

アドバイス・レポート

平成 24 年 3 月 26 日

平成 23 年 9 月 3 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた

(株) 石坪) 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 3】単年度事業計画の策定 年度初めに単年度事業計画を策定し、単年度事業計画に基づいて部署ごとや専門委員会でも課題を明確にして取り組み、定期的に達成状況を評価し必要な見直しを行っています。また、職員はチャレンジシートを用いて個々に目標を掲げて取り組み、毎日及び月毎にも目標の達成状況を自己評価し、必要に応じた見直しを行いながら目標の達成に向けて取り組んでいます。又、その情報はパソコン上にて職員間で共有し達成状況が把握できる体制となっています。</p> <p>【通番 8】質の高い人材の確保 【通番 9】継続的な研修・OJTの実施 実務経験者を優先採用し、採用後には介護と福祉の基礎知識や倫理、福祉用具の活用など、50時間以上に及ぶ充実した研修を実施しています。事務職を含む全ての職員が採用後に福祉用具専門相談員の資格を取得し、その他の資格取得や、専門性の高い外部研修についても適任者を人選して参加させるなど職員が段階的にステップアップしながら資格が取れるよう支援体制を整えています。又、研修費や交通費などその全ての費用を法人が負担して資格取得を支援しています。</p> <p>【通番 28】事故・緊急時の対応 事故・緊急時対応マニュアルを整備し、緊急時における指揮及び命令系統を明らかにしています。リスクマネジメント事故防止に関する研修の実施や、年1回防災訓練を実施しています。専門委員会では事故の再発防止や改善策を話し合い、マニュアルの変更の必要性についても検討を行っています。日頃から全社的に情報の共有に努めており、事故や緊急時、利用者からの問い合わせなどには24時間電話対応し、事故や緊急時には速やかに対応できるように支店や部署を超えた協力体制を築いています。</p>
-----------------------------	--

	<p>【通番36】利用者満足度の向上の取り組み</p> <p>店舗の来店者対象にアンケート調査を行い、専門委員会で分析や検討、改善策を協議し分析結果は店舗で開示を行い、次回実施するアンケート調査で比較検討を行う予定としています。職員が顧客の身になって行った、職員が行きたくない店舗についてのアンケート調査を「最悪を検証すれば最善が見えてくる」と題して、職員の接客態度や身だしなみ、店舗内の環境整備など多くの項目を設け事業所の業務を検証し、その結果を専門委員会で検討し全職員で改善やサービスの向上に向けて取り組んでいます。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>【通番28】事故・緊急時等の対応</p> <p>地域の防災管理者の職員もおり、職員の多くが地域の消防団に所属して、地域の防災訓練に参加しており、事業所の防災対策に活かされていますが、地域を意識した防災マニュアルの整備は行われていない状況です。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>【通番28】事故・緊急時等の対応</p> <p>地域の消防団に所属している職員や地域の防災管理者の職員もおられます。それらの職員の地域での取り組みを活かして、地域を意識した防災マニュアルの作成に繋がってはいかがでしょうか。</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	2672600166
事業所名	(株) 石坪
受診メインサービス (1種類のみ)	福祉用具貸与
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	介護予防福祉用具貸与・特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売・居宅介護支援
訪問調査実施日	平成23年11月29日
評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター

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)		法人理念及び運営方針は店舗内に掲示すると共に、理念に基づいた行動指針を全職員が日々の業務に活かせるよう常時携帯しています。理念及び行動指針は毎週開催する専門委員会などで全職員で唱和し、職員が理念や行動指針を意識できるように取り組んでいます。利用者・家族や広く一般にも理解が深まるよう理念をホームページやパンフレットに掲載したり、福知山市の広報誌にも理念を分かり易いキャッチフレーズに置き換えて掲載しています。組織体制や権限の委譲については組織図に明示されており、アメンバー経営会議や専門委員会、チームリーダー会議等にて案件別に意思決定が行われ職員の意見が反映されるシステムとなっています。		
(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)		年度初めに単年度事業計画を策定し半期ごとに目標の達成状況を評価しています。単年度事業計画に基づいて部署ごとの目標の設定や専門委員会においても課題を明確にし職員間で共有し、課題の達成に向けて取り組んでいます。また、職員はチャレンジシートを用いて個々に目標を掲げて取り組み、毎日及び月毎にも目標の達成状況を自己評価し、必要に応じた見直しを行いながら目標の達成に向けて取り組んでおり、その情報はパソコン上で職員間で共有し達成状況が把握できる体制となっています。行動指針に基づき「地域に認められる企業になる」という目標を掲げ中・長期計画としてその達成に向けて全職員で取り組んでいます。		

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)	法令遵守に関するマニュアルを整備し、集団指導に参加した際の資料や参加者が作成した報告書を何時でも確認できる場所に設置し、法令遵守に努めています。ワムネットの活用や介護用品協会の会議に参加し、法令等に関する必要な情報を収集すると共に職員に対する研修の実施や専門委員会などで必要な情報を職員に伝え、周知できるよう取り組んでいます。管理者の役割と責任については職務権限規程に明記されており、専門委員会の会議への参加や日報などを確認して業務の実施状況を把握し、職員に適切な指示が行えるよう努めています。職員は日々の業務の中で提案や意見を述べており、毎週開催する専門委員会や年1回人事考課の際の個別面談時にも意見や提案を聞く機会を設けています。緊急時や利用者からの問い合わせには24時間電話対応し、日頃から全社的に情報の共有に努め、営業職全員が携帯電話を所持し、緊急時には速やかに対応できるように支店や部署を超えた協力体制を築いています。これまでに重大事故は発生しておらず、事故が発生した場合には事故等緊急時対応マニュアルに沿って対応し、再発防止に繋がる具体的な改善策を協議し報告書に残す仕組みを整えています。			

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。	C	B	
	(評価機関コメント)	職員採用の際は実務経験者を優先採用し、50時間以上に及ぶ充実した採用時研修を実施しています。採用後は年間研修計画に基づいて内外研修を実施し、参加した職員は報告書を作成して伝達を行い、職員間で情報を共有しています。今年度の接遇マナー研修では外部講師を招いて分かり易いDVDを用い、全職員が参加できるよう数日に分けて実施しています。事務職を含む全ての職員が採用後に福祉用具専門相談員の資格を取得し、他の資格取得についても研修費や交通費などその全ての費用を法人が負担し職員の資格取得を支援しています。専門性の高い外部研修等については適任者を選定して職員がスキルアップできるよう参加を支援しています。また、実習生受け入れについては年間研修計画の中で基本姿勢を明文化しています。これまでに実習生の受け入れ実績はなく、実習指導者に対する研修は行われていない状況です。				
(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)	職員の有給休暇消化率や時間外労働についてはタイムカードや時間外管理票を用いて把握し、経営管理課でデータ化し、個々の職員の就業状況を管理して分析や検討を行い、就業状況を把握しています。育児休業や介護休業の他、永年勤続者にはリフレッシュ休暇制度があり、職員の労働環境に配慮しています。又、業務を効率化し残業を減らす取り組みを実施しており、働きやすい環境となるよう取り組んでいます。産業医との契約は行われていませんが、職員からの要望や業務上の悩み、相談などは管理者やチームリーダーが日常的に相談にのる体制を整えています。福利厚生制度として年1回の社員旅行やレクリエーションなどを実施し職員間の交流を図ったり、リフレッシュできるように努めています。また、十分な広さの休憩室があり個々の職員の心身の負担の軽減に努め労働環境の整備に努めています。				

(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)		ホームページやパンフレットに理念を掲載したり、福知山市の広報誌にも理念を分かり易いキャッチフレーズに置き換えて掲載し、事業所の情報を地域に発信すると共に、情報の公表制度についても利用者へ閲覧できることを伝えています。施設の福祉祭りや三和町の福祉&健康フェアへ参加し、その際には三和町の全戸に福祉用具展示会の開催案内を行い、福祉用具毎の専門職による相談コーナーを設けて、社会貢献の一環として地域住民の相談などに応じ、地域貢献に取り組んでいます。利用者アンケートの実施や各種相談会、介護支援専門員などを通して得た情報から、地域の福祉・介護のニーズの把握に努めています。		

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)		事業所概要についてはホームページやパンフレットを用いて情報提供を行い、利用料金や自己負担についてもカタログを用いて情報提供を行っています。又、カタログには福祉用具がどのような目的でどのような補助に用いるのかを分かり易く記載しています。利用者からの問い合わせなどがあれば、担当地域の職員が出向いて説明を行い、その対応内容は日報に記載しています。			
(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。	B	A	
	(評価機関コメント)		契約時に、自費を含む利用料金については、カタログや重要事項説明書などを用いて丁寧な説明を行い同意を得ると共に、介護保険と介護保険以外の自費については、利用者に分かり易いようにそれぞれに分けて契約を行っています。また、判断能力に支障がある場合においては、京都府の成年後見制度及び地域福祉権利擁護事業のパンフレットを用いて活用する仕組みを整えています。			
(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。	B	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)		介護支援専門員から情報を得たり、訪問調査票を用いて利用者の身体状況や住宅環境などの情報を得ています。介護支援専門員が作成した居宅サービス計画書に基づき、利用者・家族の意向を取り入れた福祉用具個別援助計画を作成して利用者・家族から同意を得ています。定期的な見直しとして6ヵ月ごとにモニタリング及び再アセスメントを行い、個別援助計画を見直し、変化があれば随時の見直しを行っています。利用者・家族や医師などの専門職、関連サービス事業者などが参加するサービス担当者会議に出席して必要な情報を関係者で共有し連携を図っています。新システムの導入準備を行っており、業務の効率化や利用者の情報、個別援助計画などを外出先からも入力ができ、職員間でリアルタイムに情報の共有が図れるよう準備を進めています。			

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)		介護支援専門員を通して医師の照会(依頼)内容を得たり、サービス担当者会議や退院時カンファレンスなどへ出席して関係機関と必要な情報を共有し、連携体制を築いています。また介護予防サービスを通して地域包括支援センターとの連携や役所の障害福祉課などと連携を図っています。福知山市の介護保険の資料などを用いて利用者・家族へ必要な情報を提供しています。		
(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	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)		分かり易い内容の業務マニュアルを作成し、マニュアルに基づいた標準的なサービスが提供できているか各職員は日々の業務の中で確認しています。毎週開催する専門委員会でも苦情や事故の防止策、改善策を検討し、毎年集団指導後の専門委員会でも業務マニュアルが現状に合っているかなど見直しの必要性について検討しています。福祉用具個別援助計画に基づいた定期的なモニタリングを実施し、計画に基づいてサービスが実施されているかを確認しています。個々の利用者の記録はパソコンシステムと福祉用具貸与販売利用者記録ファイルがあり、利用者の発注のやり取りや商品の追加、適合、申し送り事項などが時系列に記録され職員間で共有しています。職員に対する個人情報保護研修の実施やISOの文書管理規定に記録の保管や廃棄について定められています。契約時やモニタリングの際、また、介護支援専門員に同行して利用者の家族との情報交換を行っています。		
(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)		感染症予防マニュアルを作成し毎年見直しを行っています。研修の実施と、二次感染の予防については営業職員は常時消毒用アルコールや除菌用ウェットティッシュなどを携行して利用者・家族への感染の予防に努めています。レンタル福祉用具は洗浄及び消毒が適切に行われ清潔庫と不潔庫の区分保管を徹底しています。職員の感染症については毎年健康診断を実施して職員の健康管理に努めると共に、職員が感染症に罹患した場合の対応は就業規則の中に記載されており医師の証明書の提出を求めて二次感染の予防に努めています。店舗を含む事業所内は職員が毎日交代で掃除を行い整理整頓が行われ、特にトイレに関しては利用した職員がその都度掃除を行うことを徹底し衛生的に保たれています。年2回床掃除及びワックスかけを外部委託しています。		
(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。	A	A
(評価機関コメント)		事故・緊急時対応マニュアルを整備し、緊急時における指揮及び命令系統を明らかにしています。緊急時には24時間電話対応し、日頃から全社的に情報の共有に努め、営業職全員が携帯電話を所持し、速やかに対応ができるように支店や部署を超えた協力体制を築いています。年1回、防火訓練の実施やリスクマネジメント事故防止に関する研修を実施してマニュアルの変更の必要性についても検討を行うと共に、専門委員会でも事故の再発防止や改善策を話し合い事故の防止に努めています。今年度事故の発生はなく、事故が発生した場合はマニュアルに沿って報告書の作成や必要時保険者へ報告する体制を整えています。職員の多くが地域の消防団に所属して地域の防災訓練に参加しており、また、地域の防災管理者の職員もおり、事業所の防災対策に活かしています。店舗前にAEDを設置し全職員が講習を受講しています。		

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)	職員は常時携帯している理念や行動指針を常に意識しながら、福祉用具について必要な情報や具体的なアドバイスを利用者に伝えながら、利用者の自己決定を尊重した対応を心がけています。外部研修に参加して伝達研修を行ったり、DVDを用いて「プライバシーの保護」や「高齢者虐待法」など、高齢者の人権に関する研修を通して職員の理解が深まるよう取り組んでいます。福祉用具貸与事業所としての性質上、利用を断るケースはなく公平・中立に対応しています。他の事業者への希望などがあれば指定事業者ガイドブックを参考にしながら紹介しています。			
(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	A
		(評価機関コメント)	利用者からの意見や要望、希望などはモニタリングの他、いつでも相談に応じる事を利用者に伝えています。利用者の身体状況や使用方法に合った商品選定に努め、苦情があった場合にはマニュアルに沿って速やかに対応し、その内容を記録に残しています。利用者アンケートを実施し結果を店舗内に開示しています。職員が行きたくない店舗についての職員アンケート調査を行い「最悪を検証すれば最善が見えてくる」と題して、職員の接客態度や身だしなみ、店舗内の環境整備など多くの項目を設け事業所の業務を検証し、その結果を専門委員会で検討し全職員で改善に向けて取り組んでいます。重要事項説明書に公的機関の苦情窓口を記載し契約時に説明を行っています。			
(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。	B	A
		(評価機関コメント)	店舗の来店者対象にアンケート調査を行い、専門委員会で分析や検討、改善策を協議し、分析結果は店舗で開示し、次回行うアンケート調査と比較検討を行う予定としています。毎週開催する専門委員会で改善点や課題について検討し、介護支援専門員への納品完了の報告方法などの改善に繋げています。介護支援専門員を通して他の事業者の情報収集を行い、よい取り組みなどは専門委員会で検討し取り入れています。ISOの内部監査システムがあり、年2回内部監査を実施し、課題を明確にして是正勧告を行い改善に向けて取り組んでいます。また、必要な課題については次年度の事業計画に反映しています。3年に1度、定期的に第三者評価を受診し改善に向けて取り組んでいます。			