

# アドバイス・レポート

令和6年10月8日

令和6年8月23日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（ニコニコ介護支援ルーム）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>社会福祉法人福知山シルバーは1995年に法人を立ち上げられ、1996年牧ニコニコハウスケアハウスを筆頭に、福知山市内の5か所の地域で、幅広く介護保険や高齢者福祉事業を展開されています。ニコニコ介護支援ルームは2000年4月に開設され、牧ニコニコケアハウスを母体に、通所介護、訪問介護、認知症対応型通所介護とともにお互いの役割を大切にしなが運営されています。ニコニコ介護支援ルームの介護支援専門員は5名（内主任介護支援専門員は2名）配置し、特定事業所加算Ⅲを算定されています。月1回開催される居宅介護支援定例会議や週1回開催される事業所内会議で、それぞれの担当者間の情報共有や事例検討をおこない資質向上に努めておられます。</p> <p>法人の理念である「第2の人生をニコニコと」をモットーに、「地域とのつながりを大切に、地域に開かれた施設をめざします」と明言され、介護が必要な方々が、住み慣れた地域で自分らしい暮らしができるだけ維持できるように支援をされています。</p> <p>(1) 個別状況に応じた計画の策定及び医療との連携 アセスメントは共通の様式を使用されていると共に、ほとんどの利用者に対して課題整理総括表も活用されています。またアセスメントや個別援助計画の作成に当たっては、主治医や専門家との連携も図っており、サービス担当者会議等で専門家と共に個別援助計画を作り上げています。内容についても、話し合いのうえで自立支援に資する内容も盛り込まれており、一人ひとりに対する具体的な内容となっています。医療との連携に関しては「京あんしんネット」を主に活用し、主治医や専門家等と情報共有を図っています。個別援助計画作成後は、毎月訪問して本人や家族から情報を受け止め、専門家等からも情報を入手したうえで、個別援助計画の見直しもおこなわれています。</p> <p>(2) 地域との交流と貢献 地域との関わりの基本的な考え方は理念や基本方針で「地域とのつながりを大切に、地域に開かれた施設であることを目指す」と明文化し、パンフレットやホームページ、フェイスブック、インスタグラム、SNSで開示されています。事業所には広い交流スペースがあり、ケアハウスやデイサービスなどの併設事業所の入居者や利用者がイベントなどで楽しく過ごす場となっていて、地域のボランティアなどの方々を受け入れています。事業所としては、近隣（かしの木台地区、波江地区）のサロンに参加して、脳トレやクイズを出題されています。また、「オレンジロードつなげ隊」にも参加して、スーパー等に出向いて啓発活動をおこなったりしています。福知山公立大学と一緒に認知症についての講義をおこなったり、「ふれあい福祉フェスタ」にブースを出展したりもされており、多方面にわたっての地域住民との交流や地域貢献をされています。</p> <p>(3) 働きやすい職場づくり 有給休暇や時間外データの管理は法人本部でおこなっています。職員のヒアリングでは、「有給休暇は取得しやすい、時間外はほとんどない、どうしても家族の都合でサービス担当者会議で時間外が発生する場合は、きちんと給料に反映されてる」と確認できました。ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みをおこない、法人全体で育児休暇・介護休暇の取得や子育てのための時短勤務の実績はあると聞き取りができました。福利厚生面では、毎年クリスマスケーキのプレゼントや衣類、靴などの購入費用として15,000円が支給をされています。また、各職員には「セム電子マネー」を貸与し、買い物や健康診断受診時にポイントが付与され、くじ引きでもポイントが付与されるなどと、たまったポイントは買い物などに使えるシステムとなっています。ニコニコ介護支援ルームでは勤続年数が24年を超える職員が2名在籍し、法人として職員を大切に、働きやすい職場づくりに努めています。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>（１）満足度調査の実施や利用者の意向の公表 事業所や担当者に対する満足度は、職員の訪問時に適宜確認されていましたが、満足度調査という点では実施されていませんでした。また、苦情等の公表についても、現在は実施されていませんでした。</p> <p>（２）災害時の地域との連携 災害が多い地域とのことで、災害の研修への参加や訓練、備蓄等はおこなわれていましたが、災害時の地域との連携を意識したマニュアルは、作成されていませんでした。</p> <p>（３）管理者に対する評価 管理者の評価については、毎週の事業所内会議等で話されていますが、管理者を評価するというシステムまでは作られていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>（１）満足度調査の実施や利用者の意向の公表 良い意見だけでなく厳しい意見もしっかりと聞き取れる満足度評価の方法を現在模索中とのことです。作成後は調査の実施により今後の支援の方向性や事業所の体制についての方向性が見えてくると思います。利用者の意向（意見・要望・苦情）の公表についても、同様に、公表とプライバシーとの兼ね合いを模索されていましたが、苦情以外でも意見や要望もあると思いますので、可能な限りで匿名にするなどして公表（施設の掲示板への掲示等）してみてもどうでしょうか。</p> <p>（２）災害時の地域との連携 事業所のある地域は水害が起こる可能性があるとのことですが、事業所のある施設は高台にあり水害に対しては強いと思いますので、地域住民と協働して避難や連携を含めたマニュアルを作成していけばどうでしょうか。</p> <p>（３）管理者に対する評価 今後は、人事考課の時に合わせて上司評価もおこなっていくなど、様式を作成して定期的に職員に記載してもらったりしてみてもどうでしょうか。例えば「きょうと福祉人材育成認証制度」の活性化プログラムを活用するの一つの方法です。</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)

# 評価結果対比シート

事業所番号	2672600125
事業所名	ニコニコ介護支援ルーム
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)	ニコニコ介護支援ルームハウスデイサービスセンター (通所介護) ニコニコハウスりんご村 (認知症対応型通 所介護) ニコニコヘルパーステーション (訪問介護)
訪問調査実施日	令和6年9月17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)		<b>通番1.</b> 法人の理念、基本方針はホームページ、パンフレットや重要事項説明書に明記し、理念や基本方針に基づき、「高齢者の方が主体性を持って生き生きとした生活を送り、生きることの幸せを感じてもらえる」サービスの実践に努めている。理念や運営方針は定例会議や事業所内会議で職員に周知され、職員のヒアリングでも居宅介護支援定例会議や事業所内会議で周知されていることが確認できた。利用者や家族には契約時にパンフレットや重要事項説明書で説明するとともに、事業所の見やすい場所に掲示している。また、理念や基本方針に基づき、高齢者一人一人が住み慣れた地域で、その能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように支援している。 <b>通番2.</b> 管理者は理事会に参加し、事業所を取り巻く環境や経営状況の把握・分析をおこなっている。理事会（年4回）⇒戦略会議（月1回）⇒居宅介護支援定例会議（月1回）⇒事業所内会議（週1回）で案件別の意思決定方法を明確にしている。事業所内会議や居宅介護支援定例会議で職員の意見を取り入れ、花見や花火大会など開催できたと職員のヒアリングで確認できた。運営規程、組織図や職務分掌規程で各職員の職務を明確にしている。（書面確認）		

### (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	A
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)		<b>通番3.</b> 法人として「令和4年・5年・6年の福知山シルバー中長期計画」を策定し、法人の理念である「第2の人生を、いつもニコニコと」地域で開かれた施設を目指し、単年度事業計画を策定している。毎月のモニタリング訪問時に利用者ニーズを把握するとともに居宅介護支援定例会議や事業所内会議で課題を明確にし、事業計画策定には職員の意見を反映している。利用者や家族には、サービス担当者会議やモニタリング訪問時にサービスの質の向上や地域との取り組みについての事業計画をわかりやすく説明をしている。 <b>通番4.</b> 前年度の目標（処遇方針）に対し自己評価をおこない、居宅介護支援定例会議や事業所内会議で現状の課題を把握し、次年度の課題や具体的な取り組みを明確にして単年度事業計画を策定している。事業計画は事業内容（目標）を設定し、具体的な取り組みを明記している。事業内容（目標）の進捗状況は、居宅介護支援定例会議や事業所内会議で確認し、必要に応じて見直しをしている。		

### (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。	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)		<p><b>通番5.</b> 管理者は集団指導（今年度はZOOM）や福知山市介護支援専門員会で法令に関する情報を得ている。事業を実施するうえで把握すべき法令はパソコン内で整備し、職員はいつでも検索できる体制となっている。遵守すべき法令は、居宅介護支援定例会議や事業所内会議で周知している。安全運転の研修は外部の講師を招き、年1回実施し交通安全の知識を高めている。（書面確認）</p> <p><b>通番6.</b> 管理者は自らの役割と責任を運営規程、組織図や職務分掌で明確にしている（書面確認）。管理者は職員を代表し、理事として理事会に参加し意見を述べている。定期的な職員との面談を設けていないが、週1回の事業所内会議で職員の意見を聞く機会としている。管理者の自らの行動が職員から信頼を得ているかどうかを把握、評価するための体制ができていなかった。</p> <p><b>通番7.</b> 管理者は職員と同室で執務をし、サービスの実施状況を常に把握し、不在時でもスカイプ（情報共有システム）でサービスの実施状況を職員全員で共有している。緊急時にはマニュアルに基づき、管理者へ報告し、指示を仰ぐ体制となっている。</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
<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><b>通番8.</b>「期待する職員像」は基本方針の中で「職員が一人ひとりが仕事に意欲と責任を持ち、より良い施設になるように努力します」と明文化している。人事に関する基準は、「きょうと福祉人材育成認証制度」の認証法人の計画に沿った人事をおこない職員に周知している。福知山キャリアパス構成表（現地確認）を策定し、職員自ら将来を描くことができる。昇格に関しては管理者が職員と面談した上で本部に推薦している。</p> <p><b>通番9.</b>特定事業所加算Ⅲの算定条件に基づき人員体制、有資格者の配置を確保している。採用に関しては、介護支援専門員の有資格者とし、時短勤務、主婦（夫）、シニア層など幅広く採用に取り組んでいる。ホームページ、ハローワークの求人やSNSにて事業所の魅力を発信している。</p> <p><b>通番10.</b>福知山シルバー階層別人材育成計画を策定し、各階層（部長職・管理職・指導職1級・指導職2級・一般職1級・一般職2級）ごとに目標レベルにより職員育成計画（現地確認）を定めている。法人の研修委員会で年間の研修計画を策定し研修を実施している。（研修報告を確認）外部研修は年間の研修計画、個人目標を策定し、研修実績について現地で確認できた。新人採用後は、3か月間、法人の各施設で研修をおこない、法人全体の運営方針や事業内容を習得してから各部署に配置している。居宅介護支援定例会議や事業所内会議で事例検討会をおこない、各職員の「気づき」を促し互いに学び合う機会としている。</p> <p><b>通番11.</b>京都府介護支援専門員会の実習受入協力事業所として登録しているが、実習の受入の実績はない。実習の受入の体制として、個人情報利用及び取得目的、実習者受入依頼書、実習同意書、実習記録用紙、実習報告書、実習受入の事務手続きなどマニュアルを整備している（書面確認）。実習受入のための指導者研修は管理者が受講済で、他の職員は同研修を予定している。</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。	A	A
		(評価機関コメント)		<p><b>通番12.</b>職員の有給休暇の消化率や時間外データは法人本部で管理している。職員のヒアリングでは、有給休暇は取得しやすく時間外はほとんどないことを確認できた。個別面談の機会は設けていないが、管理者は職員と同室で執務をし、日々、相談ができる体制となっている。法人内では育児休暇や介護休暇の取得の実績はあり、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みをしている。スカイプ（SNS）を利用し職員間で情報共有を図ることで、休みの日でも利用者の状況を把握でき、精神的な負担が軽減できている。</p> <p><b>通番13.</b>京都府民間社会福祉事業職員共済会に加入し、専門家によるカウンセリングサービスの窓口を設けている。法人として、組織や上司に対する要望・不満は男性職員、女性職員ごとに窓口を設け、対応、解決する体制となっている。福利厚生制度として、毎年、クリスマスケーキのプレゼントや年間15,000円の衣類や靴の購入補助などがある。また、セム電子マネーを職員が所持し、買い物や検診ごとにポイントが付与される制度となっている。休憩室はゆっくりできるスペースが確保され、マッサージチェアは自由に使える。ハラスメントの規程は運営規程に明記され、カスタマーハラスメントに関しては事業所内会議で例検討をしている。</p>		

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	A
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><b>通番14.</b> 理念や基本方針に「地域とのつながりを大切にし、地域に開かれた施設であること」と明文化している。事業所の情報はホームページ、フェイスブック、インスタグラムなどで開示している。利用者のニーズにより、訪問理美容、配食サービス、訪問鍼灸、訪問歯科や移動販売などの社会資源を活用している。福知山市介護支援専門員会で地域のニーズを把握し、介護が必要な方々が今までの人間関係や生活環境ができるだけ維持できるようにサービスを提供している。</p> <p><b>通番15.</b> 該当なし。</p> <p><b>通番16.</b> かしの木台地区や波江地区の地域サロンへ参加し、具体的な地域ニーズの把握に努めている。また、スーパーで認知症の啓発活動にも取り組んでいる。管理者は福知山公立大学でおこなわれた「地域協働論の講義」で「オレンジロードつなげ隊」について紹介をおこなった。三段池公園緑化まつりやふれあいフェスタに参加をしたり、ニコニコハウス清掃活動で地域に貢献している。</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

### 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。	A	A
(評価機関コメント)	<p><b>通番17.</b> 事業所や法人の情報はホームページやパンフレットなどに公表しており、写真や文章で分かりやすく紹介している。情報は、適宜新しいものに変更している。利用者の問い合わせがあれば、そのつど対応したうえで記録に残し、その時サービスにつながらなくても、後日再度電話で状況を確認したりしている。</p>			

(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)		<b>通番18.</b> サービスの利用開始に当たっては、分かりやすく記載された契約書や重要事項説明書を用いて、サービス内容を説明している。重要事項説明書には、保険外サービスの料金も記載している。説明後、本人・家族の理解を得た上で、書面で同意を得ている。成年後見人等と契約しているケースは現在ないが、必要時は対応している。事務所に、成年後見に関するパンフレットを置いておくと共に、利用者に権利擁護の支援が必要になった場合には、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の手続きに関する支援ができることを周知している。		
(3) 個別状況に応じた計画策定				
アセスメントの実施	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)		<b>通番19.</b> アセスメントは「居宅サービス計画ガイドラインVer.2」を活用し、ほとんどのケースで課題整理総括表も活用している。アセスメント時は、利用者が望む生活等を聞き取っていると共に、医師や他の専門家の意見も聴取している。アセスメントは、更新や区分変更時、サービスの増減、状態変化時等におこなっている。 <b>通番20.</b> アセスメントに基づき個別援助計画を策定しており、個々の課題ごとに目標が設定されている。計画の策定に当たっては、利用者・家族の希望を尊重すると共に、自立支援に資する内容も盛り込んでいる。サービス担当者会議には基本利用者や家族に参加してもらい、説明の後に個別援助計画に書面で同意を得ている。 <b>通番21.</b> 個別援助計画策定に当たり、サービス担当者会議を開催して主治医や専門家から意見を聴取、それを取り入れながら、作り上げている。 <b>通番22.</b> 利用者の状況の変化は、支援経過記録や月1回のモニタリングに記載しており、見直しの際にも専門家からの意見を書類等で確認している。変更した個別援助計画は、関係職員に配布している。		
(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)		<b>通番23.</b> 医師との連携は、主に「京あんしんネット」を利用して医療をはじめ他のサービス事業所と連携を図っている。利用者の入院時は病院に情報を提供し、退院時はカンファレンスへの参加や看護サマリーを受け取る等で、連携を図っている。利用者の状況に対応できる事業所の一覧は、福知山市が作成しているリストを使用している。職員は福知山市介護支援専門員会に入会しており、関係機関の共通の問題に対して話し合いをおこない、地域の課題解決に取り組んでいる。地域包括支援センターや行政とも、連携を図っている。 <b>通番24.</b> 利用者が他の施設や事業所に移行するなどの場合は、次の行き先に情報提供をおこなっている。サービス終了時には、今後も何かあればいつでも相談してもらって良いと話している。		
(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	A
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)		<p><b>通番25.</b>業務マニュアルは事業所で作成しており、行政等からの通知内容等も一緒にファイリングし、分かりやすく作成している。プライバシーに関しては、別に「プライバシー保護マニュアル」を作成している。提供されているサービスの実施方法の確認は、現在は計画作成時におこなっているが、別に「自己評価表 Ver. 2018」があり、今後はそれを使って確認していく予定になっている。マニュアルの見直しは、新しい情報が入ったり苦情等があれば、話し合いをしたうえで対応している。</p> <p><b>通番26.</b>介護ソフト「楽々クラウド」を使用して個々の支援経過記録を入力し、個人ごとのケースファイルで書類を管理している。個別援助計画に基づいたサービスの実施状況は、日々の経過記録および毎月のモニタリングに記録されており、利用者の状態の推移も把握できる。「文書管理規程」には、書類の保管などについての規定が定められており、個人情報の研修も来年3月にプライバシー研修の中に入れ込んでおこなう予定となっている。利用者や家族には、契約時に重要事項説明書や個人情報使用同意書で個人情報の取り扱いについての説明をおこなっている。</p> <p><b>通番27.</b>利用者に関する情報は、主に「京あんしんネット」を使用して各サービス事業所と情報を共有している。利用者の状態の変化についての内容や事例検討等は、毎週の事業所内会議や毎月の定例会議で話をしたり、スカイプ（スマホ情報共有システム）で情報を共有している。事業所内の情報は、スカイプやシェアポイント（パソコン共有システム）を利用して情報を共有している。</p> <p><b>通番28.</b>家族等との面接は、毎月の訪問時におこなっている。独居や中間独居の方には必要に応じて家族と情報のやり取りをしている。また面会等の時には、適宜サービス事業所からの利用者の情報を同時に伝えている。</p>		
<b>(6) 衛生管理</b>				
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><b>通番29.</b>「感染発生状況の報告・共有について」を作成して責任と役割を明確にしており、各種感染症に関するマニュアルを作成し、研修もおこなっている。また、感染対策委員会で最新の情報を入手し、そのつど内容を更新している。利用者のコロナ等の感染があった時は、感染対策を施したうえで対応している。</p> <p><b>通番30.</b>事業所内の書類等は、整理・整頓されている。事務所内の清掃は、職員がおこなっている。玄関やホール等は専門の職員で掃除をおこなっており、美化委員が点検表にチェックをしている。</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。	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。	A	A
(評価機関コメント)		<p><b>通番31.</b> 事故や緊急時の対応及び予防に関するマニュアルが整備されているとともに職員が自由に閲覧できるようにシェアポイント（パソコン共有フォルダー）に保管されている。車両事故における責任者は管理者であり、指揮系統はフローチャートで明確にし、各法人車両に搭載されている。事業所内で起こった車両事故をきっかけに、毎年2月に交通安全に関する研修を外部講師の指導のもとおこなっている。また、毎年2月、3月には、法人内から募集した「交通安全に関するスローガン」を記載したステッカーを法人車両に貼布し安全に対する意識の向上を図っている。</p> <p><b>通番32.</b> 発生した事故は事故報告書を作成し、利用者、家族への説明、事故の概要・原因、再発防止策を記載している。事故の内容は全事業所の職員が参加する正職員会議や定例ミーティングで共有している。</p> <p><b>通番33.</b> 災害発生時におけるマニュアルは整備され、福知山市消防北分署と共同した災害時訓練をおこなっている。利用者や職員の安否確認は、スカイプ・京あんしんネットを利用するとともに緊急連絡網が整備されている。事業所は災害多発地域に立地しているため、福知山市と連携して災害時のケアプランを作成している。災害時の備蓄は整備され、食糧は3日分（1日2食として）備蓄している。大江町の公開災害時訓練に参加している。しかし、地域や行政、自治会などと連携した訓練をおこなうことが今後の課題である。</p> <p><b>通番34.</b> 事業所の立地条件に応じたBCPを策定している。BCP（事業継続計画）では、ケアハウスの入居者の安全確保、サービスの継続、職員の安全確保を基本方針とし、優先する事業や平常時からの対応を明確にしている。BCPに基づいた消防訓練、BCP訓練、感染症対応の訓練をおこなっている。蓄電池の投入や設備の保全に関しては必要な対策を講じている。</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	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><b>通番35.</b> 利用者の尊厳や利用者本位のサービスについては、理念・運営方針で明確にしている。また、運営規程・重要事項説明書や、業務マニュアル・中長期計画にも明記し業務に反映している。また、定例会議や事業所内会議、委員会で日常的に議論されている。新人職員に関しては、介護支援専門員倫理綱領を配布し、基本的な人権に関する理解の周知徹底をおこなっている。</p> <p><b>通番36.</b> 虐待防止や身体拘束禁止に関しては、運営規程及び重要事項説明書に明記している。高齢者虐待・身体拘束委員会を設置し年1回研修をおこない、不適切ケアへの対応について職員への周知をおこなっている。また、高齢者虐待及び身体拘束に関する検討委員会を2ヶ月に1回開催している。</p> <p><b>通番37.</b> 日々の接遇に関しては定例会議や事業所内会議で共有・考察がおこなわれている。法人内にて接遇ルールマニュアルが共有ファイルに整備され、職員全員が閲覧できる仕組みとなっている。また、毎年3月に接遇マナー研修がおこなわれ職員の意識を高めている。</p> <p><b>通番38.</b> 利用者の受け入れに関しては、基本的に断らない姿勢である。旧福知山市内で遠方地域などの理由で受入困難時には、法人内の他事業所に依頼し支援につなげている。支援困難ケースに関しては、アセスメントの時点で、地域包括支援センターや医療機関に相談をおこなっている。</p>		

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。	B	B
第三者への相談機会の確保	41	公的機関等の窓口で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><b>通番39.</b> アセスメントやモニタリング訪問時に利用者や家族の意向を引し出し個別支援計画に反映している。事業所の玄関には意見箱を設置している。相談のしやすさは利用者アンケートからも伺い知ることができる。また、利用者の近所の方から相談を受けることもある。これは地域から信頼されている証である。自ら意思を明確にできにくい利用に関しては、生活歴や家族からの情報を得て、本人の意向に添うことができている。利用者からの意見・要望・苦情は定例会議や事業所内会議やスカイプで共有され、サービス改善がおこなわれている。</p> <p><b>通番40.</b> 利用者の意向に関する対応方法は、重要事項説明書及びマニュアルに明記されている。利用者からの相談や意見は支援経過に記載されている。苦情等の公表については、現在は実施されていなかった。</p> <p><b>通番41.</b> 第三者委員（2名）を設置し、ホームページで公表をしている。重要事項説明書に公的機関などの連絡先や受付時間などを記載している。相談窓口は事業所の玄関に掲示している。利用者や家族からの苦情は、法人内の苦情受付マニュアルに沿って対応している。</p>		
<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	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	B
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><b>通番42.</b> 利用者のサービス実施についての満足度は、モニタリング訪問時に適宜確認し、定例会議や事業所内会議で情報を共有している。しかし、満足度調査という点では実施されていなかった。</p> <p><b>通番43.</b> サービスの質の向上に関する検討は、定例会議や事業所内会議で事例検討をおこなうとともに、スカイプ（スマホ共有システム）を通じ共有している。会議は原則全員出席とし、出席できなかった職員にも共有ファイルで議事録が確認できる体制となっている。法人の他の居宅介護支援事業所の取り組みや福知山介護支援専門員会にも所属している他事業所からの情報を得ている。</p> <p><b>通番44.</b> 年1回、事業計画の達成状況に基づき、事業報告書を作成し、自己評価をおこない、年度末の管理者会議で周知している。第三者評価は3年に1回受診し、評価結果は法人内居宅会議で検討課題に上げ、事業所内で検討した改善策を周知している。</p>		