

## アドバイス・レポート

令和7年12月30日

令和7年8月4日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた銭形企画ケアマネジメント事務所につきましては、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

<p>特に良かった点とその理由 (※)</p>	<p>【重層的支援への対応】</p> <p>障害相談支援にも対応されており、地域課題として増加している介護保険のみでは対応出来ない複合的ケースや、障害福祉サービスから介護保険への以降等に強みがあります。</p> <p>【医療ニーズへの対応】</p> <p>医療対応が必要なケースや、終末期対応についても、法人内の訪問看護等との連携で、緊急要件にも積極的に対応されています。</p> <p>【地域交流】</p> <p>地域に根ざした福祉施設として、法人グループ全体で地域に向けて開放した行事やイベントも行われており、イベントには地域住民の参加もあり、楽しく地域との交流が行われています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>【地域貢献の拡充】</p> <p>法人全体としては、地域との繋がりが密ですが、施設固有の取組拡充が期待される場所です。</p> <p>【BCPの内容拡充】</p> <p>多彩な災害時に対応できる実効性に、見直しの余地があります。</p> <p>【ヒヤリハット事例の拡充】</p> <p>直接サービス支援の提供事業ではないため、ヒヤリハットの捉え方や活用に見直す余地があります。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>【地域貢献の拡充】</p> <p>地域の他事業者等、多職種との協業や、情報共有・情報交換の拡充を図ることによって、地域ニーズを踏まえた活動の拡充に繋がられると思われます。</p> <p>【BCPの内容拡充】</p> <p>訓練や、検討を重ね、様々な状況、様々な制限の中で、実効性を高めていく事で、実現性のある事業継続に繋がられるかと思われます。</p> <p>【ヒヤリハット事例の拡充】</p> <p>利用者と接する際や日常業務の中で、意識的に振り返りを行っていくことで、ヒヤリハットの拡充に繋がっていく取組に期待します。</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	2670400981
事業所名	銭形企画ケアマネジメント事務所
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)	
訪問調査実施日	令和7年11月12日
評価機関名	一般社団法人ぱ・まる

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	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. 理念・基本方針は、ホームページ・パンフレット等で周知されています。利用者・家族等にわかりやすく伝える工夫の拡充、職員が日常の業務で意識して取り組む仕組みの整備拡充が望まれます。 2. 職員の意見を踏まえた管理者会議が行われています。法人の役員会議で分析・検討が行われており、課題等については、管理者会議におろされています。		
<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	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	B
	(評価機関コメント)			3. 法人としての中長期計画があり、課題等を踏まえた目標設定が行われています。客観的に評価可能な、事業計画の策定が望まれます。 4. 法人から示された課題の解決に向けた取組が行われています。客観的に評価可能な目標設定が望まれます。		
<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組を行っている。	B	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	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	B
	(評価機関コメント)			5. 法人内の研修等で情報共有が行われています。業務に関連する、一般法令を含めた幅広い法令の把握、情報共有の拡充が望まれます。 6. 管理者はリーダーシップを持って、職員が自発的に働きやすい職場環境作りに努められています。事務分掌が明確化されています。 7. 日常の連絡体制が構築されています。BCP（事業継続計画）の実効性向上に向けた取組に期待します。		

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	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	B
		(評価機関コメント)		8. 年2回の評価面談があり、上職からの評価が実施されています。客観的に評価可能な目標設定が望まれます。 9. 法人全体としての採用・管理が行われています。有資格者等の計画明確化が望まれます。 10. 外部研修以外に、法人内研修が実施されています。OJT含めた、研修計画の明確化が望まれます。 11. 法人全体として、実習受け入れ対応が行われています。マニュアルの明確化が望まれます。		
<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。	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. 職員のワークライフバランスに配慮した勤務体系となるよう留意されており、職員が働きやすい、必要な休暇を取りやすい勤怠管理と勤務体系となるよう努められています。 13. 毎年職員に対する外部のメンタルチェックが行われており、職員の負担軽減に繋がられるよう努められています。		
<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	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	A
		(評価機関コメント)		14. 地域に根ざした施設運営を心がけられており、毎年、地域住民も対象にした法人イベントが行われています。地域の方々も、毎年のイベントを楽しみにされています。地域や他事業所との、地域ネットワークとの繋がりが強化に期待します。 15. 【評価外項目】評価、対象施設ではありません。 16. 地域に向けた相談対応が行われています。地域に向けた寄贈も長年継続して行われており、地域に頼りにされる法人として定着しています。		

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>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。	B	A	
	(評価機関コメント)		17. 施設パンフレット以外に、計画策定と意向の把握に必要なとなる、各種施設やサービスの資料やパンフレットが用意されており、利用者がサービス選択を行いやすいよう努められています。			
<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。	B	B	
	(評価機関コメント)		18. 利用者に説明する際は、サービス毎の内容や金額等をわかりやすく説明されています。代理権限確認の明確化が望まれます。			
<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	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	A	
	(評価機関コメント)		19. 毎月のアセスメント自に、生活状況とあわせた確認が行われています。個別支援内容に対する、利用者意向の明確化が望まれます。 20. 毎月のアセスメント時に、利用者の意向確認と状況確認が行われています。 21. かかわるサービス担当者秋着を経て、計画に反映できるよう努められています。必要に応じた専門職の意見も考慮されています。 22. 関わるサービス施設からの意見や報告を基に、必要に応じた計画の見直しが行われています。変更された計画は、利用されている各サービスに共有されています。			
<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	B	
	(評価機関コメント)		23. 必要に応じた、利用者かかりつけ医との情報交換・情報提供が、日常的に行われています。 24. 施設移行時の様式が用意されています。施設移行以外の移行時の、手順明確化が望まれます。			

(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	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。	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	B
(評価機関コメント)		25. 業務の流れに沿った具体的なマニュアルが設置されています。年一回の見直し点検が行われています。 26. 毎月のモニタリング内容は、ソフトウェアを活用し、記録されています。個人情報に関する規程や様式等の整備拡充が望まれます。 27. 記録はソフトウェアを活用し、セキュリティ管理下で共有出来る仕組みがあります。 28. 家庭での状況等を家族等から把握できるよう努められています。提供する情報の対象と同意の明確化が望まれます。		
(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。	B	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. 発生時の対応マニュアルが設置されています。 30. 来客時に訪問者が違和感を感じたり、不快感を覚えることがないように留意し、清潔保持に努められています。		
(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	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)		31. 法人内の研修が行われており、他施設合同での訓練も行われています。 32. 法人並びに行政の規程に基づいた記録作成・検討が行われています。ヒヤリハット事例の収集拡充が望まれます。 33. 法人内の研修が行われており、他施設合同での訓練も行われています。BCP（事業継続計画）の精度向上が望まれます。 34. BCPを踏まえた備蓄等の準備があります。原因問わず必要な事を軸とした、BCPの内容拡充が望まれます。		

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>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。	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。	A	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	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. 職員が毎月、法人内システム上のアンケートを通じて、振り返る機会が持たれています。意思決定支援の整備拡充が望まれます。 36. 委員会活動を通じた検討が行われており、毎年の法人内研修が実施されています。初動部分のマニュアル拡充が望まれます。 37. 相談時や、利用者宅訪問時には、利用者の尊厳を損ねたり、羞恥心を抱かせる事が無いよう留意されています。 38. 利用者の選定は、合理的な事由が無い限り、お断りすることせず、決定されています。		
<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	B
		(評価機関コメント)		39. 毎月の訪問時には、利用者との対話を大切にし、意向がくみ上げられるよう留意されています。仕組みとしての、方法や手法の拡充が望まれます。 40. 把握した意向には、速やかに対応すると共に、必要に応じて支援計画への反映が行われています。意見等も含めた、幅広い好評の拡充が望まれます。 41. 外部を含めた相談先等が明示されています。利用者に向けた、外部相談機会の拡充が望まれます。		
<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	B	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。	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)		42. 年1回の満足度調査が行われています。把握した内容を、評価分析し、改善に繋がられる仕組みの構築が望まれます。 43. 毎月、検討する場が設けられており、情報共有が行われています。外部情報収集の拡充と、それらとの比較検討等の取組拡充が望まれます。 44. 年1回の内部監査が実施されており、点検されています。事業所内全体としての評価・分析・課題の明確化に関する、取組の拡充が望まれます。		