

アドバイス・レポート

平成 21 年 1 月 14 日

平成 20 年 12 月 1 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都生活協同組合福祉事業部左京ホームヘルプサービス 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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画の策定 地域のニーズに合わせた「提供時間の延長」や「営業日の増加（祝日営業）」を提案し、実現されておられました。 ・ 労働環境への配慮 介護休業法を実際に適用しておられたり、契約ヘルパーや登録ヘルパーは、個々の事情に合わせ、容易に有給休暇を取る体制が整備されていました。 また、「指示命令系統」については、営業時間帯には指示命令できる職員が必ず事務所にいるという連絡体制を整備され、利用者からの相談や外勤活動する職員に的確に指示・助言ができようになっており、安心してサービス提供ができる環境が整っていました。 ・ 地域との交流 左京区独自の取り組みで年1回開催されている「福祉祭り」に協賛し、相談窓口を設置して地域のニーズ把握に努めておられました。また組合員を中心に出前学習として制度の説明会・勉強会等を開催しニーズ把握に取り組み、また当該地域包括支援センターの依頼で出前学習会・研修会等も行い、地域に貢献する取り組みを行なっておられました。
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法令遵守の取り組み 自主点検実施時において、常勤職員以上の参加で実施されており、全従業員への周知徹底が不十分でした。 ・ 人材の確保・育成 登録ヘルパーの人員数が多い現状から、各従業員への業務の振り返り等を確認し、助言・解決して行く仕組みが不十分でした。 ・ 意見・要望・苦情への対応 寄せられた意見・要望・苦情等は、福祉事業部内で公開され、サービスの質改善に役立てておりましたが、外部への公開をされていませんでした。

<p>具体的なアドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法令遵守の取り組み 自主点検実施時の登録ヘルパー等の周知徹底には、代表で数人参加を定例化し、不参加者への伝達方法の仕組み等貴事業所に合わせた方法を検討されることで、更に統一した質の高いサービス提供が可能になるのではないのでしょうか。 ・ 人材の確保・育成 「登録ヘルパー」という労働契約の中でも、個々の従業員の振り返り等の確認、助言、解決していく仕組みを「月1回、報告書の提出を義務つける等」の方法を確立されると、更に質の高い人材の確保や育成を実現出来るのではないのでしょうか。 ・ 意見・要望・苦情への対応 「意見・要望・苦情」を公開する仕組みを整備されてはいかがでしょうか。そうすることで利用者からは「要望や意見を声に出してもいいのだ」という意識に変わり、その変化が事業所の「質の向上」につながるのではないのでしょうか。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所の設置場所が、「利用者の視点」では訪問しにくい環境（急な階段を昇降しなければならない環境）になっていましたが、それを常勤職員のチームワークで対応されていました。 ・ 「生活協同組合」を母体に事業展開をされているなかで、「左京区独自」のものを構築されている運営を評価させていただきます。 ・ 「介護保険制度・訪問介護事業」の運営においては、契約ヘルパー・登録ヘルパーをいかに活用するかが重要とされていますが、各々のヘルパーニーズを聴取され、働き続けやすい環境整備に努めておられました。

※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	2670600531
事業所名	京都生活共同組合・福祉事業部 左京ホームヘルプサービス
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問介護事業
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	予防訪問介護事業 居宅介護支援事業
訪問調査実施日	平成20年12月18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)		・理念や方針等を「ご利用者へのお便り」に載せ、毎月発行する事で、法人の理念に基づいたサービス提供への理解を深めておられました。 ・ほぼ毎月行なわれている定例会・実技研修会職場会議の場で、従業員に対しての理念・方針の理解を深めた上でのサービス提供を実施されていました。			
	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)		・各種会議は、主催者／対象者／開催頻度／目的・内容等が定められており、これに沿って適正な事業運営に関する決定をされていました。 ・地域のニーズに対応できるよう、サービス提供可能時間を延長したり、開所曜日を増やしたりと積極的に対応しておられました。 ・各ヘルパーの課題を吸い上げ、それぞれの課題に対する研修を開催し、安心してサービス提供出来るよう努力をされていました。 ・課題の設定、振り返り等を行なう仕組みはありましたが、全従業員を対象にした課題や達成状況の確認、見直しが不十分でした。(登録ヘルパーの取り扱い) ・左京事業所独自の取り組みで、毎月第3土曜日に「ヘルパー交流会」を開催し、その中で状況・意見・要望等を把握しておられました。しかし、業務保障がなされていないためなのか参加率が低く状況把握は不十分でした。			
(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)	<ul style="list-style-type: none"> ・常時、事務所には管理者、サービス提供責任者もしくは代理が在りし、利用者や多くの職員にとって緊急時の連絡や指示を仰ぎやすい体制を整えておられました。 ・所長やサービス提供責任者等は、法令遵守の観点を持ち、常に情報収集等を行い、サービス担当責任者以上に研修会・勉強会等を実施されていましたが、全従業員への周知徹底が不十分でした。 ・サービス提供責任者等は、従業員と密に情報交換を行い、意見や要望、提供状況等の把握に努めておられましたが、登録ヘルパーとの情報交換等が不十分でした。
--	------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
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	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> ・採用は有資格者を基準とされ、入職時の研修や介護実技研修を定期的に開催し、人材育成に取り組んでおられました。(入職時に全従業員にヘルパーハンドブックを使用して2時間研修を実施。) ・資格取得報奨金や資格取得援助金を設定され、資格取得奨励を行なっておられました。(介護福祉士資格取得後報奨金の支給、受験料の50%を助成することなど。) ・ヘルパー研修会の年間計画表に基づき、ほぼ毎月研修会を実施されていましたが、登録ヘルパーの参加率が低い状況でした。 		
		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環境を整備している。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> ・十分なスペースの休憩場所の確保、容易に有給休暇等を取得出る状況でした。介護用の機器を必要に応じて提案する等、働きやすい環境作りを努めておられる事を、従業員のヒアリングの中で聞き取りました。 ・育児休業法・介護休業法などの制度も整備され、実際に1名のサービス提供責任者が介護休業法の適用中でした。 ・生活共同組合ならではの多種多様な優待割合が高く設定された福利厚生で、従業員は満足しておられました。またストレス管理として、法人全体で従業員に対する相談窓口を設け、連絡先をカードにして配布されていました。窓口は法人内の他、弁護士事務所などと契約され、相談しやすい環境を整えておられました。 		
(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)		<ul style="list-style-type: none"> ・左京区独自の取り組みで年1回開催されている「福祉祭り」に協賛し、相談窓口を設置して地域のニーズ把握に努めておられました。また組合員を中心に出席学習として制度の説明会・勉強会等を開催しニーズ把握に取り組んでおられました。これ以外にも地域包括支援センターの依頼で出席学習会・研修会等も行い、地域に貢献する取り組みを行なっておられました。 		

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)		<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度以外の「オリジナル訪問介護」や「助け合いの会」等の独自の訪問介護サービスを展開しておられ、利用者ニーズに応える仕組みを作っておられました。 		

(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)		・利用者に理解しやすいように「拡大」版で作成されていました。		
(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)		・介護予防訪問介護事業提供について、サービス提供責任者のモニタリングの時期・手順等がやや不十分でした。		
(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)		・左京区全体の関係事業エリアマップが作成され、必要時に地域の関係事業との連携が取り易い仕組みを整備されていました。		
(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。	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)		・カンファレンスを実施し情報共有を行なう事で、統一した支援を実施しておられました。参加出来ない従業員に対しては、後日情報共有が行なわれていましたが、その記録がありませんでした。		
(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)		・感染症に対する研修を実施されていましたが、登録ヘルパーへの研修もしくは伝達研修等が不十分でした。		
(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	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。	A	A
(評価機関コメント)		・事故や緊急時等に対するマニュアルは整備されていましたが、これの周知徹底と登録ヘルパーへの研修等が不十分でした。 ・災害時の地域を交えた訓練等をされておらず、地域との連携が不十分でした。		

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
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。	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)		・高齢者虐待防止法やプライバシー保護、羞恥心、身体拘束禁止に関する研修会・勉強会を実施しておりますが、登録ヘルパーへの周知徹底は不十分でした。		
(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	B
		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)		・フリーダイヤルを設け、利用者等が意見・要望・苦情を話しやすい環境を作っておられました。 ・寄せられた意見・要望・苦情等は、福祉事業部内で公開され、サービスの質改善に役立てておりましたが、外部への公開をされていませんでした。		
(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。	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)		・年1回の利用者アンケートや利用者から寄せられた意見・要望・苦情の内容を、業務改善委員会やサービスの質向上委員会で取り扱い、サービスの質の向上に取り組んでおられました。 ・内部監査を行い、分析・検討・対策を講じ、適正な事業運営に向けて取り組んでおられました。		