

アドバイス・レポート

令和6年4月11日

令和6年2月1日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（コスモライフ北京都）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><理念の周知と実践> 経営理念、社是、社長方針が職員に浸透し、サービス提供が行われています。利用者を尊重し、介護保険サービスはもちろん、介護保険外のサービスとして「日常生活支援サービス」にも挑戦し、利用者の地域生活を支える取り組みが行われています。職員の実践に対して、職員が互選して選ぶ優秀な職員（MVP）、選ばれた職員が選ぶ「アシストMVP」など、職員の意欲を高める工夫がされていました。</p> <p><労働環境への配慮> 職員の有給休暇、時間外労働はデータ化され、取得状況を全員が確認できるようになっており、有給休暇が計画的に取得されていました。スマートフォンやタブレットが一人一台支給され、スケジュール共有や記録業務の省力化など業務の効率化に取り組まれています。</p> <p><職員間の情報共有> 「居宅事業所会議」を開催して利用者の情報を共有し意見交換が行われています。社内ネットワーク内で情報共有し職員がどこでも閲覧できる仕組みがあります。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p><事業計画等の策定> 数字上の目標は示されていますが、介護サービスの質の向上に向けた中長期計画は策定されていませんでした。</p> <p><業務マニュアルの作成> 「居宅介護支援業務マニュアル」が作成されていますが、マニュアルの見直しの基準が定められていませんでした。</p> <p><利用者満足度の向上の取り組み> 満足度調査が行われておらず、具体的な改善点の分析に繋がっていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><事業計画等の策定> 思いついたら即実行というスピード感や柔軟な対応は特徴の一つですが、人材の育成や後進育成、周知・広報、組織体制の構築など、中長期的な視点をもって計画的に取り組んでいくことが求められる課題もあると思われます。職員間の距離の近さは強みですので、職員が参加し、多角的な視点から計画づくりに取り組まれたらいかがでしょうか。</p> <p><業務マニュアルの作成> 「居宅介護支援業務マニュアル」の見直し基準を定め、利用者満足度調査や苦情、事故対応のほか、日々の業務の中で工夫していることなどを踏まえ、年1回程度の改訂をする仕組みを構築されてはいかがでしょうか。職員が参加することで職員が活用し、事故防止や利用者の自立支援につながります。</p> <p><利用者満足度の向上の取り組み> 利用者の満足度を把握するために年1回満足度調査を行い、得られた結果からサービスの質の向上に役立てら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)

評価結果対比シート

事業所番号	2672600463
事業所名	コスモライフ北京都
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)	福祉用具貸与
訪問調査実施日	令和6年3月11日
評価機関名	(公社) 京都府介護支援専門員会

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思決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	B	B
		(評価機関コメント)		経営理念、社是、社長方針が明確に示され、内外に周知されています。「取締役会」は年1回実施されていますが、議事録は確認できませんでした。4名のリーダーで構成する「運営委員会」は月1回開催され、業務や部門の垣根を越えて職員の意見が反映される仕組みが設けられています。		
(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。	B	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。	B	B
		(評価機関コメント)		法改正や市場動向に目を向け、また介護保険では対応できないニーズに対して介護保険外サービスの展開を図られています。月1回開催される「部門定例会議」で、状況把握や課題分析が行われています。しかし、課題に対して具体的な解決策を盛り込んだ計画は確認できませんでした。		
(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り組みを行っている。	C	B
		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。	B	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)		管理者等は法改正など最新の情報をSNSなどで入手し、職員に対して情報を発信して共有され、年間研修の中に位置づけ周知を行っています。管理者等は「部門定例会議」に必ず出席し、職員の声を聞く機会を設け、意見を述べています。職員にはスマートフォンやタブレットを支給し、チャットツールも活用して常に連絡が取り合える体制が構築され、緊急時にも対応した事例を確認しました。しかし、遵守すべき法令のリスト化や管理者等の役割の文書化は確認できませんでした。		

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
II 組織の運営管理						
(1) 人材の確保・育成						
		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。	B	B
		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。	B	B
		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。	B	B
		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。	C	C
		(評価機関コメント)		キャリアパス・給与基準が作成され、個人面談の中で説明が行われています。ホームページに採用ページを作成し、職員インタビューなども掲載して求職者に伝わりやすい工夫がされています。人材育成においては、動画による研修システムを取り入れ、いつでも学びができる体制が構築されています。人材の確保にかかる計画や職員研修にかかる計画や方法は体系的に定められておらず、また、実習の受け入れについての体制は整備されていませんでした。		
(2) 労働環境の整備						
		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。	B	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、具体的な取り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。	B	B
		(評価機関コメント)		有給休暇、時間外労働はデータ管理され、育児・介護休業に関する規程が整備されています。スマートフォンやタブレットなど一人一台支給され、スケジュール共有など業務の効率化に取り組んでおられます。職員の親睦を目的にした餅つきなどが行われているほか、毎月職員が互選して最も優秀な職員（MVP）を選び、更に選ばれた職員がアシストMVP職員を選ぶ制度が設けられ、職員の意欲を高める工夫がされています。職員のストレス管理のための相談体制や対応の仕組みは確認することができませんでした。		
(3) 地域との交流						
		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。	B	B
		地域との交流 (入所系・通所系サービスのみ)	15	ボランティアの受け入れ、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。	B	B
		(評価機関コメント)		事業所の運営理念や事業所情報は、ホームページや「コスモライフ通信」で情報を発信していること、圏域の地域包括支援センターの事例検討会に参加し、地域ニーズを把握していることを確認しました。高齢世帯や独居世帯も多い地域の中で、見守りや話し相手など介護保険では対応できないニーズに対して、「日常生活支援サービス」を立上げ積極的にサービスを提供しているほか、応急手当ができる職員がいる事業所として「まちかど安心ステーション」に登録するなど、地域貢献活動が行われています。地域住民に対しての研修会や相談事業については確認できませんでした。		

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
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	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。	B	B	
	(評価機関コメント)		ホームページやパンフレットには、福祉用具貸与に関する内容は記載されていましたが、居宅介護支援事業所の事業概要が記載されていませんでした。事業所に相談できるスペースを設け個別の状況に応じた対応をされています。			
(2) 利用契約						
	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)		重要事項説明や契約書に署名捺印があり利用者に説明され同意を得ている事を確認できました。利用者の権利擁護のために成年後見制度及び地域福祉権利擁護が必要な時には福知山社会福祉協議会に相談する仕組みがあります。			
(3) 個別状況に応じた計画策定						
	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。	B	B	
	(評価機関コメント)		「居宅サービス計画ガイドライン」アセスメントシートを使用。サービス担当者会議に利用者及び家族が参加し計画に同意が得られ、又、主治医や多職種の意見を聴取し計画に反映されていましたが、計画を見直す状況について基準が定められていませんでした。			
(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。	B	B	
	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。	C	B	
	(評価機関コメント)		主治医と情報共有や報告が行われている事をヒアリングで確認しました。各関係機関のリスト等が確認できませんでした。サービスの移行にあたり「ケアマネ初心者実践業務マニュアル」に手順が明記されています。			
(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。	B	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。	B	B	
	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。	B	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)		業務標準化のための「居宅介護支援業務マニュアル」の改訂や見直しが行われていませんでした。「居宅事業所会議」を開催して利用者の情報を共有し、社内ネットワーク内で閲覧可能であることを確認しました。又利用者の家族と面会しモニタリングが行われている事を記録により確認しました。			

(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。	B	B
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。	B	A
(評価機関コメント)		中丹西保健所主催「新型コロナウイルス感染症対策に関する研修会」を受講し知識の向上を図られていますが、「衛生管理・感染症予防マニュアル」が更新されていませんでした。部門に関係なく毎朝当番の職員により掃除が行われています。		
(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。	B	B
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。	B	B
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。	B	B
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)		「緊急時対応マニュアル」が作成されていますが、研修や訓練は行われていません。「コスモライフ北京都防災計画」を策定し、又、福知山市より「まちかど安心ステーション」に認定されています。BCPの研修を行う等、職員周知が行われていませんでした。		

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	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。	B	B
		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。	B	B
		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。	B	B
		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)		「この街の元気を応援します。」を理念にサービスの提供を実施されています。全職員が権利擁護に関し「介護保険事業所向け権利擁護研修会」、「障害者虐待防止制度の理解」を受講し、今後マニュアル作成が予定されています。「プライバシー保護マニュアル」が更新されていませんでした。新規受け入れを断らず、支援困難事例と思われる場合、地域包括支援センターと協力体制をとり対応されています。		
(2)意見・要望・苦情への対応						
		意見・要望・苦情の受付	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。	B	B
		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。	B	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。	B	B
		(評価機関コメント)		「苦情相談窓口」の整備、事業所に「受付箱」を設置し内容を職員間で共有されています。「苦情処理対応マニュアル」を整備してありますが、対応の公開がされていませんでした。公的機関等の相談窓口を重要事項説明書に記載がありますが事業所内やホームページに掲載さ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	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。	C	C
		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。	B	B
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		利用者の満足度調査が未実施でした。月1回開催の「運営委員会」で業務改善や法令遵守等検討されています。南陵地域の「居宅・包括連絡会」に出席し情報収集が行われていますが、比較検討は行われていません。ケアマネジャーが徐々に増員となり自己評価の仕組みは今後事業計画に盛り込む予定を確認しました。		