

## アドバイス・レポート

令和7年4月14日

令和7年3月7日付で第三者評価の実施をお申込みいただいた「特定医療法人桃仁会居宅支援事業所」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

特に良かった点とその理由(※)	<p><b>&lt;働きやすい環境&gt;</b> 研修計画は「個人目標管理シート」を活用し、目標達成のための研修の計画も併せて年度末に作成され研修終了後の報告書は、「成果」「考察」欄を設け、受けた研修の有効性や妥当性を評価するしくみがあります。有給休暇は全 100%消化されています。勤務は週休二日制で土日が基本休みです。超過勤務時間は年間 20 時間程度ととても働きやすい環境が整っています。また、休憩室は、他の部署と共有ではありますが、持ち場を離れ十分にリラックスできるとも恵まれた環境です。スマホのアプリケーションを活用し、スムーズな情報共有ができるように工夫されています。また、併設病院の地域医療連携室との連携が充実しており、利用者の緊急時対応もスムーズに行える体制を整えられています。</p> <p><b>&lt;個別状況に応じた計画策定&gt;</b> 「居宅サービス計画ガイドライン」アセスメント様式を用いた課題分析を行い個別の状況に応じた居宅サービス計画を立案されています。「F-SOAIIP（生活支援記録法）」の手法を活用して利用者、家族の意向や主治医、他職種の意見が記録されケアマネジャーの判断根拠が記録されていました。ケアマネジャーが 2 名体制という事で、担当ケアマネジャー以外が対応する場合がありますが、担当ケアマネジャーの判断の根拠が明確にわかり、他のケアマネジャーの業務遂行が可能となっています。</p> <p><b>&lt;情報の共有&gt;</b> 「F-SOAIIP（生活支援記録法）」を活用され、誰が読んでもわかりやすい記録となっており、スマホのアプリケーションを活用した情報共有や朝のミーティング記録は不在の際でも情報が共有できるように役立てられています。記録と情報のわかりやすさは利用者本位の取り組みの姿勢につながる点が高く評価できます。</p>
特に改善が望まれる点とその理由(※)	<p><b>&lt;事業計画の策定について&gt;</b> 年度ごとの事業計画を策定され、ご利用・家族にも要約版を作成し説明されるなど、丁寧に事業所の取組について周知するしくみができていますが、中・長期計画が策定されていませんでした。</p> <p><b>&lt;危機管理&gt;</b> 事業所がある地域は河川と山に挟まれており、災害が発生する可能性が高いと言えます。職員に対する安否確認連絡網システムの活用をされて速やかな状況把握が可能ですが、地域住民と災害に関する連携を意識したマニュアル作成や訓練が行われていませんでした。</p> <p><b>&lt;情報の公開、利用者満足度の可視化&gt;</b> 苦情についての改善状況の公開及び利用者満足度調査が行われていません。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>&lt;事業計画の策定について&gt;</b>  ベテランの主任介護支援専門員を配置され、京都市桃山地域包括支援センターとの「ももネット」の活動等は、地域を支える居宅介護支援事業所として活躍されており高く評価できる点と考えます。しかしながら現在2名体制ということもあり、受け入れの需要に対する上限も限られることから、体制の充実も踏まえ、3年～5年先の事業所のあるべき姿を描いた事業計画を明文化され、サービスの充実と地域で活躍する後進の育成と母体の法人の在宅医療の充実のための有益なマネジメント部門として活躍されることを期待します。</p> <p><b>&lt;危機管理&gt;</b>  災害が発生する可能性が高い地域であり、地域の防災意識を高めるイベントを企画するなど、地域と事業所が連携できる関係づくりをすすめられてはいかがでしょうか。</p> <p><b>&lt;情報の公開、利用者満足度の可視化&gt;</b>  苦情・要望・意見等を聞く機会として日頃のモニタリング訪問等だけでなく、手段を変えて満足度調査を実施することにより、潜在的なニーズの掘り起こしやサービスに対する満足度を定量的に可視化し、日ごろ頂戴したご意見も併せて、利用者や家族へのフィードバックだけにとどまらず、結果の公開を行い、事業の透明性を高める取り組みをお勧めいたします。</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)

## 評価結果対比シート

事業所番号	2670901145
事業所名	特定医療法人桃仁会 特定医療法人桃仁会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)	なし
訪問調査実施日	令和7年3月27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
<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)			理念及び方針は法人及び居宅介護支援事業所独自の案内チラシにて利用者・家族へ説明できるように活用されています。 「経営会議」は理事長以下、役員や各部門の管理者や施設長、事務長が毎月参加されており、参加された介護事業部部長より報告・周知されています。		
<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	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)			令和7年度事業計画の要約版「桃仁会居宅介護支援事業のご案内」を作成され、利用者・家族へ説明されています。法人内及び職員間の情報共有は業務用のスマホで見られるよう「オクレンジャー」「chatwork」というアプリケーションを活用されています。 目標の達成度については8月・12月と年間評価をされています。 中・長期の事業計画は確認できませんでした。		
<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)			運営管理者は、法令遵守の観点から日本介護支援専門員協会主催の令和6年度介護報酬改定説明会に参加されています。また、遵守すべき法令についてはパソコンの共有フォルダに共有し、いつでも閲覧できるようにされています。 現場の意見は次年度の事業計画に位置付け、経営者層にも周知されています。法人の管理部門の方が管理者と職員双方にヒアリングをされ管理者の評価をする仕組みが機能しています。 毎朝のミーティングは記録をデータ化し、だれでも見られるよう工夫されています。		

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>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
		実習生の受け入れ	11	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>期待する職員像、目指すべき目標は「キャリアパス」にて5段階のレベルを設定し、年1回11月に評価をされ、到達度や課題を整理する機会とされています。在籍されている介護支援専門員は全員主任介護支援専門員の資格を取得されています。</p> <p>研修計画は「個人目標管理シート」にて管理し、目標達成のための研修の計画も併せて年度末に作成されています。研修終了後の報告書は、「成果」「考察」欄を設け、受けた研修の有効性や妥当性を評価するしくみがあります。</p> <p>令和6年度介護支援専門員実務者研修における実習を受け入れておられます。実習指導者の研修は、京都府が実施する研修に参加されています。</p>		
<b>(2) 労働環境の整備</b>						
		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>有給休暇は全100%消化されています。勤務は週休二日制で土日が基本休みです。超過勤務時間は年間20時間程度ととても働きやすい環境が整っています。また、休憩室は、他の部署と共有ではありませんが、持ち場を離れ十分にリラックスできるとも恵まれた環境です。</p> <p>記録は電子化され、情報共有もスマホのアプリケーションを活用し負担の軽減が図られています。</p> <p>法人には「心の相談窓口」を設置され、職員が直接携帯に相談ができるよう担当者は施設内の巡回をはじめいつでも快く相談にのり、幅広い対応と迅速な解決に職員からの評判も良い状況です。</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	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。	A	A
		(評価機関コメント)		<p>京都市桃山地域包括支援センターが「ももネット」を立ち上げ、地域ケア会議をはじめ、定期的に連絡会を開催し、行方不明者のSOS訓練や地域との共同イベントの開催等、精力的に活動されています。直近では、令和6年11月18日に「捜索声掛け訓練」を企画・実施され事業所を拠点に地域の方を含め25名が参加されています。</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>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)		ホームページや「桃仁会総合案内」には「桃仁会居宅介護支援事業のご案内」が挟み込まれ、理念や運営方針、事業所概要などの情報を分かりやすく提供されています。利用者からの問い合わせがあった場合、「問い合わせ票」に記録されています。		
<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)		サービス開始にあたり契約書・重要事項説明書の同意欄に署名、捺印があり同意が得られています。又、判断能力に支障があると判断される利用者に対して保佐人と契約を締結されています。成年後見制度の利用が望ましいと判断し、地域包括支援センターと連携して利用の促進をされています。		
<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)		「居宅サービス計画ガイドライン」アセスメント様式にて適切に記録し課題分析の上、利用者や家族の意向を尊重し居宅サービス計画を立案されています。サービス担当者会議には利用者及び家族が参加し意見を聴き取られています。モニタリングでは「F-SOAIIP（生活支援記録法）」の手法を用いて記録を行い、主治医や他の職種の意見を聴き取って居宅サービス計画の見直しが行われています。		
<b>(4) 関係者との連携</b>						
		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)		透析を行う利用者が多く、「居宅介護支援計画連絡票（FAX 照会）」や直接相談するなど医師との連携体制がとられ、情報は事業所内で共有されています。圏域の「桃山ケアマネ連絡会（主任介護支援専門員）」に参画し、地域包括支援センターとは密な連携をとりながら地域課題（ゴミの収集時間）の解決に取り組まれています。「ケアマネジメントの標準的な手順」があり、透析を行う利用者の自宅からサービス付き高齢者向け住宅へ転居の事例など確認することが出来ました。		
<b>(5) サービスの提供</b>						
		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	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。	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)		「日常業務運用マニュアル」が整備され活用されています。「F-SOAIIP（生活支援記録法）」の手法を用いて具体的に記録され他の職員が閲覧しても分かる内容となっています。「日常業務運用マニュアル」に記録の持ち出しに関する規定がなく、職員に対する研修が行われていませんでした。毎朝のミーティングの内容を記録化し、月1回の「居宅内会議」で情報共有が行われています。パソコン内の共有フォルダに保管していつでも閲覧できるようになっています。利用者の家族と面接しモニタリングの結果を伝え、直接面接が困難な場合はメールや電話を活用し情報交換に努められています。		
(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)		「感染症予防マニュアル」が作成され「介護現場における感染対策の手引き」をもとに職員研修が行われています。 「介護事業部居宅介護支援事業所 BCP（事業継続計画）」を令和6年4月に策定されています。 母体である病院が契約している清掃業者が毎日清掃を行っており、事業所内の清潔が保たれています。		
(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。	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。	B	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)		「緊急対応マニュアル」事故発生時の「緊急時対応手順」が作成され、令和6年5月にマニュアルの確認研修（机上訓練）が行われています。事故等の発生報告については「医療安全管理委員会」で検討された結果を居宅介護支援事業所へ対応方法が伝達される仕組みがあります。災害発生時におけるBCP（事業継続計画）内に「利用者安否確認シート」「職員安否確認シート」「職員家族安否確認シート」を整備し、「オクレンジャー」を活用した安否確認連絡網システムの活用もされていますが、地域との連携に関するマニュアルが作成されておらず、訓練も実施さ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
<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	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)		「ケアマネジメントの標準的な手順」をもとに利用者本位のサービス提供が行われています。プライバシー保護について法人内の老人保健施設桃寿苑の内部研修が行われ、「虐待防止委員会」を設置し管理者が責任者として位置づけられています。「高齢者虐待防止のための指針」のフローチャートを活用し権利擁護に配慮したサービス提供が行われています。「個人情報プライバシー保護」に関する研修が11月に行われています。 申し込みを断った事例はありません。		
<b>(2) 意見・要望・苦情への対応</b>						
		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)		重要事項説明書に苦情受付窓口の担当者、連絡先を明記し周知されていますが、苦情についての改善状況の公開はされていませんでした。 外部の機関、事業所関係者以外の第三者を相談窓口として設置されていません。		
<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	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。	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。	B	B
		(評価機関コメント)		利用者満足度調査が行われていません。 月1回「居宅内会議」の中でサービスの向上について検討されています。 事業所内で自主点検以外の自己評価が行われておらず、第三者評価は平成31年に受診されていました。		