

## アドバイス・レポート

平成24年12月28日

平成24年11月16日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 精華町社会福祉協議会 居宅介護支援事業 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><b>管理者等によるリーダーシップの発揮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会福祉協議会会長が全職員に対して行う「会長アンケート」を実施し、職員の意向などを調査されていました。アンケート結果に対して分析・検討し、事業運営に活用されていました。</li> </ul> <p><b>継続的な研修・OJTの実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経験年数や役職に沿った体系的な「職場内研修実施計画」を策定・実施されていました。また、「職員研修企画会議」では、経験5年未満の職員が計画を協議・検討することで、より実情に沿った研修を実施されていました。</li> </ul> <p><b>労働環境への配慮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 有給休暇や時間外勤務を分析し、時間単位での有給休暇取得の推進や「ノー残業デー」を設定するなど、ワークライフバランス(仕事と生活の調和)に取り組まれていました。また、有給休暇とは別に「夏季特別休暇(3日間)」を設け、職員の心身負担軽減に取り組まれていました。</li> </ul> <p><b>地域への貢献</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政総合計画につながる「未来の精華町のまちづくりを考える100人の集い」への職員参加や「せいかまつり(地域の祭り)」で事業所の説明やアンケート実施、「障害者ふれあいの集い」などに積極的に参加することで、地域への貢献に努めておられました。</li> </ul>
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p><b>ストレス管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員が悩みなどを相談できる健康相談会や産業医との契約はありましたが、職員が心身ともにゆっくりと休憩する場所の確保が不十分でした。</li> </ul>

	<p><b>事故の再発防止等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>報告されたヒヤリハットや事故報告書を用いて個別の事象には迅速に対応されていましたが、事業所全体の事故やヒヤリハット事例の分析・原因の特定・対応の検討などが不十分でした。</li> </ul> <p><b>人権等の尊重・プライバシー等の保護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自立支援と尊厳の保持を標語にし人権に配慮したサービス提供を心掛けておられましたが、勉強会や研修が行われていませんでした。</li> <li>プライバシーに関するマニュアルを作成し、プライバシーに配慮したサービス提供を心掛けておられましたが、勉強会が行われていませんでした。</li> </ul>
<p><b>具体的なアドバイス</b></p>	<p><b>ストレス管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スペースを有効活用し、職員がゆっくりとくつろげる場所を確保されてははいかがでしょうか。</li> </ul> <p><b>事故の再発防止等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>報告されたヒヤリハットや事故報告書を集約し、事故の場所や時間帯、原因を分析することで、事故の再発防止につながるのではないのでしょうか。</li> </ul> <p><b>人権等の尊重・プライバシー等の保護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に研修や勉強会を実施されることで、更に自立支援や尊厳の保持、プライバシー保護を基本としたサービス提供となるのではないのでしょうか。</li> </ul>

※ 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	2671400089
事業所名	精華町社会福祉協議会 居宅介護支援事業
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	訪問介護・介護予防訪問介護
訪問調査実施日	平成24年12月12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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1)組織の理念・運営方針</b>						
		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)		・理念や目標・モットーは、事業所内に大きく掲示し、ケアマネミーティングの中で読み合わせをするなど全職員に周知する取り組みを実施されていました。 ・理念や目標・モットーは、地域に全戸配布の「社協だより」や名刺の裏に理念を明記するなど、利用者やその家族、地域住民の理解が深まる取り組みを実施されていました。 ・事務分掌等で各職務や役職ごとに権限や職務を規定し、各会議の出席者や開催頻度を明確に規定されていました。		
<b>(2)計画の策定</b>						
		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)		・地域福祉活動計画を中・長期計画として位置付け、これに沿った単年度事業計画を策定されていました。また事業所全職員で事業計画を評価し、次年度の事業計画に反映させておられました。 ・「目標設定・評価シート」を用いて、介護支援専門員としての目標設定・評価・次回の課題設定に取り組まれていました。 ・職員の役割・階層・共通の3項目で設定される「職員に求められる役割と能力」を規定し、役割と責任を明確化されていました。		
<b>(3)管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
		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)		・介護保険関係法令などは「例規集」に網羅され、職員がすぐに調べられる体制となっていました。また改正等があればその都度閲覧し全職員に周知できる仕組みとなっていました。 ・社会福祉協議会会長が全職員に対して行う「会長アンケート」を実施し、職員の意向などを調査されていました。アンケート結果に対して分析・検討し、事業運営に活用されていました。		

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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1)人材の確保・育成</b>						
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「職員の育成に関する方針」を策定され、人事に関する方針が明確にされていました。また、「希望調書」を用いて全職員の希望等の聴取を行い、人員配置後、定期的に評価を行い適切な配置に努めておられました。</li> <li>・主任介護支援専門員の資格取得に関する費用負担や勉強会開催など、資格取得支援に取り組まれていました。</li> <li>・経験年数や役職に沿った体系的な「職場内研修実施計画」を策定・実施されていました。また、「職員研修企画会議」では、経験5年未満の職員が計画を協議・検討することで、より実情に沿った研修を実施されていました。</li> </ul>		
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・有給休暇や時間外勤務を分析し、時間単位での有給休暇取得の推進や「ノー残業デー」を設定するなど、ワークライフバランス(仕事と生活の調和)に取り組まれていました。また、有給休暇とは別に「夏季特別休暇(3日間)」を設け、職員の心身負担軽減に取り組まれていました。</li> <li>・職員が悩みなどを相談できる健康相談会や産業医との契約はありましたが、職員が心身ともにゆっくりと休憩する場所の確保が不十分でした。</li> </ul>		
<b>(3)地域との交流</b>						
		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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年「家族交流会」で介護方法や介護者の体験談を含めた講義を実施されていました。</li> <li>・行政総合計画につながる「未来の精華町のまちづくりを考える100人の集い」への職員参加や「せいかまつり(地域の祭り)」で事業所の説明やアンケート実施、「障害者ふれあいの集い」などに積極的に参加することで、地域への貢献に努めておられました。</li> </ul>		

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
<b>III 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
		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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・3カ月毎発行「社協だより」やホームページ、パンフレットによって事業所情報や理念を発信されていました。</li> </ul>		
<b>(2)利用契約</b>						
		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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス内容や料金等は詳細に重要事項説明書に記載されていました。また地域福祉権利擁護事業や成年後見制度は、地域包括支援センターや社会福祉協議会地域福祉課が敷地内にあり、連携が取りやすい仕組みとなっていました。</li> </ul>		

(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)		・生活の課題をより詳細に把握するために、事業所独自の課題分析表を採用されていました。またサービス担当者会議に医師や民生・児童委員等の関係機関の参加を呼びかけることで、専門家の意見を計画に反映させておられました。		
(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)		・地域の医療・福祉サービス事業所へ、サービス提供状況や特徴、医療対応度などのアンケート調査を実施し、各事業所の状況を把握することで連携が取れる体制となっていました。また調査結果を集約し、利用者への情報提供資料として活用されていました。		
(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、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	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)		・各手順書を整備し、年1回会議の中で見直しをされていました。 ・朝のミーティングにケアカンファレンスの時間を設定し、職員間の情報共有や支援方法の検討が記録されていました。		
(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、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)		・感染症マニュアルを整備し、年1回と定期適宜見直しをされていました。 ・月1回衛生委員会、年1回感染症に関する研修を実施されていました。対応方法等については、具体的なロールプレイを行い実践的な研修を実施されていました。		
(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。	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	B
(評価機関コメント)		・施設が地域の避難場所に指定されており、防災ボランティアセンターとしての役割を担うなど、地域と連携した防災に取り組んでおられました。 ・報告されたヒヤリハットや事故報告書を用いて個別の事象には迅速に対応されましたが、事業所全体の事故やヒヤリハット事例の分析・原因の特定・対応の検討などが不十分でした。		

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		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	B
		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	B
		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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自立支援と尊厳の保持を標語にし人権に配慮したサービス提供を心掛けておられましたが、勉強会や研修が行われていませんでした。</li> <li>・プライバシーに関するマニュアルを作成し、プライバシーに配慮したサービス提供を心掛けておられましたが、勉強会が行われていませんでした。</li> </ul>		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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。	A	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。	A	A
		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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱の設置や苦情解決第三者委員の連絡先を掲示し、広く意見・要望・苦情等を収集されていました。収集された内容は係長会議で内容を協議し再発防止策を講じ、その結果をホームページで公開されていました。</li> </ul>		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客満足度調査を実施し、検討会議で協議されていましたが、毎年の実施はありませんでした。</li> <li>・係長がケアマネミーティングで意見などを収集し、係長会議でサービスの質の向上に関する検討をされていました。</li> <li>・介護サービス第三者評価事業を3年に1回受診されていました。</li> </ul>		