

アドバイス・レポート

平成29年4月28日

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

平成28年11月2日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた宮津市社会福祉協議会訪問介護事業所につきましては、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>○職員の意向等の把握 年2回の職員面接が実施され、面接に際しては事前面接シート準備することにより常勤職員だけでなく、非常勤ヘルパーや登録ヘルパーも意向や要望を伝えることが出来るよう配慮されています。</p> <p>○利用者や家族からの意向（意見・要望・苦情）を吸い上げる仕組み 「利用者（家族）からの声」という様式を用いて、サービスに関する意向を伝えやすいように工夫されており、利用者（家族）の意向に沿ったサービスの質の向上に対する姿勢を感じることができました。</p> <p>○地域貢献 社会福祉協議会として「出前講座」などを実施し、訪問介護事業所の職員等も参加しています。地域福祉の向上に向けて、事業所の持つ力を地域に還元する積極的な姿勢を感じることができました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>○介護計画の見直し時期の基準 介護計画は利用者の状態の変化や家族の要望によって随時更新していますが、定期的な見直しの時期が定められておらず、マニュアル化されていませんでした。</p> <p>○マニュアルの見直し マニュアルの見直しに関して、必要に応じて見直しが行われていますが、定期的な見直しや、見直しの基準に関して定めた規則等は確認できませんでした。</p> <p>○満足度調査の実施 平成28年度の段階で満足度調査が実施されておらず、サービスの向上につながる仕組みづくりが不十分です。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>宮津市社会福祉協議会は地域福祉推進役として地域住民の方と密接に関わり、活動をされています。その活動に対する信頼は厚く、また高齢化、人口減少により様々な福祉、介護の課題が懸念される地域において、今後の活動に大きな期待が寄せられています。今回の第三者評価が今後の更なる活動充実の機会となる事を願い、以下のアドバイスをさせていただきます。</p> <p>○介護計画は、利用者の状態の変化や要望により随時見直しを実施されていましたが、そういった変化や要望が無い場合であっても定期的な見直しの実施することにより、新たな気づきや、より現状に適したサービスの提供につながるものと思われます。定期的に見直しを実施できるよう時期や基準について検討し、マニュアル化される事を期待します。</p> <p>○各種マニュアルは整備されていますが、その中には更新された時期が不明確なものもありました。状況に応じて随時更新されていることですが、現状に対応したマニュアルであることを示すためにも、更新日の記載は必要であると考えます。また、随時の更新だけでなくマニュアルを点検する意味においても、定期的に見直しを行うことが必要です。</p> <p>○サービスに関する意向要望の吸い上げは実施されており、利用者・家族との信頼関係を構築され、サービスを提供されている事は調査・アンケートから確認することが出来ました。現在は満足度調査の実施は行われていませんが、今後、仕組みを構築され、定期的に調査を実施されることで、より一層のサービスの質の向上を期待します。</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)

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

評価結果対比シート

事業所番号	2672100019
事業所名	宮津市社会福祉協議会訪問介護事業所
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)	
訪問調査実施日	平成29年2月13日
評価機関名	一般社団法人京都社会福祉士会

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）及び事業所の職員全員が、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。	B	B
	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	A
	(評価機関コメント)			1. 毎月実施する定例ヘルパー会議や訪問介護・居宅介護事業所研修において、理念及び運営方針の徹底を図っています。しかし、理念・運営方針の事業所内への掲示などでの明示は確認できませんでした。 2. 定例ヘルパー会議を月1回実施しており、運営に関する情報を共有しています。その会議での意見を集約して法人に報告をし、運営に反映しています。		
(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。	A	A
	(評価機関コメント)			3. 中長期計画は宮津市地域福祉計画に包括する形となっており、法人及び事業所としての中長期計画は策定していません。単年度事業計画の策定にあたっては、事務局長による年2回の職員面接によって課題や職員の意向の確認を行い、計画策定に反映しています。 4. 職員各自が研修計画を作成し、スキルアップを図っています。また、年2回の面接において課題の達成状況や職員個々の意向の確認を実施しています。		
(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り組みを行っている。	B	B
	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、いつでも職員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)			5. 幹部・管理職は法令遵守に関する研修に参加しています。職員に対しては「倫理および法令遵守」に関する研修を実施しています。関係法令については実務に関する書籍を設置し、調べることが出来る状態ですが、事業を実施する上で把握すべき法令について、リスト化は行っていません。 6. 事務局長は非常勤や登録のヘルパーにも配慮し、事前面接シートを用いて年2回の面接を行い、職員の意見を把握して事業運営に反映しています。 7. 管理者は訪問実績票によって業務の状況を確認できる体制になっています。また、緊急時連絡網によって連絡体制を確保しています。		

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。	B	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)		8. 宮津市社会福祉協議会職員支援要領に「職員研修支援制度」を規定し、研修費の補助を実施しています。また、職員採用面接時には面接時質問要領を定めて適正な人材採用を図っています。 9. 新任職員研修マニュアルに基づき採用時研修を実施しています。また、職員研修は個別に研修計画を策定するとともに、事業所において外部講師を招いた研修等、年6回の職員研修を実施しています。 10. 実習受け入れマニュアルは策定していますが、受け入れ担当者の記載が確認できませんでした。		
(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、職員の労働環境に配慮している。	B	A
		ストレス管理	12	職員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な環境を整備している。	C	B
		(評価機関コメント)		11. 職員の負担軽減の為に腰痛ベルトを支給するとともに、電動アシスト自転車を用意して訪問に活用しています。職員の就業状況など労務管理については法人事務局が実施しています。 12. 年2回の職員面接により職員の要望、意向を汲み取る機会を確保しています。また、食事会などを実施していますが、より具体的な福利厚生制度の明文化は確認できませんでした。		
(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。	C	A
		(評価機関コメント)		13. 広報紙「社協・ボランティア便り」を年4回発行し、各戸配布をして活動を周知しています。 14. 宮津市社会福祉協議会として地域福祉に関する「出前講座」を実施しており、訪問介護事業所も参画しています。		

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
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。	C	B
		(評価機関コメント)		15. 事業所概要を記載したホームページ・パンフレットがあり、宮津市社会福祉協議会および訪問介護事業所の概要を掲載していますが、問い合わせなどに対応した記録の確認が出来ませんでした。		

(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	A
(評価機関コメント)		16. サービス内容や料金などは契約時に重要事項説明書にて説明を行い、書面にて同意を得ています。また、成年後見制度及び地域福祉権利擁護事業の活用が必要だと判断した場合には、宮津市社会福祉協議会地域福祉部門につなげています。		
(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。	B	B
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	定期的及び必要に応じて、個別援助計画等の見直しを行っている。	B	B
(評価機関コメント)		17. 「訪問介護サービス提供調書」を作成し状況の把握をしています。状況の変化があれば見直しを実施していますが、定期的な見直しの実施時期は定められていません。 18. 個別の援助計画を作成し、利用者や家族からの要望を「訪問介護計画書」に反映しています。 19. サービス担当者会議に参加し、他職種からの意見を参考にして「訪問介護計画」を策定しています。 20. 「訪問介護サービス提供調書」は利用者及び家族からの意向・希望等を必要に応じて検討の上、こまめに変更を行っていますが、定期的な見直しの時期や基準等は定められていません。		
(4) 関係者との連携				
多職種協働	21	利用者のかかっている医師をはじめ、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	A
(評価機関コメント)		21. 利用者ごとの訪問介護計画書に主治医、担当ケアマネジャー、その他関係機関の連絡先を一覧化したものをファイリングするとともに、訪問先に置いています。また、担当者会議に出席し情報・意見交換の機会を確保しています。		
(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、職員に活用されている。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。	B	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。	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。	B	B
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、利用者の家族等との情報交換を行っている。	C	B
(評価機関コメント)		22. 「訪問介護マニュアル」を作成し、利用者や家族の希望に沿ったサービス提供を実施していますが、マニュアル見直しの基準が定められていません。 23. 利用者ごとの「介護支援経過表」に利用者や家族の要望等も細かに記録しています。記録の保管については「職務規定」に定めています。 24. 訪問時の状況は介護支援経過表に記載し情報を共有化しています。登録ヘルパーによる訪問については電話にて状況報告を受け、経過表に記載しています。必要に応じてカンファレンスを実施していますが、定期的なカンファレンスは確認できませんでした。 25. 家族とは訪問実施記録を用いて情報交換を実施しています。また、担当者会議において直接情報交換する機会を確保していますが、利用者の家族に対して面接の機会が持たれていません。		

(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、職員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)		26. 「感染症及び食中毒の予防マニュアル」を作成しています。また、感染症に関する外部研修を受講し、その伝達研修を実施しています。 27. 掃除当番を決めて職員が清掃を実施し、清潔な空間を保っています。		
(7) 危機管理				
事故・緊急時の対応	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)		28. 「緊急時の対応マニュアル」を整備し、責任者および指揮命令系統を明確にしています。また、緊急時の対応について消防本部による研修を実施しています。 29. 事故が発生した場合は、マニュアルに則り迅速に対応を行い、アクシデントレポートを作成しています。対策や今後の対応・対策については法人の会議、ヘルパー会議で検討し、マニュアルの見直しを実施しています。 30. 「非常災害時の対応マニュアル」を作成しています。また、宮津市防災訓練において災害ボランティアセンター開設の訓練を実施しています。しかし、地域との連携した災害訓練は実施していません。		

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	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。	B	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。	B	A	
(評価機関コメント)			31. 運営規定の中に運営方針として「尊厳の保持」を規定しています。また研修を実施して尊厳の保持に配慮したサービス提供を実施しています。 32. プライバシー保護に関する研修を実施するとともに、マニュアルに基づきプライバシーや羞恥心に配慮したサービスを徹底しています。 33. 原則サービス利用に関する申し込みはすべて受け入れています。			
(2) 意見・要望・苦情への対応						
	意見・要望・苦情の受付	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。	C	A	
	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。	B	B	
	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。	B	A	
(評価機関コメント)			34. 初回時、更新時に訪問介護サービス提供調書作成時に意向を聞き取りサービス提供に反映しています。 35. 苦情対応マニュアルに基づき対応しています。苦情の申告の都度、検討委員会を開催しています。しかし、利用者からの意向（意見・要望・苦情）や改善内容等は公開していません。 36. 重要事項説明書に相談窓口を記載しており、契約時に説明しています。			

(3) 質の向上に係る取組

利用者満足度の向上の取組み	37	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。	C	C
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職員が積極的に参加している。	C	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。	C	B
(評価機関コメント)		37. 平成29年度から利用者満足度調査を実施することを計画していますが、現在は行っていません。 38. 事務所会議、ヘルパー会議にてサービスの質の向上について検討する機会を確保しています。 39. サービス評価委員を選任しサービス評価の機会を確保しています。第三者評価は今回が初めての受診です。		