

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 アウル在宅介護支援サービス

評価基準	項目番号	評点	コメント
介護サービスの内容に関する事項			
1. 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置			
(1) 利用申込者のサービスの選択に資する重要事項及び介護保険制度について説明し、同意を得ている。	1	a	契約書・契約書別紙・重要事項説明書・個人情報使用同意書が作成されており、内容を説明の上本人及び家族から署名・捺印を得ている。また、各市町村ごとにまとめられたパンフレットを説明時に持参する等わかりやすい説明を心掛けている。
(2) アセスメント（解決すべき課題の把握）は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接し、希望を把握しながら行っている。	2	a	アセスメントシートの活用により、利用者の身体状況・健康状態・生活状況や利用者及び家族の希望等も把握している。また、主治医意見書も参考にして、詳しい状態を把握している。
(3) 利用者等の状態に応じて訪問介護計画等の介護サービスに係る計画を作成し、利用者等への説明・同意取得も手続きを踏まえ実施している。	3	a	利用者及び家族の意向を踏まえた上で、公正中立な立場で介護保険サービス及びその他の社会資源の情報提供を相談受付マニュアル等を通じて行っている。利用者及び家族の選択に基づいて居宅サービス計画書が作成されている。作成後、各サービス担当者に居宅サービス計画書を交付し、計画内容の共有を図っている。
2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置			
(1) 認知症ケアの質を確保するために、従業者に対する認知症に関する研修を行うなどの取り組みを行っている。	4	a	新人研修を含めた内部研修を実施していると共に、外部研修にも積極的に参加し、サービスの質の向上を目指している。また、認知症ケアマニュアルが作成されており、対応についての共有化が図られている。
(2) 利用者のプライバシーの保護の取り組みを図っている。	5	a	利用者及び家族に対して個人情報の使用目的の同意を得ている。利用者のプライバシー保護の取り組みに関するマニュアルを作成すると共に内部研修も行い、プライバシー保護の徹底に努めている。
(3) 要介護認定等の申請（更新を含む。）代行を行っており、適正に対応している。	6	a	利用者や家族の求めに応じて申請代行を行なっている。また、申請代行を行った際は、利用者又は家族に申請書類の提出日を報告し、確認してもらう様に努めている。
(4) 利用者が、病院や介護保険施設等への入退院・所又は入退院所を希望した場合には、当該施設との連絡調整や連携を図っている。	7	a	利用者及び家族が介護保険施設の入所又は退所を希望した場合は、施設担当者との連絡調整や連携を密に図っている。また、病院からの退院が予定されている利用者については、病院担当者とのカンファレンス等により、情報収集を行い、円滑な在宅生活及び在宅療養に繋げている。
(5) サービス事業者の選択については、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立に取り組んでいる。	8	a	契約書に公正中立な立場でサービス事業者の選定及び推薦を行うことが明記されている。説明時に各市町村のパンフレットや事業所のガイドブックを持参し、利用者及び家族の意思が尊重できるよう心掛けている。
3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置			
(1) ケアマネジメント及び居宅サービス計画書に位置付けたサービスに対する利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがあり、機能している。	9	a	重要事項説明書に相談・苦情窓口が明記されており、利用者及び家族に説明がなされていると共に、事業所内にも掲示されている。相談・苦情対応については事業所独自のマニュアルと記録簿が整備されている。また、苦情があった場合は、管理者が主体となって必ず双方の話しを聞き迅速な対応をしている。

〔千葉県〕アウル在宅介護支援サービス

評価基準		頁	評点	コメント
4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置				
(1)	介護支援専門員は、少なくとも1か月に1回以上利用者の居宅を訪問し、利用者とは面接し、サービスの実施状況を把握している。	10	a	毎月1回以上の居宅訪問が確実に実行されている。また、必要に応じてサービス事業所や病院等を訪問し、サービス利用時の状況や入院時の状況を把握している。
(2)	見直した居宅サービス計画書について、利用者又はその家族へ説明し、同意を得ている。	11	a	毎月、モニタリング総括表を作成し評価を行い、結果に応じて居宅サービス計画書の見直しを行っている。また、利用者の身体状況や生活状況が変化した場合は利用者及び家族の意向を配慮した上で、計画内容の見直しを行い、目標の達成度等を定期的に確認している。作成後は、利用者又は家族に説明を行い、同意を得ている。
5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携				
(1)	各サービス事業者が作成する個別のサービス計画を把握し、定期的に居宅サービス（介護予防支援事業を含む）の提供状況について連絡している。	12	a	居宅サービス計画に位置づけられているサービス提供事業者から、個別のサービス計画の交付を受け、サービス内容の把握がなされている。利用状況は毎月確認しており、必要に応じて情報交換及び情報提供がなされ、適切な支援に繋がっている。また、地域包括支援センターや介護予防事業者との連携も密になされている。
(2)	利用者及びその家族が出席するサービス担当者会議を開催などを通じ、サービス事業者・主治医等との連携を図っている。	13	a	各利用者の主治医との連絡が密に行なわれており、良好な関係が築かれている。また、主治医のサービス担当者会議への出席も数多く見られる。そのほか、関連機関とも随時連絡を取り合い、日頃から関係者との連携にも努めている。
. 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項				
1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置				
(1)	従業者が守るべき倫理を明文化し、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	14	a	事業所独自の倫理規定が作成されており、職員が守るべき倫理が明示されている。倫理及び法令遵守に関する内部研修が随時行なわれており、周知徹底に努めている。
(2)	事業計画を毎年度作成しており、経営・運営方針等が明記されている。	15	a	毎年事業計画が作成されており、経営・運営方針が明記されている。また、事業計画の中に具体的な数値目標も掲げており、毎年、達成状況を確認している。
(3)	事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧可能な状態にするなど、事業運営の透明性確保に取り組んでいる。	16	a	事業計画・事業報告及び財務等に関する資料が整備されている。常に閲覧可能な状態になっており、事業運営の透明性が図られている。
(4)	事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討するなど、課題改善に取り組んでいる。	17	a	1年に1回、併設されている訪問介護事業所と合同で業務改善会議が開催されている。挙げられた課題については、職員全員で検討し、業務改善とサービスの質の向上に努めている。

評価基準		頁	評点	コメント
2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置				
(1)	事業所の組織体制、従業者の権限、業務分担及び協力体制を定めている。	18	a	組織体制及び業務分担が明確に規定されている。組織体制の工夫により、相互に相談しやすい職場環境作りを行なっている。また、業務分担に関しては、役割分担表を活用する事により円滑な協力体制を確立している。
(2)	サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するために、取り組んでいる。	19	a	内部研修やミーティングを定期的で開催すると共に、外部研修の積極的な参加により、サービスの質の向上や必要な情報の共有がなされている。
(3)	従業者からの相談に応じる仕組みや介護支援専門員1人当たりの担当人数の上限を定めるなど、相談・指導体制が整備されている。	20	a	職務規定の中に介護支援専門員一人当たりの担当利用者数が明記されている。管理者やチームリーダーを中心に職員に対する相談・指導体制が確立されている。
3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置				
(1)	利用者の緊急時の対応、非常災害時に対応するための仕組みがあり、機能している。	21	a	事故予防・再発防止や事故発生等緊急時対応マニュアルがあり、事故・緊急時の連絡体制及び対策が構築されている。また、緊急時や非常災害時に備えて各利用者に事業所の担当者の連絡先を配布している。
4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置				
(1)	個人情報の利用目的や保護規定を公表するなど、個人情報保護の確保のための取組みがある。	22	a	利用者又は家族の個人情報の取り扱いについては、事業所内に掲示すると共に、社内研修を実施し、適切かつ確実な対応に努めている。サービスの契約時には、個人情報保護についての説明を行い、文書にて利用者及び家族の承諾を得ている。また、パンフレットにも個人情報の保護について明示している。
(2)	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがあり、機能している。	23	a	サービス提供記録の閲覧及び複写物の交付については契約書に記載し説明している。
5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置				
(1)	居宅介護支援に従事する全ての現任の従業者（新任者を含む）を対象とする研修等を計画的に行っている。	24	a	新規職員に対しては、常勤及び非常勤を問わず必ず採用時研修を実施している。現任職員に対しては、研修計画に基づき定期的に研修が実施されている。また、病院での講演会や地域での事業者連絡会等にも積極的に参加しており、各職員の資質の向上に努めている。
(2)	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映させるなど、サービスの質を確保・自己評価する仕組みがあり、機能している。	25	a	第三者評価の受審により、利用者や家族の意向や改善課題を確認している。改善課題等については、職員全員で検討を行い、改善に努めている。また、各職員は年間計画及び3ヶ月に1度の自己評価表を作成しており、自己研鑽及びサービスの質の向上に努めている。
(3)	サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの検討を定期的に行っている。	26	a	マニュアルの見直しについては業務改善会議等で検討されており、必要に応じて内容の更新が行なわれている。マニュアルは職員が自由に閲覧できる場所に設置されており、常に閲覧可能な状態になっている。

[千葉県]アウル在宅介護支援サービス

福祉サービス第三者評価項目（居宅介護支援）の評価結果				評価結果
大項目	中項目	小項目（評価項目）		
・介護サービスの内容に関する事項	1．介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置	1	(1) 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	a
		2	(2) 利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	a
		3	(3) 利用者等の状態に応じた訪問介護計画等の介護サービスに係る計画の作成及び利用者等の同意の取得の状況	a
	2．利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	4	(1) 認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	a
		5	(2) 利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	a
		6	(3) 要介護認定等の申請に係る援助の取組の状況	a
		7	(4) 入退院又は入退所に当たっての支援のための取組の状況	a
		8	(5) 公正・中立な居宅介護支援のための取組の状況	a
	3．相談、苦情等の対応のために講じている措置	9	(1) 相談、苦情等の対応のための取組の状況	a
	4．介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	10	(1) 介護サービスの実施状況の把握のための取組の状況	a
		11	(2) 介護サービスに係る計画等の見直し及び利用者等の同意の取得の状況	a
	5．介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	12	(1) 他の介護サービス事業者等との連携の状況	a
		13	(2) サービス担当者会議の開催等の状況	a
・介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	1．適切な事業運営の確保のために講じている措置	14	(1) 従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	a
		15	(2) 計画的な事業運営のための取組の状況	a
		16	(3) 事業運営の透明性の確保のための取組の状況	a
		17	(4) 介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況	a
	2．事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	18	(1) 事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	a
		19	(2) 介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	a
		20	(3) 従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	a
	3．安全管理及び衛生管理のために講じている措置	21	(1) 安全管理及び衛生管理のための取組の状況	a
	4．情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	22	(1) 個人情報の保護の確保のための取組の状況	a
		23	(2) 介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	a
	5．介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	24	(1) 従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	a
		25	(2) 利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	a
		26	(3) 介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	a