

アドバイス・レポート

平成19年 4 月 9 日

第三者評価の実施をお申込みいただいた「あったかハート伏見東」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

評価が高かった点	<p>健全な組織体制</p> <p>(1)組織の理念・運営方針</p> <p>(2)組織体制</p> <p>(5)人材の確保・育成 適正なサービス提供体制</p> <p>(1)サービスの品質の確保</p> <p>(5)危機管理 利用者保護の観点</p> <p>(2)情報提供 利用者に係る情報交換 開示請求への対応</p> <p>(3)利用契約 料金の明示と説明 合意書面の作成</p>
理由	<p>- (1)及び(2)について 理念、基本方針が明確にされており、管理者、職員が共通認識の下、高いサービス提供を実施している状況がありました。</p> <p>- (5)について 事業所内に常時、介護実習できる設備と指導者が確保されていました。</p> <p>- (1)、 - (2)- 及び、 (3)- 及び について 個々の利用者ごとに独自に工夫された資料がサービス提供の流れに従ってよく整理されていました。その内容が、利用者への介護提供の状況や利用者の性格把握など細部に渡っており、利用者間、職員間での共通認識がよく取れていました</p> <p>- (5)について 緊急時の対応については、マニュアル、連絡先、対応方法など細部に渡って整備され、実際の場面に役立つような高い訓練がなされていました。</p>

改善努力を要する点	<p>適正なサービス提供体制</p> <p>(3)利用者等の希望尊重 希望等を引き出す働きかけ</p> <p>(4)衛生管理 感染症の対策及び予防 利用者保護の観点</p> <p>(1)利用者保護 人権等の尊重 サービスの質の向上の取組</p> <p>(1)苦情解決 苦情に基づくサービスの改善</p> <p>(2)質の向上に係る取組 利用者満足度の把握</p>
理 由	<p>- (3)- 及び - (2)- について 年1度、満足度アンケートを実施されていましたが、その公表がなされていませんでした。</p> <p>- (4)- について 事業所責任者が看護師であるためか、衛生管理は十分徹底されていましたが感染症全般についてのマニュアルはあるものの、個々の感染症に対しての対応方法の書面がありませんでした。</p> <p>- (1)- について 業務マニュアル等において、プライバシー保護をはじめとする人権尊重の記載はありましたが、人権をテーマとした研修会、勉強会が実施されていませんでした。</p> <p>- (1)- について 個々への苦情については、適切な対応がされていましたが、苦情解決の状況が公開されていませんでした。</p>
具体的なアドバイス	<p>自己評価においては、訪問介護事業所に沿っていない設問や設問内容の捉え方の相違により低くなっていましたが、評価した結果、全体的に基準を満たしている部分が多くあり、対比シートで大きな差異が発生しました。</p> <p>・事業の理念である「私たちは全ての人に真心のサービスを提供することで社会に貢献します。」の下、責任者をはじめスタッフ全員が良質で高いサービスの提供に努めている姿勢がありました。特に、訪問介護事業所では制約のある、重症の利用者へのサービスにも積極的に取り組まれているところは高く評価されると感じました。</p> <p>・労働環境では、訪問から訪問への時間にゆとりを持たせる。必要に応じて責任者等との同行訪問を実施するなど、きめ細かい配慮がされてきました。職員との面談からも労働環境の配慮を伺うことができました。</p> <p>・人材育成では、訪問介護事業所は勤務形態が様々であり、研修や勉強会の実施が難しいのですが、事業所内に高価な実習設備を設けたり、独自に制作した機材もあり、指導できる管理者等が常時2名いるなど、いつでもスタッフがスキルアップできる環境を提供していることは、非常に高く評価される場所だと思います。そうしたことが、利用者の安全確保や緊急時の咄嗟の対応に繋がるのだと感じました。今後は、訪問介護事業所として高いレベルを維持するべく取り組んでいる状況を継続できるように、更なる人材の育成を期待したいと思います。</p>

・利用者へのサービスでは、利用契約書、重要事項契約書のほか、事業所独自の方法で利用者との契約内容を明確にしていきました。特に、ヘルパーが介護する部分と利用者が行う部分を細かく記載されており、過剰介護にならない工夫がなされると共に自立促進をされていました。また、そのほかに利用者等との情報共有が出来るように、上記内容も含めたファイルを利用者ごとに提供先に設置しており、利用者が情報開示を求める必要がないほどに整備されていました。

・利用者等の希望の聞き取りについては、年1度のアンケートを実施されていました。その結果については、項目ごとにまとめがされており、改善を有することやサービス向上への対策がなされていましたが、その活用が事業所内で留まっている状況がありました。アンケートについては、結果の公表、改善方法の周知まで一貫した流れを実施することが効果に繋がると考えられます。公表の方法を考えられてはどうかと感じました。

・苦情については、利用者ごとのファイルに苦情申立用紙を配布するなど、事業所特性に合わせた工夫をされていました。その対応についても、時期、個々への周知など適切でありました。今後、苦情の機会を利用してサービス向上に役立てる観点から、申立書に匿名で投函できる封筒を備えつけるなど工夫をされてはどうかと感じました。更に、一定期間を設けて苦情内容及び改善の状況を公表するなど、一歩進めた対応をされてはどうかと思います。

・感染症予防では、全体的な対処方法を記載したマニュアルが作成されていましたが、個々の感染症についての記載がありませんでした。昨今、様々な感染症の発症が報告されており、その感染により高齢者が重篤な状況に至るケースも増えていきます。訪問介護事業では、利用者間での接触感染は考えにくいですが、職員が媒体となる可能性は考えられます。そうしたことを防止するためにも、高齢者介護に必要な症例について対処方法をマニュアルに記載してはどうかと感じました。

・今後は、地域に根ざした介護保険事業所として、在宅介護への研修指導やボランティア活動などを通じて、地域との交流を図りながら、そのニーズに沿ったサービスを展開されることを期待します。

(様式6)

評価結果対比シート

事業所番号	2670900303
事業所名	合資会社あったかハート伏見東
サービス種別 (複数記入可)	訪問介護、予防訪問介護
評価機関名	NPO法人きょうと福祉ネットワーク 一期一会

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果		
				自己評価	第三者評価	
健全な組織体制	(1)組織の理念・運営方針	理念の周知と実践	組織の理念が、利用者及びスタッフ等に周知され、法人の理事長及び事業所の管理者等(以下、「責任者等」という。)を含むスタッフ全員が、理念に沿ったサービスの提供を実践している。	B	A	
		運営方針の周知と実践	事業所の運営方針が、利用者及びスタッフ等に周知され、責任者等を含むスタッフ全員が、運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	A	A	
		運営規程の遵守	事業所の運営規程が、利用者及びスタッフ等に周知され、責任者等を含むスタッフ全員が、運営規程に沿った事業所の運営及びサービスの提供を実践している。	B	A	
	(2)組織体制	責任者等の協働	責任者等は、介護サービスの質の向上に熱意を持ち、事務所の運営について、スタッフと共に取り組んでいる。	A	A	
		管理者による状況把握	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	
		透明性の確保	責任者等は、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。	B	A	
		支援体制の充実	利用者の主治医や医療機関・介護保険施設との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。	C	A	
	(3)労働環境	労働環境への配慮	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	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。	A	A	
		休憩場所の確保	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、必要な設備・備品を備えている。	A	A	
	(4)課題の設定	重点課題の設定	外的環境の変化や傾向を見極めた上で、事業の運営における重点課題が設定され、組織全体として課題の達成が図られている。	A	A	
		業務レベルにおける課題の設定	各業務レベルにおいて課題が設定され、スタッフ全員が課題の達成に取り組んでいる。	C	A	
	(5)人材の確保・育成	質の高い人材の確保	スタッフの採用時において、質の高い介護サービスを提供できる人材の確保を主眼としている。	B	A	
		継続的な研修の実施	採用時研修・フォローアップ研修等を実施しており、スタッフは、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。	B	A	
		OJTの実施	スタッフが業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパーバイズ(指導・助言)を行う体制がある。	B	A	
	小 計(A = 2点、B = 1点、C = 0点として点数化のこと)				20	30

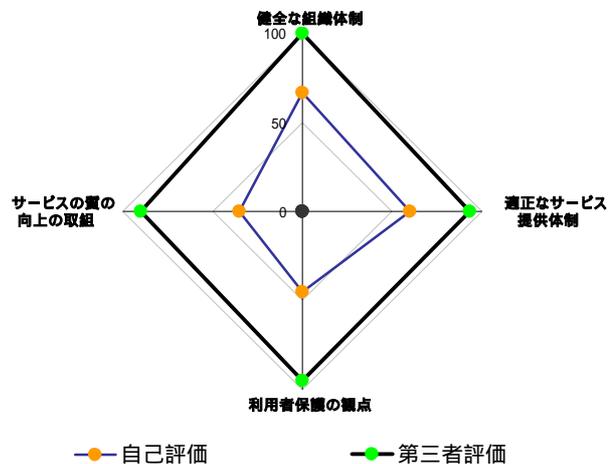
大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果		
				自己評価	第三者評価	
適正なサービス提供体制	(1)サービスの品質の確保	業務マニュアルの作成	事故防止や安全確保を踏まえた業務マニュアルが作成され、スタッフに活用されている。	C	A	
		サービス提供に係る記録	利用者の状況及びサービスの提供状況等が適切に記録されており、サービス提供を円滑に行うための工夫がされている。	A	A	
		確実な情報伝達	スタッフ間の申し送りや情報伝達を確実に行うとともに、重要な事項については、全てのスタッフに伝わる仕組みとなっている。	A	A	
		ケアカンファレンス	定期的又は必要に応じてケアカンファレンス(介護検討会)が開催され、意見交換が行われている。	B	A	
	(2)個別援助計画	アセスメントの実施	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況、利用者及びその家族の希望等を踏まえたうえでアセスメントを行っている。	C	A	
		個別援助計画の作成	アセスメントに基づき、利用者一人ひとりの目標を明らかにした個別援助計画を作成している。	B	A	
		専門家等に対する意見照会	個別援助計画の策定に当たり、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。	B	A	
		スタッフの意見の集約	個別援助計画の策定に当たっては、当該利用者に関わる全てのスタッフの意見を採り入れており、共通認識に基づく目標達成が図られている。	B	A	
	(3)利用者等の希望尊重	個別援助計画の見直し	定期的又は必要に応じて、個別援助計画の見直しを行っている。	A	A	
		利用者・家族の希望尊重	個別援助計画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	
		希望等を引き出す働きかけ	利用者やその家族が、希望や要望、気掛かりなこと等をスタッフに気軽に伝えたり、相談できる機会を確保している。	B	B	
	(4)衛生管理	感染症の対策及び予防	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。	C	B	
		事業所内の衛生管理等	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。	B	A	
	(5)危機管理	事故・緊急時等の対応	事故や緊急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	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	
	小 計(A = 2点、B = 1点、C = 0点として点数化のこと)				18	28

大項目	中項目	小項目	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	利用者の人権や意思の尊重について、常に問題意識をもってサービスの提供を行っている。	C	B
		プライバシー等の保護	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。	C	A
		個人情報保護	利用者の個人情報の保護及び職務上の守秘義務について、スタッフに徹底している。	A	A
		利用者の決定方法	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	B	A
	(2)情報提供	事業所情報等の提供	事業所の概要及びサービス内容について、利用者やその家族にわかりやすく説明を行っている。	C	A
		利用者に係る情報交換	サービス利用時の状況について家族に情報提供を行い、家族から家庭での状況について情報を得る等、情報交換を行っている。	A	A
		開示請求への対応	利用者やその家族から、提供を受けたサービスの内容や費用の明細等について情報開示の請求があった場合には、適切に対応している。	B	A
		地域への情報公開	事業所の運営理念を地域に対して啓発・広報するとともに、事業所の機能・知識等を地域社会に提供している。	C	A
	(3)利用契約	料金の明示と説明	介護サービスの利用に際して必要となる料金について、根拠を明らかにして利用者にわかりやすく説明している。	A	A
		合意書面の作成	サービスの提供開始に当たっては、利用者及び事業者双方の権利・義務を明らかにし、合意の結果を契約書等として書面にしている。	B	A
小 計 (A = 2点、B = 1点、C = 0点として点数化のこと)				9	19

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
サービスの質の向上の取組	(1)苦情解決	苦情・相談窓口の明示	利用者からの苦情や相談を受けつける窓口及び担当者等が明示され、利用者及びその家族に周知されている。	A	A
		苦情やトラブルへの対応	苦情やトラブルがあった場合には、組織として迅速かつ誠意をもって対応している。	B	A
		第三者への相談機会の確保	公的機関等の窓口で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
		苦情に基づくサービスの改善	利用者からの苦情をサービスの向上に役立てている。	B	B
	(2)質の向上に係る取組	利用者満足度の把握	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	B
		質の向上に対する検討体制	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、責任者等を含むスタッフ全員が積極的に参加している。	C	A
		評価の意義についての周知	サービス評価を行うことの意義及び評価結果をサービス改善に活かすことが、責任者等を含むスタッフ全員に周知され、理解されている。	C	A
	(3)評価の実施	自主点検の実施	京都府が各事業所に配布している「自主点検表」を活用して、年に1回以上、自主点検を行っている。	B	A
		自己評価の実施	事業所の体制及びサービスの内容に係る自己評価を定期的又は必要に応じて行い、自らが提供するサービスの質の改善に役立てている。	C	A
		第三者評価の受け入れ	客観的なサービス水準の把握のために第三者評価を受け、評価結果を積極的に公表している。	B	A
小 計 (A = 2点、B = 1点、C = 0点として点数化のこと)				7	18

【大項目ごとの点数】

大項目	自己評価	第三者評価結果
健全な組織体制	20	30
適正なサービス提供体制	18	28
利用者保護の観点	9	19
サービスの質の向上の取組	7	18



【達成率換算表】

大項目	達成率			
	自己評価		第三者評価	
健全な組織体制	20/30	67%	30/30	100%
適正なサービス提供体制	18/30	60%	28/30	93%
利用者保護の観点	9/20	45%	19/20	95%
サービスの質の向上の取組	7/20	35%	18/20	90%