

様式 7

**アドバイス・レポート**

令和 5 年 3 月 20 日

令和 5 年 1 月 6 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 向日市社協居宅介護支援事業所 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**

<p>特に良かった点とその理由 (※)</p>	<p><b>1.人材の確保・育成</b></p> <p>就業規則・運営規程に必要な人材や人員体制を記載していました。勤務表には常勤・非常勤別、及び有している資格の有無を記載し状況を把握していました。職員の人材育成として資格取得奨励要綱を定めており、資格取得にかかる研修費受講料を申請すれば上限の範囲内で補助が受けられる仕組みとなっていました。施設が負担することで、職員の金銭的負担が無くなり、資格取得への後押しが出来るように取り組んでいました。</p> <p><b>2.災害発生時の対応</b></p> <p>自然災害発生時における業務継続計画を作成し、計画内に責任者及び指揮命令系統を明確にしていました。防災訓練は年 2 回（6 月、1 月）実施するほか、向日市の防災会議に参加し、向日市福祉会館消防計画も策定していました。また、防災の拠点となる社会福祉協議会の中にある事業所として、地域の住民との連携を率先して実施し、災害時にスムーズな連携が取れるよう、様々な工夫（ボランティアセンターの立ち上げ・防災グッズを作成しバザーを実施、避難場所のリスト作り）を考え、実行に移していました。</p> <p><b>3.質の向上に対する検討体制</b></p> <p>法人内の「運営会議」「苦情対応委員会」に職員の声を届ける仕組みがあり、組織内の風通しの良さが伺えました。</p> <p>また、向日市の合同事例検討会・介護支援専門員連絡会へ積極的に参加して他事業所の情報を収集し、自事業所の運営に反映していました。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p><b>1.ストレス管理</b></p> <p>京都工場保健会と契約し、定期健康診断及びストレスチェックを実施していました。産業医と委託契約を締結し、相談体制は確保していましたが、職員の相談先として周知していませんでした。</p> <p><b>2.業務マニュアルの作成</b></p> <p>「居宅介護支援事業運営マニュアル・業務手順マニュアル」に基づき実施していました。初任者でもわかるように作成していましたが見直しの基準を明記していませんでした。</p> <p><b>3.評価の実施と課題の明確化</b></p> <p>第三者評価は3年に1回受診し、自己チェックリストにより介護支援専門員としての業務の振り返りを実施していました。しかし、自己チェックは介護支援専門員業務のみの振り返りであり、サービス体制や内容及び質の評価基準に基づいた評価ではありませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1.ストレス管理</b></p> <p>社内相談窓口にご相談し、産業医に連絡をとる方法もありますが、中には職場職員に知られる事に抵抗がある職員もいます。全職員が安心して相談できるように産業医の連絡先が記載されたお知らせを作成して、休憩場所やグループウェアに掲載するなど、周知されてはいかがでしょうか。</p> <p><b>2.業務マニュアルの作成</b></p> <p>「居宅介護支援事業運営マニュアル・業務手順マニュアル」は内容も分かりやすく記載されていました。今後、法改正や状況に応じて見直ししていく場面が想定されますので、定期的に見直しをする基準（例えば毎年3月に見直しを実施する）を明記してはいかがでしょうか。</p> <p><b>3.評価の実施と課題の明確化</b></p> <p>自己チェックリストで個々の業務の振り返りも大切ですが、事業所全体のサービス体制、内容、質等の評価をすることで、法人として求める質や支援のあり方、事業所の課題などを職員一人ひとりが認識できるきっかけとなります。例えば、第三者評価の共通評価項目チェックシートなど、統一したチェックリストを活用し、その結果から事業所の課題を明確にされてはいかがでしょうか。</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	2673100026
事業所名	向日市社協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)	訪問介護・通所介護
訪問調査実施日	令和5年2月1日
評価機関名	一般社団法人 京都府介護福祉士会

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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1) 組織の理念・運営方針</b>						
	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. 組織の理念及び運営方針を運営規程や業務マニュアルに明記していました。また、事務所入口にも理念を掲示し、来訪者にも見やすくしていました。職員には職員研修を通して年1回研修を行い、周知・徹底していました。 2. 処務規程に経営責任者の役割・責務を明記していました。各事業所の管理者で構成する「社協運営会議（月1回）」に参加し、各部署ごとの課題を検討・共有する体制を構築していました。			
<b>(2) 計画の策定</b>						
	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. 事業計画は年1回実施する利用者アンケートの結果を踏まえ、課題を明確にし、事業計画に組み込んでいました。毎日実施する朝・夕のミーティングで職員の意見交換や情報共有を行い、居宅会議、運営会議を経て事業計画に反映する仕組みを構築していました。 4. 事業計画に定めた当年度の重点項目の進捗状況を職員会議（月1回）で確認し、11月に事業評価を行っていました。見直しが必要な場合は業務改善提案書で改善点を立案していました。			
<b>(3) 管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
	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	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)	<p>5. 運営管理者は今年度は交通安全研修に参加し、その内容を全職員に伝えるため施設内講習会を4回開催していました。法令関係は「おもな関連法規」のタイトルでファイリングし、誰でも閲覧できるようにしていました。</p> <p>6. 管理者の役割及び責任については、組織分掌・事務分担当表・運営規程に明記し、入職時に全職員に対して説明していました。面談は年1回実施し、職員の意見を聞く機会を設けていましたが、運営管理者の行動が職員から信頼を得ているかや評価・見直しするための仕組みはありませんでした。</p> <p>7. 業務管理は「グループウェア」内のスケジュールにデータを入力しているため、パソコン内で状況把握していました。管理者は常に携帯電話を携帯し、事務所にいない場合は電話にて連絡を入れるようにルールを徹底していました。また、緊急連絡網は事務所に掲示していました。</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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1) 人材の確保・育成</b>						
	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. 就業規則・運営規程に必要な人材や人員体制を記載していました。勤務表には常勤・非常勤別、及び有している資格の有無を記載し状況を把握していました。資格取得支援の取り組みとして、資格取得にかかる受講料助成要綱に基づき、講習会の参加費を法人が負担する仕組みがありました。</p> <p>9. 職員研修計画表（外部研修含む）及び階層別研修体系を定めていました。外部研修に参加した後、職場内で伝達研修を実施し、互いに学び合うための勉強会を実施していました。</p> <p>10. 実習生に応じたマニュアルを整備し、社会福祉士や介護支援専門員の受入をしていました。指導する職員はスーパーバイザー研修、介護支援専門員実習受け入れ事業所として、府が主催する研修会に参加していました。</p>			
<b>(2) 労働環境の整備</b>						
	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)		<p>11. 管理者が有給休暇取得率や時間外労働のデータを把握し、運営会議で情報共有していました。職員が働きやすくなるよう、意見や情報を聞き取り改善を図っていました。（疲労軽減チェアの導入や、寒さ対策のため床材の変更や二重ガラスに変更等）</p> <p>12. 京都工場保健会と契約し、定期健康診断及びストレスチェックを実施していました。産業医と委託契約を締結し、相談体制を確保していましたが、職員の相談先として周知していませんでした。</p>			
<b>(3) 地域との交流</b>						
	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. 社協広報紙「福祉パレット」を年3回（7月、10月、3月）発行し、施設入口掲示板に掲示することで地域住民に情報を発信していました。また、ホームページやSNSを活用して情報を発信していました。情報の公表は毎年更新し、ホームページに情報を掲載していました。 14. 地域健康塾、各地区社会福祉協議会及びサロン活動、認知症サポーター養成講座等に職員を派遣し地域に貢献していました。また、困りごと相談、乙訓圏域障がい者自立支援協議会、地域ケア会議等を開催し、地域で必要としているニーズを把握していました。
--	------------	--

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
<b>Ⅲ 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1) 情報提供</b>						
	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. 向日市社会福祉協議会全体のパンフレットやホームページで情報公開していました。居宅介護支援事業所の情報のほか、他のサービス（通所介護や訪問介護等）の情報も携帯端末機器（タブレット）内フォルダーに管理し、必要な情報がすぐに提示できるように工夫していました。			
<b>(2) 利用契約</b>						
	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. 支援開始前に重要事項説明書・契約書を活用し説明をしていました。判断能力に支障がある場合は代理人に説明し同意を得ていました。利用者の権利擁護のために成年後見制度や日常生活自立支援事業が必要な場合は社会福祉協議会及び地域包括支援センターと連携をとり、切れ目のない体制を構築していました。			
<b>(3) 個別状況に応じた計画策定</b>						
	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. 所定の様式を活用し、利用者の心身状況や生活状況等を把握していました。事業運営マニュアルや業務手順マニュアルにニーズや課題を明らかにする手順を定め、記録していました。 18. 本人や家族等から聞き取った意向を踏まえた課題分析の結果をまとめ、居宅サービス計画書（ケアプラン）に反映し、同意を得ていました。サービス担当者会議には本人や家族等が参加していました。 19. 主治医等に訪問や電話、連携票を用いて意見をもらい、居宅サービス計画書に反映していました。サービス担当者会議では専門職の意見を参考に居宅サービス計画の見直しをしていました。 20. 支援期間を概ね6か月と定めていましたが、毎月、評価票を用いてモニタリングを実施し支援変更の必要性を確認していました。			
<b>(4) 関係者との連携</b>						
	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. 地域の総合病院等との地域連携や施設相談員とはケース支援の中で連携を取り合っていました。また、支援困難ケースで心配なこと等については、行政、地域包括支援センター、民生児童委員、主治医のほか、必要に応じて地域住民とも連携を図っていました。携帯端末機器（タブレット）のメモを活用し職員間で情報共有を図っていました。			

(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	B
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. 「居宅介護支援事業運営マニュアル・業務手順マニュアル」に基づき実施していました。初任者でもわかるように作成していましたが見直しの基準を明記していませんでした。 23. 介護記録ソフトを活用して一人ひとりの記録を整理し、保管していました。文書管理規程に保管、保存、持ち出しは原則禁止、破棄についての記載がありました。保管期間は10年・5年・3年と区別していました。 24. 利用者情報の共有はグループウェアを活用していました。また、朝夕のミーティングを実施し、状態の変化や支援方法について頻繁に検討していました。 25. 家族の都合に合わせてなど工夫をしながら訪問し情報交換をしていました。最近家族とのメールでの情報交換が主体となってきていました。		
(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. 保健所の感染対策に関する研修会に参加し、伝達研修を実施していました。業務継続計画の感染症版マニュアルを作成していました。二次感染予防のため、毎日の検温、体調不良時の休暇等を実施していました。利用者の感染が予測されるときは防御服、ゴーグル、手袋、足カバー等の感染対策を講じ感染拡大防止に努めていました。 27. 書類は鍵のかかる書庫で保管し、事業所内は清潔を保っていました。事務所内の掃除は自動掃除機の活用及び業者委託し、結果については点検票に記録していました。空気清浄機を設置し朝昼の換気も実行していました。		
(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)		28. 緊急時対応マニュアル・事故対応マニュアルがあり、職員に周知していました。道路交通法については法人全体で研修会を実施し、事故の対応方法について確認をしていました。 29. 事故が発生した場合やヒヤリハットについては朝夕のミーティングで情報を共有していました。共有した情報を蓄積し、今後の事故防止対策に活用していました。 30. 自然災害発生時における業務継続計画を作成し、計画内に責任者及び指揮命令系統を明確にしていました。防災訓練は年2回（6月、1月）実施するほか、向日市の防災会議に参加し、向日市福祉会館消防計画も策定していました。		

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		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. 利用者や家族の意向等を聞き取り、アセスメントを実施した上で居宅サービス計画書を作成していました。また、虐待防止についても、向日市の連絡協議会の研修に参加して知識を深めるとともに、事業所内のケースについても職員間で情報の共有を行い、常に利用者本位の意識を持ち業務を行っていました。 32. 事業所内でプライバシー保護の研修を実施するとともに、居宅サービス計画書の内容(表現方法)は、利用者の尊厳を守る書き方ができるように、職場内ミーティングで意見交換を行っていました。 33. 毎月給付管理数を超えないように会議で確認して翌月の受入可能件数を把握し、地域包括支援センターや市役所に公開していました。新規申し込みは断わらないことを原則としていますが、依頼が重なり早急な対応が出来ない場合は受け付けられる旨を伝え、本人に判断を委ねていました。相談は常時受付ていましたが、受けられない場合は地域包括支援センターに繋いでいました。		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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. モニタリング訪問・サービス担当者会議などで、利用者や家族の声を聴き、支援につなげる仕組みがありました。また、苦情については「社協運営会議」でも報告し、法人として情報を共有していました。 35. 利用者からの苦情については、苦情受付書へ記録するとともに支援記録にも記入し、上司への報告・職員間で共有していました。また、「苦情解決に関する要綱」「苦情対応マニュアル」を作成し、その手順に従って対応を行う仕組みがありました。 36. 第三者委員会の設置があり、その氏名を重要事項説明書に記載して利用者や家族に説明するとともに、苦情受付窓口(者)についても利用契約時に説明していました。		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		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	B
		(評価機関コメント)		37. 利用者向けのアンケートを実施し、集計結果を職場内及び運営会議内で報告し職員間で共有する仕組みがありました。 38. 向日市内の合同事例検討会、介護支援専門員連絡会へ参加し、他事業所から情報を収集し自事業所の支援にも反映していました。 39. 第三者評価は3年に1回受診し、自己チェックリストにより介護支援専門員としての業務の振り返りを実施していました。しかし、自己チェックは介護支援専門員業務のみの振り返りであり、サービス体制や内容及び質の評価基準に基づいた評価ではありませんでした。		