を紹介し、玄関先に広報紙と共に設置しておられます。また、病院や公民館等関係機関へも配布しておられます。</p> <p>○見学希望は随時受け入れ、相談員が対応しておられます。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○面接時や施設の利用開始時には、利用者や家族等に、資料を用いて施設概要やサービス内容等を説明しておられます。</p> <p>○サービス開始・変更時には、利用者や家族の意向を聞き取り、同意を得ておられます。</p> <p>○介護保険サービス利用の開始時には、相談員が利用者や家族等にサービス内容や利用料等について説明し、同意を得た上で契約しておられます。</p> <p>○意思決定が難しい利用者については、後見人や家族と連絡を取りサービス内容を検討し、できる限り本人の自己決定ができるよう配慮しておられます。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○入退所マニュアルを整備し、サービスの継続性に配慮した対応をしておられます。</p>		

<p>○施設の変更時等には、状況報告書やサービス計画書（ケアプラン）等により引き継ぎを行い、途切れることなくサービスが継続するよう情報提供を行っておられます。</p> <p>○退所後も相談員が窓口となり相談に応じておられます。</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
33	<p>Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。</p>	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○接遇やマナーなど施設サービスに関する利用者アンケートや嗜好調査を年1回実施し、サービス向上委員会で分析・検討しておられます。検討結果は施設内に掲示し、フィードバックをしておられます。</p> <p>○月曜集会や棟別世話人会、棟別会議、要望に応じた個別面談により利用者の意見を聴取して、利用者満足の上昇へ向けた対応をしておられます。</p> <p>○食事に関する給食委員会には、利用者が参画し、検討しておられます。</p>		
<p>Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</p>		
34	<p>Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。</p>	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○苦情解決の体制と仕組みが整備され施設へ掲示するとともに、重要事項説明書により利用者に説明しておられます。</p> <p>○年1回の利用者アンケートや個別の聞き取りを実施したり、意見箱を施設内に4カ所設置したりして苦情を申し出しやすい工夫をしておられます。</p> <p>○受け付けた苦情は、苦情対応フローチャートに基づいて対応しておられます。また、内容に応じて第三者委員を交えた苦情解決検討委員会を開催後、申出者の意向とプライバシーに配慮して、施設内と鳥取県のホームページで公開しておられます。</p> <p>○苦情内容と対応経過は、苦情受付簿により記録され管理しておられます。</p>		
35	<p>Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。</p>	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○相談窓口担当者や相談方法を利用者に説明するとともに、文書化したものを掲示しておられます。</p> <p>○意見箱の設置や、話しやすい場所の確保、月曜集会や各棟集会等で利用者の意向の聞き取り等、利用者が意見を述べやすい環境整備に努めておられます。</p> <p>○声なき声の把握や意思表示の困難な利用者への配慮などより積極的な働きかけの工夫に期待します。</p>		

36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○「苦情・意見・要望・相談対応マニュアル」を整備し、どの職員でも受付できるようにしておられます。マニュアルは、年一回見直ししておられます。</p> <p>○受け付けた苦情や意見は迅速に対応し、検討に時間を要する場合は、申し出者に説明をしておられます。</p> <p>○利用者からの意見等は、月曜集会等の利用者による会議や、施設内に設置した意見箱により把握するよう努めておられます。受け付けた意見はサービス向上委員会等で対応策の検討を行い、改善に繋げておられます。</p>		
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○リスクマネジメントに関する責任者を配置し、月に1回事故防止委員会を開催して事故発生予防に努めておられます。</p> <p>○事故発生防止のための指針や事故発生時の対応マニュアルに沿って対応できるよう、職員に周知しておられます。</p> <p>○事故やヒヤリハット発生時には定められた様式に記載して報告し、職員が共有できるようにしておられます。</p> <p>○月1回事故発生防止委員会を開催し、収集したヒヤリハットの報告、収集・分析を行い、改善策や再発防止策を検討しておられます。検討結果についてはケア会議にて職員へ周知しておられます。</p> <p>○年1回リスクマネジメント研修を毎年開催し、職員の意識の向上に努めておられます。</p>		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>○感染予防対策委員会を設置し、管理体制を整備しておられます。</p> <p>○標準予防策と各感染症の対応マニュアルを整備し、感染症発生時にはマニュアルに沿って対応できるよう、職員に周知しておられます。マニュアルは、年一回見直し改定をしておられます。</p> <p>○感染症が発生しやすい時期に、全職員を対象に研修を実施し、予防方法や発生時の対応手順の確認を行っておられます。</p> <p>○日常的に手洗い・うがい等の励行や手すり・ドアノブの消毒等、感染症予防に努めておられます。</p>		

39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○消防計画と危機管理マニュアルを作成し、災害時の職員の行動や利用者の安全確保のための体制が決められています。</p> <p>○BCP（事業継続計画）を策定し、災害時に福祉サービスを継続的に提供するために必要な対策を講じておられます。</p> <p>○災害時の緊急連絡体制を整備し、職員の出勤基準を決め周知しておられます。</p> <p>○消防署、自治会と連携し、想定を変えた避難訓練を年2回実施しておられます。立地条件から、津波想定での避難訓練も実施しておられます。</p> <p>○食料や水の備蓄は三日分準備して、リスト化し管理者を決め管理しておられます。</p> <p>○危機管理の体制を整備し、想定を変えた避難訓練等も実施しておられますが、特に、夜間など人員体制が薄くなる場面での対策強化に取り組まれていることが望まれます。</p>		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>○食事、入浴等場面ごとに標準的な実施方法を記載したマニュアルを整備しておられます。マニュアルには利用者尊厳やプライバシー保護について明示されています。</p> <p>○日々の記録や業務日誌により、マニュアルに沿ったサービスが提供されているか確認し、総括したものを、サービス向上委員会で検討しておられます。</p> <p>○新人職員にはエルダー制度に基づき、標準的な実施方法に基づいて福祉サービスが実施されているかを確認しておられます。</p>		
41	Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○各種マニュアルは、年一回、利用者からの意見や各棟の会議で出た職員の意見を踏まえ、サービス向上委員会で検討し、実施方法の見直しや改訂をしておられます。</p> <p>○今後も、福祉サービスの質に関する職員の共通意識を高め、PDCAサイクルによって継続的にステップアップしていく取り組みに期待します。</p>		

Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>○福祉サービス実施計画は、作成手順に基づいて、定められた様式でアセスメントを行っておられます。</p> <p>○計画策定にあたっては、他職種の関係者の参加を得て、本人が意見を言いやすい環境でサービス担当者会議を実施し、利用者の意向を尊重して適切に策定しておられます。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>○福祉サービス実施計画は、定められた様式・作成手順に基づき、利用者の状態に応じたサイクルで見直しをしておられます。</p> <p>○見直しの際は本人と多職種、関係者が参加するサービス担当者会議を実施し、計画の変更・見直しをしておられます。変更内容は事務所内のLAN（情報共有システム）により職員と共有するほか、供覧して周知しておられます。</p>		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>○サービス実施計画に基づくサービスの実施状況は、利用者ごとのファイルに記録しておられます。</p> <p>○記録のマニュアルを策定し、新任研修時には誰が見てもわかりやすい記載の仕方について指導しておられます。</p> <p>○記録に関する研修を実施し、記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように指導しておられます。</p> <p>○パソコンの記録システムを活用し、事業所内のLAN（情報共有システム）により職員間で利用者の情報共有をしておられます。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>○介護・事務の分野ごとに文書管理責任者を置くとともに、法人の文書管理規程、個人情報保護規程に基づき記録を管理しておられます。</p> <p>○職員に対し、個人情報保護に関する研修を実施し理解を深めておられます。また、個人情報保護誓約書を職員一人一人と交わし、守秘義務について周知徹底しておられます。</p> <p>○入所時には利用者・家族に個人情報の取扱いについて説明し、同意を得ておられます。</p> <p>○今後も、ネットワークシステムのリスク管理も含め、更なる管理の徹底に期待します。</p>		