

様式 7

アドバイス・レポート

平成 28 年 8 月 15 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 7 月 6 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた京都生協福祉事業部福知山ホームヘルプサービスセンター様につきましては、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. ストレス管理</p> <p>・メンタルヘルスの相談体制「ヘルプライン」を掲示し、外部カウンセラーの紹介や費用負担の軽減について職員に周知されていました。また、冊子「京都生協コンプライアンス基本指針」を配布し、その中でセクハラ・パワハラ防止について具体的な対処方法や残業の取扱い等についても分かりやすく説明がされ、職員が安心して働くことができるよう支援されていました。</p> <p>2. 職員間の情報共有</p> <p>・サービス提供記録や口頭での申し送りなどで日々の変化を共有し、定期的なヘルパー会議やケース会議等で情報の共有に努めておられました。また、利用者宅の確認書(サービス提供報告書)と事務所の個別ファイル(支援内容、利用者の状況、経過記録、気づきや連絡事項等)で、利用者の状況や情報が的確に共有できるようになっていました。また、定期的なヘルパー会議やケース会議等を開催し、情報を共有することでサービスの向上に取り組まれました。</p> <p>3. その他</p> <p>・独自様式のチャレンジシート(CS)を使い、全職員が共通目標(共通目標に基づく個人の目標)・業務目標・能力開発目標の項目にそって目標を定め取り組まれ、半期ごとに上司と面接して達成状況を振り返りスキルアップに取り組まれました。</p> <p>・「キラリほっと」(利用者や家族からの感謝の言葉やヘルパーが感動したことなどを記載した報告書)を使用し、ヘルパー間で共有する仕組みがあり、ヘルパーのやりがいや意識の向上につながっておられました。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1. 継続的な研修・OJTの実施</p> <p>・年間の研修計画や外部研修への参加に取り組まれていましたが、職員のキャリアアップのために経験年数に応じた段階的な研修の体制がありませんでした。</p> <p>2. 地域への情報公開・地域への貢献</p> <p>・事業所情報の積極的な地域への広報や事業所の持つ能力を活用し、地域の高齢者福祉向上のための取り組みがありませんでした。</p> <p>3. 業務マニュアルの作成</p> <p>・業務マニュアルを整備し、年に一度及び必要に応じて見直しを行い、更新日も記載されていましたが、見直しの基準が規定されていませんでした。また、苦情や顧客満足度調査分析、事故防止策などがマニュアルに反映されていませんでした。</p> <p>4. 意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善</p> <p>・苦情対応報告書には、その苦情の内容、対応・改善報告、結果まで記録されていますが、改善状況を公開する仕組みがありませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1. 継続的な研修・OJTの実施</p> <p>・生協福祉事業部全体で新人・中堅・管理者研修等の研修体制を整備し、全職員が参加することで事業部全体でのレベルアップに取り組まれてはいかがでしょうか。また「きょうと福祉人材育成認証制度」の認証取得にもつながります。研修体制の整備には外部研修による段階的な研修を受講した職員が、事業所で講師となり計画的に伝達研修をしていくという方法ははいかがでしょうか。</p> <p>2. 地域への情報公開・地域への貢献</p> <p>近年介護事業所は、有する介護の知識や技術を地域の貢献のために活用することが求められています。そのため事業所情報をできるだけ詳しく広報し、地域における事業所の理解を深めていく必要があります。現在生協福祉事業部でホームページを公開されていますが、内容は事業所の住所と地図のみであり、福知山事業所のページを追加して運営方針やサービスの特徴に加え、講師派遣など地域に貢献できる内容を掲載することでよりわかりやすい広報となるのではないのでしょうか。また、母体の生協組合の会員に広報紙等配布されていますので、このネットワークを活用し、事業所独自の機関紙等を作成して配布するなど有効な方法ではないのでしょうか。</p>

	<p>3. 業務マニュアルの作成</p> <p>・業務マニュアルの担当は決めておられましたので、見直しの基準を定めることで継続的で確実な見直しが可能となります。また、苦情対応、顧客満足度調査、事故報告等の検討結果がマニュアルに反映されることで、サービスの向上や現状に則した活きたマニュアルになります。合わせて、マニュアルが記載された「ホームヘルパーハンドブック」の内容の見直しもされることで、より使いやすく実用的なものとなるのではないのでしょうか。</p> <p>4. 意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善</p> <p>・意見・要望・苦情等に関しては、事業所独自で毎月発行している「ご利用者へのお便り」やホームページ、機関紙等を作成し、利用者の匿名性を確保しながら公開することで組織の透明性が図れ、それが利用者や家族、また近隣住民からの信頼の確保や満足度に繋がるのではないのでしょうか。</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)

※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	2672600281
事業所名	京都生協福祉事業部 福知山ホームヘルプサービスセンター
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28年7月26日
評価機関名	一般社団法人京都府介護福祉士会

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. 理念や運営方針を事務所内に掲示し、採用時に理念の説明や例年5月のヘルパー会議で再確認するなどにより周知徹底に取り組まれていました。また、利用契約時に理念や運営方針を家族等に説明し理解を深めておられました。 2. 所長会議、職員会議、ヘルパー会議（登録ヘルパー参加）で職員の意見を反映し、意思決定されていきました。また、職務分掌規程を整備し、職務内容や権限を明確にされていきました。			
(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. 生協福祉事業部全体の事業計画を所長会議で検討し、中・長期計画として「21世紀ビジョン」や「第9次中期計画」として方向性が示され、各事業所単位での取組目標が示されていきました。 4. 事業所として前年度計画の振り返りを行い、事業部の事業計画に基づいて今年度の事業計画を策定し、訪問介護の取り組み方針と目標と業務分担を定めて取り組まれていきました。			
(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	B	
	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	B	
	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)	<p>5. 生協福祉事業部の所長会議で法令遵守の研修があり、職員会議で伝達されていました。関係法令のリストは作成され、法令をパソコンで調べる仕組みはありましたが、職員への周知ができていませんでした。</p> <p>6. 所長は事務所内で業務を行い、随時職員との会話や意見交換等をされていました。自らの行動の評価を受ける仕組みはありませんでした。</p> <p>7. 所長は外出時に携帯電話を所持し常に連絡が可能であり、始業、終礼時のカンファレンスで業務の実施状況を把握されていました。また、緊急時の連絡表を掲示し、所長に指示を仰ぐ仕組みがありました。</p>
--	------------	---

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	B
		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	C
		(評価機関コメント)		<p>8. 生協福祉事業部の事業計画における「2016年活動方針」の中で人材育成の方針が明示され、職員の採用や人員配置について事業本部で統括されていました。採用後の資格取得支援としては、介護職員実務者研修（生協が提携する民間の研修）の受講料の割引がありました。</p> <p>9. 年間の研修計画により接遇、記録の研修や介護保険学習会等を実施し、外部研修も受講されていましたが、新人・中堅・管理者等の段階的な研修体制がありませんでした。</p> <p>10. 実習の受け入れ実績がなく、基本姿勢を明記したものや関係マニュアルの整備がなく、実習担当者の研修も実施されていませんでした。</p>		
(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)		<p>11. 有給休暇の取得状況や就業状況の把握・分析・検討については本部で担当され、育児・介護休業の規程も整備されていました。職員の負担軽減にスライディングシート（移動用具）の活用などもされていました。</p> <p>12. メンタルヘルスの相談体制「ヘルプライン」を掲示し、外部カウンセラーの紹介や費用負担の軽減について職員に周知されていました。福利厚生として京都生協共済会によるホテル等の利用割引や職員のレクリエーション費用を負担しておられました。また、休憩室は畳の部屋で十分な広さがありました。</p>		
(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。	A	C
		(評価機関コメント)		<p>13. 生協福祉事業部全体のホームページは公開されていましたが、事業所の情報の公表制度の基本情報などを利用者や地域へ広報はされていませんでした。</p> <p>14. 地域住民に対する福祉の講演会・研修会の開催や相談事業等は取り組まれていませんでした。</p>		

大項目	中項目	小項目	通番	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. 事業所独自のパンフレットを作成し、サービスの内容（介護保険外サービス含む）や利用料金など記載し説明されていました。また、見学や相談等に関しては随時対応されていました。		
(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. 契約時にはサービスの内容や料金、保険外サービスについての説明を行い、同意を得ておられました。権利擁護事業等のパンフレットを掲示し、必要に応じて居宅介護支援事業所と連携し対応する仕組みがありました。		
(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	B
	(評価機関コメント)		17. アセスメントは年に1回実施され、所定のアセスメント様式で具体的な利用者の心身や生活状況の把握に努めておられました。また、利用者の状態に変化があれば随時アセスメントを実施されていました。 18. サービス担当者会議に本人・家族が出席し、利用者が望む生活やサービス内容を聞き取り、また、家族との連絡ノートで利用者情報を収集して個別援助計画書を策定されていました。 19. 個別援助計画の策定にあたり、サービス担当者会議に出席し、主治医をはじめリハビリ専門職等の意見を反映されていました。 20. 3ヶ月毎または必要に応じてモニタリングを実施し、個別援助計画書を変更されていましたが、計画の見直し時期や変更の手順等が定められていませんでした。		
(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. 医師との連携は介護支援専門員を通じたり、通院の介助時や退院前カンファレンスに参加することで図られていました。また、作業療法士と連携し福祉用具を使った利用者の入浴方法の指導を受けておられました。		

(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。	B	B
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	B
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. 業務マニュアルを整備し、必要に応じて見直しをされていましたが、見直しの基準が規定されていませんでした。 23. 記録の管理や個人情報保護に関しての研修が行われ、サービス実施内容は適切に記録され保管されていましたが、保管・保存・持ち出し・廃棄に関する規程がありませんでした。 24. サービス提供記録や口頭での申し送りなどで日々の変化を共有し、定期的なヘルパー会議やケース会議等で情報の共有に努めておられました。また、利用者宅の利用確認書（サービス提供報告書）と事務所の個別ファイル（支援内容、利用者の状況、経過記録、気づきや連絡事項等）で、利用者の状況や情報が的確に共有できるようになっていました。 25. 利用確認書に「利用者の状況、連絡事項等経過記録」欄を設けたり、家族との連絡ノートを活用し、情報交換を行っておられました。また、毎月の請求書と一緒に「ご利用者へのお便り」の送付や、家族の帰省時に面談の機会を設けサービス状況を伝えておられました。		

(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. 感染症マニュアルを作成され、保健所等からの感染最新情報を入手してヘルパー会議で研修したり、生協福祉事業部の「ヘルパー通信」による情報の周知で感染予防に努めておられました。 27. 職員が交代で毎日清掃され、臭気も無く水回りなど清潔が保たれていました。		

(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	A
(評価機関コメント)		28. 事故や緊急時におけるマニュアルを作成し、予防や対応方法などの研修や普通救命講習を毎年受講されていました。 29. 事故報告書を作成し、事故防止検討委員会で振り返りが行われ再発防止に向けた取り組みがされていました。 30. 災害時の対応マニュアルを作成し、災害発生時にメールで職員の安否確認をする訓練を実施されていました。また同一建物内にある他法人のデイサービスの避難訓練に参加されていました。		

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
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. 接遇研修やヘルパー会議の中で人権や高齢者虐待防止法に関する研修を実施し、利用者の人権や尊厳に配慮したサービス提供に努めておられました。 32. プライバシー保護に関しての研修は接遇研修の中で実施されていました。プライバシーの観点でのクレーム発生時に報告書にまとめ、対応策を職員全体で検討するなど職員の自覚を促すように努めておられました。 33. サービス利用の申込には基本的には断らないことを前提とされていました。また、人員により受入れが困難な場合においては介護支援専門員を通じて他の事業所への紹介も行われていました。		
(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。	B	B
		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	B
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		34. 随時家族との連絡ノートやヘルパーから意見・苦情・要望などを収集し、苦情対応記録で報告されていましたが、個別面談や懇談会などの定期的な開催はされていませんでした。 35. 苦情対応マニュアルを作成し、所定の報告書で報告・対応されていましたが、改善状況を公開する仕組みがありませんでした。 36. 利用者及びその家族には公的機関の相談窓口の周知はされていましたが、第三者の相談窓口が設置されていませんでした。		
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	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。	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. 毎年満足度調査を実施し、本部で分析・検討した結果を会議で情報を共有し、改善に向けての取り組みが行われていました。 38. 毎月のヘルパー会議や随時カンファレンスでサービスの質の向上を検討されていました。また生協福祉事業部の管理者会議で事業部内の他事業所の情報を収集し検討されていました。 39. 年1回独自のチェックシートを使用し、訪問介護事業所内での内部監査が実施され、問題点を明確にし改善に取り組まれていましたが、定期的な第三者評価の受診をされていませんでした。		