［様式９－１］　　福祉サービス等第三者評価結

総 合 評 価

受診施設名	厚ニコニコハウスケアハウス	施設種別	ケアハウス （旧体系： 軽費老人ホーム）
評価機関名	一般社団法人京都ボランティア協会		

令和８年１０月１日

総　　評	社会福祉法人福知山シルバー厚ニコニコハウスケアハウスは2階・3階・４階に７０人の方が入居されています。各居室にはトイレ、洗面台、簡易システムキッチンが取り付けられています。2階・4階の食堂では広いベランダにゴーヤや朝顔・きゅうりの苗を植えて緑のカーテンで快適に過ごせるようにしています。浴室の入り口は暖簾とカーテンでプライバシーに配慮され、浴槽はお湯がみなぎり、毎日利用者が自由に入浴を楽しまれています。屋上には季節の花々が植えられ、散歩コースとしても心を和ませ、気候の良い時には屋上で、喫茶も開催されています。また、屋上からは市内の風景がパノラマとして楽しめます。そして、懐かしい福知山花火大会や丹波大文字の屋上での鑑賞を心待ちにされています。3階は運動マシーンを備えた部屋や「趣味の世界」と題して、昔懐かしい古紙幣や鉱物の展示をされています。月一回の利用者の会「ふれあい会議」や記入する用紙を備えた意見箱の各階設置、アンケートの実施で利用者の意見の聞き取りに努めておられ、利用者からの意見はふれあい会議や掲示板で公表されています。送迎は利用者が病院や市役所へ行く時は無償で、買い物は安価で利用できます。これらの数々の取り組みからは、利用者が居室や施設にこもらずに生活して欲しいとの熱い思いが伝わってきました。
特に良かった点（※）	**上司評価（多面評価制度）の取り組み** 福祉施設や事業所における福祉サービスの質の向上には、施設長（管理者）の責任と役割が重要です。組織の風通しを良くしマネージメント力を強化するために「部下が上司を評価する制度」を導入されて、部下である最も近い視点からの上司評価手法を立ち上げて見える化されていました。また職員からの評価を分析・検討して職員にフィードバックをされるなどで、職員の信頼を得ています。 **事故発生状況の分析・検討・課題の抽出** 事故対応マニュアルや対応フローを整備し、部署会議等を通じて職員へ周知されています。事故やヒヤリハットについても、報告・共有に加え、事故報告書をもとに分析して要因を振り返り、発生の多い時間帯や場所を明確化し、再発防止策を検討されています。また、事故発生後も1週間後、1か月後と経過を確認し、対策の効果を確認したうえで、必要に応じて見直されています。事故発生時の対応だけで終わらず、その後の経過や対策の効果まで丁寧に確認され、検証したことを広報紙で注意喚起されていました。安心・安全なサービスにつながる素晴らしい取り組みです。

	地域ニーズと医療との連携のとりくみ 地域では独居老人（若しくは単身世帯）が多くなってきています。そのような中で、共助の精神が薄くなってきているのも現状です。このような地域ニーズがある中で、隣接する病院では、病気は治癒して退院できるのだが、退院後も医療的ケアが必要な方や、家に帰って生活するのには不安な方がおられます。病院の地域連携室と事業所との連携で、そのような方を一時的にケアハウスで受け入れ、養生をしてから家に帰られる方やそのままケアハウスに入居される方が増えてきています。受け入れに備えて、看護師の配置や職員への看護の研修を充実されるなど、病院と隣接する事業所としての役割を担って、取り組まれています。退院される方にとって、不安な中で安心基地が出来たことは今後に期待できます。
特に改善が望まれる点（※）	**通番１「理念」「基本方針」「職員の心構え」の一貫性** ホームページには、理念と基本方針を掲載、総合パンフレットには理念と職員の心構えを掲載、パンフレットには法人理念と基本方針・職員の心構えを掲載されており、一貫性がなくばらつきが見られます。今、パンフレットを見直されている過渡期にあるため、いろいろなパンフレットを配布しているともお聞きしましたが、法人の姿勢を正しく伝えるためにもホームページ・パンフレット等どれを見ても法人理念・基本方針・職員の心構えが同じように目に入るように掲載方法を整えられることをお奨めします。 **通番20実習生受け入れマニュアルの整備** ケアハウス単独では実習生の希望は少なく、厚ニコニコハウス全体として、認知症デイサービスと連携し、施設概要説明・介護技術・車椅子操作・利用者との関わり方など、実習内容に応じてプログラムを作成し、一体的に取り組まれていました。ケアハウスでは「実習生・ボランティア受け入れマニュアル」を作成されていましたが、実習生とボランティアでは基本姿勢や目的も異なりますので、福祉サービス専門職の教育・育成に向けてのマニュアルを作成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	厚ニコニコハウス ケアハウス
施設種別	軽費老人ホーム
評価機関名	一般社団法人京都ボランティア協会
訪問調査日	令和8年8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	評価結果 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]

法人理念・基本方針はホームページ・パンフレットに掲載し、施設玄関や事務所入口など目につく場所に掲示している。理念からは法人が目指す、地域に開かれた施設であることが読み取れ、基本方針は法人の理念との整合性が確保されている。基本方針の一つに「職員一人ひとりが仕事に意欲と責任を持ち、より良い施設になるように努力します」とうたうと共に、職員の心構え５項目を作成して行動規範としている。法人研修「法人運営の理解」を実施して職員に理念を周知している。利用者には４月の「ふれあい会議」で、法人理念・基本方針を明記した紙面を配布しており、家族には広報紙「おかげさん」に掲載して、配布し説明している。また、職員には毎週月曜日のミーティングで理念の唱和や中・長期計画の見直し時や「職員のしおり」配布等で継続的に目にする機会を持っている。（ホームページ・パンフレット・ふれあい会議記録で確認）

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果 自己評価	評価結果 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]

通番2.　社会福祉事業全体の動向はWAMネットで把握して、理事会と、総合管理者会、戦略会議で分析している。地域の福祉計画は第10次福知山市高齢者保健福祉計画（介護保険事業計画）の策定動向や内容を、行政との会議や地域包括支援センターとの会議及び研修で把握して総合管理者会や戦略会議で分析している。福祉サービスのニーズ、潜在的利用者に関するデータは地域包括支援センター及び居宅介護支援事業所から入手して、地域特性の課題を把握・分析している。毎月の事業活動計算書で収支状況を総合管理者会及び戦略会議で分析し、部署会議で入居率や入退去状況、待機者数、体験入居の状況を分析している。（事業活動計算書で確認）
通番3. 法人の総合管理者会（戦略会議）での現状分析と方針に基づき、収支状況や事業所ごとの課題である光熱水費や原材料費の高騰、人材確保、設備更新などの経営課題について改善策を明らかにしている。総合管理者会で決定した方針や課題については、理事会へ報告し役員間で共有している。決定事項は、管理者会議を経て各部署会議で職員に周知している。経営課題の解決改善に向けて補助金等の積極的な活用や施設内照明のLED化、空気清浄機の更新、空調機の分解洗浄など、優先順位を検討しながら効果的な設備更新や修繕に取り組んでいる。（総合管理者会・管理者会議・部署会議の議事録で確認）

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果	
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。	A	A
		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。	A	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]

通番4. 中・長期計画は、法人理念・基本方針に基づいて重点目標を策定しビジョンを明確にしている。中・長期計画は、法人運営・人材確保・人材育成・設備更新・BCP（事業継続計画）の推進及び地域連携など、法人が抱える課題に対する具体的な内容になっている。中・長期計画はケアハウスの入居率や各事業所の利用率などの数値目標を設定すると共に、人材確保、離職率の低減、資格取得者数などの目標を明示し、各目標について達成状況や実行率を確認できる評価項目を設け、実施状況の評価をおこなえる内容となっている。中・長期計画の見直しは、単年度計画で各事業を計画・実行し、年度末に一緒に総括をおこなっている。加えて、中・長期計画（3年）の期間で見直している。（中・長期事業計画、収支計画で確認）
通番5. 単年度計画は、中長期計画に掲げた方針を反映し年度内に実行可能な具体的な内容になっている。単年度事業計画は入居率・利用率の向上、設備更新、サービスの質の向上など、経営及び施設運営に関する課題と改善策を盛り込み法人運営全体を見据えた内容になっている。目標や評価項目をより分かりやすく整理し、実施状況や達成状況を確認・評価をおこなえる内容になっている。
通番6. 事業計画は、3月の部署会議で前年度の評価や課題、次年度計画について職員参画のもと協議をおこない策定している。毎月の部署会議で、単年度事業計画の進捗状況を確認し、実施状況や課題について評価している。また、委員会や部会においてもそれぞれの取り組み状況を共有し、必要に応じ改善をおこなっている。年度末に部署会議で目標達成度合いや課題を整理し、４月に戦略会議、管理者会議等で検討してもらっている。（単年度事業計画・収支計画・部署会議議事録で確認）
通番7.　事業計画の主な内容は、広報紙「おかげさん」に掲載して利用者・家族に配布して周知すると共に、利用者には「ふれあい会議」で施設の取り組みや行事予定など主な内容を説明している。家族には、来所された際に施設の取り組みや行事予定など事業計画の主な内容を説明している。年４回発行の広報紙「おかげさん」は事業計画や活動内容を写真入りで掲載し理解しやすいように工夫している。事業計画については掲示板や広報紙、SNSなどで、施設の取り組みを継続的に発信することで、利用者や家族が施設運営への理解を深め、行事や取り組みに参加しやすい環境づくりをおこなっている。（広報紙「おかげさん」に掲載を確認）

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。	A	A

[自由記述欄]

通番8. 部署会議において進捗状況や課題を確認し、改善すると共に、年度末には総評をおこない次年度計画に反映すると共に、各部署・委員会での評価内容は管理者会議や総合管理者会で共有し、法人全体としてPDCAサイクルの取り組みを実施している。令和６年６月に組織体制を整備して事業所間の課題や支援方法について横断的な情報共有と検討をおこなえる体制の強化に取り組んでいる。京都府福祉サービス第三者評価基準で毎年自己評価をおこなうと共に第三者評価を３年毎に受診している。自己評価、第三者評価の結果は部署会議や委員会で、課題を整理、分析、検討し、総合管理者会、戦略会議でも分析・検討をおこなっている。(自己評価を確認)

通番9. 自己評価、第三者評価の結果を分析して、それに基づく課題を文書化している。課題は部署会議や委員会、総合管理者会、戦略会議で協議し、法人全体で共有している。評価結果をもとに、各専門委員会が研修や業務改善を計画的に実施している。改善策の実施状況は、総合管理者会、戦略会議及び各委員会で定期的に評価・見直しをおこない、中・長期計画や事業計画に反映している。また、必要に応じて改善計画の見直しをしている。

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	評価結果 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]

通番10.　管理者は、中・長期計画及び単年度事業計画に基づいて施設運営をおこない事業所の方針と取り組みを明確にしている。自らの役割や責任は、広報誌「おかげさん」に掲載して表明すると共に、組織図、職務分掌表などで文書化し、部署会議、管理者会議、研修で職員へ表明し周知している。災害や事故など緊急時の管理者の役割は、BCPや防災マニュアル、緊急連絡体制表に明記している。管理者不在時は、職務権限に基づき管理者代理が対応する体制を明確にしている。（「おかげさん」・「組織図」・職務分掌規程で確認）
通番11.　管理者は各種法例などを把握すると共に行政通知や関係機関からの情報を確認して適正な事業運営に努めている。管理者は法令遵守や介護保険制度に関する研修会や説明会に参加し「WAMネット京都」等を活用し、最新の制度改正や運営基準について理解を深めている。遵守すべき法令や通知などはファイリングし部署会議や研修で職員へ周知している。ファイルは常時職員が閲覧できる事務所に保管すると共に、最新の法令を法令サイトにリンクした法令別QRコード（（株）デンソーウエーブの登録商標）で閲覧できる資料を作成し、A4サイズの用紙にまとめている。その資料は職員に配布し職員自身で確認できるようにしている。今年度、法人でコンプライアンス委員会を立ち上げて収集した情報（環境への配慮・感染対策・安全管理）はコンプライアンス研修に取り入れて職員への周知・浸透するように取り組みを進めている。（法令別QRコード　を確認）
通番12.　管理者は各種会議において、利用者満足度調査、事故、苦情、事業実績などを基に福祉サービスの質を定期的に評価・分析、課題を把握をしている。明らかになった課題については、管理者は質の向上を目的として、総合管理者会議・戦略会議及び各専門委員会を設置し、課題に応じた検討・改善をおこなう体制を整備して、管理者も参加し改善活動を主導している。部署会議において職員からの意見や改善提案を収集し、レクリエーション活動や業務改善、サービス内容の見直しに反映している。また、専門委員会を通じて、事業所を越えた課題については協議している。年間研修計画を策定し施設内研修を計画的に実施すると共に、外部研修への参加を推進し法人全体のサービスの質の向上につなげている。
通番13.　管理者は収支計算書や利用率・人件費・労務状況を分析し業務内容を定期的に見直すとともに、給与制度や勤務形態の見直しなど、職員が働きやすい環境作りに取り組んでいる。管理者は各会議や研修を通じて経営状況や課題、改善方針を共有している。管理者は各会議や委員会活動へ積極的に参加をし組織図に基づいた運営体制のもと経営改善や業務効率化を推進している。

評価分類	評価項目	通番		評　価　細　目	評価結果 自己評価	評価結果 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。	B	A
		15	②	総合的な人事管理が行われている。	B	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組んでいる。	A	A

[自由記述欄]

通番14.　運営規程に必要な人員配置を定め、中・長期計画（２０２５年～２０２７年）の重点目標で人材確保、職員育成の方針を明記すると共に、「きょうと福祉人材育成認証制度」の認証法人としても職員育成計画書や階層別人材育成計画及びキャリアパス構成表を整備して人材育成の方針を定めて実施している。配置計画に基づき採用を進めているが、生活相談員候補の採用が出来ておらず、人員体制の充実が今後の課題となっている。法人として就職フェアや説明会への参加、派遣会社、求人サイト、外国人人材の活用など多様な採用活動を実施している。法人全体の介護職員不足により、ケアハウス職員として必要な人材を十分に確保できていない現状である。（中・長期計画・運営規定で確認）
通番15.　法人の理念・基本方針に基づき、階層別人材育成計画の目標レベルに合った力を「期待する職員像」としている。職員の採用・配置・異動・昇進・昇格などに関する基準は就業規則で定めて職員に周知している。「職員自己評価シート」を活用して年度初めと年度末に個別面談を実施、評価・面談結果をもとに勤務体制や業務改善を検討している。自己評価、個別面談及び上司評価（上司評価は令和８年度から導入）等多面的な評価を活用し処遇改善や職場環境の課題を分析している。職員育成計画書、階層別人材育成計画及びキャリアパス構成表を整備し、職員は将来の姿を描くことが出来ている。（階層別人材育成計画・就業規則・職員自己評価シート・上司評価を確認）
通番16.　労務管理の責任体制を明確にし、施設長は有給休暇取得状況や時間外労働などのデータ及び年2回の職員との面談で意向を把握している。施設長は定期健康診断、胃がん、肺がん、乳がん、子宮がん検診やインフルエンザ予防接種の補助などで、職員の心身の健康と安全の確保に努め、職員のしおりに掲載して職員に配布・周知している。相談員や施設長に相談しやすい体制を整備するとともに、法人組織内に相談窓口を設置して掲示で知らせている。総合的な福利厚生は制服購入費の助成や災害ボランティア参加の慰労金、研修会等の講師等での参加者には奨励金、クリスマスケーキの配布などがある。加えて京都府民間社会福祉施設共済会に加入して、映画のチケットや生活の利便性への割引などを利用している。働きやすい職場づくりに向けて、法人が京都モデルワークライフバランス推進企業認証制度に登録し、労働時間の短縮や育児・介護支援・柔軟な勤務形態の導入などをおこなっている。定年制廃止、産後パパ育休、資格取得支援の取り組みなども組織の魅力を高める取り組みとしている。（「職員のしおり」で確認）

評価分類	評価項目	通番		評　価　細　目	評価結果 自己評価	評価結果 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	B

[自由記述欄]

通番17　階層別人材育成計画の目標レベルに合った力を「期待する職員像」として明確にし、施設長及び生活相談員は7月の面談を基に単年度事業計画の事業内容に基づいて「福知山シルバー評価・面談シート」に職員の目標を設定している。「面談シート」を活用し職種ごとの役割りや課題を踏まえ、目標項目・達成水準・目標期限を明確に設定し職員一人ひとりの育成に活用している。2月の面談時には1年間の進捗状況の確認と次年度の方向性を話し合っている。（「福知山シルバー評価・面談シート」で確認）
通番18　階層別人材育成計画の目標レベルに合った力を「期待する職員像」として明示している。キャリアパス構成表で、目標レベルに必要な専門資格を明示している。中・長期計画は自主的で自律的、安定的で継続的な法人運営を実現するために３本柱の重点目標を掲げ、理念の達成に向けて「研修対策指針」を策定し、法人研修、事業所研修、法人外研修も取り入れ実施している。研修後にレポートを作成（感想を書いて施設長に提出）し、本人の理解度や研修内容、カリキュラムを評価している。法人研修は研修委員会、事業所研修は施設長・看護師・生活相談員により、評価と見直しをおこなっている。（「研修対策指針」で確認）
通番19　施設長は、職員の知識・技術・資格取得状況や希望などを面談などで把握している。相談員・看護師により、個別的なOJTが適切におこなわれているが、集合研修で職員に同じことを伝え、同じ様に理解してもらうことを大切にしている。職種ごとに必要な専門知識・技術を部署内研修に位置付けている。隣接する市民病院から退院する方を受け入れ、不安な気持ちを取り除き、自宅に帰られる準備をする受け皿になる方向で、感染症対策、救急救命、呼吸器系疾患などのテーマ別研修は看護師から学んでいる。外部研修は職員へ周知し、資格取得希望者や受講対象者には積極的に情報提供と参加勧奨をおこなっている。職員一人ひとりの学習機会の確保は、勤務調整で参加しやすくしたり、伝達研修で学べるように配慮している。
通番20、中・長期計画で、介護・福祉の魅力の発信と福祉サービスを担う職員の育成についての基本姿勢を明記をしている。「実習生・ボランティア受け入れマニュアル」を1冊にして作成しているので、見直しの検討中である。ケアハウス単独では実習生の希望は少なく、併設の認知症デイサービスと連携し、施設概要説明・介護技術・車椅子操作・利用者との関わり方など、施設全体として実習内容に応じたプログラムを作成の上、一緒に取り組んでいる。学校側とは、受け入れ前の打ち合わせや実習期間中も継続的な連携を維持している。実習指導者に対する研修は管理者や相談員が法人内研修で実習に必要な知識や対応方法を学んでいる。（中・長期計画で確認）

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]

通番21　法人のホームページに理念、基本方針、役職及び職員、決算及び財務状況、苦情受付体制、第三者評価受診結果を公開している。事業所の取り組み内容はSNSで公表し、苦情・相談内容は事業所内掲示板や広報紙「おかげさん」で公表している。また、満足度調査の結果は冊子にして事務所の前に置き閲覧出来るようにしている。更新されたパンフレットにはケアハウスの理念や利用者の過ごされている様子を図や写真で良く分かるように作成し法人パンフレットと共に配布している。また事業所前の掲示板には「地域交流頑張っている」のポスターに【ボランティアの募集や職員の講師派遣、職員の災害ボランティア派遣】を掲載し地域に向けて発信している。（「ホームページ」・「おかげさん」・「満足度調査集計結果」で確認）
通番22　事務、経理、取引に関するルールは、各種規程で明確にされていると共に、組織図や職務分掌規程で権限・責任が明確にされ、必要に応じて部署会議や管理者会議で職員に周知している。事務、経理、取引等については税理士法人の税理士や社会保険労務士法人の社会保険労務士と連携し、会計処理や労務管理、就業規則等について助言を受けている。経理、事務処理については法人監事による内部監査を毎年実施し確認している。税理士と社会保険労務士からは、財務状況や労務管理、事業運営について専門的な視点からの外部監査を受け、公正性・透明性の確保に努めている。税理士から予算書のくみ方の指導を受けて経営改善に活かしている。

評価分類	評価項目	通番		評　価　細　目	評価結果 自己評価	評価結果 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
	また、地域住民や慰問	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。	A	A
		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。	A	A

[自由記述欄]

通番23　理念・基本方針に、地域との関わりについて基本的な考え方を文書化している。地域行事や行政、関係機関からの情報を収集し、館内掲示や職員からの説明を通じて利用者へ情報提供をおこなっている。利用者の身体状況や希望に応じて、地域行事への参加や外出を送迎支援する体制を整え実施している。地元老人会に施設を開放し、管理者は「防災講話」を実施するなど、地域との交流をおこなっている。その際には、入居者にも参加を呼び掛けて地域住民とのつながりを深める機会を設けている。さらに、地域清掃活動への参加や福知山市新規採用職員の実習受け入れなどで、地域との交流や施設への理解を深める取り組みを積極的におこなっている。利用者の買い物や通院など、日常生活においても必要に応じて職員が送迎支援や買い物代行をするなど、個々の利用者のニーズに応じて、地域の社会資源を利用するように推奨している。
通番24　「実習生・ボランティアマニュアル」の留意点でボランティア受け入れに関する基本姿勢を明文化すると共に登録手続き、ボランティアの配置、事前説明に関する項目のマニュアルを整備している。地域の学校教育などへの協力についても、「小・中・高生の受け入れマニュアル」で基本姿勢を明文化している。オリエンテーションで、利用者との関わり方や安全管理について話をして、活動中も必要に応じて助言や支援をおこなう仕組みになっている。学校教育への協力は同法人の2か所のケアハウスは受け入れている。当事業所では積極的にアプローチしているが、実績はない。福知山市新規採用職員の実習受け入れや福知山市社会福祉協議会の職場体験を受け入れ、地域の福祉教育や人材育成に協力している。地域住民のボランティアの受け入れを再開し、利用者との交流機会の充実を目指されている。（「実習生・ボランティア受け入れマニュアル」で確認）
通番25　関係機関や団体、個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示した「福知山市わたしたちの介護保険」を常備し事務所前の廊下の閲覧コーナーに設置するとともに、職員や利用者で共有している。京あんしんネットで情報を得ると共に地域包括支援センター運営協議会への参画や福知山市民間社会福祉施設連絡協議会にも参画して継続的に地域の医療・介護・福祉関係機関との連携強化に努めている。また、併設する居宅介護支援事業所や認知症デイサービスリンゴ村とも日常的に連携している。人生の寺小屋（ACP普及活動）に継続して参画して、医療・介護・福祉関係者と連携しながら人生会議（ACP）の普及活動に取り組んでいる。利用者や家族からの相談内容に応じて関係機関につなぐとともに、地域包括支援センター、医療機関、居宅介護支援事業所、行政などとのネットワークを活用し、継続した支援がおこなえる体制を整備している。必要に応じて法人内の各事業所が連携し切れ目のない支援に努めている。（「福知山市わたしたちの介護保険」で確認）

通番26　自治会にイベント用品を貸し出したり、地元老人会へ施設を開放するとともに、管理者は防災とBCPの防災講話をおこない、地域住民との交流促進に取り組んでいる（利用者も参加をしている）。管理者は福知山市新規採用職員の福祉研修を担当したり、ACP普及活動「人生の寺小屋」に参画し、医療・介護・福祉に関する知識の普及・啓発に取り組み、地域に参加を呼び掛けている。また、福知山市民間社会福祉施設連絡協議会に参画をして地域のニーズを把握している。地域のニーズは単身家族が増えてきている。共助の精神が薄れてきている。独居老人が多くなっている」現状の中で、隣接する病院の地域連携室から相談を受け、退院後の受け入れ先として、自宅に帰るまでの見守り期間の受け入れをしている。令和6年の浸水被害が予測された際には地域高齢者の体験入居による一時避難受け入れをおこない、その後も緊急時の体験入居を行政や居宅介護支援事業所、民生委員に声掛けをおこなっている。福知山市、福知山社会福祉協議会、福知山市民間社会福祉連絡協議会、医療、介護関係機関と連携し、ACP普及活動への参画や書き損じはがき回収活動等、地域福祉の向上と地域づくりに継続して取り組んでいる。
通番27　併設リンゴ村の運営推進会議や地域包括支援センター運営協議会、福知山市民間社会福祉施設連絡協議会などへ参画すると共に、地域交流活動などに参加をして、地域住民や関係機関との意見交換を通じて福祉ニーズの把握に努めている。施設に寄せられる入居相談や介護に関する相談にも随時対応するなど多様な相談に応じている。法人では独居高齢者や障害のある方への配食サービスを実施すると共に、災害時には地域高齢者の一時避難受け入れなど、公益的な支援活動をおこなっている。令和8年度の事業計画に事業所としての災害対策に関する基本方針で、本施設に対して市、町から地域の避難行動要支援者の受け入れ要請があった場合の受け入れについて記載している。（令和8年度事業計画」で確認）

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	評価結果 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。	A	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。	A	A

[自由記述欄]

通番28.　法人理念を「第2の人生いつもニコニコと過ごして頂くために、共に助け合い話し合い、寂しくない生活の支援を目指します」と明示し、組織内で共通の理解を持ち実践できるように研修の持ち方を工夫している。また、倫理規程を策定し研修を通じて職員に周知している。標準的な実施方法は利用者を尊重した基本姿勢が反映されている。年間研修計画に基づき、虐待防止、身体拘束、人権擁護などの研修を実施している。毎月のふれあい会議やケース会議、アンケートで利用者の意見や支援状況を把握・評価などをおこない、必要に応じて改善している。（「ふれあい会議の議事録」・「ケアハウス介護スタッフ業務マニュアル」で確認）
通番29.　プライバシー保護や虐待防止などの権利擁護についてのマニュアルを整備し、部署会議や研修を通じて、職員の理解を深めている。年間研修計画に基づき、プライバシー保護、権利擁護、虐待防止・身体拘束廃止などに関する研修を定期的に実施して職員の意識向上に取り組んでいる。居室のトイレの備えは、カーテンになっているが、利用者が車椅子や歩行器で便座に座り易い設計の工夫がされている。居室に職員が入室する時や相談時には、利用者のプライバシーが守られるようにしている。また、風呂場の入り口に暖簾とカーテンを設け、排泄介助時も羞恥心に配慮するように工夫している。利用者には「ふれあい会議」で、お互いのプライバシーへの配慮や権利擁護の取り組みについて周知している。家族には契約時や広報誌「おかげさん」で権利擁護に関する取り組みを周知している。不適切な事案が発生した時は事実確認と被害拡大の防止を最優先して、内部通報窓口への報告や外部の窓口への報告・相談をおこなう事を組織図フローチャート図で明示している。（組織図フローチャート図で確認）
通番30.　理念、基本方針、事業内容などを記載したパンフレットは福知山市役所、市民病院の地域連携室、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所など、多くの人が入手できる場所に置いている。パンフレットは写真や図を多く取り入れ、施設の特長や生活の様子が分かる内容にしている。利用希望者や家族には管理者や生活相談員が施設見学の案内をすると共に、サービス内容や利用料金、生活環境について説明をしている。見学や体験入居には随時対応して、安心して利用してもらえるようにしている。パンフレットはサービス向上委員会や管理者会議で適宜（令和6年度に）見直している。
通番31.　サービス開始時や内容変更時には、利用者本人の意思を尊重し自己決定を支援している。重要事項説明書、契約書、パンフレット等を活用し、サービス内容、利用料金、保険外サービス等について、利用者・家族が理解しやすいよう丁寧に説明し、十分な理解と同意を得たうえで、必要な書面を交付している。サービス内容の変更時には、「ふれあい会議」等を通じて変更内容を利用者・家族へ周知するとともに、施設内の目につきやすい場所に分かりやすく掲示している。意思決定が困難な利用者については、家族等と連携し、関係法令および法人の定める手続きに基づき、本人の意向を可能な限り尊重しながら、適切に説明・同意を得たうえでサービスを提供している。
通番32.　サービス内容の変更時には、担当者会議において利用者の生活状況や支援内容を共有し、変更によって利用者に不利益が生じないよう支援している。他施設への移行や在宅復帰の際には、身体状況、健康状態、生活状況等の必要な情報を、文書や電話等により関係機関へ適切に伝達している。利用終了時には、管理者、生活相談員、ケアマネジャーが相談窓口となり、必要に応じて利用終了後も継続した支援につながるよう対応している。また、「福知山市わたしたちの介護保険」や施設パンフレット、管理者・生活相談員の名刺を利用者・家族へ手渡し、利用終了後の相談先や必要な情報を提供している。

評価分類	評価項目	通番	評価細目		評価結果 自己評価	評価結果 第三者評価
Ⅲ－1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ－1－(3) 利用者満足の向上に努めている。	33	①	利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	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。	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
		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]

通番33.　毎年年度末に利用者満足度調査を実施しており、集計・検討して冊子にまとめて公表し、施設内の閲覧コーナーで共有している。管理者は「ふれあい会議」に参加し、利用者からの意見を直接聴取している。利用者に「できること」、「できないこと」、「対応時期」を説明し、納得と理解を得ながらサービスの改善に取り組んでいる。
通番34.　苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置するとともに、苦情対応フロー図を整備し、組織として苦情解決体制を確立している。施設内の見やすい場所に苦情相談窓口や第三者委員を掲示し、各階に意見箱を設置している。重要事項説明書に苦情解決の方法や窓口を記載し、契約時に利用者、家族に説明している。苦情内容や改善結果は、申し出た利用者にフィードバックするとともに、個人が特定されないよう配慮したうえで「ふれあい会議」等で報告して、掲示板に公表している。苦情内容は管理者会議（サービス向上委員会）で検討し、必要に応じて総合管理者会（戦略会議）でも共有する等、再発防止と福祉サービスの質の向上に取り組んでいる。
通番35.　毎月開催する「ふれあい会議」や意見箱の設置、生活相談員による日常的な個別相談など、複数の相談方法や相談窓口があることを利用者・家族へ説明している。自ら相談することが難しい利用者に対しては、管理者や生活相談員が居室を訪問し、個別に相談を受けるなど、相談しやすい環境づくりに努めている。また、相談内容に応じて相談室や機能訓練室等を活用し、周囲に内容が聞こえないよう配慮するなど、相談者のプライバシーや秘密性を保持している。
通番36.　利用者から相談や意見を受けた際のマニュアルを整備し、記録方法や報告手順、対応までの流れ、定期的な見直し等を明確にするとともに、組織として適切に対応している。把握した相談や意見は、朝・夕のミーティングや部署会議等で速やかに共有し、必要に応じて対応の経過や結果を利用者へ説明している。また、利用者から寄せられた相談や意見について、部署会議や管理者会議等で内容を分析・検討し、対応方法や業務の見直しにつなげることで、組織全体でサービスの質の向上に取り組んでいる。（「相談・面談マニュアル」で確認）

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行っている。		A	A

[自由記述欄]

通番37.　リスクマネジメントに関する責任者を管理者とし、管理者を中心とした安全管理体制（リスクマネジメント委員会）を整備している。事故対応マニュアルおよび事故発生時対応フロー図を整備し、部署会議等を通じて職員へ周知している。事故発生時には事故報告書を作成し、発生状況、原因、対応内容等を記録するとともに、ヒヤリハット事例についても収集・共有している。事故報告書をもとに会議で要因分析をおこない、改善策や再発防止策を検討している。事故発生後は、1週間後および1か月後にケース記録等で経過を確認し、実施した対策の有効性を検証するとともに、必要に応じて対策の見直しをおこなっている。看護師が事故防止に関する研修を随時実施すると共に、毎年1月の交通安全月間に交通安全DVD研修や安全運転研修を実施している。（令和８年春号「おかげさん」で事故発生状況を時間帯や起こりやすい場所を分析して掲載しているのを確認）
通番38.　感染症対応マニュアルを整備し、部署会議や施設内研修等を通じて職員へ周知するとともに、感染症発生時に迅速かつ適切に対応できる体制を整えている。感染対策委員会を中心に、ガウンテクニックや手洗い等の研修を定期的に実施し、職員の知識・技術の向上に努めている。職員は出勤前の検温、手洗い、マスク着用を基本とし、感染予防を徹底している。また、来訪者にも手洗いやマスク着用等、感染予防への協力を依頼している。利用者については毎日の健康観察や居室内の換気や室温確認をおこない、感染症および熱中症の予防に努めている。感染症対応マニュアルは年1回を基本に、感染状況や対応内容等を踏まえ、必要に応じて見直しをおこなっている。（「感染症対応マニュアル」で確認）
通番39.　災害BCPおよび災害対応マニュアルを整備し、部署会議等を通じて職員へ周知している。災害発生時には職員が各階の利用者の安否確認を行い、連絡網を活用して職員間で情報共有をおこなう体制を整えている。災害に備え、食料は2階に70人分・3日分、水は2階から4階に分散して備蓄している。備蓄責任者を管理者とし、備蓄リストにより数量や保管状況を管理している。また、停電時に備えて入浴後の湯を翌朝まで残すほか、非常用電源、蓄電池5個、LED照明等を確保している。火災訓練、防水板設置訓練、防災食体験等を定期的に実施している。居宅介護支援事業所と連携した地域の高齢者の緊急体験入居の受け入れをおこない、火災訓練では地元消防署とも連携している。さらに、地元公立大学と協働し、災害発生時の初期行動指針の作成を進めるなど、地域との連携を図りながら災害時の対応力向上に取り組んでいる。（「災害BCPおよび災害対応マニュアル」・「備蓄リストで確認）

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	A

[自由記述欄]

通番40.　統一したサービス提供をおこなうため、介護マニュアルや業務マニュアルを整備しており、マニュアルは書面で確認できる。マニュアルには、プライバシー保護、権利擁護、虐待防止等に関わる姿勢が明示され、研修等を通じて職員への周知を図り、必要に応じて管理者や生活相談員が職員に対して指導・助言をおこない、サービス内容の統一と質の向上に努めている。サービスの実施状況は、ケース記録や申し送り、部署会議等を通じて確認する仕組みがある。
通番41.　標準的な実施方法や各種マニュアルは、戦略会議、相談員会、各専門委員会等において年1回以上の点検をおこない、必要に応じて見直す体制を文書管理規程により定めて実施しているのを改訂記録により確認する。個別処遇計画の評価や見直しの内容を踏まえ、必要に応じて標準的な実施方法に反映している。また「ふれあい会議」で把握した利用者の意見や相談員会での職員からの提案等を、標準的な実施方法や各種マニュアルの見直しに反映し、より実効性のある業務手順の整備とサービスの質の向上につなげている。
通番42.　入所時には、家族やケアマネジャーから得た情報に加え、本人への聞き取りをおこない、本人の意向を踏まえてアセスメントを実施している。個別処遇計画は担当介護職員が策定し、利用者の同意を得たうえでサービスを提供している。入所後は、半年に1回の再アセスメントを基本として、状態の変化があった場合には随時再アセスメントをおこない、利用者の心身の状況や生活上の課題、意向を把握している。個別処遇計画に基づくサービス実施状況を四半期ごとのケース会議で確認している。困難なケースについては、多職種が参加するケース会議を開催し、医療機関や居宅介護支援事業所等とも連携しながら、利用者に適した支援方法を検討している。
通番43.　個別処遇計画は、半年毎の見直しを基本として、利用者の状態変化時には随時見直しをおこなっている。サービス担当者会議には、利用者、生活相談員、看護師、介護職員等が参加し、本人の意向や心身の状況を踏まえて支援内容を検討している。モニタリングは2か月に1回、ケース会議は3か月に1回実施し、ケアマネジャー、生活相談員、看護師、介護職員等が参加している。見直した個別処遇計画の内容はケース会議や部署会議を通じて関係職員に周知している。緊急時には、ケアマネジャーや関係職種と速やかに協議し、必要に応じて個別処遇計画を迅速に見直すなど、利用者の状態に応じた適切な支援の提供に努めている。
通番44.　利用者の状況は個別ケース記録に、日々のサービス実施状況は業務日誌に記録している。記録様式を統一すると共に、部署会議や記録の確認を通じて、記録内容や記載方法の統一に努めている。職員は出勤時にケアハウス日誌、宿直日誌、個別ケース記録等を確認し、朝・昼のミーティングにおいて利用者の状況や必要な情報を共有している。また、パソコンのネットワークシステムを活用し、職員が各種記録を随時確認できる体制を整備しており、職員間の情報共有と継続した支援につなげている。
通番45.　文書管理・情報セキュリティ統合規程を整備して、利用者の記録等についての保管・保存方法、廃棄方法、情報提供の手順を定め、適切に管理している。各部署に管理担当者を配置するとともに、個人情報の目的外利用の禁止、閲覧権限の設定、パスワード管理、情報漏洩発生時の報告・対応手順を規定し、対策を講じている。記録等は施錠可能な場所に保管し、個人情報の適切な管理と漏えい防止に努めている。また、個人情報保護および情報セキュリティに関する研修を定期的に実施し、職員への周知・意識向上を図っている。個人情報の利用目的や取り扱いについては、契約時に利用者・家族へ説明し、同意を得たうえで適切に取り扱っている。（「文書管理・情報セキュリティ統合規程」で確認）