

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 22 年 12 月 24 日

平成 22 年 11 月 3 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（ほほえみ園部居宅介護支援事業所 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>理念の周知と実践</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書に、法人の理念が明文化され、職員の名札裏面にも明記されるなどで周知が図られていました。</li> </ul> <p><b>組織体制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織図、権限規程（処務規程）で職務内容・職務権限等が明確になっていました。</li> </ul> <p><b>質の高い人材確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種資格取得者への一時金支給や資格手当支給等を給与規程に規定され質の高い人材確保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>法令遵守の取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遵守すべき法令の具体的な法令名の明文化がされていませんでした。</li> </ul> <p><b>アセスメントの実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用者本位・自立支援」の視点を踏まえて、記録も整備されていましたが、そのマニュアルがありませんでした。</li> </ul>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>法令遵守の取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遵守すべき具体的な法令の明文化をされて、事業運営に関連する法令名を把握されてはいかがでしょうか。</li> </ul> <p><b>アセスメントの実施 通番17</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケアマネジメントに関するマニュアルを作成されてはいかがでしょうか。</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	2673400020
事業所名	ほほえみ園部 居宅介護支援事業所
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)	
訪問調査実施日	平成22年11月16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)		・事業計画書に、法人の理念が明文化され、職員の名札裏面にも明記されるなどで周知が確認されました。 ・組織図、権限規程(処務規定)で職務内容・職務権限等が明確になっていました。			
<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)		・期間を5年とする南丹市社会福祉協議会発展強化計画書で、中・長期計画の策定が確認されました。 ・毎月開催の居宅介護支援事業所連絡調整会議議事録で課題の設定とその取り組みが確認されました。			
<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	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	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)		・把握すべき法令の明文化が不十分でした。 ・連絡調整会議録で運営管理者の役割と責任が確認されました。 ・事故発生時対応マニュアル及び事故報告書で緊急時の連絡体制及びその対応が確認されました。			

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>・職員の採用基準書で職員の採用基準を明確にしておられました。</li> <li>・法人の居宅介護支援事業所が合同して研修計画を策定し、段階に応じた職員研修プログラムが実施されていました。</li> <li>・実習マニュアルが作成され、実習指導者研修も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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・有給休暇の消化率の把握等、労務管理が適切に行われ、また育児・介護休業法等の改正に伴う就業規則の改定も適切に実行されていました。</li> <li>・職員のストレス解消のための休憩室の整備に不備が見られました。</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>・南丹市社会福祉協議会全体の機関紙(ふれあいネットワーク)、ホームページ、支所の機関紙(きずな)で、地域への情報公開が行われていました。</li> <li>・南丹市社会福祉協議会として実施する地域住民の各種相談事業の窓口として、常に相談を受け付けておられました。</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>・機関紙、ホームページを利用し、サービス内容や料金などの事業所情報を発信されていました。また相談時の対応は、相談受付票で適切な対応が確認できました。</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>・拡大したA3サイズの重要事項説明書を用い、利用者等にわかりやすく説明され、同意を得ておられることを確認しました。</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	B
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)		・「利用者本位・自立支援」の視点を踏まえて記録も整備されていましたが、そのマニュアルがありませんでした。		

### (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)		・関係機関との連携を支援経過記録、カンファレンス記録で確認しました。またヒアリングにおいて、個人医院、総合病院の医師との連携方法を工夫され、密接に連携されていました。		

### (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。	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。	B	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。	A	A
(評価機関コメント)		・居宅調整会議でマニュアルの見直しはされていますが、見直しの基準等が不十分で明記されていませんでした。 ・法人が定める個人情報保護の保護規程があり、記録は施錠できるロッカーに保管されており、パソコンはパスワードを設定されていました。		

### (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)		・南丹市社会福祉協議会園部支所の事務所がある南丹市園部公民館が、外部に清掃を委託し清潔に保たれていました。		

### (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。	B	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		・2年に1回の救急訓練、心肺蘇生・AEDの扱い方などの訓練を実施されていますが、事故緊急時等への対応マニュアルがありませんでした。 ・「事故・ヒヤリハット」の事例報告がされていましたが、分析し活用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
<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。	B	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。	B	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)	・日常業務を振り返り、人権やプライバシーの尊重に関して検討し対応する仕組が不十分でした。			
<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	公的機関等の窓口で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)	・苦情受付窓口・第三者委員会・要望箱を設置し内容も公開されていました。また閲覧用の重要事項説明書なども大判に拡大し、見やすい工夫がされていました。			
<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。	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年に1回定期的に行い、法人本部である南丹市社会福祉協議会の連絡調整会議で報告し検討が組織的にされていました。 ・事業計画の達成状況について評価し、次年度の事業計画に反映されていました。			