

(様式6)

# 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)	居宅介護支援
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	訪問介護
訪問調査実施日	平成26年1月29日
評価機関名	公益社団法人京都府介護支援専門員協会

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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1)組織の理念・運営方針</b>						
		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)		「くらしに笑顔と安心を」を理念として、所内掲示やホームページ、機関紙、FAX送信票など目につきやすいところに明示されています。理事会、評議員会、事業運営会議、経営企画会議、エリア会議など、重層的に意思決定の場、職員の役割などが明文化され運用されています。また、課題に応じて、サービス向上委員会、高度ケア普及委員会などが置かれ、質の向上に向けた取り組みが行われています。		
<b>(2)計画の策定</b>						
		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)		毎年、事業所向けアンケートを行い、声を聞くとともに、各チームで取り組みを振り返り、事業方針や計画づくりに活かしておられます。2014年度からの中長期計画「チェンジ24」を策定中で、24の課題と解決への指針を現在策定中です。執務基準書、課業一覧が整備され、個々の役割が明記されています。また、全ヘルパーがヘルパー会議報告ノート所持し、各自の年間目標記入による意識向上と、会議や研修の参加と理解度の把握に努めておられます。		
<b>(3)管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
		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。	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。	B	A
		(評価機関コメント)		毎年9月をチェック月間と定め、法令遵守の視点で自主点検を行っています。法人全体で「内部評価」の仕組みがあり、相互に確認を行っています。毎週火曜日にチーム会議が行われ、議事録は所長も確認しています。月報やホワイトボードの活用で、事業の実施状況等の状況把握がされています。		

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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1)人材の確保・育成</b>						
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		介護福祉士の受験対策の直前講座を開催し、資格取得支援をすすめているほか、資格取得にかかる費用などは事業所が負担をしています。訪問介護の24名の常勤職員は全員が介護福祉士を取得しています。新規採用時には、先輩職員とのOJTと講義研修を組み合わせた3ヶ月間のプリセプターシップ研修が行われるほか、SDS制度(自己啓発支援制度)、研修の情報提供や参加支援体制が充実しています。実習指導マニュアルは整備され、実習指導者はおられますが、研修は受けておられませんでした。		
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		職員の毎月の時間外勤務の状態はデータ化され、労務管理に役立てられています。休暇は2時間単位で取得でき、年間に5日間のハッピー休暇という独自制度もあります。その他に一人一台のパソコンが配備され、業務負担の軽減につながっています。産業医と契約がされているほか、OB職員による「ヘルパー110番」という相談窓口も置かれています。		
<b>(3)地域との交流</b>						
		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	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)		ホームページや機関紙「ほのぼの」により情報発信が行われています。保健・医療・福祉関係者向けの「スキルアップ公開講座」の開催、老人クラブへの「認知症あんしんサポーター養成講座」、「西七条まつり」への参加などに取り組んでおられます。		

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
<b>III 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
		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)		社会資源の紹介のため、各サービスごとのパンフレットなどが準備されています。また必要に応じて、提供もされています。		
<b>(2)利用契約</b>						
		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)		契約書説明マニュアルにより、説明内容を統一されています。また利用後、途中で後見人が選任された際は、再度後見人へ契約書等の説明を行ない、同意を得ています。		

(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)		法人内で統一した介護保険ソフトを使用し、アセスメント、サービス担当者会議、サービス計画書、モニタリングなどパソコンにて一元管理されています。利用者のニーズの把握から専門家等への意見照会、サービス内容の見直し、変更まで状態に応じてケアプランの変更が適宜行われていました。		
(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)		ケアマネタイムを活用し、医師との連携を図り、意見聴取や情報の共有を図っています。また下京事業所連絡会や下西ネット委員会主催の講義、地域包括支援センターでの事例検討会などへ積極的に参加し連携を図っておられました。		
(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)		ケアマネジャー間のお互いの学びの場として、毎月チーム会議にて事例検討会を行っています。毎朝の申し送りを9時から行い、職員ごとの利用者の情報共有を行っています。また訪問などの際は、ケースファイルの持ち出しが禁止となっています。記録については、IT化によるパソコン管理となっています。		
(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)		事業所内は整理整頓がしっかりされており、誰が見ても見やすくされています。また感染症対策におけるマニュアルの整備とそれに基づき、備品（ゴム手袋や予防衣など）が整備されています。訪問介護においては、法人本部の人材開発部に保健師・看護師が所属しており、必要に応じて、喀痰吸引等の指導も行っておられます。		
(7)危機管理				
事故・緊急時等の対応	28	事故や緊急時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
災害発生時の対応	30	災害発生時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
(評価機関コメント)		事業所内に1名リスクマネージャーを選任し、研修の実施や再発防止、改善策など検討されています。また法人全体で2ヶ月に1回開催されているリスク管理委員会にリスクマネージャーが参加。法人全体の事故の状況や交通事故の状況を把握し、事業所にて周知がされています。また法人のイントラネットにて誰でも閲覧できる仕組みが構築されています。年1回の同一敷地内の特別擁護老人ホームの避難訓練への参加はありますが事業所として災害発生時における地域との連携など役割が明確ではありませんでした。		

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		人権等の尊重	31	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	32	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	33	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)		法人理念にもある「利用者本位のサービス」を意識し、サービス提供がされています。また個人情報保護、虐待、職業倫理、プライバシーなどの研修が実施されており、研修の充実を感じました。利用の申込については、全て受け入れています。		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		意見・要望・苦情の受付	34	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	35	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	36	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)		受け付けた苦情については所定の報告書にまとめ、対策を検討されています。その内容はデータベース化し、法人内のリスク管理委員会にて本部へ報告されています。内容については、社内のイントラネットにて閲覧できるようになっています。このことにより他事業所で発生した利用者の苦情なども確認できるため、事業所間の情報の共有ができています。ヒヤリハットについては、対策も含め、機関紙に載せ公表されています。		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		利用者満足度の向上の取組み	37	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	38	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	39	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)		毎年、利用者アンケートを実施し、分析されています。法人全体でのアンケート結果なども確認ができるようになっています。サービス向上等委員会において、資質向上に向けた検討会が設けられており、過去に居宅介護支援の事例集や訪問介護では「ひやりはつと事例集」「活動事例集」「医療的ケア・ターミナルケア事例集」などが発行され、活動の結果をまとめられています。		

様式 7

## アドバイス・レポート

平成26年 2月10日

平成26年1月6日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた社会福祉法人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

<p>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p>【継続的な研修・OJTの実施】 新規採用時には、先輩職員とのOJTと講義研修を組み合わせた3ヶ月間のプリセプターシップ研修が行われるほか、SDS制度（自己啓発支援制度）、研修の情報提供や参加支援体制が充実しています。また、資格取得にかかる費用などは事業所が負担をしているほか、訪問介護では、介護福祉士の受験対策の直前講座を開催し、資格取得支援をすすめています。職員の視野を広げ、職員が意欲的にスキルを高めていく支援体制が組織的に構築されている点は高く評価できる点です。</p> <p>【質の向上に対する検討体制】 サービス向上委員会等において、質的向上に向けた検討が委員会にて行われています。今まで検討した内容を居宅介護支援において「事例集」として、訪問介護では「ひやりはっと事例集」「活動事例集」「医療的ケア・ターミナルケア事例集」を書籍として発刊するなど、取組みの成果をあげています。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>【災害発生時の対応】 年1回、同一敷地内の特別養護老人ホームの避難訓練に参加されていますが事業所としての役割が明確になっておらず、参加はできているが連携が十分に図れていないように感じました。また消防計画や備蓄などがあることは知っておられますがその内容や活用方法など確認ができていませんでした。</p> <p>【意見・要望・苦情の受付】 利用者の意向や満足を把握する目的で、利用者への個別の相談面接や利用者懇談会が定期的に行われていませんでした。</p>

<b>具体的なアドバイス</b>	<p><b>【災害発生時の対応】</b> 近年災害発生時のケアマネジャーの役割について、様々なところで検討されており、事業所として、災害発生時の役割（地域との連携・利用者の安否確認など）を同一敷地内の特別養護老人ホームと連携を図り、消防計画に盛り込むなどご検討ください。事業所内の連絡体制は確立されているため、事業所内で模擬演習をするなどご検討ください。</p> <p><b>【意見・要望・苦情の受付】</b> 利用者アンケートの実施やモニタリングを通じて、利用者の意見や要望を集約し、サービス向上につなげておられますが、利用者の意向や満足を広く拾い上げるために、担当以外のケアマネジャーが利用者宅を訪問し、個別の相談面接を行うことや、利用者・家族に集まってもらっての懇談会の開催など、更なる工夫を検討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。