

令和 4 年度
高浜市介護保険サービス事業所 第三者評価
報告書

令和 5 年 2 月

高浜市介護保険審議会 第三者評価部会

I 令和4年度 高浜市介護保険サービス事業所第三者評価

1. 全体概要・各事業所評価

1) 対象事業所

令和4年度において、第三者評価の対象となった事業所は次のとおりです。

No.	事業所名	サービス種類	回数	事業開始年度	ヒアリング実施日
1	ニチイケアセンター高浜	訪問介護	3	令和元年度	令和4年12月14日
2	ケアハウス湯山安立	特定施設入所者生活介護	2	令和2年度	令和5年 1月12日
3	地域密着型サテライト型特別養護老人ホームいこいの宿高浜安立	地域密着型介護老人福祉施設	1	令和3年度	令和5年 1月11日
4	みんなの訪問看護 リハビリステーションすまいる	訪問看護	1	令和3年度	令和4年12月22日
5	明星訪問看護ステーション	訪問看護	1	令和3年度	令和5年 1月18日

◆評価対象事業所

- ・市内で新規にサービス提供を始めた事業所 <事業開始の翌年度から3年間実施>
- ・3年目に、A評価が90%以上かつB評価以上（C・D評価がない）になれば、評価は終了となる。

2) 評価結果一覧

No.	事業所名	評価結果					評価概要
		計	A	B	C	D	
1	ニチイケアセンター高浜	40	40	0	0	0	・令和3年度の高評価だった取組は継続的に行われている。 ・ヘルパーのみの視点ではなく、ケアマネジャーからの視点でサービス提供を検討できる仕組みが新たに整備されている。
		100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	ケアハウス湯山安立	46	46	0	0	0	・昨年度、助言した項目について改善が見られた。 ・サービスのバリエーションの拡充や更なるサービス質の向上に向け事業を実施しようとする姿勢がうかがえた。
		100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	地域密着型サテライト型特別養護老人ホームいこいの宿高浜安立	43	19	22	1	1	・マニュアルの整備は、一部実施できていないものがあつた。 ・本体施設と連携し、組織全体でサービスの質を向上させるという意識がある。
		100.0%	44.2%	51.2%	2.3%	2.3%	
4	みんなの訪問看護リハビリステーションすまいる	29	17	5	5	2	・サービスの質を高くするために、随所に工夫が見られた。 ・計画の策定やマニュアルの整備は着手できていない。
		100.0%	58.7%	17.2%	17.2%	6.9%	
5	明星訪問看護ステーション	29	1	18	7	3	・介助や接遇などの基本的なサービスの質は確保されている。 ・組織的な取組は不十分ではあるが、課題意識はもっている。
		100.0%	3.4%	62.1%	24.1%	10.3%	

サービス提供事業所別 評価結果

評価結果

今回で3回目の評価です。令和3年度の取組みが継続されていることが確認できました。一部、新たな取組みも確認できました。すべての評価項目でA評価です。A評価が90%以上かつB評価未滿がないため、来年度は評価を実施しません。

- 本先に寄せられた、利用者からの意見を事業所にフィードバックしサービスの質の向上につなげる仕組みがあります。大規模法人でありながら、各地域に点在する支店を介して現場の職員に情報共有や指導する体制が整っています。
- 令和6年度から義務化（令和5年度まで努力義務）される高齢者虐待防止に係る取組を実施しており、積極的な姿勢がみられます。同じく令和6年度から義務化されるBCPの策定については、平成18年から取り組まれています。
- 令和4年1月から、法人が統括ケアマネジャーを設置したことでサービス提供全般について従業員が相談できる環境が整っており、ヘルパーのみの視点ではなく、ケアマネジャーからの視点でサービス提供を検討できる仕組みが新たに整備されています。
- 法人独自のスマートフォンアプリを活用し従業員同士で情報共有できる仕組みがあります。当該アプリケーションは、従業員でないと使うことができず、退職後の個人情報取扱に関する誓約書を職員が入社した際に交わしており、個人情報保護に対する意識も高いことがわかりました。
- 利用者とのコミュニケーションにおいては、話し方等の工夫だけではなく、手話を用いた対応や点字で書類を作成することができる環境があるなど、利用者の意思確認のために工夫をしています。
- 随所で、担当ケアマネジャーに相談し、サービス提供時等にあつたことを事細かく記録することが徹底されています。法人・事業所としてきめ細かいサービス提供ができるよう努めています。

	A評価		B評価		C評価		D評価		計	
	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合
令和2年度	33	82.5%	5	12.5%	2	5.0%	0	0.0%	40	100.0%
令和3年度	40	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	40	100.0%
令和4年度	40	100.0%	0	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	40	100.0%

評価結果

2回目の評価です。すべての評価でA評価でした。

- 事業計画の策定において、利用者の意見を反映する仕組みがなかったことについては、今年度より入居者と家族に対して満足度調査を行うこととしており、さらにそれをサービスの質の向上につなげる姿勢がみえます。
- 個浴介助をはじめ、同法人内での研修の受講については、新型コロナウイルス感染症の影響で参加できなかったものもありましたが、来年度以降、引き続き、参加できるよう職員に促していきたい旨説明がありました。
- いずれの評価項目でもレベルの高いサービスを提供できていることが確認できました。特に、本人らしく生活するための自立支援を意識した取組、科学的な観点に基づいた介護、認知症の利用者に対する取組については、どの職員も質の高いサービスが提供できるように研修や指導体制が確立されています。
- 従前から実施されている、本人や家族が安心して最期を迎えられるよう死生観を養う講話等を実施したことに加え、今年度から新たに葬送支援を実施しており、サービスのバリエーションの拡充や更なるサービス質の向上に向け事業を実施しようとする姿勢もうかがえます。

	A評価		B評価		C評価		D評価		計	
	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合
令和3年度	45	97.8%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	46	100.0%
令和4年度	46	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	46	100.0%

評価結果

今年度が初めての評価です。A評価 44.2%、B評価 51.2%、C評価 2.3%、D評価 2.3%でした。

- 施設を統括している前田氏は、令和4年度より当該施設の施設課長を務めています。令和4年度より前は、同法人のケアハウス湯山安立の職員で、施設系サービスの経験があり、介助や接遇等に対する考え方をしっかりと持っています。
- 一方、課長としては、まだ1年目ということもあり、課題解決やより良いサービス提供のための組織的な取組等について知らないことがあるという印象でした。
- C評価であった「権利擁護に関する取組」のうち、マニュアルの整備については、本体施設の取組を参照することで、来年度、改善が見込まれます。利用者へのサービス提供やサービス内容の検討については、外部の関係機関も巻き込みながら取り組んでいます。
- D評価であった「実習生の受入れ」については、小規模特養ということもあり専属の指導者を配置することがなかなか困難であるとのことでした。
- 介護力向上講習会（愛知県老人福祉施設協会が実施）において、科学的な視点で分析し問題解決をする手法を学んでいます。どの職員でも科学的な視点で対応できるよう、講習会に参加させ日ごろから指導がされています。
- 科学的な観点を用いて定量的な分析ができている一方で、入所する前の生活や入所者の好み・性格などを尊重し、なるべく入所前と同じような気持ちで生活できるように配慮がされていることがわかりました。
- 各職員の能力把握や技術の習得についても、本体施設と連携し管理されており、組織全体でサービスの質を向上させるという意識があることが確認できました。

	A評価		B評価		C評価		D評価		計	
	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合
令和4年度	19	44.2%	22	51.2%	1	2.3%	1	2.3%	43	100.0%

No.4 みんなの訪問看護リハビリステーションすまいる

評価結果

1回目の評価です。A評価 58.7%、B評価 17.2%、C評価 17.2%、D評価 6.9%でした。

- 小規模な事業所で新規参入ということもあり、事業所の存続を最優先にしたため、マニュアルの整備や事業計画の策定は実施できず C 評価、D 評価となりましたが、今後、着手していくとのことです。
- 管理者をはじめ、経験年数豊かなスタッフが揃っているので質の高いサービスの提供がされています。
- 利用者ごとにより適切な医療機器の設置場所にする点、医療ケアについて家族ごとのチェックリストを用いている点、看護サービスだけの利用者でもリハビリスタッフが同行し身体機能向上・保持に必要な情報提供を行っている点について評価できました。
- 利用者宅に担当スタッフをはじめとした全スタッフの連絡先を記載した用紙を渡し、24時間連絡を受けることができる体制を整えている点も評価に値する内容です。
- 管理者が「訪問看護」に対して熱意や誇りをもって仕事をしていることが最も印象的でした。

	A評価		B評価		C評価		D評価		計	
	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合
令和4年度	17	58.7%	5	17.2%	5	17.2%	2	6.9%	29	100.0%

No.5 明星訪問看護ステーション

評価結果

今年度が1回目の評価です。A評価 3.4%、B評価 62.1%、C評価 24.1%、D評価 10.3%でした。

- 事業計画に関する取組、職員の資質向上に関する取組、苦情・相談の解決に向けた取組をはじめ、組織的にサービスの質向上や問題解決につなげる取組については、まだ着手できていないため C 評価、D 評価となりました。
- サービスの質の向上や職員の知識や能力の向上については、各職員のポテンシャルに依存しており組織的に取り組まなければならないという問題意識は持っているため、改善が見込める状況です。
- 全体的なこととして、マンパワーが足りず、サービスの質の向上のために人員が割けない状況が散見されました。人員の補充については、管理者の一存で行うことができないため、代表者に引き続き要望していくとのことです。
- 利用者の意向に沿ったサービスの提供と自立を支援することを意識したサービスが提供されており、基本的なサービスの質は確保されています。

	A評価		B評価		C評価		D評価		計	
	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合	区分	構成割合
令和4年度	1	3.4%	18	62.1%	7	24.1%	2	6.9%	29	100.0%

2. 総括

1) 改善への提言

- 事業計画の策定や評価・改善など組織的な取組は、法人が有しているノウハウや法人の規模によって取組状況が異なっており、小規模な法人かつ開設から間もない事業所は、問題意識は持っているものの取組ができていませんでした。そのため、ノウハウ等が乏しい事業所に対しては、好事例を紹介し事業所自身がサービスの質の向上につながる取組を検討できるよう、引き続き、支援する必要があります。

2) 評価される点

どの事業所においても、利用者へのサービス提供や説明において、権利擁護や利用者本位のサービス選択や自立支援を意識しており、基本的な質が確保されたサービスが提供されています。

3. 評価結果の公表について

市民・・・いきいき広場の介護保険申請窓口に評価結果を置き、いつでも閲覧可能とします。

事業所・・・第三者評価部会での意見をふまえた結果を事業者へ報告します。

II 高浜市介護保険サービス第三者評価項目の見直しについて

1. 見直しの理由

評価の大項目「実習生の受入れが積極的に行われていますか。」において、事業所の規模によって、実習生の受入れが困難であることもあり、評価を実施することが難しいため見直しを行うものです。

なお、現状の評価項目において、訪問系サービス（訪問介護、訪問入浴介護）では、従業員が10名未満の場合は評価を実施しないこととなっています。

2. 見直し案

訪問系サービス及び通所系サービスにおいて下記のとおり条件を付して評価を行うこととします。ただし、介護人材の確保は重要な課題であるため、従業者が一定の人数未満の事業所においては、積極的に受入れするよう努力するものとします。

①訪問系サービス 及び 通所系サービス

⇒『**従業者が10名以上の事業所のみ評価を行うこととするが、10名未満の事業所においても実習生を積極的に受入れるよう努力すること。**』を項目に付け加える。

②施設系サービス（介護老人福祉施設、特定施設入所者生活介護、介護老人保健施設）

⇒『**従業者が20名以上の事業所のみ評価を行うこととするが、20名未満の事業所においても実習生を積極的に受入れるよう努力すること。**』を項目に付け加える。