

様式 7

アドバイス・レポート

平成 22 年 2 月 7 日

平成 21 年 8 月付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（ニチイケアセンター綾部）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

特に良かった点と その理由(※)	・職員研修体系の充実を図り、人材育成に力を入れておられます。直行直帰の訪問介護員（ヘルパー）を対象とした「キャリアアップ研修」に昇格制度を導入し、自己評価→小テスト→面接の結果を給与に反映させています。スキルアップと就業意欲の向上に成果を収めておられます。また、段階別、職種別スキルアップ研修にも多くの職員を挑戦させています。 ・「事故・緊急時・災害マニュアル」と「連絡ノート＝指揮命令系統」によって、防災・避難体制を整備されています。年 2 回、避難訓練の実施と知識の確認を行っています。「災害時要援護者支援台帳」を行政・自治組織・ケアマネジャー三者で共有し、災害時の対応に備えています。又、風水害ハザードマップを作成しています。ヒヤリハット事例をその日のミーティングで報告し、改善方法や事故防止の意識向上に役立てています。事故トラブル報告を義務付け、報告書を原因・分析・対策に役立たせ、事故再発防止に努めています。 ・「全国ネット24時間フリーダイヤル」を設置し、利用者の苦情や意見をリアルタイムに聴取され、サービスの質の改善に役立てています。
特に改善が 望まれる点と その理由(※)	・利用者への個別の相談面接や利用者懇談会を定期的実施されることをお勧めいたします。一層、親密感と信頼感が深まることと考えます。 ・相談・苦情窓口に「第三者機関」の設置を要望いたします。

具体的なアドバイス	・利用者の声を捉える仕組みに、利用者満足度調査の実施や24時間フリーダイヤル・第三者の設置などがありますが、個人面談や懇談会など、利用者とのコミュニケーション等を通して、介護サービスを利用者満足に繋げる取組をお勧めいたします。利用者にヒットした支援の内容を実現出来ると考えます。
-----------	---

※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	2671800106
事業所名	ニチイケアセンター綾部
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問介護
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	介護予防訪問介護・居宅介護支援 通所介護・介護予防通所介護
訪問調査実施日	平成21年12月7日
評価機関名	特定非営利活動法人 京都府認知症グループホーム協議会

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
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)		ニチイ学館の理念に基づいて、「あなたらしく、やさしい笑顔で、ベストライフ」解り易い事業所スローガンを掲げ、運営方針とともに、社内に掲示、朝礼で唱和される等、職員への周知に努めておられます。組織図、委員会図、職務分掌表等を策定し、各委員会の活動内容が議事録を通して職員間で確認でき、組織の透明性が図られています。			
	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)		綾部地域は、家族の絆が強く、協立病院や市民病院等の総合病院の協力がある地域であり、進む高齢化・重度化に事業所が核となって対応されています。ターゲットファイブスター「売上・利益・商品力・社員の待遇・コンプライアンス」を事業指針として、事業計画の策定や業務レベルでの課題が明確に設定されています。具体的には、人材育成・職員教育の充実、顧客満足度調査の実施、苦情事故件数0への取り組み等です。			
(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)		法令遵守については、「コンプライアンスポリシー20項目」を明示したカードを全職員に携帯させ、試験を伴う研修を行うとともに、各種マニュアルに該当する根拠法を明示する等、法令遵守・倫理観に関する職員の意識向上に努めておられます。三事業所（訪問介護・通所介護・居宅支援）の統括管理者によって、事業者間の連携とトップダウン・ボトムアップの流れが円滑に運ばれています。			

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
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) 母体のニチイ学館の意を受けて、職員研修体系の充実を図り、人材の育成・教育に力を入れておられます。特に、直行直帰の訪問介護員(ヘルパー)を対象とした「キャリアアップ研修」は、昇格制度を導入し、自己評価→小テスト→面接の結果を給与に反映させています。職員の就業意欲の向上に成果を収めておられる様です。また、段階別、職種別等のスキルアップ研修に、多くの職員が挑戦されています。実習生の受け入れは、マニュアルの作成の他、本部教育課において、教育責任者を教育育成されています。				
(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) 休憩場所は事務所の一角をパーテーションで確保されています。ゆっくりと寛げる時間は保障されています。職員間の意思疎通が充分に図られるように、管理者が日常的に苦情や意見を聴取・対応されています。職員用意見箱の設置や年一回の管理者による個人面談が、職員の業務上の悩みやストレスの解消に役立っているようです。有給休暇の消化率を高め、残業を縮小する取り組み以外に、「からだところの全国相談ネット」の開設と、専門誌「カラコ通信」の配布によって、24時間、専門家による職員の心の健康・ケアに努めておられます。				
(3)地域との交流						
		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) ホームページや介護情報誌「トモニール」、広報誌全国版「ニチイ」、地域版「ニチイエクスプレス」で地域や利用者に事業内容を公開しています。「創刊号ニチイエクスプレス」の増刊を望みます。介護の日(11月11日)に地域との共同で、新型インフルエンザ予防等を学ぶ会を開催されています。又、今後、介護情報の提供や介護用品の紹介と取扱いを学ぶ「ニチイ祭り」の開催を予定されています。				
大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
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) 情報の公表や第三者評価の結果をインターネットで流しています。事業所見学や体験を勧められています。				
(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) ホームヘルプとデイサービスによって各々80人の方を在宅で支援されています。認知症を抱える方が地域に増えてきている状況から、成年後見制度の活用に取り組まれています。利用者の生活の場でサービスを提供されている訪問介護員さんが、成年後見制度のしくみや地域福祉権利擁護事業に関心を持つことで、利用者を悪徳業者から守り、利用者の安全・安心に繋がるものと考えます。				

(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)		全国社会福祉協議会版シート(スターフレンド)を活用して、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い、個別の援助計画を策定されています。機能訓練、口腔体操、栄養改善等のサービスを積極的に提供されています。ケース検討会は本人・家族の出席を原則とし、利用者の希望や要望を重視したケアプランの策定に心がけておられます。			
(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)		サービス担当者会議において直接関係者と情報交換を行う他に、必要時、病棟カンファレンスに参加し医療情報の共有化に努めておられます。通所介護では、毎月、関係機関宛てに、介護計画書、家族状況、ケアサービス状況、家族や本人の意向などを記載した報告書を送信されています。			
(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。	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)		各種マニュアルが更新・整備されています。マニュアルにはその根拠となる法律や条例を明記し、法令遵守と倫理観を意識させています。職員携帯用の小冊子「ニチイケアスタッフマニュアル」は、理念やケア方針、業務マニュアル等を明記し、現場でこれらが生かされる様に工夫作成されています。			
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記載した「ケアスタッフマニュアル」と「消毒セット」を全職員に携帯させ、感染症の対策や予防等の技能を周知しています。事業所の清掃は毎日職員で行い、整理整頓により業務の効率を図っています。			
(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。	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・緊急時・災害マニュアル」を策定し、「連絡ノート＝指揮命令系統」によって、防災・避難体制を整備されています。年2回、避難訓練の実施と知識の確認を行っています。行政・自治組織・ケアマネジャーとで「災害時要援護者支援台帳」を共有し、災害時の対応に備えています。又、風水害ハザードマップを作成しています。ヒヤリハット事例をその日のミーティングで報告し、改善方法や事故防止の意識向上に役立てています。事故トラブル報告を義務付け、報告書を原因・分析・対策に役立たせ、事故再発防止に努めています。
--	--	------------	---

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

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)		スタッフミーティングにおいて、職業倫理や接遇、高齢者虐待防止に関する研修を実施し、人権意識の向上に努めておられます。訪問介護において、一人の方に複数の職員が関わり、利用者の尊厳保持に努めておられます。各種マニュアル、ケアスタッフマニュアル、介護手順書等によって、個人のプライバシー保護の周知に努めておられます。			
(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	B	
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てている。	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	B	
(評価機関コメント)		顧客満足度調査を年1回行い、評価結果をホームページで公開されています・また、全国ネット24時間フリーダイヤルによる苦情や意見の聴取が利用者の安全・安心を保障しています。尚、利用者への個別の相談面接や利用者懇談会を定期的に実施されることをお勧めいたします。一層、親密感と信頼感が深まることと考えます。相談・苦情窓口に「第三者機関」の設置を要望いたします。			
(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てている。	B	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)		利用者満足度調査の結果や自主点検、自己評価、第三者評価受診の結果をサービスの質向上に役立てておられました。			