

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人ACOPA
所在地	千葉県我孫子市本町3-7-10
評価実施期間	平成19年11月14日～平成19年12月20日

2 評価対象事業者

名 称	トータルサポート・ノダ 指定居宅介護支援事業所	種別：	居宅介護支援
代表者氏名	管理者 白島 智子	定員（利用者人数）：	140名
所在地	千葉県野田市柳沢24番地	TEL	04-7122-8316

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

<p>◆ 特に評価の高い点</p> <p>1. 利用者ニーズを大切にする社風 (株)トータルサポート・ノダは昭和63年に現会長が看護師であった経験から前社長(夫)と共に、病院の付き添い看護の仕事を中心に「野田家政婦紹介所」としてゼロからスタートし、「心からのやさしいケア」を合言葉に信頼を深めてきた。利用者が困っていることをニーズと捉え、これを一つ一つ解決する取り組みの中で提供するサービスを拡充し、在宅サービスのトータル（すべてにおいて）サポート（援助）する会社「(株)トータルサポート・ノダ」として発展し今日に至っている。</p> <p>2. 質の高いケアプランの提供 ・代表取締役が当事業所の管理者を兼務しているが「主任介護支援専門員」の資格を取得され、事業所内で週1回スーパービジョンを取り入れたケースカンファレンスを実施し、職員の指導・相談にあたっている。野田市を始め柏市、我孫子市、流山市等千葉県北部地区の「主任介護支援専門員ネットワーク」の世話人として取り纏め役を担う傍ら、千葉県全域のネットワーク作りにも参画し地域の介護支援専門員のレベル向上にも取り組んでいる。</p> <p>・契約・初回訪問は担当介護支援専門員とサブの介護支援専門員による2名で訪問を基本としている。利用者・家族の希望、利用者の心身の状況等の聞き取りを充分行い的確なニーズを引き出し、より良いケアプランの策定に繋げている。</p> <p>・初回説明時野田市発行の介護保険のパンフレットの他に、図解つきの分かりやすい紙芝居を用意して二人の介護支援専門員により問答方式で説明している。職員の提案で作成したものであるが、初めての利用者にも分かりやすいと好評である。</p> <p>◆ 特に改善を求められる点</p> <p>1. 中期事業計画の作成 これまで、経営陣の卓越した先見性により事業を発展させてきたが、介護事業を取り巻く経営環境が一層厳しさを増すと想定される為、是非とも3ヵ年程度先を見越した中期計画を策定されることを推奨したい。</p>
--

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

大変高い評価を頂きありがとうございました。居宅支援事業所として現在まで積み上げてきた業務に自信を持つ事が出来ました。しかし、利用者様の“その人らしい生き方”“自立支援”の為にアンケート結果や改善点を基に、より一層努力を重ねる必要性をこの第三者評価で実感致しました。特に、長期計画・中期計画を策定し今後の方針を打ち出し目的を共有してゆきたいと思います。また今後、特定事業所加算取得を目指す居宅支援事業所としてターミナルの方、中重度の方にもチームケアで対応出来るよう、ケアマネジメントの専門職としてより高度のケアマネジメントが遂行出来るようアセスメントを始め相談援助技術を磨いて参りたいと思います。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

同法人内に2つの居宅支援事業所があり計8名の介護支援専門員がいるうちの、特定事業所加算取得をめざすのが、内4名の当事業所のケアマネジャーです。週1回以上のケースカンファレンスは、2事業所合同で行われており、主任介護支援専門員によるスーパービジョンを取り入れ、各ケアマネジャーへの指導を行うと共に8名のケアマネジャーからの意見や発案によりケースの方向性を導き出してゆきます。特に利用者の全体像を明らかにし、個別性を重んじ“その人らしい生き方”をケアプランに位置づけます。また、各専門職がそれぞれの専門性を発揮し、チームケアにより“自立支援”出来るよう地域との連携を図り住み慣れた在宅生活が継続できるようケアマネジメントしてゆきます。

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

6 分野別特記事項

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
I	
福祉サービスの 基本方針と組織	<p>1. 明確な理念と全員参加のチームワーク 当社の経営理念は高齢者・障害者に対し「①やさしいケア②自立支援③チームワーク・地域社会の福祉との連携」と明快であり周知徹底している。経営理念を毎年の各事業部の「スローガン」という形に置き換えて自分達で作成することにより職員自身の行動指針として根付かせている。「笑顔で声かけ気持ちよく」「育もう環の発想」など具体的なイメージとして良く工夫表現されている。方針の職員への徹底方法としてユニークでありチームワークの良さが伺える。</p> <p>2. 強いリーダーシップによる組織運営 ・毎月の「事業部会議」と「全社業務推進会議」を事業運営の両輪として、課題の進捗状況やサービスの現状の確認を行い又、個人別に課題や改善テーマを明確にして組織運営を行っている。 ・議事録や文書管理も適切に運用されている。</p>
II	
組織の運営管理	<p>1. 事業環境変化への対応 ・野田市介護サービス事業者協議会に加入しており、協議会主催の各種会合等に積極的に参加する事で、地域の様々な情報収集を行い現状把握に努めている。 ・インターネット等の活用により行政から提供される各種情報を積極的に入手し業務に取り入れている。</p> <p>2. 人材育成への取り組み ・「①利用者の為に②働く人の生活向上の為に③働く人の精神的、技術的能力向上の為に働く」の基本理念の下に、人材育成の研修等も制度化されている。 ・職員には能力育成の観点から年間キャリアアップシート、自己評価表を作成させ、毎月及び期末面談による達成状況の確認等を通して風通し良くコミュニケーションや指導をはかり、人事考課への反映も客観的に行われている。 ・人材確保の一環として「訪問介護員2級養成講座」を開設している。公募した受講修了生の中から優秀人材を確保する等の独自の取り組みがなされている。</p>

【介護サービス項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
<p style="text-align: center;">Ⅰ</p> <p>介護サービス内容に関する事項</p>	<p>1. 病院や医療機関との連携 病院や介護保険施設との連携では、利用者の入退院時には必ず同行し医師に顔を覚えてもらう、入院中は訪問して利用者とのコミュニケーションを図る、看護師から情報を得る、相談員等とはFaxやeメールを活用する等多様な方法を用い当該施設等と密に連携を図っている。</p> <p>2. 利用者調査での高い満足度 二人での初回訪問による丁寧な説明や、紙芝居による分かりやすい説明等大変好評であり満足度は極めて高い。利用者からのコメントとして多くの感謝の言葉をいただいているが、ごく一部の声として「例を上げて説明してほしいとか、施設の利用をもっとスムーズに出来るようにしてほしい」等要望もあり今後の改善の種としていただきたい。</p>
<p style="text-align: center;">Ⅱ</p> <p>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</p>	<p>1. 職員の専門知識の能力向上の取り組み 職員に必要な知識を習得させる為に、年度計画の中で研修会へ参加予定を決め積極的に受講させている。又研修及び講演会に参加者には受講内容を報告させ、情報の共有をはかり全職員のサービスレベルの向上につとめている。</p> <p>2. 風通しの良い事業運営 事業運営は定例会議と毎朝の朝礼等により課題を共有し、毎月の自己評価表をベースとした個人別面談でも進捗状況や中立公正の確保にも努めている。またその記録も残すなど徹底した取り組みが見られる。</p>

福祉サービス第三者評価共通項目(居宅系・介護サービス)の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	①理念が明文化されている。	a
			2	②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	①中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	b
		(2) 重要課題の明確化	6	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a
		(3) 計画の適正な策定	7	①施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	①質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	a
			9	②経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a
II 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	②経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	①人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	a
			13	②職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a
		(2) 職員の就業への配慮	14	①事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a
			15	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 トータルサポート・ノダ指定居宅介護支援事業所

評価基準	項目番号	評点	コメント
I 福祉サービスの基本方針と組織	項目番号		
I-1 理念・基本方針			
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。			
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	1	a	①利用者の為に・ ②働く人の生活向上の為に・ ③働く人の精神的、技術的能力向上の為に・ と働く目的が経営理念として分りやすく明文化され、職員に持たせる個人必携冊子や社内掲示、朝礼等で周知徹底を図っている。
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	①やさしいケア ②自立支援 ③チームワーク・地域社会の福祉との連携と行動規範としての基本方針を明文化し、周知徹底に努めている点も前項と同様である。
I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。			
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a	・理念や基本方針を踏まえて、事業部ごとに毎年自部門のスローガンを自分達で作成し、具体的に展開している。 ・日々の活動の中に理念や方針を具体化共有し向上をはかっている。
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	・新規利用契約（各サービス別）時に重要事項説明書に運営の方針を丁寧に説明して周知を図っている。
I-2 計画の策定			
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
I-2-(1)-① 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	b	・年度事業部別事業計画書を作成し運営している。 ・中長期計画は作成していないが、着実に事業を発展させていることは経営者の卓越した先見性によるものと思われる。経営環境が厳しくなることを踏まえて中期を見据えた経営計画を検討願いたい
I-2-(2) 重要課題の明確化			
I-2-(2)-① 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	a	・重要課題は明確になっており毎月の「事業部会議」と「全社業務推進会議」を事業運営の両輪として運営確認している。 ・重要課題を毎月の担当者別テーマに迄落とし込み、反省点から新たな改善課題の設定ときめ細かなマネジメントをしている。
I-2-(3) 計画が適切に策定されている。			
I-2-(3)-① 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	7	a	・毎月事業部会議や臨時会議等にて重要課題や方針決定について合議している。 ・その際に社員と幹部職員（事業部長等）が必ず参加する事を大原則として、風通しの良い会議運営で成果を上げている。

評価基準		評点	コメント
I-3 管理者の責任とリーダーシップ			
I-3-(1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
I-3-(1)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	8	a	<ul style="list-style-type: none"> 在宅福祉サービス提供事業者として職員の人材育成の重要性を認識し育成に注力している。 管理者は毎月の事業部会議で各職員のサービスの現状を確認し評価・分析して改善に役立てている。
I-3-(1)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	9	a	<ul style="list-style-type: none"> 各事業部毎に管理者と中間管理職が業務効率化や改善策を考案する時間を設けて検討している。
II 組織の運営管理			
II-1 経営状況の把握			
II-1-(1) 経営環境の変化等への対応			
II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	<ul style="list-style-type: none"> 野田市介護サービス事業者協議会に加盟し、各種会合等に積極的に参加する事で地域の様々な情報収集を行い現状把握に努めている。 又、行政から提供される各種情報を有効活用し、利用者等のニーズを把握している。
II-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	11	a	<ul style="list-style-type: none"> 月単位で事業部毎に利用実績及び新規契約数、解約数、当月利用中止者数等を把握するための実績表を作成し、その内容を現状分析し対応している。
II-2 人材の確保・養成			
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
II-2-(1)-① 人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的に行っている。	12	a	<ul style="list-style-type: none"> 役員及び幹部職員で構成する運営会議を開催して人事方針を策定している。欠員補充ベースだが優秀な人材の採用、育成に注力している。 人材確保の一環として「訪問介護員2級養成講座」を開設、公募して受講修了生の中から優秀人材を確保する等の積極的な取り組みもしている。
II-2-(1)-② 職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	a	<ul style="list-style-type: none"> 「キャリアアップシート」の課題を年2回自己評価した上で上司と面談、取り組みや達成状況を賞与、昇給、昇格、登用等に反映している。 評価には直属上司評価から全社の調整会議迄合議制となっており、公正な運営がされている。 管理職の業績評価ツールは今後の課題として検討されている。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
II-2-(2)-① 事業所の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	14	a	<ul style="list-style-type: none"> 社員の就業状況に関する分析については、客観的な視点で把握する必要性を重視して統括事業部の職員も加わって行っている。
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	<ul style="list-style-type: none"> 各種社会保険、退職金制度、就業規則など完備している。 近年経営環境の厳しさから大きな出費は出来ないが忘年会費等への会社負担の配慮がある。 人材育成、研修などに力を入れている。 従業員の互助会制度を立ち上げ運営している。

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）		
Ⅰ. 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
Ⅱ. 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	b
		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

項目別評価結果・評価コメント

事業者名(株)トータルサポート・ノダ指定介護支援事業所

評価基準		項目番号	評点	コメント
I. 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	<ul style="list-style-type: none"> ・契約は二人での訪問を基本としている。 ・重要事項及び野田市作成の介護保険手引書と当事業所特製の図解式の介護保険制度の説明を、問答方式で分かり易く説明し同意を得ている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・初回訪問は二人で行い、十分時間をかけてニーズを引き出している。「アセスメント兼モニタリング実践記録表」「生活歴&疾病歴シート」に記録しており、利用者の状態の経過が分かるようにしている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントを行い、在宅においてその人らしい自立した生活の為にニーズや希望を取り入れたケアプランを作成して、説明し同意を得ている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・センター方式第1回研修修了など職員全員が外部研修に参加し、フィードバック方式で全事業所対象に研修を行い、最新の情報を共有している。認知症インストラクターの看護師の職員が社内研修会も随時行っている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシー保護に関するマニュアルがあり、朝礼やミーティング、研修会等で徹底を図っている。 ・契約書やパンフレットにもプライバシー保護に関する説明が記載されている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・野田市では更新時期のお知らせが届き、電話で更新受付が可能であるが、代行を依頼された時は適正に行っている。更新時、市が保険証を預る時は預り証の交付を受け、利用者の安心を確認している。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が入退院される時は必ず同行し、主治医等に挨拶し顔見知りになったり入院中は訪問して看護師から情報を得る。病院相談員とはfaxやメールでのやり取りするなどの多様な方法で、当該施設との連絡を密に図っている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者等が希望するサービス事業者を選択できることを、契約時に説明し、多数のパンフレット、一覧表により情報を提供している。契約書には公正中立に行うことが明文化されている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回各事業部参加の苦情対応・事故防止委員会の開催しており、対応も100%を目指している。後刻各事業部に持ち帰り、周知徹底を図っている。苦情はここ2年ほど無く、相談が多くなっている。

評価基準		項	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	・介護支援専門員は毎月の利用確認やサービスが適正に行われているかなど、モニタリングを含め月1回以上または都度訪問している。
(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	・見直した居宅サービス計画は作成後速やかに訪問し、利用者等に説明し同意を得ている。また、各サービス事業者に送付し変更した内容が速やかに実施できるよう努めている。
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	・各サービス事業者の個別サービス計画があり確認をしている。 ・月毎のサービス報告書やファックスにての情報提供票（照会・回答）を買っている。
(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	・サービス担当者会議に参加できないサービス事業者、主治医等には前もって照会（第5票）等で意見を聞いておくなど連携を図っている。
II. 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	・職員入社時のオリエンテーション時に渡す小冊子の中に倫理要綱を明文化し職期間中必携させているので随時振り返ることができる。 ・倫理要綱を社内掲示し職員へ周知徹底を図っている。 ・本年度重要課題として、職員総会時に代表取締役自らが法の遵守についての研修を実施した。
(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	・毎年度、4月に事業計画書を作成し事業部会議等で全職員に周知徹底を図っている。
(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	b	・職員に開示しているが、一般公開はしてない。（申し入れにより開示している）。 ・より透明性が確保出来る体制を検討願いたい。
(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	・随時事業部会議等を開催して課題の改善に取り組んでいる。 ・毎月1回職員自己評価表の中に「改善した方がよい事（提案事項）」の欄を設けているので自由に意見できる機会が確保されている。

評価基準		項	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、従業員の権限、業務分担及び協力体制を定めている。	18	a	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年4月に業務分担表を作成し、役割及び責任者を選任し明記している。 ・責任者がその業務については権限を持ち、定例会議や個別指導を取り入れて協力体制のもと遂行している。
(2)	サービスの提供のために必要な情報について従業員間で共有するために、取り組んでいる。	19	a	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝朝礼で常にお互いが知りえた介護保険及び、その他の情報などを伝えることで共有している。不在者については後日上長より伝えている。 ・研修や講演会に参加し常に新しい情報が確保できるよう取り組んでいる。
(3)	従業員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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の朝礼時 全体で相談を受ける場合やケースの内容により随時上長が相談に応じている。 ・毎週1回ケアカンファレンスを開催し 主任介護支援専門員による相談、指導が行なわれている。一人当たりの担当人数については余裕がある。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時、非常災害時等の緊急に対する仕組みについては全てマニュアル化されており、マニュアルに沿って実施している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・会社案内パンフレットに「個人情報保護方針」について明記している。 ・社内にも掲示し全職員に周知徹底を図っている。 ・職員入社時のオリエンテーション時使用している小冊子の中にも個人情報保護方針について明文化して在職期間中必携させているので常に振り返る事ができる。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援契約書の第10条（サービスの提供の記録）2項に「利用者は事業者の営業時間内にその事務所にて、当該利用者に関する第1項のサービス記録を閲覧できます」と明記している。
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員（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	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援事業計画の中に研修会予定を明記している。適宜必要な研修については追加している。 ・参加した研修及び講演会については、研修資料又は講演会資料をファイリングして、いつでも職員が必要時閲覧できるようにしている。又研修及び講演会参加者より研修及び講演会の内容をフィードバックし情報の共有を行なっている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回自己評価表を使用して個人の質の見直しを行ない、年に3回介護支援専門員チェックリストによりチェックしている。 ・毎月必ず訪問しモニタリングを実施している。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回開催している事業部会議等で、マニュアルの見直しを図っている。 ・マニュアル等については個人別に配布しているものもあり、その他は自由に閲覧できる場所に設置してある。