

アドバイス・レポート

平成22年5月10日

平成22年3月9日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長岡京 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>1. 理念・運営方針・組織体制・計画の策定等が明確です。 (理由) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理念・方針等スタッフ全員に周知され、またスタッフの意見を汲み上げる仕組みが改善につながっています。 ・質の高い人材の確保と採用計画が確立され、研修制度も整備されています。 <p>2. 適切な介護サービスが実施されています。 (理由) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者や家族の希望を尊重し個別援助計画の策定と見直しが随時行われ、サービスの質の向上に繋がっています。 ・業務マニュアルは全員に配布・携行されています。 <p>3. 常に質の向上に係る取組がなされています。 (理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回おこなわれる顧客満足度調査結果を分析・検討し、より質の高いサービスの提供と運営の改善に向けた取組がされています。 ・年2回自己点検を実施し、課題の分析や改善に努めています。
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>1. スタッフの休憩をとるスペースがありません。</p> <p>2. 地域との連携と情報の開示が不足しています</p> <p>3. 災害発生時のマニュアルが整備されていません。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>ニチイケアセンターの組織は本部中心の体制がとられており、サービス業務が非常に効率よく行われています。しかし、そのためのマイナス面もあるようです。そのマイナス面を改善されることにより、利用者との信頼関係がより深くなるのではないのでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニチイ本部のホームページに地域のページを増設されるよう申し入れをされては如何でしょうか。長岡京独自のホームページの開設を考慮される事も是非ご検討して下さい。 ・地域との交流・連携が不十分です。貴事業所が保有される専門知識の提供、地域住民との協力等の取組を是非お考え下さい。 ・地域の災害発生時マニュアルを含め、地域の特性を生かした独自の運営方針を本部に対しアピールされてはいかがでしょうか。 ・事業所全体が狭いため、職員の休憩スペースがありません。近々移転計画があるようですが、早期実現できるよう努力されることを望みます。

※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	2673000069
事業所名	ニチイセンター長岡京
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
訪問調査実施日	平成22年3月30日
評価機関名	NPO法人きょうと介護保険にかかわる会

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)		・組織の理念運営方針は、毎月の業務ミーティングで全員に周知されています。 ・管理者及びスタッフ間で常に意見交換が行われています。			
(2)計画の策定						
	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)		・常勤者のミーティングで、課題を把握して中長期計画が策定されています。 ・各自が自己評価を行い、非常勤ヘルパーには、スキルアップできる制度があり、各自が積極的に取組まれています。			
(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	A	
	(評価機関コメント)		・常に新しい情報を収集し、運営管理者はスタッフ全員に伝えてられています。 ・スタッフに対するアンケートを行い、意見を取り入れ、業務に活かしています。 ・管理者はスタッフと同室のため、全体の把握がよくできています。			

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)	<ul style="list-style-type: none"> ヘルパーは全員2級以上です。 非常勤ヘルパーに対しては、キャリアアップ制度により、研修が積極的に実施されています。 ヘルパー実習生を月に10人程度受けています。 			
		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。	B	B
		(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> 非常勤ヘルパーに対しては、各自の希望条件をよく聞き、働きやすいよう調整されています。 職員が休憩するスペースが確保されていません。 			
(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。	B	B
		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	B
		(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> 地域との繋がりが出来ていません。 長岡京市内で事業所間の連絡会ができ、講演会等には参加していますが、センターの機能を地域に還元できていません。 			

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
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	B
		(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ホームページが開かれています。ニチイ本部が中心で、地方の（長岡京も）情報はありません。 			
(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)	<ul style="list-style-type: none"> 契約書・重要事項説明書において、分かりやすく説明されています。 			

(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)		・サービス責任者が定期的に訪問しています。 ・担当者会議に本人・家族も出席し、希望が聞き入れられています。 ・サービス責任者はヘルパーから一日のサービス状況聞き、必要な場合はケアマネに報告し、見直しがされています。		

(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)		・退院後のサービスが予定される場合は、退院前に必ず病院での状況と自宅の状況を確認されています。		

(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。	B	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)		・ニチイの体制として、マニュアルの作成・見直し等は全て本部で行われています。 ・職員間で意見の集約を行う仕組みができています。 ・サービス責任者が定期的に家庭訪問を行い、家族と連携がはかられています。		

(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	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)		・感染症対策は整っています。 ・衛生管理者を配置し、適切に行われています。		

(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。	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)		・災害発生時のマニュアルが作成されていません。		

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)	・人権の尊重・プライバシーの保護等に関して、4月の業務ミーティングの時、まとめて研修が行われています。			
(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	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。	B	B
		第三者への相談機会の確保	35	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。	A	A
		(評価機関コメント)	・利用者の意見を聞くため、年1回顧客満足度調査を行っています。 ・利用者の意見・要望・苦情は 支店に報告されていますが、公開されていません。			
(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っている。	A	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)	・毎年1回利用者満足度調査を行っており、常勤スタッフで検討会議を開き、サービスの質の改善に活かされています。その結果は全員に報告されています。			