

様式 7

アドバイス・レポート

平成24年12月20日

平成24年10月30日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 財団法人ソーシャルサービス協会京都事業所様につきましては、第三者評価結果に基づき、下記のとおりアドバイさせていただきますので、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 利用者の人権や自尊心を尊重したサービス提供を実践されています。 (理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採用時に、理念「介護福祉ニーズを有する全ての人々が住みなれた地域に安心して老いることができる」等に賛同できるかを確認されています。初心を忘れずに取り組めるよう時折会議の中で確かめられています。 ・地域の歴史勉強や地域ネットワークにて話し合う等、人権に配慮したサービス提供や援助について良く取り組んでいます。内部研修で虐待防止・身体拘束禁止と権利擁護についての研修もされています。 <p>2 毎月のヘルパー会議や内部研修会は全員参加で臨まれています。 (理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部研修会及びヘルパー会議の欠席者は後日招集し、全員参加で取り組んでいます。 ・会議や研修後は必ずアンケートを取っておられ、その時に話せなかった思いや考え等を把握されています。 ・内部研修は、実習形式も取り入れ、互いに学び向上する場となっています。 <p>3 事業組織の運営システムがきちんとできています。 (理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織の役割分担は職務内容や求められる能力等が明確に記され、連携、運営が適切に行われています。 ・会議は意見が言いやすく、それを受け止め反映される環境にあり、職員全体が仲良く、一丸となって向上を目指されています。
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>1 事業所の概要や理念を地域に伝える方法は特に持っておられません。</p> <p>2 休憩できる環境整備の工夫を必要とします。</p>

<p>具体的な アドバイス</p>	<p>1 事業所のプロフィール(パンフレット)はありますが、あまり活用されていません。地域に開示され、情報提供しアピールされては如何でしょう。またホームページは本部の中に入っていますが、事業所のページを充実されると良いかと思えます。地域のネットワーク機関の一員として還元されている「認知症サポーター養成講座」に高校生や中学生の参加もあるとの事で今後の展開が楽しみです。地域社会に対して高齢者の健康づくりと介護の専門的な知識や考え方を発信していく、そういう役割を高めて下さればと思います。</p> <p>2 何でも相談しやすく、明るい職場で、職場懇親会も楽しまれています。しかし職員が適切に休憩するための場所が見当たりません。また昼食は電話を取り次ぎながらも多いようです。広さは有りますので、区切りやソファを置かれる等配置を工夫し、リラックスして休憩する場所を確保して下さい。</p> <p>○ 利用者に意見要望満足度等のアンケート調査を行い、サービスの向上に活かされています。しかし、独居者が多く、郵送された封書を開けない方も多いたの事です。そこでサービス提供責任者が定期的に訪問し、全ての利用者からの要望や意見を聴きとれるようにされては如何でしょうか。さらに、改善された課題等は個人情報保護に配慮しながら、公開される仕組み作りが必要です。</p> <p>○ 事業所から訪問介護職員に支給されているエプロンは家事用エプロンのみですが、身体介護用の肩部分も付いているエプロン支給等介護用品の充実や感染症予防の体制整備・強化を至急お願いします。またサービス提供前後の衛生管理状況が把握できる取り組みを是非ご考案下さい。</p> <p>○ 一人一人の心豊かな暮らしを支える専門家として、地域の方々と今後も力を合わせ、益々のご活躍に期待しています。</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	2670500137
事業所名	財団法人ソーシャルサービス協会京都事業所
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)	介護予防訪問介護、居宅介護支援
訪問調査実施日	平成24年11月16日(金)
評価機関名	特定非営利活動法人きょうと介護保険にかかわる会

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。	B	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)		○理念・指針に賛同できるスタッフが一丸となって、介護サービスを展開されています。 ○職務権限を明確にし、組織運営が適切に行われています。		
(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)		○事業計画策定には、多角的な視点から課題が把握されています。利用者アンケートを実施し、計画立案に際しての要素とされています。 ○中間総括会議を開催し、各業務の達成状況を点検しながら、目標達成に向け取り組んでいます。		
(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)		○遵守すべき法令は、内部研修にて全職員に周知を図られています。 ○所長は、職員から信頼を得られており、事業運営をリードされています。 ○日々の事業実施状況を把握するシステムが機能しており、トラブルには迅速に対応されています。		

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
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)		○人材の確保や育成は、毎年度の計画に沿って行われています。 ○職務の習熟に必要な業務教育プログラムが組まれています。月1回の内部研修は、全スタッフ参加で実施できています。 ○実習指導者はおられますが、実習受け入れ方法のマニュアルが整備されていません。		
(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)		○スタッフの労働環境への配慮はされています。 ○休憩できる環境整備の工夫を必要とします。また、カウンセラーや対人援助の専門職は確保されていません。		
(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	A
		(評価機関コメント)		○事業所の概要や理念を地域に伝える方法は、特に持っておられません。 ○認知症サポートネットワークを通して地域へ貢献されています。		
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。	B	A
		(評価機関コメント)		○「事業所のプロフィール」に概要が記載されています。また契約書別紙や重要事項説明書により詳しい情報の提供が行われています。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		○介護サービスの内容や料金については、分かりやすく丁寧に説明し、同意を得られています。適切に権利擁護の取り組みも行われています。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)	<p>○アセスメント様式は、詳細に状況が把握しやすいものに統一されています。</p> <p>○サービス担当者会議は、ほとんど利用者宅で開催され、利用者の希望を受け止められています。</p> <p>○訪問介護計画の策定は、ケアマネジャーからの情報や介護計画と主治医の情報・診断書・OTの意見等も照会され、整合性が図られています。</p> <p>○月1回以上のモニタリングを実施し、サービスに不都合が無いか確認されています。</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。	B	A
(評価機関コメント)	○ケアマネジャーを通して、主治医をはじめ医療機関との情報の共有ができています。			

(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。	B	B
(評価機関コメント)	<p>○業務マニュアルは、標準的な実施方法が揃っており、活用されています。毎年見直しもできています。</p> <p>○各ヘルパーから、サービス提供活動記録及び利用者の状況・状態を詳しく記載した報告書が事業所に届けられ、全て保管されています。さらに利用者の情報や状況は、経過記録に記入されています。</p> <p>○送り事項は、担当者や関係者に速やかに連絡されています。</p> <p>○家族が遠方の場合、状況を定期的に知らせていますが、面接や情報交換は難しいようです。</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)	<p>○感染症予防対策の内部研修実施にて、感染症に対する意識向上を図られています。</p> <p>○サービス提供前後の衛生管理等の把握や確認はされています。</p> <p>○事業所内は整理整頓され、衛生に気をつけられています。</p>			

(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	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)		○緊急時や自然災害を想定した、実践的な内部研修が行われています。 ○事故防止委員会を設置し、事故軽減に向けた取り組みをされています。ヒヤリハットの事例は、原因や対応方法について分析する等、有効に活用されています。				
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
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)		○虐待防止、身体拘束禁止と権利擁護の内部研修をされています。 ○人権やプライバシーについては、全スタッフ会議で意識向上を図られると共に、サービス提供責任者は担当ヘルパーと同行訪問し確認されています。 ○どんな条件の利用者であっても、原則受け入れる姿勢があります。				
(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。	B	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。	B	B		
	第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口にご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)		○利用者の意向や満足度を把握する目的で、アンケート調査が行われています。 ○意見・要望・苦情は迅速に対応できていますが、改善状況を公開されていません。 ○重要事項説明書に苦情窓口は明記され、説明されています。				
(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。	A	A		
	(評価機関コメント)		○利用者アンケートを取り、サービスの質の向上に役立てられています。 ○毎週職員会議にて、サービス改善に関しても検討されています。 ○前回の受診後、指摘部分の改善を図られています。				