福祉サービス第三者評価結果報告書【令和3年度】

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構 公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 102−0083

所在地 東京都千代田区麹町1丁目5番地4-712

評価機関名 株式会社 ケアシステムズ

認証評価機関番号

機構 06 — 167

電話番号 03-3511-5035 代表者氏名 和 田 俊 一

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

		評価者氏名		担当分野	修了者番号
	① 和田			経営	H0601057
	② 田中	司		福祉	H1501061
評価者氏名・担当分野・評価者まるままま	③ 石井	圭		福祉	H0601052
価者養成講習修了者番号	4				
	⑤				
	6				
福祉サービス種別	高齢者集	合住宅			
評価対象事業所名称	港区立高	·齢者集合住 ⁹	官 フィオ-	ーレ白金	
	Ŧ	105-0001			
事業所連絡先	所在地	東京都港区	虎ノ門3丁	11番15号	
	Tel	03-5733-01			
事業所代表者氏名	株式会社	東急コミュニ	ティー虎ノ	門支店長 中沢	融治
契約日	2021	年 6月	30 日		
利用者調査票配付日(実施日)	2021	年 10月	29 日		
利用者調査結果報告日	2022	年 2月	14 日		
自己評価の調査票配付日	2021	年 10 月	29 日		
自己評価結果報告日	2022	年 2月	14 日		
訪問調査日	2022	年 2月	25 日		
評価合議日	2022		25 日		
コメント (利用者調査・事業評価の 工夫点、補助者・専門家等 の活用、第三者性確保の ための措置などを記入)	対象者の 事業評価 結果報告	自宅などに郵送 については、職 に反映した。第	とし、回答は 員からも標 三者性確保	は評価機関に直接 準項目にチェック	rート用紙と返信用封筒を同封して 接送付してもらった。 力を入れた分析シートを回収し、集計 評価機関と事業者の間には特別な こ。

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。 本報告書の内容のうち、√ ⑥ 機構が定める部分を公表することに同意します。

- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- | 別派の珪田音により、一部について、公衣に同思
- │ 別添の理由書により、公表には同意しません。

年 月 日

事業者代表者氏名 東急コミュニティー虎ノ門支店長 中沢 敏治 印

《事業所名:港区立高齢者集合住宅 フィオーレ白金》

1	理念・方針 (関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定)
	事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)のうち、 特に重要なもの(上位5つ程度)を簡潔に記述 (関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定)
	①お客様に提供する価値を生活・環境・試算表の将来における価値と定義。 ②未来価値の追求により、良質な社会的なストックの形成に貢献する。 ③お客様への「安心」「安全・快適安心」「上質」なサービスの提供を通じて、未来価値を創造していく。
2	期待する職員像 (関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上)
	(1)職員に求めている人材像や役割
	・常に高齢者の身になって考えること、建物・設備の基礎知識習得。
	(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)
	・高齢者に寄り添う気持ちを大切にし、困っていることに対し積極的に対応する姿勢を期待している。

《事業所名: 高齢者集合住宅 フィオーレ白金》

調査対象

事業者と協議の上、利用者全員を対象としたアンケートと聞き取り調査を実施し3名から回答を得た。男女構成は男性1名、女性2名であり、年齢は70歳未満1名、70歳代1名、80歳代1名であった。

施設との協議により、施設と評価機関名の挨拶状を、アンケート用紙、返信用封筒を同封して対象者の自宅などに郵送し、回答は評価機関宛に直接送付してもらった。

調査方法

利用者総数

9

共通評価項目による調査対象者数 共通評価項目による調査の有効回答者数 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
9	0	9
3	0	3
33.3	0.0	33 3

利用者調査全体のコメント

施設の総合的な満足度は、対象者の全員が「大変満足」または「満足」と回答し、大変高い満足度が得られている。 項目別に見ると、<サービスの提供>に関する3設問2設問において、概ねが満足とする結果を得られているが、「生活 に必要な地域の情報提供」においては、さらに高い満足度が望まれる結果であった。

く安心・快適性>に関する2設問は全ての設問において大変高い満足度であった。特に「生活スペースの清潔な環境」、「職員の接遇や態度」では、全員が「はい」と回答する大変高い満足度が得られている。

<利用者個人の尊重>に関する2設問は1設問において、概ねが満足とする結果を得られているが、「プライバシーの保護」においては、さらに高い満足度が望まれる結果であった。

<不満·要望への対応>の2設問においては、概ねが満足とする結果であった。

利用者調査結果

用有調宜結果				
共通評価項目		実	数	
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1.あなたは、住宅内の使い勝手などについて、指定管理事業者に相談や依頼が気軽にできますか	2	1	0	0
「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が33.3%であった。自由意見では、「故障・修復いう声が聞かれた。	など、時間	はかかって	も対処して	くれる」と
2.住宅内の共有設備は、あなたの利用しやすい時間帯になっていますか	2	0	0	1
「はい」が66.7%、「無回答・非該当」が33.3%であった。自由意見は特になかった。				

3.指定管理事業者から日頃の生活に必要な地域の情報(各種お知らせ等)が提供されていると思いますか	1	1	1	0
「はい」が33.4%、「どちらともいえない」が33.3%、「いいえ」が33.3%であった。自由意	意見は特に	なかった。		
4.住宅内の生活スペース(共有スペース)は清潔で整理された空間になっている と思いますか	3	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「定期的(3か月)間かれた。	1回程度)	に清掃され	iている」と	いう声が
5.あなたは、指定管理事業者の職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	3	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「職員がとても親	切です」とい	いう声が聞か	かれた。	
6.あなたは、指定管理事業者の職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	2	0	0	1
「はい」が66.7%、「無回答・非該当」が33.3%であった。自由意見は特になかった。				
7.あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を指定管理事業者の職員は守ってくれていると思いますか	1	1	0	1
「はい」が33.4%、「どちらともいえない」が33.3%、「無回答・非該当」が33.3%であった	た。自由意	見は特に <i>な</i>	かった。	
8.あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、指定管理事業者は、きちんと対応してくれていると思いますか	2	0	0	1
「はい」が66.7%、「無回答・非該当」が33.3%であった。自由意見は特になかった。				
9.あなたが困ったときに、指定管理事業者以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	2	0	0	1
「はい」が66.7%、「無回答・非該当」が33.3%であった。自由意見は特になかった。				

《事業所名:港区立高齢者集合住宅 フィオーレ白金》

I 組織マネジメント項目(カテゴリー1~5、7)

No.		共通評価項目	
		カテゴリー1	
1	リーダーシップと		
		サブカテゴリー1(1-1)	
	事業所が目指し	ていることの実現に向けて一丸となっている サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	7/7
	評価項目1		
		ていること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知し 評点(〇〇)	
	評価	標準項目	
	● あり ○なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	()非該当
	<u> </u>		O) 12/2
	●あり ○なし	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている	○非該当
	評価項目2		
	経営層(運営管理 明し、事業所をリ	里者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表 一ドしている 評点(OO)	
	評価	標準項目	
	81.10	1. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責	
	●あり ○なし	任を職員に伝えている	一非該当
	●あり ○なし	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している	○ 非該当
	評価項目3		
		いて、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて D内容を関係者に周知している 評点(〇〇〇)	
	評価	標準項目	
	81.10	1. 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	
	●あり ○なし		○非該当
	●あり ○なし	2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	○ 非該当
		3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えて	
	●あり ○なし	いる	一非該当
		カテゴリー1の講評	
	区の運営指針		
	現在、2期めの打入居者に対してい さらに、法人理念	新定管理期間として事業を推進しており、区の運営指針や法人理念などをもとに円滑な事業推進に取り組んでは、毎月開催している懇談会を通じて、指定管理者としての運営方針を丁寧に説明して理解が得られるように、毎事業推進に関わる法人としての姿勢はホームページに掲載して、関係者への理解を促している。、一方で方針やサービス目標を設定し、同様に事業計画書を作成して取り組み姿勢を明示している。	努めている。
		意思決定や決定経緯の周知に努めている	
	周知を図っており 思決定の過程な	する決定権や周知の方法(流れ)については職務権限に定められている。決定された事項は朝礼やミーティン J、必要に応じて掲示したり、議事録を閲覧して確認できるようにしている。なお、定例ミーティングは議事録が どを振り返られるようにするなど、職員間の情報共有は重要視している。入居者に対しては毎月開催している る。急を要する件については掲示や書式をポスティングして伝えるなど、周知や伝える仕組みが整っている。	整備され、意

		カテゴリー2	
2	事業所を取り巻く	環境の把握・活用及び計画の策定と実行	
		サブカテゴリー1(2-1)	
	事業所を取り巻く	環境について情報を把握・検討し、課題を抽出し サブカテゴリー毎の	0 (0
	ている	標準項目実施状況	6/6
	評価項目1		
	事業所を取り巻く	環境について情報を把握・検討し、課題を抽出し	
	ている	評点(〇〇〇〇〇)	
	== / =		
	評価	標準項目 1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを	
	O	1. 利用者アンケートなど、争業が側からの働きがけにより利用者の息向について情報を収集し、――人を 把握している	O :: -1 :::
	●あり ○なし		()非該当
		2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	
	⑥あり ○なし		()非該当
	<u> </u>		O 1 12 1
		3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	_
	●あり ○なし		
		 4. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している	
	● あり	THE TALK ON THE TALK OF THE TA	()非該当
	0000		O PF EX SI
		5. 事業所の経営状況を把握・検討している	
	●あり ○なし		()非該当
		 6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	
	O O	0. 七性した――人等や快計内谷を踏まえ、争未別として対応すべる床題を描出している	O
	●あり ○なし		()非該当
		サブカテゴリー2(2-2)	
	実践的な計画等の	まに取り組んでいる サブカテゴリー毎の	
	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	標準項目実施状況	5/5
	評価項目1	No. II. N. II. N. III. N. III.	
		ていること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現	
		計画及び単年度計画を策定している 評点(〇〇〇)	
	評価	標準項目	
		1.課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画	
	●あり ○なし	を策定している	非該当
		 2.中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	
	Oto Oto	2. 千 民場所国とからたた平十民計画と来たしている	○ JL=± 1/
	●あり ○なし		()非該当
		3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている	
	⑥あり ○なし		()非該当
	0 0) ti 4:1
	評価項目2	ニーザル(名)、ス	
	有美は計画の美1	庁に取り組んでいる 評点(OO)	
	評価	標準項目	
	н ш	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職	
	⑥あり ○なし	員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	()非該当
	<i></i>); <u>"</u>
		2. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでしいる	_
	●あり ○なし		
		カテゴリー2の講評	
	指定管理の期	間に沿って中期計画を策定し単年度計画の策定につなげている	
	事業所では指定管	管理の期間に沿って中期の事業計画を策定し、それをもとに単年度の事業計画を策定するなど、計画を実現	させるまで
		よっている。単年度の具体的な施策として目標を定め、それらを基本として各職務の目標が設定されている。	
		回によって安全点検を実施しており、修繕個所を把握することで安全管理の徹底に取り組んでいる。修繕・改 - は発表のことはなりに関係している。	修などを必要
	こりの际には、区	と協議のうえ速やかに実施している。	
		捗状況を確認する仕組みが整っている	
		こ沿って重点課題を設定し、指定管理者としての具体的な役割や目標を明確化している。月次単位で各業系	
		B告書を作成し、事業所の設置目的や基本協定等に沿った業務を行っていることを確認している。収支状況I	
		よじめ年度報告書を所管課に提出している。また、予算の執行状況について四半期ごとに確認して適切な会 第四割の第三な統領に報め、投資第四番略専用日本を記せて第三に第四にている。	計処埋に取
	ッ組むなど、指定	管理料の適正な執行に努め、指定管理業務専用口座を設けて適正に管理している。	

		カテゴリ―3	
3	経営における社会	会的責任	
j		サブカテゴリー1 (3-1)	
	社会人・福祉サー 達成に取り組んで	・ビス事業者として守るべきことを明確にし、その サブカテゴリー毎の ほいる 標準項目実施状況	2/2
		・ビスに従事する者として守るべき法・規範・倫理 守されるよう取り組んでいる 評点(〇〇)	
	評価	標準項目	
	● あり ○ なし	1. 全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる	
	●あり ○なし	2.全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるように取り組み、定期的に確認している。	○ 非該当
		サブカテゴリー2(3-2)	
	利用者の権利擁	護のために、組織的な取り組みを行っている サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	2/2
ı	対応する体制を整	意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に をえている 評点(OO)	
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	① 非該当
	●あり ○なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	○非該当
		T	▪非該当2
	評価	標準項目 1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の	
	○あり ○なし	言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	●非該当
	○あり ○なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	●非該当
		サブカテゴリ ー 3(3-3)	
		立つ取り組みを行っている サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	4/4
	評価項目1 透明性を高め、地	は域との関係づくりに向けて取り組んでいる 評点(〇)	-非該当1
	評価	標準項目	
	● あり <i>○</i> なし	1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	○非該当
) あり) なし	2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	●非該当

	評価項目2	べにもとづき、地域貢献の取り組みをしている	
	地域の抽位——/	へにもとうさ、地域負款の取り組みをとしている 評点(OOO)	
	=a./=c		
	<u>評価</u>	標準項目 1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	
	●あり ○なし	1. 心場の信仰 パにもこうと、手木がの成化、専門にどのカラに心場具所の取り担めたし	○非該当
	●あり ○なし	2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している	一非該当
	●あり ○なし	3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	○ 非該当
		カテゴリー3の講評	
	守るべき法・規	範・倫理などの理解が深まるように取り組んでいる	
	努めている。法人 法人の情報はホー 高い満足が得られ	命理は「職員行動規範」に規定されており、入社時のオリエンテーションや新入職員研修のカリキュラムに網絡(指定管理者)の事業所内には事業報告書・事業計画書・決算報告書・運営規程などが閲覧できるように常一ムページで情報公開し事業の透明性も担保している。今回行った入居者調査の尊厳の尊重に関する各設れており、適切な対応がなされていることがうかがえる。 的な連絡会を設け必要な情報を提供している	置をはじめ、
	区(行政)の担当 ンを図る時間が限 必要な修繕提案を	わな建裕去を設け必要な情報を提供している 課とは定期的に連絡を取り合っており、必要な情報は適宜利用者に伝わるようになっているが、利用者とコミ 見られていることを認識している。また、日常の定期点検の他、法令で定められた各設備の保守点検、清掃、 を行っている。さらに、植栽保守時の配慮や防災活動など、近隣の方々の環境が少しでも良くなるよう取り組 {訓練にも入居者や生活協力員と共に積極的に取り組んでいる。	維持管理に
		カテゴリー4	
4	リスクマネジメント		
•	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		
		サブカテゴリー1(4-1)	
	リスクマネジメント	に計画的に取り組んでいる サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	5/5
	評価項目1 事業所としてリス・	クマネジメントに取り組んでいる 評点(〇〇〇〇〇)	
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	
	●あり ○なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	
	●あり ○なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	
	あり ○なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	
	● あり ○なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに 取り組んでいる	○ 非該当

		サブカテゴリー2(4-2)	
	事業所の情報管理	理を適切に行い活用できるようにしている サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	4/4
	評価項目1	理を適切に行い活用できるようにしている	
	争未別の旧戦日か	壁を週切に付い活用できるようにしている 評点(〇〇〇〇))
	評価	標準項目	
	ат іш	1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理	
	●あり ○なし	解し遵守するための取り組みを行っている 	●非該当
		2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	_
	●あり ○なし		非該当
	(a)+n (a)+1	3. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	○ + \/
	●あり ○なし		非該当
	●あり ○なし	4.事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び 開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	()非該当
		カテゴリー4の講評	O9FBX =
	-0./#52名 -> /	ост то померя.	
		ターを設置して、防災・危機管理の対応に積極的に取り組んでいる ・については、指定管理事業者としても力を入れて対応している。特に地震や火災、台風などの災害対応に	ついてけ是傷
	先であることを認	識しており、定期的に訓練(シュミレ―ション)を実施して職員への注意喚起を促している。各種の緊急事故	が発生時した
		/365日対応できる設備緊急センターを設置して連絡体制を整えている。入居者の安全、安心の確保及び 1管理業務の基本として取り組んでいることがうかがえる。	、公平で迅速
	o cneed	日子子がかりを子につて水が直がていることがあった。	
	セキュリティをス	万全にし情報の保護や共有に取り組んでいる	
		青報安全対策指針に基づいて、情報セキュリティの確保に努めるとともに個人情報保護条例に基づく厳正な ま人では内部監査をはじめ、区の研修へ参加したり、定期的な社内研修の実施して、適切に情報管理がで	
	ている。さらに、バ	パソコンへのログインパスワードを設定し、社内メールには個別のパスワードをつけて管理するなど、日常業	
	情報の重要度や村	機密の必要性に応じて、アクセス権限を設定している。	
_	歌号しの徐の坐 。	カテゴリー5	
0	職員と組織の能力		
		サブカテゴリー1(5-1)	
	事業所が目指して 成・定着に取り組	こいる経営・サービスを実現する人材の確保・育 サブカテゴリー毎の	12/12
	成・足者に取り組。 評価項目1	んでいる 標準項目実施状況 標準項目実施状況	12/ 12
		こいることの実現に必要な人材構成にしている	
		評点(〇〇))
	評価	標準項目	
	O O	1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	O
	●あり ○なし		非該当
		2.事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り 組んでいる	Q 11 = 1 . 11
	●あり ○なし	ME70 C00	非該当
	評価項目2 事業所の求める人	人材像に基づき人材育成計画を策定している	
	事末所の木のの	に対象に至って八州 自成計画を来たしている 評点(OO))
	評価	標準項目	
	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知	
	●あり ○なし	されている	
		2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育	Ī
	●あり ○なし	成計画を策定している	()非該当

評価項目3		
玉羊町の求める	人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる	
サネカッパッシ	大村家を超よれた戦員の自成に取り組んでいる 評点(〇〇〇〇)	
Im-		
評価	標準項目	<u> </u>
O+n O+1	1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	O 11. 54. 41.
●あり ○なし		少非該当
	2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	
●あり ○なし		○非該当
	 3. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	
●あり ○なし	3. 物質 人のでクルドスの水木と底部の、個人がのでは、一次のでです。	()非該当
()		O PF RX =
	4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行って	
●あり ○なし	いる	○非該当
評価項目4		
	け、職員の意欲向上に取り組んでいる	
	評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目	
a于1叫	惊年頃日 1.事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	
●あり ○なし		()非該当
() () () () () () () () () ()		O9F8X∃
	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職	
●あり ○なし	場づくりに取り組んでいる	○非該当
	3. 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	
●あり ○なし		()非該当
		O # # #
0	4. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	O
●あり ○なし		(
	サブカテゴリー2(5-2)	
組織力の向上に	取り組んでいる サブカテゴリー毎の	0 /0
	標準項目実施状況	3/3
評価項目1		
組織力の向上に 取り組んでいる	向け、組織としての学びとチームワークの促進に 評点(〇〇〇)	
女が担心 ている	計点(ししし)	
評価		
H 1 1H4	標準項目	
н і іні	標準項目 1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	
● あり ○なし		○ 非該当
	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	○ 非該当
あり ○ なし		0
	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	○非該当 ○非該当
●あり ○なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に	一非該当
あり ○ なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	0
あり つなしあり つなし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	一非該当
●あり ○なし●あり ○なし	北殿員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 北殿員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている まままでは課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評	一非該当
●あり ○なし●あり ○なし●あり ○なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	一非該当
あり なしあり なしむあり なし社歴や業務内 労働関係各法令	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明	非該当
あり なしあり なしあり なし社歴や業務内 労働関係各法令 ともに、法人内研	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明修によって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画	ま該当 ・非該当 ・非該当
●あり なし ●あり なし ●あり なし 社歴や業務内 労働関係各人内等 ともに、人事考	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明修によって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画 によって職員のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして	・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
 あり なし あり なし むあり なし 社歴や業務内内会ともに促し、人事者の場合は賞与の場合の場合の場合の 	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明修によって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画	・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
●あり なし ●あり なし ●あり なし 社歴や業務内 労働関係法人人事名の場合はに関している。	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明修によって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的に	・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
 あり なし あり なし かあり なし 社歴や	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明修によって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画に課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的にか向上を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している	ま該当 手該当 非該当 の非該当 のでは、までは、までは、また。 のでは、これでは、また。 のでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これ
 あり なし あり なし むあり なし 社歴 特島に足しない。資本により、人人等の場施に足しない。資の可能をはいる。のの研究の表別である。のの研究の表別である。のの研究の表別である。のの研究の表別である。のの研究の表別である。のの研究の表別である。 	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明修によって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的に即上を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している 多制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。	ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のようのでは、 のまでも、 のまでも。 とっと。 のまでも。 と。 と。 と。 と。 と。 と。 と。 と。 と。 と。 と。 と。 と。
 あり なし あり なし なし なし なし 社歴 (株式) なし、 なし 発養人人真る。質の務各人人当ら。質の務各人人でしたました。のでは は基いる。のでは 	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明修によって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画を課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的に即上を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している の 上を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している を制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。 に表別の参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選任研修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選任	ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 は一定高視を は一にででは、 は一にででは、 は一にでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにできる。 はいますしにできる。 はいまするとも、 はいまるとも、 はい
 あり なし あり なし かあり なし 社歴 関に促合し、資の務各人人事ら。 質 の務各人人事ら。 質 の務条 法人当る。合り したたいにが できる 質 の務終種援 	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 「容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明に終しまって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的にから、自己を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している を制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。 活責任者を定めた管理体制を敷いて、事務処理や入居者対応に取り組むなど、人員構成による適切な管理が修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行研修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行する体制を整えている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発いて、場合の表記を認めている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発展されている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、またの表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表	ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 は定定高視を はでは、 が表し、 にでは
 あり なし あり なし なし なし なし 社歴 (株式) なし、 なし 発養人人真る。質の務各人人当ら。質の務各人人でしたました。のでは は基いる。のでは 	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 「容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明に終しまって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的にから、自己を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している を制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。 活責任者を定めた管理体制を敷いて、事務処理や入居者対応に取り組むなど、人員構成による適切な管理が修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行研修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行する体制を整えている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発いて、場合の表記を認めている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発展されている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、またの表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表	ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 は一定高視を は一にででは、 は一にででは、 は一にでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにできる。 はいますしにできる。 はいまするとも、 はいまるとも、 はい
 あり なし あり なし なし なし なし 社歴 関こ、なし 務 法人人 なし 務 法人人 なし 務 法人 なし 務 法へまら の の が終れを したといまといこ のの の が終れを は といまといこ ないまといこ ないまといまといまといまといまといまといまといまといまといまといまといまといまとい	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 「容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明に終しまって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的にから、自己を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している を制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。 活責任者を定めた管理体制を敷いて、事務処理や入居者対応に取り組むなど、人員構成による適切な管理が修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行研修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行する体制を整えている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発いて、場合の表記を認めている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発展されている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、またの表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表	ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 は一定高視を にででは、 にで
 あり なし あり なし なし なし なし なし なし 株会人 での <l< td=""><td>1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 「容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明に終しまって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的にから、自己を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している を制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。 活責任者を定めた管理体制を敷いて、事務処理や入居者対応に取り組むなど、人員構成による適切な管理が修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行研修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行する体制を整えている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発いて、場合の表記を認めている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発展されている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、またの表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表</td><td>ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 は一定高視を は一にででは、 は一にででは、 は一にでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにできる。 はいますしにできる。 はいまするとも、 はいまるとも、 はい</td></l<>	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 「容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明に終しまって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的にから、自己を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している を制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。 活責任者を定めた管理体制を敷いて、事務処理や入居者対応に取り組むなど、人員構成による適切な管理が修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行研修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行する体制を整えている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発いて、場合の表記を認めている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発展されている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、またの表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表	ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 は一定高視を は一にででは、 は一にででは、 は一にでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにできる。 はいますしにできる。 はいまするとも、 はいまるとも、 はい
 あり なし あり なし かあり なし 社歴 関に促合し、資の務各人人事ら。 質 の務各人人事ら。 質 の務条 法人当る。合り したたいにが できる 質 の務終種援 	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 「容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明に終しまって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的にから、自己を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している を制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。 活責任者を定めた管理体制を敷いて、事務処理や入居者対応に取り組むなど、人員構成による適切な管理が修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行研修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行する体制を整えている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発いて、場合の表記を認めている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発展されている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、またの表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表	ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 は一定高視を は一にででは、 は一にででは、 は一にでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにできる。 はいますしにできる。 はいまするとも、 はいまるとも、 はい
 あり なし あり なし あり なし 本 なし 社 歴 特 なし 	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる カテゴリー5の講評 「容別の研修計画を策定して職員の質の向上に取り組んでいる を遵守のもと、業務計画書に基づいた職員の配置や勤務体制などに取り組んでおり、各職員の役割分担を明に終しまって職員のキャリアアップを支援している。入社年次、職域、職制(社歴や業務内容別)毎の研修計画課制度のもとに年3回の面談によって達成状況を確認している。職員の評価は上司が適正に行うことにして金額に反映され、勤労意欲向上の一助としている。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的にから、自己を図りサービスの質をさらにステップアップさせることを目指している を制度や人事体系は確立されており、勤労意欲を向上させサポートする体制が整っていることがうかがえる。 活責任者を定めた管理体制を敷いて、事務処理や入居者対応に取り組むなど、人員構成による適切な管理が修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行研修への参加を促して職員の更なる育成にも努めるとともに、教育指導担当には業務に精通した職員を選行する体制を整えている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発いて、場合の表記を認めている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、教育指導を発展されている。今後も職員の人材育成に努め、引き続き指導を充実させサービスの質をさらにステップでは、またの表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表記を表	ま該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 非該当 は一定高視を は一にででは、 は一にででは、 は一にでは、 は一にでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますしにでは、 はいますした。 はいますした。 はいますした。 はいまするとも、 はいまるとも、 はいまるとも

		カテゴリー7	
7	事業所の重要課題に対する組織的な活動		
		サ ブカテゴリー1 (7-1)	
	事業所の重要課題	題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
	評価項目1		
	事業所の理念・基 降の改善につなけ	本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以 ずている(その1)	
		R題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
	んだ。各建物の修 1. 毎月の点検結 2. 劣化度、緊急原 3. 予算金額と調	ともに、不具合個所が散見されるようになったため、計画的な修繕を実施することにより、建物の寿命の長期化に取り組 ・繕提案、修繕予算などを有効活用し、短期的な目標として掲げた。具体的には、以下の取り組みを実施した。 果を基に、建物毎の修繕必要箇所をリストアップし、修繕工事提案書を作成(必要性に応じ適宜作成)した。 度を踏まえ、修繕実施の優先順位を判断し、港区に説明を行った。 整し、工事受注につなげた。 の提案を適宜行った。(※年間修繕予算金額の97.6%を執行した)	
		THE PARTY OF THE P	
		● 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った	
	目標の設定と 取り組み	具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった	
	ガスグルロット	○ 具体的な目標が設定されていなかった	
		● 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った	
	取り組みの検証	○ 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む)	
		○ 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である	
		次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた	
	検証結果の反映	○ 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない	
		設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である	
		認した組織的な活動や評語の選択に関する講評	
	必要性を理解して	の結果、、毎月の点検結果報告書に基づき、建物の状況を詳細に説明することで、行政側にも建物の現状および修繕の もらったと認識している。さらに貢献できたと考えており、今年度においても前年度をほぼ踏襲し、引き続きタイムリーに 順次工事実施へと結びつけることにしている。	
	修름挺呆で1 い、	順次工事夫加へと和いうけることにしている。	
1			

評価項目2 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以 降の改善につなげている(その2)		
前年度の重要課	提題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
居者に対して安心 て行い、入居者の	2期2年目の指定管理期間となった。従来以上に所管課及び関係各所との情報共有・連携を緊密に行っている。また、入・・安全・快適なサービスを提供することを心がけた。さらに、高齢の方々への配慮ある対応(高齢者訪問年2回)も継続し意向や要望の把握に積極的に努めた。令和2年12月に財政援助団体による監査を受審したが、監査結果としては特に適切な事業推進がなされていることが確認できた。	
目標の設定と	● 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った	
取り組み	(具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった 	
	○ 具体的な目標が設定されていなかった	
	● 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った	
取り組みの検証	○ 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む)	
	設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である	
検証結果の反映	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた	
	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない	
	設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である	
評価項目2で確	- 認した組織的な活動や評語の選択に関する講評	
して、毎月懇談会 に迅速に対応する	て適正な施設管理を実施していることが、監査結果より確認できた。また、区・入居者・指定管理者の3者が話し合う場と を開催して、入居者が要望を伝えやすい環境を整えている。そのため、情報共有に漏れがなく、入居者の相談や要望等 らことが可能となっている。さらに、本年度の第三者評価の結果も踏まえ、今後も各種計画の見直しやサービスの質向上 集での管理運営を行うことを目指している。	

《事業所名:港区立高齢者集合住宅 フィオーレ白金》

事業者が特に力を入れている取り組み①				
評価項目	1-1-2	経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている		
タイトル①	本業務専属の要員を配置し、専門性・継続性を高めている			
内容①	職員に求める役割や人材像を「入居者の安心・安全なサービス提供のため危機管理体制の構築や快適な施設環境をつくるよう努める」と謳い、採用条件、専門能力などを明示した人事管理制度を構築している。経営層との面談によって個人目標を組織目標と整合させ、成果に対する評価を実施している。定期的な面談を通じて個人の希望は都度確認することに努め、業務内容を十分に説明し、趣旨を理解してもらえる人物を採用している。年齢は50~60代を対象にしている。高齢者住宅については、本業務専属の要員とし、専門性・継続性を高めている。			

事業者が特に力を入れている取り組み②			
評価項目	3-2-1	利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する 体制を整えている	
タイトル②	利用者一人ひとりの意向を把握しサービスの向上につなげている		
内容②	利用者からの要望や意見は日々の生活支援のなかで聴き取ったり、毎月行われる入居者懇親会で把握している。さまざまな要望や相談ごとには迅速に対応しており、特定施設として介護サービスなどの利用にもつなげている。そのほか、嗜好調査を実施し希望を献立に反映させたり、卓球台の設置要望などにも応えている。職員アンケートからも、利用者からの相談を細かく吸い上げているとの意見もあり、ニーズを把握しサービスにつなげていることがうかがえる。		

事業者が特に力を入れている取り組み③				
評価項目				
タイトル③				
内容③				

《事業所名: 港区立高齢者集合住宅 フィオーレ白金》

No.	特に良し	こ良いと思う点		
1	タイトル	入居者の意向や要望を把握する機会を設けて、区と連携して改善に取り組んでいる		
	内容	毎月1回入居者との懇親会を開催して要望などを直接聞き取る機会を設けている、また、宅内点検作業と合わせて年2回各戸訪問を実施しており、その際にも入居者からの意見・要望等を把握する機会としている。職員の意見については、朝礼やミーティング、あるいは上司と日常的な関わりや人事面談などで聞き取っている。さらに、区の担当者とは懇談会で同席するほか必要に応じて打ち合わせを設けている。各種のチェンネルで把握した意見や要望などを踏まえ、より良いサービスを提供できるよう取り組んでいる。		
2	タイトル	定期的に館内巡回を行い、日常的な安全点検に取り組んでいる		
	内容	入居者が安心・安全・快適な日常生活を過ごせるように、協定や仕様書、安全基準マニュアル等に基づいて館内巡回を行い、日常的な安全点検に取り組んでいる。また、適宜、館内巡回によって修繕個所などを把握することによって、施設の安全管理を徹底させている。さらに、修繕や改修を必要とする際には、区と協議のうえ速やかに実施することにしている。一方で、台風の接近情報があれば物干し台を畳んだり、屋外の椅子や灰皿を室内に入れるなど日頃より安全対策を講じている。		
	タイトル			
3	内容			
No.	さらなる	改善が望まれる点		
1	タイトル	意見や要望、苦情などの受け付け窓口の一本化を検討することが望まれる		
	内容	苦情解決などの制度に関しては、指定管理事業者内の苦情相談受け付け窓口や解決者をはじめ、区や指定管理者の連絡先についても掲示して周知に努めている。また、毎月開催している懇親会での聴取のほか、年2回各戸訪問や日常点検などを通じて日常的に意見や要望を言いやすい雰囲気づくりに努めており、信頼関係の構築に努めている。ただし、入居者との関わりは、区、指定管理者、生活協力員など3者にまたがっている。今回行った入居者調査の自由意見欄には、「意見や要望、苦情などの受付窓口の一本化」を望む声が複数聞かれている。		
2	タイトル	設備の経年変化に伴う老朽化へ具体的な対応が求められる		
	内容	入居者との懇親会や個別訪問を実施しており、日常における問題点などの把握に努めている。毎月2回建物点検によって建物の状況を把握し、それぞれの建物の状況に応じた修繕提案に取り組んでいる。また、一般的な修繕・改修については、区と協議の上、速やかに実施している。ただし、設備の経年変化に伴う老朽化が進んでおり、今後は修繕に多額の費用がかかることが想定されるため、行政と連携して取り組んでいくことが求められる。		
3	タイトル			
	内容			