

様式 7

アドバイス・レポート

平成 23 年 4 月 11 日

平成 22 年 6 月 14 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（ラポール介護ステーション）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>1) 職場の風通しの良さ 法人の事務局長が産業カウンセラーの資格を持っておられ、こまめに事業所に足を運んで、管理者とともに日常的に職員の状況を把握できるよう努めておられました。職員ヒアリングでも、こまめに声を掛けて貰えるとの声が聞かれ、管理者の「職員の話をよく聞くことが事業展開の道につながる」という言葉にもありましたように、小さな声を汲み上げる努力が見られました。</p> <p>2) 利用者情報のタイムリーな共有 利用者の方への適切なサービスを提供するために、事業所内の掲示板や連絡表が活用され、登録ヘルパーが直行直帰ではなく必ず事業所に立ち寄ることによって、直近の情報がタイムリーに職員間で共有できるよう工夫がなされていました。</p> <p>3) 接遇面での質の高さ 登録ヘルパーに対しても接遇研修を実施され、利用者アンケートにおいても「職員の言葉遣いや気持ちの良い対応」への満足度が100%で、日頃からの接遇の良さが見て取れました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 重要事項の丁寧な説明 重要事項の説明時に必要な情報は提供されていると思いますが、重要事項説明書の内容が利用者の側からは日常的には意識されにくい現状が、今回評価機関が実施した利用者アンケートから見受けられました。</p> <p>2) 年間事業計画の周知 毎年、年間事業計画を策定しておられますが、職員全体に周知されてはいませんでした。</p> <p>3) 利用者満足度の把握 利用者満足度の調査が行われていませんでした。</p>

具体的なアドバイス	<p>1) 重要事項の丁寧な説明 重要事項説明書に記載されている内容の中で、緊急連絡先やキャンセル時の対応など特に重要な内容は、例えばA4サイズのダイジェスト版を作成して配布されると、分かりやすく利用者の家にも掲示できるので、より親切で良いと思います。</p> <p>2) 年間事業計画の周知 事業計画書は登録ヘルパーも含めた全職員に配布し、半期ごとに見直すなど、事業所全体の方向性と職員の取り組みが合致するような工夫があるとなお良いと思います。</p> <p>3) 利用者満足度の把握 利用者に対するアンケート等を定期的実施し、サービスの向上に努められたらいかがでしょうか。その際に、アンケート項目の内容についても職員全員の意見が反映されるような場で検討されてはいかがでしょうか。</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	2671500037
事業所名	ラポール介護ステーション
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問介護
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23年1月14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)			1)スタッフ会議、ヘルパー会議などを通じて理念の周知徹底や意見のボトムアップが図られていました。 2)各事業所の管理者が理事会に出席し直接意見を述べるなど、組織としての透明性が確保されていました。		
(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。	B	B
	(評価機関コメント)			3)社会の情勢や職員の意見を汲み取って年間事業計画が策定されていました。 4)事業計画は全職員が閲覧できるものの、周知徹底はされていませんでした。		
(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)			5)職員全員が話し合いながら自主点検表に取り組むなどの工夫が見られました。 6)管理者はヘルパー会議をリードし、理事会で意見を述べるなどリーダーシップを発揮されていました。 7)管理者は毎日の事務所内での会話や報告などにより状況を把握されていました。		

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
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。	C	C
		(評価機関コメント)	8)受験対策のプリント配布や実技講習などにより、資格取得を支援されていました。 9)採用時研修の内容を見直し、職員の意向を集約しながら研修計画を立てておられました。 10)実習生の受け入れはされていませんでした。			
(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。	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)	11)休業等は就業規則に明記され、有給休暇は業務に支障のない範囲で取得できます。 12)職員の話をよく聞くことを心がけておられ、管理者が労働者側に立って理事会で意見を述べたり、夕涼み会を催し職員の交流を図っておられました。			
(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。	B	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)	13)八木の福祉まつりに参加するなどして、施設の理念を地域住民に伝えておられました。 14)地域住民対象の調理実習や認知症介護実践講座を開催しておられました。			

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
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)	15)パンフレットなどを通じて利用者に必要な情報を提供されていました。			
(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。	B	A
		(評価機関コメント)	16)重要事項説明書によりサービス内容を説明し、権利擁護事業の活用や、社会福祉協議会の事業に相談を進められるなど、丁寧に説明されています。			

(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	定期的及び必要に応じて、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)		17)アセスメントシートに沿って適切にアセスメントがなされていました。 18)ケアプランと訪問介護計画に連動性があり、サービス担当者会議には利用者本人も参加するなど、意見を拾い上げる努力が見られました。 19)他職種や他事業所に適宜意見を照会されていました。 20)計画の変更を要する際には適宜カンファレンスを開催し、見直しをされていました。		
(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)		21)退院時カンファレンスに出席するなど医療機関との連携が取れていました。		
(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。	B	B
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	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	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)		22)業務マニュアルはヘルパー一人ひとりに手渡されていましたが、事故発生等必要に応じての見直しはされていませんでした。 23)記録の保管等について明文化された規定はありませんでした。 24)個人ファイルや掲示板、連絡表などを活用し、利用者の状況変化が鮮明に伝わるよう工夫されていました。 25)連絡表を活用し、家族とヘルパーが相互にやり取りができるようになっていました。		
(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)		26)マニュアルが整備され、ヘルパー会議等で全職員に周知されていました。 27)整理整頓がしっかりなされていました。		
(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)		28)事業所全体の火災訓練に参加されており、マニュアルも整備されていました。 29)ヒヤリハットや事故報告がヘルパー会議で共有され、事故予防につながっておられました。		

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
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	B
		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)		30)身体拘束や高齢者虐待防止法に関する研修はされていませんでした。 31)ヘルパー会議などでプライバシー保護に係る事例の検討がなされていました。 32)受けた依頼は断らないという方針を徹底されていました。		
(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。	B	B
		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	A
		(評価機関コメント)		33)ヘルパーが聞いた苦情はきちんと検討されていますが、匿名性に配慮した意見の収集はされていませんでした。 34)利用者の意見は苦情シートに記録し、ヘルパー会議で共有されていました。 35)苦情相談窓口が重要事項説明書に明記されていました。		
(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。	C	C
		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。	C	B
		(評価機関コメント)		36)満足度調査等は特に実施されていませんでした。 37)南丹市の情報連絡会議等に出席され、そこで得た情報を自事業所の取り組みに活かしておられました。 38)ヘルパー会議で1年に1回振り返りを行っておられました。		