

様式 7

アドバイス・レポート

平成 24 年 3 月 26 日

平成 23 年 9 月 20 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた
 (ケアサービスあかり) 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>【通番4】業務レベルにおける課題の設定 事業計画に基づいて個々の職員も目標を掲げ、利用者サービス実施評価やヘルパー自己評価を毎月実施して、個々の職員が課題の実施状況を把握すると共に、責任者が確認の上、アドバイスをを行っています。自己評価表は挨拶や身だしなみなど細かく項目を設けて取り組み、毎月自己評価を繰り返す中で、個々の課題を振り返り、サービスの向上に繋げています。また、自己評価表は個々にファイリングされており、職員が時系列に確認や振り返りができるよう工夫されています。</p> <p>【通番 8】質の高い人材の確保 【通番 9】継続的な研修・OJTの実施 特定事業所加算（I）を取得しており、有資格者を優先採用し、算定基準を満たすよう取り組んでいます。個人研修計画の作成や資格所得、スキルに応じた研修への参加などを積極的にサポートしており、参加費用補助や資格取得後の手当支給など、支援体制を整えています。現在、介護福祉士の有資格者が職員の50パーセントを超えており、採用後の人材育成に成果が表れています。採用時研修では職員のレベルに合わせて同行訪問を実施し、職員が不安なく独り立ちできるよう支援しています。</p>
-----------------------------	---

	<p>【通番 1 1】労働環境への配慮 有給休暇は時間休を設けるなど、職員が有給休暇を取得しやすいよう配慮しています。今年度より職員の声を受けて年間5日間のリフレッシュ休暇制度を新たに設け、育児休暇や介護休暇などと共に取得を推奨し、現在、産休を取得している対象者がいます。職員は毎月提出している自己評価表や年2回の親睦会、週1回の事業所が昼食を提供して会食しながら話し合う機会など、職員が意見を言い易い環境を整えています。労働環境の改善や職員の資質向上を目指した介護職キャリアアップモデルを取り入れて、働きやすい環境整備に取り組み、離職が少なく高い定着率を実現しています。</p> <p>【通番28】事故・緊急時の対応 【通番29】事故の再発防止など 緊急時対応マニュアルは状況や症状、場面ごとに分けて、分かり易く作成しています。地域を意識した訓練の実施や、地域の防災訓練に参加して地域との連携に努めています。事故等が発生した場合は手順書に沿って報告書を作成し、マニュアルや手順書の改訂に繋がられています。些細な事や他者に迷惑が及ばない内部的なトラブルについても、ヒヤリハット事例として捉え、見直しや改善に取り組み、事故の予防に繋がっています。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>【通番 3】事業計画の策定 単年度事業計画は具体的に項目を挙げて設定し、事業計画に基づいて個々の職員も目標を掲げ取り組んでいますが、中・長期計画として文書化されたものは確認できない状況です。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>【通番 3】事業計画の策定 中・長期を見据えた事業所の方向性を示し、中・長期の事業計画を立案し、それに沿って単年度の事業計画等を策定されてはいかがでしょうか。</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	2670800149
事業所名	ケアサービスあかり
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問介護
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	介護予防訪問介護・居宅介護支援
訪問調査実施日	平成24年1月12日
評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター

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）及び事業所のスタッフ全員が、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志決定を行い、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)		法人理念は来訪者や職員の目に付き易いよう、玄関や事業所内の複数個所へ掲示すると共に、パンフレットやホームページ、年度初めの季刊誌、職員の名札や名刺の裏面へも記載して周知に努めています。事業所の現状届の提出時期に合わせて実施する会議では、登録ヘルパーを含めた全ての職員が参加し、理念に沿ったケアが行えているか話し合い再確認しています。季刊誌「あかり新聞」は利用者・家族や近隣の地域住民、役所、関連事業所などへ配布して事業所への理解に繋げています。取締役会、サービス評価委員会、例会など、それぞれの会議で職員の意見を吸い上げて検討し、組織としての意思決定が体系的に行われています。職務権限や権限の委譲については「業務規程」「職務任用要件」に明記されています。			
(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。	B	B	
	業務レベルにおける課題の設定	4	各業務レベルにおいて課題が設定され、各部門全体が課題の達成に取り組んでいる。	B	A	
	(評価機関コメント)		単年度事業計画は具体的に項目を挙げて設定し、休憩室など職員の目に付き易い場所に掲示して意識を持って取り組めるよう努めています。事業計画に基づいて個々の職員も目標を掲げ、利用者サービス実施評価やヘルパー自己評価を毎月実施して、個々の職員が課題の実施状況を把握すると共に、責任者が確認の上、適切なアドバイスを行っています。年1回利用者アンケートを実施し、結果から浮かび上がった課題を設定して取り組み、達成状況を確認し次年度の計画に反映しています。また、毎月実施している職員の自己評価は挨拶や身だしなみなど細かく項目を設けて、具体的な評価を行い職員が自身の課題を振り返ると共に、個々に時系列にファイリングして職員が振り返りや確認がし易いよう工夫されています。			

(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、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、いつでもスタッフ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)	法令遵守に関する外部研修や集団指導、通達文書、インターネットなどを活用して必要な情報を得ています。制度変更時などにも、伝達研修や回覧などで情報を共有すると共に周知しています。労働基準法や集団指導要綱などは見やすくファイリングして、必要時に確認できるように設置しています。採用時研修で「職員倫理規程」を説明すると共に、毎月の例会で「法令遵守」についての研修を実施しています。経営責任者の役割と責任については運営規定や職務権限規程に明記され、サービス評価委員会やヘルパー会議、例会などに参加して業務の実施状況を把握し適切な指示を行っています。職員は毎月提出する自己評価表の中で、マニュアルの変更など多くの提案を行っており、サービスの向上に反映しています。また、日報や業務内容、残業届などパソコン上で確認し業務の実施状況を把握しています。訪問介護、又は居宅介護支援事業所に24時間連絡が取れる体制を整えており、事故発生等緊急時には電話やメールで責任者に指示を仰ぎ、マニュアルに沿って対応すると共に、事故報告書を作成しています。			

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
II 組織の運営管理						
(1)人材の確保・育成						
		質の高い人材の確保	8	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
		継続的な研修・OJTの実施	9	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
		実習生の受け入れ	10	実習生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)	特定事業所加算(I)を取得しており、有資格者の割合など算定基準を満たすよう取り組んでいます。有資格者を優先採用すると共に、採用後は介護福祉士や介護支援専門員などの資格所得やスキルに応じた外部研修への参加など、積極的にサポートしており、有給休暇の取得や参加費用補助、資格取得後の手当支給など、支援体制を整えています。現在、介護福祉士の有資格者が職員の50パーセントを超えており、採用後の人材育成に成果を上げています。年間研修計画に基づき、個人研修計画を体系別に定めて職員のスキルに合わせた研修を実施しています。採用時研修では職員のレベルに合わせて同行訪問などを行い、職員が不安なく立ちどころできるよう支援しています。全ての研修参加者は報告書を作成して伝達研修や回覧で共有しています。また、実習生受け入れについての基本姿勢を明文化しており、「実習生の同行を担当する場合の注意事項」や「同行訪問実習実施要項」を基に、実習指導者に対する内部研修を行い、実務経験5年以上の責任者が実習指導を行っています。			
(2)労働環境の整備						
		労働環境への配慮	11	質の高い介護サービスを提供することができるよう、スタッフの労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	スタッフ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、スタッフが充分にくつろげ、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	B
		(評価機関コメント)	職員の有給消化率や時間外労働については経理事務が担当し、職員は有給休暇や時間休などを希望通り取得しています。また、育児休業や介護休業、今年度より職員の声を受けて年間5日間のリフレッシュ休暇制度を新たに設けて、消化するよう推奨すると共に、現在、産休を取得している対象者がいます。職員は毎月提出している自己評価表の中や年2回の親睦会、週1回事業所が昼食を提供して会食しながら話し合う機会を設けるなど、職員が意見を言いやすい環境を整え、様々な悩みや相談が出されています。管理者はメンタルヘルスについての関連セミナーや講習会などへ参加して学び、それぞれに相談に適切に対応できるよう努めています。また、職場内には複数個所の休憩スペースが設けられており、マッサージチェアやテレビ、ベットの設置があり、職員がリフレッシュできるような環境を整えています。労働環境の改善や職員の資質向上を目指した、介護職キャリアアップモデルを取り入れて、働きやすい環境整備に取り組んでおり、離職が少なく高い定着率を実現しています。			

(3)地域との交流				
地域への情報公開	13	事業所の運営理念を地域に対して開示し、広報するとともに、利用者と地域との関わりを大切にしている。	A	A
地域への貢献	14	事業所が有する機能を地域に還元している。	A	B
(評価機関コメント)		ホームページの開設や季刊誌「あかり」新聞を近隣へポスティングすると共に、駐車場に事業所のパンフレットを掲示しています。2ヶ月毎に開催される区の事業所連絡会に参加し、情報交換や地域ニーズの把握に努めています。高齢者が住み慣れた学区で安心して暮らせるように、区役所職員や警察、民生委員など、地域の関係機関のネットワーク構築を目的とした地域包括支援センターが主催する地域ケア会議に参加しています。また、地域の防災訓練や祭りなどへ積極的に参加し事業所を知って貰う機会としています。講習会や研修の案内を駐車場に掲示していますが、地域への積極的な働きかけには至っていない状況です。		

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	15	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)		ホームページやパンフレット、あかり新聞などを作成し情報を提供しています。パンフレットは大きな文字や色使いを工夫し、表を用いるなど必要な情報が分かり易くなっています。介護相談などがあれば申請を一緒に行うなど支援しています。		

(2)利用契約

内容・料金の明示と説明	16	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)		サービス利用開始時に契約書や重要事項説明書を用いて説明しています。重要事項説明書は大きな文字で分かり易く、実費等についても記載し、丁寧に説明の上、同意を得ています。権利擁護については社会福祉協議会と連携を図りながら必要な支援を行うと共に、パンフレットを整備しています。		

(3)個別状況に応じた計画策定

アセスメントの実施	17	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	18	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
専門家等に対する意見照会	19	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・OT/PT・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	20	定期的又は必要に応じて、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)		アセスメントを基に、利用者・家族の意向を反映し、居宅介護計画に沿った訪問介護計画書を作成しています。毎月モニタリングを実施して利用者の現状を把握し、随時及び3～6ヶ月毎に再アセスメントを行い、訪問介護計画を見直しています。関係するサービス事業者が参加する、サービス担当者会議や退院時カンファレンスへの参加、地域医療連携室との連携、連絡票などを用いて必要な連携を図っています。計画を変更する際の基準は指導要綱等に定めています。		

(4)関係者との連携

多職種協働	21	利用者の主治医をはじめ、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
(評価機関コメント)		主治医との連携は往診時に同席したり、地域医療連携室と連絡を取り、退院時カンファレンスなどへ出席しています。また、地域包括支援センターとは電話やFAXなどを用いて必要な連携を図っています。サービス担当者会議や介護支援専門員を介して各種関係機関と連携を持ち、施設や他事業所の資料は必要時情報が提供できるようにファイリングして備えられています。		

(5)サービスの提供

業務マニュアルの作成	22	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル・手順等）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。	A	A
サービス提供に係る記録と情報の保護	23	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	A
職員間の情報共有	24	利用者の状況等に関する情報をスタッフ間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	25	事業者はサービスの提供にあたって、利用者の家族との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		サービス提供に係る各種業務マニュアルを整備し、マニュアル見直し規定に基づき、利用者アンケート結果などを反映した見直しを行っています。また、利用者ごとに個別の手順書を作成し、日々の業務の中で出された意見などを基に、担当スタッフ全員で毎月手順書を確認し、必要な追加や変更を行っています。サービス実施記録は、内容が適切なものとなっているか、また連絡事項を見落としていないかを二重にチェックしています。記録は独自のパソコンシステムを用いて、様式の改善を繰り返し、時系列に確認し易いものとなっています。個人情報の研修の実施や、記録の保管、廃棄については重要事項説明書に明記し、パソコンデータについても消去や廃棄についての取扱い規定を定めています。ヘルパーは訪問前に必ずパソコン上で個人ファイルを確認したり、会議要点の回覧や利用者に変化があれば随時ケア会議を開催するなどして情報を共有しています。毎月サービス提供責任者がモニタリングを兼ねて利用者宅を訪問し状況確認すると共に意見や要望、満足度を確認しています。サービス実施記録は複写式となっており毎回利用者にサービス内容を報告しています。		

(6)衛生管理

感染症の対策及び予防	26	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、スタッフ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	27	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)		感染症に関する対応マニュアルを整備しています。外部研修への参加やインフルエンザ、食中毒などは資料を作成して、内部研修を実施し、対応策などを周知しています。二次感染の予防については予防衣の着用や手洗い用石鹸、手袋、洗濯物を別にするなどに対応で二次感染の予防に努めると共に、受け入れ体制を整えています。事務所内の物品は整理整頓され、事業所内の清掃は、職員が毎日当番制で行い、掃除漏れの無いよう点検表でチェックしています。		

(7)危機管理

事故・緊急時等の対応	28	事故や緊急時、災害発生時等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	29	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
(評価機関コメント)		緊急時対応マニュアルは状況や症状、場面ごとに作成しています。緊急時や災害時の研修を実施し、その中で、地域を意識したバケツリレーや消火器の使い方などの訓練を行い、責任者は毎年行われる地域の防災訓練に参加して地域との連携に努めています。事故等が発生した場合にはトラブル発生時の手順書に沿って、ヒヤリハット報告書や事故報告書を作成し、例会にて職員間で改善策を話し合い周知しています。また、それらはマニュアルや手順書の改訂に繋げられ、必要時、自治体などに報告しています。些細な事や他者に迷惑が及ばない内部的なトラブルについても、ヒヤリハット事例として捉え、見直しや改善に取り組み、大事故の予防に繋げています。		

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	30	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
		プライバシー等の保護	31	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	32	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)		利用者の人権等の尊重については事業所理念に盛り込み、運営規定や重要事項説明書に明記すると共に、必要なマニュアルを整備しています。利用者アンケートの実施や毎月実施しているモニタリングの際に、利用者を尊重したサービスの提供が行われているか確認しています。また、個々の職員は毎月自己評価を行う中で、自身のケアを振り返っています。倫理法令遵守や高齢者虐待、プライバシー保護に関する研修を実施すると共に、東山区の事業所連絡会が実施している高齢者虐待に関する研修会に参加し、全職員に伝達、周知しています。新人職員については採用時に倫理やプライバシー保護、守秘義務等について研修を行い、羞恥心への配慮など、排泄介助についてはビデオを用いて分かり易く研修を実施しています。利用者を受け入れできない基準については重要事項説明書に記載しており、人員体制や地域外などの理由で申し込みを受けられない場合は、理由を説明の上、他の事業所や役所を紹介しています。		
0						
		意見・要望・苦情の受付	33	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ている。	A	A
		意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	34	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	35	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	A
		(評価機関コメント)		年1回利用者アンケートを実施し集計結果を職員間で回覧し、全職員が意見や感想を記載して課題を明確化し、改善に向けて取り組んでいます。サービス提供責任者による毎月のモニタリングの際やサービス提供時などにも意見や要望が無い声掛けを行い、様々に意見を出しやすい環境作りに努めています。契約の際や初回面談時に、第三者委員への連絡先を書面を用いて説明を行い、重要事項説明書に第三者の相談窓口を記載すると共に、事業所内にも掲示しています。第三者委員は年に1度事業所の例会に参加を得ており、トラブル等の書類を確認してもらっています。また、公的機関から連絡等があれば迅速に利用者・家族と面談を行い、速やかに事態の收拾に努めています。トラブル等はインターネット上で開示しています。		
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	36	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	A
		質の向上に対する検討体制	37	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スタッフ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	38	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)		サービス評価委員会を設置し毎月会議を行っています。年に1度利用者アンケートを実施し、サービス評価委員会でアンケート結果を分析・検討し、利用者の意見や要望をサービス内容の改善に繋げると共に、次年度の事業計画に反映しています。個々の職員は毎月ヘルパー自己評価を実施して、個々の課題の達成に取り組み、事業所全体のサービスの向上に繋げています。3年に一度第三者評価を受診しサービスの向上に向け取り組んでいます。		