

様式 7

アドバイス・レポート

平成 22 年 11 月 28 日

平成 22 年 6 月 30 日付で第三者評価の実施をお申込みいただいた（有限会社 栄光サービスセンター）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>	<p>・通番 1 通番 2 平易な表現で示された組織の理念及び運営方針を全ての職員が周知し、与えられた課題の達成と理念に基づくサービスの提供に取り組んでおられます。管理者が全ての会議に出席され、職員とともに利用者本位のサービス提供に取り組んでおられます。様々な方法を講じた職員の意見交換と意見集約によって、トップダウンとボトムアップの流れが円滑に保たれ、組織の透明性が図られています。</p> <p>・通番 8 通番 9 通番 11 就労環境と研修の充実により、職員ひとり一人のキャリアアップを図っています。特に初任者研修では、管理者自らによる教育指導が3ヶ月、「新任教育カリキュラム」に基づいて実施されています。勤務体制にシフト制を導入し、何時でも誰もが利用者どなたにも対応できる体制となっています。その為の基盤作りに、職員全て、利用者・家族等との情報の共有化に力を入れておられます。</p> <p>・通番 17・18・19・20 利用者ひとり一人の心身の状況や生活状況を踏まえたアセスメントの実施、利用者本人や家族等のニーズに応えた個別援助計画の策定、定期的な見直しを実施しています。情報の共有化、記録の充実化に徹した取り組みが、サービスの質の向上に繋がっています。</p>
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通番 1 4 地域の関係機関からの参加要請に応じて、地域との交流を図っておられます。開業から今日までの10年に培ってこられた叡智を地域に提供されてはいかがでしょうか。 ・ 通番 2 3 個人情報保護への取り組みにおいて、書類の廃棄処分の方法を文章化（規定の策定）されることを望みます ・ 通番 3 8 年1回以上の自己評価の実施については、今回の第三者評価システム（自己評価表）を活用されてはいかがでしょうか。3年後の第三者評価受診において、その成果が期待できると考えます。
<p>具体的なアドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通番 1 4 内部の職員研修に地域の方々の参加を呼びかけたり、行政との協働で「認知症サポーター養成講座」を開催したり、警察署や消防署の協力を得て「悪徳商法撃退」や「防火対策」等の講座を設けたり等が考えられます。地域と共に学びあう機会を作られることが、事業の充実に繋がるものと考えます。 <p>開設10年を迎えられた事業所です。看護師・家政婦派遣事業からスタートし、現在、介護保険制度上の訪問介護事業と居宅支援事業を運営されています。高齢者の身体及び生活ニーズに、より一層応えたサービスの提供に専心されています。管理者から発せられる言葉には、利用者の尊厳、職員への配慮が感じられました。職員ヒヤリングでは、管理者及び職員仲間に対する信頼感、職業意識の高さが感じ取れました。</p> <p>尚、今回利用者アンケートの回答結果では、概ね全ての方が提供されているサービスに満足されていました。</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	2672600216
事業所名	有限会社 栄光サービスセンター
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)	居宅介護支援
訪問調査実施日	平成22年11月25日
評価機関名	特定非営利活動法人 京都府グループホーム協議会

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)		理念に「誠心誠意で 心温まる 介護をめざす」を掲げ、理念に即した運営方針を策定しています。定期ミーティング(月1回90分～120分)、サービスミーティング(朝30分)において、訪問介護・事務・介護支援専門等、全職員による質の高いサービス提供に向けた意見交換を行っています。(会議録で確認) 介護保険制度上の訪問介護と看護師・家政婦派遣事業の併用によって、利用者の生活ニーズに一層応えたサービスを提供しています。組織図、職務権限規定等の整備によって、各部署・職種の守備範囲、権限と責任を明確にしています。また、部署・職種間及び職員間の連携を密に、良いチームワークによって、全職員が理念追求に努めておられます。組織としての透明性は十分図られています。		
		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)		サービス責任者による家庭訪問(月1回)、利用者アンケート調査(年1回)、定例会議、訪問経過記録等から集約した利用者及び職員等の意見を単年度の運営計画に反映させています。管理者を含む全ての職員が運営計画に沿った課題の取り組みと達成状況の確認(年2回)を行っています。訪問に当たる介護職員を、事務職員及び管理者、サービス責任者が全面的にバックアップしています。		
(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)		遵守すべき法令等に関する研修を実施し、介護保険に纏わる法令については、自主点検表の定期チェックにより全職員が周知しています。管理者は、全ての職員会議に出席し、会議議事録、各種の報告書や連絡ノート、業務日誌などから全事業の実施状況を把握しています。報告・連絡・相談の周知徹底を図り、相談に対しては適切な指示・アドバイスを与えています。(職員ヒヤリングで確認)		

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	B
		(評価機関コメント)	<p>直行直帰型の登録ヘルパーの占める割合が高い事業所です。職員の就労環境と研修の充実によって、ひとり一人のキャリアアップを図っています。その事も職員の定着率の高さにつながっています。訪問介護は、知識や技能に加え職員本人の生活観が反映するサービスです。野菜の切り方、掃除の仕方ひとつから指導・教育を必要とし、育成に苦渋されている様子です。初任時の研修及び継続学習の徹底、介護福祉士国家資格取得の推進によって、現在、有資格率50%近くを推移しています。新任研修では管理者自らが、3ヶ月の「新任教育カリキュラム」に基づく指導・教育を行い、修得課題の設定、OJT(同行訪問)や研修報告、伝達研修を実施し、早い一人立ちをサポートしています。実習の受け入れには、受け入れ方法のマニュアル等は整備されています。実際の受け入れに備えた実習指導者育成研修の実施を望みます。</p>			
(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。	B	A
		(評価機関コメント)	<p>訪問介護業務には、担当制ではなく、シフト制を採用しています。シフト制のメリットとして、①代替がいつでも可能であり、安心して働き続けることができる。②当日の緊急事態にもシフト調整が可能である ③先輩職員による新任職員のひとり立ち支援に精が出る。④多種多様なケースに関わるOJTの良い機会となる等が上がっていました。(職員ヒヤリング) 職員のメンタルヘルスケアは、近隣の精神科医との連携で対応されています。職員は、専用休憩室で業務の疲れを解消できている様子です。又、夜間帯の利用者の要請に、管理者自らが対応(訪問)し、職員の業務負担の軽減に繋がっています。</p>			
(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。	B	B
		(評価機関コメント)	<p>社会福祉協議会等が主催する“ふれあいサロン”や研修(リハビリ・排泄用具の使用方法)参加、福知山市主催のサービス事業所紹介等、関係機関からの協力要請に積極的に応じています。他に、訪問介護や居宅介護支援事業所が有する機能を地域に還元できるものとして、事業所内の様々な職員研修に、地域の参加を呼びかける方法があります。又、「認知症サポーター養成講座」を行政との協働で開催したり、悪徳商法対策や火災防止等の研修を警察署や消防署の協力を得て開催したりする方法があります。地域と共に学び合うことで、より一層、理念への理解や信頼関係が深められると考えます。</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
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)	<p>ホームページ、パンフレット、福知山市広報(事業所ガイド)等で事業所の情報を開示しています。又、電話やファクスによる問い合わせには、可能な限り、自宅への訪問による確認・対応に努めています。記録から確認できました。</p>			

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)		サービスは、サービス提供責任者が自宅を訪問、契約書と重要事項説明書の説明、納得と同意を得る(押印)等、正規の手順を踏んで開始しています。地域包括支援センター、居宅介護支援事業所との連携で、認知症を持つ人や一人暮らし、高齢世帯の人の権利擁護に関する制度(成年後見等)の理解と活用に努めています。		
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)		アセスメントの実施→利用者・家族の意向を尊重した訪問介護計画の策定→サービスの提供→計画の定期的見直し→再アセスメントの実施の流れ(ケースマネジメント)が、整備された個人ファイルと記録から読み取れます。提供されているサービスは、自立支援を目標に、可能な限り利用者・家族の希望を叶えたものとなっています。ADLの低下が著しい利用者の排泄自立に向けた取り組みの事例がありました。サービスの見直しは、サービス担当者会議やモニタリング(定期訪問)等で聴取した本人・家族の希望を尊重し、他のサービス事業所や専門家等に意見を照会した上で行っています。記録の充実、事務職員を含む全職員が全ての利用者の情報を共有出来る仕組みによって、多くの職員の意見が見直しに反映されています。		
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)		医療機関で行う退院時カンファレンスやサービス担当者会議等へ積極的に参加し、関係機関との連携体制と支援体制の確保に努めています。		
(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	B
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)		各種の業務マニュアル及び手順書を整備し、全職員参加の定例ミーティングにおいて、見直しの作業を行っています。各マニュアルに見直し履歴の表記をお勧めいたします。実施計画に基づくサービスの実施内容が所定のシートに正確に記録されていました。記録等の個人情報保護には、保管～廃棄において、専用保管棚の設置や焼却場での廃棄等に対応されています。保護規定の明文化を望みます。管理日報、介護日誌、経過記録、自宅ノート、その他(ブルーノートや発信文)の記録様式を活用して、利用者に関する多くの情報を職員間及び家族等と共有しています。事務職を含む全職員が利用者情報を周知することで、勤務体制(シフト制)の充実と利用者・家族等の安全性や安心感が確保されています。※シフト制度の確立に向けて、利用者情報が様々な様式に記載され、要約したものが「発信文」で全ての職員に伝達されます。		
(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、効率の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)	感染症予防マニュアルに基づき、研修を実施するとともに、新しい情報については「発信文」によって職員へ周知しています。過去に経験したインフルエンザの蔓延で営業危機寸前に陥った事業所への支援が、職員の健康管理意識の向上に繋がっているとのことでした。			
(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	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)	緊急時対応マニュアルに基づいて、緊急連絡網の整備と研修を実施しています。自宅現場での緊急対応の方法を個人ファイルに明示しています。自然災害発生への対応については、地域との対話を必要とし、今後の検討課題と考えます。事故の発生予防に、ヒヤリハット事例報告、“発信文”の配布、事例検討会の実施などが活かされています。事例を基に全職員への周知と啓発に努めています。功を奏してか、これまでに事故が発生していないとのことでした。			

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
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)	プライバシー保護、接遇とマナー、倫理・法令遵守などの研修を行い、同行訪問時に具体的に指摘、気づきを促し、利用者本位、尊厳保持に配慮したサービス提供に徹しています。自宅に設置した「自宅ノート」や、サービス提供者の定期訪問等から窺った本人・家族からの苦情や意見を改善の糸口と真摯に受け止め、職員ミーティングにおいて、全職員共通の課題として検討しています。				
	(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。	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。	B	B	
	(評価機関コメント)	定期訪問や日々の訪問介護サービス時において収集した利用者及び家族等の意向を、毎朝のサービスミーティングで検討し、結果を利用者に迅速にフィードバックしています。職員には、改善への経過や改善項目を“発信文”で伝達しています。苦情内容及び処理については、苦情処理簿を用いて対処し、苦情の再発防止からサービス向上に役立っています。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。	A	B	
	(評価機関コメント)	利用者アンケート(年1回)やサービス提供責任者による定期訪問(月1回)で収集した利用者・家族等の意向を、サービス内容の見直しや変更、改善に役立っています。今回の第三者評価受診に向けた「自己評価」には、事務職を含めた全職員で取り組まれていました。サービス向上に向けた取り組みに対する事業所の積極性が窺われました。今回のシステムを参考に、年1回以上、自己評価の継続実施を望みます。分かり易いカラフルなパンフレットは、事務職員さんの作品であるとのことでした。事務職員さんの平素からの「介護」への関わりの証と受け止められます。				