

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 21 年 4 月 3 日

平成 21 年 1 月 5 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（ニチケアセンター左京）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。

<p>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p><b>(通番 4) 業務レベルにおける課題の設定</b>          管理者を含む常勤及び非常勤職員(訪問介護員)ひとり一人に業務レベルにおける課題を設定されています。非常勤職員には「ランクアップ制度」、常勤職員には「個別面接シート」、管理職員には「目標管理シート」を使って、課題達成の状況把握と評価を行っておられます。職員ひとり一人が設定された課題を周知しています。管理者による個人面談や職員意向調査によって、個人の意見や要望が尊重される中で、「ランクアップ制度」や「キャリア別研修」、「サービステクニカル研修」と併せて意欲的に取り組んでおられます。</p> <p><b>(通番 9) 継続的な研修・OJTの実施</b>          新研修体制を敷き、継続的な研修・OJTの実施により教育の充実を図っておられます。「サービステクニカル研修」プログラムに、初任時教育を重視した「ヘルパー業務前研修」「採用時新人研修」、非常勤職員のスキルアップを重視した「ステップアップ研修」、職位・職責の育成を重視した「経験年次別研修」、「管理者研修」等があります。こういった法人運営の研修に加え、事業所独自でも、マニュアル学習や資格取得を支援する研修等を行っておられます。これらの研修成果が、職員のスキルアップとモチベーション水準の向上、サービスの質の向上につながっています。</p> <p><b>(通番 31) プライバシー等の保護</b>          利用者本位のサービスを維持・向上させる観点から、利用者情報の聴取や職員間の意見交換が様々な場面で行なわれています。個人別「訪問介護サービス手順書」に、プライバシー保護や人権擁護の視点からの留意点を明記され、プライバシー保護や人権擁護を常に意識しながら、利用者情報の共有化を図っておられます。複数の職員が係わるサービスに均質性を保つ工夫が施されています。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>(通番14) 地域への貢献</b> 訪問介護事業所が得意とする専門的な介護技術の知識や技術、対人援助や認知症ケア等の向上を地域に啓蒙する具体的な取り組みが不十分のように思われます。</p> <p><b>(通番16) 利用者の権利擁護について</b> 訪問介護において、「成年後見制度」や「地域権利擁護事業」の活用を意識された取り組みが教育も含めて不十分のように思われます。</p> <p><b>(通番34) 意見・要望・苦情への対応とサービスの改善</b> 法人が実施する「利用者満足度調査」の結果をホームページで公開されていますが、事業所で聴取された満足度調査の結果は公開されていません。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>(通番14) 地域への貢献</b> 地域の方を対象にして、介護技術や福祉用具活用の研修会、認知症安心サポート講習会などを開催され、法人、事業所が持つ資源を広く地域へ提供されることを期待いたします。</p> <p><b>(通番16) 利用者の権利擁護について</b> 「成年後見制度」や「地域権利擁護事業」をテーマに研修会を実施され、マスコミに取上げられている事例等を通して、制度活用の認識を深め、権利擁護の意識向上に取り組まれることを期待します。訪問介護の場で、利用者が遭遇する悪徳業者によるトラブルや被害を未然に防ぐ力となり、利用者がより安心して暮せる地域づくりに貢献できるものと考えます。</p> <p><b>(通番34) 意見・要望・苦情への対応とサービスの改善</b> 利用者満足度調査などで聴取した利用者・家族等の声と解決に取り組まれた内容を、ホームページ、パンフレット、広報誌などで公開されることを望みます。理念の実現に向けて、法人、事業所は利用者からの意見・要望・苦情を真摯に受け止め、これらをサービスの改善に役立てておられます。公開されることで、利用者・家族、地域から、一層の信頼が得られるものと考えます。</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	2670600622
事業所名	ニチイケアセンター左京
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)	予防訪問介護
訪問調査実施日	平成21年1月26日
評価機関名	特定非営利法人 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)		社是に「誠意・誇り・情熱」を掲げ、運営方針とともにホームページ、パンフレット、事業所内掲示、重要事項説明書等により、利用者・家族や広く地域に周知させています。また、職員には、社是を常に意識してサービス提供が行える様、携帯用小冊子「スタッフマニュアルニチイ」や「コンプライアンスカード」に明記し、職員会議で唱和する等により周知させています。組織図、委員会図、職務権限規定を整備し、職位・職責会議の意思決定には、職員会議や職員アンケートで吸い上げた現場の意見や要望を反映させています。			
<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)		組織の中長期計画に、①組織の確立 ②人材の育成 ③IT戦略 を掲げ、ホームページで紹介しています。これに基づいて、事業所の課題と職員個々が取り組む課題を設定し、半年後に「目標管理シート」を使って、達成状況の評価を行っています。課題達成に併せて、管理者を含む常勤職員は職位・職責のレベルアップを目的に、「サービステクニカル研修」のプログラムに臨んでいます。非常勤職員（訪問介護員）は、「ランクアップ制度」の下で、経験数に応じた「キャリア別研修」に取り組んでいます。この制度は職員の“やる気”向上に繋がっているようです。			
<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	B	
	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)		「倫理規定」や「個人情報保護規定」に、介護職員として守るべき法・規範・倫理等を定めています。「コンプライアンス研修」と自己点検(表)、自己評価(表)への取り組みにより、職員に介護関係法の周知と理解を図っています。今後、道路交通法、労働関係法、高齢者虐待防止法、個人情報保護法・・・等、把握すべき幅広い関係法令のリストアップと明文化を望みます。職員アンケートや個別面談を通して、職員からの提案や意見・要望を吸い上げています。管理者は、携帯電話、管理日報、連絡ノート、サービス実施報告書等を活用して、現場の状況把握に努め、適切な指示をタイムリーに出しています。			

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
<b>II 組織の運営管理</b>						
(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)		人材(採用)計画、「研修体系図」、「研修実施要項」、「サービステクニカル研修プログラム」を整備し、社員教育の充実を図っています。「ヘルパー業務前研修」、「採用時新人研修」、経験年次別研修や習熟度、職務・職位・職責に応じた段階別研修等を計画的に実施しています。特に、「ランクアップ研修」では非常勤職員の知識・技能のレベルアップに成果を上げています。職員会議で“実技研修”を行い、介護福祉士の国家資格取得を支援しています。来春の外部実習生の受け入れ開始に向けて、マニュアルの整備や実習指導者養成研修等を整備しています。		
kikai						
		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	A
		(評価機関コメント)		就業規則を定め、労働関係法令の遵守に努めています。実際、サービス残業はなく有給休暇も消化されています。職員の意向調査と併せて個人面接を行い、職員が意欲的に就業できる環境づくりに努めています。また、産業医とカウンセラー契約を結び、職員の心身の負担軽減に取り組んでいます。		
(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	B
		(評価機関コメント)		介護情報誌「CL-SMAILE」、情報交換誌「ニチイ」を定期的に配布しています。また、ホームページや事業所パンフレット等で、法人社是、事業所の経営理念、会社概要等を広く地域に周知させています。介護職員養成研修の実績のある法人をバックに、今後、地域の専門家、家族等を支援する観点から、介護知識や技術、認知症ケアのあり方等をテーマとした講習会、学習会等を事業所主体で実施されることを望みます。		
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
<b>III 適切な介護サービスの実施</b>						
(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)		料金表や訪問日時を大文字で記載し、介護保険適用と適用外のサービス内容を平易な文章とイラストで示す等、説明資料を高齢者にとってわかりやすいものにしてあります。		
(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	B
		(評価機関コメント)		サービス内容や料金等を明示した重要事項説明書を作成し、説明の上に同意を得て、訪問サービスを開始しています。成年後見制度や地域権利擁護事業の活用を意識した利用者へのアプローチが不十分のように思います。悪質業者によるトラブルや被害が社会問題となっています。今後、社員教育で関心を高め、高齢者や障がいのある方の権利擁護に纏わる支援を期待いたします。		

(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)		サービス担当者会議に積極的に参加し、他職種との連携を図り、必要な情報の交換に努めています。職員会議等でケース検討を行ない、検討した内容や対処方法等の情報をケアマネジャーに提供しています。ケアマネジャーが立てたケアプランに沿って、個別援助計画を自作のアセスメントシートを活用して策定しています。個別援助計画は、利用者の生活歴や心身状況、他職種からの意見、利用者・家族の意向等が尊重されたものとなっています。援助計画の見直しも含め、ケアマネジメントの一連の経過が第三者にも理解できる形で個人別に記録、整備しています。		
(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)		医療機関等の退院時カンファレンスに参加しています。また、ケアマネジャーを通じて必要な医療情報等を入手し、常に利用者の状態把握に努めています。緊急時には、主治医、かかりつけ医師から直接指示を仰ぐ体制になっています。サービス担当者会議を他職種と有機的な連携を図る唯一の機会と考え、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。	B	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)		サービスを各種業務マニュアルに沿って提供しています。経営理念、職業倫理、各種マニュアル、訪問介護サービス手順等をまとめた小冊子「ケアスタッフマニュアルニチイ」を全職員に携帯させてサービスの均質化を図っています。利用者の日々の状態やサービス提供の状況がサービス経過記録より理解できます。サービスに係る情報を、「文章保管・廃棄マニュアル」に則して適切な方法で管理しています。「コンプライアンスカード」を全職員に携帯させ、職員会議で個人情報保護トレーニングを行い、個人情報・プライバシー保護に関する意識向上に努めています。利用者・家族との情報交換の様子は、「サービス実施報告書」や、アセスメント、モニタリング、サービス担当者会議の記録で理解できます。職員間の意見交換の様子は、連絡ノートや職員会議、カンファレンス等の議事録から理解できます。様々な方法で関係者の間で情報を共有しています。		
(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)		マニュアルを作成し活用しています。研修に加え、訪問介護員全員に消毒剤や薬用石鹸等を携帯させ、感染症予防と対策の周知徹底を図っています。		
(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。	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)		事故・緊急時・災害時に備えたマニュアルと指揮命令系統連絡網を作成し、職員に周知させています。21年9月に、消防署の協力を得た実践的な訓練を計画しています。事故やヒヤリハット事例の報告を職員に義務付け、報告事例の検討により発生・再発の防止に努めています。法人が遭遇した全国レベルの事例を、ニチイ学館編著「事例集」に纏め、全国の介護サービス施設や事業所の職員等への啓発・啓蒙に役立てています。		

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
<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)		高齢者の自立と尊厳、主体性の尊重を運営規定や重要事項説明書に明記し、接遇マナーや職業倫理、高齢者虐待防止などをテーマとした研修を行っています。プライバシー保護については、全職員が携帯する「ケアスタッフマニュアル」に明記し、利用者別作成された「訪問介護サービス手順書」にその留意点を明記しています。サービスの利用依頼には、急を要するケースや対応が困難と診られるケース等を優先して常勤職員で対応する等、可能な限り受け付けています。		
<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。	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。	A	B
		(評価機関コメント)		ケースカンファレンス、モニタリング、サービス担当者会議等で吸い上げた利用者・家族、職員等の意見や要望を介護サービスの計画や見直しに反映させています。法人が運営する24時間コールセンター(フリーダイヤル)に寄せられた利用者・家族の声を、サービスの改善や利用者満足度の向上に役立っています。苦情・相談の窓口として、事業所と区役所や国保連等の公的機関を紹介し、運営方針、重要事項説明書に明記しています。今後、苦情解決の窓口として第三者機関の設置を望みます。		
<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。	A	A
		(評価機関コメント)		介護サービスの内容を振り返る(モニタリング)時に、利用者満足度調査で聴取した声[やや不満・不満]をサービス担当者会議、ケースカンファレンス等で検討し、サービスの改善に役立っています。管理者、サービス担当責任者、常勤職員をメンバーとする「自己評価委員会」で、自作の「自己点検シート」を用いて、定期点検を行っています。評価の実施には職員の意見を反映し、事業所全体で取り組む仕組みとなっています。		