

## アドバイス・レポート

平成 22 年 5 月 11 日

平成 22 年 3 月 29 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（福祉用具貸与 ニチイケアセンター京都）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お役立てください。

## 記

<p>特に良かった点とその理由(※)</p>	<p><b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>  <b>(3) 管理者の責任とリーダーシップ 通番 5・6・7</b>          守るべき法・規範・倫理等を職員携帯「ケアスタッフマニュアル」や「コンプライアンスカード」に記載し介護実践の場で活かせる策が図られています。社内研修(採用時研修、テクニカル研修)及び外部研修などで理解を深め、組織をあげて管理者を含む全職員に介護保険サービス実施に必要な関連法令等の周知徹底に努めています。管理者は、事業運営に関する意見を朝礼や職員会議で聴取し、事業の実施状況を管理日報、営業週報、新任職員業務日報、個人ファイル等で掌握しています。個人面談を通して、職員ひとり一人が法人・事業所が目指す方向に管理者とともに歩めるよう、職員の質の確保・向上に向けた育成に努めています。管理者のリーダーシップと責任の下で、困難事例の解決や迅速なクレーム処理が行われているため、職員にとっては、躊躇せず困りごと相談ができる職場環境となっています。事業の状況を正確に把握し、タイムリーに現場に適切な指示を出す管理者に、職員から大きな信頼が寄せられています。職員ヒヤリングで伺えました。</p> <p><b>Ⅲ 適切な介護サービスの実施</b>  <b>(3) 個別状況に応じた計画策定 通番 17, 18, 19, 20</b>          個人のファイルから、一連のケアマネジメントシステムが十分に読み取れました。ひとり一人の利用者への支援内容が経時的に記録され、一元的にファイリングされています。利用者のニーズ優先、自立支援を重視した個別援助計画が3～6カ月毎に見直しされています。又、ケアマネジャーによる月1回の訪問、利用者からの相談・苦情、デモ器の試用、アフターメンテナンス巡回訪問、専門家の意見照会等による評価に基づいて随時変更を行っています。丁寧に行われている支援の経過が第三者からも容易に理解できます。</p>
------------------------	---

	<p><b>IV利用者保護の観点</b></p> <p><b>(3) 質の向上に係る取組 通番38</b></p> <p>年1回、法人による全国一斉「顧客満足度調査」の分析結果がホームページに公開されています。利用者から高い評価を得、職員のサービス改善への向上心に繋がっています。今回の利用者アンケートの結果からも満足度の高さが伺えました。京都府の「自主点検」や法人独自の「自己評価」、第三者評価、法人実施の利用者満足度調査、本店及び支店が実施する社内監査等の評価結果がサービス改善に活かされていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>II 組織の運営管理</b></p> <p><b>(3) 地域との交流 通番13</b></p> <p>第三者評価の受診結果のみならず、情報の公表も施設内及びホームページで公開されることをお勧めします。</p> <p><b>III 適切な介護サービスの実施</b></p> <p><b>(2) 利用契約 通番16</b></p> <p>利用者の権利擁護に関するパンフレットは用意されていますが、成年後見制度や地域権利擁護事業の活用を意識した取り組みとしては不十分であると考えます。近年、悪徳業者による住宅リフォームや福祉用具販売のトラブルや被害が深刻な社会問題となっています。制度や事業の活用を意識した利用者へのアプローチや職員教育などの取り組みを期待いたします。</p> <p><b>IV利用者保護の観点</b></p> <p><b>(2) 意見・要望・苦情への対応 通番34 35</b></p> <p>利用者からの意見・要望・苦情についての改善状況について、個人情報保護に配慮しながら公開されることを望みます。</p> <p>事業所関係者以外の第三者を相談窓口として設置されることを望みます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>法人全体が理念の追求と職員の資質向上に取り組んでおられます。事業所においても、管理者のリーダーシップの下、業界NO1を目指した4年間の取り組みが、質の高い職員の育成と業績に繋がっている様に見受けられました。</p> <p>理念の共有と実践の中で、利用者はもとより、他者の声を改善に生かしてこられた結果と思われれます。高齢者や障がい者のQOLの向上に関する課題で、貴業が果たす役割は大きいと考えます。地域と事業所の関係を重視した理念を大切に、事業所独自の情報を様々な形で広く社会に公開されることを望みます。地域との有機的な関係が深まり、より一層に信頼に裏づけされた事業展開が期待できます。</p>

※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	2670400031
事業所名	ニチイケアセンター京都
受診メインサービス (1種類のみ)	福祉用具貸与
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	介護予防福祉用具貸与
訪問調査実施日	平成22年 4月 28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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1)組織の理念・運営方針</b>						
		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)		<p>本社である株式会社ニチイ学館は、訪問介護、居宅支援、福祉用具貸与等の介護保険サービスを全国展開しています。社是に「誠意・誇り・情熱」を掲げ、ホームページや事業所案内チラシ、職員携帯用「ケアスタッフマニュアル」等に掲載し、朝礼や各種会議で全職員が唱和する等、地域を始め、利用者・家族、職員へ周知しています。全国情報交換誌「ニチイ」や、介護情報誌「Tomoniile」、事業所独自情報誌「ひとおし情報」にも掲載されることをお勧めいたします。組織図・委員会図・職務権限規定等に基づき、本社、各支店・拠点において、理事会、責任者、委員会、専門職等の諸会議を定期開催し、連携プレーによる迅速な情報の交換と共有を図っています。各種規定や議事録で確認出来ました。新しい福祉用具等の採用に《デモ機の試用→全国一斉アンケート調査→各事業所からの新商品リクエスト→拠点代表者等で構成する「選定委員会」で審議決定→カタログ作成》のプロセスを経ていきます。採用新商品が利用者の意向を代弁する現場職員の声を反映した物となるよう努めています。</p>		
<b>(2)計画の策定</b>						
		事業計画等の策定	3	組織として介護サービスの質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)		<p>中長期計画「ファイブスター」に基づき、「人材の育成」「コンプライアンスの徹底」「売り上げ拡大」を事業方針に掲げています。業務ミーティング、福祉用具専門相談員会議、事務会議を1/月開催し、事業方針に沿って設定した業務レベルの課題の達成状況をチェックしています。加えて、月半ばに管理者が進捗状況の聞き取り、提案やアドバイスを行い、サービスの質の向上に向けた取り組みを計画性を持って推し進めています。</p>		
<b>(3)管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
		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)	<p>守るべき法・規範・倫理等を職員携帯の「ケアスタッフマニュアル」や「コンプライアンスカード」に記載しています。又、社内研修(採用時研修、テクニカル研修等)及び、外部研修、京都府「自己点検表」や法人独自の「自己評価表」のチェック等に拠り、介護保険サービス実施に必要な関連法令等の周知徹底に努めています。管理者は、事業運営に関する職員の意向を朝礼や職員会議で聴取し、事業の実施状況を管理日報、営業週報、新任職員業務日報、個人ファイル等で掌握しています。又、個人面談等を通して、職員ひとり一人が法人・事業所が目指す方向に管理者とともに歩めるよう勤めています。管理者のリーダーシップと責任の下で、困難事例の解決や迅速なクレーム処理が行われている為、職員にとって、躊躇せずに困りごと相談ができる職場環境となっています。事業の状況を正確に把握し、タイムリーに現場に適切な指示を出す管理者に対して、大きな信頼を寄せていることが、職員ヒヤリングで伺えました。</p>
--	------------	---

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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1)人材の確保・育成</b>						
		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。	B	A
		(評価機関コメント)		<p>質の高い人材確保と人材育成を目的とした「テクニカル研修体系」に、社是や経営理念が示す法人や事業所の方向性を反映させています。社員採用計画に基づいて、採用時見習い研修(1～3ヶ月同行訪問)や新人職員本社研修を実施しています。利用者の尊厳、プライバシー保護、職業倫理や法令遵守、リスクマネジメント、認知症ケア、バリアフリーなどの研修や、職種別・段階別のフォローアップ研修を実施しています。全ての職員に内外の様々な研修単位を履修させ、又、「福祉用具専門相談員」の資格取得を支援し、職員の資質向上と意欲の向上、質の高い介護サービスの提供につなげています。職員ヒヤリングからも窺い知ることが出来ました。実習生の受け入れについては、マニュアルの策定、指導者の設置等を整備しています。</p>		
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		<p>労働関係法令を遵守し、育児休暇や介護休暇等を就業規定に定めています。有給休暇の消化率や時間外労働のデータ管理を毎月行い、労働環境水準に配慮しています。会議や研修を業務扱いし、職員の就業意欲の向上に努めています。事業所の特性として、利用者の要望による土・日(休業日)や時間外勤務が生じ、適正労働時間の意識化や時間外労働等についてディスカッションしています。議事録から取り組みが伺えました。職員のストレスにおいては、管理職の日常的な対応や、専門の知識と技術に委ねた全国ネット「からだと心の健康づくり」相談窓口の設置等によって、解消され労働意欲の向上にも繋がっている様子です。職員ヒヤリングで伺いました。</p>		
<b>(3)地域との交流</b>						
		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	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)	<p>法人の理念や経営方針をホームページ等で公開し、法人や事業所の情報を載せた広報誌、パンフレット、商品案内チラシなどを地域に配布しています。サービスの質の向上を目的に、情報の公表や第三者評価を積極的に受診し、第三者評価の受診結果をホームページで公開しています。第三者評価同様、情報の公表も公開されることをお勧めします。毎年、地域において「車椅子体験」講座を開催し、高齢者の身体特性の体感学習や様々な車椅子の紹介を通して、高齢者・障がい者に対するやさしい街づくりに貢献しています。今後も一層、自立支援に役立つ介護機器・福祉用具等の開発とともに、事業所独自で地域に向けた相談会や技術講習会・研修会などを開催し、事業所が有する機能を積極的に地域に提供されることを期待いたします。観光地である京都では、宿泊のホテルやガイドヘルパーから福祉用具貸与の要請があるとのことです。今後、是非取り組んで頂きたいサービスと考えます。</p>
--	--	------------	---

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
<b>Ⅲ 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
		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)		パンフレットや広報誌、掲示物などで事業所情報を提供し、商品の紹介やデモ器試用等の要請には随時受け入れています。洛西ふれあいの里との有機的な連携によって、利用者のニーズに合った商品の貸し出しや販売に適切なアドバイスを行っています。職員がプランナー研修の講師として活躍しています。		
<b>(2)利用契約</b>						
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		ケアマネや福祉用具相談員が、利用に関する重要事項を説明し、利用者・家族の同意の上で必要書類を交わしています。利用者の権利擁護に関するパンフレットは用意していますが、成年後見制度や地域権利擁護事業の活用を意識した取り組みは不十分であると考えます。近年、悪徳業者による住宅リフォームや福祉用具販売のトラブル等の被害が深刻な社会問題となっています。後見人制度や権利擁護事業の活用を意識した利用者へのアプローチや教育・研修の取り組みを期待します。		
<b>(3)個別状況に応じた計画策定</b>						
		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)		ケアマネジャーの初期アセスメントから、本人の生活様式や心身状態を把握し、ケアマネジャーとの同行訪問、デモ器の試用による再アセスメントから個別援助計画を策定しています。利用者のニーズ優先や自立支援を重視し、3ヶ月～6か月ごとの見直しを行っています。ケアマネジャーの月1回の訪問、利用者・家族の相談・苦情、デモ器試用、アフターメンテナンス巡回訪問、専門家の意見照会等による評価に基づいて見直し・変更を行っています。ケースマネジメントの一連の流れに則して行った作業を経時的に記録し、個人ファイルとして一元管理しています。支援の経過が第三者からも容易に理解できます。		

(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)	嘱託医や関係機関と連携や支援を密にし、主治医やケアマネジャー、その他サービス担当者から得た情報やデモ器試用の評価等により、多職種からの意見や要望を個別援助計画に反映させています。サービス担当者会議や病棟カンファレンスに積極的に参加しています。			
(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)	各種業務マニュアル・規定を整備し作業手順を明確にしています。定期的な見直しを図ったマニュアルや規定、手順書を活用し、業務の標準化と事故防止や安全確保に努めています。文章管理規定を基に、サービス提供に関する情報や記録を個人ファイルに整備し、施錠できる保管庫に管理し、保存期間や持ち出しや廃棄処分のルールを規定で定めています。個人情報保護と開示についての職員教育も行っています。日常的に利用者・家族と意思疎通を図り、利用者・家族からのクレームを真摯に受け止め、商品開発やサービス内容の改善・見直しに役立てています。職員間で交わされる情報は可能な限り「連絡ノート」等への記録をお勧めいたします。			
(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)	「感染症法」に基づき、研修の実施、マニュアルの整備、予防・対策の検討会議（専門委員会）を行っています。家庭訪問時にマスクや消毒液などの「感染予防グッズ」を職員に携帯させ、予防への周知徹底を図っています。法令に基づいて、使用済み福祉用具の回収・消毒体制を整えています。「事業所運営マニュアル」や「福祉用具メンテナンス虎の巻」を常時持参し、回収・消毒に関する手順や留意点に則して、二次感染予防の周知徹底を図っています。社内規定「メンテナンス標準作業書」に基づいて、法人経営の「関西物流センター」でメンテナンス処理を行います。			
(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)	防災マニュアルや連絡網の策定や研修を実施し、ビルの管理会社が行う防災訓練に年1回参加しています。自然災害を想定した地域との取り組みは不十分の様です。事故報告、ひやりはと報告を義務付け事故防止や再発に役立てています。朝礼で報告される事例やクレームには即時対応する等、再発の予防に努める中で利用者・家族から信頼を得ています。過去、フリーダイヤル24時間コールセンターに寄せられたトラブルやクレームは、概ね、商品移送車に関するものでした。			

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		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)		利用者アンケートの回答から、利用者のプライバシーは守られていることが伺われました。現管理者の指導と研修を重ねる中で、利用者本位のサービス提供や高齢者の尊厳保持を意識付けています。第三者評価の利用者アンケート結果では、100%の利用者が意見を尊重してもらっていると回答しています。「一番目の相談相手になる」をモットーに、サービス開始はケアマネジャーからの情報を基に公平・公正な手続きで行っています。		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		「一番目の相談相手になる」をモットーに、ケアマネジャーやコールセンター等に寄せられた利用者・家族の苦情や要望には迅速に対応しています。記録から丁寧に取扱われている様子が伺えました。社名入り[コールセンター番号等]の配送車で巡回訪問し、関係者からの声を広く拾い上げるにつなげています。相談や苦情窓口「第三者委員」の設置はありませんが、重要事項説明書に行政などの公的機関、24時間コールセンターや事業所等に於いて、相談や苦情を受け付ける方法を明示しています。苦情や要望への対応マニュアルに基づいて、改善状況を当事者にフィードバックしています。個人情報保護に配慮しながら一般に公開されることをお勧めいたします。		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		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。	B	A
		(評価機関コメント)		年1回、全国一斉に顧客満足度調査を実施し、分析結果をホームページに公開しています。100点満点の88点と良い評価だったことが、サービスの改善に向けた職員への評価に繋がっています。今回の利用者アンケートの結果からも、満足度の高さが伺われます。管理者と現場職員とが協働で取り組んだ京都府「自主点検」や法人独自「自己評価」、第三者評価、法人実施の顧客満足度調査、社内監査等の結果をサービス改善に役立っています。議事録や職員ヒアリング、今回の第三者評価内容から、3年前(19年度)受診の第三者評価結果の改善項目に取り組まれた様子が伺えました。		