

アドバイス・レポート

平成 29 年 3 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 12 月 19 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太秦事務所）様につきましては、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

特に良かった点とその理由 (※)	<p>1) サービスの質の向上に向けた取り組み</p> <p>「くらしに笑顔と安心を」を理念に掲げ、その理念のもと質の高い介護サービスが提供できるように、日々質の向上を目指した取り組みをおこなわれていることが窺えます。事業所独自のきめ細やかな視点で援助内容の見直しと職員の所属意識向上を図り、事故予防や専門技術の向上の為に体制作りを、非常勤を含めた全ての職員に対して浸透を図るために、140名の職員を7チームに分けて毎月会議や研修を実施して積極的に進められています。</p> <p>2) 労働環境への配慮</p> <p>労働環境への配慮として整理整頓を徹底されており、気持ちよく働ける環境作りを意識されています。また、直行直帰の職員がいつでも立ち寄って休息したり、情報交換しやすい環境を整えられています。資格取得に向けた支援も充実しており、休暇についても意識してとれる工夫をし、育児休暇や介護休暇の取得実績もあり、実際に勤務されている方からも働きやすい職場であるとの声も聴かれました。管理者自らが職員へ定期、随時にヒアリングを実施し、職員用の意見箱「すっきり箱」を設置し、風通しの良い環境作りを努めておられます。</p> <p>3) 地域との交流</p> <p>地域に根差した支援を意識されており、表通りに面している立地も活かし、地域の方々が入りやすい雰囲気作りや対応を心掛けておられます。今後も、事業所独自の情報発信や地元との連携という面で、地域において事業所としてできることに積極的に取り組まれることを期待致します。</p>
特に改善が望まれる点とその理由 (※)	<p>1) 個別状況に応じた計画策定の更新について</p> <p>事業所自体、より質の高いサービスを目指す為に様々な体制や様式の見直しをされている過渡期にありました。記録類も、実際に行われているものや、見直していても変更点がないこと等が記録として残されていないことがあり、それらについて実践されているのにできていないと職員が感じられている様子が窺えました。また、アセスメントされた情報と策定された計画目標との整合性等の評価も課題と感じておられます。全体の記録業務の流れを見直し、重複するところを省略するなどして記録類の簡素化・効率化を図ると共に業務の軽減をされる事をお勧めします。</p>

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>2) ストレス管理について</p> <p>一般職に関するストレス管理は環境面や休暇の取得など丁寧に進められていますが、管理責任を担当する職員については負担が増していないかと思われる点がありました。各職員の有給休暇消化率のデータ管理を行う等、一括管理する事で事業所全体のストレス管理に役立つと思われます。</p> <p>3) 事業所の自己評価について</p> <p>規模の大きな法人で活用できるネットワークがあり、また地域の事業所間のエリアのネットワーク強化や情報共有や研修等にも検討できる点が見受けられます。このネットワークを活用して事業所の自己評価にも活かされてはいかがでしょうか。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 個別状況に応じた計画策定の更新について</p> <p>今までの経験で積み上げてこられたものがあり、利用者へのサービス提供の裏付けとなる計画策定の一連のサイクルは、しっかりと踏まえて実践されています。記録として残せていないことや新しい様式に変更されたことが、移行時期ということもあり全ての利用者に徹底されていないということで、結果できていないという自己評価をされています。記録の様式化や見直し時期を明確にする等、ルールの見直しをすることで解決できることもあるのではないのでしょうか。様式を簡素化・効率化することで担当者の負担軽減が期待されます。よりレベルが高く質の良いサービス提供を目指されている姿勢は素晴らしいです。</p> <p>2) ストレス管理について</p> <p>各職員の働きやすい環境を意識して休暇やストレス緩和に配慮はされています。しかし、管理的な担当者は緊急時や想定外の状況で休みがとり難い状況が生じることもやむを得ないのですが、一部の職員に偏っていかないように、やりがいのある職場として勤務できるためにも休暇の取得状況等一貫してデータ管理をおこなう等、事業所全体で取り組んでみられてはいかがでしょうか。この業界全体が慢性的な人材不足ということもあり、事業所のみでなく法人全体で検討をし、事業所として「魅力のある職場」をアピールされてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 事業所の自己評価について</p> <p>法人のネットワークを活用し、エリアの事業所間のネットワークを強化して、情報の共有や事例検討や研修等共同で実施する等、一体的に行われてはいかがでしょうか。各事業所内で行われている良い取り組みをどんどん発信して積極的に他の事業所の意見や評価を確認する等、システム化して事業所の自己評価として取り組まれてはいかがでしょうか。法人内にある、エリア内の同一の事業所が多数あることを活かして、相互の事業の自己評価・課題整理、更には職員の育成に繋げていかれる事を期待致します。</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	2670700687
事業所名	社会福祉法人京都福祉サービス協会太秦事務所
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29年1月18日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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。	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」をモットーに4つの法人理念を所内掲示、ホームページ、機関紙、名刺、FAX送信表等に明示し、全職員が出席されるヘルパー会議時にも唱和し、全職員が理念に沿ったサービス提供の実践を目標とされています。法人で施設部門と居宅部門とに分かれており、居宅部門の会議としての各種会議も職務に応じて分かれており、事務所でされる会議も細分化し、現場の意見を反映する仕組みを整えられています。			
(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。	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。	B	A	
	(評価機関コメント)		法人の中・長期計画のもと、事業所としてのチームごとの目標設定や取り組みを計画されています。アンケートの結果をもとに課題分析を行い、利用者の満足度の向上、サービス向上につなげた意向が反映されています。各業務レベルの課題設定や事業所目標達成状況を半年に1回確認する組織のシステムが構築されています。今後、進捗状況の確認を四半期ごとにされる事で早期の目標達成のため修正等検討が可能になることが期待されます。			
(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。	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)		事務所の共有パソコンにインターネットで検索できるツールを導入し、適宜必要な法令を調べることのできる環境を整え、各種法令についての情報も収集し、制度改正についてはチーム会議等で勉強会も行い、周知できる工夫をされています。管理職や統括マネージャーがチーム会議に出席したり、定期的に目標管理制度や異動についての面談等も行われています。輪番での緊急時携帯電話以外に管理者は常時、携帯電話を所持し24時間連絡がとれる体制をとられ、携帯電話も職員・登録ヘルパー全員に貸与し、電話とメールで連絡ができる環境を整えられています。			

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。	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)		人材開発部で資格受験対策講座を開催し、取得費用も事業所負担として資格のない職員に対して資格取得支援を実施したり、希望に応じてパートから社員へ登用する面接や試験も随時対応されています。研修で新規採用職員の育成が図られており、その後も経験年数に応じて、また職種ごとの研修を実施され、外部研修の費用負担も行われています。マニュアルも整備され、訪問介護での実習も積極的に受け入れをされていますが、法人本部や他事業所の実習担当者（統括マネジャー）との連絡会、担当者の研修等を実施される事で、更なる人材育成へ資質向上が期待されます。		
(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。	A	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。	A	A
		(評価機関コメント)		育児休暇や介護休暇の取得実績もあり、有給休暇を取得しやすい時間単位で付与する制度を設定したり、連日出勤をしている職員へ積極的に声掛けをする等の配慮をされています。職員ヒアリングからは「働きやすい職場と感じている」との声が聞かれています。直行直帰のヘルパーも事務所に立ち寄り悩みを話せる環境を整備し、意見等が伝えられる「すっきり箱」を設置され活用されています。福利厚生への参加率もよく、法人としてストレスチェックも実施されています。		
		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)		地域に根差した事業所作りを強く意識され、町内会にも入り、地域のお祭りの寄付も行われています。地域の方が気軽に訪問し相談ができるように、花壇を整備し雰囲気作りを意識したり、情報提供ができる冊子の準備や案内を行っておられます。「認知症サポーター講座」を地域包括支援センターと協力して開催したり、地域ケア会議へ積極的に参加されています。更に、施設の利点を生かした介護教室や地域の住民が活用できる会議室等のスペースの提供も期待されます。		

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
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)		事業所が表通りに面しており、様々な相談に対応できる体制を意識されています。ヘルパーになりたいという相談対応も行われています。ホームページやパンフレットは、法人の特色や概要がわかるように工夫されていますが、規模の大きな法人であり、情報量も多く、地域の住民に事業所独自の特色や雰囲気が伝わるものの作成も検討されておられ、期待されます。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		介護サービスの利用に際して可能な限り家族の同席を依頼し、誤解のないように契約書や重要事項説明書の説明をされています。更に事業所の努力として、ご利用のしおりと称して介護保険制度においてできる・できないの援助内容の説明を絵付きでも紹介されています。権利擁護の勉強会もおこない、成年後見を利用されている方に対しても正当な代理人と契約締結をされていることも確認致しました。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)		前回の第三者評価時に受けたアドバイスを受け、アセスメント様式も改善されています。今回は様式の変更が主になり、定期的な更新が遅れていました。今後はモニタリング時と合わせた更新等、工夫する事が期待されます。定期的なモニタリングはきめ細かく行われ、サービス内容の変更についての必要性を報告されたり、計画策定において重要な情報は専門機関に直接出向いて丁寧に情報収集をされています。訪問介護計画書も自立支援、自己決定を尊重した内容を心がけておられ、日々適切なサービス提供を強く意識されていると感じます。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)		退院時カンファレンスにも積極的に参加され、サービス提供は自宅で行われることを意識し、病院内の様子のみでなく、自宅内の環境をふまえた情報収集を行うようにされています。喀痰吸引等の医療処置が必要な方に対しての情報を通常のファイルとは別に作成し、適宜更新をおこない、連携調整を図り、確実なサービス提供を行なえる体制を確保されています。		

(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。	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。	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。	A	A
(評価機関コメント)		ヘルパー全員に事業所から業務マニュアルを配布し、利用者状況に応じて手順書も適宜変更はされています。個人ファイルの保管は施錠の徹底をして外部への持ち出しも禁止し、ヘルパーの記録も個人情報保護の観点から配慮もされています。情報交換には、積極的にメールを活用し、迅速な対応を意識されています。定期的な利用者支援のカンファレンスが行なえていないとのことですが、職員間の意見集約はされていますので、今後定期的に会議の場を活用するなど、改善が期待されます。家族との情報交換もモニタリング時に丁寧に行われています。		

(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、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。	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)		常に最新の情報収集は意識されているものの、更新されていないマニュアルに関する確認日の記載がありませんでしたので改善が期待されます。感染性への対応は法人の人材開発部所属の保健師による情報を得て、必要な知識をもってサービス提供が行われています。職員へのインフルエンザ予防接種も事業所として実施されています。事業所内は、整理整頓を意識されており、それぞれの物品の収納場所も決められました。週1回の外部委託による清掃以外でも当番職員による清掃も行われていました。		

(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)		緊急対応マニュアルに基づき各担当が決められ、予防啓発に努め、事故発生時も解決まで責任を持ち、保険者への対応等もされています。ヒヤリハットの事例から「きづきシート」を利用したリスク管理を行い、事故発生時の原因分析や最終的な対応までも記録にて確認をおこない、会議の時等にも報告をなされています。職員緊急連絡網や出勤優先順位表、利用者の安否確認名簿を災害時すぐに活用できるようにファイリングされており、年2回見直されています。今後は災害時に地域との連携を意識したマニュアル作成や訓練の実施が期待されます。		

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

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。	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)		定期的に入権研修や倫理研修が行われています。「虐待マニュアル」を作成し高齢者の権利利益侵害の予防に努めておられます。排泄時の羞恥心に対する配慮や自宅前で訪問同行の待ち合わせを行わない、事業所名をあえて名乗らない等、サービス利用をしている事実を他者に知られたくないという意向への配慮や個人情報保護に対しても常に意識を持ちサービス提供が行われています。利用申し込みに関しては、基本的に断らない姿勢を持たれていますが、人材確保ができず提供困難な日時に関しては、利用者の理解のもと調整されています。		
(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。	B	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。	A	A
(評価機関コメント)		事業所に意見箱を設置されており、アンケートでも積極的に利用者の意向を広く拾い上げる意識は強く、モニタリング訪問時にも意見集約を行いサービスの向上につなげておられます。アンケート調査結果は、機関紙やホームページなどで公開されているのですが、利用者からの意向について改善状況の報告がされておらず、今後、ホームページ等を利用し公開していくことも期待されます。公的機関や「第三者委員会」への相談窓口は公開されています。第三者委員会の個人名等を掲載する事でより身近になり、相談等の機会が増えることも期待されます。		
(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職員が積極的に参加している。	C	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		サービスの質の向上に関して常に意識されており、アンケート結果を分析、ケアの改善に繋げておられます。各種委員会の見直しを行っている時期で検討委員会が停止していることですが、名称は違えど質の向上に向けての体制作りの為に2つのプロジェクトチームを立ち上げて介護技術や専門性の向上を進めておられます。今後、事業所から法人全体へ発信し、規模の大きな法人の強みを活かしていただきエリア間での評価や情報交換での比較検討の機会を設け、事業所独自の自己評価を実施する仕組みを構築されることを期待いたします。		