

アドバイス・レポート

令和 6 年 2 月 9 日

令和 5 年 10 月 15 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（アーバンヴィラ京都神山クラシック）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) 意思決定支援への取り組み</p> <p>倫理マニュアルに自己決定を謳い、入居に当たり事前の生活歴アンケートでその人の生活歴を確認してアセスメントに反映されています。また、日常の関わりの中で表情を見て快・不快や思いを判断したり、二者択一で選択できる方法を提示して意思を確認する等、きめ細かく入居者の要望等を確認して意見・要望書の形で取りまとめて職員間で共有されており、入居者の意向に丁寧に配慮したサービスの提供を行われていました。これらは事業所に住まわれる入居者の生活の中での思いを実現するという点で、入居者の高い満足度に繋がっているものと思われま。</p> <p>2) 入居者・職員の満足度を高める組織づくり</p> <p>事業所自体はコロナ禍の中での開所と厳しい条件下でのスタートであったことが窺われますが、職員が創意工夫を凝らして入居者にとって満足度の高いサービスを提供されています。特にアクティビティに力を入れられており、コロナ禍で外出等様々な行事が制約される中で、実際に職員が伊勢神宮など観光地を巡る映像を流しながら入居者には現地の特産物を取り寄せ召し上がって頂くというバーチャル旅行企画を実践されていました。実際に現地へ赴くことが難しい入居者にも喜んで頂けているとのことで、入居者の事業所での生活の満足度を高めるというサービス提供の本来の目的を実践されているとともに、そこに職員の皆様が工夫してプログラムを盛り上げるために活き活きと関わられていることが職員ヒアリングでも確認でき、職員にとっても働きがいのある組織風土を事業所開設後の短い期間の中で確実に育てられていると思われました。</p> <p>3) 業務負担軽減への取り組み</p> <p>人材の確保が困難な状況の中で、様々な介護機器を使用のメリットやデメリットを検証した上で活用して介護負担の軽減に努められています。インカム（事業所内の連絡システム）を活用して職員間の連絡や情報共有の効率化を図られています。また見守りセンサーは、管理者自身が課題を意識した上で、IoT委員会で活用の必要性を検討し使用目的やプライバシーへの配慮について入居者に説明し同意を得て活用し、覚醒状態に合わせておむつ交換を実施したり、看取り期の方の夜間のバイタルチェックに役立てる等、様々な機器の活用により職員の業務負担の軽減に努められていました。介護機器の活用にはその使用方法や使用の意味を適切に理解した上で用いないと、プライバシーや行動制限など入居者の不利に働くリスクもある所、機器利用のデメリットや課題を適宜検証した上で活用し、業務軽減に繋がられている所に事業所としての高い見識が窺えました。</p> <p>（註：IoT インターネットを介して様々な物を接続し相互に制御する仕組み）</p>
---------------------	---

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1) 中・長期目標の具体化と業務レベルでの目標設定</p> <p>法人内の有料老人ホーム管理者会議で10カ年の中・長期目標を確認し達成に向けて具体的な取り組みを行い、達成期間を決めて評価を行われていますが、達成の度合いを確認するにはやや抽象的で、具体的に達成できているかどうか評価するためにはより具体的な目標設定が必要ではないかと思われました。</p> <p>また事業計画の中の事業所の目標に対して人事考課の中で職員の個人目標を設定し、各職員が振り返りや目標達成の評価を行われていますが、事業所の目標をより有効に達成するためには、事業を構成する各職種やフロア単位でも、目標達成に向けた各部門での課題を明確にし、課題解決に向けて目標を設定して取り組むことが必要と思われました。</p> <p>2) 災害発生時の地域との連携</p> <p>法人で防災マニュアルや事業継続計画を策定し、水害や地震等自然災害発生時の避難訓練も実施する等、事業所として災害発生時の対応体制をよく整えられていますが、地域の行政や関連機関・団体等と連携した防災計画の整備や訓練等、地域と一体となった災害対応の体制が未整備でした。豪雨や地震等大規模な自然災害が想定される昨今、事業所や法人レベルだけでなく地域で一体となった災害対策体制の整備は喫緊の課題と考えられ、事業所や法人も地域社会の一員として地域の防災体制の整備に積極的に関与していく必要があると考えられます。</p> <p>3) 入居者の相談機会の確保としての外部人材等の受け入れ</p> <p>毎年1回入居者アンケートを実施し、またサービス担当者会議や相談の機会の確保等、事業所として入居者の要望等はよく聴き取られていますが、入居者が任意に要望・苦情等を相談できる外部の第三者の受け入れはされていませんでした。入居者にとって、直接事業所に伝えにくい要望や苦情等を、客観的な立場で聴き取って頂く、第三者への相談機会を確保しておくことは事業運営を円滑に進める上でも必要なことと考えられます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 中・長期目標の具体化と業務レベルでの目標設定</p> <p>中・長期目標は、数値化が可能なものは数値目標を設定したり、達成事項毎に年度ごとの目標事項や達成度合い等を明示する等、目標達成への取り組みが評価できる指標を盛り込むことで、単年度の事業計画の策定や評価する上でも有効ではないかと思われます。</p> <p>また業務レベルでの目標設定に関しては、事業所の目標に照らして介護や医務、給食、事務等事業所の各業務単位、またはフロアなど介護単位ごとに事業目標を達成するための課題を明確にして共有し、課題解決のための各部門の目標を設定して目標達成に取り組まれてはいかがでしょうか。そうすることによって、事業目標を達成するために各業務単位でまず解決・達成しなければならない課題を明確にすることができ、職員の個人の目標も具体的に設定しやすくなるのではないのでしょうか。</p> <p>2) 災害発生時の地域との連携</p> <p>地域ケア会議への出席など、地域とも積極的に連携する意向をもたれています。大規模な自然災害の発生が想定される中で、日ごろから地域の行政の他、関係機関や関係団体と連携して、災害発生時の役割分担や連絡体制、情報収</p>

	<p>集の手順など、必要な仕組みの整備を進めることから始められてはいかがでしょうか。日常から災害発生時に備えて様々なネットワークを整備し、多様な形で地域の関係団体と連携できる体制を事業所の職員を巻き込んで整えていくことで、事業所自体の自然災害に対する意識を高めるとともに、災害に強い地域づくりに貢献していくことができるものと思います。</p> <p>3) 入居者の相談機会の確保としての外部人材等の受け入れ</p> <p>入居者が事業所を介さずに事業所に対する要望や苦情等を相談できる機会として、まず介護サービス相談員等公的な制度を利用することを検討されてはいかがでしょうか。また、法人や事業所単体でも、地域の代表者や学識経験者、職能団体等に依頼して、定期的に事業所を訪問して入居者と馴染みの関係を築く中で客観的な立場で入居者の要望や苦情を聴き取って頂ける方を独自に確保する方法も考えられます。個人情報の取り扱いなど原則的な取り決めをした上で、入居者から聞き取った要望や苦情を、第三者的な立場で事業所にフィードバックして頂く役割を担って頂くことで、日常的に事業所が把握しにくい入居者の事業所に対する思いを確認し、改善や質の向上に繋げることができるものと思います。</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	2670101563
事業所名	アーバンヴィラ京都神山クラシック
受診メインサービス (1種類のみ)	特定施設入居者生活介護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	なし
訪問調査実施日	2023年12月26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・運営方針は事業所内に掲示するとともに研修の中で職員に確認し、また理念に基づいて事業計画を策定されています。毎年1回開催する運営懇談会で入居者・家族にも理念や運営方針を説明されています。2) 有料老人ホーム管理者会議、桜野福祉会グループの事業所長会議、事業所内の職員会議や各種委員会で組織的な意思決定が行われています。		
(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	B
		(評価機関コメント)		3) 有料老人ホーム管理者会議で長期10カ年、短期5カ年の中・長期目標を確認し達成に向けて取り組まれています。中・長期の目標は達成の度合いを評価できるように年度ごとの達成の度合いや数値目標等を明示する形にすれば、中・長期目標に沿って単年度の事業目標を設定する上でも有効なのではないかと思われます。法人の理念・運営方針に基づいて事業所の単年度の事業計画を策定し、掲示や運営懇談会で入居者にも周知されています。4) 事業所レベルで目標・計画を設定し定期的に評価が行われています。事業目標に基づいて職員の個人目標を設定して達成に向けて取り組まれています。各職種や業務レベルでも課題を把握し目標を設定して取り組まれているかがでしょうか。		
(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) 遵守すべき法令等は業務マニュアルの中で整備しファイリングされています。法令遵守マニュアルを整備し、年1回事業所ごとに職員の特性に応じた事業所内の研修で内容を確認されています。6) 管理者は定期的に職員面談を行い、また匿名の職員アンケートを実施し上司や業務に対する意見等を確認されています。管理者も人事評価制度で評価を受ける仕組みになっています。7) 危機管理マニュアルに報告体制を明記されています。管理者不在時にも法人から貸与された携帯電話で連絡を取ることができ、また不在時には生活相談員や介護リーダーを指示決定代行者として定められています。		

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
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) 行動指針に期待する職員像を明示し、法人グループのキャリアパスモデルに各階層に求められる能力が明記され、評価が行われています。9) 法人の新規採用職員の選考基準には法人が求める職員像が明示されています。ホームページやSNSを通じて法人・事業所の魅力発信が行われています。10) 法人グループで年間階層別研修計画が策定され、計画に沿って研修が実施されています。介護福祉士や介護支援専門員の模擬試験の配布、テキスト購入費用の一部補助など資格取得支援が行われています。11) 実習受入れの実績はまだありませんが、法人グループで各専門職別の受け入れマニュアルを含む実習生対応マニュアルが整備され、介護福祉士実習指導者講習を修了した職員も配置されています。		
(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) 職員アンケートを実施し、就労状況や希望等を確認しリーダー会議等で検討されています。見守り支援システムやインカムの導入により業務の負担軽減に努められています。13) 法人本部にハラスメント体制を整備されています。カスタマーハラスメントについても外部講師により管理者研修を実施されています。		
(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) 桜野地域包括支援センター主催の地域交流・居場所づくりの場としての桜野サロンが事業所内のコミュニティホールを活用して開催され、プログラムに事業所の職員も参加されています。15) ボランティア対応マニュアルに受け入れに関する基本的な考え方を明記し、アクティビティの講師をボランティアに依頼したり事業所のイベントにボランティアを活用されています。16) 地域包括支援センター主催のサロン活動に機能訓練指導員が参加し、体操やロコモチェック等を地域の方に実施されています。		

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
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) ホームページやパンフレットで事業所の情報を提供されていました。見学希望者には写真付き資料を活用し丁寧に説明し、希望があればモデルルームを活用して一泊二日から十三泊十四日まで体験入居を利用できるようにされていました。			
(2) 利用契約						
	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) 契約時には重要事項説明書を用いてサービス内容の説明や料金について説明し同意を得ておられます。有料老人ホーム協会の統一様式のサービス一覧表や保険外サービス一覧表を活用し分かりやすく説明されていました。			
(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) 専門職が各職種毎に記載する校野福祉会グループ独自のアセスメント様式を用いて、多角的なアセスメントを実施されていました。また様式にはセンター方式の一部を活用し、より入居者を理解したケアの実現に取り組まれていました。20) アセスメントやサービス担当者会議で入居者及び家族の意向を聴取しサービス計画書の策定をされていました。21) サービス担当者会議には、入居者や家族、その他の各専門職が出席し、合議により施設サービス計画書を作成されていました。22) 施設ケアマネマニュアルに則って、計画の実施状況を把握し必要に応じて施設サービス計画書の見直しを実施されていました。計画書に対するモニタリングは3カ月ごとに専門職種間で会議にて確認し、その内容を支援経過記録に記録して共有されていました。計画は6カ月で変更の要否を検討し、大きな変更が無ければ年1回アセスメントを実施されています。			
(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) 地域包括支援センターが主催する地域ケア会議に出席し、行政や地域の関係機関・各種団体と連携が取れる体制がありました。また入退院時には必要に応じて病院のカンファレンスに出席するなど、密に連携を取っておられます。24) 在宅復帰、施設転居に伴い、次の転居先の関係者と連携を図り情報提供を行っておられました。退居後も入居者や家族の相談に必要に応じて対応し、適切な相談機関への紹介をされていました。			

(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) 法人のマニュアル作成委員会により各種マニュアルを整備し、年1回各部署、各事業所から意見を集めて見直しをされています。また事故や苦情を管轄する委員会の委員がマニュアル作成委員会に出席し、各委員会で話し合われた課題をマニュアルに反映させることのできる体制となっていました。改訂・変更箇所は一覧表にされており見直し箇所が一覧できるようにされていました。26) 入居者の記録は介護記録ソフトを活用しデータ管理され、個人情報保護規定や業務マニュアルで適切に情報管理をされていました。27) 介護記録ソフトを活用し入居者支援に関する情報を共有されています。事務所に引継ぎノートや面会予定を記載したホワイトボードを設置し、1日に2回日勤者と夜勤者間で口頭で申し送りがある他、インカムを活用し全職員が情報共有できる体制を整えられています。28) サービス担当者会議や面会時に家族との情報交換を行っておられます。毎月入居者の写真付きお便りにケース担当者から入居者の様子を記載し送られており、家族との情報交換に積極的に取り組まれています。		

(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。	B	A
(評価機関コメント)		29) 感染症対策マニュアルを整備し、感染予防・対策に関する研修を年2回実施されています。マニュアルは年1回の見直しの他必要に応じて更新されており、法人共通の感染症BCP（事業継続計画）を作成し、発生時の対応は事業所の特性に合わせて事業所毎に別途作成して全職員に周知して感染症対策に取り組まれています。30) 事務所の清掃は専任の職員により曜日ごとに場所や担当者を決めて実施され、臭気対策により臭気もなく建物全体が清潔な環境となっていました。		

(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。	B	B
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) 危機管理マニュアルを整備し、事故に関する概念や緊急時の指示命令系統が職員に周知されており、実践的な訓練を年1回実施されていました。32) 事故やヒヤリハット報告書を作成し対応策を検討し家族等へも説明されていました。また月1回のリスクマネジメント委員会や年4回の法人本部の介護リスク会議にも報告され、多角的に事例を検証してサービス提供時の対応やマニュアルに反映されていました。33) 防災マニュアルや事業継続計画を作成し、その内容を研修で周知されましたが、地域の防災訓練への参加や地域の関係機関と連携する体制が整えられていませんでした。災害発生時の職員の安否確認はLINEを活用されています。34) 災害発生時及び感染症発生時それぞれの事業継続計画を作成し、それぞれ研修で内容を職員に周知されています。法人内の連携により必要なサービスを継続して提供できる体制を取られています。		

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)利用前に詳細な生活歴アンケートを実施し、アセスメントに反映させるとともに情報を共有して日常のケアに活かされています。意思決定支援として日常的な関わりの中で表情等非言語的コミュニケーションからその方の思いを理解しようと努めたり、二者択一等簡単に選択できるような方法で提案をされていました。36)見守り支援システムの使用についてI・O委員会では活用の意味などを検討し、使用目的やプライバシーへの配慮等についても入居者に説明し、同意を得られています。37)プライバシー保護マニュアルを整備し、個人情報やプライバシーに関する研修を毎年実施されています。SNS利用についての禁止事項も定められています。38)入居申し込みのあった場合は全て受け付け、医療対応が必要なケースも日常生活上生命に危険が及ばないケースは受け入れられています。		
(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。	B	B
		(評価機関コメント)		39)年1回入居者アンケートを実施し、意見・要望・苦情等については、職員会議や各種会議で分析・検討し、具体的なサービス向上に努められていました。40)苦情については懇談会で報告し、広報誌でも内容を公開されています。苦情に至るまでの日常のコミュニケーションの中で聴き取った入居者の意見等についても「意見・要望書」を作成し職員に周知されています。苦情に至るまでのちょっとした要望等も公開することも検討されてははいかがでしょうか。41)入居者が事業所を介さずに相談できる外部の人材の受け入れは未実施でした。		
(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	B	A
		(評価機関コメント)		42)入居者アンケートを年1回実施し、要望等は職員会議や内容に応じて食事や余暇などの専門の会議で検討し、結果と対応を掲示板で掲示して入居者に返されています。43)法人内の有料老人ホーム管理者会議、職員会議、食事会議等により、他のホームの情報等の意見交換が行われ、それぞれの事業所の質の向上に繋がるよう努めておられました。44)開設3年目を迎えられ、今回初めて第三者評価を受診されました。また、自己評価につきましては、2年に1回程度の頻度で法人内監査を受けておられ、それ以外の年も法人監査の自己評価表で事業評価が行われています。自己評価表に達成レベルも確認できるような内容を付け加えて活用すれば更に有効と思われまます。		