

様式 7

アドバイス・レポート

平成 22年 2月 23日

平成21年11月20日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいたみやびのその居宅介護支援センターにつきましては、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"> ・ 組織の理念と運営方針 理事長のリーダーシップがよく発揮されており、管理職はもちろんのこと、全職員の中に理念が浸透しており、利用者及び外来者に対する対応には好感がもてます。 ・ 地域との交流 法人として、地元のマンション自治会の総会や近隣住民の文化活動に場所を提供するなど、地域との交流について積極性がみられます。 ・ 個別状況に応じた計画策定 利用者及び家族の個別状況については、詳細な記録が作成され、利用者本位の自立に繋がるための支援が重視されています。
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見・苦情への対応 利用者個々の状況について詳しく把握されていますが、苦情等はその内容によっては、プライバシー・羞恥心に触れる事もあり、素直な訴えを聞けず、前向きな対応が出来ないことも考えられます。 特に直接対応する介護支援専門員は、利用者から素直な意見が聞けるような啓発等を行い、利用者とその家族の自立性を高めることによって自己決定を促すだけの力量を高められるよう期待します。 ・ 緊急時の対応 災害発生時の対応として、地域の自主防災会とは協定が結ばれていません。早急にマニュアル作成を含め、協定を結ばれることが必要です。
<p>具体的なアドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に対する親切な対応は行き届いていて、不満もないように思います。 しかし、「お任せ意識が」身につくことにより、利用者・家族共に自立心が希薄になることが気になります。特に高齢者は自立した生活が、結果的に幸せな人生に繋がるものです。そのためにも、「最後まで人間らしく人生を全うできる生き方」等を含め、個々に適した自立した生き方を手助けするための良き援助者としての役割を担っていただきたいと思えます。 ・ 貴事業所は、長年にわたり地域交流に積極的な姿勢を貫かれた結果、地域における社会的資源としての位置づけも充分果たされているようです。 最近、高齢者の増加に伴い認知症の対応が社会的問題となってきました。居宅介護支援事業所としても、認知症の社会的認識を深めることにも力点を置いた役割を果たされることを期待します。 3. 事故及び苦情対応については小さな事柄についてもすべて記録されていますが、これをさらに、機関紙やホームページなどを活用されて公表し、広くPRされてはいかがかと思います。

※ 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	2670900162
事業所名	みやびのその居宅支援センター
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	きょうと介護保険にかかわる会

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)		<ul style="list-style-type: none"> ・「愛・開・創」の理念のもとに、方針は明確に示されており、職員にも周知徹底されています。 ・経営責任者は熱心にスタッフと接触し、組織運営の透明性がはかられています。 			
(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。	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)		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを毎年実施して計画策定にあたっています。 ・職員会議は密度濃く行われており、課題の発見・見直し・実行されています。 			
(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)		<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝朝礼がもたれ、法令等の変更はいち早く全員に伝えるシステムが機能しています。 ・経営責任者のリーダーシップが発揮されています。 			

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。	A	A
		(評価機関コメント)	・実習生の同伴訪問によって介護支援専門員にとっては、良い結果が出ています。			
(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)	・職場内の居宅支援事業所内のスタッフ全体に、明るい雰囲気を感じられました。			
(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)	・「開」の理念のもとに、地域への公開が積極的に行われており、深草地域の福祉の拠点の一つとして地域に役割を果たしています。 ・法人所有のホールやケアハウスの食堂が地域の行事に提供され、地域の活性化に役立っています。			

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
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)	・ホームページ、パンフ、施設独自の機関紙等、充実しています。			
(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)	・契約書、重要事項説明書ともに分かりやすくなっています。			

(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)	<p>・アセスメント、モニタリングともに法令遵守のもと実行されています。</p> <p>・「愛」の理念のもとに、基本的に本人意思を尊重する原則で、家族を含めた同意が得られています。</p>			
(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)	<p>・定期的にサービス担当者会議が開かれ各担当者の意見が充分反映されています。</p>			
(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)	<p>・業務に必要なマニュアルはわかりやすく書かれています。</p> <p>・個人ファイル・家族連絡ノート等により、情報交換は密に保たれています。</p>			
(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)	<p>・衛生管理に関するマニュアル・設備環境等については、十分に整っています。</p>			
(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)	<p>・危機管理は良く行われていますが、地域との防災協定をもつにはいたっていません。</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
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)		・利用者保護については、十分な配慮があり、利用者からの苦情はほとんどきかれなようです。		
(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。	A	A
		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)		・職員の対応や言葉づかいが行き届いているので、利用者からの不満はないようです。 ・第三者委員の名前がわかりやすく掲示されています。		
(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。	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)		・利用者の満足度調査を毎年行うとともに、「自己点検」も常に行われています。 ・居宅介護事業としてははじめてであるが、今までにも他のサービスを含めて第三者評価を、数回受診されてお、「開」の理念は言葉だけではなく実行に移されています。		