

# アドバイス・レポート

平成20年1月19日

平成19年8月6日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（福）京都福祉サービス協会西七条事務所につきましては、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

評価が高かった点	<p><b>I 健全な組織体制</b></p> <p>(2) 組織体制 ①責任者等の協働 (3) 労働環境 ②ストレス管理</p> <p><b>II 適正なサービス提供体制</b></p> <p>(1) サービスの品質の確保 ①業務マニュアルの作成 (2) 個別援助計画 ①アセスメントの実施 ⑤個別援助計画の見直し (3) 利用者等の希望尊重 ②希望等を引き出す働きかけ (4) 衛生管理 ①感染症の対策及び予防 ②事業所内の衛生管理等 (5) 危機管理 ①事故・緊急時等の対応 ②事故の再発防止等</p> <p><b>III 利用者保護の観点</b></p> <p>(1) 利用者保護 ②プライバシー等の保護</p> <p><b>IV サービスの質の向上の取組</b></p> <p>(1) 苦情解決 ②苦情やトラブルへの対応 (2) 質の向上に係る取組 ①利用者満足度の把握 (3) 評価の実施 ①自主点検の実施</p>
理由	<p><b>I 健全な組織体制</b></p> <p>在宅相談員が中心になり各種委員会活動が活発に行われています。また会議録は詳細に作成されています。</p> <p>スタッフの業務上の悩みや相談に対するスーパーバイズ体制が整っています。特にOB職員による独自の「ヘルパー110番」の取組みは業界にとっても貴重な資源です。</p> <p>登録ヘルパーの有給休暇取得が円滑に実施されています。</p> <p>スタッフ間の業務補完がしやすく連続休暇が取得できる仕組みがあります。</p> <p>資格取得の助成、勉強会が充実しスタッフの資格取得応援体制が整っています。</p> <p><b>II 適正なサービス提供体制</b></p> <p>業務マニュアルとヘルパーハンドブックは毎年改訂し、新人にも使いやすくできており現場業務に十分に活用されています。</p> <p>訪問面接がきめ細かに実施され、アセスメントに活用されています。</p> <p>モニタリングはサービス提供責任者が直接訪問して実施されています。</p> <p>利用者アンケートの設問内容がわかりやすく答えやすいです。</p> <p>組織全体で衛生管理と危機管理が徹底されています。</p> <p><b>III 利用者保護の観点</b></p> <p>会議や研修、勉強会、マニュアル活用が徹底され、スタッフは利用者のプライバシーにかかわる問題意識が高いです。</p>

	<p><b>IVサービスの質の向上の取組</b>          苦情やトラブル対応の重要性をスタッフ全員が理解し、特に初期対応について誠意ある対応に心がけています。          利用者や家族、他事業所に対するアンケート調査を実施しています。独自の自主点検と内部監査を実施しています。</p>
<p>改善努力を要する点</p>	<p><b>I 健全な組織体制</b>          (1) 組織の理念・運営方針 (2) 運営方針の周知と実践          (3) 労働環境 (3) 休憩場所の確保          (4) 課題の設定 (2) 業務レベルにおける課題の設定  <b>II 適正なサービス提供体制</b>          (1) サービスの品質の確保 (3) 確実な情報伝達 (4) ケアカンファレンス  <b>IVサービスの質の向上の取組</b>          (2) 質の向上に係る取組 (2) 質の向上に対する検討体制</p>
<p>理 由</p>	<p><b>I 健全な組織体制</b>          全職員が運営方針を確認するチーム会議に登録ヘルパーの出席が義務づけられておらず、全職員に周知できていません。          スタッフに対する定期ヒヤリングに努めていますが、登録ヘルパーまで行き渡っておらず十分とは言えません。          人事評価制度を実施しているにもかかわらず、給与に反映されていません。また公正な人事評価の仕組みが整っていません。  <b>II 適正なサービス提供体制</b>          スタッフ全員への情報伝達はケアリーダーの力量に左右されるうえ、周知状況が確認できていません。          ケアカンファレンスは問題が発生した場合のみしか開催されていません。  <b>IVサービスの質の向上の取組</b>          サービスの質の向上に係る検討会は活発に行っていますが、参加は各事務所の代表者に限られています。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>組織が大きいゆえ、スタッフ全員に対する情報伝達と意思疎通について日々弛まない努力を感じます。情報伝達は伝えたまにならない仕組み、周知を確認することが必要です。特にサービス提供責任者と登録ヘルパーとの接点をいかに持つ仕組みを確立するにかかっていると思います。方策としてはサービス提供責任者と登録ヘルパーによる基幹的な会議を設置し、その際登録ヘルパーが有給で参加できる仕組みを作ってください。たとえ全員が出席できなくても時間をかけてより多くの登録ヘルパーが参加しやすい仕組みづくりが必要です。そこからより詳細な利用者情報がカンファレンスに提供できるようになります。いかに利用者にきめ細かなサービスができるかは、利用者について一番多くの情報を持つ登録ヘルパーとの接点を充実しないと図れません。          「ヘルパー110番」は受動的な意見の受付窓口でしかなくスタッフ全員の意見集約は困難です。スタッフ全員の意見集約には定期ヒヤリングで登録ヘルパー全員に行う必要があります。          スタッフの休憩場所については、マッサージチェアの設置やおいしいお茶が提供できるサロン風にしてはいかがでしょうか。サロンには「ヘルパー110番」の担当者のような OB 職員が常駐し、休憩に来るスタッフにお茶を提供する。気軽にOB職員と話せることで自然にスーパーバイズが受けられ、登録ヘルパーをはじめスタッフが積極的にサロンに来る機会が増えればより意見収集、意思疎通ができ、加えてスタッフのストレス軽減が図れると思います。          意見箱の設置や利用者アンケートの実施により利用者の要望の把握に努めておられますが、利用者の声を取りこぼしていることが少なくないようです。</p>

利用者の要望の引き出しに一層の工夫を期待したいです。OB職員による「ヘルパー110番」を、利用者にも解放してはいかがでしょうか。利用者の生の声が直接得られるこの上ないツールになると思います。

サービスの質の向上に係る検討会や研修会には現場の要である登録ヘルパーが参加しないと意味がありません。サービス提供責任者ごとに地域レベルで計画的かつ組織的に実施する仕組みづくりが必要です。より細かい組織で研修を実施することはスタッフの業務能力の底上げにもなります。

## 評価結果対比シート

事業所番号	2670400197
事業所名	社会福祉法人京都福祉サービス協会 西七条事務所
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)	居宅介護支援
訪問調査実施日	平成19年12月13日(木)
評価機関名	社団法人京都社会福祉士会

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I 健全な組織体制	(1)組織の理念・運営方針	① 理念の周知と実践	組織の理念が、利用者及びスタッフ等に周知され、法人の理事長及び事業所の管理者等（以下、「責任者等」という。）を含むスタッフ全員が、理念に沿ったサービスの提供を実践している。	A	A
		② 運営方針の周知と実践	事業所の運営方針が、利用者及びスタッフ等に周知され、責任者等を含むスタッフ全員が、運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	A	A
		③ 運営規程の遵守	事業所の運営規程が、利用者及びスタッフ等に周知され、責任者等を含むスタッフ全員が、運営規程に沿った事業所の運営及びサービスの提供を実践している。	A	A
	(2)組織体制	① 責任者等の協働	責任者等は、介護サービスの質の向上に熱意を持ち、事務所の運営について、スタッフと共に取り組んでいる。	A	A
		② 管理者による状況把握	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
		③ 透明性の確保	責任者等は、公正・適切なプロセスで意思決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	A	A
		④ 支援体制の充実	利用者の主治医や医療機関・介護保険施設との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。	A	A
	(3)労働環境	① 労働環境への配慮	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
		② ストレス管理	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。	B	A
		③ 休憩場所の確保	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、必要な設備・備品を備えている。	B	B
	(4)課題の設定	① 重点課題の設定	外的環境の変化や傾向を見極めた上で、事業の運営における重点課題が設定され、組織全体として課題の達成が図られている。	A	A
		② 業務レベルにおける課題の設定	各業務レベルにおいて課題が設定され、スタッフ全員が課題の達成に取り組んでいる。	A	A
	(5)人材の確保・育成	① 質の高い人材の確保	スタッフの採用時において、質の高い介護サービスを提供できる人材の確保を主眼としている。	A	A
		② 継続的な研修の実施	採用時研修・フォローアップ研修等を実施しており、スタッフは、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。	A	A
		③ OJTの実施	スタッフが業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパーバイズ（指導・助言）を行う体制がある。	A	A
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				27

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II 適正なサービス提供体制	(1)サービスの品質の確保	① 業務マニュアルの作成	事故防止や安全確保を踏まえた業務マニュアルが作成され、スタッフに活用されている。	A	A
		② サービス提供に係る記録	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、サービス提供を円滑に行うための工夫がされている。	A	A
		③ 確実な情報伝達	スタッフ間の申し送りや情報伝達を確実に行うとともに、重要な事項については、全てのスタッフに伝わる仕組みとなっている。	A	A
		④ ケアカンファレンス	定期的又は必要に応じてケアカンファレンス（介護検討会）が開催され、意見交換が行われている。	B	B
	(2)個別援助計画	① アセスメントの実施	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況、利用者及びその家族の希望等を踏まえたうえでアセスメントを行っている。	A	A
		② 個別援助計画の作成	アセスメントに基づき、利用者一人ひとりの目標を明らかにした個別援助計画を作成している。	A	A
		③ 専門家等に対する意見照会	個別援助計画の策定に当たり、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
		④ スタッフの意見の集約	個別援助計画の策定に当たっては、当該利用者に関わる全てのスタッフの意見を採り入れており、共通認識に基づく目標達成が図られている。	A	A
		⑤ 個別援助計画の見直し	定期的又は必要に応じて、個別援助計画の見直しを行っている。	A	A
	(3)利用者等の希望尊重	① 利用者・家族の希望尊重	個別援助計画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
		② 希望等を引き出す働きかけ	利用者やその家族が、希望や要望、気掛かりなこと等をスタッフに気軽に伝えたり、相談できる機会を確保している。	A	A
	(4)衛生管理	① 感染症の対策及び予防	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
		② 事業所内の衛生管理等	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
	(5)危機管理	① 事故・緊急時等の対応	事故や緊急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
		② 事故の再発防止等	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
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				29

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ 利用者保護の観点	(1)利用者保護	① 人権等の尊重	利用者の人権や意思の尊重について、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
		② プライバシー等の保護	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
		③ 個人情報保護	利用者の個人情報の保護及び職務上の守秘義務について、スタッフに徹底している。	A	A
		④ 利用者の決定方法	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	A	A
	(2)情報提供	① 事業所情報等の提供	事業所の概要及びサービス内容について、利用者やその家族にわかりやすく説明を行っている。	A	A
		② 利用者に係る情報交換	サービス利用時の状況について家族に情報提供を行い、家族から家庭での状況について情報を得る等、情報交換を行っている。	A	A
		③ 開示請求への対応	利用者やその家族から、提供を受けたサービスの内容や費用の明細等について情報開示の請求があった場合には、適切に対応している。	A	A
		④ 地域への情報公開	事業所の運営理念を地域に対して啓発・広報するとともに、事業所の機能・知識等を地域社会に提供している。	A	A
	(3)利用契約	① 料金の明示と説明	介護サービスの利用に際して必要となる料金について、根拠を明らかにして利用者にわかりやすく説明している。	A	A
		② 合意書面の作成	サービスの提供開始に当たっては、利用者及び事業者双方の権利・義務を明らかにし、合意の結果を契約書等として書面に行っている。	A	A
小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				20	20

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅳサービスの質の向上の取組	(1)苦情解決	① 苦情・相談窓口の明示	利用者からの苦情や相談を受けつける窓口及び担当者等が明示され、利用者及びその家族に周知されている。	A	A
		② 苦情やトラブルへの対応	苦情やトラブルがあった場合には、組織として迅速かつ誠意をもって対応している。	A	A
		③ 第三者への相談機会の確保	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
		④ 苦情に基づくサービスの改善	利用者からの苦情をサービスの向上に役立てている。	A	A
	(2)質の向上に係る取組	① 利用者満足度の把握	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立てている。	A	A
		② 質の向上に対する検討体制	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、責任者等を含むスタッフ全員が積極的に参加している。	B	B
		③ 評価の意義についての周知	サービス評価を行うことの意義及び評価結果をサービス改善に活かすことが、責任者等を含むスタッフ全員に周知され、理解されている。	A	A
	(3)評価の実施	① 自主点検の実施	京都府が各事業所に配布している「自主点検表」を活用して、年に1回以上、自主点検を行っている。	A	A
		② 自己評価の実施	事業所の体制及びサービスの内容に係る自己評価を定期的又は必要に応じて行い、自らが提供するサービスの質の改善に役立てている。	A	A
		③ 第三者評価の受け入れ	客観的なサービス水準の把握のために第三者評価を受け、評価結果を積極的に公表している。	A	A
小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				19	19

【大項目ごとの点数】

大項目	自己評価	第三者評価結果
I 健全な組織体制	27	28
II 適正なサービス提供体制	29	29
Ⅲ利用者保護の観点	20	20
Ⅳサービスの質の向上の取組	19	19

【達成率換算表】

大項目	達成率			
	自己評価		第三者評価	
I 健全な組織体制	27/30	90%	28/30	93%
II 適正なサービス提供体制	29/30	97%	29/30	97%
Ⅲ利用者保護の観点	20/20	100%	20/20	100%
Ⅳサービスの質の向上の取組	19/20	95%	19/20	95%

