

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 1 月 6 日

平成 20 年 11 月 10 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（内
 浜診療所様）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>組織体制</p> <p>大きな組織体制の中で、本部の決定が、事業所の末端まで伝わるように本部主催の各種連絡会議に参加され、事業所にも各種会議を通じて周知されていました。</p> <p>他職種協働</p> <p>同一建物内に診療所が併設されており、利用者の心身の急変にも対応でき、安心できる体制がありました。</p> <p>意見・要望・苦情への対応</p> <p>ヒアリングにおいて利用者・職員間の人間関係が和やかで、家庭的な雰囲気があり、意思疎通の図りやすい環境にありました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>実習生の受け入れ</p> <p>実習マニュアルが整備されていませんでした。</p> <p>業務マニュアルの作成</p> <p>本部との連携を図り、各種マニュアルは揃っていましたが、全体的な統合整理に欠けるようでした。</p> <p>第三者への相談機会の確保</p> <p>第三者の氏名は開示されていますが、直接連絡する方法が明らかではありませんでした。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>実習生の受け入れ</p> <p>実習マニュアルの整備をお勧めします。</p> <p>業務マニュアルの作成</p> <p>業務マニュアル全てを統合したマニュアル集と各業務に関連する記録に、それらと付随するマニュアルを併せて編綴されることをお勧めします。</p> <p>第三者への相談機会の確保</p> <p>第三者の方と相談され、相談時間や連絡方法(電話番号等)の記載をされ、周知されることをお勧めします。</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	2610402196
事業所名	医療法人 健康会 内浜診療所
受診メインサービス (1種類のみ)	通所リハビリテーション
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	居宅介護支援
訪問調査実施日	平成20年11月28日
評価機関名	社団法人日本介護福祉士会京都府支部 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)		組織の理念及び運営方針を明確化・周知するため、パンフレット、名札の裏面に明記されていました。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各種連絡会議を通じて、理念及び運営方針に沿ったサービスの提供を実践されていました。		
(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)		各年度ごとに多角的な視点から、介護サービスの質の向上を目指した、計画を策定されていました。		
(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	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)				

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。	A	B
		(評価機関コメント)	実習生の受け入れを行うために、マニュアル等の整備が不十分でした。			
(2)労働環境への配慮						
		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。	A	A
		(評価機関コメント)	法人職員メンタルヘルスケアの実施等、ストレス解消対策に取り組んでおられました。			
(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。	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)	AEDの操作講習を呼びかけるなど、事業所の有する機能の地域還元に努めておられました。			

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
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)	ホームページ、広報誌等で利用者の必要な情報提供に努めておられました。			
(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)	説明し同意を得られていることを、書面で確認しました。			

(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)	アセスメント — ケアプラン原案作成 — カンファレンス等の的確な流れを確認しました。				
(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)	各種の連携会議が開催され、診療所医師、看護師、介護職員及び関連病院をはじめとする関係機関とが有機的な連携を図り、多職種協働が行われていました。				
(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。	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)	連絡帳を積極的に活用され、利用者の家族との情報交換を密接に行っておられました。				
(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、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)	感染症の対策及び予防に関するマニュアルを整備され、事業所内の清掃等に努められ、感染症に関する知識をもってサービスの提供を行っておられました。				
(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	A	
(評価機関コメント)	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おられました。				

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
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)	精緻な職員ハンドブックを整備され、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に努めておられました。			
(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。	A	A
		第三者への相談機会の確保	35	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)	第三者への連絡方法の明示が不十分でした。			
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	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。	B	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)	介護事業管理会議、連携会議で他事業所の取り組みを積極的に情報収集され、自事業所の客観的な視点も確保されていました。			