

アドバイス・レポート

平成 23 年 2 月 18 日

平成 23 年 1 月 21 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 社会福祉法人精華町社会福祉協議会（訪問介護）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

<p>特に良かった点とその理由(※)</p>	<p>理念の周知と実践</p> <ul style="list-style-type: none"> 理念や方針、モットーなどを事業所内に掲示し、「せいか社協だより」やパンフレットにも掲載することで、職員への周知と地域への理解に努められていました。また月 1 回のヘルパーミーティングでも理念や方針などを浸透するように努められていました。 <p>業務レベルにおける課題の設定</p> <ul style="list-style-type: none"> 全職員が個々の業務評価シートに職種や業務などの目標を掲げ、サービス提供を行っておられました。また年 2 回、管理者などと面談し目標の達成度や課題の確認などを実施されてきました。 <p>労働環境への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> 全職員に「健康について」のアンケートを実施・分析し、腰痛予防ベルトを全職員に支給されてきました。また介護機器(移乗用スライダ、介助ベルトなど)を積極的に導入することで、職員の介護負担軽減に努められていました。 <p>質の向上に対する検討体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域には介護保険制度で対応出来ない事項の要望があり、ヘルパーミーティングで協議した結果を更に事業検討会議などで検討し、「訪問介護自費サービス」としてサービス提供を開始されてきました。
------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>実習生の受け入れ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実習受け入れに関する基本姿勢やマニュアルなどは整備されていましたが、実習指導者に対する研修などは実施されていませんでした。 <p>事故・緊急時等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設自体が地域の避難場所に指定されており、「防災危機管理ハンドブック」を作成するなど、地域と連携した防災に取り組んでおられましたが、サービス提供時に起こり得る事故などを想定した実践的な訓練は実施されていませんでした。 <p>評価の実施と課題の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の自己評価は実施されていませんでした。
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>実習生の受け入れ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関が実施している実習指導者研修や内部の指導者研修の仕組みを作るなど、指導者に対する研修体系を構築されてはいかがでしょうか。 <p>事故・緊急時等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 想定される事故に対しての実践的な訓練を実施することで、緊急時に迅速に対応できるとともに、職員が安心してサービス提供できることに繋がるのではないのでしょうか。 <p>評価の実施と課題の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスの質の向上のために定期的に職員全員が参加できる自己評価を実施されることをお勧めします。

※ 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	2671400089
事業所名	社会福祉法人 精華町社会福祉協議会
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)	
訪問調査実施日	平成23年2月2日
評価機関名	一般社団法人 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)		・理念や方針、モットーなどを事業所内掲示し、「せいか社協だより」やパンフレットにも掲載することで、職員への周知と地域への理解に努められていました。また月1回のヘルパーミーティングでも理念や方針などを浸透するように努められていました。 ・理念や方針などを決定する場合は、ヘルパーミーティング（月1回）で協議し、課長・係長会議（月1回）を経て、事業検討会議（月2回）や理事会で協議・決定される仕組みがあり、各会議に事業所管理者が全て出席されていました。また決定された事項は、各会議で周知徹底され、組織として体系的な意思決定方法の仕組みとなっていました。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		・法人の中期的な地域福祉活動計画に沿った単年度事業計画を作成し、年2回課題の確認を実施されていました。確認された課題を地域福祉活動計画推進委員会に報告することで、さらに地域の課題に沿った次期計画となるよう努められていました。 ・全職員が個々の業務評価シートに職種や業務などの目標を掲げ、サービス提供を行っておられました。また年2回、管理者などと面談し目標の達成度や課題の確認などを実施されていました。		
(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。	B	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)		・年2回実施されている職員面談の中で、意見や要望を聴取し事業運営に反映させておられました。		

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。	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。	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	B
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> ・有資格者のみの採用とし、採用後は介護福祉士資格取得講座などの資格取得支援を行うなど、質の高い人材確保に努められていました。また常勤職員登用試験を設け、非常勤職員が常勤職員となる仕組みにより、人材定着に努められていました。 ・法人の新任研修や事業所のサービス提供に即した新任研修を設定することで、段階的に学ぶことができる仕組みとなっていました。また同行訪問で内容を評価し、新任者が安心して適切にサービス提供ができるまで同行する仕組みがありました。 ・実習受入れに関する基本姿勢やマニュアルなどは整備されていましたが、実習指導者に対する研修などは実施されていませんでした。 		
		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)		<ul style="list-style-type: none"> ・全職員に「健康について」のアンケートを実施・分析し、腰痛予防ベルトを全職員に支給されていました。また介護機器(移乗用スライダ、介助ベルトなど)を積極的に導入することで、職員の介護負担軽減に努められていました。 ・年4回、職員連絡会を開催し、全職員で運動会や旅行などの企画をすることで、日々の業務のストレスが軽減できるように努められていました。 		
(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)		・地域で開催される「せいか祭り」の運営委員を担い、事業所の取り組みを始め社会福祉協議会全体の取り組みを地域へ発信されていました。		

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
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)		・写真や図を用いたパンフレットで、利用者などにわかりやすいものを作成されていました。		
(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)		・重要事項説明書でサービスに関する内容や料金などをわかりやすく説明し、同意を得ておられました。		

(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。	B	A	
(評価機関コメント)		<p>・定期的なアセスメントに基づいた詳細な個別援助計画を作成し、利用者の希望に沿った内容のサービス提供となるよう努められていました。</p> <p>・個別援助計画は、必要に応じて見直しを行うことが明文化されており、適時計画の見直しを実施されていました。</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>・サービス担当者会議や退院時カンファレンスなどに出席し、関連職種と連携を取っておられました。また「ケアマネ等連絡会」の出席や自治会役員・民生委員名簿を整備活用することで、さらに連携幅を広げた利用者支援に努められていました。</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。	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)		<p>・業務に関する各手順書を作成し、定期的に見直しをされていましたが、利用者満足度調査や苦情、事故防止策などの分析結果をマニュアルに反映させる仕組みが不十分でした。</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>・「感染予防のための簡易マニュアル」の冊子を全職員に配布、感染の流行時期に合わせてヘルパーミーティングで勉強会の開催、予防衣や手洗い・うがい・マスク着用徹底など行い感染予防に取り組んでおられました。</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。	B	B	
(評価機関コメント)		<p>・施設自体が地域の避難場所に指定されており、「防災危機管理ハンドブック」を作成するなど、地域と連携した防災に取り組んでおりましたが、サービス提供時に起こり得る事故などを想定した実践的な訓練は実施されていませんでした。</p> <p>・発生した事故に対し個々に対応されていましたが、事故報告書等が再発防止に活用されていませんでした。</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)		・月1回開催されているヘルパーミーティングの中で、身体拘束禁止や高齢者虐待防止法、プライバシー保護などの研修を計画的に実施し、全職員が意識してサービス提供ができるよう取り組んでおられました。		
(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。	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)		・利用者満足度調査結果やサービス提供責任者が利用者宅を訪問し面談するなど、苦情や要望、意見収集に取り組み、事業所として協議し、迅速に対応されていました。また内容や対応結果をホームページで公開されていました。		
(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っている。	B	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	B
		(評価機関コメント)		・利用者満足度調査結果をヘルパーミーティングや係長会議で分析しサービスの向上に役立てておられました。また調査結果や対応などをホームページで公開していく計画がありました。 ・地域には介護保険制度で対応出来ない事項の要望があり、月1回のヘルパーミーティングで協議した結果を更に事業検討会議などで検討し、「訪問介護自費サービス」としてサービス提供を開始されていました。 ・事業の自己評価は実施されていませんでした。		