

アドバイス・レポート

2025年4月3日

令和7年1月22日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた社会福祉法人宮津市社会福祉協議会（訪問入浴介護）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 (※)	○専門職種を含めた意見集約 訪問リハビリテーション事業所と情報共有を行い、入浴中にできる上肢の運動を取り入れたケースもあります。また、看取り期の利用申込も多くあり、安心してサービスが利用できるように看取り体制加算が算定できるように整えています。特に主治医や訪問看護事業所との連携を図り、個別援助計画を作成し、サービスを提供しています。 ○感染症の対策及び予防 「社会福祉法人宮津市社会福祉協議会感染症対策委員会設置要綱」により責任と役割を明確にした管理体制を整備しています。また、「訪問入浴技術指導会議」で事業継続計画のシミュレーション研修を行っています。二次感染を防ぐ対策を行うためにガウンや手袋等の衛生管理物品を備蓄しておられました。 ○利用者の意向を広く吸い上げ収集する仕組み 自らの意思を明確に表明できない利用者に対しては、初回訪問時に家族や担当ケアマネジャーから利用者の意向を聴取し、アセスメントシートに記載、職員間で共有する仕組みがあります。利用者自らが選択できるような工夫として、入浴剤を使用するかどうかや本人の好みのシャンプーの使用、湯温について選択する機会を作っておられます。
特に改善が望まれる点とその理由 (※)	○実習の受け入れ 「夏休みふくし体験教室」を定期的には開催していますが、実習の受け入れに関する基本姿勢や連絡窓口等を明文化したマニュアルがありませんでした。 ○利用者満足度の向上の取り組み サービス提供中に利用者家族等との情報共有を行っておられますが、利用者の満足度調査を実施していません。 ○評価の実施と課題の明確化 サービス提供状況の質の向上のための定められた評価基準や評価を行う担当者等の設置はありません。また、今回初めての第三者評価の受診でした。

具体的なアドバイス	社会福祉法人宮津市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所は「ささえあいと助けあいの心をはぐくみ豊かで明るい地域社会をめざそう」という理念をもとに、また、宮津市社会福祉協議会行動指針の中の個別目標として、①地域を良くする②一人ひとりを支える③人材の育成④繋がりづくり⑤組織づくりを掲げてサービスを提供しておられます。介護保険制度施行時から訪問入浴介護サービスを提供し、現在では宮津市には1つしかない事業所となっています。また、宮津市のみに関わらず、近隣の与謝野町からの委託を受け、介護保険サービスだけでなく、障害福祉サービスの訪問入浴介護事業所として地域住民の社会資源となっています。看取り期にある利用者の受け入れも積極的に行うなど、引き続き地域に根ざした介護サービスの提供と更なるサービスの向上を期待して、以下の通りアドバイスいたします。 ○実習の受け入れ コロナ禍を期に中学生や高校生の福祉体験等が無くなったとのことですが、社会福祉士の実習受け入れの実績もあることから、実習の受け入れに関する基本姿勢や連絡窓口等を明文化したマニュアルを策定されることをお勧めします。マニュアルを作成し明文化することで、実習依頼機関との連携が取りやすくなると考えられます。 ○利用者満足度の向上の取り組み サービス提供中に利用者家族等との情報共有を行っておられますが、職員に直接言いにくことや言えない家族もおられると思います。書面による利用者の満足度調査を実施することで、把握していなかった新たなニーズ等を把握することができるのではないのでしょうか。 ○評価の実施と課題の明確化 自主点検は行っているのみで、サービス提供状況の質の向上のための定められた評価基準や評価を行う担当者等の設置はないとのことです。自事業所が提供しているサービスの内容を俯瞰的に見ることで、サービスについての課題を明らかにすることができると考えられます。「定例会」や「事業課会議」で評価する項目を出し、評価に活用するシートを作成するところから始めてみては如何でしょうか。
------------------	--

※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	2672100019
事業所名	社会福祉法人宮津市社会福祉協議会
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問入浴介護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	
訪問調査実施日	令和7年3月12日
評価機関名	一般社団法人京都社会福祉士会

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	B
	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)		1. 「事業計画及び予算書」において、組織の理念や宮津市社会福祉協議会行動指針を明文化しています。ホームページにも掲載し、誰もが閲覧できるようになっていますが、利用者等にその旨の説明をしていないことから、理解が深まる取り組みはしていません。 2. 「事務決裁規程」や「訪問入浴介護事業所サービス提供責任者引継ぎ事項」により、職務権限等を規程しています。また、財政健全化・経営安定化計画策定委員会で経営状況を把握、分析しています。			
(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。		A	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。		B	A
	(評価機関コメント)		3. 中長期計画として「宮津市社会福祉協議会財政健全化・経営安定化計画」を策定しています。また、中長期計画をもとに単年度計画として「宮津市社会福祉協議会事業計画及び予算書」を策定しています。毎月開催している「事業課会議」で利用者ニーズ等を把握し、課題や問題点を明らかにしています。 4. 訪問入浴介護事業所の全職員が参加している「定例会」を毎月開催し、職員の意見を聴取しています。職員の意見をもとに「事業課会議」で各部門の目標を設定しています。			
(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	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。		A	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)	5. 管理者は、「訪問入浴技術指導会議」で法令遵守等に関する勉強会に参加しています。しかし、職員に対して遵守すべき法令等の周知する機会がなく、職員がいつでも確認できるよう法令をリスト化していません。 6. 経営責任者は、事務局長と一緒に「会長・局長面談」を年1回実施し、常勤職員や任用職員の意見を聞く機会をつくっています。また、管理者と事務局長とで非常勤職員の面談を年1回実施しています。しかし、管理者等の行動が職員から信頼を得ているかどうかを把握、評価するなどの仕組みがありません。 7. 管理者が「訪問職員月間（カレンダー）」を作成し、「訪問入浴介護入浴車点検表」等により事業の実施状況を把握しています。また、管理者が不在時には事業所携帯電話を所持し、指示を行う体制があります。
--	--	------------	--

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

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。	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。	B	C
(評価機関コメント)		8. 「キャリアパスと人材育成計画」を作成し、職員が自らの将来の姿を描くことができる仕組みがあります。また「令和6年度宮津市社協職員自己振り返りシート」を活用し、職員の専門性や職務遂行能力等に関して評価しています。 9. 毎月ハローワークへ出向きブースを出展しています。ブースを訪れた求職者に対しては、訪問入浴サービスの魅力や仕事内容をイラスト入りの冊子「訪問入浴の流れ」を活用し、事業所として効果的な人材確保を行っています。 10. 「令和6年度宮津市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所研修計画」を作成し、毎月研修会を開催しています。各職員は「訪問入浴介護事業所個別研修計画」を立て職員個別の目標管理を行っています。資格取得支援については「宮津市社会福祉協議会職員研修支援要領」を定め、研修の受講費等を補助する仕組みがあります。 11. 「夏休みふくし体験教室」を定期的に開催していますが、実習の受け入れに関する基本姿勢や連絡窓口等を明文化したマニュアルがありません。		

(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	B
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、職員が充分に休む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)		12. 職員の有給休暇の消化率や時間外労働データは、「休暇簿」等により総務課長が把握、管理しています。職員の負担軽減につながるように介護ソフトを導入していますが、パソコン操作が苦手な職員が多いとのことで、介護機器の活用はできていません。 13. 福利厚生制度として伊根町・与謝野町・宮津市社会福祉協議会で年1回懇親会を行ったり、有給休暇とは別に誕生日休暇制度があります。「職場におけるハラスメント防止に関する規程」において、ハラスメントに関する内容について整備していますが、カスタマーハラスメントについて相談できる体制がありません。		

(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。	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	C
(評価機関コメント)		14. 毎月開催している民生委員常務会に参加し、事業内容に関する情報発信等を行っています。また、宮津市の社会福祉法人10箇所に呼びかけ、「社会福祉法人との連携事業」というネットワークを立ち上げ、情報交換する機会があります。 15. 非該当 16. 宮津市社会福祉協議会として「つながるフェスタ」を主催していますが、訪問入浴介護事業所としては参加協力していないことから、事業所の特性を生かした地域貢献活動を行っているとは言えません。		

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)		17. 「訪問入浴介護事業の概要」により、サービスの内容や利用料金等の情報を提供しています。利用者の問い合わせについては、個別の状況に応じて対応する仕組みがありません。		

(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。	B	A
(評価機関コメント)		18. 重要事項説明書を用いて利用者などに説明し同意を得ています。また保険外のサービス（たわしやレジャーシートの購入）についても重要事項説明書で説明しています。成年後見制度の活用が望ましい利用者等には「宮津市成年後見支援センター」のチラシを用いて、関係機関に繋いでいます。		

(3) 個別状況に応じた計画策定

アセスメントの実施	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	B
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	B
(評価機関コメント)		19. 新規利用時には、管理者が作成する「訪問入浴サービス初回訪問記録」と看護師が作成する「訪問入浴サービス看護師面接（アセスメント）記録書」において、アセスメントを行っていますが、定期的実施するアセスメント等に関する手続きを定めていません。 20. 看取り期にある利用者については、「宮津市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所看取り期における対応方針」に基づき、個別援助計画に目標が設定され明示しています。また、管理者や看護師が行うアセスメントにおいて、利用者等の希望を聴取しています。 21. 個別援助計画を作成するにあたり、担当ケアマネジャーや訪問看護事業所、主治医等と連携しています。 22. 計画通りにサービスが行われているかについては、介護経過表を活用し状況の変化等を共有していますが、計画の見直しを行う等の時期や手順を定めていません。		

(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)		23. 退院時には看護サマリーを取得するなど連携を図っています。また、宮津市だけでなく与謝野町から委託を受け、広範囲の地域住民に対してサービス提供を行っています。しかし、利用者の状況に対応できる関係機関等のリストや資料を作成していません。 24. 担当ケアマネジャーに「サービス利用状況照会」を活用し、毎月の利用状況を報告するとともに、適切な相談機関への紹介等を行っています。実際に利用者の状態を鑑み、訪問入浴介護サービスからデイサービスの利用を提案した事例がありますが、サービスの継続性に配慮した手順や手続きについては文書化していません。		
(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	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)		25. サービス提供に係る標準的な業務マニュアルとして「オペレーターマニュアル」や「湯温設定マニュアル」等を作成していますが、マニュアルを定期的に見直す仕組みがありません。 26. 「個人情報保護規程」により、記録管理の責任者や記録の保管等について文書で定めていますが、記録の持ち出しや廃棄に関する取扱いを定めていません。 27. 利用者の支援については、毎月開催する「定例会」で職員間の意見集約を行う仕組みがあります。サービスの特性上、参集しての申し送りはない代わりに、出勤時に利用者ごとの個別ファイルを各自が確認する等、職員間で確実に情報を共有しています。 28. サービス提供時に家族等と面接する機会があります。また、サービス提供後には「訪問入浴サービス提供実施記録」を利用者等に交付しサービス提供時の状況を伝える仕組みがあります。		
(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。	B	A
(評価機関コメント)		29. 「社会福祉法人宮津市社会福祉協議会感染症対策委員会設置要綱」を定め、責任と役割を明確にした管理体制を整備しています。また、事業継続計画として「宮津市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所対応マニュアル」を策定しています。実際に感染症疑いの利用者へのサービス提供を行った事例もあります。 30. 車庫の清掃や入浴車の洗車を定期的に行っています。また、当番制で決められた日に職員が事業所内の清掃を行っています。		

(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	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	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。	A	A
(評価機関コメント)		31. 「事故緊急対応連絡図」や「宮津市社会福祉協議会訪問入浴職員緊急連絡表」を作成し、事故や緊急時における指揮命令系統等を明らかにしています。「事故発生防止マニュアル」や「緊急時の対応マニュアル」を整備していますが、マニュアルの内容を職員に周知する機会がありません。 32. 蓄積したヒヤリハットを用いて、「事故発生及び再発防止～ヒヤリハットをもとに分科会～」を開催し、ヒヤリハットの内容を検討、改善しています。改善した事例としては、「清拭セットの袋の中に予備の雑巾を入れる」ことを行い、忘れた場合に備えることを行いました。しかし、再発防止のための改善策をマニュアルの見直しに活用していません。 33. 地域住民などの関係機関と連携し「宮津市災害ボランティアセンター設置運用訓練」を開催しています。訪問入浴介護事業所の管理者も訓練に参加し、ボランティア希望の方とボランティアを依頼したい方との調整役を担っています。職員の安否確認については「災害に備えた職員行動マニュアル」を整備しています。 34. 事業継続計画に基づいた実践的な訓練として、「訪問入浴介護事業所対応マニュアル」の読み合わせを行っています。		

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

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)		35. 「訪問入浴技術指導会議」で倫理及び法令遵守の理解をテーマに利用者の尊重や基本的な人権への配慮について勉強会を実施しています。 36. 虐待防止の担当者については、「虐待等相談窓口のご案内」を作成し、利用者等に周知しています。また、年2回「社協虐待防止委員会」を開催しています。 37. 「プライバシー保護に関するマニュアル」を整備しています。また、「訪問入浴技術指導会議」でプライバシー保護をテーマに研修し、穴埋めによるテスト方式を用いて職員の理解が深まるよう配慮しています。 38. 看取り期にある利用者等、利用申込を積極的に受けており、利用申込を断ったケースはありません。		

(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	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。	A	A

	(評価機関コメント)	39. 自らの意思を明確に表明できない利用者にとっては、初回訪問時に家族や担当ケアマネジャーに聞き取りを行い、「訪問入浴サービス初回訪問記録」や「訪問入浴サービス看護師面接（アセスメント）記録書」等のアセスメントシートを活用し、職員間で共有しています。 40. 「苦情対応マニュアル」を整備していますが、苦情が全くないとのことでした。実際には訪問入浴介護サービス中に「職員のやりとりが賑やかなしい」との苦言があったとのもので、賑やかなしいと感じないように配慮したサービスを行ったとの事例がありましたが、この事例に対して苦情として受付していませんでした。 41. 重要事項説明書に公的機関などの相談窓口先を明文化しています。また、事業所内にも掲示しています。				
(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てている	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	C	
	(評価機関コメント)	42. 利用者の満足度調査を実施していません。 43. サービスの質の向上に関する検討は「定例会」や「事業課会議」で行っています。他の事業所の取り組みなどの情報収集する機会はありません。 44. サービス提供状況の質の向上のための定められた評価基準や評価を行う担当者等の設置はありません。また、2016年度に訪問介護事業所で受診していますが、今回、訪問入浴介護としては、初めての第三者評価の受診となります。				