

アドバイス・レポート

2026年6月2日

令和7年11月21日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 介護老人保健施設ハーモニーこが 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 (※)	【通番10】体系的な人材育成と働き続けられる職場づくり 年間研修計画に基づく階層別研修や6か月間の新人育成プログラム、OJTの気づきシートの共有、実務者研修の勤務時間内受講など、職員の成長を支援する仕組みが体系的に整備されています。また、人事考課制度や目標管理制度と連動した人材育成が行われており、職員一人ひとりの専門性向上につながっています。人材確保が課題となる中、育成と定着を見据えた継続的な取組は高く評価できます。 【通番16】地域に開かれた施設としての公益的な取組 地域活動を事業計画へ位置付け、地域住民や関係機関との交流を積極的に進めています。社会福祉協議会への会場提供や地域セミナーへの講師派遣、公園清掃や地域交流事業など、施設の専門性を地域へ還元する活動を継続しています。施設が地域福祉の拠点としての役割を意識し、地域課題の解決や住民とのつながりづくりに積極的に取り組んでいる点は大きな特徴です。 【通番44】継続した質の向上に向けた改善体制 第三者評価を継続して受診するとともに、事業計画の見直しに合わせて各部門でサービス内容を検証しています。また、法人内の他施設職員による相互チェックを取り入れるなど、内部・外部双方の視点から改善を進める体制が整備されています。評価を一過性の取組とせず、継続的な改善活動へ結び付けている姿勢は、サービスの質の向上に対する組織の高い意識として評価できます。
特に改善が望まれる点とその理由 (※)	特になし

具体的なアドバイス

社会福祉法人くらしのハーモニーは、「ともに生き ともに学び ともに支え合う」という理念のもと、高齢者、障害者、子どもなど幅広い福祉事業を展開し、地域共生社会の実現を目指しています。法人では中長期経営計画を策定し、人材育成や地域共生、生産性向上を柱とした計画的な法人運営を進めている点が大きな特徴です。

介護老人保健施設ハーモニーこがは、在宅復帰・在宅生活支援を中心とした超強化型介護老人保健施設として、多職種が連携しながら利用者一人ひとりを支援しています。全室個室・ユニットケアの環境を活かし、「できること」を増やす生活リハビリを重視した支援は、日常生活そのものをリハビリと捉えた実践となっており、自立支援につながっています。今後は、その成果を積極的に地域へ発信し、専門性をさらに高められることを期待します。

運営面では、中長期経営計画に基づく人材育成やICT活用を推進するとともに、京都府生産性向上コンサルティングモデル事業にも積極的に取り組まれています。業務改善と介護の質の向上を両立させる先進的な取組であり、今後は生産性向上によって生まれた時間を利用者との関わりや個別ケアの充実へつなげ、その成果を法人全体へ展開されることを期待します。

地域との関係では、地域交流スペース「喫茶ほっこり」を中心に、地域住民が気軽に集える場づくりを展開していましたが、コロナ渦以降中断しており、新たな居場所カフェの再開が期待されます。また、今後はリハビリ専門職等による介護予防や健康づくりの取組をさらに充実させることで、地域包括ケアを支える役割がより一層高まることも期待します。

家族との関係についても、多職種による丁寧な情報共有や支援方針の説明を通じて信頼関係が構築されています。今後は在宅復帰後まで見据えた継続的な相談支援をさらに充実させることで、利用者・家族双方の安心につながることを期待します。

今回の第三者評価では、理念・運営・サービス・地域貢献のすべてにおいて高い水準の実践が確認できました。今後も中長期経営計画の着実な推進と、生産性向上、生活リハビリ、地域交流の実践をさらに発展させ、京都府における介護老人保健施設の先進モデルとして地域福祉を牽引されることを期待します。

※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	2650980051
事業所名	介護老人保健施設ハーモニーこが
受診メインサービス (1種類のみ)	介護老人保健施設
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	(介護予防) 短期入所療養介護、(介護予防) 通所リハビリテーション、(介護予防) 訪問リハビリテーション、居宅介護支援
訪問調査実施日	令和7年3月24日
評価機関名	きょうと福祉ネットワーク一期一会

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. 法人の理念や基本方針は、パンフレットやホームページ、事業計画等に明示されている。職員に対しては法人研修やオンライン研修を通じて理念の共有を図るとともに、利用者や家族に対しても広報誌やケアプランの説明時など、様々な機会を通じて周知に努めている。理念や基本方針を組織全体で共有し、日々の支援や事業運営へ反映するための取組が継続的に行われていることが確認できた。 2. 理事会を定期的に開催するとともに、理事長は各種研修への参加や行政通知等の確認を通じて、福祉を取り巻く動向や経営環境の把握に努めている。理事会、管理職会議、企画管理会議、施設運営委員会など複数の会議体を設け、経営方針や事業運営に関する情報を組織内で共有している。法人の方針を現場へ確実に伝達する体制が整備され、組織的な運営が行われている。また宇治市高齢福祉事業者等協議会を立ち上げて、好事例の事業所視察を行ったりもしている。			
(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	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. 中長期経営計画を踏まえ、各部署において中間報告や振り返りを実施し、取組状況や課題を確認している。現場職員からの意見を管理職が取りまとめ、事業運営へ反映する仕組みが整えられており、中長期経営計画についても法人研修等を通じて職員へ周知されている。またこれら事業計画は、法人全体研修でリアルとオンラインの両方を使って職員にも伝えている。職員が計画策定や見直しに参画できる体制を整え、組織全体で計画を推進する取組が行われている。利用者や家族には、ホームページと事業所内でいつでも閲覧可能な状態にしている。 4. 中長期経営計画をもとに年度経営計画やエリア目標、事業所目標を策定し、各部署の取組内容を明確にしている。さらに、各部門の目標は職員一人ひとりの目標管理へ展開されており、組織目標と個人目標が連動した仕組みとなっている。計画的な事業運営を推進するとともに、目標管理制度を通じて職員の主体的な取組を促す体制が構築されていることが確認できた。			

(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. 理事長が行政通知や関係法令等の情報収集を行い、管理職会議を通じて必要な内容を各部署へ周知している。また、法令遵守一覧を整備し、関係法令を職員がいつでも確認できる環境を整えるとともに、法令遵守に関する研修も実施している。福祉サービス事業者として求められる法令遵守を組織全体で推進し、適正な事業運営に努めている。 6. 等級基準書により各等級に求められる役割や能力を明確に示し、人事考課制度と連動した人材育成を行っている。年4回の面談では、職員一人ひとりの目標達成状況や課題を確認するとともに、助言や支援を行っている。また、職場活性化プログラムにより部下が上司を評価する仕組みも導入し、双方向のコミュニケーションを通じて組織運営や職場環境の改善につなげる取組が行われている。 7. 毎朝の管理報告により利用者の状況や当日の予定、各部署の連絡事項を共有するとともに、緊急時の連絡網を整備し、迅速な情報伝達が図られている。また、ケアカルテを活用して日々の支援内容や利用者の状況を記録・共有し、理事長を含めた管理職が必要な情報を確認できる体制を整えている。日常的な情報共有を通じて、組織全体で円滑な事業運営に取り組んでいる。		

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. 就職フェアへの参加やインターンシップの受入れ、若手職員との座談会など、多様な採用活動を積極的に展開している。また、現場職員も採用活動に参加し、施設の魅力や仕事内容を直接伝える機会を設けている。さらに、外国人職員の受入れや定着支援、昇格フローチャートの整備など、人材確保と育成、定着を見据えた組織的な取組が継続して行われている。 9. 介護職と看護職など多職種が協働しやすいようフロアごとに職員配置を固定するなど工夫するとともに、日常的な情報共有を通じて相互理解を深めている。また、外国人職員については登録支援機関と連携し、生活面や就労面の支援を行うなど、安心して働き続けられる環境づくりに取り組んでいる。多様な人材が能力を発揮できる職場づくりを進め、組織全体の人材育成につなげている。 10. 年間研修計画を施設運営委員会において策定し、職員の経験年数や職種に応じた体系的な研修を実施している。実務者研修を勤務時間内に無料で受講できる制度を設けるとともに、新任職員には6か月間の育成プログラムを実施し、OJTによる指導内容も職員間で共有して育成に取り組んでいる。年1回、法人で取り組み発表会がある。人事考課シートでは、部門の重点テーマと目標以外に個人でも作成している。職員の専門性向上と人材育成を組織的かつ計画的に推進していることが確認できた。 11. 「実習受入れマニュアル」を整備し、受入れの基本姿勢やコンプライアンス、受入れ手順等を明確にしている。現在は社会福祉士養成課程の実習生を毎年6～7名程度受け入れ、実習指導を通じて福祉人材の育成に貢献している。また、実習生が安心して学べる体制づくりに努めるとともに、職員自身の振り返りや人材育成にもつながる取組として継続的に実施している。		

(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. 法人が時間外労働や有給休暇取得状況をサーバーで一元管理するとともに、各所属長が勤務表を活用して労務管理を行っている。有給休暇取得率70%以上を目標に掲げ、ICT機器やケアカルテ、見守りシステムを導入するなど業務負担の軽減にも取り組んでいる。また、公休に加え夏季・冬季の連続休暇を取得できる仕組みを整備し、働きやすい職場環境づくりを推進している。「令和6年度介護職員の働きやすい職場環境づくり」で「厚生労働大臣表彰奨励賞」を受賞している。 13. 施設医が産業医を兼務し、職員のメンタルヘルス支援に取り組んでいる。また、別エリアの管理者へ相談できるクロス相談窓口を設置し、相談しやすい体制を整備している。さらに、職員互助組織である「ハーモニー共済会」による交流や、「ハラスメント防止のための指針」に基づく各種ハラスメント対策を実施するなど、安心して働ける職場環境づくりに努めている。			
(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. 事業計画の中に地域活動を位置付け、広報誌を近隣の医療機関や店舗にも配布するなど、積極的な情報発信を行っている。伏見区事業所連絡会や通所系部会等へ参加し、地域ニーズや福祉情報の収集にも努めている。また、社会福祉協議会への会場提供や管理栄養士による地域セミナーの講師派遣など、施設の専門性を活かした地域貢献活動を継続的に実施している。 15. ボランティアによる屋上菜園の整備や地域サークルによる演奏会を開催するなど、地域住民との交流を積極的に進めている。また、「ボランティア対応マニュアル」を整備し、受入れ体制を明確にしている。新型コロナウイルス感染症の影響により受入れを制限している時期もあったが、感染状況を踏まえながら地域との交流機会の再開に向けた取組を進めている。(以前は地域交流スペースとして喫茶ほっこりを行っていた。) 16. 社会福祉協議会からの依頼による体操教室の開催や、地域活動委員会による公園清掃など、地域課題の解決に向けた公益的な活動を実践している。また、地域の新旧住民の交流を目的とした餅つき大会を開催するなど、地域コミュニティづくりにも貢献している。新型コロナウイルス感染症の影響で中断した地域活動についても、居場所カフェの再開など新たな形で地域貢献を計画している。			

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. 広報誌を年4回発行し、多くの写真を掲載することで施設の様子やサービス内容を分かりやすく紹介している。また、伏見エリアの事業所が共同で作成したパンフレットを活用し、高齢者にも親しみやすい情報提供に努めている。ショートステイ利用希望者には事前体験の機会を設けるなど、利用者が安心してサービスを選択できるよう丁寧な情報提供を行っている。			
(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や介護保険外サービスについても丁寧に説明し、利用者や家族の理解と同意を得たうえで契約を締結している。また、成年後見制度を利用している場合は、後見人にも内容を確認してもらい署名・押印を受けるなど、適正な契約手続きを行っている。身寄りのない利用者についても成年後見制度の活用を提案するなど、権利擁護を意識した対応に努めている。			
(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. 各職種がケアカルテへ入力した情報を独自の「ケアプランアセスメントシート」に集約し、多面的なアセスメントを実施している。介護職が専門職の意見を取り入れながらケアプランを作成する文化が定着しており、一人ひとりの状況に応じた計画策定に取り組んでいる。また、ケアプラン作成マニュアルを毎年見直し、質の向上と職員育成を継続的に進めている。 20. サービス計画書には利用者本人の言葉をできるだけ反映し、自立支援を意識した目標設定を行っている。また、独自の個別援助計画書を活用するとともに、ケアプラン会議の議事録は全職員が閲覧できるようにし、支援内容の共有を図っている。家族についても可能な限り会議への参加を依頼し、参加が難しい場合は電話等で意向を確認するなど、利用者・家族の希望を尊重した計画策定に努めている。 21. ケアマネジャーを中心として、医師、看護職、介護職、リハビリ職、管理栄養士、相談員など多職種が参加するケアカンファレンスを開催し、それぞれの専門的視点から利用者の状態を把握している。各職種からの意見を踏まえたアセスメントを行い、利用者一人ひとりの状態や生活課題に応じたケアプランの作成につなげるなど、多職種協働による支援体制を構築している。 22. ケアプラン作成マニュアルに基づき、定期的なモニタリングと評価を実施し、利用者の心身の状況や生活環境の変化に応じて個別援助計画を見直している。見直しに当たっては、多職種による情報共有や利用者・家族の意向を踏まえながら適切に実施し、継続的に利用者の自立支援や生活の質の向上につながるサービス提供に努めている。			

(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. 施設医を中心に、介護、看護、リハビリ、相談員など多職種が日常的に連携し、利用者の状態変化に応じた支援を行っている。また、「資源ファイル」を整備し、関係機関に関する情報を共有するとともに、地域ケア会議にも参加し地域課題の把握に努めている。在宅復帰に当たっては事前訪問を実施し、在宅生活が継続できるように在宅チームとの連携を密に図っている。 24. 「基本業務マニュアル」や「入所から退所までの役割分担・書類のフロー」を整備し、入退所時の手続きや職員の役割を明確にしている。また、「くらしの相談室」において退所後の相談にも対応するとともに、担当介護支援専門員や家族へ電話連絡を行うなど、サービス移行後も継続した支援と情報共有に努めている。		
(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	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. 「看・介護士業務マニュアル」にて基本的な業務が定められている。その他、リハビリテーション、感染対策、事故防止など各業務に関するマニュアルを整備するとともに、定期的及び必要に応じて見直しを実施している。ユニットミーティングの中でADL一覧表に基づいて確認して標準的な支援方法を職員間で共有している。満足度調査アンケートを家族向け、ケアマネ向けにGoogleフォームで実施して業務に反映している。 26. 利用者に関する記録はケアカルテシステムにより一元管理し、職員間で必要な情報を適切に共有している。個人情報については関係法令や法人の「文書取扱規程」「個人情報保護規程」に、保管・保存・持ち出し・廃棄について記載している。規程に基づき管理するとともに、職員に対して守秘義務や個人情報保護に関する研修を実施し、適切な情報管理に努めている。記録の保管や閲覧権限についても適切に管理されている。利用者・家族には、契約書の中に、個人情報保護に関する記載をしている。 27. ユニットごとに「業務日報」を通じて申し送りをしている。看護師同士での申し送りも別で行っている。記録はケアカルテを活用し、多職種が利用者の状態や支援内容を日常的に入力・確認できる体制を整備している。必要な情報を適時共有する仕組みが組織全体に定着している。 28. 参加型イベントとして家族と利用者と職員が交流する機会を設けている。面会時や電話連絡、担当者会議、お便りなどを通じて利用者の生活状況や心身の変化を丁寧に伝えている。また、家族から寄せられた意見や要望についても職員間で共有し、必要に応じて支援内容へ反映するなど、利用者と家族が安心して施設生活を送ることができるよう継続的な情報交換と信頼関係の構築に努めている。		
(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. 感染症対応マニュアルを整備し、感染症発生時の対応手順を明確にするとともに、定期的な研修や訓練を実施している。また、感染対策委員会を中心に最新の感染症情報を共有し、手指衛生や個人防護具の使用方法などについて職員への周知徹底を図っている。平常時から感染予防に取り組み、安全なサービス提供体制の維持に努めている。二次感染防止については、入所業務フローの中で、緊急時対応についての記載している。 30. 施設内の衛生管理について、清掃や消毒、換気などの日常的な衛生管理を徹底するとともに、感染症対策委員会を中心に衛生環境の維持に取り組んでいる。また、介護サポート職の方をお願いをして臭気対策を行っている。オゾン脱臭機を使っている。		

(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. 事故や急変時に備え、「業務マニュアル」に事故対応や緊急時対応に関する事項や責任者を定めるとともに、定期的な研修や訓練を実施している。年に1回見直しを行っている。事故発生時には速やかに関係職員や家族へ連絡し、多職種が連携して対応する体制を整えている。「介護老人保健施設リスクマネジャー」資格取得者が2人いる。 32. 事故発生時には事故報告書を作成し、事故防止委員会等で発生原因や対応方法を検証するとともに、再発防止策について職員間で共有している。ヒヤリ・ハット事例についてもシステム上で見逃し防止のために赤字になるようにしている。細かいものを含めると毎月700件のヒヤリハットが報告され検討されている。重大事故（骨折、病院にかかるようなもの）が年数回はあり、対応や関係各所への報告も適切に行われている。また、利用者の安全を確保するあまり、本人の自主的な行動を制限してはならないことから、家族には事前に「高齢者は転倒します」というパンフレットを渡し、理解を求めている。 33. 事業継続計画（BCP）及び災害対応マニュアルを整備し、火災や地震、水害などを想定した避難訓練を定期的実施している。福祉避難所にも指定されている。地域の防災訓練にも参加している。能登の災害の際には職員を派遣し、その体験談を法人内で共有している。地域の自主防災会や消防署ともコミュニケーションをとりながら、地域の防災活動にも努めている。非常食や備蓄品についても計画的に管理している。また、利用者の身体状況に配慮した避難方法についても検討し、災害時に安全な対応ができるよう継続した取組を行っている。 34. 感染症や自然災害などの緊急事態に備え、事業継続計画（BCP）を策定し、事業継続に必要な体制や役割を明確にしている。また、職員を対象とした研修や訓練を実施し、非常時にも必要なサービスを継続できるよう備えている。平常時から計画の見直しや訓練結果の検証を行い、実効性の高い事業継続体制の構築に努めている。		

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. 事業計画書では施設ビジョンとして「個別の自分らしい暮らしを実現する」を掲げ、その実現に向けた取組を進めている。身体拘束廃止委員会では実態調査や不適切ケアの振り返りを継続的に実施するとともに、施設内研修を定期的開催し、身体拘束の廃止や高齢者虐待防止に対する職員の意識向上に取り組んでいる。36. 利用者一人ひとりの自己決定や自立支援、権利擁護を意識したサービス提供を実践している。見守りセンサーの必要性については毎月のユニットミーティングで評価・検討を行うとともに、虐待防止委員会を定期的開催し、施設内研修も継続して実施している。また、高齢者虐待防止に関する指針を整備し、組織的な取組を推進している。37. 入浴介助マニュアルをはじめ各種業務マニュアルには、プライバシー保護に関する内容を明記するとともに、個人情報保護規程を整備し、適切な管理に努めている。また、権利擁護研修の中でプライバシー保護についても継続的に学ぶ機会を設け、利用者の尊厳を守る支援が実践されるよう職員の理解向上に取り組んでいる。38. 入所判定会議を開催し、利用者の状況や支援の適合性を踏まえて入所の可否を決定している。また、日頃から地域のケアマネジャーや病院のソーシャルワーカーと密接に連携し、施設の特徴や支援方針について理解を深めてもらうことで、利用開始後のミスマッチを防ぐよう努めている。受入れが困難な場合には他施設を紹介するなど、利用者本位の支援を行っている。				
	(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てている。	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. 利用者や家族からの意見や要望は、「ほめてください、しかってください」と記した苦情受付ボックスや相談窓口を通じて把握するとともに、各種会議で検討し、サービスや生活環境の改善につなげている。また、生活歴調査を重視し、本人だけでなく家族からも情報を収集することで、利用者が大切に生きてきた生活や価値観を理解し、個別支援へ反映している。施設ケアマネジャーが利用者にとって相談しやすい立場となり、利用者本位の支援につなげている。40. サービスの質の向上に向けて、各種委員会活動や職員研修を計画的に実施するとともに、「苦情解決委員会運営規程」及び「苦情処理対応マニュアル」を整備している。また、苦情内容や対応状況は掲示板で公開し、改善内容を職員間で共有することで、PDCAサイクルを意識した継続的な業務改善とサービスの質の向上に取り組んでいる。41. 利用者や家族からの日常的な意見や要望を把握し、各部署や会議で共有するとともに、必要に応じてサービス改善へ反映している。また、新型コロナウイルス感染症対応時に寄せられた苦情についても、本人との面談を重ねながら適切に対応した経過を記録で確認した。さらに、介護サービス相談員を受け入れるとともに、今後は居場所カフェを活用し、地域住民や民生委員等が気軽に訪れることのできる環境づくりを進めるなど、地域に開かれた施設運営に取り組んでいる。					

(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. 施設運営委員会を中心に、利用者や家族に加え、地域の介護支援専門員を対象としたアンケート調査を実施し、サービスに対する意見や地域ニーズの把握に努めている。アンケート結果は施設運営委員会で分析・検討するとともに、一部の取組については法人の取組発表会で共有するなど、利用者満足度の把握を継続的なサービス改善へつなげる仕組みを構築している。 4 3. サービスの質の向上に向け、施設運営委員会や企画管理会議、各種委員会を中心として、多職種が参加する検討体制を整備している。現場からの課題や改善提案については各会議で共有・検討し、必要に応じて業務改善やサービス内容の見直しへ反映している。職種を超えた協議を通じて、組織全体で継続的な質の向上に取り組む体制が構築されている。 4 4. 第三者評価を3年ごとに継続して受審するとともに、事業計画の策定及び見直しに合わせ、各部門で年2回サービスの質の見直しを実施している。また、法人内の他施設職員による相互チェックを取り入れ、外部の視点から施設運営やサービス内容を確認する機会を設けるなど、評価結果を改善活動へ反映し、継続的なサービスの質の向上につなげている。		