

アドバイス・レポート

令和8年 3月 25日

令和 7年 12月 31日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 特別養護老人ホームえるむ 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>【計画的な人材育成と継続的な研修・OJTの実施】通番10 特別養護老人ホームやグループホーム、ショートステイなどの各部所に対し、年間研修計画を策定し、法定研修に加え、各部所の課題に即した独自の研修を実施しています。資格取得支援も手厚く、介護福祉士の受験対策講座の開催や、実務者研修の受講費用に対する法人独自の補助を行っています。研修報告書については、今年度からデジタル化を推進し、外国人介護職員も翻訳機能を活用して内容を理解・作成できるなど、ICTを活用した学びの効率化を積極的に図っている取組は高く評価できます。</p> <p>【地域との連携・情報発信】通番14、15 地域の自治会や地域包括支援センター、児童センターとの交流、さらには防災協定締結など、地域社会の一部として多様な連携を実践しています。地域の地蔵盆や運動会、防災訓練への参加、文化祭への作品出展など、利用者が地域社会に参加できる機会を積極的に創出しています。また、近隣小学校の「総合学習」の受け入れなど、子ども達が福祉に触れる機会を提供していることは、将来の人材育成の観点からも非常に意義深い取組であり、高く評価できます。</p> <p>【先進的なICT活用と情報の透明性】通番26、27、28 介護記録システムを軸に、利用者の日常を写真や動画で家族に共有する取組は、家族との強固な信頼関係を築いています。特に、ネガティブな情報も含めて包み隠さず公開する姿勢は、情報の透明性において高く評価でき、極めて高い水準にあります。また、先進的なICT技術を用いた事故分析やグループウェアによるリアルタイムな情報共有など、業務効率化とサービスの質の向上にデジタル技術を巧みに融合させています。法人の理念であり、「志をともにするスタッフとその家族をパートナーと考え、大海を航海する船の乗組員にたとえた『空心（くうしん）』が単なるスローガンに留まらず、ハード・ソフトの両面で具現化されている点は注目に値します。</p> <p>【災害発生時の対応・事業の維持・継続の取り組み】通番33、34 「空心総合防災計画」に基づき、年間を通じて極めて実践的で日中だけでなく、夜間や早朝を想定した訓練を実施しています。さらには地域の自治会住民も参加するなど、地域一体となった防災体制を構築しています。また、災害発生直後からタイムラインごとの行動指針や、備蓄品のリスト、重要連絡先などを網羅したBCP（業務継続計画）を策定し、運用しています。これらの内容を日々の教育訓練に組み込むことで、組織としての柔軟性や回復力を高め、業務継続をより現実的に実施できる環境を整備しています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>【事業計画等の策定と業務レベルでの課題把握と目標設定】通番3、4 単年度の事業計画は部所ごとに詳細に策定していますが、一方で、3年・5年の中期計画は包括的なビジョンの設定に留まっており、社会情勢の変化に対応しつつも、組織の将来像に向けた展開と達成度を客観的に評価できるような中間達成項目や目標数値を明確に設定する工夫が求められます。事業計画は管理職だけでなく、現場の職員も参画して策定していますが、今後はその目標を達成するため、時間軸の要素を盛り込み、「だれが何をいつまでに」といった具体的な実行計画まで落とし込むことが必要です。</p>

	<p>【わかりやすい業務マニュアルの作成と情報共有】通番25 マニュアルや規程類は詳細に整備できており、強固な基盤ができていますが、一方で、項目が膨大になることで、勤続年数が浅い職員や外国人介護職員にとって理解の容易性などが損なわれる可能性があります。マニュアルや規程類の内容で、優先順位の高い重要項目を取り出しデジタル化と同時に掲示するなどの工夫をすることにより、職員への情報共有の効果がさらに高まることが期待できます。</p> <p>【ウェブサイトの更新】通番40 事業所内での素晴らしい取組や介護記録システムでの情報発信や共有が充実しています。一方で、寄せられた意見や苦情の改善点についての情報を公開する仕組みが不十分であり、採用活動や地域への情報発信も含め、より分かりやすく家族や地域に公開していくため、長年更新されていないウェブサイトの更新などの工夫が求められます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>本事業所は、2012年4月に開所した社会福祉法人 空心福祉会が運営する事業所で、福知山市旭が丘で市街地に近いながらも落ち着いた環境に位置しています。特別養護老人ホームとしては定員29名の地域密着型事業所で、建物全体としてはショートステイやグループホーム、デイサービスも併設された複合施設となっています。</p> <p>法人の理念として「こだわらない心」「かたよらない心」「とらわれない心」の三つの心を重んじる「空心（くうしん）」を掲げ、「品質マネジメントシステムやデジタル情報化技術」と「情緒的な個別ケアとして理念の共感・家庭的な温かみ」を高いレベルで両立させている事業所です。</p> <p>現在は現場職員も事業計画策定に参画するなど、ボトムアップの土壌が整っています。この強みを活かし、現在の中長期ビジョンを「誰が何をいつまでに達成するか」という検証可能な実行計画へと具体化し、毎年の振り返りを行うことにより精度が高まり、組織としての成長が可視化することが求められます。</p> <p>ICT導入の積極的な推進により、情報化の進化が著しいですが、今後は「ほしい情報の見つけやすさ」が重要になります。緊急連絡体制やマニュアルの更新情報など、生活や生命に関わる重要な情報が埋もれて探せないような事態を避けるため、検索画面の整理や既読管理システムの導入など、一歩踏み込んだデジタル管理が必要になります。</p> <p>利用者の家族や地域からの信頼は、意見や要望を聴く姿勢だけでなく、それにどのように応えたかを伝えることでより強いものになります。アンケートや苦情から生まれた改善事例を、ウェブサイトや広報誌を通じて積極的に発信することで、地域における「安心の拠点」としての存在感をさらに高めることができると期待します。優れた専門性と組織力を背景に、今後も地域福祉において質の高い介護サービス提供の継続を期待します。</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	2692600162
事業所名	特別養護老人ホーム えるむ
受診メインサービス (1種類のみ)	地域密着型介護老人福祉施設 入所者生活介護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	短期入所生活介護、認知症対応型共同生活介護、 介護予防認知症対応型共同生活介護
訪問調査実施日	令和8年3月9日
評価機関名	クオリボ介護福祉事業評価センター

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) 法人の理念として、「こだわらない心」「かたよらない心」「とらわれない心」の三つの心を重んじる「空心（くうしん）」を掲げている。この理念はウェブサイトやパンフレット、事業計画書、さらには新人研修用の資料にも明記しており、各フロアの掲示板に事業所の理念が掲示するなど、全職員がいつでも目に触れられるように配慮している。理念は単なるスローガンに留まらず、各事業所の基本方針とも連動しており、組織全体への浸透を図っている。 2) 組織図や業務分掌を整備しており、誰がどの役割を担うかを可視化している。「会議管理規定」に基づき、意思決定基準を定め、施設全体や各部署の会議体で決定する仕組みを構築している。過去にISO9001を取得・維持していた経験を活かし、現在はその知見を基にした独自の「品質管理システム（QMS）」を構築・運用しており、マニュアルや稟議のフローが組織的に機能している。		

(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	B
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) 単年度の事業計画は、各部署単位で詳細に策定されている。一方で、3年および5年の中長期計画については、近年の社会情勢の変化やコロナ禍の影響により、従来の詳細な作り込みから、より柔軟性のある包括的なビジョンへと移行しているため、目標項目の表記に留まっている。中長期の目標に対しても中間目標を設定し、達成度を数値化して評価や見直しができる管理手法を工夫することが望まれる。 4) 事業計画の策定には管理職だけでなく、現場の職員も参画し、組織への帰属意識を高める工夫をしている。現在の計画は「目標項目」の提示が中心となっているが、今後はその目標を達成するための具体的な「実行計画（アクションプラン）」まで落とし込むことが課題である。特に中長期的な視点において、単なる夢や理想に終わらせず、毎年の達成状況を検証可能な形に整理していく取組が求められる。		

(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	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	B
(評価機関コメント)		<p>5) 事業所内全域にWi-Fi環境を整備し、共用端末を増設したことで、職員がいつでもインターネットを通じて最新の法令を検索できる環境を整えている。遵守すべき主要な法令はリスト化してブラウザのブックマークに登録し、容易にアクセスできるようになっている。法令遵守に関する研修は、新人研修だけでなく全職員を対象に毎年継続して実施しており、外部研修の受講や自己研鑽支援の仕組みと合わせて、コンプライアンス意識の維持・向上を図っている。</p> <p>6) 管理者が組織全体をリードする立場として「チームケア」を実践する意識を持ち、年に一度、有給休暇の取得状況や管理者への意見などを含む「職員アンケート」を実施している。アンケート結果は法人内のネットワーク「空心ネット」にアップロードされ、全職員が閲覧できる状態で透明性を確保している。面談を通じて職員が管理者に要望や意見を伝えられる場を設け、職場の環境改善や具体的な要望を吸い上げている。</p> <p>7) 緊急時の連絡体制として「EMRメール（エマージェンシー・メール）」を導入しており、全職員が毎月送受信の確認テストを行っている。日常的な情報共有には携帯電話の情報共有ツールを活用し、リアルタイムでの状況把握に努めている。管理者の不在時における代行体制についても、職務分掌の規程の中で優先順位を定めているが、記載した書面が多岐に存在し、緊急時に容易に確認できるよう、情報をまとめるなどの工夫が求められる。</p>		

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。	B	A
(評価機関コメント)		<p>8) 人事管理の基準については明確に定め、全職員に資料を配布している。独自のキャリアパスのシステムを構築し、階層別に求められる職員像を提示している。また、自己評価を基にして上司との面談を実施する人事考課制度を毎年行っている。</p> <p>9) 人材確保については、職業紹介機関への登録やウェブサイトやSNSの活用、地元の高校へのアプローチなど、多様な媒体を通じた採用活動を展開している。特に外国人介護職員の採用に積極的に取り組み、現在では介護職の約半数近くを占めている。</p> <p>10) 「人材育成委員会」を中心に年間研修計画を策定し、法定研修に加え、自己研鑽支援や各部所の課題に即した研修を実施している。チューター制度によりOJTを行う体制も整備している。また、介護福祉士受験対策講座の開催や実務者研修の受講費用補助など、資格取得支援も推進している。</p> <p>11) 「実習指導者部会」を整備し、介護福祉士や社会福祉士の実習を年2回受け入れている。実習指導者講習を修了した職員が担当し、実習終了後には学校側が開催する報告会や意見交換会に参加することで、指導体制の強化を図っている。</p>		

(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) ワークライフバランスを重視し、入職3年以上の職員を対象に、有給休暇以外に5日以上連続休暇取得を推奨する「リフレッシュ休暇制度」を導入している。また、現場の介護負担軽減策として「ノーリフトケア」を推進している。職員の休憩には休憩室や屋上など複数のスペースが活用でき、DX化による業務改善の推進など職員の労働環境向上に継続して取り組んでいる。 13) 職員のストレス対策として、産業医が参画する「衛生管理チーム」を組織し、相談しやすい体制を整備している。また、外国人介護職員が増加している背景から、本部が業務以外の生活面も支援する機能を担い、異文化理解に向けたコミュニケーションの機会も設けている。		

(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) 地域とのつながりを重視し、地元自治会の防犯パトロールに職員が毎月参加している。地域と防災協定を締結しており、災害時には「福祉避難所」としての機能を持っている。事業所の避難訓練や特別養護老人ホームの運営推進会議にも自治会から参加があり、顔の見える関係づくりを大切にしている。 15) 地域の地蔵盆や運動会、防災訓練への参加、文化祭への作品出展など、利用者の地域社会参加の機会を積極的に創出している。また、近隣小学校の「総合学習」の受け入れなど、地域住民との双方向の交流が定着している。 16) 小学校での「認知症サポーター養成講座」の開催や総合学習の受け入れ、また未就学児と母親向けの音楽教室への施設ホールの貸し出しなど、介護サービスの枠を超えた地域福祉の拠点として、専門的な機能を地域に還元する取組を行っている。		

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) 法人ウェブサイトやSNSを活用して、利用を検討している方に向けて情報を発信している。施設内には利用者の写真を掲示しており、日常の様子が把握できる。また、介護記録ソフトにより、日々の生活の様子を家族が閲覧できるようにしている。また、入所前にショートステイを活用し体験入所ができるように配慮し、より身近に施設を理解してもらうことができるようにしている。		
(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) 契約時には、重要事項説明書を読み上げていねいに説明し、料金設定等について理解を得た上で同意および署名を得ている。		

(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)		<p>19) 厚生労働省の標準様式に留まらず、独自の「アセスメントシート」を活用し、利用者の要望を理解した上で施設での生活が豊かになるよう努めている。「1表（基本方針）」「2表（目標・支援内容）」を一体化した独自の書式を運用し、アセスメントで得られた利用者のニーズを一目で確認できるようになっており、組織全体で共有する体制が整っている。</p> <p>20) 利用者や家族の意向を計画に反映させるため、3ヶ月に一度のサービス担当者会議を軸とした丁寧な合意形成を実施している。会議の事前に家族へ「意向確認アンケート」を送付し、会議に参加できない家族の要望も確実に取り上げ、また参加する家族もあらかじめ考えを整理して臨めるよう配慮している。家族がより実感を伴って介護方針に納得し、共に最善の選択肢を検討できる環境を提供している。</p> <p>21) 看護職員、管理栄養士、介護支援専門員、介護職員などの各専門職がタブレット端末等から随時情報を入力し、リアルタイムで情報を共有することで個別援助計画の検討材料となっている。代表者会議やフロア会議では、これらの多面的なデータを基に議論し、職種間の壁がなく、利用者一人ひとりに寄り添った一貫性のある支援を可能としている。</p> <p>22) 個別援助計画は、入居時の作成はもちろんのこと、3ヶ月に一度の定期的見直しのほか、利用者の状態変化が生じた際にその都度、迅速かつ柔軟に見直しを実施している。介護記録システムの活用により、日々の詳細な記録を多職種でリアルタイムにモニタリングし、形式的ではなく、常に利用者の最新の心身状況に適応した計画書を策定している。</p>		
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)		<p>23) 利用者の入院や退院時において、病院側のソーシャルワーカーや医師と情報を交換し、医療的な継続性を担保した上で、事業所での生活を再開できるように調整している。また、地域の自治会長や包括支援センター職員も参加する「運営推進会議」を設置しており、地域全体で利用者の生活を支える仕組みを整えている。</p> <p>24) 利用者の看取りや他施設への移動、自宅復帰など、サービス移行に対する丁寧なフォロー体制を構築している。「クロージング・カンファレンス」を実施し、看取りや退所があった後、提供した介護サービスの内容が本人や家族にとって最善であったかを多職種で改めて振り返り、その記録を蓄積し、そのプロセスを組織の学びとしている。</p>		
(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)	<p>25) 業務の標準化と質の維持のため、「業務手順書」および「作業手順書」を整備している。現在、法人の品質管理システム（QMS）に則り、これらのマニュアルをクラウド上でファイル管理できるデジタル化への移行を進めている。これらのマニュアルは、現場の実態に即して毎年一回必ず見直す仕組みが稼働しているが、今後は、デジタル化の利点を活かしつつ、マニュアルの更新情報をいかに全職員に周知し、確実に閲覧したかを把握できるシステム化が必要である。</p> <p>26) 情報の記録と保護については、デジタル介護記録ソフトを中心に、高度な管理体制を敷いている。個人情報の保護については、家族への公開範囲を「その方の家族のみ」に限定する権限設定が徹底されており、職員も個別のID・パスワードでログインする体制をとっている。また、紙媒体の資料に関しても、事務所内の施設可能なキャビネットでの保管・管理を徹底している。文書管理規定に基づき、保存期間や廃棄手順も明文化されており、アナログ・デジタル両面で、利用者のプライバシーと情報の完全性を守るための強固なセキュリティ体制を構築している。</p> <p>27) 職員間の情報共有には、ICTを駆使した複数のルートを設定している。デジタル介護記録ソフトには介護職員だけでなく、看護職員、管理栄養士、さらには厨房スタッフまでもがアクセスし、それぞれの専門的知見をリアルタイムに集約している。また、日常的な連絡にはチャットツールを活用し、フロアを跨いだ迅速なコミュニケーションを実現している。さらにユニークな取組として、全職員が自由に提案できるデジタル版「アイデアポスト」を運用し、一般職から様々な業務効率化の提案がなされ、実際に法人の仕組みとして採用されるなど、ボトムアップでの情報共有と組織改善が活発に行われている。</p> <p>28) 家族との情報交換は、対面のみならずデジタルツールを駆使して多角的かつ迅速に行っている。特に、介護記録ソフトを用いた動画や写真による日常の発信は、言葉だけでは伝わりにくい利用者の表情や生活の質を可視化しており、遠方の家族から非常に高い評価を受けている。また、コロナ禍を経て定着したLINEやZoomによる「オンライン面会」も継続しており、物理的な距離や交通機関の遮断といった制約に左右されないコミュニケーション体制が整っている。調査員からは、単なる事務連絡に留まらず、利用者の「生活の彩り」を家族と共有しようとする姿勢が、強い信頼関係の基盤になっている。</p>
------------	--

(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)		<p>29) 感染症対策については、最新のBCP（業務継続計画）に基づき、かなり高い頻度で研修と訓練を実施している。法定研修に加え、京都府の認証基準等に適合するための研修を含めると、実質的に毎月一回以上のペースで何らかの学習機会を設けている。マニュアルはデジタル化され、全職員が常に最新の情報にアクセスできる状態を構築している。特に外国人介護職員に対しては、専門用語の理解を助けるために、イラストやルビ、翻訳ツールを活用した丁寧なレクチャーを行っている。防護服の着脱訓練といった実技から、無症状病原体保有者への対応といった専門的な知識まで、現場の状況に応じた実践的な予防・対策を徹底しています。</p> <p>30) 施設内の衛生管理は、専門スタッフの配置と組織的なチェック体制により、高い水準で維持している。</p> <p>事業所では、障害者雇用の一環として清掃専門員を直接雇用しており、共有スペースの清掃を行うことで、介護スタッフがケアに専念できる環境を作っている。ゴミの処理についても、エレベーターを用いた迅速な搬出動線が確立されており、換気扇による終日換気により臭気もなく、生活エリアとの分離と衛生的管理を図っている。備品や消耗品のストックルームも整理整頓されており、施設全体に清潔感が保たれている。</p>		

(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)		<p>31) 緊急時には、マニュアルの整備に加え公用アドレスを用いた「EMR（エマーゼンシー・メール）」システムにより、全職員への緊急連絡の一斉配信と安否確認ができる体制を整備している。日常的にはグループウェアを活用し、現場で発生した異変を管理職や関係部所へ共有する体制を構築している。</p> <p>32) 事故やヒヤリハット報告は、今年度からデジタル化され再発防止に向けた分析に活用されている。職員には「危険を察知する感性」を養う指導が行われ、対策についてはグループウェアを通じて全職員に情報共有される仕組みを整備している。</p> <p>33) 災害への備えとして、「空心総合防災計画」に基づき、実践的な訓練が年2回実施されている。訓練には地域の自治会住民も参加するなど、地域一体となった防災体制を構築している。「非常食調理訓練」です。カセットコンロのみを使用して調理する「非常食調理訓練」も実施するなど防災スキル向上に全職員で取り組んでいる。</p> <p>34) 災害や感染症の発生時にもサービスを停滞させないため、詳細なBCP（業務継続計画）を策定している。その内容はデータおよび冊子として全フロアに配備されると同時に、教育訓練や研修を通じて職員への周知を徹底している。</p>		

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)		<p>35) 利用者の尊厳保持・人権尊重の姿勢は、法人理念である「空心（こだわらない・かたよらない・とらわれない心）」を基盤として、多角的に実践されている。施設では「えるむでこそこのケア」・「マナー規範」など独自の行動指針を明文化し、入職時や毎年の研修を通じて、全職員に繰り返し教育している。</p> <p>36) 「身体拘束適正化指針」や「高齢者虐待防止指針」を作成し、全職員へ配布して周知を徹底している。また、各部所単位で年2回、実際のケア場面を想定した具体的な研修を実施することで、職員の意識向上を図っている。</p> <p>37) 個人情報保護とプライバシーへの配慮については、「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」に基づいた教育に加え、独自の評価シートである「ケアチェック」を活用して徹底している。デジタル化された介護記録においても、情報の機密性とプライバシーを同時に保護できる仕組みを構築している。</p> <p>38) 利用者の決定については、まず、法人本部の在宅部門のソーシャルワーカーが窓口となり、事前の調査（アセスメント）を実施し、その情報を基に月1回の「入居選考会議」を開催し、その後、施設の担当者が直接面談した上で最終決定するという多段階の選考方式を実施し、透明性と公平性を確保している。</p>		

(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	B
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)		<p>39) 従来の「ご意見箱」に加え、携帯電話から匿名でも投稿可能なデジタル版の「アイデアポスト」を導入しており、利便性を高めている。利用者や家族の日々の会話や表情から読み取れる小さな不満や要望も「苦情・要望」として積極的に吸い上げ、細かな希望や要望も、個別介護計画やイベント企画の重要な情報として共有している。</p> <p>40) 寄せられた意見や苦情は、多職種が参加する「サービス向上委員会」や「代表者会議」で改善策を検討している。利用者の意向に対する対応マニュアルはあるが、その後の対応や改善点についての情報を公開する仕組みが不十分であり、今後は、これらの改善結果をより分かりやすく家族や地域に公開していくため、ウェブサイトの更新などの工夫が求められる。</p> <p>41) 自治会長や地域包括支援センターの職員が外部委員として参加する「運営推進会議」を定期的に開催している。また、重要事項説明書において外部の苦情受付機関を記載し、利用者や家族がいつでも相談できる仕組みができています。</p>		
(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)		<p>42) 利用者の生活の様子を動画や写真で伝える介護記録システムの活用や、評判の良い食事の提供が満足度を高めている。年に1回「満足度調査」を実施し、その結果を具体的なアクションに繋げている。単に要望を聞くだけでなく、その実施状況や結果を事業所の広報誌等で発信し、喜びを共有する姿勢が、高い満足度と信頼の構築に寄与している</p> <p>43) 法人の「QMS（品質管理システム）事務局」により、提供サービスの質の向上を組織的に推進している。現場で発生した事故報告やヒヤリハット、家族からの要望などの情報は、各フロア会議から代表者会議を経てQMS事務局へと集約し、PDCAサイクルの仕組みを意識した根拠のある改善策を検討している。組織全体が同じベクトルで質の向上に取り組める環境を整備している。</p> <p>44) 3年に1度の第三者評価に加え、年1回の自己評価を確実に実施している。前回の評価で課題として認識したテーマについては進捗管理と分析を実現するなど、具体的な改善を実践している。今回の評価で指摘された課題を次期の事業計画の目標に組み込むことで、組織の成熟度を継続的に高めていく意識と仕組みが機能している。</p>		