

様式 7

アドバイス・レポート

平成 23 年 2 月 24 日

平成 22 年 9 月 24 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた福知山ホームヘルプサービス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>記特に良かった点とその理由(※)</p>	<p>・組織体制と計画・重点課題の設定</p> <p>京都生活協同組合の福祉事業は、1986年に「生協くらしの助け合いの会」が設立され、その気持ちを受け継いで生協の福祉事業部によって2000年4月から介護事業を展開し、今日に至っています。</p> <p>日本生協連の21世紀理念「人間らしい暮らしの創造」を原点として、京都生活協同組合福祉事業部では、「できるだけ自分らしく生きたい」の思いに寄り添います。との理念・方針を掲げ、現在、7か所の介護事業所が一体となって運営されています。このため組織編成による運営体制が確立しており、各委員会の設置と構成メンバーも明確に位置づけられ、事業計画や重点課題の設定など、有効的に機能しています。当事業所もこの管理のもとにあり、事業運営されています。</p> <p>・「担当チーム体制」による連携と状況把握の共有</p> <p>利用者1人に対し複数のヘルパーが関わるチーム体制（3人～4人）を編成し、当番ヘルパーが交代しても問題が発生しないよう利用者の安心に努められています。また、訪問したスタッフが実施したサービスについては、その内容や利用者の状況、家族からの気づきなどを書いた「連絡ノート」を活用し、BS(血糖値)、訪問看護ノート、介護記録と利用者確認書ファイルなどを利用者宅に設置して、訪問時における利用者の状況把握の共有と連携に努められています。</p> <p>・職員のチャレンジシステム (CS) の取り組み</p> <p>福祉事業部がすすめる「チャレンジシステム」は、職員の個別的な業績目標と課題・計画などを各項目別に“ふり返る取り組み”として評価します。</p> <p>現在、スタートしての実践が短期間ではありますが、自分の行動を各視点で評価するCS目標カード（測定表）に記入することにより、今後、職員の質のレベルアップを目指す「自己評価のあり方」として、有効的に活用されることを期待します。</p>
-------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>・ 地域性を活かした多角的な計画の策定 当事業所は、生協の福祉事業部組織の1つの事業所としての組織体制で運営されていますが、京都府北部に位置する事業所独自の取り組みが見当たりません。京都市内と北部地域における生活環境や地域社会の対応には、条件的な格差があり、また、事業内容が居宅訪問を主体とする事業である観点からも、当事業所が、地域に根ざしたサービスの展開として、利用者ニーズに対応した事業計画や各種の対応マニュアルの見直しが望まれます。さらに、リスクマネジメントも中央主導で対応されていますが、事前に当事業所のヘルパーを含めた体制で、十分に検討する場を設置したいものです。</p> <p>・ アセスメントの実施、利用者・家族の希望と要望の記載など フェイスシートにおいて、本人・家族の希望・要望の記載欄が無く、「主訴」の項目に記入されていますが、さらに多様な記載事項を求めます。理念や在宅介護の目標にも示されているとおり、本人の生活歴や趣味、人柄や人生観、価値観なども聞き取り、在宅介護の延長線上にある利用者の“生きがい”や希望を導くための、きめ細かな項目と記載についての検討を望みます。 これらの視点から、「主訴」欄の項目を、例えば「希望・要望」に変更しては如何でしょうか。</p> <p>・ 事業の実施状況の把握について 管理者及びサービス責任者が日常業務をしている事務室は、まさに当事業所の「拠点」でもあります。常時、訪問稼働している現況把握が見えにくい環境にあります。その時々状況がリアルタイムで確認でき、利用者に対する留意事項や引き継ぎの連絡事項やコメントなどの指示が、タイムリーに発信できるような対策を講じられることを望みます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>・ ヘルパーハンドブック内容の見直し ヘルパーとしての留意事項や業務マニュアルなど、業務に必要な「ヘルパーハンドブック（2007. 3. 改定）」を実務書として常時携帯し、活用されています。介護技術や法令の改正、感染症の対応など、常に新しい情報の掲載に努める必要があると思われます。 このため、見直し時期を設定しておくのも手段の一つです。</p> <p>・ 「訪問もれ」の防止対策について 年度の目標として掲げている「未訪問」防止対策（訪問漏れ）について様々な取り組みが検討されていますが、責任者から事前・事後の連絡チェック体制の周知徹底、及び、確認の記録チェック、さらに、ヘルパーとの連携強化を求めます。</p> <p>・ 地域との連携と還元事業の取り組み 事業の運営母体である京都生協には、福祉活動として「助け合いの会」（京都全体2, 547名）があり、京都府北部の両丹地区（約283名）には多数の登録会員を擁しています。生協の理念「誰もが住み慣れた地域で安心して暮らすために…」の願いを実現するためにも、地域に根ざした還元事業を支援する活動の展開を検討されては如何でしょうか。今後の発展を期待します。</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	2672600281
事業所名	京都生協福祉事業部福知山ホームヘルプセンター
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)	介護予防訪問介護・居宅介護支援
訪問調査実施日	平成23年2月24日
評価機関名	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)	1. 福祉事業部の理念:私たちは、だれもが住み慣れた地域で暮らすために・・・「できるだけ自分らしく生きたい」の思いに寄り添います。責任と信頼のサービスの提供、学びや気づきを大切に、生き生きとした職場づくりを目指します。とし、理念と方針を一体化した文書が掲げられている。また、「わたしたちの地域を安心と笑顔でみたい」とのキャッチフレーズも添えられている。本部が京都生協の福祉事業部の管理下にあるためか、当事業所としての理念・方針や取り組みが地域に根ざし、利用者や家族に周知するまでには至っていない。2.当事業所は、福祉事業部が展開する組織体制の中に位置づけられ、確立している。当事業所の管理者及びサービス責任者等には、組織体制の位置づけが明確化しており、規定にある職場会議も定期的で開催されている。また、職場会議に参加しない訪問介護ヘルパー(登録18名)については、結果報告や意見交換の機会をつくり、よりよい運営を目指している。			
(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	B
		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)	3. 福祉事業(介護保険)と福祉活動(助け合いの会)が同一部局を構成し、事業と活動の連携を深める中、事業所は、福祉事業・ネットワーク推進部が行う事業結果のふり返し、重点課題の設定、具体的な取り組み・行動目標等を項目別に分析し、毎年、計画が策定されている。福知山事業所は、この指示により運営されており、特に利用者ニーズの把握と質を高める事業計画や中長期計画の策定などは見当たらない。4. 福祉事業部を中心に介護事業に対する運営組織が確立されており、事業の分析、結果に基づく重点課題の設定や職員のレベルアップを目指すチャレンジシステム(項目別反省・目標評価等)などの取り組みもある。			
(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	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。	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	B
		(評価機関コメント)	5. 事業部からの情報・伝達、指示などの発信情報体制が充実している。また、管理者は、各種の会議にも参加して情報収集と法令遵守に努めている。その結果を職場会議、ヘルパー会議で報告するほか、「ヘルパー通信」の職員広報紙で周知を図っているが、登録ヘルパー全員への周知には、不確定な面もある。6. 管理者とサービス責任者との検討会議、ヘルパーとの報告や意見交換など積極的にコミュニケーションに努め、万全を期した配慮があり、信頼を得ている。7. 多岐にわたる会議や業務に忙殺されている現状に加えて、現時点における現場の稼働状況が見えにくい環境にある。留意事項など指示が直ちに発信されるよう検討されたい。			

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)		8. 職員採用の基本的な基準に基づき、有資格者の優先採用、人員基準を満たすよう努め、資格取得に対する奨励金の支給、常勤職員に対する生協の援助規程や研修の業務扱いなどの支援も実施している。9. 福祉事業部及び事業所が計画する採用時研修やヘルパーとしての技術の向上に向けた講習会の開催にも取り組んでいるが、個人の段階的な研修の積み重ねや、フォローアップへの取り組みは実践されていない。10. 受け入れの基本事項は作成しているが実績はない。今後の課題として、職員育成のための指導者養成も望まれる。		
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		11・12.、登録ヘルパーを主体とする事業所として、多様な条件を可能な限り受け入れる姿勢で努力している。就労できる時間帯を最優先し、緊急の「休み」にも対応する担当チーム体制により、定着率は極めて高い。10年勤続を超えるヘルパーが18名中5名も就労しており、年間退職者は4～5名程度である。さらに、管理者やサービス責任者との人間関係も良好で、就労の満足度は高い。しかし、当事業所においては、対人援助のカウンセラーなどの専門職との連携・確保はされていない。利用者宅へ一人訪問する環境の中で介護サービスを実施する事業であることから、解決策を望みたい。		
(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。	C	C
		(評価機関コメント)		13・14. 生活協同組合の存在や物流を含む情報は流れているが、特に利用者との関わりは薄く、地域に対する還元事業も見当たらない。今後、生協の理念や「助け合いの会」の機能を生かし、地域に向けた還元策活動の取り組みを期待したい。		

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	B	
	(評価機関コメント)		15. ホームページには、当事業所における基本情報が掲載されているが、現在使用中のパンフレットでは、京都生協の介護保険事業に関わる情報事項が大半を占め、福知山事業所の内容の記載が不足して理解できない。地元の利用者に対するサービス情報として、事業所の独自性のあるパンフレットの作成が望まれる。			
(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	B	
	(評価機関コメント)		16. サービス契約の締結においては、重要事項説明書に基づいて契約され、更新期間は、介護認定の有効期間満了までとして同意を得ているが、期間も長く、途中に記憶が薄れて十分とは言えない場合もある。介護内容や料金などの身近な内容であるため、訪問時、再度の説明を加えては如何か。また、場合によっては、権利擁護の活用パンフも用意して推進したい。			
(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	B	
	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	B	
	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	B	
	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	B	
	(評価機関コメント)		17. アセスメントするフェイスシートの記載において、特に、本人や家族の希望・要望の記載を「主訴」欄に記入されているが、十分に的確に把握されているとは言い難い。生活歴や趣味、本人の人柄、利用者の人生観・価値観が読み取れる記載など・・・さらなる努力を期待したい。18・19居宅介護計画と整合性のあるホームヘルプサービス計画が策定されているが、医師の意見が少ない。可能な限り、僅かでも実現するための短期・長期目標に希望を取り入れていきたい。20. 計画の見直しは、定期的(3か月)、及び、必要に応じて実施・・・とあることを念頭において、見直し基準の設定が望まれる。きめ細かなモニタリングによる個別援助計画についても検討されたい。			
(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 利用者の状況に応じてBSノート(血糖値)、訪問看護ノート、ヘルパー同士の連絡ノートなどが有効に活用されている。往診医師、訪問理学療法士、訪問看護師が、各々に記入していく手法が取られ、情報の共有が行われている。また、行政や包括支援センター、民生委員等とも連携がある。			

(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。	A	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。	B	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)		22. ヘルパースタッフの業務マニュアルは、「ホームヘルパーハンドブック(2007、3、改定)」を実務書として常時携帯し、業務に就いている。新任教育では、2時間の講座と同行訪問が定められており、訪問の都度、「報告書」作成も義務付けている。常時、新しい介護技術の導入や法令遵守の対応からも、このハンドブックの見直しが望まれる。23. 支援記録では、ホームヘルプサービス計画に添った記録が求められるが、その記録が少なく、評価に結びついていない。サービス提供記録は施錠棚に保管されているが、緊急時に備えた管理と表示も考えたい。文書管理について、保管、持ち出し、廃棄等の管理規定の作成が望まれる。24. 訪問介護のサービス記録は、ヘルパーが数回の訪問結果をまとめて事業所に報告持参する場合もあるが、仕組みを検討し、定期的なケアカンファレンスの開催が望まれる。25. 一人の利用者に対し3人～4人のヘルパーが関わって訪問介護を継続していくための「担当チーム体制」を組んでいる。このため、利用者の在宅に設置している「連絡ノート」及び介護記録と利用確認書(複写方式)の記録による利用者状況・連絡事項等の記載保管により、共有化を図り、利用者の安心につなげている。しかしチームケアには至っていない。また、サービス責任者は、戸別訪問を実施し、家族と情報交換をしている。		

(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	B
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	B
(評価機関コメント)		26. ハンドブックには感染症に関するマニュアルが記載されている。ヘルパー会議の際、食中毒の研修を実施しているが参加者は3分の1の出席率のため、不参加者にはヘルパー通信で伝達し、周知に努めている。感染症に関するマニュアルの見直し、更新が必要であり、更に二次感染防止対策も明確にしておきたい。27. 当事業所は2階に位置し、入口に面した広い面談室・事務室・和室の3室があるが、訪問介護事業所としてのイメージが、やや乏しい。雑多感のない衛生管理のもとで、安全なサービスを展開している事業所の環境を展示物や玄関表示も含めて整備したい。		

(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。	A	B
(評価機関コメント)		28. 緊急時・事故発生時における対応について、責任者からの指揮命令系統が確立し明記されており、対応マニュアルも策定されている。また、自然災害等の重大な事故対応マニュアルでは、レベル4に区分して明記されている。なお、訓練については、自然災害も含めて今後の課題である。29. リスクマネジメント委員会は、各事業所からの報告に基づき、毎月、生協主導で開催されている。現在、当事業所の「訪問もれの完全防止」対策は、重点課題として取り上げ、今年度の目標にも掲げて取り組んでいる。今後も事前対応も含めた対策が望まれる。「事故報告書」の様式については、より明確な記録を要するために見直しは如何か。		

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	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。	B	B
		(評価機関コメント)	30. 31. 「人間らしく・・・」の理念に基づき依頼書の確認、ヘルパーハンドブックの必携、ヘルパー通信などで利用者の生命、人権の尊厳保持に努めているが、業務が個別対応であることから身体拘束・高齢者虐待対応等の法令遵守の学習会を定期的に行い、専門職としての自覚を育みたい。また、不参加者に対する対応も検討し、全員の認識と理解を深めたい。32. 受け入れ基準により、断った事例はない。			
(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. 重要事項説明書で明記するほか、生協の組合員フリーダイヤルによる「お問い合わせセンター」を設置し、明記して対応しているが、特に当事業所として、利用者の要望を引き出す対策は取り組んでいない。34. 苦情マニュアルによる迅速な処理の対応とヘルパーからの現状の聞き取りや、訪問サービス者と家族との連絡ノートなど、きめ細かな対応を心がけている。また、所長会議やヘルパー通信でも内容を報告し、苦情防止に努めている。35. 重要事項説明書に明記されているとおり、福祉事業部との連携も機能している。			
(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。	B	B
		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	B
		(評価機関コメント)	36. 年1回、事業部が企画したアンケートを実施しているが、各介護事業共通のアンケートであることから、地域に根ざした満足度が見えにくい。当ヘルプサービスセンターの独自性を生かした調査結果と分析により、今後のサービスの向上につなぐための検討を加えたい。37. 事業部が主催する毎月の所長会議、業務改善委員会において検討されている。当事業所としては、各職種の全員参加するサービス向上のための積極的な体制にはなっていない。38. 毎年1回、内部監査を実施して、評価を受けている。今後、事業所独自の評価について現在、検討中である。			