

様式 7

アドバイス・レポート

平成 24 年 11 月 2 日

平成 24 年 7 月 24 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（オハナきたケアセンター）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><u>I 一(1)組織の理念・運営方針</u> 経営者はじめ、職員が一丸となって「依頼は絶対に断らない！」を一貫して開設以降3年間サービス提供に取り組まれている姿勢は非常に高く評価できます。</p> <p><u>III 一(3)18 利用者・家族の希望尊重</u> 利用者・家族の希望を第一に考え、課題を捉えた具体的な個別援助計画を作成されています。自立支援を実施するために、じっくりとご利用者の話を聞く体制があり、そのための時間も惜しむことなく取り組んでおられると評価します。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><u>I 一(2)計画の策定</u> 組織の成熟に向けて、体制や現状の分析を行い、適切に課題や問題点について業務レベルにおける解決すべき具体策が明確になっていませんでした。</p> <p><u>IV 一(3)36利用者満足度の向上の取り組み</u> 利用者満足に関する担当者・担当部署や検討会議等を設置しておらず、評価結果を分析・検討し、課題を明確化していく組織的な仕組みがありませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><u>I 一(2)計画の策定</u> 組織として捉えられた課題について、業務レベルにおいて、具体的且つ計画的に対策を盛り込んだ実施計画の策定と定期的評価をされることにより、組織の強みがより発揮できることを期待します。</p> <p><u>IV 一(3)36利用者満足度の向上の取り組み</u> 顧客満足度調査を実施、その結果を分析し、サービス体制を見直してより良いサービスの実施の為に職員間で活かして頂ける事を期待します。</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	2670100755
事業所名	オハナきたケアセンター
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)	-
訪問調査実施日	平成24年9月25日
評価機関名	(社)京都府介護支援専門員会

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。	B	B	
	(評価機関コメント)		「高齢者の生活の質と自立を守る」「利用者第一主義」「地域との結びつきを重視」すると契約書第2条の方針に定め、常に連携を取りながら実践に活かされている。運営委員会は今月から実施すること、組織として現場の意見を吸い上げる仕組みの構築に心がけください。			
(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	B	
	(評価機関コメント)		業務レベルにおけるキャリアパスは設定されており、それぞれのレベルに求める課題や求められる業務の標準が示されているものの、職員個々における課題設定と達成に向けた取り組みが期待されます。			
(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り組みを行っている。	B	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)		管理者は、定例会議を通して、運営上の課題について職員とのコミュニケーションをとり、対応の周知を行い、緊急時においても24時間連絡が取れる体制を整え、報告事項についてはメールにて把握を心掛けられています。			

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。	B	B
		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。	B	B
		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。	C	C
		(評価機関コメント)	研修への参加については地域包括との4回/年のテーマ別研修、北区サービス事業所高齢者虐待学習会等積極的に実施出来ており、意識の高さがうかがえます。但し、自己評価のとおり計画的且つ体系的な研修計画の実施が課題です。実習の受け入れについては、まず、受け入れの検討からはじめては如何でしょうか。			
(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	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、具体的な取り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環境を整備している。	B	B
		(評価機関コメント)	職員からのヒアリングからも伺えたとおり、休憩室の設置をはじめ労働環境に配慮されており、ストレスを解消する行事の企画が工夫されています。			
(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。	B	B
		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。	C	C
		(評価機関コメント)	開設3年がたち、事業所の拠点に入居されている基会所にパンフを設置するなどの広報活動は行われているものの他のアピールポイントや地域行事への参加等を通じ、活動の周知・啓蒙を図られることを期待します。			

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
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)	ホームページを開設し、ブログの更新も発信しておられます。パンフレットを活用し、事業所の情報や提供サービスの内容も利用者にとって、なじみやすわかりやすいように工夫されています。			
(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。	B	B
		(評価機関コメント)	サービス開始に当たっては重要事項説明書を用い、丁寧に説明をしたうえで同意をとっておられます。権利擁護のために成年後見制度や地域福祉権利擁護の活用を目指し、取り組んでいくための準備をしておられます。			

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)		自立支援や、利用者の希望に沿った個別援助計画を、細やかなアセスメントを基に作成しておられます。サービス担当者会議等で得た専門家からの意見を反映させ、定期的に、または必要に応じて見直しも行っておられます。		
(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。	B	B
(評価機関コメント)		医師や他職種との協働を常に旨に、情報交換や連携を行っておられます。利用者を取り巻く、社会資源・関係機関のマップ等の資料作成が今後の課題ではないでしょうか。		
(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。	C	B
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。	B	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		必要に応じて『利用者の生活支援を24時間行う』と言う、事業所の理念である高齢者の生活の質と自立支援を担保するための情報共有がしっかりと職員間で取られています。業務マニュアルについては、より実務的なものに見直しをかけられ、見直しのための組織的な仕組みを作られては如何でしょうか。		
(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。	B	B
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)		安全衛生委員会を設置されて、積極的に感染症野予防に取り組んでおられます。感染症のマニュアルもあり、見直しもされていますが、個別の感染症である利用者についての対応マニュアルの作成が望まれます。		
(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。	B	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		事故や緊急時、災害発生時等のマニュアルは整備され、指揮命令系統は整っています。今後は地域で合同の消防訓練等を企画参加されたり、職員への研修を期待しています。		

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
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。	B	A
		(評価機関コメント)	地域包括支援センター主催の虐待の勉強会に参加されたり、利用者のプライバシーに係る身体、生活の支援をしっかりと意識したサービス提供を心掛けておられます。どんな困難な状況であっても受け入れていこうという姿勢があり、尊厳を守るという理念が強く現われています。			
(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	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。	B	B
		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)	利用者の立場に立って向き合い、しっかりと話を聞く姿勢があり、サービス改善の取り組みも組織的にされていますが、利用者からの要望等に対する結果報告をされる仕組みを検討されると良いのではないのでしょうか。			
(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	C
		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。	B	B
		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。	C	B
		(評価機関コメント)	満足度調査がされていませんでした。開設間もないタイミングで第三者評価に積極的に受診され、質の向上を図ろうとする改善に向けた姿勢が高く評価できます。			