

アドバイス・レポート

平成19年3月17日

平成18年12月14日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいたアイリスケアセンター京都岡崎につきましては、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>I 健全な組織体制：(1) 組織の理念運営方針 (2)組織体制 (3) 労働環境 (5) 人材の確保・育成</p> <p>II 適正なサービス提供体制： (1) サービスの品質の確保 ④ケアカンファレンス (3)利用者等の希望尊重、①利用者の希望尊重、(4)衛生管理、(5) 危機管理、</p> <p>III 利用者保護の観点： (1) 利用者保護、(2) 情報提供 ①事業所情報等の提供</p> <p>IV サービスの質の向上の取組： (1)苦情解決 ②苦情やトラブルへの対応 (2) 質の向上に係る取り組み、②質の向上に対する検討体制、③評価の意義についての周知、(3) 評価の実施①自主点検の実施</p> |
| 理 由 | <p>I 健全な組織体制： (1) 組織の理念、運営方針を明確に示していると同時に、事業所独自の方針なども設定していました。 (2) 本部、支部、事業所の役割分担が明確になされ、連携もしっかり取れています。 (3) 職務上の指導体制も含めて、スタッフの労働環境には配慮しています。 (4) ホームヘルパーの教育については体系化され、研修の機会も確保しています。また、資格取得のための講座や福祉機器の講習を行うなど、ホームヘルパーの質の向上に取り組まれています。</p> <p>II 適正なサービス提供体制： (1) ケアカンファレンスを行う際には、欠席者の意見を事前にしっかりと把握していました。 (3) 利用者、家族の意見を尊重していくことに配慮していました。 (4) 事業所内は清潔であり、ホームヘルパーの衛生に関する指導も適切に行われている。</p> <p>III 利用者保護の観点： (1) 利用者の人権に配慮したサービス提供を心掛けており、また、個人情報の管理も適切なものと言えます。 (2) 組織全体のパンフレットだけでなく、事業所独自のパンフレットを作成するなど、事業所を紹介する工夫がされていました</p> <p>IV サービスの質の向上の取組：(1) 苦情に対応するための体制が整っており、記録もしっかりと取られていました。 (2) 質の向上に対する意識もった検討が行われています。また、評価の意義についての認識を持ち、評価事業に対する積極的な取り組みが行われています。</p> |
| 改善努力を要する点 | <p>I 健全な組織体制：(4) 課題の設定②業務レベルにおける課題の設定</p> <p>II 適正なサービス提供体制： (2)個別援助計画、⑤個別援助計画の見直し</p> <p>IV サービスの質の向上の取組： (1) 苦情解決 ④苦情に基づくサービスの改善 (2) 質の向上に係る取り組み、①利用者満足度の把握 (3) 評価の実施②自己評価の実施</p> |

| | |
|-----------|---|
| 理由 | <p>I 健全な組織体制：（４）事業所全体やスタッフごとの目標は定められていますが、業務ごとにおける目標の設定が十分ではありませんでした。</p> <p>II 適正なサービス提供体制：（２）個別援助計画の見直しは十分に行われていないケースがあります。</p> <p>IV サービスの質の向上の取組：（１）苦情についての対応はなされていますが、その内容について公開されていません。</p> <p>（２）質の向上に係る取組み 利用者満足度についてはアンケートによる調査がなされ、統計もホームページで公表されていますが、全国的なものであり、個々の事業所についての満足度は公開されていません。</p> <p>（３）自己評価を実施していますが、公開していません。</p> |
| 具体的なアドバイス | <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国組織の一事業所として、しっかりとした組織体制の下で運営されていることを実感しました。 ・ 事業所は清潔感があり、明るい雰囲気でご機嫌が良かったです。 ・ 全体の目標だけでなく、業務毎の課題の設定をして、明確にしていればと思います。 ・ 業務マニュアルをはじめ、ほとんどのマニュアルは、全国統一のものを使っていますが、よく出来たものだと思います。今後、このマニュアルをベースにしつつ、新しい情報への素早く適切な対応、地域の実情に合った独自のマニュアル作成などを進めていただければと思います。 ・ モニタリングが十分にできていない部分がありました。利用者全員のモニタリングが定期的にしっかりとできるように心掛けてください。 ・ 苦情への対応、顧客満足度調査、事業所の自己評価はすべて行われていますが、利用者への公開が十分になされているとは言えません。利用者のサービスの選択に寄与するためにも、また、安心してサービスを受け続けていけるようにするためにも、結果の公表がなされることを期待します。 ・ ホームヘルパーの質の向上にはさまざまな工夫で取り組まれていることに感心しました。また、キャリアアップできる仕組みも体系化されており、仕事の励みになると感じました。 ・ スタッフそれぞれの業務内容、仕事の流れなどはしっかりと決められ、連携を保つ工夫もされていましたが、ところどころ十分ではない部分もあったように思います。 ・ 掲示物はやや文字が小さいことが気になりました。スペースはあるので、もう少し大きめにしていいただいても良いのではないのでしょうか。 ・ 地域を意識した活動を展開しようと努力されています。今後も工夫をしながら地域性を考慮した事業を進めてください。 ・ ホームヘルパーの意見を聞く体制を整えていますので、今後もそれを生かし、現場のホームヘルパーの意見、思いなどを汲み取るよう努めてください。 ・ 利用者、家族の希望を聞くことに努力されていますが、今後もさまざまな工夫を重ね、より一層希望を引き出すことに努めてください。 |

(様式6)

評価結果対比シート

| | |
|-------------------|----------------------|
| 事業所番号 | 267080222 |
| 事業所名 | アイリスケアセンター京都岡崎 |
| サービス種別 (複数記入可) | 居宅介護支援・訪問介護・介護予防訪問介護 |
| 評価機関名 | 京都社会福祉士会 |

| 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 | |
| I 健全な組織体制 | (1)組織の理念運用方針 | ① 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。 | A | A | |
| | | ② 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 | |
| | | ③ 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。 | A | A | |
| | (2)組織体制 | ① 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。 | B | B | |
| | | ② 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 | |
| | | ③ 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。 | A | A | |
| | | ④ 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。 | A | A | |
| | (3)労働環境 | ① 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 | |
| | | ② 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 | |
| | | ③ 休憩場所の確保 | スタッフが充分に休むことができ、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 | ① 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 | |
| | | ② 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。 | A | B | |
| | (5)人材の確保・育成 | ① 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。 | A | A | |
| | | ② 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。 | A | A | |
| | | ③ 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。 | A | A | |
| | 小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 29 | 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 | |
| II 適正なサービス提供体制 | (1)サービスの品質の確保 | ① 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。 | A | A | |
| | | ② 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 | |
| | | ③ 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 | |
| | | ④ 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。 | A | A | |
| | (2)個別援助計画 | ① 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。 | A | A | |
| | | ② 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。 | A | A | |
| | | ③ 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。 | A | A | |
| | | ④ 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。 | A | A | |
| | | ⑤ 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。 | B | B | |
| | (3)利用者等の希望尊重 | ① 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。 | B | A | |
| | | ② 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。 | A | A | |
| | (4)衛生管理 | ① 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。 | A | A | |
| | | ② 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。 | A | A | |
| | (5)危機管理 | ① 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 | |
| | | ② 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) | | | | 28 | 29 |

| 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 |
| Ⅲ 利用者保護の観点 | (1)利用者保護 | ① 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。 | A | A |
| | | ② 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。 | A | A |
| | | ③ 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 |
| | | ④ 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。 | A | A |
| | (2)情報提供 | ① 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。 | A | A |
| | | ② 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 |
| | | ③ 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。 | A | A |
| | | ④ 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。 | A | A |
| | (3)利用契約 | ① 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 |
| | | ② 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。 | A | A |
| | 小 計 (A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 20 |

| 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 |
| Ⅳサービスの質の向上の取組 | (1)苦情解決 | ① 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 |
| | | ② 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。 | A | A |
| | | ③ 第三者への相談機会の確保 | 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 |
| | | ④ 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 | ① 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。 | B | B |
| | | ② 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。 | A | A |
| | | ③ 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。 | A | A |
| | (3)評価の実施 | ① 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。 | A | A |
| | | ② 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。 | B | B |
| | | ③ 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。 | A | A |
| | 小 計 (A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 17 |

【大項目ごとの点数】

| 大項目 | 自己評価 | 第三者評価結果 |
|----------------|------|---------|
| I 健全な組織体制 | 29 | 28 |
| II 適正なサービス提供体制 | 28 | 29 |
| Ⅲ 利用者保護の観点 | 20 | 20 |
| Ⅳ サービスの質の向上の取組 | 17 | 17 |

【達成率換算表】

| 大項目 | 達成率 | | | |
|----------------|-------|------|-------|------|
| | 自己評価 | | 第三者評価 | |
| I 健全な組織体制 | 29/30 | 97% | 28/30 | 93% |
| II 適正なサービス提供体制 | 28/30 | 93% | 29/30 | 97% |
| Ⅲ 利用者保護の観点 | 20/20 | 100% | 20/20 | 100% |
| Ⅳ サービスの質の向上の取組 | 17/20 | 85% | 17/20 | 85% |

