

様式 7

アドバイス・レポート

平成 23 年 5 月 10 日

平成 23 年 2 月 1 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた社会医療法人和交会 うずまさ診療所につきましては、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>通番(4)；機関紙を通じて地域への医療情報の発信や信頼できる事業所として広報活動も行われています。利用者本位のサービス提供や尊厳に配慮したサービスを行うため、勉強会や研修会に参加、伝達会議で全職員に周知徹底されておられます。</p> <p>通番(8)；質の高い介護を目指し経験豊かなケアマネを採用され、その現任研修や主任ケアマネの資格取得支援、日常における症例検討でのモチベーションの維持など日常における学びには事欠きませんし、ストレス解消の努力もされておられます。</p> <p>通番(17, 18)；MDS方式情報収集を行い分析、利用者ごとの心身の状況や生活環境を踏まえてアセスメントされ利用者の家族と意見交換をして個別援助計画を作成されておられます。</p> <p>通番(37)；月一回の在宅部門運営会議に全員で参加され共通の理解をされています。また、管理者が地域ケアマネ会議に出席し他の事業所からの情報を持ち帰り、業務改善に活かされておられます。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>通番(10)；過去にケアマネの実習を受けておられましたが、その後は受けられておられません。</p> <p>通番(28)；事故緊急時対応マニュアルは整備されていますが、訪問時等に発生した緊急事態を想定した研修や訓練を実施されておられませんし、災害時における地域との連携についてのマニュアルがありません。</p> <p>通番(36)；利用者の満足度調査が行われていません。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>事業所として地域住民が安心・安全な生活を営むことを主眼に置かれ、地域住民のニーズを把握するための努力をされ、24時間対応やターミナル介護を実践されようと努力されておられます。その熱意には強いものを感じました。ますますの介護サービス向上のために以下のようにアドバイスさせていただきます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部からの実習の受け入れは事業所における人材の強化となり、介護サービスの質の向上に繋がると考えますので、実習の受け入れの再開をされた方が良いのではないのでしょうか。 2. 訪問時における緊急事態に対する研修や訓練をされる事や災害時における地域との連携マニュアルの作成が普段からの危機管理意識を育むことになるのではないのでしょうか。

	<p>3. 利用者のニーズをつかむためにも定期的な満足度調査をされ結果を分析してサービスの向上につなげることが望ましいのではないのでしょうか。また、利用者からの意見や苦情の実例、地域における行事や案内などを記載された事業所独自のパンフレットを作成される事で利用者にとってより理解しやすく親しみやすい事業所と感じられるのではないのでしょうか。</p> <p>以上の事を改善努力され、地域住民の介護サービスの向上に繋がる事を祈念いたします。</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	2610705705
事業所名	社会医療法人和交会 うずまさ診療所
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援事業所
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	平成23年3月15日
評価機関名	社団法人京都私立病院協会

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)		組織の理念は明確であり、高い専門性を持ったスタッフが地域の事業所として提供できるサービスに前向きに取り組んでおられます。法人の最高決議機関は理事会にありますが内容の伝達として毎日情報伝達会議を開催されており、意思の疎通がはかられる様に努力されておられます。			
(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。	B	B	
	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)		年度の方針会議や管理者会議などで単年度の事業計画などは作成されておられますが、中・長期の事業計画がありませんでした。業務については目標を策定されその達成に積極的に取り組んでおられます。			
(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)		管理者は法令順守のための取り組みを研修や地域の集団指導の勉強会などに参加され、自らの責任において職員にその内容と成果を報告されておられます。また、個人面談や声かけなどを行い、職員との信頼関係の構築に努められ、常に連絡と報告が出来る体制を保持されています。			

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。	C	C
		(評価機関コメント)		他施設での経験のある有資格者の採用を行い、主任ケアマネの資格支援を積極的に行っておられますし、情報伝達会議での症例検討や各種勉強会を通じて常にレベルアップを図っておられます。過去に実習の受け入れ経験をお持ちです。職員のレベルアップに繋がる実習生の受け入れを計画されてはいかがでしょうか。		
(2)労働環境の整備						
		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な環境を整備している。	A	A
		(評価機関コメント)		労働組合があり、育児・介護に対する法律を遵守され、有給休暇の消化についても努力されておられます。診療所の増設に伴い休憩室は整備されており、専門カウンセラーとして法人の医師が担当として在職されておられます。また、福利厚生手段として事業所単独でなく京都中小企業振興センターに加入されておられます。		
(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	A
		(評価機関コメント)		理念そのものが地域での住民の安心を支援することであり、広報誌や地域フェスタの開催などを通じて専門的な知識の啓発を行い、地域住民のニーズの把握に努めておられますことは高く評価できます。		

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
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	A
		(評価機関コメント)		利用者に対し、サービスの選択に必要な資料が手作りで準備され、機関紙やホームページ、待合室のテレビモニターにて情報が提供されています。		
(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	A
		(評価機関コメント)		重要事項説明書に明確に記載され、同意が得られています。認知症の進行により判断能力に支障をきたした利用者で新たに後見人が選任された場合、契約内容を確認されてはいかがでしょうか。		

(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)		MDS方式で情報収集、課題分析され同意が得られています。利用者や家族の希望を尊重した計画作成となっています。計画立案時は主治医始め専門職と合議の上作成、見直しも適切に行われています。			
(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)		利用者の主治医とは毎月報告書を提出し情報提供が行われています。他職種や医療関係、行政機関とも情報交換され、連携、支援体制が確立されています。			
(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。	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)		各種マニュアルを整備、年2回見直し、事故防止や安全の確保に取り組まれています。記録物の管理も規定が定められ、利用者の情報は介護ソフト「ケアマネジメント」と情報の伝達会議で全員が共有されています。			
(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)		感染対策マニュアルの作成、年2回学習会を開催、事業所内も整理、整頓されていて、安心、安全なサービスが提供されていると評価します。			
(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。	A	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、緊急時対応マニュアルが整備されていますが、訪問時などに緊急事態の発生を想定し速やかに対応出来るように研修や訓練を実施し、記録に残すことで今後活かされる事と、地域との連携を意識したマニュアルの作成をお勧め致します。			

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
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)		利用者本位のサービス提供及び高齢者の尊厳について、勉強会や研修会に参加、伝達会議にて周知徹底され、訪問時は前もって連絡し、事業者の来訪が周囲に知られないように、プライバシーに配慮されています。利用者の決定方法も公平、公正で受け入れられない時は他の事業所を紹介されています。		
(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)		毎月の訪問は担当制で個別に相談を行い、利用者の希望により担当者を変更する体制が整っています。意見、要望、苦情は記録に残し全職員が共有されていますが、改善状況等について個人情報を配慮しつつ機関紙や掲示板等で公開されては如何でしょうか。		
(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。	C	C
		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)		在宅部門会議や、右京区ケアマネ連絡会に積極的に参加し、質の向上に取り組まれています。利用者の満足度調査がなされていないので、定期的に実施し利用者からの評価や意見を仰ぎ、結果を分析してサービスの質の向上に役立てる事をお勧めいたします。		