

アドバイス・レポート

令和 4 年 1 月 4 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

令和 3 年 1 月 1 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（日ノ岡居宅介護支援センター）様につきましては、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

特に良かった点とその理由 (※)	<p>1) 援助的関係性の構築</p> <p>「利用者と比較してケアマネが圧倒的情報強者である」という前提に立ち、制度や居宅介護支援の事業内容への利用者の理解を深めることに努められ、利用者とケアマネジャーが対等であり続ける姿勢、利用者自らが目標を達成する支援姿勢が担保されています。</p> <p>2) 業務の平準化</p> <p>ともすれば陥りやすい「居宅介護支援の属人化」を避け、あくまで事業所全体で支援する配慮、工夫が随所になされています。提供されるサービスの平準化は事業所単位で明確な規定があり、適宜検証とその時流に合った更新がなされています。結果として利用者にとって一定水準の居宅介護支援が提供されています。</p> <p>3) 利用者満足への取組み</p> <p>法人理念「人を人が人として」に基づき利用者の尊厳を守り個々の利用者に対応したケアマネジメントの実施をされています。年 1 回利用者満足度アンケートを実施し、利用者や家族の満足度や意向の聴き取りをされています。そこで得られた意向などを居宅ミーティングにて検討し、業務改善や次年度事業計画に反映させておられます。</p>
特に改善が望まれる点とその理由 (※)	<p>1) 事故の再発防止</p> <p>事故対応マニュアルの規定に基づき広義での事故発生防止体制は敷かれています。居宅介護支援というサービスの特性から「開設以来損害賠償を伴うような事故等発生していない」「近年は保険者に報告を要する事故がない」とのことで、サービスを提供する上で発生が想定される事故についての検証が十分ではありませんでした。発生の可能性のある事故のリスクを検証したり事故発生を防止するために必要なデータの集積を、今後より拡充していく必要性を感じます。</p> <p>2) 災害発生時の地域との連携</p> <p>災害対応マニュアルに基づき年 2 回避難訓練が実施されていますが、事業拠点で完結する形になっており、地域防災や地域との連携の視点から改善の余地があります。</p> <p>3) 意見・要望・苦情等への対応と公開</p> <p>利用者満足度アンケートの集計結果について、せっかく集計されたものが利用者や家族への書面での結果報告に留まっており、公開範囲が限定的な状況でした。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 事故の再発防止</p> <p>居宅介護支援に限定せず、併設事業も含めて事業所全体で発生が想定される事故やヒヤリハットについて再定義し、共通認識に基づき事案を抽出、データ化することで「人、場所、時間、どこにどのようなリスクが潜在しているのか」を可視化すれば、対策を立てることができます。既存の報告書を活用し、まずは積極的に検証に足るだけの事案の抽出することで、具体的な対策をとることができ、より安全性の高いサービス提供に寄与すると考えます。</p> <p>2) 災害発生時の地域との連携</p> <p>地域の自治会と共同での防災訓練の実施や、事業所の有する災害発生時対応マニュアルを地域と共有するなどし、普段から地域との連携体制を敷くことで、事業所と地域の関係性の強化に繋がると考えます。</p> <p>3) 意見・要望・苦情等への対応と公開</p> <p>利用者満足度アンケートの結果については、予め公開範囲を限定せず広く第三者にも開示できるように個人情報等に配慮して内容を検証しておき、例えばホームページを活用し、QRコードを添付するなどして閲覧しやすくすることで、利用者・家族だけではなく、各方面にサービス提供状況について周知することができ、結果として事業運営の理解が得られると考えます。</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	2674100280
事業所名	日ノ岡居宅介護支援センター
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	通所介護
訪問調査実施日	令和3年11月15日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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	A	
	(評価機関コメント)		1)「人を人が人として」の理念に基づき、事業所内掲示物はもとより毎朝全体朝礼での唱和による確認を行い、また利用者には重要事項説明書を用いて説明することで十分に周知されています。提供されるサービスが理念に基づいたものであることを各記録から読み取ることができました。2)法人の組織図における指揮命令系統の規定があり、その他関連資料も併せて意思決定プロセスが徹底して可視化されています。経験の浅い深いに関わらず規定を確認することで組織として「組織のどの部分で何が決まるのか」理解することができます。併せて、普段から各部署間の横断し相談がしやすいよう配慮されていることが職員ヒアリングからも聴取できました。			
(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	A	
	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		3)4)居宅ミーティングでの議論や検証内容をもとに、また利用者満足度アンケートの内容を踏まえて、年度事業計画が立案されています。年度半期経過後に計画の進捗状況を点検し、適宜必要な修正が図られています。また、その一連のプロセスは法人内の他拠点とも共有されており、利用者満足度アンケート結果と併せて多角的な視点が担保されています。			
(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	A	
	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。	A	A	
	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)特定の職員のみ法令遵守の責任や意識が偏重することのないよう、毎年自主点検表を全員で輪読し、丁寧に職員間で法令等の解釈を深めておられます。仕組み化することで個人の意識だけに依らないよう配慮されています。6)組織図に業務分掌、管理権限が明確化されています。センター長が年度末面談で個々の職員の目標達成状況を評価し、また組織の方針を周知することで事業所を牽引されている様子が職員ヒアリングから確認できました。7)指示や相談が円滑に進むように、センター長や管理者と各職員とはチャット・ツールや緊急時の電話などを活用する指示相談体制が敷かれています。各職員の動き（訪問予定など）はパソコン上の業務日誌で適宜可視化されています。			

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
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	A
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		8)9)法人内の新人育成プログラムにおいて、事業所の求める人材が明文化されており、プログラムの過程で定期的な振り返りをし、目標管理がなされています。また、資格取得などは法人が費用負担をし、勤務調整に応じるなど後押しする体制があり、実際に機能している様子が記録から確認できました。圏域の事業所合同で資格取得のための対策講座、勉強会などされていた経緯があります。(コロナ禍で休止中)10)実習受け入れマニュアルにて実習生の受け入れに関する基本姿勢は明文化されており、直近では令和2年4月に2名の受け入れ実績があります。マニュアルは法人内他拠点と連携することで平準化が図られています。		
(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	A
		(評価機関コメント)		11)時間単位の取得を含めた有給休暇取得が奨励されており、事業所全体で取得しやすい風土づくりをされています。業務に必要なIT機器など不足なく整備され、効果的な運用で業務効率化に寄与しています。12)センター長との年度末面談による聴取があり、悩みやストレスの状況など把握に努めておられます。ストレスチェックがあり希望者はカウンセラーに相談できる体制が敷かれています。共済会による福利厚生制度と、法人全体で懇親会(年2回、コロナで休止中)があります。休憩場所について、開設当初は想定されていなかった場所を環境整備することで、十分に休憩がとれるよう配慮がなされています。		
(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)事業所の情報は、法人ホームページにて「居宅介護支援事業の概要」としてわかりやすく広報されています。建物内には地域のイベント情報や広報物など掲示してあり、同一建物の併設事業とともに地域に開かれた情報発信拠点としてその役割を果たしておられます。14)併設の地域包括支援センターとの一体的な運営で、地域ケア会議や認知症サポーター養成講座へ進行役として参画するなどし、地域の課題抽出や啓蒙に努められている様子が記録から確認できました。		

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)サービス選択に必要な情報は、法人ホームページに「居宅介護支援事業の概要」として、写真付きで一般の方にもわかりやすいように紹介されています。その他、事業所の提供サービス内容等を利用者にわかりやすいように説明するために、タブレット端末や、すこやか進行中、各事業のパンフレットなどを活用することで、利用者に必要な情報を提供しておられます。		

(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	A
(評価機関コメント)		16) 利用契約の際に、重要事項説明書に「居宅介護支援に関する利用料」について明記されています。提供する居宅介護支援の内容や、現状は全額保険給付であることも踏まえて報酬について説明がなされています。別紙では給付制限等及び負担額のある場合の説明も併せて行われています。成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の活用事例も記録から確認できました。		
(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	A
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	A
(評価機関コメント)		17) 山科区版情報提供書を様式としてアセスメントを実施・記録されています。業務マニュアルにフローチャートを用いて視覚的にわかりやすく表記され、定期的に見直しをされています。18) 利用者・家族が望む生活をアセスメントした結果、どのように支援する事で自立支援につながるかを分析した結果がケアプランに反映されています。19) 退院前カンファレンスや退院前家屋評価など同席され、各専門職の意見を聞き取りアセスメントに必要な意見照会がされています。コロナ禍ではリモートで病院・在宅医師との会議に出席するなど配慮されています。20) ケアプランは業務マニュアルに基づいて状態変化時、短期目標更新時など見直しされ、各サービス事業所への照会もされていることが記録から確認できました。		
(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) 山科区在宅医療介護連携支援センターとの連携で、医師会、歯科医師会、薬剤師会などとの交流を図り、また、圏域の事業所連絡会・ミーティングに参加することで、日頃から関係機関との連携体制が担保されています。		
(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。	A	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。	A	A
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) 業務マニュアルは実務に即した内容になっています。今年実施したサービス向上アンケートの内容を踏まえ、訪問時の服装や態度なども業務マニュアルに追加掲載するなど適宜見直しされています。23) 記録ソフト「楽にネット」を活用し、法人内のパソコンのみで閲覧可能とし、個人情報保護、職員倫理規定についての研修が毎年実施され、新規採用者には入職研修で誓約書を取り交わしておられます。24) 記録ソフト「楽にネット」で事業所職員は利用者の状況等に関する情報を閲覧可能な状況で、適宜経過確認ができます。毎週1回の居宅会議で個別事例の進行状況等の共有に努められます。25) 毎月モニタリング訪問時やサービス担当会議等で家族に出席を促し情報交換を行っておられます。疎遠な家族の場合は手紙・電話・メールなど個別に対応され必要な情報交換がなされています。		

(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。	A	A
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) 法人全体でマニュアルの規定があり、適宜感染対策の研修がされています。訪問時の感染予防用具（ゴーグル・手袋・足カバー・ごみ袋・手指消毒液）を各自に配布されています。新型コロナウイルスによりサービス提供が困難な場合等を想定し、圏域内の他のサービス事業所と相互に補完できる仕組みが構築されています。27) 毎朝職員で分担して館内清掃がされています。定期ワックス・害虫駆除は外部委託されています。事業所内、職員の休憩室等にもパーテーションや消毒液を設置し、換気等配慮されています。		
(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	A
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。	B	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) 事故や緊急時の対応マニュアルが整備され、指揮命令系統も分かりやすく明示されています。例年、消防署立ち合いのもと併設のデイサービスセンター、地域包括支援センターと合同で避難訓練を実施し、事故・緊急時対応について啓発がなされています。（ただしコロナ禍で休止中）29) 事故対応マニュアルが整備されています。居宅介護支援における事故として、例えば情報漏洩などを想定し、台帳持ち出しについて規定に基づいた手順をとり、仮に事故が起こった場合は報告書や記録を作成する体制を敷かれています。ただし保険者に報告を要する事故発生事実がないため、報告書や記録の確認ができませんでした。居宅介護支援の過程では発見しにくい事故やヒヤリハットを注視し、潜在的なリスクを抽出する観点からも一定の可視化、データ化が望まれます。30) 災害発生時対応マニュアルに基づき年2回避難訓練が実施されていますが、事業所内で完結する形になっています。事業所は福祉避難所の指定もされていますので、地域防災の観点から地域と共同の防災訓練等の実施や連携作りが期待されます。		

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
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	A
	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) 法人理念の「人を人が人として」に基づき、利用者の尊厳を守る体制づくりがなされています。年1回施設長研修にて、全職員が倫理、価値、人権等について学ぶ機会を設け、日々の業務の振り返りの機会とされていました。32) 法人内でプライバシー保護の研修があり、また事業所パンフレットに「プライバシーポリシー」を明記し周知されています。利用者満足度アンケートの中で、プライバシーに関して聴取する項目があり、振り返りをされていました。33) 利用申込について今まで断った事例がなく、原則受け入れをされています。担当件数超過になった際には近隣の居宅介護支援事業所を紹介するなど便宜を図られていました。				

(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。	A	A
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	A
(評価機関コメント)		34) 日頃から、毎月のモニタリング訪問時に、利用者や家族から直接希望を聞き出すようにされています。利用者満足度アンケートを実施して、居宅ミーティングにて取りまとめ、業務改善に繋げておられます。35) 苦情対応マニュアルを活用し、苦情以外にも利用者の要望があれば迅速に対応する体制が敷かれています。聴き取った意向等は個別の支援経過に記録されています。利用者満足度アンケートは「集計結果報告」として利用者や家族への限定的な報告に留まっており、またその改善状況については公開に及んでいませんでした。36) 重要事項説明書に相談や苦情を訴えるための窓口として公的機関等の連絡先が明記されており、利用者や家族に周知されています。		

(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っている。	A	A
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。	A	A
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。	A	A
(評価機関コメント)		37) 年1回利用者満足度アンケートを実施し、総評を作成し報告されています。評価結果は次年度の取り組みとして事業計画に反映されています。38) 月1回運営会議にて、計画に沿った事業内容の報告検討がされています。会議の内容については、出席したセンター長が居宅ミーティングにて報告し、職員全員に周知や協議する体制を取られています。月1回の「山科区事業所連絡会幹事会」や、3か月毎の、他の居宅介護支援事業所との情報共有にて自事業所との比較検討をしておられます。39) 事業計画は年度半期経過時点で達成状況の確認と中間評価が行われています。その結果を踏まえ下半期の修正や次年度への課題把握などを行った上で、年度末に作成する次年度の事業計画に反映されています。		