

様式 7

アドバイス・レポート

令和 4 年 9 月 2 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 8 月 20 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（社会福祉法人 福知山市社会福祉協議会 大江支所 訪問介護事業所）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
(※)

京都府福知山市の北部に位置する大江町、ここには豊かな自然に囲まれたのどかな風景が広がります。4つの市町(福知山市、舞鶴市、宮津市、与謝野町)にまたがる大江山には古くから鬼伝説が言い伝えられています。

平成 18 年 1 月に福知山市社会福祉協議会大江支所訪問介護事業所が開設されました。「私たちは、利用者様の尊厳を守り、笑顔と誠実で、心のこもったサービスをします。」と理念を掲げられ、現在、約 70 名の利用者に心のこもった支援を提供され、同法人の三和支所、夜久野支所とともに、地域に根ざした事業所として取り組んでおられます。訪問介護事業所の他、居宅介護支援事業、訪問入浴サービス事業、通所介護事業、障害者自立支援サービス事業も運営されています。

福知山市社会福祉協議会として、「第 3 次福知山市地域福祉活動計画（2018 年度から 2022 年度 5 か年計画）」を策定され、基本理念である、「みんなでつくる 共に幸せを生きるまち ふくちやま」と明言され、地域住民の願い・思い・声を汲み入れ、誰もが安心して暮らせる、共に支えあえる地域づくりを目指しておられます。

○働きやすい職場環境

法人として、職員の働きやすい職場環境づくりに取り組んでおられます。「福知山社会福祉協議会行動計画（令和 3 年 1 月 1 日から令和 7 年 12 月 31 日）を策定されています。

行動計画では、①仕事と生活の両立に必要な環境づくりの推進に取り組む

②有給休暇の取得促進を図る

③超過勤務時間の削減に向けた取り組みを行う

3 項目の目標を設定され、実践されています。

また、令和 2 年度には「きょうと福祉人材育成認証制度」の更新をされ、安心して働き続けることができる職場づくり、安定した人材の確保・育成、

信頼される事業運営に取り組まれています。

毎週木曜日を「ノー残業デー」と定め実践されています。訪問時のヒアリングの中で、支所長、管理者の職員を大切にする「思い」が伝わってきました。また、職員のヒアリングでも、「支所長、管理者は話しやすく、なんでも相談できることや困ったことがあればみんなで助け合えること」を聞くことができ、働きやすい環境整備ができていることを確認できました。

利用者アンケートでは、「ありがとう」「感謝しています」と、ほとんどの利用者が記載していました。職員を大切にされている姿勢が、利用者にもより良いサービスが提供できることにつながっているのでしょう。

○地域との交流

法人の事業計画では、誰もが住み慣れた地域で自分らしく安心して暮らし続けることができる、「ともに生きる豊かな地域社会」の実現と明記され、さまざまな関係機関、団体とのつながりの中で、地域課題の解決に向けた支援をされています。その一つが「はつらつ会」です。大江地域の75歳以上のひとり暮らしの方を対象に、中学生のメッセージカード、ボランティアの手作りのプレゼントやお弁当を届けする「見守り訪問事業」として、民生委員、地域ボランティア、大江地域連合会議委員などとともに参加されました。

もう一つが、大江山鬼瓦公園での「大江町イルミネーションプロジェクト」の参加です。地域14団体で構成される「大江町を元気にするプロジェクト実行委員会」に参加され、ペットボトルツリーのイルミネーション点灯式を成功されました。作業所の方や地元中学生がペットボトルを回収し、地域の方と一緒に2本の鬼のツノを積み上げ、ペットボトルイルミネーションがきれいに大江の夜を彩りました。

地域の方々と大江町を元気にし、住民を大切にされ、「ともに生きる豊かな地域社会」を実現されていました。

○利用者保護

毎日、朝礼で法人理念を唱和し、業務を行っておられます。個人情報保護の研修に参加し、なおかつ独自の個人情報保護マニュアルを作成すると共に、入浴、排泄介助など、細やかな内容のチェック表を作成しておられます。毎日記入し、振り返りを行っておられます。要支援、要介護にかかわらず「断らない」事を徹底し、これまでに断られたケースはありません。

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>○アセスメントシートの活用</p> <p>個別援助計画策定には、利用者、家族からの情報を始め、介護支援専門員、多職種からの情報を収集し個々の手順書も作成されています。計画書には利用者満足度、達成度、評価等の項目があり、定例会で見直しをおこなっておられます。アセスメントシートはわかりやすい様式で、一目瞭然で個々の情報が把握できるものになっていますが、記入漏れが多くありました。</p> <p>○モニタリングの記載の充実</p> <p>個別援助計画の見直しをされていますが、モニタリングの記載漏れが多くありました。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>○アセスメントシートの活用</p> <p>個別援助計画策定のために使用されているアセスメントシートは、利用者満足度、目標達成度、評価の見直しの必要性、多職種からの情報等、記入しやすく、とてもわかりやすいもので、シートの活用で一連の流れが十分に理解できるものとなっています。しかし、記入漏れが多いため、個人情報把握のためには、それぞれの手書き情報を確認するという手間があります。アセスメントシートの活用により、手間も省け、より個々の情報がわかりやすいものになるでしょう。</p> <p>○モニタリングの記載の充実</p> <p>利用者の生活状況や心身の状況変化を情報共有することは重要です。モニタリングの記載を充実することにより、より、個々の情報がわかりやすいものになるでしょう。</p> <p>※大江地区は大規模な水害経験をされています。地域主催の防災訓練や福知山市主催の防災訓練に参加され、また、災害マニュアルをしっかりと整備され、いつ災害が発生しても速やかに対応できる準備を整えておられます。また、事業所としての職員への「思い」、地域の方々への「思い」を大切にされている姿勢が十分に理解できました。今後も、職員を守る、地域の方々を守る事業所として運営をしていただくことを望みます。</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	2672600406
事業所名	福知山市社会福祉協議会 大江支所 訪問介護事業所
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問介護
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	令和4年7月12日
評価機関名	一般社団法人京都ボランティア協会

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)		通番1. 理念や運営方針は運営規定、重要事項説明書やパンフレットに明示し、利用者や家族、地域に周知している。また、事務所にも掲示し、毎日、理念や運営方針を唱和している。さらに、毎月1回、開催する定例会でも、職員全員が唱和して理念や運営方針の理解を深めてサービス提供をしている。 通番2. 組織図や事務局機構図及び事務分掌で、職位・職責を明確にしている。理事会（年4回開催）、評議員会（年2回開催）で決定した事項は、各種委員会や定例会で周知している。職員の意見は、職員全員が参加する定例会で集約し、部長、常務理事が参加する管理者会議で意見交換をし協議をしている。			
(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)		通番3.4. 法人として策定している、第3次福知山市地域福祉活動計画（2018年度から2022年度 5か年計画）に基づき、単年度事業計画を策定している。毎月開催している管理者会議で事業計画の進捗状況を確認し、定例会で周知している。また、計画から半年後を目途に、法人が中間監査を行い、計画策定に向けた事業の進捗状況を確認している。日々、サービス提供している職員からの課題や問題点については、定例会で意見を集約し、管理者会議で検討し課題を明確にして、事業計画策定に反映している。			
(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)	<p>通番5. 京都府社会福祉協議会が開催する事務局長会議に支所長が参加し、法令に関する情報を収集している。コロナ禍で集団指導は開催されていないが、インターネットで法令に関する情報を得て、職員には、定例会にて情報を周知している。各種関係法令は、ファイルにまとめて職員がいつでも確認できるように事務所内でわかりやすい場所に保管している。また、年3回、業務管理体制（法令遵守）チェックシートにより自主点検を実施している。</p> <p>通番6. 支所長、管理者の職位・職責は「事務局機構図及び事務分掌」にて明確にしている。また、年1回の職員全体研修で「事務分掌」を配布し、支社長、管理者の職位・職責を周知している。管理者会議や定例会に必ず管理者が参加している。年1回の自己申告書に職員からの上司評価や上司に対する意見を記入する項目があり、内容は法人の会長が把握、管理している。</p> <p>通番7. 管理者は事業所内でいつでも実施状況が把握できる場所で執務をおこない、業務日誌、連絡ノートでも実施状況を把握している。外出する際は、社用携帯を所持し、いつでも連絡がとれる体制である。緊急時には全職員に連絡、指示を適切におこなっている。</p>
--	------------	---

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)		通番8. 人材育成マネジメント制度により、必要な人材、人員体制は法人本部で管理している。採用にあたっては、有資格者を基準としている。資格取得の支援としては、福知山市の補助金制度を紹介している。 通番9. 年間研修計画書を作成し、参加した研修には研修記録を作成し、上司のコメントも記載されている。研修計画書には、年間の個人目標も記載され、目標達成に向けて取り組んでいる。外部研修は、コロナ禍で参加できていないが、参加の場合は、勤務扱いとし、研修費、交通費は法人負担としている。 通番10. 実習生の受け入れマニュアルは作成され、マニュアルに沿って実習生の受け入れをおこなっている。社会福祉士の資格取得に向けた実習生を受け入れている。実習指導者は、法人で実施している社会福祉士、介護福祉士の指導者養成研修に参加している。		
(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。	B	A
		(評価機関コメント)		通番11. 有給消化率や時間外勤務のデータは法人の本所で管理しているとともに、管理者も管理できる体制である。毎週、木曜日を「ノー残業デー」として働きやすい職場づくりに取り組んでいる。また、「福知山社協行動計画（第2次）」を策定し、法人としても働きやすい職場環境整備をおこなっている。 通番12. 年1回、ストレスチェックを実施し、産業医に相談ができる体制となっている。職員は年1回、自己申告書を提出し、面談を実施し、上司に意見や要望、悩みを話し合う機会を設けている。福利厚生として、毎年、クリスマスには、ケーキとオードブルを職員に提供している。ハラスメント防止に関する規定は、現地で確認ができた。		
		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)		通番13. 事業所の情報は、ホームページやパンフレット、広報誌である「しあわせ」「支所だより」で地域に向けて発信している。広報誌は、大江町全戸約2,000世帯に配布している。また、広報誌は、福知山市、図書館、公民館などにも配布している。 通番14. 地域の小学校や高校で、車いすの取り扱いやガイドヘルパーについて実技講習会を実施している。民生委員や老人会の依頼を受けて、「ヘルパーの仕事」について、どのような仕事をしているのか、説明会をおこなっている。地元の団体で構成される「大江町を元気づけるプロジェクト実行委員会」に参加し、ペットボトルツリーを制作し、地域の方々と一緒にイルミネーションの点灯式を成功させた。		

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)		通番15. ホームページ、パンフレット等に事業所の役割、サービス内容、利用料金などをわかりやすく記載している。また、パンフレットを事業所に掲示している。問い合わせには管理者が対応し、記録、伝達を行い全職員に周知している。		

(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)		通番16. 重要事項にサービス内容や利用料金、保険外サービスについても明記し、契約時に説明し同意を得ている。法人本部では権利擁護事業、法人後見制度事業を運営している。現在事業所利用者に対象はないが、取り組む体制が整っている。		

(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)		通番17. アセスメントシートに、居宅介護支援専門員からの情報、初回面接時の情報、担当者会議の情報等を記入している。シートは状態を把握するのに非常にわかりやすいものになっている。担当者会議、見直し時期等において、それぞれの別用紙には記入しているが、シートへの記入漏れが多く、活用が十分ではなかった。シートへの記入漏れをなくすことが望まれる。 通番18. 初回面接時、担当者会議には本人、家族も参加し希望の聞き取り、確認を行っている。個別援助計画は本人、家族の同意を得ている。個別援助計画と共に個々の手順書も作成している。 通番19. 介護支援専門員が策定する計画書に基づき専門家の意見も参考に個別援助計画を策定している。専門家からの意見、資料をファイルに管理している。 通番20. 個別援助計画書に期間、利用者満足度、目標達成度、見直しの必要性を記載する項目を設け、期間に達した時に評価、見直しを定例会でおこない、個別援助計画書に記入し、次回の個別援助計画策定に反映させているが、モニタリング様式への記入漏れがある。記入漏れをなくす事が望まれる。		
(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)		通番21. 個別ファイルの1ページに主治医、関係する事業所の連絡先をリストを作成し貼付している。担当者会議、退院前カンファレンスには必ず参加し情報共有を行っている。必要に応じて地域包括支援センター、行政等の情報交換もおこなっている。地域の病院、消防署や介護事業所等の連絡先リストも作成している。		
(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)		通番22. 業務マニュアル、手順書はわかりやすく整備され、毎月の定例会で周知、共有している。アクシデント事例や、満足度調査に基づき、1年に1度は見直しを行っている。 通番23. 日々のサービス提供の内容は利用者の連絡ノートと活動記録に記載し、個別ファイルで管理している。個別ファイルは文書・保存規程に沿って管理している。個人情報保護に関しては、人権研修に全員が参加している。 通番24. 日々の活動、緊急事態発生時は、訪問介護管理日誌、支援経過記録、活動記録に記入し、職員間で情報の共有を図っている。居宅介護支援専門員や他事業からの連絡は連絡ノートに記入し、共有している。定例会ではカンファレンスを行い、意見交換をしている。 通番25. 家族などにはサービス担当者会議や介護支援専門員を介して情報交換をおこない、緊急時は直接電話連絡をしている。利用者宅に置いている連絡ノートも活用している。		
(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)	<p>通番26. 感染症対策、予防対策、二次感染予防対策マニュアルが作成されている。全職員が研修にも参加している。マニュアルの見直しは法人全体で管理者を中心に最低でも年1回は行っている。職員のインフルエンザ予防接種には補助金を出している。二次感染予防のために、マスク、手袋、フェイスシールド、ガウン等の予防キットを配布している。コロナウイルスに対しては、介護支援専門員や行政からの情報収集を細かく行い、マニュアルの見直し、研修も重ねて行い、職員への周知を図っている。</p> <p>通番27. 物品は整理整頓され、書類は鍵付きのロッカーで保管されている。事務所内の清掃は職員がおこない清掃点検表に記録している。トイレなど水回りの衛生管理は市の委託業者が定期的におこなっている。</p>			
(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。	A	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。	A	A	
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。	A	A	
(評価機関コメント)	<p>通番28. 事故や緊急時の対応、予防マニュアルが作成され緊急時対応の研修もおこなっている。マニュアルは指揮命令系統が明記され、よりわかりやすくするために、事故による分類、フローチャートも作成している。フローチャートは重要事項説明書にも明記され、契約時に利用者、家族にも説明している。</p> <p>通番29. 事故報告書は車両事故、提供中の事故などに分類され、報告、対応、原因、経過報告、再発防止策等、車両事故は見取り図を作成することで具体的でわかりやすいものとなり、全体に対策、評価のしやすいものになっている。</p> <p>通番30. 災害対策マニュアルと共に大規模な水害の経験から水害対策マニュアルを作成し、地域主催の防災訓練、市主催の防災訓練に参加し、いつ発生しても速やかに対応が出来るような準備を整えている。本部や支所に災害ボランティアセンターが立ち上げられ、協力出来る体制も整えている。地域マップも作成し、活用できる仕組みになっている。</p>				

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)		通番31. 毎日の朝礼で、法人理念「私たちは、利用者様の尊厳を守り、笑顔と誠実で、心のこもったサービスをします」を唱和している。高齢者虐待などの研修に参加し、マニュアルも作成している。法人全体で職員行動指針「人権の尊重」にも取り組んでいる。 通番32. 個人情報保護の研修に参加し個人情報保護マニュアルを作成している。入浴介助、排泄介助の際の配慮は特に注意し、細やかなチェック表を作成し、毎日記入し、振り返りをしている。 通番33. 大江町の訪問介護事業所は地域に最近出来た事業所を含めて2事業所のみである。支援、介護にかかわらず依頼に対して「断わらないこと」を徹底し、これまでに断ったケースがない。			
(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。	A	A	
	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)		通番34. 35. サービス担当者会議では利用者、家族に参加してもらい、意見、要望を聞く機会とし、サービス改善に務めている。また、利用者アンケートを実施し、訪問時に家族に手渡し、回収をしている。アンケートの回収率は81%である。出された意見、要望は定例会で職員と共有し、より良いサービス改善に取り組んでいる。事業所には、意見・苦情箱を設置している。利用者、家族からの意見、要望、苦情はマニュアルに沿って対応し、対応結果については、利用者、家族にフィードバックしている。 通番36. 重要事項説明書に苦情対応窓口を明記し、契約時に説明をしている。また、第三者委員（行政相談委員、民生児童委員、権利擁護委員）を設置し利用者・家族に周知している。			
(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)		通番37. 利用者アンケートやサービス担当者会議、モニタリングなどで、利用者の満足度を把握している。アンケート結果は、定例会で職員に周知し、より良い改善に取り組んでいる。 通番38. 毎月の管理者会議でサービスの質の向上に向けた話し合いをおこない、毎月の定例会で職員に周知し、サービスの改善に向けた議論をしている。また、同法人内の支所との交流を持ち、情報交換、意見交換をおこなっている。 通番39. 年1回、自己評価をおこない、定例会で話し合いをしている。その結果を踏まえ、次年度の事業計画に反映をしている。第三者評価を3年に1回受診している。			