

様式 7

アドバイス・レポート

令和 8 年 3 月 6 日

令和 8 年 1 月 7 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 精華町在宅介護支援センター 神の園 様につきましては、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>1. 地域への貢献 地域包括支援センターとの連携を図りながら、月2回の「農業活動クラブ」を担当して、地域の方々と一緒に畑を耕し、農作物を作って一般地域に施設内で販売をしていました。畑を耕すことだけではなく、農作業を通じて、身体を動かし楽しみながら健康づくりをするのが目的で実施していました。また、「認知症サポーター養成講座」にも参加し認知症への理解を地域住民の方々へ伝えていました。</p> <p>2. 利用者の決定方法 法人の理念のもとに居宅事業部の行動指針「選ばない」「断らない」「つなげる」のもと、利用申し込みは原則として断っていませんでした。支援困難ケースに関しては個別地域ケア会議を活用し、民生児童委員と連携して必要なサポートにつないでいました。</p>
特に改善が望まれる点とその理由(※)	<p>1. 管理者等によるリーダーシップの発揮 年1回、職員と管理者との面談において職能評価を実施する際に、職員から上司への 意見・要望を記入する欄を設けていましたが、評価する項目はありませんでした。</p> <p>2. 利用者満足度の向上の取り組み 利用者への満足度調査を実施していませんでした。</p>
具体的なアドバイス	<p>1. 管理者等によるリーダーシップの発揮 既存の職能評価シートを活用し、施設長に対する評価の項目を新たに設ける事で、職員からの評価を施設の運営に活かされてはいかがでしょうか。さらに職員からの信頼を得る事で事業が円滑に進むのではないでしょうか。</p> <p>2. 利用者満足度の向上の取り組み モニタリングで利用者の意向を確認しているとのことでしたが、その場ではすぐに思いだせないことや直接伝えられないこともあるのではないでしょうか。年1回簡単な項目から利用者満足度アンケートを実施し、利用者の気持ちだけではなく、職員の対応の質に対する評価やサービスの満足度などを引き出せるように実施さ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	2671400071
事業所名	精華町在宅介護支援センター神の園
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)	
訪問調査実施日	令和8年1月29日
評価機関名	一般社団法人 京都府介護福祉士会

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	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)		1. 事務所のドアに、「基本理念」「活動方針」「私たちの行動目標」を掲載し、年1回全体研修として理念研修を実施していました。また、入職時には、基本理念を始めとする心構えを記載している「職員手帳」を配布し、理念研修に使用することで周知していました。家族へは契約時にパンフレットに掲載している基本理念を説明しながら在宅介護支援センターの役割を説明していました。 2. 月1回「各部署会議」「居宅事業部主任会議」「運営会議」で法人事業所での課題や目標などを検討していました。在宅介護支援センターにおいては、毎朝朝礼で課題となる出来事があれば話し合い解決できるよう対応するほか、週1回開催する「支援会議」で検討する仕組みがありました。		
(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)		3. 法人事業計画「2025年度半期事業評価」に中長期計画を掲載し、重点課題を示して取り組んでいました。職員の意向は、事業計画を全職員に配布し、各種会議で意見集約することで反映していました。利用者・家族へは、契約時にパンフレットなどを持参し事業内容を説明する他、「連絡事項」に施設の理念行動指針・活動方針など説明していました。 4. 法人の事業計画に添って事業所の計画を策定し、上半期・下半期の計画に対しての状況把握と評価を実施していました。また、月1回は、事例検討を実施しサービスの質の向上を目指す取り組みをしていました。		
(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。	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)		5. 年1回法令遵守に関する研修は全体研修として実施していました。3月に研修を実施し、参加できなかった職員は動画研修を活用して受講していました。法人内パソコンネットワークを活用し、リスト化した必要な法令をすぐに確認できるようにしていました。 6. 年1回、職員と管理者との面談において職能評価を実施する際に、職員から上司への意見・要望を記入する欄を設けていましたが、評価する項目はありませんでした。 7. 朝礼時には、全員で課題などを確認することで周知できるようにしていました。また、居宅事業部主任会議や事業所内のパソコンネットワークにて、情報の収集や共有を図っていました。		

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。	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)		8. 法人全体の「会社案内」に法人内の施設説明と、働きやすさとやりがいについて「注目してほしい11のポイント」などを掲載していました。その他、研修、キャリアアップ、福利厚生に関する「あなたのキャリアデザインは」を示して、求める職員像がイメージしやすい内容でした。 9. 職員は、在宅介護支援センターへの配属前に施設介護の現場での経験を積むことを方針として、他の職員とのコミュニケーションが図りやすく、自分のキャリアデザインを描きやすい仕組みになっていました。 10. 法人全体で研修計画を策定し、職員のキャリアに合わせた段階的な研修を実施していました。週1回の事例検討を実施し、その事例検討においてお互いの仕事の中での気づきなどを学び合う仕組みがありました。 11. 実習受入れマニュアルを策定し、それに基づいて実習の受入をしていました。毎年、社会福祉士の取得実習と介護支援専門員の実務研修を受け入れていました。受け入れしている実習担当者は実習指導者講習に参加していました。		

(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。	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。	B	A
(評価機関コメント)		12. 有給休暇や時間外労働の時間のデータは、年2回チェックして主任会議で確認する仕組みがありました。職員へのヒアリングでは、「とても働きやすく小さい子供がいて急な休みも気持ちよく対応してくれて、子育てしやすい」「休みやすく、自分の仕事をカバーしてもらえる環境になっている」と聞き取りました。 13. 職員の休憩場所は、身体が伸ばすことができる広さがあり、仕事を離れて休憩することができていました。産業医を配置し、ハラスメントなどがあつた場合は、個々に配布している就業規則にも相談窓口の連絡先を記載していました。		

(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。	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)		14. 年2回発行している広報誌「ふれあい」に施設情報を発信していました。施設内にて地域の人たちも気軽に立ち寄れる「せいかいちごcafe」を運営していました。 16. 地域包括支援センターとの連携を図りながら、月2回の「農業活動クラブ」を担当して、地域の方々と一緒に畑を耕し、農作物を作って一般地域に施設内で販売をしていました。畑を耕すことだけではなく、農作業を通じて、身体を動かし楽しみながら健康づくりをするのが目的で実施していました。また、「認知症サポーター養成講座」にも参加し認知症への理解を地域住民の方々へ伝えていました。		

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。	A	A
(評価機関コメント)		17. 法人のホームページや事業所のパンフレットで情報を提供していました。新規の問い合わせは、担当の介護支援専門員が丁寧に希望を聞き取り、相談受付表で管理していました。		

(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)		18. 重要事項説明書に沿って利用者とその家族に詳細を説明し、同意を得ていました。判断能力に支障がある場合は、代理人の同意を得ていました。権利擁護のため、「精華町認知症ガイドブック」で成年後見制度を説明したり、社会福祉士の無料相談会や社会福祉協議会が運営する「精華町権利擁護・成年後見センター」と連携して成年後見制度や日常生活自立支援事業の活用を推進していました。		

(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)		19. 業務マニュアルに沿って、全社協在宅版ケアプラン作成シートでアセスメントを実施していました。主治医や専門職と「居宅介護支援計画連絡票」を活用して意見を収集し、利用者個別のニーズや課題を明らかにして居宅サービス計画書に反映していました。また、介護保険の更新時や状態の変化に合わせて再アセスメントも行っていました。 20. 利用者とその家族からの要望を聞き、居宅サービス計画書に長期や短期の目標を設定していました。サービス担当者会議には、利用者や家族が参加していました。 21. 居宅サービス計画書作成にあたり、サービス担当者会議を開いて、専門職やサービス事業所と連携し、支援内容を策定していました。 22. 業務マニュアルに則して、6か月ごとに居宅サービス計画書の評価、見直しを行っていました。関係するサービス事業所にも必ず「定期モニタリング実施依頼書」を送り、意見を収集していました。		

(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。	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)		23. 関係する医療機関や主治医と連携するほか、サービス事業所や施設と連携して入退院時の対応を行っていました。地域ケア会議（精華町連絡協議会）や相楽郡精華町主任ケアマネ研修に参加し、地域共通の課題（買い物困難者、訪問介護員不足、看護小規模多機能サービスが無い等）を話し合っていました。 24. サービス移行時の連携については、重要事項説明書に明記するとともに業務マニュアルに則して、他の事業所や施設の入退所等の対応をしていました。サービス利用の終了後も、相談機関への紹介・調整を行っていました。		

(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。	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。	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. 業務マニュアルに沿ってサービスを提供していました。業務マニュアルはファイル化して全職員が保持するとともに、パソコンの共有フォルダに保管していました。「支援センター神の園伝達・事例会議」でモニタリングを基に見直し、毎年4月1日付けで改訂していました。 26. 利用者の状況、サービスの実施状況は、専用の介護記録ソフトで管理していました。年間研修計画にプライバシー保護の研修を組み込み実施していました。利用者や家族には重要事項説明書や個人情報使用説明書で個人情報の取り扱いについて説明を行っていました。記録の保管、保存、持ち出しに関する規程はありましたが、記録の廃棄に関する規程は明記していませんでした。 27. 介護記録ソフトを導入し、利用者の支援経過を共有していました。朝礼で利用者の直近の状態を共有するとともに毎週火曜日に行う「支援センター神の園伝達・事例検討会議」で意見集約を行っていました。また、法人内パソコンネットワークを活用して必要な情報を回覧・共有していました。 28. 決められた月1回のモニタリング訪問を実施し、利用者家族と情報交換を行っていました。入院や感染症等で訪問できない時は入院先に訪問したり、電話で対応していました。		

(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。	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)		29. 厚生労働省の「介護現場における感染症対策の手引き」に沿って、法人独自の指針「感染症および食中毒の予防及びまん延防止のための指針」を作成し、居宅事業部感染BCP（事業継続計画）訓練を実施していました。 30. 職員が整理整頓し掃除当番表を作成して、定期的な清掃、消毒、換気等を実施していました。		

(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	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>31. 事故発生時の対応マニュアルがあり、指揮命令系統をフローチャートにしてマニュアルに綴じ、職員が各自で保管していました。職員は3年ごとに救急救命講習会に参加することで実践的な訓練を受ける仕組みがありました。</p> <p>32. 発生した事故に関しては事故報告書を作成し、職員間で回覧して再発を防止していました。</p> <p>33. 災害発生時の対応マニュアルがあり、災害発生時の連絡網を整備していました。利用者の安否確認シートがあり、パソコン内の共有フォルダで常に新しい情報を更新していました。建物に隣接している山の斜面の土砂崩れを想定した土砂災害訓練を行っていましたが、地域との連携を意識した計画や訓練はありませんでした。</p> <p>34. 自然災害、感染症まん延を想定し、居宅事業部各事業所共通のBCPを作成していました。法人全体のBCP訓練の中で居宅事業部として訓練に参加していました。</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. 運営規程や重要事項説明書に、利用者の人権や意思を尊重したサービスを提供する事を明記していました。また、研修計画に基づいて基本的人権についての研修を年2回(9月・2月)実施していました。「支援センター神の園伝達・事例検討会議」で日常業務を振り返っていました。</p> <p>36. 運営規程や重要事項説明書に虐待防止・身体拘束禁止を明記していました。居宅事業部の事業所で構成する「高齢者虐待防止・身体拘束適正化委員会」を2か月に1回開催し、各事業所で気になる事や虐待の発生、再発防止を話し合っていました。</p> <p>37. 利用者との契約時に、重要事項説明書や個人情報使用同意書を用いてプライバシーに配慮したサービス提供を行うことを説明していました。事業所の名前の入った車で来ないでほしいという希望に対して、支援センター神の園伝達・事例検討会議で検討し、離れた場所に駐車して訪問するようになった事例がありました。</p> <p>38. 法人の理念のもとに居宅事業部の行動指針「選ばない」「断らない」「つなげる」のもと、利用申し込みは原則として断っていませんでした。支援困難ケースに関しては個別地域ケア会議を活用し、民生児童委員と連携して必要なサポートにつないでいました。</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. 契約時、重要事項説明書に記載している苦情相談窓口を説明するほか、月1回の自宅訪問(モニタリング訪問)時に直接意向を聞いていました。精華町役場高齢福祉課が発行している「みんなのあんしん介護保険」の手引きを活用して、利用者の意向を具体的なサービスにつないでいました。</p> <p>40. 意見・要望・苦情があった場合は「苦情対応マニュアル」に沿って記録を残し、「支援センター神の園伝達・事例検討会議」で協議し、法人内パソコンネットワークで回覧していましたが、改善状況を公開していませんでした。</p> <p>41. 第三者への相談窓口については、事業所内の掲示及び重要事項説明書に氏名、連絡先などを記載してありました。利用者には、重要事項説明書を基に説明してました。</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	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	A	A
(評価機関コメント)		42. 利用者へは毎月のモニタリング訪問時に要望などの聞き取りをしていましたが、利用者への満足度調査はしていませんでした。 43. 週1回事例検討会を実施し、利用者へのサービス向上に対する意識向上に取り組んでいました。また、直近では令和8年1月に居宅事業部主任会議で、各種会議の報告を受けながら、サービスの向上に関わる事柄などの検討をしていました。 44. 自己評価は、ケアプラン点検や振り返りシート（全社協在宅版ケアプラン作成シート）にて実施し、その内容などを主任会議で検討して課題の明確化をしていました。第三者評価の受診は3年毎に受診し、その結果を各事業所で共有して改善点あれば職員会議で検討していました。		