

アドバイス・レポート

平成 20 年 12 月 26 日

平成 20 年 9 月 10 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた京都市東山ケアプランセンターにつきましては、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"> 事業所の地域は京都市内でも特に高齢世帯が密集しており、高齢化率30%、昼間独居率50%を越えている。若年層の転出が多く、住宅問題、交通問題、生活問題等が山積している。困難事例が多いなかで、利用者や家族とは毎月の訪問により密接に連携をとり、成年後見制度の支援を含めて、職員はまじめにコツコツと情熱を傾けて、真摯に取り組んでおり、利用者が生活の意欲を取り戻すなどの成功事例もある。 管理者はケアプランセンターとデイサービスとのセンター長を兼務しており、困難事例の山積する地域特性を踏まえて、地域住民に役立つ事業所でありたいという思いが強く、ケアマネジャーとともに努力している。企業勤務の経験があり、組織管理と運営管理について力をもっており、ケアマネジャー同士の相互点検など、独特の取り組みをしている。 ケアマネジャーは力をもっており、さらに研鑽しようとする自発的に研修を受講したり、事例研究会などに参加したりしており、たゆみない努力により成功事例を生み出している。管理者も含めて職員の人間関係が非常に良い。
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の生活歴の聞き取り情報を増やすこと、利用者本人から望む生活像を引き出すこと、カンファレンス会議の記録は詳細に残すことが望まれる。 居宅介護計画書に基づいて、各サービス事業所が立てる個別援助計画、その実施報告書、その評価を入手することが望まれる。
<p>具体的なアドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の生活歴や望む生活像等は、本人、家族、民生委員等々から聞いてはいかがですか。 各サービス事業所の個別援助計画、報告書、評価等の入手のためには、事業所を訪問してみてもはどうでしょうか。利用者におすすめができる事業所かどうか、その際に判断できると思われま

※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	2670800073
事業所名	京都市東山ケアプランセンター
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20年11月21日
評価機関名	(社)京都ボランティア協会

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。	B	B
		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)		<p>京都市社協としての理念は「地域福祉を推進する中核的な団体として、福祉のまちづくりを推進する」であり、これを踏まえて当事業所の運営理念「安心感・信頼感・満足感をお伝えできるように、日々研鑽に取り組む、皆さんの立場に立ったサービスを提供します」を定め、事業所内に掲示するとともに業務に取り組んでいる。事業所には職員が少ないが、そのなかで詳細に業務分担が定められており、理念に基づいた基本方針や業務の遂行に関して、分担しながら実施できるように定められている。</p> <p>法人組織の意思決定は、理事会⇄経営室⇄当事業所という流れの組織図が作成されており、当事業所の管理者には職員採用や小額の予算執行についての委譲が行われている。事業所の理念をパンフレット、契約書等に明記し、利用者や家族の理解が深まるようにすることが望まれる。</p>		
(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)		<p>経営面、サービスの質の向上、地域連携、職員育成、運営という課題ごとに、前年度総括を踏まえ、各年度の事業計画が策定されている。総括や策定は毎月の職員会議において行っている。利用者ニーズの把握は地域住民からの相談対応、地域の関係機関との連携および東山区社協と大学教授の合同研究による成果等により、行っている。とくに、当地域は若年層の転出により超少子・超高年齢であり、後期高齢者、独居や高齢2人暮らし、生活保護世帯等が多く、観光地であるが交通問題、住宅問題等がからんで限界集落のような地域の存在等、地域性からくる困難事例も多いと同時に、地域住民から事業所への期待が強い。職員は時間をかけていぬいに対応している。慢性的な残業が解消しないことに苦慮している。</p>		

(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。	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)		<p>管理者は京都府集団指導や東山区ケアマネジャー連絡会議に参加し、法令遵守の観点から情報収集しており、法人内では倫理研修の実施により、職員に理解を図っている。事業所内には介護保険法はじめ六法全書を備え、法令の周知徹底の態勢を整えている。</p> <p>管理者の役割と責任は業務分掌に定められており、職員からの信頼の上で業務を遂行している。職員との意見交換は毎月の会議において行うとともに、毎年12月に行う人事ヒヤリングでは一人ひとりの職員との意思疎通を図り、その際に職員からの評価等を把握している。また一人ひとりのケアマネジャーが行った業務を業務日誌に記録しており、状況把握を行なっている。</p>		

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	B
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)		<p>職員採用に関しては有資格者優先、非常勤職員を少なくする等の基本方針をもっているが、募集をかけても応募がないことに苦慮している。昨年度は欠員のため、外部研修への参加や会議の開催にしわ寄せがあったが、今年度1人採用し、職員への資格取得にも支援しながら、現体制の維持に重点をおいている。職員は福祉用具、住宅改修、成年後見制度、倫理、予防ケアプラン、認知症サポートリーダー、接遇マネー等の研修に参加し、伝達研修も行っている。毎月お互いのケースや介護計画の相互点検を行っており、職員相互の学びあいとして大きな効果をあげている。</p> <p>実習マニュアルがあり、実習指導者研修は管理者が受講している。単年度研修計画は策定されているが、事業所として、あるいは法人としての系統的な研修計画が望まれる。サービスの性格上、実習に関してはなじみがないとしても、人材育成のために、実習生受け入れに関する基本姿勢の明文化が望まれる。</p>		

(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	A
(評価機関コメント)		<p>職員の有給休暇の消化や残業の実態については管理者が毎月把握しており、対応している。有給休暇の消化率は低く、慢性残業も多いが、職員からの不満はほとんどない。夏休みは消化するように推進した。育児休業や介護休業は規定されている。職員のストレス管理に関しては法人が京都工場保健会と契約し、専門職を確保している。</p> <p>社会福祉法人福利厚生センター及び京都府民間社会福祉施設職員共済会に加入し、事業所内での懇親会の開催やお互いの意思疎通は行われている。休憩は事業所内の片隅や施設内にある相談室等で臨機応変に対応されている。</p>		

(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	B
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)		<p>地域貢献として相談事業に力を入れており、日常的には電話や来訪による相談に対応するとともに、区社協主催の東山区福祉まつり、2学区の社協主催の福祉まつりに毎年参加し、福祉用具の相談等を行っている。地域の民生委員の集まり、PTAや体育振興会の集会などに管理者が参加し、事業所の広報をするとともに相談対応をしている。</p> <p>京都市のなかでもとりわけ課題の山積する地域であるという認識のもと、地域住民のニーズにこたえる事業所としての理念及び事業計画はあるが、広報誌の発行・配布や地域の広報板に事業所の取り組みを掲示するなど今後の課題としている。</p>		

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)		パンフレットを作成しており、在宅生活を支えるためのさまざまな相談に応じることを説明している。当事業所への見学はなじまないが、併設のデイサービスへの見学希望には、当事業所の職員がつきそっておこなっている。		

(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)		利用に際しては重要事項説明書により、利用者及び家族に説明し、同意を得ている。認知症等の利用者に対しては成年後見制度や日常生活自立支援事業等を、ていねいに説明し、活用を支援している。		

(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	B
(評価機関コメント)		<p>利用者についてアセスメントを行い、生活歴、家族構成、1日の過ごし方、趣味や楽しみ、自宅の状況、要介護認定情報、医師の意見書、ADL、認知度、自立度等々の情報を記録している。医師や看護師、福祉用具事業者、住宅改修事業者等の意見も踏まえ、利用者の目標を定め、自立支援のための個別援助計画を策定している。本人や家族、利用するサービス事業者等も参加したサービス担当者会議を適宜開催し、記録を残している。会議への参加はないものの、医師との連携は密接にとっており、金銭管理ができないという情報で成年後見制度の支援をしたり、下肢筋力の低下との意見について機能訓練を盛り込んだ介護計画にするなど、している。</p> <p>介護計画については毎月モニタリングを行い、見直しを図っている。本人の望む生活像について、さらに引き出すような取組とモニタリングはチェックだけではなく、その根拠となるような記録が望まれる。</p>		

(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)		利用者の主治医や医療機関との連携は適切になされており、認定にかかわる主治医意見書、薬情報、退院サマリー等々の情報を収集している。サービス担当者会議の開催時のほか、医師とは随時連携をとり、情報交換している。		
(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。	B	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	B
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	B
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)		ケアマネジャー業務マニュアルを作成し、それに従って業務が実施されている。マニュアルは法人全体として、事故や利用者・家族の意見を反映しながら、見直しを行っている。利用者の記録については個人情報保護規程に基づいて適切に管理されている。本人の希望と自立支援に配慮した介護計画を作成しており、毎月すべてのケースについて、ケアマネジャー全員で相互点検し、より良いものに改善している。利用者や家族とは毎月訪問面接し、生活状況の変化、心身の変化、新たな希望等を聴取し、サービスの調整を行っている。介護計画に基づいて各サービス事業所から個別計画、実施報告書及び介護計画の評価をそれぞれ入手すること、利用者についてケースカンファレンスを実施し、記録に残すことが望まれる。		
(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。	B	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)		感染症マニュアルを作成し、食中毒に関しては研修を受講している。感染症の利用者には対応を講じたうえで受け入れている。事業所内の整理整頓は適切に行われており、清掃は日常的には職員が行っているが、大掃除は地域の知的障害者授産施設に委託している。		
(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。	B	A
(評価機関コメント)		事故予防マニュアル、緊急時対応マニュアル、災害時対応マニュアル及び緊急連絡体制や責任者等が設置され、職員に周知されている。地域住民やボランティア、消防署等の協力により、避難訓練は定期的実施されている。事故等の事例はこれまでなかったが、発生時には報告書に記録され、本人、家族、保険者への連絡を行う体制がある。		

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。	B	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)		当事業所の理念とともに、職員の目標として4項目が定められ、そのなかに「皆さんの生活を大切に、生まれてきて良かった、生きてきて良かったと感じてもらえる人生を応援します」という項目があり、「安心感・信頼感・満足感」を標榜した理念とともに、利用者本位であり、尊厳に重視したサービスを行うことを明示している。実際の業務においては、職員同士相互点検の仕組みにおいて、お互いに振り返りを行っている。身体拘束禁止についてはマニュアルを作成し、高齢者虐待防止法に関しては外部研修を受講するなど、職員の認識を高めるとともに、業務に反映している。法人として個人情報保護規程を定め、職員には就業規則において定められ、研修を実施している。職員数の不足から他の事業所を紹介した利用者もあるが、利用者の決定は公正に行っている。		
(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	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)		利用者には毎月訪問して、個別に意向や希望を聞くようにしている。サービスについての要望には対応している。苦情対応マニュアルがあり、苦情記録の様式も備えているが、事業所への苦情や意見はない。重要事項説明書には公的機関の相談窓口を明記している。法人としての第三者委員は弁護士、医師、元特養施設長、認知症家族の会などの人等であるが、そのことを利用者へ広報することが望まれる。		
(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。	C	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。	B	B
		(評価機関コメント)		サービスの質の向上に関しては管理者はじめ職員が認識しており、毎月の利用者訪問の際にじっくり話を聞いている。法人内では他の同種事業所との合同会議において、相互に学びあい、質の向上に生かしている。また利用者が利用するデイサービスなどの事業について、情報の公表データやホームページなどで予め調査して利用者へ紹介している。第三者評価を3年ごとに受審している。自己評価項目を設定し、毎年自己評価を行うことが望まれる。		