

様式 7

アドバイス・レポート

平成 23 年 5 月 9 日

平成 23 年 2 月 15 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（居宅介護支援マムステーションにつきましては、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通番 9 継続的な研修・OJTの実施 業務マニュアルに人事育成の項目があり、方針が確立しています。教育は法人全体で実施するものと事業所単位で実施するものとあり、全員が参加できるよう配慮もあり、内容も実践的で充実しています。</p> <p>②通番 17 アセスメントの実施 事業所独自のアセスメント用紙は利用者個人の必要情報が確認できる様式に工夫されています。</p> <p>③通番 30 人権等の尊重 勉強会で「事例検討」を実施していることが、なにより人権尊重に役立っているように思えます。個々のケアマネジャーが抱える利用者の課題についてフェイスシートを作成することにより、問題点が明らかになり、全員で意見交換するなかで解決の糸口を見つけています。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>①通番 11 労働環境への配慮 有休消化率が平均 17% となっていますが、これへの対策が検討されていません。</p> <p>②通番 12 ストレス管理 休憩場所は職員食堂ということでしたが、立て替え中で確認できませんでした。</p> <p>③通番 28 事故・緊急時等の対応 マニュアルはありますが、実践的な訓練ができていません。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>①有休消化について、個々には不満がないようにお聞きしましたが、取りにくい状態を作ってしまう可能性もあります。ある程度目標を定めて取得するようにしてはいかがでしょうか。まず、もっとも消化できていない課長が率先して取得されると効果があると思います。</p> <p>②新しい休憩室の内容が従前のような職員食堂であれば、ゆっくりくつろげる空間となるかどうか確認し、必要な変更をお願いするのも一考かと思います。</p> <p>③実践的な訓練は次年度に計画されているようですが、事故・災害の種類によって職員の役割、利用者、家族との対応や地域との連携体制についてマニュアルを作成し、実施訓練され</p>

	<p>ることを提案します。</p> <p>22年度のママステーションの目標「みんなで考え行動する職場を作る」をもち、従前から実施していることでも常に見直す姿勢を持って業務を行っていることが見て取れました。毎年実施しているアンケート調査も前年の実績を見て調査項目を変更する、みんなで考えて働きやすいユニホームに変更した、ホームページを見やすい内容に見直すなど一つ一つ着実に実践しており、感心しました。</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	2610500205
事業所名	居宅介護支援マムステーション
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23年3月24日
評価機関名	京都私立病院協会

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)		組織の理念運営方針が定められ、事業所スタッフや利用者へ周知されています。組織運営は組織図に則り、適切に運営され、上下の意志疎通は十分に果たされています。要としての介護部長の役割は大きいと思われます。			
(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。	A	A	
	(評価機関コメント)		法人としての中長期計画、それに基づく各事業所の単年度計画が定められ、目標に添って職員はチャレンジカードを作成し、年2回目標の達成状況を確認しています。			
(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。	B	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)		運営管理者の課長は、事業所内で介護支援専門員としても稼働しており、事業の実施状況を把握しており、的確な判断の基づく指示を出しています。部長はマムステーション管理会議やマムステーション運営会議に出席し、課長や職員の意見を直接聞く機会を設けています。			

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。	B	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。	B	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	B
		(評価機関コメント)		業務マニュアルに人事育成の項目があり、方針は確立しています。教育は法人全体で実施するものと事業所単位で実施するものとあり、全員が参加できるよう配慮もあり、実践的で充実しています。		
(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	B
		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)		時間外労働は少ないが、有休消化率は低いです。職員から特に取りにくいとの声も聞かなかったが、配慮は必要かと思えます。休憩場所として職員食堂が活用されていましたが、現在改装中で確認することができませんでした。		
(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)		HPや法人季刊誌に事業所の紹介を掲載しています。HPは少し事業内容が判りづらいところもあり、現在見直し中とのこと。病診連携セミナーや脳卒中市民講座などを開催、また、敬老会で介護相談を受け持っています。		

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
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。	B	A
		(評価機関コメント)		ホームページや定期的に発行している機関紙「讃歌」にて情報を提供しています。		
(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。	B	A
		(評価機関コメント)		重要事項説明書に利用料金を記載しており同意欄には利用者本人や代理人の署名、捺印を確認できました。		

(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。	B	A	
(評価機関コメント)		アセスメント用紙は事業所独自のもの(1枚に必要な情報が確認できる用紙)を使用し活用しています。退院・退所前の担当者会議に参加した記録があります。個別的な援助計画は支援業務の実施手順に明文化されています。			
(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)		利用者が退院、退所前には主治医をはじめ施設関係者や地域との連携が図られています。カンファレンスには多職種が参加され情報を共有する仕組みがあります。			
(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。	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)		業務マニュアルの作成・見直しは業務改善会議で検討され実施されています。			
(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)		感染対策についてはマスク、手袋を携帯し訪問しています。施設内の物品は整理整頓され利用者の名前は見えないように保管されています。清掃は同じフロアにある唐橋地域包括センターの職員と共に実施しています。			
(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。	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	A	
(評価機関コメント)		事故発生時の連絡体制はあるが災害発生時の対応に関して検討を要するものもあります。			

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
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)		毎月行う勉強会で2ヶ月に1回くらい取り上げる「事例検討」は、利用者本位のサービスの提供や高齢者の尊厳の保持に配慮したサービスとは何かを具体的に検討し、実践に結び付けています。		
(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。	A	B
		(評価機関コメント)		担当制にしており、利用者とケアマネの関係構築がしやすいです。コーチング講座を全員が受講し、コミュニケーションの取り方や希望の引き出し方等に役立っています。苦情対応マニュアルに添った運営がなされていますが、公開はしていません。		
(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。	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	B
		(評価機関コメント)		年1回実施しているアンケート調査を実施、内容も毎回見直し、利用者の意向の把握に努めています。月1回の運営会議、随時開かれる業務検討会議でサービス内容の検討を行っています。		