

アドバイス・レポート

令和7年4月14日

令和7年2月21日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（宇治明星園白川特別養護老人ホームショートステイ）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

当短期入所生活介護事業所は平成9年に併設の特別養護老人ホームやデイサービス、ケアハウスなどとともに開設され、平成12年4月に介護保険事業者の指定を受けています。以来、デイサービスと一体的にサービスの受けられる事業所として、地域の方々に親しまれてきました。宇治市役所から車で5分と、市の主要部に近いにもかかわらず、都市のけん騒を離れ、ゆったりと自然環境を満喫しながら過ごす事ができます。近ごろはやりの「田舎暮らし」を志向する利用者や職員には意になかった場所と言えます。入浴時に窓から周囲の緑や木々の向こうをのんびり散歩する鹿の親子の姿が見えるのも当園の特徴です。

○利用者中心の和やかなショートステイ

多くのショートステイは、「生活の場」として見守り機能を優先させているため、楽しみの少なさや利用者の筋力低下が課題でした。しかし、当事業所では、デイサービスとショートステイを同一フロアに設けているため、ショートステイの利用者がデイサービスのレクリエーションに参加するなどアクティビティが充実し、退屈しないショートステイの過ごし方ができます。また、広い廊下は歩行訓練に適し、大窓の景色を見ながら休憩することもできます。さらに、同じ利用者がデイサービスとショートステイを交互に利用することで、双方の利用者のほとんどが顔見知りという、利用者にとって安心な状況が生まれています。そして、多床室ながら障子で仕切られた広い簡易個室に入ると、ウェルカムボードのメッセージが利用者一人ひとりを優しく迎え入れてくれます。このように、利用者中心の行き届いた支援への満足感は、満足度調査における高い数値として表れています。

特に良かった点とその理由
(※)

○計画的な人材育成

職員研修計画の活動方針として、「職員一人ひとりの高めたい能力に着目し、個々の適性を考慮できる職員育成を図る」ほか3点を定めて職員研修に力を入れています。新人には、手厚い採用時研修、新人教育研修を実施しています。また、職能定義書や事務分掌をもとに、各階層により求められる能力・資質を明確にし、年2回の人事考課面談においては、個々に見合った研修参加目標を決め、管理者とともに自身の描くキャリアデザインの進捗状況を確認しています。階層別研修として、認知症介護実践者研修や認知症介護実践リーダー研修などへの参加を推奨し、さらに、国家資格やその他の資格取得を支援し、介護福祉士の受験希望者には、介護職員実務者研修受講のための費用補助と業務上の便宜を図り、社会福祉士、介護支援専門員実務研修受講試験などの合格者も資格取得後には給与への反映があります。

○ストレス管理

相談の第一窓口として衛生管理者（施設長）を置き、精神科医でもある産業医と連携してカウンセリングや相談を受ける体制があります。また、年1回のストレスチェックの後、必要な方には産業医が相談に応じています。セクシャル・パワーハラスメントに対する男女それぞれの相談窓口を設置し、冊子や掲示で職員に周知しています。リフレッシュのための食事会や、インフルエンザ予防注射などへの法人の費用補助があります。また、一定時刻を過ぎた退勤者には宇治駅までのタクシー代を支給しています。他にも、タブレットやハンディナースなどICT機器の導入で業務効率を高めています。さらに、Wワークの承認など、時流を見据えた柔軟な人事管理やワークライフバランスへの配慮により、働きやすい職場として職員の信頼度も高まっています。

特に改善が望まれる点とその理由（※）	○管理者への評価 管理者は、法人や白川明星園内のほとんどの会議に参加され、職員の意見をしっかり受け止め、リーダーシップを発揮されていますが、自らを評価する手段を持っていませんでした。 ○マニュアルの見直し 多種のマニュアルが作成され、また研修報告書には見直しの実施記録もありますが、実際のマニュアルを見ると作成後数年がたっているものもあり、見直し記録の整理が不十分でした。
具体的なアドバイス	○管理者が職員からどのように思われているかを知ることが、人材育成や職員定着率の観点からも有意義なことに思われます。ご一考願います。 ○研修報告には、マニュアルの見直し日が記録されているにもかかわらず、マニュアルの原本を見ると平成29年になっているなど、見直し記録と原本の表記に食い違いが見られました。変更の必要のないマニュアルであっても、毎年の見直し記録が一目でわかるように、リストを作成するなど、何らかの工夫が望まれます。

※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	2671200091
事業所名	宇治明星園白川特別養護老人ホーム ショートステイ
受診メインサービス (1種類のみ)	短期入所生活介護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	介護老人福祉施設、通所介護（介護予防含む）
訪問調査実施日	令和7年3月18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. 理念及び運営方針はホームページや広報誌を通じて広く開示されている。スタッフルームにも貼り出し、職員への意識付けをしている。運営規程並びに重要事項説明書には運営方針が明記されており、契約時に利用者や家族に伝えている。 2. 法人本部として、理事会(年4～6回)・常務会・管理職者会議(各拠点の管理者が参加)の開催があり、白川拠点の統括責任者である園長代表がそのすべてに出席している。白川拠点として、職種別代表者会議・ショート会議・ケース会議などが開催され、さらに部門横断的に各種委員会が開催されている。ケース会議以外の会議や委員会に園長代表や管理者が出席し、職員意見を集約し、事業計画に反映させている。現場職員の意見が届き、透明度の高い事業運営がなされていることが確認できた。なお、職員の職務上の権限や職務内容は、事務分掌、組織体制図、運営規程などに明文化されている。			
(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. 事業所が置かれている地域特性や、経営状態を分析し、理念及び運営方針に基づいた中・長期計画が5年単位で定められている。中・長期計画は、「事業継続のためのビジョン」など5つの柱から構成されている。中長期計画にもとづく年次の事業計画は、1ヶ月・中間・期末の総括を経て次年度に生かされている。また、利用者や家族の理解を得るために、事業計画にもとづく具体的取り組みを家族に通知している。一例として、「アクティビティの創出」の計画に対し「買い物レクリエーション」などを企画し、家族の理解を得ている。 4. 園内の部署ごとに年次事業計画を策定し、その中にスローガンや具体的取組を記載している。事業計画における目標の達成状況については、9月の中間総括や年度末の総括で確認し、次に生かしている。また、園長代表や管理者も出席するショート会議を毎月開催し、稼働率や日常的な課題を共有、協議している。			

(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	B
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	B
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. 拠点の統括責任者である園長代表は、法人主催の法令遵守の研修に出席し、法令に関する自主点検や勉強会をおこなっている。白川拠点のショート会議・各種委員会に持ち帰り、必要な法令の伝達・共有をしている。感染症や高齢者虐待、育児・介護休業法などの最新情報やマニュアル、各種通知は紙面化して配布回覧している。介護保険の解釈書籍を職員室に設置し、ワムネット京都でも一部法令は確認できるが、職員が必要に応じて迅速に確認できる手引きとなる法令のリスト化はされていない。 6. 拠点責任者・施設長業務事務分掌などに拠点責任者(園長代表)や管理者の具体的役割と責任が明記されている。事業所の運営方針は、園長代表がショート会議で意見を聴取し職員と決定している。園長代表や管理者が職員から信頼を得ているかの評価はおこなわれていなかった。 7. 園長代表及び管理者は、ショートステイと同階の事務所で業務をおこなっており、事業の実施状況を随時確認できる。適宜朝夕の申し送りに参加し、介護ソフトのケア記録の特記や業務日誌を毎日確認し、押印している。園内の各種会議や委員会にも出席している。緊急時には内、外線を使用し、すぐに連絡が取れ、直ちに職員に指示を出せる緊急連絡網が整備されている。		

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

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. 法人の運営理念に「真面目に、誠実に働き、清潔で風通しのいい明星園」とうたい、法人が期待する職員像を明確にしている。それをもとに職員教育研修計画を作成している。人事に関する基準は、職能定義書において等級で明確化し、職員に周知している。法人の個人目標管理制度にもとづき、階層別の目標設定をおこない、職員が自らの将来像を描けるようにしている。 9. 人事配置については定期的に確認し、有資格者を把握している。無資格者に対する研修や認知症関連の研修に関しては、法人による費用負担や勤務調整などにより受講を支援している。人材確保に関しては、事業所が良い介護を実践し、自分の家族を見て欲しいと感じる方が増えれば、利用者の周辺や職員の身内などに潜在する人材を発掘できるのでとの考えから、職員の声掛けによる求人をおこない、一定の成果を挙げている。また、立地的にバスが1時間に1本しかないことから、職員の意見をもとに、一定の時間を過ぎた場合は宇治駅までのタクシー代を施設が負担している。事業所の魅力の発信は、ホームページなどの他、認知症サポーター養成講座開催時や職員が大学で講師をする際などにおこなっている。 10. 採用時研修、新人研修を実施し、研修日誌を回覧している。階層別研修には、外部研修を利用し、職員が個別に研修参加目標を定め、段階的に学べるようにしている。白川拠点内の委員会でも専門知識や技術を補完する研修が開催され、日常業務でのOJTも随時実施されている。人事課のフィードバック面接を実施し、自己・上司の相互評価により、個々の成長を促す助言やモチベーション管理をおこなっている。研修費の負担、勤務調整、資格取得後の給与への反映など、法人の手厚い資格取得支援がある。 11. 実習生を受け入れるための体制(マニュアル)が整備されている。介護福祉士の実習担当者である管理者と主任は、指導者講習を受講しているが、ショートステイでの実習受け入れ実績はここ数年ない。		

(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. 職員の勤怠管理・時間外労働・有給休暇の取得状況を安全衛生委員会がデータで管理している。また、同委員会は、職員の介護事故などの把握をおこない、労働環境についての改善提言及び講習会をおこなっている。職員の悩みは主任が聞き取り解決を図っている。介護休業取得者の時間短縮労働や勤務調整に応じ、ワークライフバランスに配慮している。利用者のコールに即応できるハンディナース、タブレット (iPad)などを導入し、業務の負担軽減と迅速化を図っている。また、令和7年3月に園内にWi-Fiが導入され、今後運用される予定である。 13. 職員のストレス軽減やメンタルヘルスの維持のための第一相談窓口として、衛生管理者が置かれている。産業医(精神科医)とも常時連携し、カウンセリングや診療を受けることができる。また、年に1回のストレスチェックでも、高ストレス者は産業医のカウンセリングが受けられる。パワーハラスメントやセクシャルハラスメントに関する規程があり、法人内に男性・女性別々の相談窓口を設置し、職員に周知している。職員・利用者向けに公益通報窓口を掲示している。職員互助会があり、食事会、インフルエンザ注射などへの法人の費用補助がある。園内にゆったりくつろげる休憩場所がある。			

(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. 法人の設立精神に「地域に開かれた 地域に根ざした 地域住民に支えられた施設づくり」とうたわれ、ホームページや広報誌「1年のあゆみ」などで、実践活動を含め広く公表している。広報誌は、利用者、家族、地域の自治会役員、民生委員、まちづくり委員会ほか関係機関に配布している。近隣大学におけるオレンジリング啓発活動や、聴覚障害を持つ方の体操教室に職員を派遣するなど、積極的に外部に出向いている。 15. ボランティア受け入れに対する基本姿勢が明文化され、「ボランティア活動に当たって守って頂きたいこと」といった文書や受け入れマニュアル、ボランティアカードを整備している。定期的に地域からのボランティアを受け入れているが、感染症に配慮し、声を出さないボランティアをお願いしている。学校教育や小・中学生の体験教室に対する基本姿勢も明文化されているが実施には至っていない。 16. 人の集まりやすい神明地域で「白川明星園とともに地域の福祉をよくする会」を組織し、月1回神明カフェを開催している。同拠点の居宅介護支援事業所と協働で開催し、地域住民からの介護相談などを受け、住民に寄り添った活動を継続している。また、認知症あんしんサポーター養成講座に出向いている。地域住民を対象とした無料送迎バス(平安ロマン号)を稼働していたが、コロナ感染症対策で休止している。その間の地域の情勢変化を踏まえ、再開については地域の役員と検討中である。現在はまちづくり協議会や民生児童委員、自治会と新たなニーズに対応した取り組みを検討している。そのほか、地域の夏祭りや地蔵盆に参加し、出店を利用したり、お供え物を地域の子どもに配るボランティアなどをおこなっている。			

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	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. 必要な情報は、ホームページ、広報誌などにわかりやすく表記され、内容の見直しも適宜おこなっている。サービス利用者の家族の声もホームページに掲載されている。居宅介護支援事業所の介護支援専門員（以後担当ケアマネジャーと表記）からの問い合わせや依頼が多く、見学、体験希望等に対して相談員がパンフレットを用いて事業所を案内し、一日の流れなどを丁寧に説明し、記録を保管している。			
(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. サービス提供開始時に、契約書、重要事項説明書で説明している。保険外サービスの内容や料金、個人情報保護についても、それぞれ別表を用いてわかりやすく説明し同意を得ている。成年後見制度による代理人契約もあり、成年後見制度、日常生活自立支援事業の必要性を判断した場合は、担当ケアマネジャー、地域包括支援センターに報告している。			
(3) 個別状況に応じた計画策定						
	アセスメントの実施	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. 担当ケアマネジャーからの情報をもとに、所定の介護ソフト「ワイズマン」に利用者・家族から聴取した、生活歴、心身の状態、意向などを記載し、課題やニーズを明らかにしてアセスメントを実施している。介護ソフト内に日々の状態、対応等を丁寧に記録している。担当ケアマネジャーの居宅サービス計画書の作成、または変更、急な状態変化の時などをアセスメントの実施基準としている。 20. 本人・家族の希望を尊重し、居宅サービス計画書をもとに課題を明らかにし、短期入所生活介護計画書（以後個別援助計画書または計画書と表記）を作成している。計画内容に本人・家族の同意を得ている。A評価ではあるが、計画書には利用者の個性への配慮及び自立支援のためのより具体的な方策の記述が望まれる。 21. 主治医意見書、共通診断書の意見の照会、担当ケアマネジャーが開催する多職種（居宅関連のサービス事業所）参加のカンファレンスにより得られた意見を個別援助計画書に反映している。必要時には主治医に直接連絡し、指示を受けることもある。 22. 個別援助計画書の確認は、月1回のケース会議でおこなっている。次の利用までに本人の状態が変わった場合は、再アセスメントをしている。個別援助計画書は、居宅サービス計画書の変更に合わせて作成し、新規作成や更新した計画は介護ソフトを通じて職員に周知されている。また、モニタリングは月1回、計画の実施状況、目標の達成状況、満足度などについて職員から情報収集して実施し、担当ケアマネジャーにも報告している。			

(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. 退院時の情報は、退院時サマリー・診断書などを担当ケアマネジャーからもらっている。短期入所利用中の急な入院には、事業所の看護師が情報提供をおこなっている。他事業所や関係機関との連携には宇治市が発行している「介護サービス事業所ガイドブック」や事務所作成のリストを活用している。地域の「宇治市特養連絡会」に統括責任者が参加し、少子化、超高齢化などの地域課題に取り組んでいる。 24. サービス移行の際には、担当ケアマネジャーの要請に応じて必要な情報提供をおこなう用意はあるが、事例はない。利用中止後も相談支援窓口（担当は生活相談員）を設け、対応できる体制が整っている。			
(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	B	
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. 業務マニュアルはプライバシーに配慮し、自立支援につながる内容で細かく記載され、ファイルにとじられており、職員はいつでも確認できる。拠点で使用する「自己評価シート」には、「介助の心構え・知識・実際におこなう技術・緊急時対応・尊厳を保つ介助」など147のチェック項目があり、職員は年2回上司との面談時に提出し、相互評価と具体的な助言・指導を得ている。職員全員が業務内容の標準化に取り組んでいる。マニュアルの見直しは、苦情・ヒヤリハット・事故報告・満足度調査などを基準に、年1回おこなっている。しかし、研修での見直し記録があるにもかかわらず、実際のマニュアルの日付は古いままになっているなど、見直し履歴が各マニュアルに反映されていないものがあり、整合性が求められる。 26. 利用者の状況及びサービスの提供状況は適切に記録されている。帳票類の保管・管理、持ち出し、廃棄方法などの取り扱いは、「個人情報管理規程」に定められ、職員全員に周知している。本人・家族には、守秘義務や個人情報の使途について契約時に説明し、同意を得ている。職員には個人情報保護の研修会を開催している。ICT機器の管理には、パスワードや専用のライセンスキーを用いている。 27. 利用者の情報は、共通の介護ソフトなどで全職員が確認できる。就業前の確認や朝・夕の申し送り、「申し送りノート」でも情報を共有している。ケース会議などの職員意見は、参加できなかった職員にも会議録を回覧して共有し、各職員から情報確認のサインをもらっている。 28. 家族との情報交換は、利用前日の電話確認、送迎の機会などにおこなっている。利用中の様子は、帰宅時にケア記録のコピーを渡している。また次回の利用に備え、体調や意見、要望などの記入用紙を同封している。状態に変化があった時や急を要する時には電話での対応が主流であるが、電話が通じない場合には、直接利用者宅を訪ねることもある。			

(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. 感染症対策マニュアルは最新の情報による見直しをおこない、運転者などを含め全職員が動画研修や実技テストを受け、感染防止対策を徹底している。新型コロナ・ノロウイルス対策の実地訓練も行ない、必要物品を常備している。感染力の強い感染症に対する、事業継続計画（BCP）を策定し、計画に沿った対応が出来るシステムを整えている。検温、手洗い、消毒、マスク着用を励行している。 30. 園内の物品は整理整頓され、安全への配慮がなされている。清掃は、毎日職員がおこない、チェック表で確認している。トイレ・浴室等の水回り、園内全体が清潔に保たれている。換気と汚物は速やかに処理する体制が整い、不快な臭気は全く感じられない。		
(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. 昼用、夜間用の緊急時対応マニュアルが作成されている。第一次、第二次緊急体制連絡者を定め、自動で連絡がいくようになっている。夜勤職員中心に消防署のAEDや救急救命の講習を受講している。「公用車運行規則」を備え、職員は安全運転管理者講習を毎年受け、運転前のアルコールチェックも受けている。リスクマネジメント委員会の動画視聴や、介護・看護の両面からの危険予測シートなどを用いて職員の危険予測能力を高めている。 32. 事故発生時は、管理者や家族に速やかに連絡し迅速に対処している。事故報告書に発生時の状況や対応、原因分析、改善策を記録し、毎月の事故発生防止委員会で再発防止策を検討し、重大事故は保険者に報告している。 33. 年4回の総合避難訓練（昼想定3回、夜間想定1回）、通報訓練を8回実施している。ショートステイの宿泊者リストと照合し、避難後の居室やトイレの空室確認を念入りに実施し、利用者とともに玄関口に避難している。緊急連絡網により、指揮命令系統が定められている。訪問調査時に偶然緊急通報装置が誤作動し、職員の迅速な動きや消防署の到着場面を確認することができた。隣接の有料老人ホームとの合同訓練も毎年実施している。紙コップ、パン、おかゆ、水などの備蓄は管理栄養士が、衛生用品は看護師が、カセットや電池などは防火委員がリストを作り管理している。 34. 自然災害・感染症の事業継続計画（BCP）を作成し、震災・風水害や感染症を想定したシミュレーション及び実地訓練をしている。福祉避難所に指定され、地域との連携を念頭に入れた計画を策定している。新人にはBCPの指針の読み合わせもおこなっている。		

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
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. 法人の運営理念に「いつも主役でお客様がそこにいらっしゃる」と掲げられ、利用者はおお客様であるという意識を持つ一方、自立支援や意思決定尊重の側面も重視して支援をしている。意思を伝えにくい利用者には筆談や指差し、限定質問へのうなずきなどで意向確認をしている。各職員は勤務時間内に法人の人権研修をオンラインで受講している。 36. 虐待防止、身体拘束廃止の指針とマニュアルを備え、年4回の虐待防止検討委員会、身体拘束等適正化委員会を職種別代表者会議で開催し、参加者は所属部署で伝達をしている。法定の職員研修を全職員に実施している。不適切事例がなかったか毎月のショート会議で話し合い、該当職員には主任が面談して改善を促している。 37. 法人として外部講師を招いての人権学習会を開催している。プライバシー保護マニュアルがあり、新人教育で読み合わせをしている。また、人事考課面談に用いる自己評価表147項目の中にプライバシー保護に関する具体的な項目があり、自己・管理職双方で振り返っている。 38. 担当ケアマネジャーが適性や本人の希望を加味したうえで、ショートステイの申し込みがなされており、利用申し込みを断った例はない。行政などと連携しての困難事例は併設の特別養護老人ホームで対応している。				
	(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。	A	A	
	(評価機関コメント)	39. ショートステイ利用前に本人の様子や身体状況を記入する用紙があり、通信欄に意見・要望を書いてもらっている。利用前日にも電話で心身の状況や家族の意向確認をおこなっている。また、本人や家族から直接園長に話される場合もある。意見・要望・苦情は記録し、職員間で共有している。 40. 重要事項説明書の末尾に苦情処理システム体系図を添付し、契約時に利用者・家族に説明している。園内にも同説明書やサービス向上提言委員名を掲示している。苦情に対しては、迅速に対応している事が苦情報告書により現地に確認できた。法人の広報誌「1年の歩み」に苦情及び改善策を公開している。 41. 相談窓口の一つとして、第三者機関（サービス提言委員）を設置している。市役所や京都国民健康保険団体連合会経由の苦情もあり、解決を図るとともにそれぞれの機関に結果報告をしている。併設の特別養護老人ホームに介護サービス相談員が来ている。琴演奏のボランティアなどが来られ、事業所の風通しをよくしている。				

(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てている	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)		4 2. 18項目にわたる満足度調査をおこない、集計結果は職員間で共有し、家族に返している。食事は食事委員が嗜好を把握し、献立や調理方法に反映している。アレルギー対応やソフト食対応もしている。「たけのこを薄めに切ってほしい」の要望は調理に生かし、「一緒に歌う時間が欲しい」の声に応じて、感染症対策をしながら徐々にカラオケの再開をしている。 4 3. 運営管理者や役職者参加の各種会議、安全衛生や感染症、防火、BCP、虐待防止・身体拘束等適正化などの各委員会活動、人事考課面談による自己・他者相互評価、3か月ごとの避難訓練や研修などにより、サービスの質を高める努力がなされている。宇治市特養連絡会や、京都府老人福祉施設協議会の会合で園長代表は情報交換をおこない、他事業所の取り組みを知る機会としている。 4 4. 事業計画を定め、中間と期末の振り返りをおこなっている。その過程で課題を明確化して次に生かす工夫をしている。加えて、統括責任者(園長代表)及び管理者は白川拠点内のほとんどの会議や委員会、法人全体の管理職者会議などに出席し、事業運営全般を俯瞰して見渡し、分析・検討・評価している。また、3年に1回第三者評価を受け、事業内容やサービスの質を客観的に振り返っている。但し、今回特別養護老人ホーム及びデイサービスセンターも併せての第三者評価となるため、特別養護老人ホームには、事業規模に鑑み、当該共通評価項目チェックシートの基準と同様の、多角的な定期評価の実施を期待したい。		