

アドバイス・レポート

2021年3月10日

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

2020年9月7日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいたコスモライフ北京都につきましては、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

<p>特に良かった点とその理由 (※)</p>	<p>○業務レベルにおける課題の設定 月次定例の営業会議が実施され、個人ごとの行動計画を部門で集約し見直す機会を持っています。経営責任者を中心として全社員で意見交換と情報共有が実施されています。</p> <p>○管理者等による状況把握 社員別に日報があり、一日の活動状況を文書にて報告する仕組みとなっています。これに対して、上司は活動内容を把握するとともに、必要に応じてアドバイスを記入する等、双方向のコミュニケーションとなっており、OJTにつながっています。</p> <p>○労働環境への配慮 有休消化の状況がデータ化一覧化されており、また、それを事業所内に掲示し、全社員が取得状況を確認できるようにして、計画的に公平に有休の取得がなされていました。営業スタッフは、タブレットの導入により、その場で計画書やモニタリングなどの入力が出来、記録業務の省力化につながっています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>○事業計画等の策定 単年度事業計画については経営責任者が2月に作成し、4月の営業会議で全社員と意見交換を行い、共有されていますが、中長期計画については取締役会で話し合われているとのことでしたが、文書化されていませんでした。</p> <p>○アセスメントの実施 福祉用具に関するアセスメントを独自の様式で実施しています。しかし、福祉用具貸与に特化したものであり、利用者の全体像がつかみにくい様式でとなっています。また、見直しの頻度については定められていませんでした。</p> <p>○サービス提供に係る記録と情報の保護 記録の取り扱いについて、営業担当者が使用するタブレットなど、個人情報にアクセスできる電子機器の取り扱い規程が定められていません。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>(株)コスモライフ北京都は、福知山市内を中心に京都府北部を営業地域として、365日お客様のニーズに寄り添う体制のもと、衣食住のすべての領域をサポートするサービスを展開し、福祉用具の取り扱いから住宅改修、介護サービス利用の相談など、介護福祉事業所との連携を積極的に取りながらサービスを展開されています。会社のますますのご発展を期待し、今回の評価をもとに以下3点のアドバイスをさせていただきます。</p> <p>○事業計画等の策定 中長期計画の策定と明文化は、報酬改定も含め変動が多い介護保険制度のなかでの営業活動において、社員の皆さまの不安要素の解消と将来への展望を示すことでのモチベーションの維持向上をもたらす効果が期待でき、会社の発展につながるものと考えます。</p> <p>○アセスメントの実施 担当ケアマネジャーが作成しているアセスメントシートは、利用者のADLや疾病など全体像をつかむために必要な情報であるため、それらを共有する方法を検討されることを提案します。また、見直しの頻度を定め、明文化し、実行されることを併せて提案します。</p> <p>○サービス提供に係る記録と情報の保護 紙媒体の情報と比較した場合、電子機器による情報は利便性が高い一方で漏洩によるリスクは非常に広範囲に及ぶ可能性があります。今後、ますます活用の機会が増えることが確実と思われるので、この機会に規定を定め全社員に周知されることを期待いたします。</p>
------------------	---

※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)

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

評価結果対比シート

事業所番号	2672600463
事業所名	コスモライフ北京都
受診メインサービス (1種類のみ)	福祉用具貸与
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	
訪問調査実施日	2020年12月7日
評価機関名	一般社団法人京都社会福祉士会

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志決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	A	B	
	(評価機関コメント)		1. 営業会議を月1回実施し、経営責任者より理念、経営方針の説明、社員からは月次の活動状況を報告しています。 2. (株)コスモ社組織図により組織体制を明確化しています。毎月営業会議を実施し、社員の意見を経営に反映する仕組みがあります。取締役会は不定期で行い、グループ全体の経営状況および経営方針が話し合っているとの事でしたが、記録は確認できませんでした。			
(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	B	
	業務レベルにおける課題の設定	4	各業務レベルにおいて課題が設定され、各部門全体が課題の達成に取り組んでいる。	B	A	
	(評価機関コメント)		3. 単年度事業計画については経営責任者が2月に作成し、4月の営業会議で全社員で共有しています。中長期計画については取締役会で話し合っているとのことでしたが、文書化されていません。 4. 毎月15日前後に営業会議を実施し、営業成績や営業活動の状況を確認、見直しています。			
(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	B	
	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、事業運営をリードしている。	B	B	
	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. 経営責任者は法令遵守に関する研修をオンラインで受講しています。周知すべき法令に関する情報については、社内SNSを通して全社員に迅速に周知しています。しかし、関係法令のリスト化は確認できませんでした。 6. 経営責任者は毎月の営業会議に出席し、社員との意見交換の場を設けています。また、経営責任者の意見についてはニュースレターを通して表明しています。しかし、経営責任者自らが評価を受ける機会や方法は確認できませんでした。 7. 緊急時連絡体制マニュアルが作成され、経営責任者の指示の下迅速に対応できる体制があります。			

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						
		質の高い人材の確保	8	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
		継続的な研修・OJTの実施	9	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	B
		実習生の受け入れ	10	実習生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。	C	C
		(評価機関コメント)		8. 就業規則に採用に関する基準を定めています。また、入社後に資格の取得方法、日程などを社員に周知するとともに費用の負担を行っています。 9. 社員個別の業務日報を記入して1日の勤務状況を把握するとともに、課題を抽出し必要に応じてOJTを実施しています。しかし、体系的な研修を示す資料は確認できませんでした。 10. インターンシップ、実習を受け入れることは可能ですが、現在までに実績はなく、体制は整備されていません。		
(2) 労働環境の整備						
		労働環境への配慮	11	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	12	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、スタッフが充分にくつろげ、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	B
		(評価機関コメント)		11. 有休取得率についてデータ化一覧化し社内に掲示しています。また、計画的、公平に取得できています。育児休業、介護休業についても規定に定め、取得できる体制があります。 12. 職員親睦会があり、社員の気分転換と交流の機会が確保していますが、メンタルヘルスに関する専門職への相談の体制はありません。		
(3) 地域との交流						
		地域への情報公開	13	事業所の運営理念を地域に対して開示し、広報するとともに、利用者と地域との関わりを大切にしている。	A	A
		地域への貢献	14	事業所が有する機能を地域に還元している。	A	A
		(評価機関コメント)		13. 事業所の情報についてはコスモライフ通信をケアマネジャーをと通して配布し、周知に努めています。 14. 「介護の日」に福祉用具の展示を実施しています。その他に体験コーナーをイベント時に出店し、地域住民との交流の機会を設けています。また、事業所内に各種福祉用具を展示し来店者に対していつでも商品紹介や説明が出来るようにしています。		

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	15	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)		15. ホームページ、パンフレットを活用し事業所の情報を提供しています。また、お客様の来店時にはショールームの案内を丁寧に行っています。		

(2) 利用契約				
内容・料金の明示と説明	16	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	B
(評価機関コメント)		16. 重要事項説明書を基に提供するサービスを説明し、同意を得た上で契約を結んでいます。成年後見制度、権利擁護事業についてのパンフレットは事務所に保管していましたが、利用者が目に触れる状態ではありませんでした。		
(3) 個別状況に応じた計画策定				
アセスメントの実施	17	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	B
利用者・家族の希望尊重	18	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
専門家等に対する意見照会	19	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・OT/PT・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	20	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	B
(評価機関コメント)		17. ケアマネジャーが実施したアセスメント情報を受けて福祉用具に関するアセスメントを独自の様式で実施しています。しかし、見直しの頻度については定められていませんでした。 18. 福祉用具サービス計画書を作成する際には、利用者及び家族の意見を聴取し作成しています。 19. サービス担当者会議に出席し、ケアマネジャーをはじめ他の専門家等との意見交換を行い個別援助計画を作成しています。 20. 計画の変更は要介護認定の更新時・区分変更の他、福祉用具についての追加変更があったときに行っています。見直しを行う時期・手順等については定めがありません。		
(4) 関係者との連携				
多職種協働	21	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
(評価機関コメント)		21. ケアマネジャーを通して、利用者の病状などについて把握し、情報を共有しています。利用者が入院する際には「看護サマリー」などで医療機関に情報を伝え、退院時には退院カンファレンスに参加して福祉用具の必要有無に関する情報を収集しています。また、入院の際にはケアマネジャーを通して情報共有し退院時にはカンファレンスに参加して福祉用具の必要の有無に関する情報を収集しています。		
(5) サービスの提供				
業務マニュアルの作成	22	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル・手順等）が整備され、職員に活用されている。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。	B	A
サービス提供に係る記録と情報の保護	23	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。	B	B
職員間の情報共有	24	利用者の状況等に関する情報をスタッフ間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	25	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)		22. 各種マニュアルを整備して事務所に配置していますが、定期的な見直し時期が確認できないものがあります。 23. 利用者ごとのファイルを作成し事務所に保管されています。記録の取り扱いについて、営業担当者が使用するタブレットに関して、電子機器の取り扱い規程が定められていませんでした。 24. 毎朝夕礼時および営業会議において社員間で情報を共有しています。 25. 貸与用具の定期点検訪問時に家族との情報交換を積極的に実施しています。		

(6) 衛生管理				
感染症の対策及び予防	26	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。	B	B
事業所内の衛生管理等	27	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)		26. 感染症対応に関するマニュアルおよび感染症のある利用者の使用後の福祉用具取り扱いについてのマニュアルを整備していますが、見直しの時期の明示はありませんでした。 27. 清掃は担当者を決めて定期的に行われており、清潔な環境が保たれています。		
(7) 危機管理				
事故・緊急時の対応	28	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。	B	B
事故の再発防止等	29	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	B
災害発生時の対応	30	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。	B	B
(評価機関コメント)		28. 緊急時や事故に関するマニュアルは整備していますが、研修や実践的な訓練は実施していませんでした。 29. 事故ヒヤリハットについての対応は苦情事故受付書として作成していますが、原因や対応方法を分析検討し、再発を防止するための取り組みは確認できませんでした。 30. 災害発生時の社員の安否確認や対応方法について整備していますが、地域との連携を意識したマニュアル作成および訓練は実施されていません。		

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	31	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	
	プライバシー等の保護	32	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	B	
	利用者の決定方法	33	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)			31. 尊厳の保持について契約書約款第1条で明記するとともに、入社時および社員研修時に周知徹底しています。 32. プライバシー・羞恥心に配慮した対応は、経営責任者から職員に周知徹底が行われていますが、研修の実施がありませんでした。 33. 取り扱いができないメーカーの用具以外は原則断ることなく対応しています。			
(2) 意見・要望・苦情への対応						
	意見・要望・苦情の受付	34	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ている。	B	B	
	意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	35	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っている。	B	B	
	第三者への相談機会の確保	36	公的機関等の窓口で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	B	
(評価機関コメント)			34. モニタリング訪問の際に営業担当やCS（カスタマーサービス）課の社員が利用者・家族からの意見要望苦情を拾い上げるように心がけています。しかし、個別の相談面接の場や懇談会については実施していません。 35. 苦情対応マニュアルを整備し、申告のあった苦情については苦情事故受付書に記入して社内共有しています。対応した苦情についての公開は実施されていません。 36. 苦情・相談についてはマニュアルに基づき迅速に対応していますが、苦情相談に関する第三者委員の設置はありません。			

(3) 質の向上に係る取組

利用者満足度の向上の取組み	37	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	B
質の向上に対する検討体制	38	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。	B	B
評価の実施と課題の明確化	39	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。	B	B
(評価機関コメント)		37. 営業担当、CS課が窓口となり利用者満足度の把握のため利用者・家族と意識してコミュニケーションをとっていますが、満足度を調査する取り組みの実施はありません。 38. 毎月の営業会議で検討していますが、全職種（CS部門・事務）も参加する検討委員会としての仕組みになっていませんでした。 39. 第三者評価は初めての受診となります。また、自主点検以外の自己評価は実施していません。		