

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 3 月 24 日

平成 20 年 10 月 6 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都福祉サービス協会西七条事務所）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) 情報の共有、職員教育の実施 訪問介護の質の確保と向上のため、約600名の訪問介護員一人ひとりに対し定例会議や研修の場を確保して、情報の共有化と職員教育をきめ細かく実施しておられます。</p> <p>2) 組織体制の充実 業務の核となる35名の在宅相談員がサービス提供責任者の役割を確実に果たしておられます。チーム制により、在宅相談員自身も相談・協議しながら成長していけるように組織的にバックアップされています。</p> <p>3) サービスの質の向上への取り組み 第三者評価を今後毎年受診することを方針とされており、事業所全体で常にサービス向上・業務改善に取り組まれる姿勢が確立しています。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 事業所の明示 事業所の玄関は一階にありますが、事業所自体は二階にあって、二階に上がらないと職員がおられないので、事業所の所在が分かりにくく、外来者は戸惑いがちです。また、夜間の職員の出入りもあるとのことですので、防犯・安全面への配慮という意味でも、運用面で工夫の余地があるように思われました。</p>

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>2) 休憩場所の工夫 休憩室があり、介護実技用のベッドがあって研修の場も兼ねておられますが、スタッフがリラックスして休憩するにはもう少し装いを変えたほうがよいのではないかと思います。</p> <p>3) サービス調整上の配慮 現在1,000名近い利用者にサービスを提供しておられますが、土曜・日曜はサービス提供を少なく調整されていました。法人内で夜間対応の訪問介護を準備されておられるように、今後のサービス利用ニーズの方向性として多様な派遣ニーズが想定されますので、土曜・日曜の業務についても、拡充の方向で再検討されてはいかがでしょうか。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 事業所の明示 一階の玄関の位置が初めて訪問した場合には分かりにくいので、事業所の表示等を設置されてはいかがでしょうか。また併設の在宅介護支援センターとの連携したガイドの方法も考えられます。</p> <p>2) 休憩場所の工夫 事業所に上がって来られるスタッフは限定されていると思いますが、更衣スペースや休憩スペースは、もう少し衝立等で見えにくいようにしたほうが、よりリラックス出来るのではないのでしょうか。</p> <p>3) サービス調整上の配慮 職員の勤務条件に大きくかかわる課題ですが、土曜・日曜の訪問介護のニーズを再度確認した上で、土日の勤務ローテーションを検討してみられてはいかがでしょうか。職員確保の課題もありますので、法人全体の方針を決めた上で、より多くの利用者のニーズに応えられるよう、今後も継続して検討を重ねていかれるといいのではないのでしょうか。</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	2670400197
事業所名	社会福祉法人京都福祉サービス協会 西七条事務所
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20年12月22日
評価機関名	京都市老人福祉施設協議会事業センター

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)		各種の掲示やホームページで理念の周知をされています。法人全体では2000名のホームヘルパーを集めて倫理研修をしたりして、組織的に取組んでおられます。		
(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)		事業の目標管理のもとに事業所内の各チームが目標を設定し、併せて個人目標も立てて課題の達成に取り組んでおられます。		
(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組みを行っている。	B	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	A
		(評価機関コメント)		必要な法令集等を整備して、各規則やマニュアルの根拠・出典がわかるようにされるとよいでしょう。		

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。	B	B
		(評価機関コメント)	実習担当者は配置されていますが、その担当者に実習指導に特化した研修までできていませんでした。			
(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)	職員の時間外勤務をデータ化して分析し改善を目指しておられます。法人本部に保健師が常駐して健診のフォローをしておられます。			
(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)	機関紙を独自に3ヶ月に1回発行して、1000ケースに配付して広く広報しておられます。			

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
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)	ケアマネジャーや在宅相談員(ホームヘルパー)が個々に説明をしておられます。			
(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)	契約書説明マニュアルを使って説明しておられます。また地域包括支援センター・社会福祉協議会・同法人のケアマネジャー合同の勉強会も必要に応じて実施しておられます。			

(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)		ケアマネジャーとサービス提供責任者が連携して、計画策定・実施・見直しをされています。ケースにより、利用者とヘルパー事業所との連絡ノートを使用して意思の疎通をよく図っておられます。		
(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)		退院時カンファレンスにも訪問介護の立場から参加しておられます。		
(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。	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。	B	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)		利用者アンケートの結果を業務に反映しておられます。また、個々の利用者のサービス内容の変更等は、パートの訪問介護員にも細かく会議録や情報を伝達する仕組みを作っておられます。		
(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)		出来れば、トイレなどの掃除の頻度をもう少し増やされてはいかがでしょうか。		
(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	A
(評価機関コメント)		入所施設が併設されているので、入所施設との連携の一環として地域との防災協定等が整備されていることが望まれます。		

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
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)		人権研修、マナー自己チェックを実施して利用者保護に配慮されています。利用受け入れは積極的に行われています。		
(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。	B	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)		モニタリングにより利用者の意向把握をしておられます。		
(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。	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。	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。	A	A
		(評価機関コメント)		利用者アンケートを実施しサービスの質向上に活用しておられます。また、この第三者評価を毎年受診する方針で、大変積極的に質の向上に取り組んでおられます。		