

# アドバイス・レポート

令和 5 年 4 月 3 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 12 月 10 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（地域密着型ケアセンターおんまえどおり）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><b>1) 地域密着型サービスとしての事業展開</b></p> <p>「おんまえどおり」は 10 年前に開設された地域密着型施設「きたおおじ」のサテライトとして 4 年前に開設され、地域密着型特養、小規模多機能、住宅型有料老人ホーム、地域サロンを併設して施設全体で地域の高齢者及び地域社会を支える事業を展開されています。「きたおおじ」の小規模多機能のサテライト施設である「サテライトうえの」を含む 3 施設は北区・上京区の比較的近隣に施設が立地し、利用相談にも 3 施設全体の状況を踏まえて対応するなど、地域の利用者のニーズに面で応える事業展開をされています。単体の地域密着型サービスでは利用者の望む暮らしの実現に制約が伴う中で、法人の 3 施設で連携して利用者の地域で暮らし続けたいという思いを実現できるサービス提供体制を整えられていると思われました。</p> <p><b>2) 地域交流への取り組み</b></p> <p>法人理念に「住み慣れた地域で暮らし続けることを支える」ことを謳い、地域での暮らしの継続を支える施設作りをするとともに、施設サービスだけでなく地域の中での関係性を重視し、地域づくりへの貢献を目指した事業展開を進められています。事業所の開設後間もない時期からコロナ禍の中での運営を強いられ、地域交流も制約される中で、様々に工夫して可能な形で地域との関係作りに取り組み、地域に密着した事業運営や地域との交流を進められています。例えば、事業所は御前通り沿いに立地し、開口部を広く取った小規模多機能の事業所の窓は中庭を挟んで通りに面しており、広い窓を活用して室内にしながら外と交流ができる利点を生かし、ハロウィンイベントとして地域の子供たちにお菓子を配り交流する取り組みをされていました。また地域の方から古タオルを回収し利用者の力を活かして雑巾を作成し、地域の小学校に届ける取り組みなど地域の中に溶け込む取り組みを進められるなど、制約がある中で少しずつ地域と繋がり、地域を支える事業所作りに取り組みでおられます。</p> <p><b>3) 質の高い人材の確保・育成</b></p> <p>法人の総務には、人材確保や人材の育成に当たる職員として現場経験が豊富な職員が配置され、現場経験を活かして職員を側面から支えることができる体制をとられていました。開設当初から、先に事業を開始された特別養護老人ホームから小規模多機能型居宅介護へと事業を拡大されていられる中で、職員も先輩職員について徐々にキャリアを積んでいける体制がとられて</p>
---------------------	---

	<p>いました。雑巾作りの地域交流の取り組みも、大学で地域活性化のテーマに取り組みられた職員の発案を取り上げ、小学校との連絡もその職員が担当されたとのことで、職員が仕事の中で実践したい思いに事業所として応え、実際の形に繋がっていました。経験年数の浅い職員にも仕事の上での自己実現の機会を与えることは、職員のモチベーションを高め、より積極的な取り組みに繋がるものと思われ、法人・事業所として職員を育てる組織風土が確立していることが窺えました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p><b>1) 災害時の地域との連携</b></p> <p>事業所の立地は自然災害の危険地域には該当しておらず、比較的安全な地域に建物が立地し、また、特別養護老人ホームと有料老人ホームを併設した建物であるため、建物内には必ず複数の職員が在籍しており、事業所内では協力しあえる体制になっていました。また火災想定訓練も昼間や夜間を想定して行われていましたが、地域と連携を想定したマニュアルの整備や地域と連携した防災訓練等は実施されていませんでした。京都市内でも大規模な地震発生が想定され、また事業所も近隣の建物等と隣接する立地にあることを考えれば、災害発生を想定した地域との訓練の実施や、災害発生時の相互の連携について体制の整備を進めておく必要があると思われました。</p> <p><b>2) 意見・要望・苦情等の内容と対応の公開</b></p> <p>利用者からの意見・要望・苦情等の内容や対応については、地域の代表や利用者・家族等も参加される運営推進会議で報告し、会議録は閲覧できるように事業所玄関に設置する形で公開されていますが、利用者の意見や要望・苦情等が事業所側にどのように受け止められ、対応されたかは利用者や家族、また第三者の関心が大きいものと考えられ、会議録の中の他の事柄の中だけではなく、第三者の目に触れやすい形で具体的に公開することが望ましいと思われまます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1) 災害発生時の地域との連携</b></p> <p>事業所の開設以来大半をコロナ禍の中で経過されてきた中で、地域との連携はどうしても後手に回らざるをえなかったことと思われまます。想定される火災や大規模災害への備えは進めておく必要があると考えられます。例えば施設内での訓練に自主防災会等地域の方にも参加して頂いて、施設内部を災害対応の観点から知って頂いたり、災害発生時に地域に対して事業所として提供可能な資源や事業所としての対応を協議したり、災害発生時の地域の様々な団体や機関等との役割分担、連絡体制などを確認し合って、事業所を含めて災害に強い地域作り等を地域とともに進めていかれてはいかがでしょうか。</p> <p><b>2) 意見・要望・苦情等の内容と対応の公開</b></p> <p>利用者からの要望や苦情等の内容及び対応状況に関しては、運営推進会議録の閲覧だけでなく、広報誌やホームページ、事業所内への掲示等より第三者の目に触れやすい形で公開することを検討されてはいかがでしょうか。でき</p>

	<p>れば法人全体ではなく事業所毎に苦情等の具体的な内容と事業所としての対応状況を公開することで、同様の苦情等を引き出しやすくすることともに、苦情等を適切に対応していることを示すことで、事業所の信頼にも繋がるものと思われます。</p> <p><b>【その他のアドバイス】</b></p> <p>・個別援助計画の工夫</p> <p>パソコンシステムを活用しアセスメントや個別援助計画の作成をされていますが、小規模多機能に推奨される、利用者の思いから支援目標をまとめ上げるライフサポートワークは、パソコンシステムで対応されていないために使用されていませんでした。ライフサポートワークは、利用者の思いを、チームアプローチを通じて計画にまとめ上げるツールであり、利用者の意向やニーズを職員間で共有し生活を支援する上で大変有効と思います。全ての利用者に対してではなくても特に意向を実生活の中で実現するのが困難になっているような利用者について、ライフサポートワークを通じて援助計画を策定する等取り組んでみられてはいかがでしょうか。職員の中での様々な気づきの機会を得る上で大変有効と思われ、また特に経験の浅い職員に対する教育ツールとしても有効に活用できるのではないかと考えられます。</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	2690200155
事業所名	地域密着型ケアセンターおんまえどおり
受診メインサービス (1種類のみ)	小規模多機能型居宅介護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活 介護
訪問調査実施日	2022年12月26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
<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)「住み慣れた地域期で暮らし続けることを支える」という法人理念の下で地域密着型サービスを展開し、理念に基づき中・長期計画、単年度事業計画を策定し、年3回の法人全体の職員全体研修や、年2回の事業計画・事業報告を共有するための職員全体会議で理事長より理念に基づく事業運営について話をされています。2)経営会議、運営会議、各部署の会議、リーダー会議、フロア会議等により組織的な意思決定が行われています。			
<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)理念・方針を反映させて毎年事業所ごとに事業計画を策定し、中期に一回振り返り、達成度や新たな課題等の確認が行われています。4)年度の課題は毎月の経営会で達成状況を確認されています。特に人材育成の課題について、経営会議や役職者による運営会議で進捗状況を確認されています。			
<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	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)制度関連の情報はファイリングしカウンターの横に職員が閲覧できるように置かれ、毎月の事業所ミーティングで資料を配布する等情報共有を図られています。パソコンの共有フォルダに関連法令のリストのURLを表示されています。6)キャリアパス表に職位職責ごとの職務が明記されています。上位認証取得法人として京都府の組織活性化プログラムに取り組み、組織課題の分析が行われています。7)緊急時の連絡対応マニュアルを整備し、一般的な連絡はLINEグループを活用されています。LINEでの連絡については、取り上げる内容を限定したり、業務用のスマートフォンでの使用に限定する等個人情報への配慮が必要と思われます。現場での判断について、リーダー及びサブリーダー、マネジャー、施設長と段階的な判断責任を定められています。			

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
<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。	B	A
		(評価機関コメント)	8) 人材確保・育成担当者を定め法人全体で人材マネジメントが行われています。入職後の資格取得支援として、介護福祉士や介護支援専門員の受験対策講座を実施し、また介護福祉士の実務者研修の受講費用の貸付等の資格取得支援が行われています。9) グループ法人で統一研修の年間研修プログラムを定め、経験や職位の段階の応じた各種研修を実施されています。グループ内でスーパーバイザーの巡回により、必要に応じてスーパービジョンを受けられる仕組みを整えられています。10) 法人で去年から実習アップデート委員会を実施し、実習受け入れの仕組みやプログラムの検討が行われています。実習指導者研修終了者は、介護福祉士、社会福祉士とも配置されています。			
<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)	11) 法人独自で育児短時間勤務の対象期間を拡大するなど子育て支援が行われています。インカム（業務用無線）を導入し、各フロアの情報共有を行いやすいように配慮されています。12) ハラスメントに関する規定を定められていますが、相談窓口が一人だけであったり、職員への周知が本体施設には掲示があるもののおんまえどおりには掲示が無いなど、ハラスメントに対する相談体制をより実効的なものとする配慮が望まれます。			
<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) 運営推進会議で地域住民への情報開示を行う他SNSや、施設の壁面の掲示により事業所の様子やイベントについて発信されています。14) 地域包括支援センターと協働して地域の居場所づくりを検討されています。事業所の立地から、近隣の方が介護サービス等の相談に立ち寄られることもあり、事業所として対応されています。			

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
<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) 掲示やホームページ、SNS、法人で年4回発行する広報誌等で事業所の情報を発信されています。サービスの利用相談に対しては、相談内容を聴き取り、事業所、法人の各サービス等について具体的に説明を行い適切なサービスに結びつけるよう支援されています。			
<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) サービス開始時に、重要事項説明書によりサービス内容や利用料金の説明が行われています。必要に応じて成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の活用を提案されています。			

(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) パソコンシステム上の課題分析項目に沿って定期的にアセスメントを実施されています。小規模多機能に推奨されているライフ・サポートワークは、パソコンシステムで対応できないため使用されていませんでした。18) 毎月各担当者によりモニタリングシートに沿ってモニタリングを行い、モニタリング時に本人・家族の意向を聴き取りカンファレンスを経て支援計画に反映されています。19) 訪問看護等小規模多機能以外のサービスの利用者については、訪問看護師等のサービス事業者に直接サービス担当者会議に同席して頂いて情報共有を図る等工夫されています。20) 毎月のモニタリング、3カ月毎のアセスメントを実施し、計画の見直しを行われています。			
(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) 近隣の診療所が開催される医療・介護の連携を深めるための「ケアマネタイム」に参加し、連携されています。困難ケース等については地域包括支援センターと連携し地域ケア会議を開催し、民生委員、医師・看護師等とも連携されています。			
(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。	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) 各種業務マニュアルを整備し、年一回サブリーダーミーティングで分担して点検し見直し・更新を行われています。23) 職員全体研修で毎年個人情報保護に関する研修を実施されていますが、記録類の持ち出しに関しては文書としては整備されていませんでした。24) 小規模多機能では毎日午前と午後にミーティングを実施し、情報交換やケア検討を行われています。25) 毎月のモニタリング、電話、通いサービスの連絡ノート等で利用者家族等との情報交換を行われています。			
(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) 感染症に関するマニュアルを整備し、年間研修計画の中で毎年感染症対応に関する研修を実施されています。新型コロナウイルスに対してはBCPを作成し対応されています。27) 事業所内は職員により清掃され、清潔に保たれていました。汚物処理の際のビニール袋の使用、定期的な換気等、臭気対策もされていました。			

(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	B
(評価機関コメント)		28) 入職1年目の職員対象の緊急時・事故対応研修、職員全体研修で年2回リスクマネジメント研修を実施されています。職員により、事業所外で実践的な徘徊模擬訓練を実施されています。地域の方の参加も呼びかければ、より実践的な訓練を実施できるとともに、地域の理解を深めることにも繋がるのではないのでしょうか。29) 事故発生時毎に再発防止のための検討を行うとともに、事故防止検討委員会により各事業所での事故について共有し課題を検討されています。30) 火災想定避難訓練を年2回実施する他、自然災害に関する机上訓練として防災に関する内容を職員全体研修で年一回取り上げられています。地域と連携を意識したマニュアルの作成や訓練等は未実施でした。		

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

#### 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) 採用時新人研修、1年目職員対象の研修、職員全体研修等様々な研修を通して個人の尊厳、権利擁護、高齢者虐待・身体拘束禁止について学ぶ機会を設けられています。32) 全体研修、専門研修で年に数回プライバシーについて学ぶ機会を設けられています。利用者に関する内容を含むバインダーの保管場所やフロアのパソコンの位置は個人情報保護によく配慮した位置に置かれていました。33) 法人内の3カ所の小規模多機能で月一回合同で利用についての協議を行い、利用者のニーズに合わせて小規模多機能の利用に繋がったり、従来型サービスの提案等が行われています。		
(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。	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) 日常的な関わりの中で利用者の意向・要望等をよく聴き取られています。苦情受付表の書式を活用して意見・要望等も記録し、月一回の事故・苦情対策委員会で苦情の内容を共有・検討し具体的な対策やサービスの改善の検討に繋がっています。35) 苦情の内容や対応については運営推進会議で報告し、記録を玄関に設置して閲覧できるようにされています。苦情等の公開の方法としてはより第三者の目に触れやすい方法を検討されてはいかがでしょう。36) 事業所の開設以来京都市の介護相談員を申請し導入されていますが、コロナのために実際には未だ来られていませんでした。		

(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。	B	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。	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) 昨年他県の市で実施されたアンケート項目を改良した満足度調査を実施されていますが今年度は未実施でした。調査項目は運営管理面の内容が中心で、より事業所の提供するサービスの実際に合わせた具体的なサービス内容について、アンケート項目を工夫して調査を実施されてはいかがでしょうか。38) 各種委員会、事業所会議等、様々な会議等の中で質の向上について検討されています。39) 毎年小規模多機能の自己評価項目で事業評価を行い、運営推進会議に報告して意見を得られています。定期的に第三者評価も受診されています。		