

## アドバイス・レポート

平成 22 年 10 月 29 日

平成 22 年 8 月 12 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（社会福祉法人綾部市社会福祉協議会 訪問介護事業所）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><b>組織の理念・運営方針</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 全職員が理念や方針、個人の目標などが記載された「私の目標カード」を常時携帯されていました。また、毎日朝礼で理念や方針を唱和し、より理念に沿ったサービスとなるよう、取り組んでおられました。</li></ul> <p><b>人材の確保・育成</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 永年勤務している熟練した職員が、新任・中堅職員のサービス提供に同行し、業務上の相談や助言をするなどの仕組みがありました。これにより、一定の職員の質を維持し、個別性を重視しつつ一定水準のサービス提供となるように努めておられました。</li></ul> <p><b>労働環境への配慮</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 「業務改善提案システム」により、職員から提案があった場合、一週間以内に審査会を実施し対処の可否を検討する仕組みを確認しました。また、その提案自体を評価し提案者に報奨金制度を適用するなど、積極的に労働環境への配慮に取り組んでおられました。</li></ul> <p><b>地域との交流</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 市と共同で開催されている介護者家族教室で、介護技術講習の講師派遣を行い、地域に貢献されていました。</li><li>・ 綾部市社会福祉協議会として、独居高齢者や高齢者世帯の居宅を訪問し、状況把握や困りごと相談等を行う取り組みに参加することで地域の状況把握に努められていました。</li></ul>
------------------------	--

	<p><b>サービスの提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定例研修会やミーティング、共通ノート、全職員が携帯している気づきノート等、様々な情報共有の仕組みを確認しました。特に迅速に対応すべき事項に関しては、連絡網により情報伝達し、最後に受けた職員が事務局に確認の連絡を入れることで、より迅速で確実な情報共有を実践されていました。</li> </ul> <p><b>衛生管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス提供時に感染予防衣やマスク、消毒薬などを常に携帯し、感染症の利用者に適切に対応する仕組みがありました。シャワー室の設置を行い、二次感染の予防策を講じておられました。</li> </ul>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>ストレス管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員、上司との関係も良好で相談し易い環境でしたが、相談受付の専門職の設置や第三者的な機関等で相談出来る仕組みが確認出来ませんでした。</li> </ul> <p><b>アセスメントの実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要に応じて課題分析を行っておられましたが、課題分析を実施する基準や時期などを定めた文章が不備でした。</li> </ul> <p><b>評価の実施と課題の明確化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 綾部市社会福祉協議会の5事業所のうち、毎年いずれかの事業所が第三者評価を受診しておられましたが、訪問介護事業所としては三年毎の受診とはなっていませんでした。</li> </ul>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>ストレス管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第三者的な窓口を設置し全職員に周知する事で、さらに一步踏み込んだ職員の悩みやストレスに対処できることとなるのではないのでしょうか。</li> </ul> <p><b>アセスメントの実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 課題分析を実施する基準や時期などを明文化し対応されることで、より詳細な課題把握が出来るのではないのでしょうか。</li> </ul> <p><b>評価の実施と課題の明確化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後の受診時には併設事業所も併せて評価を受けられることをお勧めします。</li> </ul>

※ 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	26718000015
事業所名	社会福祉法人 綾部市社会福祉協議会 訪問介護事業所
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問介護事業
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22年10月13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)		・全職員が理念や方針、個人の目標などが記載された「私の目標カード」を常時携帯されていました。また、毎日朝礼で理念や方針を唱和し、より理念に沿ったサービスとなるよう、取り組んでおられました。 ・年2回開催される介護保険等事業経営管理委員会では、理事が委員となることで適正な意思決定が出来る仕組みが確認できました。			
(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)		・綾部市地域福祉活動計画に沿った綾部市社会福祉協議会の基盤強化計画を策定し、これを基に事業所の単年度の事業計画を策定されていました。さらに毎月評価・見直しを実施し、適正な事業運営となる仕組みが確認できました。			
(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)		・例規集を毎年4月に改訂し、各部署や窓口に設置、職員全員にも配布し、改訂時には会議内で報告周知するなど、全職員に周知する仕組みが確認できました。 ・定例研修会やリスク小部会などの各会議に事務局長や総括管理者、管理者が出席する事で、事業の状況把握や現場の意見収集を行っておられました。また、集約した意見を介護保険事業等経営管理委員会で報告・協議し、適正な事業運営となるよう、取り組んでおられました。			

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。	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)		・採用に関しては、採用基準に則って有資格者を優先すると共に、採用後の資格取得奨励金規程があり資格取得を奨励し、質の高い人材確保に取り組んでおられました。 ・永年勤務している熟練した職員が、新任・中堅職員のサービス提供に同行、業務上の相談や助言をするなどの仕組みがありました。これにより、一定の職員の質を維持し、個別性を重視しつつ一定水準のサービス提供となるように努めておられました。		
(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。	B	B
		(評価機関コメント)		・「業務改善提案システム」により、職員から提案があった場合、一週間以内に審査会を実施し対処の可否を検討する仕組みを確認しました。また、その提案自体を評価し提案者に報奨金制度を適用するなど、積極的に労働環境への配慮に取り組んでおられました。 ・地域の駅伝大会に職員が自主的に作ったチームで参加するなど、職員間の交流が盛んに行われていました。また、事業所としても祝勝会に費用援助を行うなど、職員間の連携強化等に努めておられました。 ・職員、上司との関係も良好で相談し易い環境でしたが、相談受付の専門職の設置や第三者的な機関等で相談出来る仕組みが確認出来ませんでした。		
(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)		・市と共同で開催されている介護者家族教室で、介護技術講習の講師派遣を行い、地域に貢献されていました。 ・綾部市社会福祉協議会として、独居高齢者や高齢者世帯の居宅を訪問し、状況把握や困りごと相談等を行う取り組みに参加することで地域の状況把握に努められていました。		

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)		・ホームページ開設やパンフレットで情報提供を行う他、「FMIいかる」地域のラジオ番組に出演し、訪問介護事業所の情報提供に取り組んでおられました。		
(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)		・サービスの内容や仕組みについて事業所独自で作成されている解りやすいパンフレット(図などを用いる)を工夫されていました。		

### (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	B
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>・必要に応じて課題分析を行っておられましたが、課題分析を実施する基準や時期などを定めた文書が不備でした。</p> <p>・個別援助計画作成時には、各専門職や主治医の意見が反映出来る仕組みを確認しました。また事業所独自の様式で、利用者状況や課題などの記録を作成すると共に、定例研修会等で評価を行い、訪問介護計画書の見直しを行っておられました。</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>・主治医をはじめ近隣の病院や訪問歯科など関係機関と連携を取っておられました。また各利用者宅に設置してある実施記録に、各関係機関が直接記入し情報共有を行う仕組みが確認できました。</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。	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>・定例研修会やミーティング、共通ノート、全職員が携帯している気づきノート等、情報共有の仕組みを確認しました。特に迅速に対応すべき事項に関しては、連絡網により情報伝達し、最後に受けた職員が事務局に確認の連絡を入れることで、より迅速で確実な情報共有を実践されていました。</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>・サービス提供時に感染予防衣やマスク、消毒薬などを常に携帯し、感染症の利用者に適切に対応する仕組みがありました。</p> <p>・シャワー室の設置を行い、二次感染の予防策を講じておられました。</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。	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)		<p>・綾部市社会福祉協議会消防計画書や非常災害計画書などに沿って、適切に対応する仕組みがありました。さらに地域のボランティア団体と協定を交わし、非常災害時の協力体制、役割分担などを取り決めておられました。</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)		・人権研修として、綾部市社会福祉協議会として年1回、外部の研修として年1回、綾部市介護サービス事業者連絡会として年2回を実施し、全職員の「人権尊重」に対する意識を高めるための取り組みを積極的にされていました。			
	(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。	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てている。	A	A	
	第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口に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)		・利用者及び家族の要望・意見・苦情・アンケート内容等を報告・協議し、結果を事業所内に掲示するなど改善への取り組みに繋がっていることが確認できました。			
	(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てている。	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)		・年間活動計画に基づいた月間目標の設定、月別実施状況報告等により、月毎に評価・見直しを実施し、サービスの質の向上に取り組んでおられました。 ・綾部市社会福祉協議会の5事業所のうち、毎年いずれかの事業所が第三者評価を受診しておられましたが、訪問介護事業所としては三年毎の受診となっていませんでした。			