

# アドバイス・レポート

6 年 2 月 26 日

令和 5年11月27日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都福祉サービス協会伏見事務所）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><b>【施設の概要】</b>                  社会福祉法人京都福祉サービス協会伏見事務所は、「暮らしに笑顔と安心を」を理念に、2007（平成19）年4月に開所した、居宅介護支援と訪問介護（介護保険・総合事業・障害者総合支援）の事業所です。担当地域は広く、醍醐を除くほぼ伏見区全域、ヘルパー数も約160名が在籍する、非常に大きな事業所です。                  法人は、4年前に、京都市の外郭団体を離れ、自立的な運営基盤確立のための、大きな改革の最中にあります。それを受けて、伏見事務所の今年度の目標は「変化をチャンスに、助け合い、高め合い、一歩前へ」としています。</p> <p><b>1. 大きな変革に立ち向う意欲と謙虚に学ぼうとする姿勢があります</b>                  ・法人は、今、ブロック制の採用や人事評価制度の導入など、大きな組織再編を行っていますが、伏見事務所も「変化をチャンスに！」という目標を掲げて着々と準備を進めており、客観的な視点から、自分たちの事業を見直してみようとする積極的な姿勢を感じました。                  ・伏見事務所では、年に1度のアンケート調査とは別に、すべての利用者および関係機関に「ご意見カード」を送付して、意見や要望をもらい、サービスの改善に役立てています。                  ・また、札幌や神奈川の福祉法人と定期的に開催している交流研修では、相互の取り組みに対して評価を行い、事業運営に役立てています。</p> <p><b>2. キャリアアップやメンタルヘルス等、職員が働きやすい仕組みが整えられています</b>                  市内最大の法人としてのスケールメリットがあり、法令に則り、諸制度はよく整備されています。特に、従業員の資格取得やキャリアパス研修は、手厚くサポートされています。また、ストレスチェックや相談体制も、充実しており「メンタルヘルス復職規程」や「ヘルパーあんしんダイヤル」などが、ヘルパーが安心して働けるように、用意されています。</p> <p><b>3. ベテラン職員が多く、互いに何でも言い合える、風通しの良い組織です</b>                  資格をもった経験豊富な職員が多く、堅実な仕事をされていると、感じました。アセスメントシートや業務日誌、各種報告書類等を見ても、わかりやすく、丁寧に記述されています。また、職員ヒヤリングからは、各人がしっかり自分を持ち、職員同士、言いたいことが言い合える、風通しのよい関係を築いておられる様子が伺えました。課題に向けて、共に乗り越えようという意識も強いので、それが事業所の強みになっていると思います。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p><b>1. 伏見事務所独自の事業計画の策定が望まれます</b>                  ・法人は、中期計画を策定して、組織と事業の大きな変革をめざしており、今年度は、その移行のさなかにありますが、伏見事務所の（立てた年間事業目標）事業計画は、法人の計画を十分に反映したものには、なっていませんでした。                  ・日常の介護サービスの質の向上に加え、法人の示す人材確保や収支改善などの経営課題を受けとめた、伏見事務所独自の方策を、事業計画として、明確にすることが望まれます。</p> <p><b>2. ヘルパーを中心に据えた事業改革で、課題の解決を</b>                  ・訪問介護事業において、収益性や人材不足が大きな課題となっていますが、その改善の鍵となるのは、ヘルパーの存在です。                  ・直行直帰の勤務体制やICTの活用は、合理的である反面、コミュニケーションの機会が減り、ヘルパーは、孤立しがちで、支援が受けにくい体制ともいえます。                  ・サービスの質とやりがいを連動させ、利用者満足とともに、ヘルパー満足を満たすような改革が、事業所の課題解決につながると考えられます。</p> <p><b>3. 水害に備えて、具体的なシミュレーションを</b>                  ・2023年度中に、地震に対するシミュレーションを実施する予定と伺いましたが、伏見区は、水害のリスクが高い地域ですので、関係機関と連携して、水害についても、十分な対応策を準備されるようお願いします。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1. 伏見事務所独自の事業計画の策定が望まれます</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部は、コンサルタントを入れ、綿密な分析の上に、中期計画と年間計画を定めています。その展望や危機意識、ビジョンを、事業所の管理職だけでなく、全職員が共有、共感できていることが、変革の第一歩になるのではないのでしょうか。</li> <li>・トップダウンで下ろされた方針に対して、現場で十分協議し、具体的な方策を定めて、ボトムアップで返していくことが大切です。目指すゴールを明らかにし、行動計画を定め、担当と期日を明確にすることで、進捗管理と後の検証がしやすくなります。</li> <li>・「人材の確保と定着」のように、簡単に答えが見つからない課題は、自由な雰囲気の中でたくさんのアイデアを出しあい、「トライアル &amp; エラー」で進めるのが、効果的だと思います。伏見事務所の、充実した事業計画が策定されることを期待します。</li> </ul> <p><b>2. ヘルパーを中心に据えた事業改革で課題の解決を。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護サービスは、ヘルパーと利用者が1対1の関係にあり、ヘルパー個別の専門的スキルが、そのままサービスの質や利用者満足に直結します。他の事業所と一線を画すようなサービスも、ヘルパーと利用者の関わりの中からは、生まれません。</li> <li>・また、人員不足への対応は、ヘルパーの処遇や労働環境だけでなく、仕事の喜びや働きがいに注目した改善を行い、その魅力を見える化していくことが重要です。</li> <li>・職員、ヘルパーの隔てなく、チームが仲間意識を育みながら、共通の課題に立ち向かうために、もう少し、職員とヘルパーとの関わりを増やしていく必要を感じました。月に1度の会議の場だけではなく、日常的なコミュニケーションも、大切です。休憩室や談話室を充実させたり、懇親の場を設けたり、協働の作業の機会を意識的に作ったりすることで、意思疎通をはかり、職員やヘルパーの各々が培ってきた経験則をシェアすることができれば、新たな気づきが得られますし、モラルの醸成にも寄与するはずです。</li> <li>・ヘルパーが自信と誇りをもって働けるよう、よいケアが評価される仕組みも、ほしいところです。その評価のためには、定期的な同行支援の機会を設けることも、有効ではないでしょうか。</li> <li>・ヘルパーの声に耳を傾け、ヘルパーを中心に据えた事業改革で、事業所課題の解決にチャレンジされることを期待します。</li> </ul> <p><b>3. 水害に備えて、具体的なシミュレーションを。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・伏見区は、水害のリスクが高く、的確、迅速な危機対応が求められます。伏見事務所所在地域で、3～5mの浸水が予想されていますから、事前に綿密な行動計画を立てておかなければ、対応は困難です。水害が起こったときに、孤立無援になる利用者を、事前に想定して、ヘルパーや職員の身の安全も考慮しつつ、安否確認や救援の方法を考える必要がありますし、何より、それらの計画を事前に、ヘルパーと職員が十分に共有し、訓練しておくことが、重要と思われます。また、地域の諸機関と平常時に連携しておくことも、緊急時の対応の幅を広げてくれるのではないのでしょうか。</li> </ul>
------------------	---

※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)

# 評価結果対比シート

事業所番号	2670900097
事業所名	京都福祉サービス協会伏見事務所
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)	居宅介護支援
訪問調査実施日	令和5年12月13日
評価機関名	きょうと介護保険にかかわる会

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思決定を行い、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)		<p>1. 「くらしに笑顔と安心を」という法人理念及び運営方針は、ホームページやパンフレット、法人だより「きょうほのぼの」、重要事項説明書等に、記載しています。「きょうほのぼの」は、請求書とともに利用者へ送付し、家族等の理解も深まるようにしています。また、機関誌「アソシエ」は、パートを含めた全職員に配布しており、これを元に職員で話し合い、理念等の理解を深める機会としています。</p> <p>2. 理事会、評議員会が定期的に開催され、定款、組織規程に基づき、法人の意思決定がなされています。また、事業所で開催される事務所会議（月1回）やチーム会議（週1回）を通じて、職員の意見等が、法人経営に反映されています。経営動向は、コンサルも入れて詳細に分析されており、それに基づいて、現在、経営改革に取り組んでいます。職務権限規程により職務の権限委譲等を定めています。</p>		
<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質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	B
		業務レベルにおける課題の把握と目標の設定	4	各業務レベルにおいて課題を把握し、課題解決のための目標が設定され、各部門全体が組織的に目標の達成に取り組んでいる。	A	A
		(評価機関コメント)		<p>3. 法人は、中期事業計画を策定しており、特に今年度は、中期計画の最終年度に当たり、次期中期経営計画への移行準備が、進んでいます。しかし、事業所としての年間事業計画はなく、簡単な年度目標が掲げられているのみで、その目標は、法人の年度計画とも連動していませんでした。事業所では、利用者や関係事業所にアンケートを実施し、そのニーズの把握に努め、課題を明確にしています。出された課題は、チーム会議や事務所会議で協議し、組織的に解決を図っています。</p> <p>4. 職員は、事業所の年度目標に基づき、個別の年間目標を定め、半年ごとに上司と面談し、達成状況を確認していましたが、今年度より、新しい人事評価制度に置き換えられようとしています。事業所は、職員の課題を共有し「チーム会議」で検討し、チームでの課題解決を図っています。</p>		
<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、サービスの質の向上や経営の改善、業務の実効性を高めるため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. 法令遵守に関する研修会等には、所長、副所長が参加しており、必要に応じて、伝達研修を実施しています。法令のリスト化や更新は、本部の担当部署が行っており、最新のものが、各人のパソコンで、確認できるようになっています。また、職員向けの機関紙「アソシエ」等を通じて、必要な情報を、職員に届ける仕組みがあります。</p> <p>6. 管理者の役割は、運営規程や職務分掌規程に、明記されています。事業所の意思決定は、事務所会議で行われますが、管理者が常に参画しています。チーム会議や事務所会議で出た意見は、管理者によって、ブロック会議に持ち上げる仕組みがあります。管理者の評価は、職員との対面のヒアリングで確認しているほか、なにか問題があれば、本部よりストレスチェックのフィードバックとして連絡が入ります。</p> <p>7. 事務所はワンフロアで、管理者が、常に状況を把握できる環境にあります。また、管理者は、常時業務用携帯をもっており、非番のときも対応できる他、法人本部にも、緊急対応の部署があります。また、各種報告書や日誌も丁寧に記録されており、管理職が確認する体制も、整っています。各ヘルパーにスマートフォンを貸与し「ケアウィング」というアプリを使っており、ヘルパー一人ひとりの動きも、把握しやすくなっています。</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>						
		総合的な人事管理	8	人事管理は、理念・運営方針にもとづく「期待する職員像等」を明確にしたうえで、能力開発（育成）、活用（採用・配置）、処遇（報酬等）、評価等が総合的に実施される仕組みがある。	A	A
		質の高い人材の確保	9	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
		計画的な人材育成と継続的な研修・OJTの実施	10	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
		実習の受け入れ	11	実習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. 法人理念のもと「福祉の担い手」としての職員像を明示しており、「職員・ヘルパー綱領」の中でも具体的に職員像を示しています。人事に関する基準は、今年度から導入された人事評価制度に詳しく明記され、職員にも周知されています。また、法人により、キャリアパスが明示され、4段階5コースの階層別研修が、用意されています。</p> <p>9. 法人では、福祉介護人材不足を最大の脅威と捉え、人材確保や育成計画を、具体的に策定しています。また、介護福祉士やケアマネジャーの資格取得を、積極的に勧め、有資格者の確保を図っています。法人ホームページ内の採用サイトも、充実しています。事業所としても、鋼駝美術工芸高校（現京都市立美術工芸高校）にパンフレットのデザインを依頼するなど、事業所の魅力発信に取り組んでいます。</p> <p>10. キャリアパス研修を体系化し、職位や経験年数、職種等にに応じた研修計画を策定し、実施しています。新採職員には、先輩職員によるOJT研修を、実施しています。資格取得支援としての費用負担や対策講座等を実施しているほか、実務者研修などの各種外部研修の受講奨励や費用負担も行っていきます。ヘルパーには、月1回のヘルパー会議出席を義務付け、年間計画に添って、研修を行っています。日々の気付きは、ヘルパー会議等で出し合い、ともに学び合う風土があります。</p> <p>11. 実習生の受け入れについてのマニュアルは、整備されており、それに基づいて、実習生やインターンの受け入れを、行っています。また、「介護支援専門員実務研修実習受入事業所」としての登録もしています。実習指導者の育成に関しては、本部の人材マネジメント室が主導し、内部研修が開催されています。</p>		
		労働環境への配慮（働きやすい職場づくり）	12	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	13	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、職員が充分にくつろげ、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

			<p>12. 職員の有給休暇消化率や時間外労働等の就業状況は、法人本部でデータ管理しており、事業所では、そのデータをもとに、職員就業状況を把握し、有給休暇取得促進や時間外勤務の削減に、取り組んでいます。安全衛生委員会は、毎月、開催され、職員の労働環境や安全衛生について、チェックしています。ヘルパーの勤怠管理は、スマホで利用者宅のICタグを読み取る方式になり、正確で簡便だと、喜ばれています。育児休業・介護休業制度が整備され、取得の実績もあり、ワーク・ライフ・バランスに、配慮しています。ICT（情報通信技術）化の導入により、業務の効率化を図ることで、職員の負担軽減につながっています。</p> <p>13. ストレスチェックは、定期的を実施され、本部で集約しています。なにか問題があれば、契約している産業医や保健師の相談や指導を受ける体制が整えられ、職員に周知されています。今年度より「メンタルヘルス復職規程」が整備され、退職後の職場復帰等についても、産業医等のサポートが受けられるようになりました。また、ヘルパーについては、本部に「ヘルパーあんしんダイヤル」を設置しており、日頃感じていることや不満を、直接訴えることが可能です（匿名可）。共済会の加入により、厚生福利は、充実していますが、日々の休憩場所が不足しており、業務を離れて、1時間の休憩を取ることが困難な状況で、改善の必要があります。ハラスメントに関する規程は、整備され、内外の相談窓口も、用意されていました。</p>		
<b>(3) 地域との交流</b>					
	地域との連携・情報発信	14	事業所の運営理念や事業所情報を地域に発信するとともに、地域の情報を積極的に収集してサービス提供に活かしている。また、地域の各種団体や機関、介護サービス事業所等と連携している。	A	B
	地域との交流（入所系・通所系サービスのみ）	15	ボランティアの受入れ、地域の学校教育への協力を通じて様々な地域との交流を積極的に行っている。	—	—
	地域への貢献	16	事業所が有する機能を地域に還元している。事業所の特性を活かした地域貢献活動を行っている。	A	A
	(評価機関コメント)		<p>14. 地域との関わり方については、法人の年度目標の重点項目に「共生社会・まちづくりの推進」として掲げ、説明しています。事業所の理念や情報は、法人のホームページや機関紙「きょうほのぼの」に掲載し、利用者に届けられています。法人には、地域共生社会推進センターがあり、共生社会実現に向けた組織風土づくり「横糸カフェ」などが、進められているところです。自治会の回覧板に、協賛広告を出しています。</p> <p>15. 非該当</p> <p>16. 毎年、深草・中部地域包括支援センター主催の「認知症サポーター講座」の講師派遣や運営に、協力しています。また、伏見区の医師会・高齢サポート・居宅介護支援事業所と共に「救急カード」作成会議に参画し、救急搬送時に役立つカードを、伏見区全域に広めようとしています。その他、事業所として「こども110番のいえ」にも登録しており、地域の学校教員と交流する機会もあります。</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>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	17	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)		17. 事業所情報は、ホームページやパンフレット、重要事項説明書を整備して、情報提供しています。また、事業所で独自に作成した「利用のしおり」は、文字も大きくて、分かり易いものになっていました。事務所は、誰でもが訪問しやすいマンション1階にあり、ときどき相談者が、直接、来所されます。基本的には、カウンター前にあるテーブルで、相談を受けますが、個別の状況に応じて、別室に通じて、じっくりと話を聞いています。			
	<b>(2) 利用契約</b>					
	内容・料金の明示と説明	18	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)		18. 「契約書説明マニュアル」が整備され、それに基づき説明し、契約を交わしています。サービス内容や料金等が具体的に記載された「重要事項説明書」等の資料を用意して利用者に提供し、保険外サービスが料金に含まれる場合には、分かり易く説明しています。また、伏見区社会福祉協議会、地域の高齢サポートと連携を取りながら、必要な方には、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用につなげるよう支援し、成年後見人がおられる場合は、後見人と契約を締結しています。今回調査の事前アンケートでは、サービスや契約をやめるときの説明を受けていないという回答が、多くありました。重要事項の説明は、サービス利用前や契約時だけでなく、毎年、機会を設けて、繰り返し実施することも検討されては如何でしょうか。			
	<b>(3) 個別状況に応じた計画策定</b>					

アセスメントの実施	19	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	20	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
専門職種を含めた意見集約	21	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・リハビリ職（OT/PT/ST等）・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	22	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>19. 所定のアセスメント様式により、利用者の心身状況、生活状況等を把握し、記録しています。また、サービス計画書の変更等や利用者の状況に変化が生じた場合には、再アセスメントを実施し、経過記録にその旨を記載しています。利用者（判断能力に支障がある場合はその正当な代理人）が望む生活像やサービス内容を聞き取り、主治医や専門家と連携して、アセスメントを行っています。今後は、ADLの情報だけでなく、在宅での危険個所などの情報も詳細に記録し共有すると、利用者の安全に資すると思われるので、検討されては如何でしょうか。</p> <p>20. 訪問介護計画の策定にあたっては、利用者や家族に面談の上、希望を受け止めて、具体的な目標が設定されていました。訪問介護計画書の交付にあたっては、必ず、利用者（必要に応じて家族や後見人等）に、同意を得ています。</p> <p>21. 訪問介護計画の策定にあたっては、ケアマネージャを通して、主治医やリハビリ職等、専門職の意見を反映しています。特に、医療ニーズのある場合には、医師、看護師、薬剤師、理学療法士等への意見聴取や看護サマリー、リハビリ計画、栄養指導書などの、情報提供を求め、計画書や計画変更に反映しています。各サービス提供事業所へは、必ず個別援助計画書の提出も求めています。</p> <p>22. 個別援助計画の見直しに当たっては、毎月、ケアマネージャが、利用者宅を訪問して、計画に沿ったサービス提供が実施できているかを確認し、6か月毎と随時のモニタリングを、所定の用紙に記載しています。利用者の状況変化は、モニタリング時に確認し、計画変更の必要性の有無を判断しています。計画変更が必要な場合には、速やかにケアマネージャに報告し、サービス担当者会議の開催を依頼しています。</p>		

#### (4) 関係者との連携

多職種協働	23	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
サービス移行時の連携・相談対応	24	利用者の状況変化等により、他サービスへの移行をする場合や、介護施設を変更する場合の連携がとれている。	A	A
(評価機関コメント)		<p>23. アセスメント実施時に、ケアマネージャを介して主治医やかかりつけ医との連携が、図られています。また、入退院時には、ケアマネージャを通して、必要な情報の提供を、受けています。同じ事務所に、利用者の担当ケアマネージャが在籍していることから、早めの対応が取れているようです。また、所長が、京都市伏見区在宅医療・介護連携支援センター「救急医療情報シート検討委員会」の運営委員を務めていることから、行政・関係機関と積極的に連携しています。</p> <p>24. 利用者の意向や心身状態の変化をもとに、他事業所や施設への移行が望ましい場合は、京都市提供の総合介護情報誌「すこやか進行中」や「ハートページナビ京都市版」、事業所保有の情報を提供し、適切なアドバイスや事業所紹介をしています。また、訪問時の利用者の様子は、ケアマネージャに伝えており、変化があった場合には、サービス担当者会議を開催し、適切に対応しています。</p>		

#### (5) サービスの提供

業務マニュアルの作成	25	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル）が整備され、スタッフに活用されている。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	26	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	27	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	28	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)

25. サービス提供に必要なマニュアルが整備されており、業務マニュアルには、業務の振り返りができるように、チェック表が添付されています。また「ホームヘルパーハンドブック」を、手順書として使用しており、標準的な実施方法が、記載されていました。その他、利用者の「ご意見カード」も、業務見直しの際の参考にされています。ただ、一部、年に1回の見直し改訂が確認できないマニュアルがありました。もしも、見直しがなされていない場合は、早急に実態と照らし合わせ、改訂作業を進めてください。

26. 利用者ごとのケースファイルは、鍵付きのキャビネットで、保管されています。経過記録については、システム管理をしており、取り扱いについては「個人情報保護規則」「個人情報保護に係る執務基準」に、定めていました。また、ヘルパー全員に、スマートフォンを貸与し、スマートフォンから記録を送信すると、ケアマネジャーも、パソコンで確認することができるシステムがありました。ICT化の進化に合わせて、職員の情報リテラシー向上の機会を、創出されてはいかがでしょうか。

27. 毎朝の申し送り、週1回のチーム会議で、情報共有や意見交換をし、支援の方法を確認しています。また、チーム会議議事録や居宅の申し送りノートにより、担当者の不在時や事故発生時にも、対応できるようにしています。ホームヘルパー全員が、スマートフォンを持つことで、利用者情報の共有がしやすくなっています。ヘルパー会議は、ヘルパー全員が参加できるように、7回に分けて開催しています。ヘルパー会議には、必ず、サービス担当責任者が出席し、グループワーク等顔つき合わせて意見交換ができる機会を、確保しています。

28. 利用者家族等との情報交換は、アセスメント実施時やモニタリング訪問、サービス担当者会議などで、行っています。特に、サービス担当者会議のときは、ゆっくり時間をとって話していると聞きました。サービス開始時には、必ず、緊急連絡先やキーパーソンを確認し、必要時には、電話やFAXで連絡、報告を行っています。必要に応じて、連絡ノートを利用者宅に備え、利用しています。

(6) 衛生管理				
感染症の対策及び予防	29	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	30	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>29. 「感染症対応マニュアル」や「新型コロナウイルス等感染症発生時における業務継続計画」に基づき、予防衣、使い捨て手袋、マスク等を、保管庫に常備し、必要に応じて利用者宅にも常備するなどの、個別対応を行っています。法人の感染症専門部署より最新情報を得ながら、二次感染予防の対策をとっており、職員の感染症に対する理解が深まるように、学習会も行っていきます。ヘルパーは、法人が定める感染防止策の基準「レベル2」のセット（サージカルマスク、ゴーグル又はフェイスシールド、使い捨て手袋、袖付きガウン）1セットを、常時携行しています。</p> <p>30. 日常的な清掃や定期的な大掃除を、職員が順番で行っています。また、土曜日には、執務室以外（トイレ、会議室、休憩室、カウンター）の清掃を、外部委託で行っています。清掃の実施記録簿は、所長が確認しています。事務所は広く、ストックの保管場所はたくさんありますが、介護用具や文具が、休憩室など、さまざまな場所に保管されています。用途に合わせて、誰もがすぐに使えるような物品配置を、検討してください。</p>		

(7) 危機管理				
事故・緊急時の対応	31	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	32	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	33	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
事業の維持・継続の取り組み	34	大規模な自然災害、感染症まん延等に備えて、被害の拡大を抑え事態を迅速に収束させ、事業を維持する体制を整えている。	B	B
(評価機関コメント)		<p>31. 「緊急・事故対応マニュアル」を整備し、事故や緊急時の対応方法等を、明記しています。また、ヘルパーには、介護行為の際の事故予防のため「介護技術講習会」などを開き、必要な研修や実践的な訓練が行われています。居宅の事故としては、①転落などによる利用者のケガ②利用者宅の物品の破損③誤薬④派遣ミス（未訪問）⑤ヘルパーの遅刻を、想定しており、リスクマネジャーを兼務するマネジャーが、事故予防の啓発に努めています。</p> <p>32. 事故が発生した場合、まず適切に対応した上で、利用者、家族等に説明するとともに、必要に応じて、保険者等に報告されています。事故報告書を作成し、原因分析や今後の改善策、再発防止策について、まとめています。今年度は、車いすへの移乗時の転落骨折事故を、保険者に報告した事例がありました。再発防止のため、ブロック会議で事故報告を共有し、今後の取り組みについて、協議しています。「ヒヤリ・ハット」については、報告の仕組みはありますが、あまり出てこないようですから、何らかの対策が必要ではないでしょうか。</p> <p>33. 「緊急災害時対応マニュアル」を整備し、責任者や指揮命令系統が、明らかにされています。更新されたマニュアルは、チーム会議やヘルパー会議を通じて、周知されています。また、居住地域ごとに、利用者宅の地図や医療機器の使用状況、安否確認必要者などがわかるリストを作成しているほか、地域ケア会議に出席し、行政や地域の事業所と共に、災害に対する取り組みや課題を、確認しています。実際の災害時を考えると、利用者宅の災害リスクを、ヘルパー各人が、事前に熟知している必要があり、早急な体制づくりが望まれます。</p> <p>34. 利用者へのサービス提供の継続を目的として、災害時対応等のBCP（事業継続計画）を、作成しています。購入物品等、細部が未整備で、具体的なシミュレーションが、実施できていませんが、2024年度内には、地震を想定した訓練をしたいと考えています。</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	35	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
利用者の権利擁護	36	虐待防止、身体拘束禁止等の利用者の権利擁護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	37	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	38	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>35. 理念に「人格の尊厳」を掲げ、利用者の人権や意思を尊重したサービスの提供に、取り組んでいます。利用者の認知能力を適切に評価した上で意思決定の支援を行っています。ヘルパーは、着任時に「ホームヘルパーハンドブック」に基づき、高齢者の尊厳についての研修を、受講しています。また、毎年1回、ヘルパー会議で、虐待防止研修や職業倫理研修を実施し、利用者の尊厳や基本的人権への配慮について、学んでいます。</p> <p>36. 「高齢者虐待防止マニュアル」を整備し、定期的に、虐待・身体拘束防止委員会を、開催しています。法人開催の年1回の虐待防止研修会には、管理者が出席し、チーム会議で、伝達研修を実施しています。また、ヘルパーには、毎年ヘルパー会議で、虐待防止研修、職業倫理研修を、実施しています。モニタリング時に、利用者から、ヘルパー交代の要望があった場合には、速やかに対応しています。</p> <p>37. 規程に従い、採用時研修の人権研修を通じて、プライバシー保護や羞恥心への配慮等への意識啓発を、行っています。ヘルパーは、年1回の倫理研修時に「職業倫理チェックシート」(17項目)を活用して、プライバシー保護について学んでいます。</p> <p>38. 利用者の受け入れについては、供給体制に支障のない限り、すべて受け入れ、さらに、高齢サポート等から相談のある困難ケースも、積極的に受け入れています。また「医療的ケア等対応マニュアル」を整備し、医療ニーズの高い利用者も、積極的に受け入れています。</p>
------------	--

(2) 意見・要望・苦情への対応

意見・要望・苦情の受付	39	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、利用者等に周知されている。	A	A
意見・要望・苦情等への対応の仕組みとサービスの改善	40	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	B
第三者への相談機会の確保	41	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>39. 日頃の訪問時に、利用者の意向を聞き出すように努めていますが、利用者の意見・要望・苦情等を広く拾い上げるために「ご意見カード」を配布しています。「ご意見カード」は、自由記述式のフォームとなっており、書きづらい利用者も多いと思われるので、選択式での質問なども検討されては、如何でしょうか。</p> <p>40. 「ご意見カード」の意見・要望・苦情は、集約の上、各チーム会議、事務所会議で協議し、改善方法を検討しています。回答内容によっては、個別に、カード提出者へ、説明することもあります。苦情等の公表は、事務所に備え付けたファイルを開覧する形になっていますが、ホームページ等での積極的な開示を検討されては、如何でしょうか。苦情対応について公開することは、事業所の信頼を醸成することにつながります。</p> <p>41. 「苦情解決のための第三者委員会」を設置し、重要事項説明書に掲載し、説明しています。加えて、伏見区役所および深草支所の保健福祉センター(健康長寿推進課)、京都府国民健康保険団体連合会、京都府社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の連絡先も、記載していました。また、事務所内にも「苦情解決のための第三者委員会」について、掲示しています。重要事項説明書の内容や「苦情解決のための第三者委員会」については、利用者や家族の理解を深めるために、繰り返し説明の機会を設けられては、如何でしょうか。</p>		

(3) 質の向上に係る取組

利用者満足度の向上の取組み	42	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	43	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	44	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>42. 年1回、利用者アンケートを実施して、利用者の意見、要望を聞く取り組みを、行っています。結果については、本部が集約し、各事業所で、共有しています。事業所では、チーム会議で結果を分析し、訪問介護、居宅介護支援チームごとに、提起された課題を検討し、具体的な改善策を立てて、サービスの向上に役立っています。</p> <p>43. 「チーム会議」で、定期的にサービスの質の向上について検討し、改善に取り組んでいます。また、法人と同規模の札幌社会福祉協議会、横浜福祉サービス協会との交流研修を行う仕組みがあり、相互の事業に対する評価や取り組みについて、意見交換を行い、事業運営に反映させています。</p> <p>44. 2016年度より、内部監査規程に基づき、監査方針および実施計画書を定め、調整室危機管理部が、各事業所に対して、内部監査を実施しています。現在、結果通知を受け、指摘を受けた事項について、改善に取り組んでいるところです。第三者評価を、3年に1回、受診し、事業所運営の課題確認や今後の取り組むべき内容を、明確にする機会としています。</p>		