

様式 7

アドバイス・レポート

令和 5 年 1 月 18 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 4 年 7 月 11 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（**長老苑在宅介護支援センター 居宅介護支援事業所**）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

<p>特に良かった点とその理由 (※)</p>	<p>○居宅事業所会議の充実</p> <p>居宅会議と居宅事業所会議とがあり、前者は一般的な伝達会議ですが、後者は特定事業所加算（Ⅲ）取得の要件でもあり、居宅介護支援業務に直結した内容です。困難ケースの処遇など、あらかじめ設定してある 7 議題のうちからそのつどスタッフが課題に感じている案件を検討し、深く掘り下げています。司会や書記を回り持ち、会話や記録のスキル向上も図っています。感染キットの確認、新型コロナ感染の疑いのある認知症利用者の廃棄物処理の問題、介護保険請求の返戻の件、看取り体験や、対人援助技術など、多岐にわたる内容がここで話し合われています。また、サービス利用開始前後に利用者との信頼関係を築くために、一緒にひな人形を作った例、サービス導入により次第に心身状態が向上してきた利用者の例、認知症初期集中支援チームとしての動きが功を奏して、認知症の方が電車に乗り込む手前で駅員さんに保護してもらった例等、当事業所ならではの、丁寧な寄り添いの記録があります。他にもスタッフが自身のケアマネジメント技術の至らなさに気付いたり、他のスタッフのスーパービジョンにより勇気を得たり、社会資源の少なさを何とかカバーしようと奮闘したりする様子も会議録からうかがえます。利用者にしっかり向き合い、利用者本位のサービスを提供するために、職員の質の向上に向けて絶えず努力をされている事業所の姿勢が、会議録を通して伝わってきます。</p> <p>○プライバシー保護の取り組み</p> <p>法人のプライバシー保護研修を受け、法人のプライバシーマニュアルもありますが、居宅介護支援事業所としてさらに具体的な、独自のマニュアルを作成し、実践しています。例えば、書棚に並ぶケースファイルの個人名が人目につかないように、扉のガラスに目隠しシールを貼り、情報を保護してい</p>
-----------------------------	--

	<p>ます。</p> <p>また、車を離れる時に個人情報が入った書類を車内に置かないことや、他の利用者等から「〇〇さんはデイサービスを利用しているのか？」等の問い合わせがあっても安易に答えないようにする等、日ごろからきめ細かい配慮を施し、気が付いた事は職員間で共有し、文書化して当該マニュアルに追加しています。</p> <p>○地域連携</p> <p>以前は介護者教室を開き、地域の集会所等で診療所の理学療法士と協働し、介護技術の講習をしていましたが、コロナ禍以降は、個別訪問で介護者のための技術指導をおこなっています。また、行政からの働きかけで、地域包括支援センターや、当事業所管理者等がアドバイザーとして参加し、認知症の当事者と家族とが交流し相互理解を深めるという、初めての試みに立ち合い、支援することができました。さらに、京丹波町は京都府の市町村伴走支援の対象町となり、愛知県豊明市に倣い、毎月多職種合同の地域ケア会議を開催しています。そこには、行政や南丹保健所、地域包括支援センターや、多くの福祉・医療関係者などが集い、地域課題や事例検討に取り組み、連携を深めており、当事業所も参加しています。</p> <p>また、各介護保険事業所が交代で、町のケーブルテレビに、若手介護職員へのインタビューや実際の介護現場を放映し、地域の若い方に介護に興味を持ってもらう取り組みをしていますが、当事業所職員もその一端を担い、関わっています。総務部長が地域の小学校に出向いて介護に関する話をすることもあります。居宅介護支援業務のみならず、よろず相談や、認知症初期集中支援事業等を通じて、日頃から地域全体の高齢者を支援し、併設の特別養護老人ホーム等とともに、いまや地域住民の心のよりどころとなっています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>○苦情やアンケート結果の公表</p> <p>苦情やアンケート結果は、本人には返していますが、公表には至っていませんでした。</p>

具体的なアドバイス	<p>○意見や苦情やアンケート結果の公表はされていません。名前の分かる方の苦情に関しては個別に対応されていますが、個人情報に配慮するあまり、せっかくの意見などがどのように取り扱われたかを利用者が知る機会がありません。個人情報に配慮しながら、意見・苦情・アンケート結果などを公表されると、さらに事業所の透明度が高まり、地域からの信頼が得られると思います。ご一考をお願いします。</p> <p>※居宅介護支援事業所としての独立性を保ちながらも、特別養護老人ホームや、デイ・ヘルパーセンター室と深いところで一つになり、しっかり連携されて、利用者の福祉に貢献されています。地元産の食材を用いたおいしい食事の提供、地域の方向けに長老の湯を安価(200円)で提供し、高齢者のよろず相談に応じ、災害時には地域の避難所となる等、法人一丸となって利用者を利用する様々な取り組みをされており、今や地域になくはならない存在となっています。法人主催の、地域ぐるみの大きな祭り、「へこリーナ」も、副施設長自ら実行責任者として音頭を取り、力を入れておられましたが、残念ながらコロナ禍で中止となっています。冬場の降雪など、困難な気象条件もありながら、地域の高齢者に寄り添い、理念通り、日々「創意工夫」されている事業所であることを実感させていただきました。今後益々のご活躍を期待します。</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	2671500060
事業所名	長老苑在宅介護支援センター 居宅介護支援事業所
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)	
訪問調査実施日	令和4年12月15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)			1. 理念はホームページやパンフレット、在宅介護支援センター・居宅介護支援事業所内、特別養護老人ホーム玄関、会議室等に貼り、朝礼で毎朝唱和して職員の意識を高めている。機関紙「長老苑」にも理念と指針を交互に載せて、旧和知町内2,000戸と法人のサービス利用者の家族に配布し周知を図っている。 2. 法人の執行・議決機関として理事会・評議員会を置き、各室会議や職員会議で吸い上げた職員意見が、部室長会議や、管理職会議に反映され、理事会に至る道筋が明確になっていることが、委員会図等で確認できた。また、緊急性・重要度により、直接管理職会議から職員におろされる案件もあり、それぞれの案件の特性にあったプロセスを経て、透明性の高い組織運営がなされている。		
(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)			3. 昨年度の振り返りを反映させ、法人として単年度計画と中・長期計画を策定している。総務部や施設サービス部や医務・調理等の各部署ごとに単年度計画を策定している。在宅介護支援センター（居宅介護支援事業所）としては、地域ケア会議への参加や、地域における認知症の方とご家族への相談支援の充実などをあげている。単年度計画は、10月と年度末に振り返っている。 4. 在宅介護支援センターを併設する居宅介護支援事業所としての課題を明確にして、課題の達成に取り組んでいる。出張介護教室など、利用者単位の支援に加え、地域ケア会議への取り組みの強化や、地域の一人ケアマネの支援など、広い視野から、加算取得事業所として、地域福祉の底上げを意識した行動計画を立てている。		

(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>5. 管理者が集団指導の説明会(WE B上)で得た情報やWAMNETの情報を居宅事業所会議で伝達し、周知を図っている。同資料はパソコン内に入れて、いつでも見られるようにしている。また、法令集の目録リストを作成して事業所の書棚に置き、それをもとにパソコン内の法令集リストにすぐにアプローチできるようにしている。スタッフ全員で自主点検をおこない、部室長会議に提出している。</p> <p>6. 管理者は居宅会議や事業所会議、朝礼に参加して、必要な時は意見を述べている。また職員の意見を部室長会議や管理職会議にあげて、事業運営に生かすようにしている。一方、職員アンケートに上司について問う項目があり、職員からの評価を受けている。</p> <p>7. 管理者は朝礼やホワイトボードや居宅日誌の閲覧、全介護支援専門員が集う居宅会議や居宅事業所会議に出席して、職員の動向を把握し、事故の際にもすぐに携帯電話等で連絡が取れる体制にある。社用車の中に緊急時マニュアルを備え、交通事故などにもすぐに対応できるようにしている。</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)		<p>8. 法人の総務課が人事管理を担当し、管理職会議で適正な人員配置について話し合っている。職員一覧により、等級や、勤続年数、年次有給休暇取得数、残業など勤務状況を管理している。居宅介護支援事業所の常勤・非常勤職員の比率は3:1となっている。職員の若返りを図っているが、人材が確保できない。介護支援専門員更新研修、主任介護支援専門員資格取得・継続のための研修は出張扱いにしている。社会福祉士などの実務に関係のある資格取得後は手当を付与している。</p> <p>9. 居宅事業所会議では、処遇方針、事例検討会、社会資源の状況、保健医療・福祉に関する制度、ケアマネジメント、苦情改善などのテーマごとの協議、研修を実施している。新人への同行訪問やOJTは、段階を踏んで丁寧におこない、スーパービジョンの様子は、居宅事業所会議録で確認する事ができた。また法人内外の研修にも積極的に参加し、専門職としての技能向上に努めている。</p> <p>10. 「実習受け入れマニュアル」や「実習受け入れについての心構え」、オリエンテーション資料等を整えている。介護支援専門員実務者研修の受け入れ姿勢もあるが、この地域全般の傾向として、近年実習生の依頼はないが、併設の特別養護老人ホームに教員免許取得のための介護の職場体験に来る学生はいる。</p>		

(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	A
(評価機関コメント)		11. 病院や利用者家族の都合上時間外に勤務をしなければならない場合は、上司の指示で時間外届を出している。就労状況、働きやすさに関する検討は管理職会議でおこない、ワークライフバランス企業として年次有給休暇取得を奨励している。法令に基づき、育児・介護休業等も定めている。移動距離が長く冬季は降雪の心配もあるので、社用車を使用し、移動負担を軽減している。 12. メンタルチェックを毎年実施し、ストレス対策として産業医への相談体制がある。互助会があり、忘年会や新年会、その年の担当職員が考えた誕生日の花や金券などのプレゼントがあり、誕生日休暇もある。法人からは5年ごとの勤続表彰があり、表彰状と、年数に見合った品物が贈られ、20年や25年勤続では5~7万円の金券が付与される。職員の意見箱で意見を吸い上げる仕組みがある。就労規則にハラスメント規定があり、施設長・副施設長を窓口とするハラスメント相談のポスターが職員玄関に貼ってある。新型コロナに伴う職員のメンタルサポートの連絡先も貼ってある。ゆったりと広い休憩室にはソファやポットがあり、普段は分散して休憩するが、雪の日など帰れない時には宿泊も出来るようになっている。		
(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. ホームページや広報紙「長老苑」を発行して地域に配布している。広報紙には当事業所の記事も時折掲載されている。相談窓口の大きな看板を掲げ、相談に来やすくしている。 14. 以前は介護者教室を開き、地域の集会所などで診療所の理学療法士と協働し、介護技術の講習をしていたが、コロナ禍の現在は個別訪問をしている。行政の働きかけで、地域包括支援センターや、当事業所管理者がアドバイザーとして参加し、認知症の当事者と家族との交流の場を持ち、相互に理解を深めることができた。京丹波町が京都府の市町村件走支援の対象町となり、愛知県豊明市に倣い、毎月多職種合同の地域ケア会議を開催し、行政や地域包括支援センター、町社会福祉協議会、その他多くの福祉・医療関係者が集い、地域課題や事例検討をおこない、連携を深めている。町のケーブルテレビに、各事業所交代で、若手介護職員へのインタビューや実際の介護現場を放映し、地域の若い方に介護に興味を持ってもらう取り組みをしている。総務部長が地域の小学校に向向いて介護に関する話をしている。よろず相談や認知症初期集中支援事業に取り組み、地域の高齢者を支援している。		

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. 法人のパンフレットおよびホームページに在宅介護支援センター（居宅介護支援事業所）の紹介がある。広報紙「長老苑」にも、毎回ではないが記事を載せている。事業所前に「よろず相談所」の看板をあげ、各種相談から居宅介護支援につながる場合も多い。相談に来られた方には丁寧に対応し、相談記録に残している。			
(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)		16. 契約時に契約書や重要事項説明書を用いて、利用者や家族に詳しい説明をしている。費用は、本来自己負担は無いが、まれに利用料が発生する場合があります。その説明や、担当区域外の交通費の説明もしている。成年後見制度等の利用者は現在はおられないが事業所にパンフレットを置き、必要な場合は町の社会福祉協議会に相談する体制をとっている。			

(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	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)		<p>17. 新規利用者が続くときには、簡易のアセスメント表をもとに居宅サービス計画を作り、時間ができた時にパソコン内のソフトを用いて詳しいアセスメントをしている。本人や家族との面談や通院同行での医師の指示、地域連携室のソーシャルワーカー、他の関係者の意見を反映させてアセスメントをしている。業務マニュアルにアセスメントのタイミングと頻度を明記している。</p> <p>18. 居宅サービス計画1表に利用者や家族の意向を記載し、それをもとに自立支援のための計画作成をしていることを、実際の計画書にて確認した。サービス担当者会議には本人や家族の参加があり、計画の原案を家族に説明して同意の署名をもらっている。</p> <p>19. 居宅サービス計画作成に関しては、病院との連携が強く、医療関係者の方から、必要なサービスを提示される場合が多い。また、計画作成にあたり、各サービス提供事業所に打診しながらサービスの調整をするので、全職種が一堂に会するサービス担当者会議開催前から多職種と連携している。</p> <p>20. 毎月の居宅訪問の際に本人や家族にモニタリングをして記録に残している。サービス事業所からも毎月利用状況や計画の評価を送付してもらっている。居宅業務マニュアルに計画見直しの時期(状態変化・サービス内容の変更・認定期間満了等)を定め、必要に応じて計画の変更をおこなっている。計画変更の際も、医師など専門職の訪問時間に合わせて本人宅を訪問して意見聴取をしたり、サービス担当者会議を開催して多職種の意見を取り入れている。</p>		

(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. 物忘れ外来や他科通院時などに介護支援専門員が同行し、医師に状況を伝え、ケアプランへの医療系サービス導入・継続や福祉用具に関する意見も聞いている。パソコンの中に個々の利用者に関係する関係機関、団体の名前が入っており、用途に合わせて検索することができる。虐待ケースなどもあり、行政や地域包括支援センターとは常時連携し、地域ケア会議などの各種会議でも情報交換をしている。京あんしんネット(メディカルケアステーション)の活用により、医療関係者との連携体制があり、医師等とWEB上で画像共有をする場合もある。入退院の際も病院とカンファレンスやサマリーで連携をしている。		

(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)	<p>22. 全職種共通の業務マニュアルに加え、長老苑居宅介護支援事業所業務マニュアルを整備し、追加・訂正事項があれば随時居宅会議で検討をして更新している。夜間取り継ぎの宿直者への対応マニュアルも備え、緊急度に見合った対応を依頼している。その他のマニュアルに関してもほぼ年1回改訂・見直しをして、業務に役立てている。満足度アンケート、事故対応などから不適合案件を検討・評価し、マニュアルの検証、改訂に反映させている。</p> <p>23. 居宅介護支援業務に関する記録(居宅サービス計画・支援経過記録・利用票・サービス担当者会議録・モニタリング表等)の書類が整備され、紙帳票類はキャビネットに入れて施錠し、ケースファイルの個人名保護のため、キャビネットのガラスに目隠しシールを貼っている。パソコン内の情報はID・パスワードで管理している。持ち出しに関しては、マニュアルに明記し、居宅事業所会議でも、持ち出しや車内残置への注意喚起をしている。保存期間を過ぎた書類の廃棄は産業廃棄物業者に依頼している。</p> <p>24. 朝のミーティング、居宅会議・居宅事業所会議・業務日誌・パソコン内の諸記録で情報共有をしていることを確認した。会議での事例検討会も随時実施し、確実な情報共有により、担当職員が休みであっても統一した対応がとれるようにしている。</p> <p>25. 利用者家族とは、毎月の訪問時に来て情報交換をしている。家族が事業所に来られることもある。在宅支援メンバーからの情報が共有しやすい訪問看護、訪問介護の連絡ノートを活用している。また利用票とは別に、個別の月カレンダーを作成し、サービス相互の関係が本人や家族にも一目で分かるようにしている。</p>
------------	--

(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>26. 感染症対策委員会が主体となり、感染症毎のマニュアルを作成している。全職員が研修を受け、感染対策の周知と定期的な見直しをおこなっている。新型コロナウイルスの感染対策には、居宅介護支援事業所独自のマニュアルを作成し、利用者宅訪問には感染対策訪問キット(マスク、ゴーグル、グローブ、消毒薬)を用いている。公用車内の感染予防キットの確認や、感染の疑いのある利用者宅の汚染物などの処理に関しても会議で検討している。</p> <p>27. 事業所内の清掃は毎日当番制にし、日誌に記録している。書類、物品の整理整頓が出来ており、換気対策もできている。新型コロナ対策のためにエアコンの掃除も定期的にも実施し、また、委託業者が水性バイオ清掃、浄化槽清掃も定期的にも実施している。</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>28. 指揮命令系統を明確にした「事故・緊急対応マニュアル」があり、事業所会議で見直し、全職員での研修記録がある。また、緊急連絡先の病院を追加したり、かかりつけ医の属する病院の名称変更をするなどしている。昼・夜両方の緊急時対応フロー図を作成し、事故、トラブル等の意見集約と、発生原因の究明・対策をおこない、ヒヤリハットの定義についても話し合っている。職員は緊急時に管理者の指示をいつでも仰ぐ仕組みが整っている。</p> <p>29. インシデント、アクシデント発生時には迅速な対応とともに、報告書を作成し、朝のミーティングで報告し、事業所会議で対応・再発防止策を検討している。さらに、事案により上部の会議にあげ、法人全体で共有し対策を講じている。保険者に報告する様な事故発生はないが、報告システムはマニュアルに明記されている。</p> <p>30. 「災害対策・発生時対応マニュアル」を整備している。防災計画書を作成し、年に2回、法人がおこなう総合防災や避難訓練に参加している。法人職員全員に一斉メールを発信し、安否確認や情報共有をしている。併設の特別養護老人ホームが福祉避難所の指定を受けていることもあり、直ちに避難誘導のできる体制があり、地域の関係機関との連携体制や地域住民の受け入れが可能となっている。在宅の利用者への連絡や安否確認は優先順位をリスト化し、警報発令と共に連絡できる体制が整っている。</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)		<p>31. 理念に個人の意向の尊重を掲げ、運営規程にも、「利用者や家族の意思並びに人格を尊重」と明記している。虐待防止マニュアル、身体拘束防止マニュアルを整備し、法人主催の人権・接遇・身体拘束・虐待防止の研修に参加している。利用者アンケートの中で、利用者のプライバシーや尊厳の保持に関する項目を設け、結果を居宅事業所会議で分析・検討し虐待兆候への気づきなどに努めている。</p> <p>32. 「プライバシー保護マニュアル」を整備し、法人全体の研修会に参加し、居宅事業所会議でも勉強会を重ねている。相談支援の場所に配慮して居宅介護支援事業所を移動し、落ち着いた相談環境を提供している。個人ファイルの書棚には目隠しシールを貼り、相談者が他から見えないように事業所内をパーテーションで仕切っている。</p> <p>33. 今までに利用者の依頼を断ったケースはない。</p>			
(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)		<p>34. 月1回は自宅を訪問し、利用者や家族の意向を確認して居宅サービス計画に反映させている。また、本音を知るために、利用者がサービスを利用している時に事業所に出向き、本人の話を聞き取っている。事業所からの毎月の報告や利用者アンケートからも意向を収集している。</p> <p>35. 苦情等は、「相談・苦情対応マニュアル」に沿って「苦情記録」に記載し、事業所内で分析・検討・対策を協議している。事案は部長会議にも報告される。意見・苦情は緊急性を考慮して検討し、申し出者にフィードバックしているが、公表には至っていない。匿名性に配慮した上での公表を検討されたい。</p> <p>36. 「相談・苦情対応マニュアル」「事故・緊急時対応マニュアル」等に沿って迅速に対応している。苦情受付窓口は、重要事項説明書に明示し、契約時に利用者・家族に説明している。重要事項説明書に記載はしていないが、第三者の窓口についても契約時に説明している。これまでに公的機関経由の苦情はない。</p>			
(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)		<p>37. 毎年利用者満足度アンケートをおこない、居宅事業所会議で分析・検討の後、利用者にフィードバックしている。調査前後の比較をして次年度の事業計画に反映させている。</p> <p>38. 居宅事業所会議でサービス向上について協議している。結果はサービス向上委員会を兼ねる部長会議でさらに検討される。良かったことに関して上部にあげ、多数の職員が共有することで、サービスの向上やモチベーションアップが図られている。定期的に開催される地域ケア会議や、京丹波町内8事業所のケアマネ協議会に参加し、他事業所との情報交換をして自事業所との比較検討に努めている。</p> <p>39. 管理職等が各事業所の内部監査をおこない、事業の実施状況や個人記録の整備状況等をチェックしている。事業所評価は居宅事業所会議でも、実績、取り組み、利用者対応等について全員でおこなっている。評価の際に、事業所会議にあらかじめ組まれている7項目に加え、理念・方針の周知、質の向上、感染症、災害時対応（在宅利用者にも配慮）などについても、PDCAマネジメントサイクルを通して総合的に評価することを検討されたい。第三者評価は令和元年5月に受診している。</p>			