

様式 7

アドバイス・レポート

平成 20 年 2 月 1 日

平成 19 年 8 月 8 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいたヘルパーステーション吉祥院につきましては、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>健全な組織体制</p> <p>(2) 組織体制 透明性の確保 支援体制の充実</p> <p>(3) 労働環境 労働環境への配慮</p> <p>(5) 人材の確保・育成 質の高い人材の確保 継続的な研修の実施</p> <p>適正なサービス提供体制について</p> <p>(1) サービス品質の確保 業務マニュアルの作成 確実な情報伝達</p> <p>利用者保護の観点</p> <p>(1) 利用者保護 個人情報保護</p> <p>(2) 情報提供 利用者に係る情報交換</p> <p>(3) 利用契約 利用料の明示と説明 合意書面の作成</p> <p>サービスの質の向上の取組</p> <p>(1) 苦情解決 苦情やトラブルへの対応 第三者への相談機会の確保</p> <p>(3) 評価の実施 第三者評価の受け入れ</p>
理由	<p>健全な組織体制</p> <p>(2) 吉祥院エリア部内の職員向けの機関紙が毎日発行され、透明性の確保と連携がなされていた。また、エリアの管理職会議・主任会議が開催され、連携・支援体制が確保されていた。</p> <p>(3) 必要数の人員が確保され、スタッフ一人当たりの業務量が適切であった。</p> <p>(5) 多くの職員が介護福祉士を取得され、また、その為の勉強会が行われていた。 年間の外部研修の計画が立てられ、参加した職員による伝達講習が行われており、それについての感想を職員一人ひとりが書く仕組みができていた。</p> <p>適正なサービス提供体制について</p> <p>(1) 法人が必要時には更新し、項目ごとに確認できるよう1冊にまとめられている。スタッフはヘルパー手帳として活用している。 管理者・責任者が状況把握を行い、スタッフには連絡伝言シートを活用して情報を共有している。</p> <p>利用者保護の観点</p> <p>(1) 利用者に関する資料は持出を禁じ、警備会社を利用したセキュリティ体制を取っている。</p> <p>(2) 利用者についての情報交換として、頻繁にスタッフ間で話し合いが行われている。</p> <p>サービスの質の向上の取組</p> <p>(1) 苦情やクレームに関しては、小さいことでも報告してもらえるようにスタッフ間で確認されている。</p> <p>(3) 今回第三者評価を受け入れるなど、質の向上への意識が高く、取り組みも行われている。</p>

改善努力を要する点	<p>健全な組織体制</p> <p>(4)課題の設定 重点課題の設定 業務レベルにおける課題の設定</p> <p>(5)人材の確保・育成 OJTの実施 適正なサービス提供体制</p> <p>(1) サービスの品質の確保 ケアカンファレンス (2) 個別援助計画 スタッフの意見の集約 (3) 利用者等の希望尊重 希望等を引き出す働きかけ (5) 危機管理 事故・緊急時等の対応</p> <p>利用者保護の観点</p> <p>(1) 利用者保護 プライバシー等の保護 (2) 情報提供 事業所情報等の提供 地域への情報公開</p> <p>サービスの質の向上の取組</p> <p>(1) 事情解決 苦情・相談窓口の明示 苦情に基づくサービスの改善 (2) 質の向上に係る取組</p>
理由	<p>健全な組織体制</p> <p>(4) 重点課題・業務レベルにおける課題の設定はされていたが、達成状況・見直しが定期的に行われていることの確認ができなかった。</p> <p>(5) 職員個人の年間目標の設定は出来ていたが、その目標達成のため気付きを定期的にながす仕組みが確認できなかった。</p> <p>適正なサービス提供体制</p> <p>(1) スタッフ間での話し合いは行われているが、検討内容や決定事項等の記録が残っていない。また、担当者が欠席の場合の周知が明確でない。</p> <p>(2) 担当スタッフの意見集約の記録がない。欠席者の確認が不明確であった。</p> <p>(3) サービス責任者やスタッフは訪問及び電話での聞き取り等をおこなっているが記録がない。</p> <p>(5) 事故報告書はあるが、実践的な訓練は行っていない。</p> <p>利用者保護の観点</p> <p>(1) プライバシー保護・羞恥心に関する定期的な研修が行われていなかった。</p> <p>(2) 事業所に関する書類や掲示物はあるが、若干字が小さく読みにくい。掲示場所もすぐに気が付きにくかった。 事業所独自の会報は発行されていなかった。</p> <p>サービスの質の向上の取組</p> <p>(1) 苦情相談窓口の明示はされているが、もう少し目につきやすいところに明示されるとよりよい。苦情があった場合の話し合いの記録が確認できなかった。</p> <p>(2)利用者アンケートは実施されているが、調査結果の報告は行われていなかった。質の向上に関する会議は行われているが記録が確認できなかった。</p>
具体的なアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社団法人京都保健会という母体を持ち、組織体制がしっかりと確立されており、エリアでの医療・介護部門の展開を連携しながら、積極的に進められていました。在宅生活を自分らしく過ごすためのヘルパーステーションの役割を明確にされて関わっておられることは評価できます。また、利用者の思いを大切に丁寧に汲み取りたいという管理者の思いが随所に表れていました。 ・ エリア部内の機関紙が吉祥院病院から定期的に行われており（ひまわり・リークリン・マンスリー）、しっかりと透明性・連携が図ら

れていることは高く評価できる点です。

- ・ 職員体制は介護福祉士の取得者が多く、常勤並みの勤務が出来る職員がほとんどであり、その中で質を高めあう雰囲気があり、働きやすい職場作りがされていました。
- ・ 人材育成では、職員一人ひとりの年間の目標が設定され、研修体制は、体系づけるものがありました。しかし、スタッフ一人ひとりの研修計画が個人の目標に合わせたものではなかったため、連動するものを組み立てられ、半期ごとにでもその目標の達成の確認がなされることを期待します。
- ・ ISOを取得され、重点課題を明確にしている点はいへん評価できますが、月々の職員会議で検討・見直し等された記録が確認できませんでした。全体を通じて記録が残っていない点が多くあり、今後はその部分を整備されることにより、更なる質の向上につながっていくことと思われます。
- ・ ほとんどのスタッフが事業所を拠点に活動しているため、効率的なサービス提供を行い、必要な情報共有が出来ていると感じました。ただ管理者の業務が多忙とみられ、情報収集や伝達は行われているが記録がない事が多くありました。今後は、役割分担を定め、検討内容・決定事項等の記録を項目別にファイルしておくことが課題として挙げられます。それによってサービスの分析・改善に繋がるのではないのでしょうか。
- ・ 利用者に対する書類は字を大きくするなど、契約書類等に関する読みやすさについて検討されては如何でしょうか。
- ・ 苦情・クレームに関しては、小さいことでも報告してスタッフ間で話し合いがされていました。また、満足度アンケートを行い、質の向上に役立てようとする意欲がうかがえました。今後は、このスタッフの気付きを次に生かす方法として、記録を取り改善点を公開するなどの仕組みを確立されることを望みます。

(様式6)

評価結果対比シート

事業所番号	2670500178
事業所名	社団法人 京都保健会 ヘルパーステーション吉祥院
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
訪問調査実施日	平成19年12月21日
評価機関名	NPO法人きょうと福祉ネットワーク「一期一会」

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
健全な組織体制	(1)組織の理念・運営方針	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	B
		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。	B	B
		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	B
	(2)組織体制	責任者等の協働	責任者等は、介護サービスの質の向上に熟意を持ち、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
		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
		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
		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	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	B
		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。	B	B
		休憩場所の確保	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、必要な設備・備品を備えている。	A	A
	(4)課題の設定	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	B
		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	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。	B	A
		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
		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。	B	B
小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				26	22

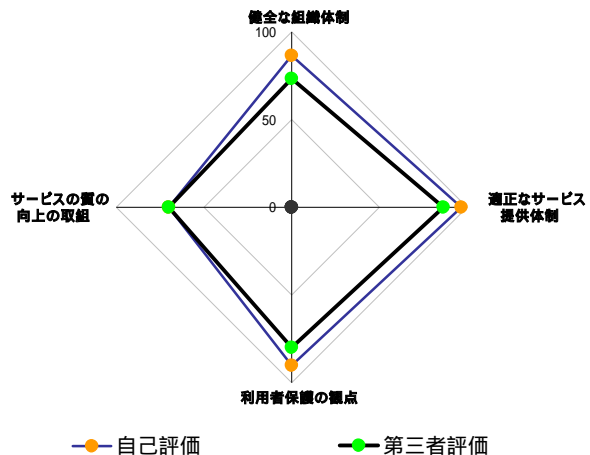
大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
適正なサービス提供体制	(1)サービスの品質の確保	業務マニュアルの作成	事故防止や安全確保を踏まえた業務マニュアルが作成され、スタッフに活用されている。	A	A
		サービス提供に係る記録	利用者の状況及びサービスの提供状況等が適切に記録されており、サービス提供を円滑に行うための工夫がされている。	A	A
		確実な情報伝達	スタッフ間の申し送りや情報伝達を確実に行うとともに、重要な事項については、全てのスタッフに伝わる仕組みとなっている。	A	A
		ケアカンファレンス	定期的又は必要に応じてケアカンファレンス(介護検討会)が開催され、意見交換が行われている。	A	B
	(2)個別援助計画	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
		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
		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
		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探り入れており、共通認識に基づく目標達成が図られている。	A	B
		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	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
		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、気掛かりなど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	B
	(4)衛生管理	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
		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	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。	B	B
		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	A
小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				29	26

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
利用者保護の観点	(1)利用者保護	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
		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	B
		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
		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	B
	(2)情報提供	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。	B	B
		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
		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
		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。	B	B
	(3)利用契約	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
		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)				18	16

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
サービスの質の向上の取組	(1)苦情解決	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	B
		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
		第三者への相談機会の確保	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
		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。	B	B
	(2)質の向上に係る取組	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。	B	B
		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。	B	B
		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。	B	A
	(3)評価の実施	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	B
		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。	B	B
		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。	B	A
小 計(A = 2点、B = 1点、C = 0点として点数化のこと)				14	14

【大項目ごとの点数】

大項目	自己評価	第三者評価結果
健全な組織体制	26	22
適正なサービス提供体制	29	26
利用者保護の観点	18	16
サービスの質の向上の取組	14	14



【達成率換算表】

大項目	達成率			
	自己評価		第三者評価	
健全な組織体制	26/30	87%	22/30	73%
適正なサービス提供体制	29/30	97%	26/30	87%
利用者保護の観点	18/20	90%	16/20	80%
サービスの質の向上の取組	14/20	70%	14/20	70%