

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 24 年 1 月 6 日

平成 23 年 11 月 8 日付で第三者評価の実施をお申込みいただいた 社団法人信和会 ケアプランセンター飛鳥井 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6:管理者等によるリーダーシップの発揮 毎朝の朝礼で情報の共有化が図られ、方針・計画の伝達がしっかり行われていました。</p> <p>通番8:質の高い人材確保 人材の確保において経験を有する多職種を確保され、体制の管理が行われており、医療ニーズの高いケースや難ケースの対応が高いレベルで実践されていました。</p> <p>通番21:他職種協働 人権尊重や公平・公正なサービス提供が法人の理念として、職員に浸透しており、各関係機関との連携や連絡がうまく行われ、利用者本位のマネジメントが行われていました。職員間の情報共有やお互いを伸長させ合う姿勢も感じられました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>通番9:継続的な研修・OJTの実施 研修実施記録が一部整理されていないところがありました。</p> <p>通番26:衛生管理 ・通番27:危機管理 業務マニュアルの見直しや感染対策、事故・緊急時の対策が不十分だと感じました。</p> <p>通番36:利用者満足度の向上の取り組み 利用者に対する満足度調査を実施されていますが、改善に向けた取り組みが未実施でした。</p>

具体的なアドバイス	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 実施記録について実施記録を適切に管理される事が望まれます。例えば研修では研修参加者本人に「報告書」の提出をルール化され、ファイル保管をされてはいかがでしょうか</li><li>2. 感染対策や事故対策について、居宅介護支援事業所に対応したマニュアルの検討と実践に向けた取り組みを期待します。</li><li>3. せっかく利用者満足度調査をされていますので、その内容の検討や改善策を年2回発行されている新聞に掲載されたら、もっと周知できると思います。</li></ol>
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※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	2670600572
事業所名	社団法人信和会 ケアプランセンター飛鳥井
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)	なし
訪問調査実施日	平成23年11月18日
評価機関名	社団法人京都私立病院協会

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。	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		理念の掲示はあり、組織体制として透明性も確保され、機能していますが、利用者・家族への周知は不十分と思われます。発行されている新聞などを利用して利用者・家族への周知の工夫をされてはいかがでしょうか。			
<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)		法人、各部会、各事業所と、事業計画が連結しており、各事業所からの意見が反映される仕組みがあります。業務レベルにおいても部会において職員全員で話し合いが行われ、取り組んでおられました。			
<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。	A	B	
	(評価機関コメント)		管理者のリーダーシップが発揮され、毎日の朝礼において、情報の伝達がしっかり行われていました。状況把握の手段として、また具体的な指示の基として業務日報の記載内容を充実し、記録されたら良いと思います。			

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。	B	B
		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)	各専門職の確保や実習生の受け入れは積極的に行われていました。継続的な研修という意味では、接遇の研修や避難訓練が行われておらず、研修記録が整理されていません。H23年5月に事業所移転が行われたばかりなので、今後の充実を期待します。			
<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)	労働環境への配慮はきちんとされており、管理者の管理もきちんとしており、職員面接からも働きやすい環境であることが理解できました。			
<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。	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)	年2回の新聞発行や、法人の地域友の会での講師等を通じて、地域への貢献が行われており、地域に根ざした施設であることを確認しました。			

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
<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)	掲示物もきちんとあり、見学等の問い合わせや母体病院の健康友の会や外来から電話があり、出かけて相談・助言・情報提供をされていました。パンフレットの地図で事業所の場所が分かりにくかったので、検討ください。			
<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)	契約書や重要事項説明書の記載を確認し、利用者や成年後見人等の署名・捺印も確認しました。			

(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。	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)		計画の策定時には利用者・家族の希望が反映されていました。また、状況の変化に応じ、各専門家の意見照会がされ、計画の見直しがされていました。		
(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)		入退院等のとき、かかりつけ医をはじめ、地域や関係者との連携が図られ、他職種が情報共有する仕組みが確立していました。		
(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	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。	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)		朝礼や部会、事例検討会が定期的に行われ、特定事業所Ⅱのオンコール体制の利点も生かされており、モニタリングも定期的に行われていました。マニュアルも整備されていましたが、見直しができているものが散見されました。今後部会等で見直しだけでなく、継続の確認もされたいかがでしょうか。		
(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	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)		マニュアルは作成されていますが、対策が不十分でした。マニュアル内容の追加や、次の訪問者や職員が自宅に感染を持ち帰らない工夫が必要と思われます。		
(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。	B	B
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)		マニュアルがありますが、実際の業務に生かされておらず、今後の研修と徹底を望みます。		

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>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		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)		理念や運営方針に沿ったサービス提供が行われており、提供エリアにおける担当件数を超える利用申し込み等については、きちんと他の事業所への紹介が行われている。		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		健康友の会役員が第三者窓口になっており、重要事項説明書にも記載がされていました。利用者アンケートも行われていました。		
<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	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。	B	B
		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。	B	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)		法人組織の特性を生かし、情報収集が十分に行われています。サービスの質の向上に生かす取り組みがされているにもかかわらず、記録に残っておらず、残念です。今後改善や取り組みは記録として、残されるよう、検討ください。		