

様式7

アドバイス・レポート

平成19年3月19日

平成19年1月15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洛西（訪問介護・居宅介護支援）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：(2)組織体制②管理者による状況把握 (5) 人材の確保・育成 II 適正なサービス提供体制：(4)衛生管理①感染症の対策及び予防 III利用者保護の観点：(1)利用者保護③個人情報保護</p>
理由	<p>I 健全な組織体制： (2)②会社貸与の携帯電話にて連絡し、日々の活動報告書、業務日誌など作成し、緊急時にはマニュアルに従った対応に努めておられます。利用者宅には大学ノートに記入して、家族とのメッセージの交換をはかるなどきめ細やかな対応をされています。 (5)ニチイ学館は教育事業に取り組んでおり、そこからの講師派遣による研修会が随時開催されています。 II 適正なサービス提供体制： (4)①毎日洗濯したユニホーム・エプロン・三角巾を着用し、消毒薬・石鹸など感染防止の薬品を持参して訪問するなど居宅サービスならではのきめ細かい工夫がなされています。また、ニチイ学館が作成したケアスタッフマニュアルを携行させるなど、大きな会社組織ならではの工夫が見られます。 III利用者保護の観点： (1)③就労に際しては、組織全体で守秘義務が盛り込まれた雇用契約書を交わし、企業倫理に基づいたサービスが提供されています。</p>
改善努力を要する点	<p>I 健全な組織体制：(3)労働環境③休憩場所の確保 (4)課題の設定②業務レベルにおける課題の設定 II 適正なサービス提供体制：(5)危機管理②事故の再発防止等 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)質の向上にかかる取組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：(3)③スタッフが適切に休憩する場所、必要な設備などが事務所のスペースの関係上確保できていないのは残念です。登録ヘルパー等介護者がくつろげる「介護者のたまりば」が必要だと思います。</p> <p>(4)②常勤ヘルパーには標準化研修、非常勤ヘルパーについてはキャリアアップ制度等により研修に力を注いでおられますが、各業務レベルにおける課題の設定および課題達成のための役割分担にも積極的に取り組んでください。</p> <p>II 適正なサービス提供体制：(5)②事故やヒヤリ・ハットの記録及び報告書を事故の原因や対応方法についての分析、再発防止のための活用が不十分です。</p> <p>IV サービスの質の向上の取組：(1)④住民からの高い信頼度をえるために、洛西独自のサービス改善状況の公開につなぐ仕組みが十分に設けられているとは言えません。</p> <p>(2)①調査結果を分析し、サービスの改善に活かされている仕組みが見えてきません。サービスの質の向上に利用者や家族も参加できるような仕組みを検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>(3)②調査結果を分析し、サービスの改善にいかせるような具体的な質問項目に配慮された調査およびその公開手法を検討して下さい。</p>
具体的なアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・運営方針等は事業所に掲示されていますが、文字がやや小さく、1枚以上になるものについては1枚目を上にして重ねて掲示されているため、2枚以上あることに気がつかないようです。掲示の方法について検討されてはいかがでしょうか。 ・また、大きな会社組織のもとに意思決定がおこなわれ、それらが末端に伝達される、また内部では4人のサービスリーダーを中心とした会議での意思決定がおこなわれているようですが、利用者に直接、接する多数の登録ヘルパーや利用者、家族の意見を尊重する機会を積極的に設けてくださると、さらにサービスへの親近感が高まっていくでしょう。 ・サービスの質の向上にかかる委員会を含め、委員会についてその専門性や組織のあり方等を踏まえた見直しをお勧めいたします。また会議を共有するために、記録の閲覧を勧め、閲覧した旨を記すサインと日付を書き込む欄を設けるなど、課題の専門性にふさわしい検討体制を進める手立ても念頭におかれるとよいのではないのでしょうか。 ・利用者アンケート回答票の結果について 17人から回答をいただきました。全員から「はい」との回答を受け取ったのは、「サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われている。」の項目でした。 「はい」の回答が6割に達しなかった(58%)のは「スタッフが提供するサービスの質や技術に満足していますか」「スタッフはあなたの生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたり、家族にアドバイスしてくれますか。」です。 これらの回答から、サービスに関する利用者や家族の率直な気持ちを評価し、サービス検討の一助にさせていただけたらと思います。 ・「…社業の発展を通して豊かな人間生活の向上に貢献します」という経営理念の一部が示すように、東京に本社をもつ、株式会社ニチイ学館のひとつの事業所としてアイリスケアセンター洛西（以下洛西）が位置しています。全従業員90,977名中の41名（内登録ヘルパー34名）がここで働いておられます。大きな組織の上部からの末端にまでいきわたる管理・運営の手法は、安定した業務展開を可能にします。今後は、大きな組織のよい面を生かしながら洛西という地域に根ざした質の高い特色あるサービスについてもさらなる期待いたします。

(様式6)

評価結果対比シート

事業所番号	2674000159
事業所名	アイリスケアセンター洛西
サービス種別 (複数記入可)	訪問介護・居宅支援・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。	A	A	
		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る休憩場所を確保し、必要な設備・備品を備えている。	B	C	
	(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	27

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。	A	A	
	(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。	A	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	B	
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				30	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	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。	A	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。	A	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。	A	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)				20	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	27
II 適正なサービス提供体制	30	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	20	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%	27/30	90%
II 適正なサービス提供体制	30/30	100%	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	20/20	100%	17/20	85%

