

ア ド バ イ ス ・ レ ポ ー ト

平成 22 年 2 月 23 日

平成 22 年 1 月 14 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた「ミストラル介護サービス」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。

<p>特に良かった点とその理由 (※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画等の策定 理念、方針、目標を一元化し、事業の運営機能別に緻密な計画ができています。策定に当たっては職員、利用者の意向、他事業所を含めた外部情報などを広く集約し、多角的に取組まれています。 ・ 管理者等の責任とリーダーシップ 組織運営の体制は整備されており、経営管理者は行動力、統率力、折衝力を駆使し事業に当たる一方で、職員の意見をよく聴き、効率的で柔軟な組織運営をされています。 ・ 人材の確保・育成 人事方針を基本に、多様な人材確保に努力されています。また、人材育成に対してはヘルパーの養成など外部受託事業のノウハウを活かして、職員レベルアップのための様々な施策を実践されています。
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ストレス管理 事務所のスペース等必要な環境は整っていますが、非常勤ヘルパーの状況把握や要望くみ取り、ストレス解消策等より細かい仕組み作りが望まれます。 ・ 意見・要望・苦情への対応とサービスの改善 利用者の意見、苦情等には責任者が即刻対応され、内部展開してサービス改善をされています。一方この改善結果を出来るだけ利用者・地域へ開示し、事業所の姿勢をPRすることも、大切です。 ・ 質の向上に対する検討体制 サービス向上への高い目標を掲げ事業運営をされていますが、非常勤ヘルパーまで含めた全組織一体となった具体的なサービス向上運動に繋がれば更によいと思います。
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1. 常勤スタッフと非常勤ヘルパーとの連携強化、並びにヘルパー相互の情報交流について 貴事業所は広い地域にまたがる利用者とヘルパーを統括管理するため、人と地域をピラミッド組織で特定せず、フレキシブルな運営体制で臨まれています。 しかし、情報・方針の徹底、人材育成、個人別業務課題の推進、悩みや意見等の対応など、グループ運営の方がやり易い課題もあるように思われます。 これに対し貴事業所は、様々な情報交換の仕組みでもって対処されていますが、これ等を補完し強化する為に下記の方策を検討されては如何でしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 日常の介護サービス活動とは別に、緩やかな目的別グループを編成して、目的別に顔合わせを行い活動する。例；「サービス向上グループ」「業務課題推進グループ」「意見、苦情対応グループ」「介護技術研究開発グループ」・・・等 ② 月一回のヘルパー通信を更に充実させて、これ等の活動を広報し活動の一体化を図る。

2. 地域への情報公開と利用者、家族との情報交流活発化について

利用者用チラシとホームページが情報発信のツールですが、ターゲットをより地域に絞った広報活動と利用者への情報提供が必要と考えます。

- ① 現在の利用者用チラシとホームページに加え、「ミストラル通信」的な情報媒体を発行し貴事業所の理念・方針、日常の活動状況、一般介護情報やニュース、などを纏め、年数回発行し利用者・地域に公開する。
- ② シンボルマークやシンボルカラーの設定などC I（コーポレート・アイデンティティ）管理はしっかりされています。しかし、主たる業務である「介護センター」が親会社の建物の一部になっているためか、その存在が地域、近隣から見えません。何とか工夫され「介護センター」としてのイメージアップを図られることを望みます。

3. 介護技術の開発と事業の発展について

貴事業所は、明るく民主的で、風通しがよく、トップの強いリーダーシップとこれを支える管理スタッフで構成されています。経営目標及び介護サービスの目指すレベルは高く、これを達成する為のきめ細かい運営が見られます。

発足当初から高齢者介護は在宅介護が中心と言われてきましたが、介護の現状は多くの問題を抱えおり、今後益々ヘルパーの役割の重要性が高まると思います。そのためにも、ヘルパー一人一人のレベルアップを図り、独自の介護技術を開発され、地域の介護事業のトップリーダーとして発展される事を期待します。

※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)

評価結果対比シート

事業所番号	2672600034
事業所名	ミストラル介護センター
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)	訪問入浴介護 居宅介護支援
訪問調査実施日	2010年1月25日
評価機関名	NPO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。	B	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> ・組織運営の体制が確立し、経営責任者は公正で適切な意思決定を実行されています。 ・民主的で、風通しがよい運営をされています。 ・理念・方針・目標はスタッフに浸透し、十分な理解のもとにサービスが提供されています。 		
(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。	B	A
		(評価機関コメント)		事業計画は運営機能別に緻密に作られています。策定に当たっては職員の意見、利用者の状況、他社も含めた外部情報も取り入れ、多角的に作成されています。スタッフは自分の業務課題を十分認識されています。		
(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)		・経営管理者は強いリーダーシップを発揮し事業に当たっています。一方、管理スタッフがトップを支え、職務分掌は整備され、組織は効率的な運営が出来ています。		

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。	B	A
		(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・人事方針を基本に、多様な人材確保に努力されています。 ・ヘルパー養成の受託事業を人材育成のチャンスと捉え、ノウハウを醸成し人材育成に活かされています。 			
(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、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)	<ul style="list-style-type: none"> ・労務管理はきめ細かく確実に実施されています。 ・広い地域に勤務する非常勤ヘルパーの一人ひとりのストレス、悩みを拾い上げる活動をさらに充実させることが大切です。 			
(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	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。	B	A
		(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献を理念に掲げ積極的に活動をされています。 ・事業所のPRのための情報活動をさらに充実させ、地域、利用者へより強くアピールする必要があります。 			

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)	介護サービスの提供に必要な情報は確実に十分な体制が出来ています。			
(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)	内容、料金の説明、同意は確実にされています。			

(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)	・個別計画の作成のため必要なステップを確実に実施され、定期的な見直しまで介護サービスの運用体制は万全です。			
(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)	・個別計画の作成のため必要なステップを確実に実施され、定期的な見直しまで介護サービスの運用体制は万全です。			
(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。	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。	B	A
(評価機関コメント)	・マニュアルは整備され、見直しも含めた管理運用体制は確実です。 ・サービス提供に係わる記録、職員間の情報共有、利用者、家族との情報交換等工夫を凝らして実施されています。			
(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)	・感染症への対応はマニュアルの管理、職員教育等万全の体制をとられています。 ・施設内の衛生管理も確実にされています。			
(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	A
(評価機関コメント)	・緊急時の対応はマニュアル及び情報ルートも確実に整備され、年一度の現地訓練も実施されています。 ・また事故発生時の対応、記録、再発防止のための対策も実施されています。			

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
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。	B	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)		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足第一を掲げ人権を擁護し、利用者本位のサービスを提供するため、日常の活動の中で指導されています。 ・またプライバシー保護についての指導もきちっとされています。 		
(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。	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。	B	B
		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。	B	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見、苦情を把握する体制ができており、問題の発生に対し時間を置かず責任者が対応されています。 ・サービス改善の結果は出来るだけ開示し事業所の姿勢をPRすることも大切です。 		
(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。	B	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。	B	B
		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。	B	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの質向上のため幅広く情報を集め、利用者満足度を把握し対応されています。 ・サービス向上の検討は非常勤のヘルパーの意見、アイデアを多く取り込み、組織全体としての対応の充実を望みます。 		