

## アドバイス・レポート

平成 22 年 3 月 19 日

平成 21 年 10 月 16 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた「メッセージケアプランセンター京都嵯峨野」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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織体制について 法人で共通のマニュアルを作成し、しっかりとした組織体制・指示・情報共有する仕組みを作っています。</li> <li>● 業務マニュアル 全国展開している法人の強みを活かし、充実した業務マニュアルを整備しています。また、必要な情報については法人本部から各事業所に随時提供されています。</li> <li>● 資格取得や労働環境に関する制度の充実 質の高い人材を確保するために資格取得補助金制度や合格報奨金制度を整備しています。あわせてスーパーバイザー制度も整備され、働きやすい労働環境づくりに努めています。</li> </ul>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実習生の受け入れ 居宅介護支援事業所として、実習生の受け入れなどの具体的な検討が十分には行われていません。</li> <li>● 地域との交流・貢献 居宅支援事業所の機能を生かした地域への貢献活動については、十分に行われているとは言えません。</li> <li>● マニュアル等のパソコン管理 パソコンを活用した情報共有が行われています。ただし、事業所としてマニュアル等を紙媒体では保存されておらず、内容の確認がしづらい状況があります。</li> </ul>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>京都市右京区にある本居宅介護支援事業所は、高齢者専用賃貸住宅Cアミーユ「京都嵯峨野」の中にあります。全国組織として今までの経験等で得たことを活かしつつ、職員が協力しながら良質なサービスの提供に日々努力をしておられる様子が伝わってきました。また今回、第三者評価を受診することで、事業所内の業務効率化や改善につなげ、より良い事業所を目指して努力しようとする向上心も感じることができました。</p> <p>そこで、更なる向上を願い、以下のアドバイスをいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 居宅介護支援事業所として、外部の実習生の受け入れをしていくことは、人材育成に寄与するだけでなく、事業所の整備と地域への貢献等にも繋がると考えます。可能な範囲からで構いませんので、実習生の受け入れについてご検討いただけたらと思います。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 法人が全国で事業を展開していることもあり、全国である程度統一した企画、運営がなされています。組織体制はしっかりとしており、マニュアルの整備も進んでいますが、その一方で本事業所独自の活動がやや弱いと感じました。地域の医療機関や関係機関と情報共有・連携をさらに進めるとともに、地域を巻き込んだ独自の活動を検討し、「地域の財産」となるよう努めてください。</li><li>● 火災や自然災害発生時に地域とどのように連携を取って対処していくかを、日常から検討をし、地域との連携を意識したマニュアル整備をしていくことが必要だと考えます。これは地域との交流にも繋がりますので、是非取り組んでいただきたいと思います。</li><li>● 苦情や意見・事故の内容、具体的な改善状況等を公開することは、事業所の事故や苦情に対する姿勢を示すことになり、利用者や地域の信頼にも繋がります。職員の苦情や事故に対する意識をより高め、掲示や機関紙等を利用し、地域に公開するよう努めてください。</li><li>● サービス計画における目標の設定が十分に行われていないケースがありました。利用者個々人に合った明確な目標を立てることは必要不可欠なことです。全てのケースでしっかりとした目標を立ててください。</li></ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※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	2670700695
事業所名	メッセージケアプランセンター京都嵯峨野
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	
訪問調査実施日	2009年12月14日
評価機関名	社団法人 京都社会福祉士会

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。	B	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)			1. 運営規程が整備され、理念・運営方針が職員に周知されるよう充実した研修プログラムを実施しています。利用者・家族にも契約時に理念や運営方針も説明しています。 2. 組織図が整備され、各担当者の職務権限がしっかりと明記されていることが確認できました。また、法人全体の取締役会の規程も整備されています。		
<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。	B	B
	(評価機関コメント)			3. 全国組織である法人全体で顧客満足度調査を実施し、事業計画が策定され、本事業所でも独自の計画が策定されています。 4. 業務レベルの課題の設定・計画策定をしています。今後、課題の設定・計画策定を定期的に見直し、全体のレベルアップを図る予定です。		
<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	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。	B	B
	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。	B	B
	(評価機関コメント)			5. 遵守すべき法令などについては全体で周知する仕組みが整っています。コンプライアンス規定・個人情報使用同意書・重要事項説明書・退職届などでも法令遵守についての記載を確認することができました。 6. 就業規定で職務分担も規程しています。管理者は定期的に職員と面談を行い、業務についての相談などに対応しています。今後、定期面談の評価・見直しの強化を図ることを課題としています。 7. 緊急時対応マニュアルで管理者が指示できるシステムを整備しています。携帯電話での随時状況把握と充実した社内メールシステムでの閲覧ができます。ただし、業務日誌等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
<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。	B	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。	B	B
		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。	C	C
		(評価機関コメント)		8. 質の高い人材確保のためのマニュアル・資格取得補助金制度・資格合格報奨金制度があり、研修システムも非常に充実しています。 9. 内部での新人・現任職員の充実した研修プログラムを整備していますが、法人外の研修への参加はありません。 10. 実習受け入れをする体制が整備できていません。		
<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環境を整備している。	B	B
		(評価機関コメント)		11. 就業規則・社内のパソコンシステムで就労状況を把握するシステムを整備しています。また職員が仕事と子育てを両立できるよう『子育て支援制度』の冊子を作成し、活用しています。 12. 職員が相談できるシステム「なんでもコール」があります。ただし、居宅介護支援事業所独自の休憩スペースは十分とはいえません。		
<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。	C	C
		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。	C	C
		(評価機関コメント)		13. 14. 本事業所がある高齢者専用賃貸住宅(以下、高専賃)Cアミーユ「京都嵯峨野」では、多目的室を地域の自治会などに開放しています。ただし、居宅介護支援事業所としての地域への情報公開や機能の還元が見受けられませんでした。		

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>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)		15. ホームページやパンフレットなどは整備がされており、利用者に適切な情報を提供しています。		
<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	A
		(評価機関コメント)		16. 介護サービスの利用に際しては、必要となる内容・料金について、利用者に分かり易く説明し同意を得ています。また、介護保険外の利用料金についても丁寧な説明をしています。成年後見制度に関する理解もあります。		

(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。	B	B
(評価機関コメント)		17. アセスメントは適切に行われています。また、教育研修部・介護システム研究会が『問題解決のADL評価』を作成して研修・指導を行っています。 18 & 19. 個別援助計画作成時には本人・家族から意見を募り、利用者の希望に沿うプランを作成することに努めています。必要に応じて専門家などに意見照会をしています。 20. 個人援助計画は定期的に見直されています。但し、目標設定が十分でないケースがあります。		
(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)		21. 主治医をはじめ、専門家からの意見を聞き、多方面からの情報を基に話し合いを行っています。		
(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。	B	A
(評価機関コメント)		22. 法人で標準的なマニュアルを作成しています。また週1回の話し合い・業務報告を徹底しています。 23. 文書管理・保存管理規定があり、適切に保存・廃棄を行っています。 24. 職員間の申し送りは定期的に行い、記録の確認など手順を明確にしています 25. 家族とは可能な限り面接をするように心掛け、情報交換するよう努めています。		
(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。	B	A
(評価機関コメント)		26. 感染症の対策及び予防に関するマニュアルを整備し、法人からの細かい情報提供があります。 27. 高専賃Cアミーユ「京都嵯峨野」と一体的に取り組み、事業所内を清潔な状態に保っています。		
(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)		28.高専賃Cアミーユ「京都嵯峨野」と統一したマニュアルが整備され、年1回は研修に取り組んでいます。地域との連携したマニュアルは確認できませんでした。 29. 高専賃Cアミーユ「京都嵯峨野」との共通様式を用いて 事故報告・評価・見直しを行い、再発防止に取り組んでいます。		

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。	C	A
		(評価機関コメント)		30 & 31. 法人として、社内マニュアル『やってますか100』とサブテキストを用い、年間プログラムとして研修を開催しています。 32. 断らないことを原則として 公平・公正に行っています。		
<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	A
		(評価機関コメント)		33. 高専賃Cアミーユ「京都嵯峨野」合同で3カ月に1度懇親会を開催し、ご意見ポストも設置しています。 34. 苦情・要望には適切に対応していますが、苦情・意見などが掲示や機関紙などで公開するといった取り組みはありません。 35. 事業所の窓口も含め、公的機関や第三者の相談窓口も「重要事項説明書」で明確にしています。		
<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。	B	B
		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。	C	B
		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	B
		(評価機関コメント)		36. 法人全体として満足度調査を実施していますが、出てきた結果の分析・検討を職員全体で行うことはできていません。 37. 問題提起をしていますが、サービスの質の向上について十分に検討できていません。 38. 法人として定期的に社内評価を行っていますが、それが事業所の見直しに活かされているとは言えません。		