

様式 7

アドバイス・レポート

平成 26年 4月 17日

平成26年2月27日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（市原寮居宅介護支援事業所）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>(通番9) 継続的な研修・OJTの実施 法人・施設・事業所が計画的・段階的に研修を企画して受講を促し、外部研修にも積極的に参加されています。特にプロジェクトチームを結成して学びを深め、組織として知識・技術の向上に積極的に取り組んでおられる点は高く評価できます。</p> <p>(通番22) 業務マニュアルの作成 業務マニュアルを作成し、定期的にマニュアルの見直しが行われています。項目ごとにきめ細かい内容で作成され、誰でもすぐに使用できるものとなっています。また、研修時にマニュアルを日常業務に活かす仕組みを作られています。</p> <p>(通番34・35) 意見・要望・苦情への対応 苦情に関する記録から、苦情を言いやすい環境を整備されていて、些細な案件であっても、相手の言葉の中の本当の意味を聞き逃さないように、丁寧な対応がされていることが確認できました。また、開示できるケースについては施設内に掲示されていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>(通番30) 災害発生時の対応 防災プロジェクトにより、災害マニュアルが作成され、職員研修にて周知を図られています。実際に施設全体で年2回の訓練が行われており、緊急時の動きの確認をされています。今後は、地域との連携が課題になると思われます。</p>

具体的なアドバイス	・利用者の担当区域の防災計画等を個別に把握して、災害時に備え、利用者の救済につなげられるよう、日常からの地域との関係作りに取り組まれてはいかがでしょうか。
-----------	---

※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	2670600010
事業所名	市原寮居宅介護支援事業所
受診メインサービス (1種類のみ)	市原寮居宅介護支援事業所
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	市原ホームヘルプ室
訪問調査実施日	平成26年3月18日
評価機関名	NPO法人カロア

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)		組織の理念及び経営方針を利用者や家族に対しては契約時等に説明し、職員に対しては研修を実施して理解を促されています。また、各種会議議事録や起案書から現場職員の自主性を大切に、意見を吸い上げる体制が構築されていることは高く評価できます。			
(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)		法人・施設の事業方針のもと、利用者アンケート調査結果も勘案して事業所内事業計画を策定し、進捗状況を事業所内会議で半期ごとに確認し、次半期、次年度に向けての取り組みに繋がっていました。特に職員が積極的に参画されていることがヒアリングで確認できました。			
(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。	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)		遵守すべき法令をリスト化し研修が実施されています。管理者の役割と責任が職務分担表に文書化され、事業所方針策定や職員の意見要望の聴取等、事業所運営に努力されています。緊急時・非常時の詳細なマニュアルが整備されており、アクションレポートでは些細なことでも管理者の指示の下、丁寧な対応がされていることが確認できました。特に自主点検表を事業所全職員で点検されている点は高く評価できます。			

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)		全員が有資格者で、更なるキャリアアップに向けての資格取得支援も行われています。法人・施設内研修は計画的・段階的に企画され、外部研修にも積極的に参加し、伝達研修も実施されていました。また日々の業務では上司からの助言を受ける体制が取られていました。施設内で各種プロジェクトチームを結成して学びを深める機会を作り、組織として知識・技術の向上に取り組んでいる点は高く評価できます。今後は実習を受け入れマニュアル等の整備をされることを期待いたします。		
(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。	B	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)		安全衛生委員会では有給消化率や時間外勤務を管理し、産業界やメンタルカウンセラーに相談できる体制が整えられています。また、上司に対して要望等が言える機会を確保し、リフレッシュ休暇取得の際に補助金支給する等、労働環境の整備に関して細やかな配慮がみられました。		
(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)		広報誌・パンフレット・ホームページ等を媒体に法人や事業所の情報提供に努められています。また地区の介護者の会や徘徊模擬訓練等に積極的に参加し、地域住民に対し認知所ケア等の専門的知識・情報を地域住民に提供する機会を確保されていました。		

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)		利用者に対してはパンフレット・ホームページ・広報誌・施設内掲示等を利用して情報提供しています。特に初回契約時には丁寧に説明し、問い合わせや事業所見学の希望に対しても、その都度対応する仕組みが確立していることがヒアリングで確認できました。		
(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)		重要事項説明書内に具体的な事業所の内容と、居宅支援のサービス全般についても明記されており、新規契約時に説明し、利用者もしくは家族・後見人等の代理人から同意が得られています。		

(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。	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。	B	A
(評価機関コメント)		新規契約時・認定更新時・入退院や状態変化が生じた時にアセスメントを実施し、本人・家族の意向と共に主治医や専門職との連携にも努め自立支援に基づいた内容を基本姿勢として、明確な目標を設定した個別援助計画が策定されています。月1回のモニタリング時に状態の変化や新たなニーズの確認をし、サービス内容や目標設定を変更する必要があるときに計画の見直しがされています。		
(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)		地域包括支援センター等、関係機関と密に連携が図られています。医師との連携も、連携シートを使用して円滑な情報の共有が図られており、利用者の支援体制を築かれています。		
(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。	B	B
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)		業務マニュアルを作成し、定期的にマニュアルの見直しが行われています。内容はきめ細かいものになっており、項目ごとに分かれ、誰でもすぐに使用できるものとなっています。マニュアルを研修で振り返り日常に活かす仕組みを作られています。		
(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)		感染症マニュアルが作成され、定期的に研修が行われています。利用者宅への訪問際の注意点なども、業務マニュアルに明記されています。又、職員の体調を確認するチェック表をつけられ、体調管理、二次感染の防止に努められています。		
(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。	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
災害発生時の対応	30	災害発生時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
(評価機関コメント)		防災プロジェクトにより、災害マニュアルが作成され、職員研修にて周知を図られています。実際に施設全体で年2回の訓練が行われており、緊急時の動きの確認をされています。地域との連携は、今後の課題となっています。		

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	31	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	32	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	33	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)		尊厳保持について、運営方針に明示されており、施設全体で身体拘束や虐待についての研修を行い、対応についての検討されています。又、日々職員間で話をしながら、日常的に利用者への言葉がけ等を振り返る機会を設けています。		
(2)意見・要望・苦情への対応						
		意見・要望・苦情の受付	34	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	35	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	36	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。	A	A
		(評価機関コメント)		施設内に意見箱の設置し、苦情窓口を掲示して、アンケートを実施する等、要望を積極的に聞きだせる努力をされておられます。また、意見を多く聴取するために日頃からのコミュニケーションを意識し対応しておられる点は高く評価できます。		
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	37	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	38	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	39	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)		年に1回利用者アンケートを実施し、集計結果を分析して次年度の事業計画に取り入れ改善につなげておられます。改善したサービスの改善状況を確認する仕組みが整備されていない点が今後の課題と思われれます。		