

アドバイス・レポート

令和7年1月21日

令和6年11月25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 福知山市社会福祉協議会」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 (※)	【地域への発信】 広報誌「ほのぼの」や「しあわせ」等を活用し、事業所の持つ機能をわかりやすく発信されています。「福祉出前講座」を実施し地域の要望に応じて開催したり、福知山市主催の「介護の日大作戦」にも介護相談ブースを出店する等積極的に取組まれています。 【人材の育成】 事業所全体の年間研修計画及び職員個別の研修計画があり、計画とおりに実施されています。研修受講後は事業所内で伝達研修を行い、研修受講者だけでなく職員全員のスキルアップにつながるよう実践されています。 【危機管理】 災害についての意識が法人だけではなく事業所の職員全員が意識され毎年実施される「福知山市の防災訓練」には必ず職員が参加されています。「災害対応マニュアル」や「自然災害対策BCP」もしっかりと整備されています。
特に改善が望まれる点とその理由 (※)	【管理者等の評価の仕組み】 管理者等が自ら信頼を得ているかどうか把握・評価・見直しの仕組みが現在はありませんでした。 【マニュアルの見直し基準】 各種マニュアルは整備され年に1回見直しはされていましたが、見直しをおこなう基準の定めがありませんでした。 【第三者委員の相談確保】 事業所関係者以外の第三者委員の設置がありませんでした。
具体的なアドバイス	【管理者等の評価の仕組み】 過去に実施されていた経験を基に再開されるのが一番良いと思います。また、以前の方法に課題を感じて休止になったのであれば、その課題について協議されると良いでしょう。その他、年1回実施されている全職員対象のストレスチェックの項目に追加されても良いのではないのでしょうか。 【マニュアルの見直し基準】 マニュアルの見直し時には改訂箇所や履歴を記録することで、マニュアルの見直し箇所が明確になります。マニュアルは業務を標準化する最も大切な物になりますので基準を定めることを検討されてはいかがでしょうか。 【第三者委員の相談確保】 第三者委員は事業所関係者以外の方を選任することで、公平中立な判断をしていただけます。直通の連絡先やメールアドレスなどを記載することで利用者なども相談がしやすい状況が確保出来るのではないのでしょうか。

※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	2672600067
事業所名	社会福祉法人福知山市社会福祉協議会
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)	訪問入浴介護・訪問介護
訪問調査実施日	令和6年12月12日
評価機関名	公益社団法人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

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)		理念及び運営方針が事業所内に掲示されており、職員は毎週火曜日の朝礼で唱和しておられます。各部門ごとに毎月の重点目標を掲げ、実践されています。利用者・家族に対しては、サービス開始時に重要事項説明書で周知されています。「事業所内会議（ショートカンファ）」（週1回）や「居宅会議」（月1回）に介護支援専門員全員が参加し意見を出し、管理者が、「課内会議」（月1回）「管理者会議」「正副会長会」に出席し意見を反映する仕組みがあります。「理事会」の内容も職員に公表されています。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)		令和6年度の事業計画及び地域福祉活動計画として、中長期計画が策定されています。第4次地域福祉活動計画は、自治会を通じて、福知山市全戸に配布されています。令和6年7月末に「利用者満足度調査」を実施され、アンケート結果を分析し、改善策を職員で考え実践されています。事業計画達成のための計画や毎月の目標を部門ごとに立て、「目標管理シート」を用いて毎月の「管理者会議」で達成状況の確認をされています。		

(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	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	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)		オンライン形式で開催された福知山市主催の集団指導には、管理者だけでなく多くの職員が参加されています。管理者は、法令遵守の観点から「事業所内会議（ショートカンファ）」の時に伝達研修を確実にし、「法令遵守チェックシート」を用いて年3回実施状況を点検しておられます。「事務分掌」により職務に応じた責任と権限が明文化されています。管理者は、「事業所内会議（ショートカンファ）」や「居宅会議」にも出席して職員の意見を聞き、事業運営に反映されています。上司評価は現在実施されていませんでした。管理者は、常に携帯電話で緊急時も含め連絡がとれ、適切に指示されています。		

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
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） 「人材マネジメント制度」の中の「複線型役割等級規程」で期待する職員像が具体的に記載され職員に周知されています。人事評価は、基準に沿って、職員の自己評価と上司評価を実施されています。介護支援専門員の法定研修は全て受講費用も含め業務として資格取得支援を実施されています。事業所の魅力を「ほのぼの」や「しあわせ」などの広報誌に掲載し発信されています。事業所全体の年間研修計画及び職員個別の研修計画があり計画とおりに実施されています。実習に関しては、令和5年度介護支援専門員実務研修受講者の受入れの実績があります。				
(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） 有給休暇の取得状況や時間外労働に関しては、人事部及び管理者が把握されています。有給休暇は、年5日以上確実に取得できるよう管理されています。「育児・介護休業等に関する規定」があり、過去に取得された実績もありました。現在「病児看病休暇制度」を利用している職員もおられます。法人は産業医と契約しています。年に1回職員全員にストレスチェックを実施し、結果通知の中に個別の悩み相談ができる用紙を職員全員に配布し、人事課経由で産業医につなぐ仕組みがあります。ハラスメントに関する規程も整備されています。				
(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） 法人の強みも活かし、広報誌「ほのぼの」や「しあわせ」で情報発信する他、福知山市主催の「介護の日大作戦」のイベントに介護ブースを出店し、市民のニーズ把握に努めておられます。社会福祉協議会として「福祉出前講座」を実施しており、その中の介護に関する講座として6つを担当し、依頼に基づき対応されています。また、常に介護保険制度に限らず、地域住民から相談は随時受付対応されています。月1回事業所周辺の掃除も地域との関わりの一つとして実施されています。				

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
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)		事業所のパンフレット及びホームページはとてわかりやすい内容でした。重要事項説明書等は事業所内の相談コーナーに掲示されています。新規問い合わせについては、「相談受付カード」を作成され職員で担当者を決定されています。			
(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)		保険外の料金については、サービス対象エリア外の訪問時に発生する交通費について記載がありました。重要事項説明書及び契約書に代理人欄はありましたが続柄の記載欄がありませんでした。権利擁護のための成年後見制度の説明が出来るパンフレットなどは必要に応じて調整されています。			
(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	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	B
	(評価機関コメント)		アセスメントの見直しも実施されニーズの把握や課題をしっかりと捉えられています。居宅サービス計画作成に対して利用者だけではなく家族にもサービス担当者会議に出席してもらい希望が尊重されるよう配慮されています。また計画を作成する際は医師にFAX照会しサービス担当者会議には作業療法士などの出席も記録にて確認しました。月1回利用者宅へ訪問しモニタリングを実施している記録は確認できましたが、計画を変更する基準の定めはありませんでした。			
(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)		年2回「居宅・包括連絡会」に出席して、地域の課題把握を積極的にされています。入退院時に開催されるカンファレンスに参加し、必要に応じて医師等には、FAXなどで意見聴取をされています。サービス引継ぎの手順を記載したマニュアルを作成し対応されています。サービス終了後も問い合わせがあった際は対応をしていることを確認しました。			
(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。		B	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。		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)	各業務マニュアルは、職員が確認しやすいように整備し設置されています。見直し基準の定めが無いため、見直しをした箇所が不明瞭でした。「事故報告シート」にて事故発生時は報告しており、再発防止検討し対策をとられています。記録等は個別にファイルし、鍵のかかる書庫にて管理をされています。個人情報の持ち出しについて、規程がありませんでした。利用者の状況等については「管理日誌」と介護ソフトにて、職員間の情報共有が出来る体制をとられています。「居宅会議」にて事例検討会を開催し、見直しの機会を設けておられます。毎月のモニタリング訪問時に家族と情報共有し、不在の場合は電話連絡などを実施されています。		
(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)		感染症対策について、「感染症マニュアル」と感染症BCPを作成し年2回訓練と研修を実施。事業所内は、飛沫防止対策もされています。事業所内は、整理整頓し毎日当番制にて掃除と消毒作業を実施されていることを当番表にて確認をしました。		
(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	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)		「事故防止・発生時・緊急時対応マニュアル」にて、事故や緊急時の対応について標準化がされています。年2回消防訓練、年1回事故防止と事故や緊急時の対応についての研修を実施記録にて確認しました。法人内の「安全衛生委員会」に職員が参加し、事故等の再発防止に努めておられます。「災害・緊急時の対応マニュアル」にて、災害時対応が職員に周知されています。年1回開催される福知山市主催の防災訓練に参加や「福知山自主防災ネットワーク」に参加し土砂災害の研修などを受講し防災について意識が高い事業所でした。自然災害対応BCPを定めており、研修や訓練も実施されています。		

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
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)	理念の中にも「利用者様の尊厳を守り」と入っており、週1回朝礼にて職員全員で、理念を復唱して常に尊厳の保持を意識した体制があります。「虐待防止に関する実施要領」を定めており、法人の「虐待防止委員会」にて検討する機会があります。「身体拘束適正化のための指針」があり、委員会は「虐待防止委員会」と同時開催にて防止に努めておられます。「人権・倫理及び法令遵守に関する研修」を開催し、職員が受講してプライバシー保護を周知徹底されています。新規相談があった際は、原則断らないこととされています。支援困難ケースなどは、地域包括支援センターや医療機関等と連携し支援に努めておられます。				
	(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	A	
	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	B	
	(評価機関コメント)	玄関に「ご意見箱」を設置して、ご意見・要望・苦情などがあった際はその回答を掲示板に掲示する仕組みになっています。「利用者満足度調査」を利用者へ配付し結果を「管理者会議」にて検討されています。事業所関係者以外の第三者委員の選任がありませんでした。				
	(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	A	
	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)	年1回「利用者満足度調査」を実施し、質の向上につなげていることを確認しました。毎月の「管理者会議」で、サービス運営状況について検討する機会を設けておられます。「目標管理シート」を活用して、法人内の他事業所との比較など検討され、次年度の事業計画へつなげていることを確認しました。「管理者会議」の中に「第三者評価委員会」を設置し、法人全体の質の向上にも努めておられます。				