

様式 7

アドバイス・レポート

平成 23 年 4 月 4 日

平成 22 年 6 月 28 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（成逸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

特に良かった点とその理由(※)	1)法人組織のバックアップ による運営強化 京都厚生園を母体施設として成逸センター(居宅介護支援事業・デイサービス・地域包括支援事業)と組織的に連携し、合同委員会の定例化や人事・研修等を法人の立場から一体的に管理・指導して事業の安定化を図っておられます。 単独事業所や小規模施設においては、予算・人事・運営・研修の全てにおいて独立採算性を確保することは容易ではないので、母体施設との相互支援システムが重要です。働くスタッフにとっても、利用者・家族にとっても、その出先事業所の母体施設や、母体法人のあり方を含めて事業者を理解してもらってこそ安心と信頼の保障になり得るものです。 2)地域と共に歩む活動 成逸小学校の跡地に、高齢者のための成逸センターと障害児のための北総合支援学校として合築された施設なので、文字通り地元住民の福祉活動の拠点となって、民生委員や住民とともに事業活動を歩み続けておられます。 また、地元のデイサービス利用者は「元成逸小学校の跡地に行く」、という感覚を持っておられて、施設への愛着も強く感じられます。 3)利用者・家族の意向を尊重したケアマネジメント ケアマネジャー 1 名は産休中ですが、所長も含めてスタッフ 3 名がケースを分担し合って、数字目標を持ちながらも個々のケースを急がず丁寧にケアマネジメントしておられます。 アセスメント様式は事業所独自に本人・ご家族の意向を書き出すようにして、サービス担当者会議にもできるだけ本人・家族の出席を求めています。サービス提供の開始に際しても、本人の意向を踏まえて、焦らずに、徐々に促して信頼関係を大切にサービス調整しておられます。 また、主治医に意見書を求める場合は必ずケアマネジャーが用紙を持って出向く、など丁寧な配慮をしておられます。
-----------------	---

特に改善が 望まれる点と その理由(※)	1)ケアマネジメント研修の刷新と事業の推進 介護保険制度発足後11年を経て、今日の新しい介護支援専門員の研修と11年前に修了されたケアマネジメントの研修とでは、ケアプランの考え方、書き表し方に徐々に違いが見受けられつつあります。ケアマネジャーの更新研修は修了されていますが、今後の課題として、居宅介護支援事業所のレベル、ケアプランの質を絶えず刷新していく工夫が求められています。貴事業所は高いレベルの丁寧なケアマネジメントを実践しておられますが、更に他のケアマネジャーの先進モデルとなるような、ベテランケアマネジャーの更なるスキルアップと、新任ケアマネの育成の方法などを創意工夫して、より充実したケアマネジメント事業所の姿を示していかれることを期待致します。 2)併設デイサービスセンターの改善 同一施設内の通所介護(デイサービスセンター)内の様子で、玄関ドア内の腰掛け椅子の足元に物が雑然と置かれていました点がやや気になりました。またテーブル用布巾がスタッフルーム・カウンター内に並べて干してありましたが、もう少し他に、日当たりや風通しの良い場所が考えられるのではないのでしょうか。 また、昼食時にスタッフの数人が、利用者の食事の様子を突っ立って見ておられるように感じられました。見守りをされていたのですが、もう少し別のポジションを採られたほうが、落ち着き感がある接し方になると思います。
具体的なアドバイス	1)ケアマネジメント研修の刷新と事業の推進 法人内のケアマネジャー配置やその育成の計画は単独の事業所のみでは難しく、むしろ法人本部が計画を持っておられることと思います。特に地域包括支援センターを受託されている法人では、主任介護支援専門員の確保等も必要ですし、事業所単体での研修だけでなく、ケアマネジャーの学習会や、事例研究会、自主勉強会など、相互にどんなケースにどのように関わって、何を目標に設定して、どんな記録の採り方をしているのか、といった内容での本体施設との交換研修のような場を持つことが有効であると思います。また専門職だけの学習でなく、通所介護や施設介護の介護職員を交えたり、地域包括支援センターと共同で、地域の介護者も参加できる学習会など、多様に工夫しながらケアマネジャー自らが力をつけていくような取り組み方法も考えられるのではないのでしょうか。 2)併設デイサービスセンターの改善 併設のデイサービスセンターでは、職員会議等でしっかり討議しながら業務改善や、サービス提供の仕方の向上について取り組んでおられますので、第三者や、利用者の小さな声も今後に生かされることを期待致します。居宅介護支援事業所やデイサービスセンターにおいては、職員の休憩場所の確保は、一般的にハード面で困難な状況にあり、思いきって外部に休憩場所を持つことも考えられるのではないのでしょうか。

※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	2670200415
事業所名	成逸居宅介護支援事業所
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援事業所
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	通所介護・介護予防通所介護
訪問調査実施日	平成22年12月18日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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)		法人内の3施設(京都厚生園・成逸センター・松尾の家)を一つのグループにして、運営・研修・会議・人事交流等を組織的にしておられます。理念は職員証の裏面に記載して、常に職員が意識化するようにしておられます。			
(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)		成逸居宅会議にて年間方針や目標を定めて、毎月センター会議にて報告し、年間の上半期・下半期の業務評価をし合っておられます。			
(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。		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)		管理者研修にて法令改正等を毎年確認する場を持って、個別ケースの対応について、法令規則を絶えず意識して、担当介護保険課に問い合わせて対処されます。また、成逸センター所長は年2回スタッフにヒアリングをして、そのフィードバックを実施しておられます。			

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。	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)		平成18年に居宅介護支援と包括支援とに人員配置を分けられましたが、居宅支援の経験者と新人を組合せて新人育成を意図的に実施しておられます。法人としてキャリア別の研修計画に沿って外部研修に参加、伝達研修を実施されています。実習受入れはセンターとして実施されていますが、受入れのための特別の研修はされていませんでした。		
		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)		現在、産休中のケアマネジャーもおられますが、業務を手分けして遂行しておられます。職員の休憩スペースはハード面で会議室・相談室しかないのややリラックスしにくい状況でした。		
(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)		成逸センターは設立経過からも、地元の住民や民生委員との連携が強く、介護相談、情報交換の場となっています。隣接の京都市北総合支援学校と連携した防災活動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
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)	新規介護事業所が開設されると、ケアマネが見学に行き、利用者個別の状況にあったサービス紹介・情報提供に気配りをしておられます。			
(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)	契約前に、地域包括支援センターや家庭裁判所にケースをつなぐこともあり、権利擁護事業も進められ、丁寧に説明をするように関わっておられます。			

(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)		本人の希望、強み、弱み、家族の希望は必ず別紙に書き出して把握し、サービス利用の開始まで急がず丁寧に、本人の意向を大切に調整しておられます。		

(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)		主治医との連絡や利用者の入退院時の訪問は必ず実施されており、上京介護事業所連絡会の構成メンバーとの連携もよくとっておられます。		

(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・手順書)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繋がりが、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)		個々の支援経過記録の管理、パソコンの管理、情報開示のルール等確立されています。また、複数の事業所が関わるケースは情報共有ノートを利用者宅に置いて活用されています。担当ケアマネが不在の時の対応の仕方なども、月1回の居宅会議にて確認し合っておられます。		

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)		毎月の訪問時には家族の同席を依頼し、遠方の家族には更新時や担当者会議に同席を依頼されています。感染症研修は法人全体で定期的に実施し、伝染病のケース個別の情報は該当する事業所に速やかに連絡して対応されています。		

(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。	B	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)		居宅介護支援事業として、個別利用者ごとの避難先・連絡先・優先順位の整理が課題としておられますが、その前提の成逸センターとしての緊急時や災害発生時対応マニュアルの整備や訓練は行われています。		

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。	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)	虐待や人権侵害の兆候があれば、地域包括支援センターや行政の同行を得てケアマネジャーが利用者宅へ訪問されます。認知症の方の財産を保護した事例もあります。				
	(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。	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。	A	A	
	(評価機関コメント)	地域の第三者委員とセンター職員が懇談会を行ない、苦情の報告や意見交換会を実施されています。				
	(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。	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。	B	B	
	(評価機関コメント)	他の事業所の取組みや情報も収集して、反映させるように法人内の相互評価や、地域から見た評価を反映させようとしておられます。ケアプラン自主点検にとりくみ、質の向上を目指しておられます。				