

[様式 9 - 1]

福祉サービス等第三者評価結果

総 合 評 価

受診施設名	養護老人ホーム 三愛荘	施設 種別	養護老人ホーム・ケアハウス (旧体系：)
評価機関名	きょうと福祉ネットワーク「一期一会」		

令和 7年 11月 21日

総 評

社会福祉法人みつみ福祉会は、福知山市を中心に高齢・障害・保育等の事業を展開し、複数の拠点とサービスを包括的に運営しておられます。養護老人ホーム三愛荘は、昭和48年に60床の養護老人ホームとして開設され、その後平成14年に15床のケアハウスや特別養護老人ホームが併設されるなど、地域の高齢者福祉を長年にわたり支えてこられました。

「みつみ（敬う・愛する・信じる）」の法人名の由来通り、利用者の幸せを職員が共に考え、支援することを基本姿勢としています。「共に生きる（共生）」の理念に基づき、地域福祉の担い手として、幸せを実感できる地域づくりと信頼される存在を目指した運営が行われています。また、多様化・重度化する利用者のニーズに対して、養護老人ホームと軽費老人ホーム・特別養護老人ホームの機能、併設事業所や外部の介護・医療サービスとの連携といったスケールメリットを生かしながら支援を行っておられます。

近年は、精神疾患や知的障害など複雑な背景を持つ方や、介護ニーズを併せ持つ方が増加しており、10年単位で利用者像が変化している状況です。その中で、法人全体として系統的・継続的な研修計画を整備し、多種多様な利用者に対応できる職員育成に計画的に取り組んでおられます。養護老人ホームは措置施設として役割を担いつつ、入所者の一部が介護保険サービスを利用する特定施設入所者生活介護や、認知症対応型デイサービス、訪問介護等との連携により、状態変化に応じた柔軟なサービス提供が行われています。

組織運営面では、事業計画の策定・進捗管理・内部監査を通じて、法人レベル・施設レベルの運営状況を把握する取り組みがあります。職員一人ひとりに目標管理シートを設定し、面談を通じて育成と人事考課を行う仕組みや、資格取得支援、ワークライフバランスに配慮した柔軟な勤務体制など、福祉人材の確保・定着に向けた取り組みも充実しています。

前回評価で課題とされたボランティア受け入れについては、受け入れマニュアルの整備や行事ごとのボランティア受け入れ体制の構築など、基本姿勢と具体的なフローが文書化され、年間を通じて一定数の受け入れ実績が積み上がっています。

一方で、法人の中長期計画と施設独自の中長期計画との連動、第三者評価や内部監査結果を踏まえた改善計画書の文書化、個人情報や文書管理に関する規定の更なる整備など、組織的な

	PDCAサイクルを一層明確にしていく余地も見受けられました。 今後も「共に生きる」の理念を基盤に、多機能事業を運営する法人としての強みとネットワークを生かしつつ、利用者一人ひとりの尊厳と生活の質を高める支援と、地域に開かれた施設運営を一体的に進められることを期待いたします。
特に良かった点(※)	Ⅱ-2-(3)①職員一人ひとりの育成に向けた取り組みを行っている。 職員一人ひとりの育成に向けた取り組みが、法人全体で策定された教育・研修に関する基本方針と計画に基づき、組織的に実施されています。 具体的には、本部主導のもと、職員のキャリア段階に応じた階層別研修が計画的に策定・実施されており、組織全体のサービス水準の維持向上に貢献しています。また、内部研修に加えて、専門性の深化が必要な職員に対しては、積極的に外部研修への受講を促しています。 職員のスキルアップを強力に支援するため、資格取得支援制度が整備されており、介護福祉士などの資格取得に必要な費用について、上限10万円まで法人による補助を実施し、その結果、実際に資格取得の実績を上げています。これらの計画的かつ具体的な取り組みを通じて、職員の成長を促進し、質の高い福祉人材の育成を図っています。 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。 利用者と地域社会との交流を広げるため、多様な取り組みを計画的に実施し、利用者の生活の質向上に繋げています。 ボランティアの受け入れを積極的に行い、地域住民との日常的な交流の機会を創出しています。また、事業計画書においても地域との連携の重要性を明確に記載し、組織的な取り組みの基盤を確立しています。 利用者の多様なニーズに対応するため、外部の社会資源を積極的に活用しており、例えば、出張販売については、以前の1か所から2か所の事業所に依頼することで商品バリエーションを増やし、利用者の買い物の楽しみを充実させています。さらに、「本を読みたい」という利用者の希望に対しては、福知山図書館から移動図書館を月1回招致するなど、個別ニーズに基づいた柔軟な社会資源の活用を実践しています。 Ⅲ-1-(3)①利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取り組みを行っている。 利用者からの要望や意向把握の一環として、食事に関するアンケート調査を実施し、その結果を公表するとともに、メニューや行事食に反映しています。独自の「まんぷくレストラン」やデザートバイキングなど、食事を楽しみを持てる行事を継続的に実施し、生活の質の向上と満足度向上につながる工夫が見られました。また、タクシー相乗りで外出機会を確保するなど、

	生活の質向上に向けた具体的な工夫が見られます。洗濯物たたみ等の「お手伝い」を通じて、日常の中で役割を持てるよう配慮されている点も評価できます。
特に改善が望まれる点(※)	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。 法人としての中長期ビジョンは整理されていますが、養護老人ホームでは、かつて中長期計画を策定していたものの、実態との乖離が生じた経験から、現在は単年度計画を事業方針として策定し、より確実な実行と目標達成を目指す方針をとっております。中長期的な展望そのものは明確に保持されており、この展望については、内部監査の場を活用して毎年話し合いを実施し、管理職間で情報共有を図っています（令和6年度分の記録を確認済み）。この内部での議論を踏まえ、毎年単年度の事業方針が策定され、必要に応じて随時見直しを行うことで、変化する社会情勢や利用者のニーズへの対応力を確保しています。また、処遇改善に関する具体的な方向性についても、この事業方針の中で言及されています。 その上で内部監査等で共有されている中長期的な展望を、公式な文書として再構築されることをお勧めいたします。これにより、職員全体の共通認識をさらに深め、組織的な目標達成に向けた一貫性を高めることができます。加えて、現行の単年度計画を含め、策定される計画の中に具体的な数値目標や達成度を測る指標を明確に織り込むことで、目標管理の精度を向上させ、事業活動の成果検証を可能にすることが今後の課題となります。 法人計画と施設計画を関連づけ、中長期計画・単年度計画・改善計画が一体的に循環する仕組みづくりが望まれます。 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。 施設の一部を交流スペースとして開放しており、地域住民の交流の場として活用されています。また、地域防災の一端を担うため、福祉避難所としての機能を有しており、災害時の重要な社会資源として貢献できる体制を整えています。他にも地域包括支援センターによる教室開催や自治会や民生委員等との連携等もあり、地域とつながる基盤は整っています。しかし、コロナ禍以降、住民参加の機会が限定的になっている点と、養護老人ホームとしての独自企画や発信は十分とはいえません。 社会福祉法人に求められる地域公益活動の視点からは、まだ十分な取り組みに至っていないという自己認識があります。新型コロナウイルスの事態も社会的には収束となった現在において、地域住民への福祉や介護に関する勉強会の開催など、専門的な知見や機能を地域に積極的に還元する活動が停滞しているのが課題です。 今後は、既存の交流スペースの活用促進を図るとともに、地域のニーズを踏まえた福祉・介護に関する啓発活動や相談事業

	を計画的に導入するなど、社会福祉法人としての責務を果たすための具体的な地域還元活動を強化することが望まれます。 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。 利用者に関する記録の管理体制の基礎として、個人情報保護規定を整備しています。また、個人情報の取り扱いについては、サービス利用開始時に本人またはご家族に対し、説明と同意を得る手続きを確実に実施しています。 個人情報保護規定は整備されているものの、記録の廃棄方法や外部への情報提供に関する具体的な手順といった個人情報保護法で求められる重要な項目についての詳細な規定が現状で確認できませんでした。 今後は、これらの具体的な手順を規定に追記し、記録の取得から保管、利用、提供、廃棄に至る業務全体を網羅した管理体制を確立することが望まれます。また、整備された規定に基づき、職員に対して情報廃棄の手順や情報提供の可否判断に関する研修を実施することで、実効性がさらに高まると考えられます。個人情報保護に対する職員の意識と実践力を強化す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は「評価結果対比シート」の「自由記述欄」に記載しています。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

〔様式9－2〕

【共通評価基準】 評価結果対比シート

受診施設名	養護老人ホーム三愛荘
施設種別	養護老人ホーム・ケアハウス
評価機関名	きょうと福祉ネットワーク「一期一会」
訪問調査日	令和7年11月21日

I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-1 理念・基本方針	I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	1	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	a
[自由記述欄]					
1. 法人理念である「共に生きる(共生)」および、法人名に込められた「敬う・愛する・信じる」という基本精神が明文化されている。これらはホームページやパンフレット等の媒体を通じて広く対外的に公表されている。組織内においては、月1回の職員会議の場を活用して理念の周知と再確認を行い、支援の現場での意識統一を図っている。また利用者家族に対しては広報紙を通じて法人の想いや方針を発信し、理念への理解と共有に努めている。					

評価分類	評価項目	通番		評価細目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
I-2 経営状況の把握	I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	2	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	a
		3	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	a
【自由記述欄】						
2. 社会福祉事業を取り巻く全体の動向については、理事会や施設長会議において報告・検討され、組織として情報の把握と分析が行われている。地域固有の課題については、「福知山市社会福祉法人連絡協議会」へ定期的に参加し、他法人との連携を通じて地域の現状やニーズを的確に捉えている。また、経営状況の管理に関しては、監事による監査に加え、公認会計士を会計監査人として選任し、外部監査人による期末監査や内部監査が定期的の実施される体制が整っており、第三者の専門的な視点を取り入れることで、経営の透明性と適正な法人運営が確保されている。						
3. 職員会議や部会といった会議体を活用し、現場の状況を反映した多角的な経営課題の抽出と議論を行っている。検討された課題については職員全体へ適切に周知されており、組織全体で課題解決に取り組む体制が構築されている。特に財務的な課題や経営環境の改善については、外部監査人との継続的な相談体制を確立している点が大きな特徴である。外部の専門的知見を取り入れることで、人材育成、生産性向上、今後の経営環境といった幅広い分野において、客観的な視点から具体的な対応策の検討を進めている。						

評価分類	評価項目	通番	評価細目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
I-3 事業計画の策定	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	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。	b	b
		5	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。	b	a
	I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。	6	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	a
		7	②	事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a	a
[自由記述欄]						
4. 中長期的な計画については、中長期の展望を内部監査の際に話し合っている(令和6年度分を確認)。しかし実態との乖離が生じたため、単年度計画を事業方針として策定し、より確実な実行と目標達成を目指す方針を取っている。その都度見直しは出来ているが数値的なものは織り込めていない。 5. 毎年度事業終了後、総括が行われている。その中で、中長期計画をもとに単年度計画への実施に繋げている。これにより、単年度の事業が目先の目標達成に留まらず、中長期的なビジョン実現に確実に繋がるよう、計画的な実施体制を整えている。 6. 年度初めの職員会議で事業計画を周知している。次年度計画立案において、職員からの意見集約を行い、事業計画に繋げている。事業報告や中間での職員会議、内部監査にて事業計画の進捗確認を行っており見直しの機会がある。 7. 事業計画は、事業所内にて大きく印刷し掲示を行い、利用者にも周知、確認しやすいようにしている。家族には広報紙やホームページにて周知を行っている。文化祭の際には、施設内での様子を写真スライドを作成し、投影して生活をイメージ出来るようにしている。意見箱を設置しており、利用者の意見を集約し、事業計画への反映を目指している。						

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	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	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	a
		9	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。	b	a
[自由記述欄]					
8. 提供する福祉サービスの質を維持・向上させるため、組織的なモニタリング体制を確立している。定期的なミーティングで共通の課題や成功事例を共有し、職員全体の支援技術の底上げを図ること、また、その結果を事業計画や研修計画に反映させることで、組織全体でサービスの質向上に取り組む体制としている。提供・利用第三者評価を受診している。					
9. 職員会議の場で、評価結果を報告・改善策の検討を行っている。事業の進捗確認や評価の結果が判明した際は、職員会議の場で速やかに報告され、組織として取り組むべき課題の明確化とそれに対する具体的な改善策の検討が行われている。					

Ⅱ 組織の運営管理

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ	Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。	10	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	a
		11	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	a
	Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	12	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	a
		13	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	a

[自由記述欄]

10. 施設長が管理者として、役割や経営方針が明確にされている。広報紙にも記載されている。職務分掌については、「養護組織図」にて視覚化されている。職員業務分担表に業務記載がある。緊急時の対応については、BCPの中に不在時の権限委任について明確に記載されている。法人内で災害用メールや個人連絡先にて連携している。

11. 階級別の研修を実施している。その中で、法令順守の研修も実施している。新入職員については、採用前研修にて実施している。中途雇用の際は、その都度主任級の職員にて法令順守の研修の機会を設けている。事業計画の中でも法人としての倫理綱領を記載している(名刺裏にも記載)

12. 階級別の研修を実施している。サービス向上に関する話し合いについては、職員会議で行っている。各職員に目標管理シートを作成してもらい、年度末に確認している。自己報告書に職員の考えを記載してもらい、それをもとに職員面談を行い、質の向上につなげている。

13. 経営会議は、理事会前に年9回実施しており、法人全外の方針や課題について協議する場も設けられている。また、毎月開催される施設長会議を通じて、各事業所の状況や課題を共有し合う体制がある。働きやすい環境整備として、時短勤務やスポット勤務などライフステージに応じた柔軟なシフト対応、休憩室の畳の更新など、職員の就業環境に配慮した取り組みがされている。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成	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	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	a
		15	② 総合的な人事管理が行われている。	a	a
	Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	16	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	a

[自由記述欄]

14. みつみガイドにより人事ポリシーが明文化されており、求める人材像や採用・育成の基本的な考え方が整理されている。外国人職員の採用や就職フェアへの参加など、多様な人材確保にも取り組んでいるほか、「令和7年度系統的・継続的研修によるキャリアアップの取組全体」として、法人全体の研修体系を整えている。外国人職員については、福知山市が実施する多業種向け研修への参加など、地域資源を活かした研修機会の提供も行っている。

15. 期待する職員像や人事基準はみつみガイドに明示されており、職員の意見を聞きながら随時見直しや改善が図られている。次世代育成については、面談を通じて法人が期待する役割と本人の希望するキャリアの目線合わせを行い、資格取得時の業務手当支給などで意欲喚起に努めている。ケアマネジャー資格取得者が多数在籍しており、更新研修の出動扱いや主任ケアマネジャー研修の出張扱い、福知山市の助成制度の活用など、資格取得支援に積極的に取り組んでいる。

16. 看護職、栄養士、管理者、介護職など、職種による業務負担の違いを把握したうえで残業データ管理が行われている。有給休暇は計画的に50パーセント以上の取得を目標とし、育児休暇や看護休暇、子どもの発熱時の休暇取得、親の介護などにも柔軟に対応している。さらに、法人として看護や介護に関する無給休暇をプラス10日間取得できる制度を設け、「コンプライアンスコールゆう」など相談窓口も整備されており、配属希望の聞き取りや離職希望の有無を丁寧に把握するなど、ワークライフバランスに配慮している。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成	Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	17	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a	a
		18	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	a
		19	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	a
	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	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	a

[自由記述欄]

17. 当事業所では、職員一人ひとりの育成に向けた取り組みが、法人全体で策定された教育・研修に関する基本方針と計画に基づき、組織的に実施されている。また、必要に応じて外部研修への受講を進めている。資格取得支援については、取得に必要な費用の上限10万円まで法人で補助している。介護福祉士の取得など実績はある。

18. 本部主導のもと、職員のキャリア段階に応じた階層別研修が計画的に策定・実施されており、組織全体のサービス水準の維持向上を図っている。また、内部研修に加えて、専門性の深化が必要な職員に対しては、積極的に外部研修への受講を促している。職員のスキルアップを強力に支援するため、資格取得支援制度が整備されており、介護福祉士などの資格取得に必要な費用について、上限10万円まで法人による補助を実施し、その結果、実際に資格取得の実績を上げている。

19. 個々の職員の育成ニーズを把握するため、目標管理シートやこれまでの資格取得状況について面談等を通じて定期的に聞き取り、その結果を一元管理している。この把握状況に基づき、専門知識の習得が必要な職員に対しては、積極的に外部研修への参加を促している。また、研修に関する新しい情報が入り次第、その研修が適切と思われる対象職員へ個別に受講を勧めている。さらに、職員から「受けてみたい」という研修に関する意見や提案があった場合にも、その意向を尊重し、内容を検討した上で研修への参加を提案するなど、職員の主体的な学びを支援する体制が確立されている。これにより、職員の能力やキャリア志向に合わせた適切な研修機会が確保されている。

20. 将来の福祉専門職の育成に貢献するため、実習生受け入れの体制を整備し、継続的な取り組みを行っている。実習の円滑な実施に向けた実習受け入れマニュアルを作成し、実習の進め方や留意事項について法人内の各担当者間で共有している。福祉体験を目的とした教育実習生の受け入れを実施し、受け入れ先の学校とは日頃から密な連携を図っており、実習の目的や内容について十分に調整を行う体制がある。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅱ-3 運営の透明性の確保	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	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	a
		22	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	a

[自由記述欄]

21. 利用者や家族に対して情報を開示する取組を積極的に行っている。Instagramやホームページを通じて施設の日常や行事の様子を発信し、館内掲示等と合わせて、利用者や家族が施設の雰囲気や生活の様子を把握しやすい環境がある。

22. 外部監査人による監査を定期的に受け入れ、その都度報告を受けている。監査人から得られた報告内容や指摘事項については、職員会議の場で速やかに全職員へ通知し、組織全体で情報を共有している。この外部監査の結果を真摯に受け止め、指摘された事項に基づいて具体的な改善に取り組む体制を確立しており、運営の質の向上と適正化に繋げている。

評価分類	評価項目	通番	評価細目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献	Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。	23	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。	a	a
		24	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。	a	a
	Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	25	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	a
	Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	26	①	福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	b	b
		27	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。	b	a

〔自由記述欄〕

23. 「令和7年度事業計画書」には地域貢献の取組が明記されており、出張販売や「本を読みたい」という利用者の希望に対しては、福知山図書館から移動図書館を月1回招致するなど、利用者の生活背景や経済状況の個別ニーズに基づいた柔軟な社会資源の活用を実践している。淑徳高校の和太鼓演奏との行事連携やすしバイキングなど、地域の資源を活かしながら利用者の楽しみと地域交流を図る取組が行われている。

24. 「ボランティアの受け入れ・教育」という名称のボランティア受入れマニュアルには、受入れの基本姿勢、教育方法、募集方法、心構え、フローが明確に示されており、ボランティア活動の位置づけが整理されている。行事ごとのボランティア受入れも比較的多く、排泄勉強会等の取組も含め、令和6年度の年間受入れ人数は43名となっており、特に行事での余興に関するボランティア（演劇、大正琴、高校生による和太鼓など）が多く、利用者の生活に彩りを提供している。

25. 医療機関や関係機関の連絡先はリスト化され、すぐ連絡が取れる状態が整えられている。成年後見人や身元引受人、医療・福祉関連機関の連絡先は利用者ごとのケース資料にも記載され、ターミナル期を含む緊急時にも誰でも迅速に対応できるよう工夫されている。特に、利用者個々の課題に応じて、福知山市や法テラスなどの行政・専門機関と連携を図り、支援の幅を広げている。医療連携においては、協力医療機関だけでなく、地域にある他の医療機関とも連携を築き、利用者の健康管理体制を強化しています。さらに、支援が難しい身寄りがいない方の万が一の事態に備え、対応手順や連絡先を明確にしたリストを作成しており、いつ何時でも組織的に対応が取れる緊急時の体制も確立されている。

26. 施設の一部を交流スペースとして開放しており、地域住民の交流の場として活用されている。また、地域防災の一端を担うため、福祉避難所としての機能を有しており、災害時の重要な社会資源として貢献できる体制を整えている。社会福祉法人に求められる地域公益活動の視点からは、まだ十分な取り組みに至っていないという自己認識があり、具体的には、地域住民への福祉や介護に関する勉強会の開催など、専門的な知見や機能を地域に積極的に還元する活動が実施できていない。

27. 地域に根差した福祉ニーズの把握と公益的な活動への貢献に意欲的に取り組んでいる。特に、施設長が町内会長や民生委員といった地域のキーパーソンと積極的に連携を図ることで、地域が抱える具体的な福祉課題や潜在的なニーズの把握に努めている。また、事業所単体ではなく、法人全体として、高齢分野だけでなく障がい分野を含む多様なサービスを提供することで、広範な地域の福祉ニーズを担う体制を確立している。これにより、組織として地域課題に即した貢献を目指す基本姿勢が明確になっている。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	28	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	a
		29	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	a
	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。	30	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	a
		31	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。	b	a
		32	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。	b	a

[自由記述欄]

28. 定期的の実施される内部監査の場で、人権意識に関する項目を重点的に設定し、職員の意識や実際のサービス提供状況について注意深く確認を行っている。この監査を通じて、職員間での人権尊重の重要性についての共通理解を維持し、意識の希薄化を防ぐための組織的な仕組みを確立している。

29. マニュアルの見直しは随時更新している。業務マニュアル(業務表：勤務に合わせた内容)を作成し、利用者へ一般的な支援の流れを明記している。また、排泄介助についても各利用者ごとにいつ必要となるのかについてまとめている。「施設内で虐待(疑いも含めて)が発生した場合の対応書類」という名称で、不適切な事案発生の際の対応についての手順をまとめている。

30. Instagramの活用を行い、施設の日常の雰囲気や取り組みを利用者やその家族が視覚的に情報を得られるように発信している。入所申し込みがあった段階で、面談や見学をしてもらっている。措置施設であるため、体験入居の対応は難しいため、見学してもらえるよう勧めている。海外の方の受け入れに関する問い合わせが福知山市からあったため、国際化が進む社会情勢を鑑み、多様な利用希望者への対応についても検討を始めている。

31. 養護老人ホームの利用開始時には、「ご利用のしおり」といった分かりやすい文書を用いてサービス内容や利用規則について丁寧に説明を行っている。また、特定施設入居者生活介護の利用者に対しては、入所の段階で「重要事項説明書」を用いて詳細な説明を行い、必ず書面による同意を得ている。特に、身元引受人がいない利用者については、成年後見人等の法定代理人から適切に同意を得るなど、利用者の権利擁護に配慮した手続きを踏んでおり、サービス開始・変更時の説明と同意取得のプロセスが制度ごとに適切に整備されている。

32. 入所契約やサービス内容については、福知山市が作成した冊子等を用いて説明が行われており、利用者や家族が制度や料金、サービス内容を理解しやすいよう配慮している。サービス内容の変更が必要となる場合には、利用者に対して不利益が生じないよう、詳細な説明と十分な配慮を行っている。また、利用者のサービスの意向確認や退所後の生活や環境への移行支援については、生活相談員が中心となって一貫して対応している。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。	33	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。	a	a
		34	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a	a
	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。	35	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。	a	a
		36	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	a

[自由記述欄]

33. 利用者からの要望や意向把握の一環として、食事に関するアンケート調査を年1回は実施し、その結果を公表するとともに、メニューや行事食に反映している。独自の「まんぷくレストラン」やデザートバイキングなど、食を楽しむためのプログラムにも取り組んでおり、生活の質の向上と満足度向上につながる工夫をしている。集計結果は、職員会議の場で全職員に共有され、サービスの提供方法や内容を改善するための具体的な検討材料として活用されている。また、日常的な意見を職員を介さずに吸い上げる仕組みとして、食堂に意見箱を設置しており、利用者の意見や要望を幅広く聴取できる体制を整えている。

34. 利用者の意見や要望をサービスの質の向上に活かすため、苦情解決の体制を整備するとともに、苦情の窓口を明記した掲示を行い、利用者へ仕組みを周知している。寄せられた苦情については、その概要や対応結果を広報誌で公開することで、情報の透明性を確保し、再発防止と改善に向けた取り組みを全利用者へ周知している。

35. 相談窓口の案内は館内に掲示されており、利用者や家族が相談先を把握しやすいよう工夫されている。相談は相談室や居室など、プライバシーに配慮した場所で行うことができ、相談しやすい環境整備に努めている。

36. 苦情や要望に対応するための苦情対応マニュアルを整備し、その内容は定期的に見直すことで、常に最新かつ適切な手順に基づいた対応が可能な状態を維持している。実際の運用においては、文書ではなく口頭での要望が利用者から多く寄せられているが、職員はこれらを真摯に受け止め、その都度、迅速に対応することで、利用者の生活上の不便や不満の早期解消に努めている。

評価分類	評価項目	通番	評 価 細 目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	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	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	a
		38	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	a
		39	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している。	a	a
【自由記述欄】						
37. 感染症、虐待、身体拘束、事故を統括するリスクマネジメント委員会を施設長もメンバーとして設置し、3ヶ月に1回定期開催するとともに、事故発生時には事故マネジメント会議で事例を検討し、ヒヤリハットを含む事故の種類をパソコンで集計・分析している。年4回のリスクマネジメント会議を通じて職員間で情報共有を行い、改善策を検討し実施することで、事故防止に関する指針に基づいたPDCAサイクルを運用している。 38. 予防策から発生時の対応手順までを網羅した感染症対応マニュアルを整備し、これに沿った組織的な取り組みを実行する。また、感染症対応の責任と役割を明確にするため、感染保険労働安全衛生委員会を設置し、管理体制を確立している。特に、感染管理の専門性を高める取り組みとして、感染管理認定看護師による定期的な施設巡回や直接的な指導を受けており、専門的な知見に基づいた実践的な予防策と対応能力の向上を図っている。 39. 災害時対応マニュアルを整備し、防災に関する手順を明確に定めている。過去に水害が発生した地域特性を踏まえ、自治体と連携した合同防災訓練を消防署の参加のもと定期的に実施しており、地域全体での協力体制を構築している。また、施設内においても緊急連絡網の整備や招集訓練を繰り返し行うことで、全職員の緊急時対応能力の向上と迅速な情報伝達体制の確保に努めている。						

評価分類	評価項目	通番	評価細目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保	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	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	a
		41	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	a
	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	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。	a	a
		43	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。	a	a
	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	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、職員間で共有化されている。	a	a
		45	②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	b
【自由記述欄】						
40. サービス全般に関する介護支援マニュアルが整備されているほか、職員の業務遂行を支援するための1日の業務表が作成されている。また、個別支援の確実性を担保するため、利用者一人ひとりの個別支援方法を詳細に作成し、これを職員に周知し確認する仕組みがある。 41. 養護老人ホームの利用者については「処遇計画書」を、特定施設入居者生活介護の利用者については「サービス計画書」を施設ケアマネジャーが責任をもって作成している。この計画に基づき、月に1回は組織内で「所見」（モニタリング）を実施しており、計画と実際の支援内容との整合性や効果を定期的に検証している。このモニタリングの結果を活用し、外部・内部のサービス利用が利用者のニーズに合致しているかを継続的に検証し、必要に応じて柔軟に見直しを行う体制が確立されており、支援の質の維持向上に繋がっている。 42. 市からの情報に加えて、職員による初回面接を通じて丁寧なアセスメントを実施し、利用者の生活状況やニーズを詳細に把握している。その上で、関係者を集めたサービス担当者会議を開催し、本人の意向を最大限に尊重しながら、多職種の専門的な視点を取り入れた計画を作成している。特に、支援が難しい困難ケースに対しては、市の担当部署、医療機関、地域包括支援センターなど、外部の専門機関と積極的に連携を図り、多様な社会資源を活用している。 43. 福祉サービスの質の維持向上と利用者のニーズへの適合性を確保するため、サービス実施計画の評価・見直しを定期的に実施する仕組みが確立している。毎月モニタリングを実施することで、計画の進捗状況と効果について継続的な確認を行っている。また、定期的な見直しに加え、利用者の状態に変化が見られた際には随時計画の見直しを実施している。 44. サービスの実施記録をPCソフトに入力して職員間で共有し、朝と夕方の引き継ぎを欠かさず行って利用者の状況を確認している。毎月、サービス提供事業所間の会議を開催し、利用方法や支援内容の変更点を社内記録ツールで共有している。また、外部研修に参加した職員が施設内で講師役を担う「記録の書き方研修」などを通じて、学びの共有とアウトプットの機会を設けており、組織内のスキル向上に努めている。 45. 利用者に関する記録の管理体制の基礎として、個人情報保護規定を整備している。また、個人情報の取り扱いについては、サービス利用開始時に本人またはご家族に対し、説明と同意を得る手続きを確実に実施している。一方で、記録やデータの廃棄方法、電子データ処理、持ち出しに関する具体的な規定は未整備の部分があり、個人情報保護法で求められる重要な項目についての詳細な規定が確認できなかった。						