

様式 7

アドバイス・レポート

平成 25 年 1 月 8 日

平成 24 年 9 月 24 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（メッセージケアサービス京都）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>1) 管理者による状況把握 グループウェアなど最新の情報伝達手段を用いて管理者の方が日常的に職員の状況をよく把握されており、職場の職員間の調整等に努めることによって職員の定着率もよく、経験のある職員によるサービスの提供がなされています。</p> <p>2) 業務マニュアルの充実 全社的に統一された感染症対策、事故予防やサービス向上の視点を盛り込んだマニュアルを作成されていました。</p> <p>3) 充実した研修制度 未経験職員からベテラン職員まで 計画的に研修を行われ、同じ内容の研修を複数回開催して参加しやすい形態にしている等、総合的な知識と技術の習得に取り組まれていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 事業所情報の地域への広報 グループ企業の広報誌は充実していますが、事業所独自の一般地域への広報活動がありませんでした。</p> <p>2) 利用者の選定の公平性 訪問介護の派遣先のご利用者の大部分が、同一グループ会社運営の高齢者住宅にお住まいの方への派遣でした。ごく限られた範囲で住宅以外の利用者へのサービス提供も行われていますが、利用者選定の公平性という点から、住宅以外へのサービス提供の機会の拡大を検討できるのではないかと考えられました。</p> <p>3) 満足度の把握 「派遣先のサービス付き高齢者向け住宅にお住まいの多くのご利用者にとって、高齢者向け住宅が提供するサービスと、派遣元である貴事業所の訪問介護事業のサービスとの区別が付きにくい」との理由から、事業所独自の満足度調査が行われていませんでした。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 事業所情報の地域への広報、2) 利用者選定の公平性</p> <p>契約時に「選択の自由」については十分説明されてはいるようですが、事業所の派遣先利用者200数十名のほぼ全員の方が同一グループ会社内の高齢者住宅（サービス付き高齢者向け住宅）に入居されている方であることは、介護保険の趣旨のひとつである「公平」という視点からすると、偏りがあるように思われます。</p> <p>事業所独自のパンフレットなどを作成し、事業実施範囲内の居宅事業所や区役所に配布するなどされ、サービス提供可能エリア内の一般在宅の利用者からの派遣要望の有無を把握し、要望に応えられるよう事業所情報を広く地域に周知するよう努力されてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 満足度の把握</p> <p>利用者にとって「派遣先高齢者住宅(サービス付き高齢者向け住宅)が提供するサービスと事業所のサービスの区別がつきにくい」とのことで満足度調査を実施されていませんでしたが、御社は全国規模のリーディングカンパニーですので、今後の介護保険サービスの向上に役立てる仕組みを作り上げるためにも、調査手法を工夫してメッセージケア独自の利用者満足度調査を実施し、結果を公表する努力をされることを期待致します。</p> <p>4) 【その他】 実習生の受け入れ</p> <p>実習の受け入れに関する基本姿勢は明文化されていましたが、実習生の受け入れは行われていませんでした。御社の社会貢献という視点からも、今後介護従事者の養成（実習生の受け入れ）に努力されることを期待します。</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	2670700695
事業所名	メッセージケアサービス京都
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24年10月10日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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)		本社レベルでの新人研修や、登録ヘルパーにも毎月1回の会議で理念等の浸透に努めておられます。		
(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。	B	B
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		業務レベルの課題は法人として設定され、事業所の管理者がスーパーバイザーとして、個々の職員と面談して、課題の達成状況を把握されています。		
(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)		関連法令について研修をされ、管理者は業務報告書やグループウェアを通じて逐次状況を把握されていました。		

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
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	C
		(評価機関コメント)	採用後の介護福祉士や介護支援専門員の資格取得のための支援制度を充実されています。			
(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、スタッフが充分に休むことができ、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)	管理者が時間外労働の状況について毎月把握され、必要に応じて個別の面談を行われています。			
(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。	B	B
		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)	地域との関わりは余り重要視されていないようでした。			

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
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)	法人施設については、ホームページを通じて詳しい内容が公表されていました。また、訪問介護利用希望者に対する説明は十分にされているようでしたが、訪問介護事業所メッセージケアとしての独自の情報を得にくいと感じました。			
(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)	重要事項説明書や契約書に詳しく説明されていました。			

(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	B
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)	ICF(国際生活機能分類)の考え方を取り入れて計画書が作成されており、訪問介護計画書の見直しが毎月行われているとともに、サービス担当者会議に医師の出席が可能になるように開催時間等の配慮がなされていますが、個別援助計画が画一的な印象を受けました。			

(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)	「介護情報提供書」を活用されて、医療機関や介護支援専門員等との連携をとっておられます。			

(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)	利用者宅にある「申し送りノート」によって、職員間、家族、医師等と情報の共有を行い、質の高いサービスの提供に努めておられます。			

(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、効率的かつ安全なサービスの提供を行っている。	B	A
(評価機関コメント)	全社的に統一されたマニュアルを作成され研修も行われていました。事業所内は整理整頓が出来ていました。			

(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。	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)	事業所職員は、派遣先施設の防災訓練に参加されていました。火災以外の災害を想定したマニュアル等は作成されていませんでした。			

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)				
(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。	B	B
		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。	B	B
		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)		利用者には、派遣先施設の独自のサービスと事業所職員の提供するサービスが混同されやすく満足度調査の結果に信頼性が担保できないとのことでした。		
(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	B
		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スタッフが積極的に参加している。	B	B
		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)		定期的な社内評価「100項目評価」の実施によって、サービスの向上について組織として検討する仕組みがありましたが、上記(2)同様の理由でサービスの質の向上にかかる体制について十分実施できていないとのことでした。		