

アドバイス・レポート

平成 28 年 10 月 28 日

※平成 25 年 4 月 1 日以降に支援機構への受診申込分から適用

平成 28 年 8 月 4 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（在宅ケアセンター新大宮）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

特に良かった点とその理由 (※)	1) サービス向上の意識と取り組み ご利用者に対して事業所アンケートを毎年実施し、前回との比較も含めて分析・検討されるとともに、事故等が起こった際にも再発防止に向けてマニュアルや手順書をすぐに見直し、全職員に周知・徹底されるなど、さらなるサービス向上に向けた意識の高さと取り組み姿勢を高く評価しました。 また、ご利用者個別にサービス提供責任者、担当者と役割分担され、日々の状況把握を丁寧に行い、毎月のケース検討を活用し、モニタリング、支援経過のまとめを行っておられました。 事業所のサービス向上の方針・姿勢が職員一人ひとりに浸透しており、実践されていることが、「他事業所では受け入れが難しい利用者も積極的に受け入れていく」、「どうすればさらに良い支援ができるか、一つずつのケースを真面目に取り組む」等のモチベーションの高さにもつながっていると職員へのヒアリングからも感じられました。 2) 質の高い人材の確保や継続的な研修・OJT の実施 経験年数に応じた階層別（1～3 年目、中堅、役責）の研修制度が構築されています。研修内容においても講義中心ではなく、日頃の実務を振り返り、専門職として新たなステップへ進むことが気づけるように、グループワークなどを多く取り入れた構成となっています。また、経験年数に応じた階層別だけではなく、法人内の同種（ヘルパー部門）学習会、他法人とも合同で行われる「サマーフェスタびわこ」等に参加することにより他事業所、他施設と交流して学びを深めておられます。 職員一人一人が作成する年間研修計画を基に職員自らが研修を履修していくだけではなく、管理者やサービス提供責任者が職員個別の計画内容を把握し、定期的な面談を行い、個々の成長に応じた内部、外部研修に参加を促すなどの働きかけを常に行っておられる姿勢を高く評価しました。 3) 地域へ開かれた事業所・地域への貢献 地域の一員として地元商店街の夏祭り運営に関わることや、認知症サポーター養成講座へ向けて商店街へのニーズの聞き取り調査を行う等、積極的に地域に出ていく姿勢や、近隣の福祉事業所が製造した商品の販売に交流スペースを貸し出し、地域の方に来ていただくことで、事業所のことをさらに知って頂けるよう工夫する等、地域に開かれた事業所にしようとする姿勢を高く評価しました。
-----------------------------	--

	4) 法人理念に沿った事業運営 法人の基本理念にある「住み慣れた地域で尊厳を持ってその人らしく暮らし続けることを支援する」を実践するために京都市内でいち早く、1995年に訪問介護事業を始められ、1998年には24時間型の訪問介護に移行されています。その後も地域のニーズに応じて各地に各種事業所を展開されており、在宅ケアセンター新大宮においては訪問介護、夜間対応型訪問介護、居宅介護支援を併設し、地域の一員として事業運営を行われています。
特に改善が望まれる点とその理由（※）	1) 非常災害時の対応 災害発生時のマニュアルは作成されていますが、マニュアルに基づいた実践的な訓練は実施されていませんでした。 2) 実習指導者に対する継続的なフォローアップ研修 実習受け入れマニュアルは整備して積極的に実習は受け入れられています。実習指導者に対する初回の任用研修は実施されていますが、継続的なフォローアップ研修は実施されていませんでした。
具体的なアドバイス	1) 非常災害時の対応 各地で地震や風水害が発生し、とりわけ地域での自主防災の意識が高まっています。非常災害時のマニュアル作成やご利用者個別の緊急連絡先をまとめられるなど、事業所として必要な対応は取り組まれていますので、さらに災害への対応を進めるうえで、地域の防災会議や防災訓練に参加されてはいかがでしょうか。万一の災害時に、介護・福祉の専門職の存在は地域住民の方々にとっても期待が大きいと思われます。また、日頃かかわっているご利用者・ご家族等とも、もし災害が起こったらどうするか、どこに避難するかなど、普段の何気ない会話の中で話をされることも防災意識の高揚に繋がると考えられます。 2) 実習指導者に対する継続的なフォローアップ研修 人材育成における実習指導は、専門職の養成において非常に重要な要素となっています。実習指導者に対する初回の任用研修は実施されていますが、継続的なフォローアップ研修も必要となってきます。年5回実施されている同種部会（法人内のヘルパー事業所部会）で他事業所の取り組みを積極的に情報収集されています。また、法人内の施設部門では実習指導者が継続的にフォローアップ研修を履修されていますので、例えば同種部会へ施設部門の実習指導者を講師として招くなど、研修企画をされてはいかがでしょうか。実習を指導する実習指導者が必要な専門的知識及び教育方法を習得することでより効果的に専門職の育成が進むと思われます。

※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)

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

評価結果対比シート

事業所番号	2670100631
事業所名	在宅ケアセンター新大宮
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)	夜間対応型訪問介護、居宅介護支援
訪問調査実施日	平成28年8月23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）及び事業所の職員全員が、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)		1) 組織の理念・運営方針を明文化し、理事長を講師として法人の理念の学習をヘルパー合同研修にて行い、職員に周知されていました。家族や地域向けには事業報告会を実施されていました。2) 理事会、常務会、管理者委員会、各事業所での役責、部門会議が定期的開催され、案件別の意志決定方法が定められていました。また、各職務の権限を「職務分掌」に定め、責任を明確にされていました。			
(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)		3) 中・長期計画を基にして単年度の事業計画を作成し、毎月、部門会議等で達成状況を確認されていました。年度末に職員の意見等を総括して次年度の方針・目標を設定されていました。4) 業務レベルにおいての課題を四半期ごとに、進捗状況の達成度と課題を確認されていました。事業所内で業務の役割分担を行い、年度末に振り返りを実施されていました。			
(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、いつでも職員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)		5) 遵守すべき法令については、関係法令集やマニュアルの設置場所を定め、すぐに調べられる体制がありました。6) 管理者は毎月の部門会議への参加や年1～2回の職員個別面談を通じ、職員の意見を事業運営に反映させるように努めておられました。7) 管理者は、緊急時の対応マニュアルや業務用携帯電話を活用し、事業の実施状況を随時把握できる体制になっていました。			

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。	B	B
		(評価機関コメント)		8) 法人内に人材確保や育成に関する部門を設置し、法人の理念にかなった人材の確保や、経験年数に応じた職員の役割を明確にされています。9) 階層別研修制度（1～3年目、中堅、役責）、年5回実施される同種部会（法人内のヘルパー事業所部会）などに、個人が立案する年間研修計画に基づき参加されていました。10) 法人の実習受け入れ指導マニュアルに沿って、実習生の受け入れを行われていました。法人外ヘルパー事業所からの受け入れもされています。実習指導者に対する研修に関しては、初回の任用研修は受講されていますが、継続的なフォローアップ研修については現在検討されています。		
(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、職員の労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	職員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	A
		(評価機関コメント)		11) 育児休業法や介護休業法を就労規則に定め、複数のヘルパー（男性ヘルパーを含む）が育児休業を取得されていました。訪問先の自宅環境に応じてスライディングシート（移乗補助具）を持参し、活用されていました。12) 職員の悩みやストレスをサポートできるよう、メンタルカウンセリングの契約をし、職員に周知されていました。職員で構成する互助会に対して、費用助成が行われていました。		
(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)		13) 法人全体の広報誌を発行し、利用者・家族や地域に配布することで、事業所の取り組みを紹介されていました。14) 地域の商店街の夏祭りに参加し、協同で運営されていました。認知症サポーター養成講座に向けて商店への福祉ニーズの聞き取りを実施されています。		

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)		15) ホームページは大変見やすく作成されていました。パンフレットは事業所単位ではなく法人全体として作成されていました。法人内に複数の事業所を持っておられますので、種別で作成されるのも良いかと感じました。		
(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)		16) 法改正による２割負担の料金についても重要事項説明書を適時改定し、説明・同意も得られていました。保険外サービスについても別紙で料金規程が作成されていました。		

(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	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)		17・18・19・20) 独自の様式を用いて、初回利用時や認定更新時、利用者の状況に変化のあった際にアセスメントを実施されており、見直し時も含め個別援助計画に反映されていました。ご利用者ごとに担当者を定め、毎月ケース検討・まとめをされるなどケースの把握を丁寧にされていました。		

(4) 関係者との連携

多職種協働	21	利用者のかかっている医師をはじめ、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) 退院前カンファレンスには積極的に参加し、情報把握・連携に努められていました。入退院の情報等はケアマネジャーを通じて得られていました。		

(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、職員に活用されている。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、利用者の家族等との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		22) 業務マニュアルは整備され、年1回の見直しの基準も定められていました。23・24) 事故等があった際は迅速にマニュアルの見直しを行い、再発防止に向けてスタッフ間で共有されていました。25) 毎回の援助時に活動記録簿に内容を記載し、状況に応じて連絡ノートを活用し情報交換を行っておられました。		

(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、職員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) 感染症研修を法人で年1回実施し、マニュアルは現在更新に取り組まれている状況でした。27) 感染症対策の物品も適切に備えられ、援助から戻った際の動線も衛生面に配慮されていました。事務所や書類の整理整頓が非常に行き届いていました。		

(7) 危機管理

事故・緊急時の対応	28	事故や緊急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。	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)		28・29) 事故や緊急時対応マニュアルは整備され、外部の交通安全教室等でシミュレーターを用いた安全運転講習も実施されるなど事故対応・再発防止の意識の高さが感じられました。30) 災害発生時のマニュアルは作成されていますが、訓練は実施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	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)		31・32) 人権尊重は法人理念に掲げられており、部門や事業所でプライバシー保護や虐待防止も含め研修を実施されていました。33) 利用者の受け入れについては、曜日や時間など体制によって受け入れ困難な場合を除き、他事業所で断られたケースも積極的に受け入れる方針を取られていました。			
	(2) 意見・要望・苦情への対応					
	意見・要望・苦情の受付	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てている。	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)		34) 請求書送付時に「ご意見はがき」を同封し、意見や要望を収集されていました。35・36) 出された意見・要望については、部門会議で取り上げ、苦情については法人の第三者委員会で意見を聞き、結果を機関紙に載せ、公表されていました。			
	(3) 質の向上に係る取組					
	利用者満足度の向上の取組み	37	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	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職員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)		37・38) 利用者満足度については事業所アンケートを年1回実施し、集計した内容を会議で分析・検討されていました。39) 事故報告には至らないが把握・分析が必要な案件については「出来事報告」を活用し、質の向上に活用されていました。第三者評価の受診が前回から3年以上空いていました。			