

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21年 6月 30日

平成 21年 1月 3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 1) 理念の周知と実践 事業所の理念を職員一人ひとりが日々の活動の中で大切に して利用者に接するとともに、地域の方々にもその姿勢を示さ れている様子を訪問調査時のヒアリング等を通じて確認する ことができた。</p> <p>(通番 2) 組織体制 評価委員会と例会(全職員出席)をそれぞれ毎月一回行うこ とにより、必要事項の周知徹底と情報の共有が図られている。 業務規程を定め、介護・自立支援部門それぞれに管理者を置き、 職員にきめ細かい指示や調整が行われていた。</p> <p>(通番 8) 質の高い人材の確保 資格手当の支給や資格取得にかかる費用を事業所から半額 補助する等、資格取得へのサポートが行われ、事業所として質 の高い人材の確保に取り組まれている。</p> <p>(通番16) 利用契約(内容・料金の明示と説明) 介護計画書に利用料の概算も示されており、利用者がサービ スの選択をする際の説明が、きめ細やかに行われている状況を 確認することができた。</p>
------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>(通番11) 労働環境への配慮 月8日間の休日の他、有給休暇も含めた勤務シフトが組まれているが、シフトの関係上、男性職員は有給休暇を取得しにくい状況が見受けられた。男性職員が少ないことや、利用者や業務内容との兼ね合い上、調整が難しいことが考えられるが、現状を課題として認識し、改善に向けた取組みが望まれる。</p> <p>(通番33) 意見・要望・苦情の受付 訪問系のサービス事業所の特質上、利用者は意見がある場合、日々対応している訪問介護員に直接意見を言う方法しかなく、事業所として意見を汲み取りにくい状況にある可能性も考えられる。今後の課題として、利用者の声を汲み取る方法について事業所全体で意見を出し合いながら検討されることが望まれる。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所の理念を職員一人ひとりが日々の活動の中で大切にし、利用者や地域の方々にもその姿勢を示されています。利用者一人ひとりへのきめ細かいサービス提供や迅速な対応、事故防止への細心の注意など、真摯に事業運営されていることが見受けられました。 事業所内は、共有事項や伝達事項の確認、訪問する人の送り出しや迎え入れの声かけなど、職員間のコミュニケーションがしっかりとなされており、意見も言いやすい雰囲気であり、協力し合って運営されていました。また、管理者や、経験年数の長い職員のフォローや心配りが細かになされており、経験年数の少ない職員も信頼し安心して働きやすい環境が整えられていました。 ・ 毎年度、職員がそれぞれに目標を決めており、さらには、月に一度、自己評価を行った上で職員全体のとりまとめも行っています。ただ、年度ごとの個人の目標についての振り返りは体系的には行われていませんでした。毎年の目標設定、月に一度の自己評価をされているので、それらを活かして、個別の年間の振り返りを行ってみてはいかがでしょうか。 ・ ホームページは一定作成され情報発信も行われていますが、コンテンツの整理や「見やすさ」という視点において、まだまだ改善の余地があると考えます。ホームページにリンクを作る等、掲載されている内容と発信の仕方をさらに工夫し、閲覧した人々への情報提供の幅を広げる等、他の関係機関との連携を可視化させることを検討されてみてはいかがでしょうか。

※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	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
訪問調査実施日	平成21年3月12日
評価機関名	きょうと福祉ネットワーク「一期一会」

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)		事業所の理念を職員一人ひとりが日々の活動の中で大切に、利用者や地域の方々にもその姿勢を示されている。評価委員会と例会(全職員出席)をそれぞれ月一回行うことにより、必要事項の周知徹底と情報の共有が図られている。業務規程を定め、介護・自立支援部門それぞれに管理者を置き、スタッフにきめ細かい指示や調整が行われていた。			
(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。	A	A	
	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		管理者が常に現場と離れることなく、日々のサービス提供や訪問ルートの確認など課題を職員全員で共有し、取組まれていた。			
(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。	B	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)		法令の変更にも迅速に対応し、最新の情報や新聞・メディアの見聞、新しい知識などの情報提供を機関紙等の回覧により行われている。また、サービス評価委員会ですまざまな意見交換、現状の確認等が行われていることなどから、管理者等と職員が協力しあって事業運営を行っていたが、管理者の自己評価は厳しく評価しており、現状に満足せずにより向上していきたいという真摯な姿勢が感じられる。			

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)		職員の資格取得にかかる費用を事業所から半額補助し、研修等については職務扱いとするなど、事業所として職員個人の資質向上をサポートする姿勢が見受けられた。離職状況については、昨年6月に1名退職した後、退職者はなく、入職者3名は働きながら資格を取得された。また、介護福祉士資格取得者には資格手当を設けるなど、質の高い介護サービスを提供するための人材の確保・育成が図られている。 毎年度、職員一人ひとりが一年間の目標を決め、さらには一ヶ月ごとに自己評価と全体のとりまとめが行われている。ただ、職員それぞれの一年間の目標についての振り返りは体系的には行われていない。個人の目標設定と自己評価がされているので、それを活かして、一年間の振り返りを体系的に行うことでさらなる人材育成となることを期待する。 実習生の受け入れについては、はじめにきめ細かいオリエンテーションが行われ、実習中も職員によるサポートが行われている。		
(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。	B	B
		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	A
		(評価機関コメント)		月8日間の休日に加え、可能な範囲で職員の有給休暇取得希望日を入れて、勤務シフトが組まれている。ただ、男性職員がシフトの関係上、有給休暇を取得しにくい状況であった。年に1回健康診断を実施し、その際に産業保健センター等へのメンタルヘルスのカウンセリング受診等も職員にすすめる体制があった。また、事業所内にマッサージチェアが設置されており、職員が休める環境も整えられていた。		
(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	A
		(評価機関コメント)		「あかり新聞」を利用者、関係機関、近隣の方に配布、事業所入り口にも掲示しており、ホームページにおいて、事業内容や最近の活動状況などを閲覧できるようになっている。また、地域住民を対象とした介護講習への協力など、事業所のあり方が地域や社会に関われるよう工夫されていた。		

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)		サービスの調整が出来次第、利用者に対してサービス選択に必要な情報提供がなされている。介護保険外サービスも実施しており、利用者に対してその説明も行われている。		

(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)		介護計画書に利用料の概算も示されており、利用者がサービス選択する際、きめ細かい説明が行われている。		
(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)		適切にアセスメントが行われており、利用者本人、家族の希望を尊重し、また必要時には利用者宅をサービス提供責任者が訪問し、医師等他の専門家と連携しながら、計画が策定されている。		
(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)		関係者の連携として、利用者の住居アパートの管理人との連携をとっている。今後、地域の民生委員とも連携を図っていくことで、より重層的なケアにつながることを期待したい。		
(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)		常に新しい情報を取り入れるために、毎月書籍等の購入費用が確保されている。また、既に整備されたマニュアルで、その実施方法に慣れていても、常に新人の気持ちでマニュアルを見直し、事故防止や安全確保を心がけてサービス提供されている。職員間の情報共有については、事業所内の掲示やパソコンでの情報共有、職員同士の声かけやサービス提供責任者間での連携など、迅速にきめ細かく行われている。		
(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)		感染症の対策については、必要な備品を常備し、二次感染を防ぐために情報の共有、申し送りの確認など徹底されていた。		
(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)	事故や緊急時にマニュアルが整備されている。事故発生時には、サービス評価委員会で再発防止に向けて検討し、例会で周知徹底が図られている。
--	------------	--

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)		人権の尊重、プライバシーの保護等については、内部研修、例会等で常に問題意識をもって取り組まれている。サービス利用の依頼があった場合、利用者の依頼内容等で断ることなく、時間と人員の関係上で対応できる限り、受け入れている。夜間対応など営業時間外のサービス利用希望があった場合は、夜間のサービスを提供している事業所を紹介するなどの対応がとられている。			
(2)意見・要望・苦情への対応						
	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。	B	B	
	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	公的機関等の窓口で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)		利用者に対してアンケートを年1回行い、利用者の意向を収集されている。アンケートに寄せられた意見を「あかり新聞」で報告し、サービスの質の向上に役立っている。しかし、事業所も利用者の意見の収集方法について工夫が必要であると考えられていたので、ケアマネジャー等との連携を図るなど、今後、工夫されることを期待したい。			
(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。	A	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)		情報の公表や第三者評価の受診を通じて、自己点検を行い、サービス評価委員会や例会などにおいて検討し、事業所の改善に取り組んでいる。			