

アドバイス・レポート

平成20年12月18日

平成20年11月11日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都生活協同組合福祉事業部中京ホームヘルプサービスセンター様）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

特に良かった点と その理由（※）	・ 労働環境の整備 法人全体として、従業員に対する相談窓口を設け、労働環境の改善に取り組んでおられました。また、外部の弁護士事務所とも契約を交わし相談窓口として従業員に周知しておられました。有給休暇等も比較的容易に取得する事ができ、従業員の生活全体に配慮した対応をされていました。 ・ 個別状況に応じた計画策定 訪問時に「困った事はありませんか？」という問いかけから「最近、楽しみにされている事はなんですか？」と利用者が答えやすい質問方法に変えた事で、十分な計画策定が可能となっていました。 ・ 組織の理念・運営方針 個々の従業員は、福祉事業だけでなく「生活共同組合」という法人の看板を背負っているという意識が従業員に根付いている事を、ヒアリングの中で確認出来ました。
-----------------------------	---

特に改善が 望まれる点と その理由(※)	・ 事業計画の策定 法人の事業計画に沿った福祉事業部としての年間方針を設定されていましたが、居宅介護支援事業としての課題の設定、評価見直し等が行なわれていませんでした。 ・ 従業員への周知徹底 様々な取り組みや各種会議結果、研修報告等々の従業者への周知が不十分でした。 ・ 地域との交流 当該居宅介護支援事業所の利用者に対しては広報活動や講習会、勉強会などの取り組みを積極的にされていましたが、広く地域住民への活動が不十分でした。
具体的なアドバイス	・ 事業計画の策定 福祉事業部の年間方針に沿って居宅介護支援事業を展開されていましたが、事業所独自の目標や課題を設定し、サービス提供を行う様にする事が事業所の質の向上や特徴(強み)になっていくのではないのでしょうか。 ・ 従業員への周知徹底 研修報告は閲覧出来る様にファイルに綴じておられましたが、伝達研修として関連職員が確認する方法を確立されてはいかがでしょうか。 ・ 地域との交流 法人の特性を活かして広く講習会、勉強等を実施

	される事で、中京区に根ざした事業所となり、地域の福祉に更に貢献して頂けるのではないでしようか。
--	---

※ 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。

※ メインサービスが居宅介護支援事業所の為、居宅介護支援事業のアドバイスレポートとさせていただきます。なお、評価結果対比シートについては、訪問介護事業も含めたコメントとなっています。

(様式6)

評価結果対比シート

事業所番号	2670300470
事業所名	京都生活共同組合福祉事業部 中京ホームヘルプサービス
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)	訪問介護
訪問調査実施日	平成20年11月25日
評価機関名	社団法人日本介護福祉士会京都府支部 京都府介護福祉士会

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
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)		・福祉事業部統括マネージャーが、各種会議の中で、個々の職員は福祉事業だけでなく「生協」という法人自体の看板を背負っているという意識を大切にすることを、理念や方針に含めて周知出来る様に取り組んでおられました。また職員ヒアリングの中でこういった意識が根付いている事を感じました。 ・各種会議は、招集者／参加者／位置づけ／開催基準等が定められており、これに沿って適正な事業運営に関する決定をされていました。 ・所属介護支援専門員や訪問介護員に対し、各種会議への出席を就業保障という形を取るなど、出席しやすい環境を作っておられました。			
(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。		B	B
	(評価機関コメント)		・法人の事業計画に則った福祉事業部としての年間方針を定め半年に一回評価を行っておりますが、居宅介護支援事業単体としての課題の設定、評価見直し等が行われていませんでした。 ・法人共通様式「京都生協マネジメントシステム 仕事の段取りと振り返りシート」を個々の職員単位で記入し、職場の重点課題と目標／コンプライアンス／環境整備といった項目に取り組んでおられました。			
(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) ・介護支援専門員、訪問介護員それぞれの職種別の会議の中で、法改正等による法令の読み合わせなどを行い、周知しておられました。出席を義務付けておられるのは契約ヘルパーまでであり、登録ヘルパーの範囲に関する周知方法は、ヘルパー通信を用いていますが、詳細は記載されておらず周知としては不十分でした。しかし可能な限り定例会や交流会等の各種会議への出席がしやすい環境に取り組んでおられました。 ・事業実施状況やトラブルなどの状況把握の体制や、指示命令系統が確立されている事に加え、普段交流が希薄になりがちな登録ヘルパー等との情報交換や相談窓口としてフリーダイヤルを設け、経営責任者や運営管理者、サービス担当責任者に指示・助言を仰ぎやすい体制を採られていました。従業員のヒアリングにおいて、管理者は常に担当者が利用者等の情報を把握しているので即座に返答・対応ができ、安心してサービス提供出来ていることが確認出来ました。
--	--	--

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	
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。	B	A	
		(評価機関コメント)		・入職時の研修や介護実技研修を定期的に開催し、訪問介護サービス提供責任者が講師的な役割を担い実施されておられました。また内部監査等を実施する事で介護支援専門員が互いの支援方法について協議し研鑽する体制や、外部研修を含み体系的に研修を実施する仕組みがありました。 ・研修に対する予算枠を設け、参加が望ましいものに関しては奨励しておられました。またこれ以外の研修に関しても、パンフレット等を通して情報を提供しておられました。 ・研修報告は閲覧出来る様にファイルに綴じておられますが、伝達研修として従業員が確認する方法が確立されていませんでした。 ・実習受け入れの体制は、整えておられました。			
(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)		・居宅介護支援事業と訪問介護事業共同の休憩室が2部屋あり、また男女別にされており、環境は十分に整っていました。 ・生活協同組合ならではの多種多様な福利厚生で、従業員は満足しておられました。 ・またストレス管理として、法人全体で従業員に対する相談窓口を設け、連絡先をカードにして配布されていました。窓口は法人内の他、弁護士事務所などと契約され、相談しやすい環境を整えておられました。 ・ヒアリングにおいて、管理者が従業員を取り巻く生活にまで配慮している結果、有給休暇等は比較的容易に取得できる体制だと確認できました。			
(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。	B	B	
		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)	・法人の発行する機関紙に1年に1回程度、福祉事業部の情報を地域に発信する取り組みを行なっておられました。 ・当該居宅介護支援事業所の利用者に対しては広報活動や講習会、勉強会などの取り組みを積極的にされていましたが、広く地域住民への活動が不十分でした。
--	--	------------	---

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
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)		・事業所概要(居宅介護支援事業、訪問介護事業や法人独自で展開されているオリジナル訪問介護事業【介護保険に准ずる事業】)についてわかりやすいパンフレットを作成されていました。またホームページでも福祉事業部に関する情報発信をされていました。			
(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)		・重要事項説明書は、文字の大きさを拡大されており、ご利用者及びご家族に解り易い様に配慮がされていました。 ・利用者の権利擁護の為に、成年後見人制度及び地域福祉権利擁護事業の活用を推進されていました。			
(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)		・利用者の置かれている状況や生活ニーズを把握する為に、細かく丁寧なアセスメント実施をされ、計画に反映されていました。また定期的に又は必要に応じて計画書の見直し等が行なわれていました。 ・訪問時に、「困った事はありませんか？」という問いかけから、「最近、楽しみにされている事はなんですか？」の問いかけに変え、利用者の生活上の楽しみを通してニーズ等を抽出する様に心掛けておられました。			
(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)		・居宅介護支援計画連絡表を利用し、主治医等との連携を密に行っておられました。			
(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。	B	B	
	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)		・情報の共有は事業所間で、連絡・報告の確認を行なう体制が整っていました。また、家族の都合に合わせて訪問する体制が整っていました。 ・マニュアル検討委員会が設置されていましたが、見直しの基準が明確化されていませんでした。		
	(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。	B	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)		・感染症予防に関するマニュアルが作成され、毎年研修を実施されていました。また、事務所内の環境整備においても計画・実施が行なわれていました。		
	(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	A
	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)		・年2回、事故や緊急時に対する研修や訓練を実施し、さらに建物内の他事業所を含めた防災訓練にも参加しておられました。また災害時の食料品等の備蓄も、2日分は常備しておられました。 ・発生した事故については、報告書や記録を作成され、会議等で検討が行なわれるなど再発防止の取り組みをされていました。		

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
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。	B	B	
	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。	B	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)		・プライバシーや羞恥心についての視点に重点を置いたサービス提供を行なう事が明確化され研修等も実施されていました。			
	(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。	B	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てている。	A	B	
	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	A	
	(評価機関コメント)		・利用者満足度調査を年1回実施し意向を把握すると共に、苦情・要望・意見書による意向の把握を行なっておりますが、改善状況について公開されていませんでした。			
	(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てている。	A	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。	B	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。	A	B
		(評価機関コメント)		・サービスの質向上委員会を2ヶ月に1回開催され、「苦情・要望・意見書」や利用者満足度調査等を元に、サービスの質の向上に取り組んでおられました。しかし、具体的にその後の評価や検討、改善計画等が明確化されていませんでした。		