

アドバイス・レポート

平成 25 年 4 月 10 日

平成 24 年 9 月 3 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（株式会社ニチイ学館ニチイケアセンター宇治）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>(通番 5) 遵守すべき法令は、「居宅サービスマニュアル・法令遵守」の中にリスト化され、適切にファイリングされている状況を確認することができます。また、遵守すべき法令等を正しく理解するために、事業所内での研修（テクニカル研修）をはじめ、法人の京都支店レベルでの研修や、「京都府集団指導」の研修に参加し、受講後は、業務ミーティング等を通じて周知が図られています。</p> <p>(通番 8) 「社是」や「経営理念」の記述から、法人が必要とする人材イメージを読み取ることができます。特に「誇りをもって行動し」や「若々しい情熱で限りない未来の可能性に挑戦」は、本事業所の職員方の業務に対して取り組まれている姿勢からも伺うことができます。</p> <p>(通番 9) 採用後の資格取得支援は、給与明細表にて案内する等、工夫のある取組みが認められます。「採用時研修・テクニカル研修・フォローアップ研修（管理者研修）・職員研修」等、年間を通じて体系的に計画的に実施している状況を確認することができ、外部研修についても積極的に案内されています。参加後は、報告書をもとに業務ミーティングで共有化し、より良いサービスの提供に努められています。</p> <p>(通番 34) 利用者の意見・要望等に対しては、「事故トラブル対応マニュアル」にも記載され対応されています。実際に、利用者からの意見を参考にして、製品に活かすこととなった実例を聞くことができ、高く評価できるものと考えます。</p> <p>(通番 37) 年に一度「顧客満足度調査」を実施され、分析結果は、業務ミーティング等で共有化し、以後のサービス提供にかかれている状況が、今回第三者評価で実施した「利用者向けアンケート」からも見受けられます。引き続き効果的に取り組まれますことを期待します。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>本第三者評価事業評価基準の視点において、貴福祉用具貸与事業の取組みに関しまして、特に改善が望まれる点は見受けられませんでしたが、ただし、訪問調査時において共有させていただいた通り、第三者評価事業のもつ視点と評価機能とは別に、全国展開であるが故に法人としてスケールデメリットとして認識されている部分があります。業界のリーダー的存在として影響力があり、期待されている部分に関しては、各事業所や京都支店レベルにおいても先進的に議論を進められ、成果として実現されていかれますことを期待しています。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>(通番11) 有給希望・消化、ストレス管理や休憩時間の確保等、職員の労働環境の配慮は適切に行われていることが、職員ヒアリングや離職率の低さ、職場の人間関係の良さ等で、訪問調査当日にも聞き取ることができます。大変雰囲気の良い職場環境にあると見受けられます。しかし、日常的には、センター長や管理者への負担が大きくかかっている傾向が見受けられます。可能な範囲において、再度業務内容を洗い出し、権限と責任、業務の整理と分担を行い、管理者も一般職員とともにバランス良く業務を推進されますことを期待します。</p> <p>(通番22) サービス内容や利用者の記録、多岐にわたるマニュアルの整備は、適切に行われており、全国組織としてのスケールメリットを活かして、機能的に運用されている状況を伺うことができます。しかし、法人が一括で提供しているものの中には、その現場に即した工夫と改良が必要な部分があると認識されているところも伺えます。すぐにマニュアルの改訂につなげていくのは難しい状況にもあると存じますが、現場で集積された貴重な経験知を有効に表現できるような工夫を法人内外を問わずに発信していかれますことを期待しています。</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	2671200208
事業所名	ニチイケアセンター宇治
受診メインサービス (1種類のみ)	福祉用具貸与
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	居宅介護支援 訪問介護
訪問調査実施日	平成25年3月22日(金)
評価機関名	一般財団法人社会的認証開発推進機構

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思決定を行い、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)		組織理念や運営方針は、法人ホームページ・パンフレットに明確に記載されている。朝礼時や業務ミーティングにて理念の唱和がスタッフ全員で行われている。また、社是・経営理念・コンプライアンスポリシーカードを全スタッフが携帯し、周知の浸透に努められている状況を確認することができる。福祉用具貸与部門の組織図が確認でき、のぞみ会議（営業戦略会議）で、意思決定が図られている。		

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)		単年度事業計画はもとより、2010-2017年度「中・長期計画」が策定されている。計画は、職員の意見を聞きながらバランスを大切に策定プロセスを聞き取ることができる。職員研修で各自目標を設定する等、目標管理シートを作成している。達成状況は、センター長の面談や本部門管理者が確認している状況を確認することができる。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)		遵守すべき法令は、リスト化しファイリングしている状況が確認できる。遵守すべき法令等を正しく理解するために、事業所内での研修（テクニカル研修）・京都支店レベルでの研修をはじめ、「京都府集団指導」の研修に参加し、事業所内にて周知が図られている。センター長および福祉用具管理者は、パンフレットにて、自らの役割について明確に表明している。管理者は、福祉用具貸与事務所会議に参加し、運営状況の把握を適切に行っている他、「目標管理シート」にて、成果・課題の評価と見直しを行っている。管理者は、常に携帯電話を所持し、常時連絡の取れる体制が取られている。また、24時間年中無休でコールセンターを設置しており、連絡がつく体制を整えられている。日常の業務は「管理日報」や「営業週報」を通して、適切に管理・把握がなされている。緊急事態が発生した場合は、マニュアルに沿って対応するように体制を整えられている。		

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。	A	A
		(評価機関コメント)		「経営理念」の中からも、必要な人材イメージを読み取ることができる。採用後の資格取得支援は、給与明細で案内する等工夫と取組みが認められる。「採用時研修・テクニカル研修・フォローアップ研修（管理者研修）・職員研修」等、年間を通じて体系的に計画的に実施している状況を確認することができる。外部研修についても積極的に案内し、参加後は、報告書をもとに業務ミーティングで共有を図っている。実習の受入れに関しては、「福祉人材の育成目的」であることを明確にし、受入れ運用マニュアルに整備する等、積極的に推進している様子を伺うことができる。		
(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	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)		有給の取得に関しては、管理者が管理・把握し、希望に沿った取得状況が職員ヒアリング等からも確認することができる。職員のストレス対応のため、産業医設置や外部の相談専門機関として「カラダと心の健康づくり」を設け「カラ×コロ通信」により情報を受ける取り組みなどを行い対応している。またスタッフは、「日本介護クラブ トユニオン」に100%加入して保養施設等を利用できる特典を設け、ストレス解消の機会を提供している。		
		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)		法人機関誌「Tomonille」を2ヶ月に1回、情報誌「ニチイ」を毎月発行している。また、事業所としての独自のパンフレットを作成し、宇治市役所等の公的機関に設置している。また、城陽市の特別養護老人ホーム等で、福祉用具の展示を行い、来場者に対して説明や情報の提供を行っている。		

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)		平成24年にカラー写真を多用したパンフレットを改定した。利用者問い合わせの書式は作成されている他、個別の状況に応じて対応されていることがメモ等で確認出来た。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)	新規の利用者に対してわかりやすく情報を提供するために、事業所として考案した「新規の方へ5点セット」を準備している。すべてのサービス提供に際しては、事前に重要事項説明書を提示し、同意に基づいて提供をしている状況が、重要事項説明書の署名・押印からも確認することができる。			
(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)	アセスメントは、対応回ごとに判別できるよう表記色を変える等、工夫がされており、適宜適切に行われ記録されている状況を確認することができる。個別支援計画の策定は、利用者やその家族の合意、必要に応じて専門家の意見を反映・連携し、定期的な見直しや変更の提案を行っている状況の説明を聞取ることができる。			
(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)	全利用者ごとに連絡票を作成し、利用者が入退院する場合の連絡体制も整備している。			
(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。	B	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)	必要な業務マニュアルの整備状況が確認でき、職員には、点検マニュアルが配布され、現場で活用している状況を聞き取ることができる。利用者へのサービス提供状況は「サービス経過表」に適切に記録され管理されている。記録の保管・保存・破棄等に関する規定が設けられており、個人情報保護の観点での研修会が行われている。事業所内の「訪問介護」と「居宅支援」とで、常に意見交換を行い状態の変化に対応できるようにしている。また、レンタル商品の変更時・点検時等利用者家族への立会いを依頼し、情報交換を行っている状況を聞き取ることができる。			
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)	感染症マニュアルを作成し、計画的に研修が行われている。用具を積み込む車内にも感染への注意をし、二次感染を防ぐよう連携に努めている説明を受けた。事業所の清掃は、月・木の朝に職員が行い、整理整頓に努めている。			

(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)		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、災害避難場所マップを事業所内に掲示し、緊急時に備えている。業務ミーティングにてヒヤリハット事例検討を行い、デモンストレーションを行うなどして、事故の再発防止に努めている		

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。	A	A
(評価機関コメント)		運営規程や重要事項説明書に「人権・意思の尊重」を明記し、用具との関連性の高い身体拘束についても業務ミーティングの中で、意見交換を行い意識啓発・サービスの提供現場に活かしている。当該商品がない場合等も、他事業所の紹介を行う等、広く対応できるようにしていることが「相談受付表」にて確認できる。		
(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	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。	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。	B	A
(評価機関コメント)		福祉用具貸与サービスの初回は、10日以内の訪問を前提に対応するようにしている。実際に、利用者から上がってきた意見を参考にして、商品の製作に活かしている事例を聞くことができる。重要事項説明書にも苦情窓口を明記し、利用者に説明のうえ対応できる体制を整えている。本事業所以外に、法人コールセンターや宇治市役所介護保険課等の電話番号を記載し、第三性を確保している。		
(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	A
(評価機関コメント)		「顧客満足度調査」を年に1度実施している。分析結果は年度毎に「顧客満足度調査集計結果」と文書化した上で業務ミーティング等で共有し、今後役に立っている状況を聞き取ることができる。事業所内、・業所内他分野・京都支店（他事業所合同）等、多様なレベルの会議体において会議が行われている。福祉用具貸与事業所としては、今回第三者評価受診は初めてであるが、法人が提供している自己点検シートを活用して自己評価に取り組んでいる。		