

事業評価の結果（共通項目）

福祉サービス種別 小規模多機能型居宅介護支援

事業所名 さんぽみち

○判断基準の「a、b、c」は、評価項目に対する到達状況を示しています。
「a」評価・・・よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
「b」評価・・・aに至らない状況=多くの施設・事業所の状態、
aに向けた取組みの余地がある状態
「c」評価・・・b以上の取組みとなることを期待する状態

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着	眼	点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	① 理念・基本方針が明文化され周知が図られている。	a)	■	1 理念、基本方針が法人、福祉施設・事業所内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。 ■ 2 理念は、法人、福祉施設・事業所が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人、福祉施設・事業所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 ■ 3 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。 ■ 4 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。 ■ 5 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者や家族への周知が図られている。 ■ 6 理念や基本方針を保護者会等で資料をもとに説明している。		○法人の理念を基に作成された事業所の理念は、総合パンフレットや「あっとホームだより」に記載されていました。理念は「わたしらしい人生をいつまでもわたしらしく堂々と生きる」と利用者のたち場に立ったもので、職員の周知のために管理者が個々に話されたり、毎日ミーティング時に唱和されていました。利用者・家族には契約時や相談受付時に、パンフレットを用いて口頭で説明され、理念に基づいたどのような支援を行っているか説明されていました。
	2 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	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)	■	7 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。 ■ 8 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。 ■ 9 利用者数・利用者像等、福祉サービスのニーズ、潜在的利用者に関するデータを収集するなど、法人（福祉施設・事業所）が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。 ■ 10 定期的に福祉サービスのコスト分析や福祉サービス利用者の推移、利用率等の分析を行っている。		○小規模多機能型居宅介護の事業所として地域の福祉の実態を把握しサービスの向上に努めていました。建物には、「地域の方々よりどころとなれる場所を目指して」としてコミュニティスペースが併用されていました。地域の特徴や利用者の推移・利用率は確認され、実際の利用につながる件数は把握されていました。

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
			② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	b)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 11 経営環境や実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。 ■ 12 経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間での共有がなされている。 □ 13 経営環境や改善すべき課題について、職員に周知している。 ■ 14 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。 	○経営環境や実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、職員育成、財務管理は法人全体で取り組み検討されていました。特に職員体制人材育成は、キャリアパス制度を導入しチャレンジカードの活用が行われていました。職員も運営状況を把握し、課題解決に取り組まれていました。
	3 事業 計画 の 策 定	(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 15 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている。 ■ 16 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。 ■ 17 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 ■ 18 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。 	○令和3年度より事業が開始され、事業目標及び事業計画が立案され・地域とつながる活動、運営の安定化、利用者が在宅で暮らすための自立支援を目指して実現に向けて実施されていました。計画はまだ1年ほどの実施の為数値化等成果が見えていません、管理者から見直しを行っていくとありました。
			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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 19 単年度の計画には、中・長期計画の内容を反映した単年度における事業内容が具体的に示されている。 ■ 20 単年度の事業計画は、実行可能な具体的な内容となっている。 ■ 21 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。 ■ 22 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 	○事業計画は法人の理念に基づき「さんぼみち」事業所の運営方針が計画されていました。利用者主体の支援を目指し職員にもわかりやすい計画になっていました。事業計画は具体的な数値目標も明記されており、評価できるものになっていました。

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
		(2) 事業計画が適切に策定されている。	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)	<p>■ 23 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。</p> <p>■ 24 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。</p> <p>■ 25 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。</p> <p>■ 26 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。</p> <p>■ 27 事業計画が、職員に周知（会議や研修会における説明等）されており、理解を促すための取組を行っている。</p>	○初年度のため法人目標に基づき管理者が作成され、毎月行っている職員会議等で意見を聞き反映させていました。職員面談は年3回行い今後について意見を聞き、皆の「さんぼみち」として意識が持てるようにしていました。
			② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a)	<p>■ 28 事業計画の主な内容が、利用者や家族等に周知（配布、掲示、説明等）されている。</p> <p>■ 29 事業計画の主な内容を利用者会や家族会等で説明している。</p> <p>■ 30 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、利用者等がより理解しやすいような工夫を行っている。</p> <p>■ 31 事業計画については、利用者等の参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。</p>	○小規模多機能型居宅介護の事業は、利用者・家族への家庭訪問が多く、事業内容、サービス内容の確認がしっかりできています。特に毎日の様子等は「さんぼみち便り」の写真やイラストの入った物をお渡ししていました。○法人として第三者評価を受審されており今回の受審でサービス内容や振り返りを検討されていました。
4	福祉サービスの質の向上	(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。	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。	b)	<p>■ 32 組織的にPDCAサイクルにもとづく福祉サービスの質の向上に関する取組を実施している。</p> <p>□ 33 福祉サービスの内容について組織的に評価（C:Check）を行う体制が整備されている。</p> <p>□ 34 定められた評価基準に基づいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。</p> <p>■ 35 評価結果を分析・検討する場が、組織として位置づけられ実行されている。</p>	○第三者評価を法人で行っているが、本事業所は初回のため行われていない、管理者からは評価票の分析を独自でも行なっていきたいと聞いています。

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着	眼	点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
	への組織的・計画的な取組		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)	<input type="checkbox"/>	36 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。		○令和3年度より事業が開始されているため結果の評価分析は文書化されていません、第三者評価も積極的に受審され評価結果を検討され、支援に繋がってきたいと管理者から聞かれました。
					<input checked="" type="checkbox"/>	37 職員間で課題の共有化が図られている。		
					<input checked="" type="checkbox"/>	38 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。		
					<input checked="" type="checkbox"/>	39 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。		
					<input checked="" type="checkbox"/>	40 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。		
II 組織の運営管理	シ1 管理者の責任とリーダー	(1) 管理者の責任が明確にされている。	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)	<input checked="" type="checkbox"/>	41 管理者は、自らの福祉施設・事業所の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。		○管理者は法人のキャリアパスやマニュアルに沿って役割の責任に向き合っていました。職員のそれぞれの役割も明確にされていました。
					<input checked="" type="checkbox"/>	42 管理者は、自らの役割と責任について、組織内の広報誌等に掲載し表明している。		
		<input checked="" type="checkbox"/>	43 管理者は、自らの役割と責任を含む職掌分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。					
		<input checked="" type="checkbox"/>	44 平常時のみならず、有事（災害・事故等）における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。					
			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)	<input checked="" type="checkbox"/>	45 管理者は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持している。		○管理者は法人内や外部研修に積極的に参加され、職員に対する法令等周知に取り組んでいました。
					<input checked="" type="checkbox"/>	46 管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。		
					<input checked="" type="checkbox"/>	47 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。		
					<input checked="" type="checkbox"/>	48 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。		

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
		(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている	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)	<p>■ 49 管理者は、実施する福祉サービスの質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。</p> <p>■ 50 管理者は、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。</p> <p>■ 51 管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。</p> <p>■ 52 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。</p> <p>■ 53 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。</p>	○「さんぼみち」事業所での会議や毎日のミーティングにおいて職員からの支援等における疑問やどんな方法があるかなど、不安に対して、個人の一方的な意見でなく一緒に考える方法を提案されていました。
			② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a)	<p>■ 54 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。</p> <p>■ 55 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。</p> <p>■ 56 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。</p> <p>■ 57 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。</p>	○管理者は法人役員として組織の理念や基本方針に向けて、事業内容の検討、職員管理に取り組み、経営改善や実効性の向上に努めていました。
II	2 福祉人材の確保・育成	(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。	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)	<p>■ 58 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。</p> <p>■ 59 福祉サービスの提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。</p> <p>■ 60 計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている。</p> <p>■ 61 法人（福祉施設・事業所）として、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している。</p>	○福祉人材の確保は基本的に法人で行っていました。人材育成のチェックマニュアルが作成されており、専門職の育成に努めていました。また法人内に保育所（未満児）もあり、子どもが生まれても働け、長く仕事が続けられる環境が整っていました。

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着	眼	点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
			② 総合的な人事管理が行われている。	a)	■	62 法人（福祉施設・事業所）の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にしている。		○法人にはキャリアパス制度に基づき目標管理制度や人材教育制度、評価システムがあり職員の頑張りが評価されていました。職員の異動希望や環境改善に取り組みがされていました。
					■	63 人事基準（採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準）が明確に定められ、職員等に周知されている。		
					■	64 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。		
					■	65 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。		
					■	66 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。		
					■	67 職員が、自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みづくりができている。		
		(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	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)	■	68 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。		○法人では職員の相談窓口が設置されており、管理者に相談できない内容等に対応できるようになっていました。仕事と生活の両立に向けての子育て支援制度や育児・介護休業に関する規定も整備されていました。職員からは家族が他の高齢者事業所を利用することができ、仕事と家庭の両立ができているとありました。
					■	69 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。		
					■	70 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。		
					■	71 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の悩み相談窓口を組織内に設置するなど、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。		
					■	72 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。		
					■	73 ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。		
					■	74 改善策については、福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。		
					■	75 福祉人材の確保、定着の観点から、組織の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。		

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
		(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 76 組織として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。 ■ 77 個別面接を行う等組織の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標が設定されている。 ■ 78 職員一人ひとりの目標の設定は、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされた適切なものとなっている。 ■ 79 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。 ■ 80 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末（期末）面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。 	○法人のキャリアパス制度に基づき定期的な面接を設けていました。職員一人ひとりが目標管理を行い進捗状況、評価を行い職員本人が目指す職員像への確認が行われていました。
			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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 81 組織が目指す福祉サービスを実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。 ■ 82 現在実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。 ■ 83 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。 ■ 84 定期的に計画の評価と見直しを行っている。 ■ 85 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。 	○法人は職員の経験年数に応じ研修が計画され、サービス技術や知識の習得に努めていました研修終了後にはアンケートや感想のレポートを提出し、次に向けての改善や課題として取り上げ見直しがされていました。
			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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 86 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。 ■ 87 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。 ■ 88 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。 ■ 89 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。 ■ 90 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。 	○内部研修・外部研修等は、職員個々の知識、経験、年数に即した研修の情報提供がされ参加が働きかけられていました。研修後の内容は会議で伝達され他職員との共有もされていました。

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着	眼	点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
		(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。	① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b)	■	91 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。		○法人としての実習生の受け入れは行っていますが、当事業所は新規施設のため実習生の受け入れは行っていませんでした。
					■	92 実習生等の福祉サービスの専門職の研修・育成についてのマニュアルが整備されている。		
					■	93 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。		
					□	94 指導者に対する研修を実施している。		
					■	95 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。		
II	3 運営の 透明性の 確保	(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。	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)	■	96 ホームページ等の活用により、法人、福祉施設・事業所の理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。	○法人としてのホームページは作成され法人内の各事業所の理念や基本方針・サービス内容・事業計画、報告・会計内容が公開されていました。第三者評価は他事業所で受審され内容の公表も行っていません。当事業所は今回の受審で公表も行っていくと管理者の報告を受けました。事業所は地域に根ざしたサービスを目指しておりパンフレット、おたより等広報活動に力を入れています。市民タイムスにも活動が取り上げられていました。	
					■	97 福祉施設・事業所における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公表している。		
					■	98 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公表している。		
					■	99 法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人（福祉施設・事業所）の存在意義や役割を明確にするように努めている。		
					■	100 地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。		
			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)	■	101 福祉施設・事業所における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。	○法人として事務処理の規定・経理規定があり必要に応じて社会保険労務士等の外部の専門家に相談助言を受けていました。当事業所におい活動計算書・収支計算書は作成され報告されていました。	
					■	102 福祉施設・事業所における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。		
					■	103 福祉施設・事業所の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。		
					■	104 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。		

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
献4 地域との交流、地域貢献	(1) 地域との関係が適切に確保されている。	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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 105 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。 ■ 106 活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。 ■ 107 利用者の個別の状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。 ■ 108 福祉施設・事業所や利用者への理解を得るために、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている。 ■ 109 利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。 	<p>○事業計画には、地域とのつながる活動、コミュニティスペース「よりみち」の活用が明文化され、地域で利用者が馴染みのある生活が送れ、地域資源の活用を行う機会の提供を示していました。現在コロナ禍のため軌道に乗っていませんがコミュニティスペースの併設により地域との結びつきのために動き出していました。チラシなど町内に配布するなど積極的な働きがされていました。</p>	
			a)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 110 ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。 ■ 111 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化している。 ■ 112 ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。 ■ 113 ボランティアに対して利用者との交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。 ■ 114 学校教育への協力を行っている。 	<p>○事業計画には、ボランティアの受け入れや「よりみち」の活用として、イベントの計画や子どもや児童が気軽に来れる学習場所の提供も計画されていました。近くには大学等あり学生ボランティアを受け入れていました。コロナ禍のため感染予防等事前説明や対策を行い、安全安心の持てる受け入れを行っていました。</p>	
	(2) 関係機関との連携が確保されている。	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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 115 当該地域の関係機関・団体について、個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。 ■ 116 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。 ■ 117 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。 ■ 118 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。 ■ 119 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。 	<p>○施設内に法人本部があり、また他の事業所の拠点として、特別養護施設、有料サービス高齢者住宅、保育所等があり必要に応じて連携を図っていました。</p>	

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
		(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a)	■ 120 福祉施設・事業所（法人）が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	○法人並びに事業所は、運営会議を開催し地域福祉に取り組む計画をしているが、コロナ禍で交流は減少していました。
			② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a)	■ 121 把握した福祉ニーズ等にもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。 ■ 122 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。 ■ 123 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。 ■ 124 福祉施設・事業所（法人）が有する福祉サービスの提供に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。 ■ 125 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。	○法人の理念に「わたしらしく、いつまでも」と、「住み慣れた町にいつまでも暮らしたい」、「家族がいつまでもいける身近なところに安心をゆだねたい」「地域介護は高齢社会の基本的な枠組みである」と、地域との繋がりを、福祉ニーズの把握に努めています。「さんぽみち・よりみち」の事業はこれからの社会で最も必要とされる事業となり、町づくりの活性化に貢献されています。コミュニティスペースは、これからの活動を模索する段階ではあるが地域の方が気軽に足を運べる企画が検討されてました。
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	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)	■ 125 理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。 ■ 127 利用者を尊重した福祉サービスの提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。 ■ 128 利用者を尊重した福祉サービス提供に関する基本姿勢が、個々の福祉サービスの標準的な実施方法等に反映されている。 ■ 129 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。 ■ 130 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。	○事業所の運営方針には、「わたしらしい人生をいつまでも わたしらしく堂々と生きる」と利用者の立場に立った言葉で立案され職員にも理解しやすいものになっていました。職員は毎日理念を唱和しています。新人研修で法人理念である倫理要綱、法人理念について触れ理念や基本方針を実践していました。

評価対象	評価分類	評価項目	評価	着	眼	点	特記事項 (着眼点以外の取組等)		
		② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a)	■	131	利用者のプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。	○重要事項説明書には個人情報の保護について明記され利用者・家族に取り組みに関する説明が行われていました。また運営規定にも記載され職員に個人情報の保護の周知徹底がされてきました。		
				■	132	規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した福祉サービスが実施されている。			
				■	133	一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。			
				■	134	利用者や家族にプライバシー保護に関する取組を周知している。			
	(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。	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)	■	135	理念や基本方針、実施する福祉サービスの内容や福祉施設・事業所の特性等を紹介した資料を、公共施設等の多くの人が入手できる場所に置いている。	○法人パンフレットには、サービスの内容や福祉施設の理念や福祉設備について、誰にでもわかりやすい写真や図を用いて説明されていました。利用希望者だけでなく見学に来てもらえるようにしていました。小規模多機能型の独自のパンフレットも作成中でした。
				■	136	組織を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。			
				■	137	福祉施設・事業所の利用希望者については、個別に丁寧な説明を実施している。			
				■	138	見学、体験入所、一日利用等の希望に対応している。			
				■	139	利用希望者に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。			
		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)	■	140	サービス開始・変更時の福祉サービスの内容に関する説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重している。	○利用者・家族には重要事項説明書やパンフレットでサービスの説明があり利用契約書が作成されていました。サービス開始・変更はケアマネージャー等が行い記録されていました。必要に応じ利用者・家族への説明、同意を得て書面で残されていました。		
				■	141	サービス開始・変更時には、利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している。			
				■	142	説明にあたっては、利用者や家族等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている。			
				■	143	サービス開始・変更時には、利用者や家族等の同意を得たうえでその内容を書面で残している。			
				■	144	意思決定が困難な利用者への配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。			

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
			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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 145 福祉サービスの内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。 ■ 146 他の福祉施設・事業所や地域・家庭への移行にあたり、福祉サービスの継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。 ■ 147 福祉サービスの利用が終了した後も、組織として利用者や家族等が相談できるように担当者や窓口を設置している。 ■ 148 福祉サービスの利用が終了した時に、利用者や家族等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。 	○福祉サービスの変更点がある場合は、その理由など説明され同意を得ていました。情報提供は書面を作成して伝えていました。サービスの移行の場合は相談窓口や担当者が、口頭で伝えていました。
	(3) 利用者満足の上昇に努めている。	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。	b)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 149 利用者満足に関する調査が定期的に行われている。 ■ 150 利用者への個別の相談面接や聴取、利用者懇談会が、利用者満足を把握する目的で定期的に行われている。 □ 151 職員等が、利用者満足を把握する目的で、利用者会や家族会等に出席している。 ■ 152 利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。 ■ 153 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。 	○利用者満足度調査は行っていますが、日常的に利用者や家族から意見を聞きノートに記録し意見の分析や改善に繋げていました。今回の評価調査で利用者から「アンケートや聞き取り調査をしてもらってよかった」と声があったことを伝えると管理者から満足度調査をおこなってほしいとありました。	
	(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 154 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されている。 ■ 155 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者等に配布し説明している。 □ 156 苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、利用者や家族が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。 ■ 157 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。 ■ 158 苦情内容に関する検討内容や対応策については、利用者や家族等に必ずフィードバックしている。 ■ 159 苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た利用者や家族等に配慮したうえで、公表している。 ■ 160 苦情相談内容にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。 	○運営規程、重要事項説明書・利用契約書にそれぞれ苦情処理、解決方法は記載され利用者・家族、職員に説明や周知が図られていました。法人事業報告にて年間苦情件数と概要報告があり、再発防止に向けて検討が行われていました。「さんばみち」では、現在苦情報告はありませんが、法人の苦情等は保管されていきました。	

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着	眼	点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
			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)	■	161 利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。		○利用者の意見にはいつも寄り添い耳を傾けていました。交流棟スペースの活用もされていきました。
					■	162 利用者や家族等に、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。		
			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。	b)	■	164 職員は、日々の福祉サービスの提供において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。		○日常生活の中での仕草から寄り添い、意見を聞くようにしていました。利用者からはなんでも話せる、いろんな職員に聞いてもらえると声が聴けました。意見や要望は、引継ぎ時やノートに書きとめサービスの向上に繋げていました。 ○意見箱の設置をお願いします。
					□	165 意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。		
					□	166 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。		
					■	167 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。		
					■	168 意見等にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。		
		(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。	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)	■	170 リスクマネジメントに関する責任者の明確化（リスクマネジャーの選任・配置）、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。		○運営規程にも記載され職員の意識の向上に努めていました。特別大きな事故は発生されていませんが、月1回「さんぼみち」の会議で安全確保について改善を探る検討を行いました
					■	171 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順（マニュアル）等を明確にし、職員に周知している。		
					■	172 利用者の安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。		
					■	173 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。		
					■	174 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。		
					■	175 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。		

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
Ⅲ	2 福祉確保サービスの質	(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。	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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 176 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。 ■ 177 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し、職員に周知徹底している。 ■ 178 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。 ■ 179 感染症の予防策が適切に講じられている。 ■ 180 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。 ■ 181 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を定期的に見直している。 	○運営規定にも記載され、使用している備品の消毒を行う等衛生管理に取り組みました。特にコロナ感染には注意をされ、手指消毒、換気の確認、検温等健康管理に注意を払っていました。職員にも感染症の基礎知識の習得に努める対策がとられていました。
			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。	b)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 182 災害時の対応体制が決められている。 ■ 183 立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類、福祉サービス提供を継続するために必要な対策を講じている。 □ 184 利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。 □ 185 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。 ■ 186 防災計画等を整備し、地元の行政をはじめ、消防署、警察、自治会、福祉関係団体等と連携するなど、体制をもって訓練を実施している。 	○運営規定に基づき、災害時、職員は利用者の安全な避難等適切な処置を行うとされてきました。管理者は災害時の対処法、避難経路の確保、地域等の協力体制の確認を行い安全に避難できる体制作りを行っていました。災害時訓練は年2回行われています。水害時の訓練計画を防災・安全衛生委員会で計画されています。一層地域との協力体制を整え災害時の対応をお願いしたい。
			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。	b)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 187 標準的な実施方法が適切に文書化されている。 ■ 188 標準的な実施方法には、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が明示されている。 □ 189 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。 ■ 190 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。 	○福祉サービスにおいて利用者の尊厳、プライバシーの保護や権利について運営規定に記載され研修等計画され実施されています。サービスの質の向上のために職員への周知の徹底と今以上の質の向上の取り組みをお願いします。

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
			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。	b)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 191 福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が組織で定められている。 ■ 192 福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に実施されている。 ■ 193 検証・見直しにあたり、個別的な福祉サービス実施計画の内容が必要に応じて反映されている。 □ 194 検証・見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。 	○福祉サービスの標準的検証や見直しは定期的に行い利用者や職員の意見も反映されていました。
	(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。	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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 195 福祉サービス実施計画策定の責任者を設置している。 ■ 196 アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。 ■ 197 部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。 ■ 198 福祉サービス実施計画には、利用者一人ひとりの具体的なニーズが明示されている。 ■ 199 福祉サービス実施計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。 ■ 200 福祉サービス実施計画どおりに福祉サービスが行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している。 ■ 201 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な福祉サービスの提供が行われている。 	○ケアマネージャーや管理者は計画策定に関して日常的な支援の中で職員が気づいたことを共有ノートや個人的記録に記載しそれらから利用者一人ひとりにあったケアプランを計画されて適切に処理されていました。他介護事業所、医療機関からも必要に応じ情報提供を受けていました。
		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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 202 福祉サービス実施計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。 ■ 203 見直しによって変更した福祉サービス実施計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。 ■ 204 福祉サービス実施計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。 ■ 205 福祉サービス実施計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、福祉サービスを十分に提供できていない内容（ニーズ）等、福祉サービスの質の向上に関わる課題等が明確にされている。 	○「さんぼみち」は担当制で利用者と一緒に目標を検討し、ケアマネージャーがプランを作成していました。緊急の場合も日々のミーティング内容や申し送りノートを確認し対応していました。課題のケース検討も時間を設けて検討が始められていました。

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
		(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 206 利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。 ■ 207 サービス実施計画にもとづくサービスが実施されていることを記録により確認することができる。 ■ 208 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。 ■ 209 組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。 ■ 210 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。 ■ 211 パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等を実施して、事業所内で情報を共有する仕組みが整備されている。 	○介護サービス記録は所定の書式に基づき作成されていました。記録の記入は統一され、何を記録するか、そのために何を観察するか、その都度説明されて、職員間で確認できるものでした。個人の記録はパソコン処理され情報の保護にも対応されていました。
			② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 212 個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。 ■ 213 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。 ■ 214 記録管理の責任者が設置されている。 ■ 215 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。 ■ 216 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。 ■ 217 個人情報の取扱いについて、利用者や家族に説明している。 	○個人情報保護については、運営規定や利用契約書に記載され職員に周知徹底されました。ケース記録ファイルの持ち出しはケアマネージャ以外禁止され持ち出しの時は個人名がわからないように配慮されていました。利用者・家族にも利用開始時に秘密保持の説明がされていました。