

様式 7

アドバイス・レポート

平成 22 年 1 月 14 日

平成 21 年 10 月 20 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（社会福祉法人京都福祉サービス協会西七条事務所）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

<p>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p>事業計画等の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> 「居宅部門 経営ビジョン09 - チェンジ24計画」（将来を生き抜くための組織・経営体質改善及びサービス提供体制発展計画）を作成しておられました。 また、利用者対象アンケートだけではなく訪問介護サービスの依頼をうける「居宅介護支援事業」対象のアンケートも実施されるなど事業所理念に沿ったサービス提供が実施されているかの把握にも努めておられ、4半期ごとの課題設定や評価にもつなげられていました。 <p>法令遵守の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織内評価機関を構築し、同一法人の評価担当者が勤務事業所以外の事業所の評価を行うことを定期的に行い「法令遵守」等の理解度や事業実施方法をチェックされていました。大規模法人の持つ機能を活用されている好事例と評価できました。
	<p>評価の実施と課題の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> 「特定事業所加算を算定」するにあたり、法人及び事業所全体が「サービスの質の向上に関する検討体制」を立ち上げ、登録ヘルパーも含めた「サービスの質」を検討する体制があり、また「第三者評価事業」についても「毎年受診する」ように義務付けておられました。内部評価に加えて外部の評価を重視されている事業所姿勢を高く評価できました。

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>個別援助計画等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> 各担当介護支援専門員と訪問介護事業所間においては、各ケースを3ヶ月に1回見直しがなされていましたが、その内容が直接介護を提供するヘルパーまで周知されていないようで、ヘルパーの記録からその連携が読み取れませんでした。
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>個別援助計画等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> 多くの高齢者、障がい者の在宅生活を支える「訪問介護」は重要なサービスです。個々のヘルパーが提供するサービス内容が、担当する介護支援専門員が策定した「居宅サービス計画書」と、訪問介護事業所が策定した「訪問介護計画書」が連動しており、ヘルパーの援助活動がその効果測定につながり、次回の居宅サービス計画書の種類や量に反映されることをヘルパー研修や派遣時に指導されてはいかがでしょうか。常にヘルパーが、この援助は「何のために行っているか。個々の利用者の生活支援及び改善に繋がっているか」という意識が重要ではないでしょうか。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年10月より「訪問介護 *特定事業所加算Ⅱ」を算定するにあたり、法人が核となりそれぞれの事業所職員が1件1件訪問し、説明と同意を得る努力をされ、加えて全てのヘルパーの意識改革と質の担保を図るために非常に努力された様子が伺えました。 管理者・保健師・相談員・ヘルパーと地域医療連携を構築され「重度になっても在宅で生活が安心して継続できる取り組み」として、「医療ニーズの高い利用者支援」を実際に取り組んでおられました。このことは高く評価できますが「直接介護サービスを提供される介護福祉士・ホームヘルパーの立場」を国の動向等を常に確認し、利用者にとっても安心して生活が継続できるような体制づくりに取り組んで下さい。

※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。

* 特定事業所加算Ⅱとは・・

介護保険法に基づく介護報酬単価に、体制要件及び人材要件を満たしている事業所に加算されます。
人材要件は、①又は②のどちらかを満たしていること。

<体制要件>①すべての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。

②利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的で開催すること。

③サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。

④すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施していること。

⑤緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。

<人材要件>①訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上であること。

②すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士又は5年以上の実務経験を有する介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員であること

(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21年12月10日
評価機関名	一般社団法人京都府介護福祉士会

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)		・4つの法人理念を掲げ、朝礼での唱和を行うことで日々確認し、また直行・直帰型・登録ヘルパーに対しては月一回の全体研修参加を義務付けて、その場で確認をされていました。			
(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。	A	A	
	(評価機関コメント)		・「居宅部門 経営ビジョン09 - チェンジ24計画」(将来を生き抜くための組織・経営体質改善及びサービス提供体制発展計画)を作成し、利用者対象アンケートだけではなく訪問介護サービスの依頼をうける「居宅介護支援事業」対象のアンケートも実施されるなど事業所理念に沿ったサービス提供が実施されているか等把握に努めておられました。			
(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)		・組織内評価機関を構築し、同一法人の評価担当者が勤務事業所以外の事業所に対し、内部評価を行うシステムを活用し定期的におこなうことによって「法令遵守」等の理解度や事業実施方法をチェックされていました。			

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。	B	B
		(評価機関コメント)	・21年10月より「特定事業所加算」の算定にあたり、人材確保及び研修体系の充実を図るためのシステムがありました。「研修部門」が設置されていましたが、実習担当者の教育システムが不十分でした。			
(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。	B	A
		(評価機関コメント)	・「ヘルパー110番」を設置し、業務上の悩みを受け止める体制がありました。また保健師、産業医の確保などの支援体制がありました。休憩室について、建物の構造的には十分なスペースではないですが「直行・直帰型ヘルパー」が大半を占める現状においてはヒアリングでも特に不便を感じていないことが確認できました。			
(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。	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)	・毎秋、併設する特別養護老人ホーム、地域包括支援センターと協同して開催される「西七条祭り」で「何でも相談コーナー」を設置し、相談対応をされていました。			

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
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)	・パンフレットは、事業所の特色や概要が分かりやすく作成されていました。			
(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。	A	A
		(評価機関コメント)	・在宅相談員が必ず説明し、同意を得るシステムとなっていました。			

(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)		・各担当介護支援専門員と訪問介護事業所間においては、各ケースで3ヶ月に1回見直しが行われていましたが、その内容が直接介護を提供する訪問介護員まで周知されていないようです。ヘルパーの記録からその連携が、読み取れませんでした。			
(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)		・地域の病院の在宅相談室及び居宅介護支援事業所等との連携体制が構築されていました。			
(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。	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。	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)		・職種に応じてマニュアルが整備されており、ヒアリングにおいてもその活用が常にされていることを確認しました。職員数が多く、また異動も多いことから「業務の標準化」のためにはマニュアルが必需品であるとのことでした。			
(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)		・事業所全体での衛生管理、マニュアルの活用や周知徹底が行われていました。また新型インフルエンザ対策も含めて職員研修を行い、対策が講じられていました。			
(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。	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)		・併設する特別養護老人ホームとともに「地域防災体制」を構築し、年1回の防災訓練を実施されていました。			

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
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)		・多くのヘルパーが常に利用者本位のサービス提供が実施できるよう、絶えずミーティングを重ね研修を実施されていました。管理者(サービス提供責任者)としてすべてのヘルパーの実践を信用し利用者からの声をキャッチし、対処されていました。		
(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。	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)		・特に「利用者アンケート」に基づき、「サービス調整を迅速にして欲しい」「マナー研修が必要」「書類の正確なやり取りを望む」等の意見をふまね研修体制やチームケア体制の再構築が検討され実施されていました。ヘルパー研修においては「ヘルパーハンドブック」の携行が義務づけられ、その内容に基づく確認研修が実施されていました。		
(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。	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。	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)		・「特定事業所加算の算定」をするにあたり、法人及び事業所全体が「サービスの質の向上に関する検討体制」を立ち上げ、登録ヘルパーも含めた「サービスの質」を検討する仕組みがあり、また「第三者評価事業」についても「毎年受診する」ように義務付けておられました。		