

アドバイス・レポート

平成 23 年 10 月 28 日

平成 23 年 8 月 29 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 社協の
 なごみ(通所介護)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>事業計画等の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> 綾部市地域福祉計画に連動した社会福祉協議会基盤強化計画(5年間計画)を策定し、それに沿った事業所の単年度の計画を策定されていました。さらに毎月評価・見直しを実施し、適正な事業運営となる仕組みとなっていました。 <p>継続的な研修・OJTの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 経験や役職など段階に応じた研修体系が構築されており、継続的に知識や技術を習得出来る環境がありました。また職員が同法人内の他サービス事業所(訪問入浴、訪問介護、他の通所介護など)を体験する仕組みがあり、質の高い人材育成と他事業の理解を深めるよう取り組まれていました。 <p>地域への貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> 隣接されている「いばしょ館」では、利用者や地域の住民などが参加する喫茶や福祉相談、福祉の勉強会、陶芸教室などの催しを年間計画に沿って実施されていました。さらに民生児童委員会議などに場所を貸出されるなど、地域に貢献されていました。 <p>職員間の情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> 朝礼や定例研修会、ミーティング、共通ノートなどで利用者情報を共有されていました。さらに利用者の隠された能力や細かな個別対応の気づきなどを記載する「気づきノート」を活用し、利用者の生活の質を高める努力をされていました。
-----------------------------	--

<p>特に改善が望まれる点とその理由()</p>	<p>法令遵守の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年4月度に更新される社会福祉協議会の例規集を各部署に配布し定例会などで周知されていましたが、年度途中に改正される諸法令については例規集への反映や職員への周知が不十分でした。 <p>労働環境への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人の有給休暇の取得や時間外労働の状況は記録されていましたが、事業所として全体の状況把握や対応は実施されていませんでした。 <p>アセスメントの実施・個別援助計画等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントやモニタリングの記録が不十分でした。 <p>意見・要望・苦情の受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供時や送迎時などに利用者や家族から意見や要望等を聴取されていましたが、個別面談や利用者懇談会などは実施されていませんでした。
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>法令遵守の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育児・介護休業法、道路運送法などの様々な関係法令の情報を収集し、改正時には迅速に全職員に周知出来る仕組みを検討されてはいかがでしょうか。 <p>労働環境への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所全体の有給休暇取得率や時間外労働の状況などを把握し対応することで、さらに働きやすい環境となるのではないのでしょうか。 <p>アセスメントの実施・個別援助計画等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントから計画作成、状況把握、評価などの仕組み作りが必要です。それぞれの実施時期や方法、様式(実施日時や記録者の記載など)を取り決めて計画書に沿ったサービスを提供することで、さらに利用者の生活の質は向上していくのではないのでしょうか。 <p>意見・要望・苦情の受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供時以外の面談や懇談会を実施することで、サービス提供時とは異なる意見や要望等を聴かれてはいかがでしょうか。

<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度より開始された自己評価結果から分析評価し、次年度の課題設定につなげられることを期待します。 ・事業所の方針である「農園芸を中心に利用者の魅力を引き出す」を実践され、個別に取り組む絵画(個展の開催)や菊づくり、集団で取り組む農園芸など、いずれも利用者が経験を生かし、自信を持って取り組むプログラムを利用者主体で展開されていました。
------------	---

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	2671800171
事業所名	社協の家 なごみ
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	介護予防通所介護
訪問調査実施日	平成23年10月14日
評価機関名	一般社団法人 京都府介護福祉士会

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
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。	A	A
		(評価機関コメント)		・全職員は理念や方針、個人の目標が記載された「私の目標カード」を常時携帯し、理念に沿ったサービス提供となるように取り組まれていました。また、毎日朝礼で理念や方針を唱和し徹底して浸透させておられました。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		・綾部市地域福祉計画に連動した社会福祉協議会基盤強化計画(5年間計画)を策定し、それに沿った事業所の単年度の計画を策定されていました。さらに毎月評価・見直しを実施し、適正な事業運営となる仕組みとなっていました。通所介護事業としては「利用者の魅力を引き出そう」という重点目標を掲げ、農園芸を中心に利用者の持つ能力や意欲を引き出す取り組みに力を入れておられました。		
(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	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)		・毎年4月度に更新される社会福祉協議会の例規集を各部署に配布し定例会などで周知されていましたが、年度途中で改正される諸法令については例規集への反映や職員への周知が不十分でした。 ・「定例研修会」や「リスク小部会」など各会議に、会長や事務局長、総括管理者、管理者が出席することで、事業の状況把握や現場の意見収集を行っておられました。また、集約した意見を介護保険事業等経営管理委員会で報告・協議し、適正な事業運営となるように取り組んでおられました。		

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	
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。	A	A	
		(評価機関コメント)		<p>・採用に関しては、面接試験評価表で点数化したものを採用の基準とし資格者を優先されていました。また採用後には資格取得奨励金規定により資格取得を奨励し、質の高い人材確保に取り組んでおられました。</p> <p>・経験や役職など段階に応じた研修体系が構築されており、継続的に知識や技術を習得出来る環境がありました。また職員が同法人内の他サービス事業所(訪問入浴、訪問介護、他の通所介護など)を体験する仕組みがあり、質の高い人材育成と他事業の理解を深めるよう取り組まれていました。</p>			
(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。	A	B	
		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。	B	B	
		(評価機関コメント)		<p>・個人別有給休暇の取得や時間外労働の状況は記録されていましたが、事業所として全体の状況把握や対応は実施されていませんでした。</p> <p>・職員と上司との関係は良好で相談しやすい環境でしたが、相談受付の専門職の設置や第三者的な機関等で相談できる仕組みはありませんでした。</p>			
(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。	A	A	
		(評価機関コメント)		<p>・社会福祉協議会の広報誌「社協の広報」で事業所情報を発信するとともに、「なごみ通信」を作成し地域に配布されていました。</p> <p>・隣接されている「いばしょ館」では、利用者や地域の住民などが参加する喫茶や福祉相談、福祉の勉強会、陶芸教室などの催しを年間計画に沿って実施されていました。さらに民生児童委員会議などに場所を貸出されるなど、地域に貢献されていました。</p>			

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	
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)		<p>・ホームページやパンフレット、広報誌で事業所情報を発信され、さらに地域のラジオ番組「FMいかる」に出演し、通所介護事業所の情報提供に取り組んでおられました。</p>			
(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)		<p>・サービスの内容や仕組みについて、パンフレットや重要事項説明書で解りやすく説明されていました。</p>			

(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	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	B
(評価機関コメント)		・アセスメントやモニタリングの記録が不十分でした。		

(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)		・主治医を始めとする各関係機関とは、「ケアマネと事業所との連携シート」を用いて情報共有されていました。また必要があれば医療機関などから直接情報収集されるなど、各関係機関と密に連携を取っておられました。		

(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)		・各業務マニュアルを整備し、毎年全職員で見直し確認されていました。 ・サービス提供に係る情報の取り扱いや保管方法について規定し、勉強会を開催することで周知されていました。 ・朝礼や定例研修会、ミーティング、共通ノートなどで利用者情報を共有されていました。さらに利用者の隠された能力や細かな個別対応の気付きなどを記載する「気づきノート」を活用し、利用者の生活の質を高める努力をされていました。		

(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)		・感染症に関するマニュアルを作成し随時見直し確認されていました。また定例研修会で嘔吐された場合の対応方法や実践的な訓練を実施されていました。		

(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。	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
(評価機関コメント)		・防災訓練を計画的に実施し防災に取り組みされていました。さらに地域の民生児童委員と連携し、協働で災害訓練を実施する計画がありました。		

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
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。	A	A
		(評価機関コメント)		・人権や身体拘束禁止、虐待防止についての研修や勉強会を計画的に実施し、利用者の尊厳に関する職員の意識向上に取り組んでおられました。また日常業務の中で利用者の細かな反応や支援の方法などを「気づきノート」に書き留めて周知していく仕組みがあり、利用者主体のサービス提供に努めておられました。		
(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。	A	B
		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。	A	A
		第三者への相談機会の確保	35	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)		・サービス提供時や送迎時などに利用者や家族から意見や要望等を聴取されていましたが、個別面談や利用者懇談会などは実施されていませんでした。 ・意見・要望・苦情等は連絡調整会議やリスク管理委員会で協議し迅速に対応されていました。また、その内容を「なごみ通信」で公開し、事業運営の透明性維持に努めておられました。 ・苦情解決第三者委員を設置し、重要事項説明書に委員の氏名・連絡先を記載するとともに利用者や家族などに周知されていました。また委員に年2回意見・要望・苦情内容を報告・評価を得ることで、さらにサービスの質向上となるように取り組んでおられました。		
(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。	A	A
		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。	A	A
		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。	A	B
		(評価機関コメント)		・今年度より自己評価を実施しサービスの質向上への取り組みをされていましたが、分析や評価、課題設定が不十分でした。		