

## アドバイス・レポート

平成 24 年 10 月 20 日

平成 24 年 6 月 1 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた「綾部市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所」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>(1) 利用者状況に応じたサービスの提供</b> 綾部市社会福祉協議会の理念に基づいた、訪問入浴事業所独自の運営理念「お風呂は日本人の最高の楽しみ…」を提供するための個別ケアに努めています。訪問前の入浴車内での事前打ち合わせや入浴前の家族との情報共有、入浴中の声かけ・歌、プライバシー保護・保温のための「すきまカーテン」の使用、敬老の日の100歳以上の利用者への温泉入浴等、きめ細やかな個別対応をしています。また、認知症などでサービス受入れが困難な利用者には、時間をかけて様々な方法で関係を作りサービス開始に繋げています。このように、利用者個々の自己決定・選択を大切にしたサービスが提供されています。</p> <p><b>(2) 地域との連携と交流</b> 広報誌やFMラジオへの出演、ホームページを活用し、事業所情報を地域へ定期的に発信しています。また、勉強会「こつこつ」や「介護者家族教室」の開催など、利用者・地域住民を含めた介護知識の啓蒙活動を継続的に行っています。このことが、より地域から信頼される存在になっていると思われれます。</p> <p><b>(3) 職員の労働環境</b> 年間研修計画に基づいて、職員個々の「私の目標」を年初に設定し、勤務年数別の研修体制を設けています。「意見ボックス」により職員の声を聞き取り、可能な事はすぐに採用する体制は、職員のモチベーションアップに繋がっています。また、訪問入浴というチームワークが必要なサービスですが、職員ヒアリングより「話し易いスタッフ関係」「休憩が取りやすい」「勤務シフトを入りやすく工夫をしてもらえる」などの意見が聞かれ、組織の上下の意思疎通がスムーズに行われ、働き易い職場であることが窺えます。</p>
-----------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>(1) 実習指導者について</b> 今年度は実習依頼がないとのことでしたが、事業所内で実習指導者に対する研修が行われていませんでした。職員を外部機関の研修に派遣するか、内部研修を開催されることを期待します。</p> <p><b>(2) 記録と情報の保護について</b> 記録の管理規定の中に保管・保護に関する規定は確認できましたが、持ち出し・廃棄に関する記載はありませんでした。根拠となる法令名を添えて、早急に記載されることをお奨めします。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>職員のストレス管理について</b> 管理者や事務局長等が日常的に現場職員の相談にのり、職員の声を拾い上げる関係ができています。しかし、より個人的なメンタル面のサポートを行うカウンセラーや産業医による専門的なサポートが必要と思われます。</p> <p><b>事故報告書式について</b> サービス提供中の軽度のトラブルに関しても「小事故発生状況報告書」を記録し、改善に向け検討されています。その書式を一部見直し、家族への報告、対応方法、家族の意見記載欄、図による記載等の記録方法を工夫されると、より充実した記録として活用できると考えます。</p> <p><b>利用者アンケートの公表について</b> 去年より「訪問入浴車利用アンケート」を実施し、今年度は居宅介護支援・訪問介護各事業においても実施を準備中とのことでした。アンケート内容を家族に開示していることは評価できますが、さらに踏み込んで地域住民に対して個人情報に注意しつつも公開されることをお奨めします。社協という組織の透明性をアピールすることで、更なる信頼に繋がっていくのではないのでしょうか。</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	2671800015
事業所名	綾部市社会福祉協議会
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問入浴介護事業所
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	訪問介護・介護予防訪問介護事業所・居宅介護 支援事業所
訪問調査実施日	平成24年9月19日
評価機関名	特定非営利活動法人 京都府認知症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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1)組織の理念・運営方針</b>						
		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)		<p>1) 法人理念「あやべに住まいする全員が、人間の尊厳をもって生きていけるよう、支え合いの心を核に福祉事業を推進します。」に基づき、訪問入浴事業所独自の運営理念「お風呂は日本人の最高の楽しみ。利用者の快い笑顔と心身のリフレッシュに努めます。」を策定。週1回事業所全員で唱和しています。また、職員個々が理念に沿った「私の目標」を掲げ、カードとして携帯、常に法人の理念の確認に努めています。</p> <p>2) 運営責任者等は、月1回の事務局連絡調整会議での決定事項を定例研修会、個人面談の場などにおいて、スタッフ全員に周知しています。また、「意見ボックス」を設置し、職員一人ひとりの声を管理者等に伝えるなど、組織としての透明性を図る一連のプロセスが構築されています。最近では、業務後の車の掃除等のために作業場に新たにライトを設置するなど、現場からの意見が反映した事例が確認できました。</p>		
<b>(2)計画の策定</b>						
		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)		<p>3) 法人策定の事業計画をもとに、年度当初に全職員で事業所の運営方針を定め、理事会に図っています。また、定例研修会や介護保険等経営委員会において、運営状況の報告・見直しが行われています。「サービス向上部会」を年3回開催し、課題や計画の見直し等に取り組んでいます。</p> <p>4) 年初の職員別年間目標・事業所の年間重点目標【「いばしょ」づくりのお手伝いをする】等・月別業務目標を設定し、毎月の定例研修会をベースに協議・検討しながら、課題の修正を図っています。</p>		
<b>(3)管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
		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)	<p>5) 管理者等は毎年4月に改正した「社協の例規集」を各部署に配布しています。事業運営に必要な介護保険法や労働関係法、その他の関係法令に関する情報を事務局連絡会議や社協会長出席(年2回)による定例研修会を通じ、職員に周知しています。</p> <p>6) 職務権限表を業務マニュアルに記載、各役職、職員の責任を明確にしています。会長・局長・管理者等が毎月開催の定例研修会に出席し、現場の意見を集約しています。また、ニュースレターを毎月配布し、事業運営の方針等を周知しています。年1回の全職員との面談を行い、現場からのさまざまな意見を聴取しています。</p> <p>7) 管理者等は携帯電話を有効に使い、緊急時に適切な対応が取れる準備をしています。また、全職員が緊急連絡網を携帯(カード形態)し、緊急時にマニュアルに沿って対応しています。9月には緊急対応時の勉強会(演習形式)を実施しています。</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

## 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	B
(評価機関コメント)		<p>8) 職員採用時には有資格者を優先しています。採用後の資格取得支援については、外部研修への公務扱い・「資格取得奨励金規定」を定める等、法人全体で質の高い人材確保に取り組んでいます。職員ヒアリングからも働き易い職場であることが聞き取れました。</p> <p>9) 毎年「綾部市社協職員研修計画」を定め、職員ごとの介護経験、勤務年数を反映した研修計画が設定されています。法人内他事業所研修などの相互交流を実施しています。研修参加者は定例研修会で全職員に報告し、学びの共有を図っています。</p> <p>10) 平成23年度までは実習生の受け入れ実績はありますが、今年度は依頼がないとのことでした。受け入れマニュアルは整備されていますが、実習指導者への研修が実施されていませんでした。</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。	A	B
(評価機関コメント)		<p>11) 社協例規集に記載された就業規定・育児休業に関する規定・介護休業等の規程に沿って適切に対応しています。「意見ボックス」のアイデアに対し報奨金を出したり、入浴備品の整理や入浴車の掃除のためにライトを整備するなど、労働環境の向上に努めています。</p> <p>12) 管理者・統括管理者・事務局長等が日常的に相談にのり、職員の声を細やかにくみ取る体制が整っています。また、互助会「むつみ会」を設け、年1回の職員旅行・歓送迎会などを実施し、職員間の親睦や交流を深めています。職員の悩みやストレスをサポートする専門職は確保していませんでした。</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。	A	A
(評価機関コメント)		<p>13) 運営理念や事業所の活動情報を地域に広く公開するために、広報誌「社協の広報」を全戸配布し、ホームページに記載しています。入浴の問い合わせ先実際に浴槽を持ちこみ利用可能かどうか試してみるなど、地域住民に訪問入浴に関する情報等を具体的に提案しています。</p> <p>14) ラジオ番組「FMいかる」に出演し、地域住民に向けた訪問入浴介護事業所の説明をしています。また、「いばしょ館」で年2回住民参加の勉強会「こつこつ」を開催し、介護技術等の啓蒙活動に努めています。</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
<b>Ⅲ 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
		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)		15)パンフレットやホームページ・ラジオ番組の出演等を通じ、事業所の情報を分かりやすく説明しています。問い合わせがあれば随時訪問し、サービス内容等の必要な情報を提供しています。		
<b>(2)利用契約</b>						
		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)		16) 契約時には、サービス内容や料金などを分かりやすく記載した重要事項説明書により丁寧に説明し、同意を得てサービスに繋がっています。成年後見制度や日常生活自立支援事業の活用など、社協全体として権利擁護事業に取り組んでいます。		
<b>(3)個別状況に応じた計画策定</b>						
		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	定期的及び必要に応じて、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>17) サービス提供にあたり、事前に調査を行い、利用者の情報やニーズを収集・把握し評価した上でサービスを開始しています。スタッフは半期ごとに「入浴自己評価表」を記入し、常時サービス内容を見直しながら適切なケアを提供しています。個別援助目標を作成し、毎月介護支援専門員に報告、3か月ごとに評価を行っていることが、記録より確認できました。</p> <p>18) 個別援助計画等の策定やサービス提供の際には、利用者個々の情報を「個人別入浴状況」として記録し、適宜見直しながら、利用者や家族の希望・状況を考慮した計画が設定されています。また、サービス担当者会議には、できる限り都合をつけ参加しています。</p> <p>19) 主治医・訪問看護・介護支援専門員・理学療法士などの要望やアドバイスを個別援助計画に反映しています。また、サービス担当者会議で聴取した、他職種からの情報を個別援助計画等に活かしています。</p> <p>20) 個別援助計画は、介護支援専門員の居宅サービス計画書に沿って作成し、3か月ごとに見直しを行い、利用者の状態変化に合わせその都度計画の変更を行っています。</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)		21) 利用者の新規利用時などには、主治医・協力医療機関・関係機関等との連携体制が図られています。各利用者に関する医療・緊急時連絡先等の情報は個人ファイルに保管され、随時対応できる体制となっています。		
(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)		<p>22) 業務マニュアルを整備し、定例研修会で全職員で読み合わせ、随時見直しを行っています。ケアプランに連動した訪問入浴ならではの個別ケアが提供されています。平成23年7月には「訪問入浴車利用アンケート」を実施し、その結果をサービス内容に反映しています。</p> <p>23) 個人情報等の管理については、「リスク管理委員会」等による研修会を通じ、個人情報保護に努めています。記録の保管・保護・開示に関する規定はありますが、持ち出し・廃棄に関する規定は明文化されていませんでした。</p> <p>24) 訪問入浴車中での情報伝達、定例研修会の実施、送りノート・掲示ボード等の活用により、職員間で情報の共有をしています。</p> <p>25) 毎回入浴前に家族より情報収集し、入浴後に状態報告を行うなど情報交換に努めています。また、サービス提供時の異常についても、適宜家族に報告、相談、助言等を行っています。</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)		26)27) 感染症予防マニュアルに沿って、感染症のある利用者の受入れ体制を整えており、今まで受入れ拒否はない状況です。日常の感染予防対策（ハイター消毒など）の周知徹底に努めています。研修会で習得した感染症予防の知識を伝達研修によって、全職員に伝えています。入浴時の必要物品等は倉庫内に整然と整理され、バスタオル等を外部業者に出す、汚染物を適切に処理する、不用品を放置しないなど、衛生管理を徹底していることが点検表で確認できました。		
(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)		<p>28) 全職員はカード形態にした緊急連絡網を携帯し、緊急時に対応しています。事故対応マニュアル・緊急時対応マニュアルなどを整備し、行政と共同で「綾部市社会福祉協議会消防計画」や「非常災害計画書」を策定しています。全職員にメールを一斉配信できる仕組みを現在作成中です。</p> <p>29) 事故・ヒヤリハット事例の記録に努め、「リスク管理委員会」、「サービス向上部会」、朝礼、第三者委員会（年2回）等で報告・検討し、事業所全体で事故の予防・再発防止に取り組んでいます。</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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		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)		<p><b>30)</b> 職員は「綾部市介護サービス事業者連絡会」の人権研修や権利擁護の研修会に参加しています。身体拘束防止、虐待防止については定例研修会で研修し、利用者本位のサービスに努めています。社協の【私たちの理念】に沿って、利用者の尊厳を保ち、自己決定を尊重したサービスが実践されています。</p> <p><b>31)</b> 訪問入浴サービスとしてプライバシーや羞恥心への配慮は介護業務の基本として実践されています。入浴時には室内をカーテン等(独自のすきまカーテン持参)で遮断し、身体をタオル等で覆うこと、使用する部屋以外には立ち入らない、屋外で利用者の話を大声でしない等細心の注意を払っています。</p> <p><b>32)</b> サービス受入れが困難な認知症の利用者には、傾聴ボランティアを入れ関係を作ってからサービスを開始した事例など、利用者一人ひとりに合わせた対応を取っています。サービス利用の条件について、利用者・家族に丁寧に説明し、納得の上、希望に可能なかぎり応えた形で受け入れています。</p>		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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)		<p><b>33)</b> 「訪問入浴車利用アンケート」を実施し、利用者の意向の集約に取り組んでいます。調査結果の分析、検討を行い、サービスの改善に結びつけています。また、「介護者家族教室」を毎月開催し、利用者・家族の声を聞き取っています。</p> <p><b>34)</b> 苦情への受付は、マニュアルに基づいて適切に対応していました。利用者・家族からの意見・苦情等は、リスク管理委員会(サービス向上部会)、第三者委員会に於いて検討後、改善策を定例研修会等を通じ職員間で共有しています。また、「タオル・石鹸・シャンプー」サービスを開始して利用者、家族から喜ばれていることが、アンケートから読み取れました。</p> <p><b>35)</b> 重要事項説明書に第三者委員の肩書なども記載、公的機関の相談・苦情窓口等も分かりやすく明記し、利用者・家族に周知を図っています。</p>		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		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	A
		(評価機関コメント)		<p><b>36)</b> 利用者アンケートを年1回実施し、利用者・家族等の声を収集しています。アンケートから得た利用者の声などを定例研修会で話し合い、業務の改善に繋げています。</p> <p><b>37)</b> 社協各事業所、係責任者による連絡調整会議を開催し、サービスの質の向上に向けた内容を討議しています。その内容を定例研修会等を通じて全職員に説明・報告しています。また、福知山社協と連携し訪問入浴事業所同士の勉強会の実施、法人内の「実践報告会」などに参加することで、サービスの質向上に取り組んでいます。</p> <p><b>38)</b> 事業所独自の自己評価を年2回実施しています。また、社協5事業所のうち、毎年1事業所が第三者評価を受診しています。利用者アンケートや定期的な第三者評価の受診、独自の自己評価、利用者・家族などからの意見や要望を事業所運営に結びつけています。</p>		