

## アドバイス・レポート

平成 21 年 6 月 27 日

平成 20 年 11 月 28 日付で第三者評価の実施をお申込みいただいた 有限会社 銭形企画 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><b>特に良かった点とその理由 (※)</b></p>	<p><b>(通番 1) 理念の周知と実践</b>            設立者の熱い思いを理念として明確にし、しっかり周知されている。また、理念の「あなたに出会えてよかった」は、訪問介護や通所介護の際、利用者への言葉掛けや個別サービスという形で反映されている。</p> <p><b>(通番 9) 継続的な研修・OJTの実施</b>            サービスの質の維持や、向上のため、現場の職員を対象に毎月 2 回実施されている。認知症に関する研修や感染症予防、対応等の研修はもとより、実技やサービス実施内容報告書の記入について等、幅広く実施している。</p> <p><b>(通番 17~20) 個別状況に応じた計画策定</b>            アセスメントやモニタリングの実施、個別計画の策定は丁寧で、適切に行われている。また、サービス提供責任者がモニタリングした結果を積極的に介護支援専門員等に発信しており、ケアチームの一員としてサービスの質の向上に努力されている。</p> <p><b>(通番 33~35) 意見・要望・苦情への対応</b>            訪問介護では提供責任者による毎月のモニタリングや家族との連絡ノート等で要望・苦情等を聞き、毎日の業務連絡ノートや苦情受付シートに記録している。管理者も参加するミーティングの中で話し合わせ、速やかに対応する取組みが確認できた。</p>
<p><b>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</b></p>	<p><b>(通番 3) 事業計画等の策定</b>            単年度ごとの事業計画は適切に策定しているが、中・長期計画の策定は不十分であった。計画を策定することにより、より具体的なサービスの質の向上が望まれる。</p> <p><b>(通番 11・12) 労働環境の整備</b>            職員のバーンアウト（燃え尽き症候群）を防ぐためにも、年次休暇を取得しやすい職場づくりや外部カウンセラー（相談者）の確保などを計画的に取り組まれることが期待される。</p>

## 具体的なアドバイス

銭形企画は、「銭形平次のように京の町を平和にしたい」との思いからつけられた事業所名称の通り、障害者・高齢者の在宅生活を支えるために、夜間もいとわずに訪問介護サービスを実施する等、熱意ある事業活動をされています。また、「あなたに出会えてよかった」という理念を実践すべく、経営者・管理者を中心に職員全員が、利用者の思いを大切にサービスを提供しています。

地域の消防団への参加や合同の消防訓練の開催、デイサービス（通所介護）の昼食を、近所の仕出し屋に発注する等、近隣住民との連携も大切に取組みの実施が確認できました。

今後は、地域の中での事業所の役割や、施設設備・事業規模の計画的な拡充を視野に入れた中・長期の事業計画を、経営者と職員の間で議論して策定されてはいかがでしょうか。

また、法令遵守に関しては、確認や点検ができるようリスト化や、事例研修の開催等、工夫が求められます。

経営者の思想と職員の熱意が、サービスを提供するにあたっての原動力となっていることは大変素晴らしいことです。しかし、今後、業務過多になる傾向や職員の高齢化などが予測されるため、外部カウンセラーの設置、リフレッシュ休暇の導入等、労働環境の整備を検討されてはいかがでしょうか。

サービスの質の向上に係る取組みでは、毎年、各職員が自己評価をされていますが、今後はその自己評価を基に、内容やスキルアップの方向性を管理者等と、面談で確認するなどされてはいかがでしょうか。

危機管理では、研修や訓練を実施し、報告書も適切に記載されていますが、事故とヒヤリハットの分類が曖昧な記録が見られました。事故とヒヤリハットの区別するために、様式や記録の見直し、研修等をされることも課題であると考えます。

第三者評価については、3年前に一度目の受診、今回で二度目の受診ということで、サービスの質や経営内容、人材育成について更によいものにしようとする姿勢が感じられます。

今後も、理念を大切に、地域に根ざした、利用者本位のサービスを続けていかれることを期待します。

(様式6)

# 評価結果対比シート

事業所番号	2670400411
事業所名	有限会社 銭形企画 銭形企画訪問介護事業所
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)	通所介護
訪問調査実施日	平成21年2月23日
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」

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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1)組織の理念・運営方針</b>						
	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)		理念や方針を明示し、研修等でも周知徹底しており、ヘルパー手帳等で、常に職員が確認できるようになっている。また、組織規定や事務分掌も明示され、役割分担と意思決定のプロセスが明確にされている。			
<b>(2)計画の策定</b>						
	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)		毎月実施される会議で、部門ごとの取組みやその達成状況を確認しながら業務を遂行している。単年度の事業計画は策定されていたが、中期計画は明文化されていない。今後は、職員の課題の設定等を根拠づけるものとして、中期計画も明文化が望まれる。			
<b>(3)管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
	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	B	
	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)		小規模組織であり、経営者や部門管理者が全体をきちんと把握し、適切な指示を行っている。職員に対して、より適切にリーダーシップを発揮するためにも、中・長期計画の策定が望まれる。また、持続的に法令遵守し続けるために、事業関連法や施設管理等の点検内容をリスト化も検討を期待する。			

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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1)人材の確保・育成</b>						
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		人材確保と質の維持は日常的管理努力の中でできており、特に訪問介護におけるサービスの質の維持には力を注いでいる。研修実施報告書の中で、職場リーダーや外部人材が講師を務める毎月2回の内部研修の多様性と具体性を確認できた。今後は、職員一人ひとりのキャリアアップ課題を確認し、育成計画によりフォローする取り組みが望まれる。		
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		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	B
		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、具体的な取り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)		職員間の人間関係や職場の雰囲気良く、精神的なストレスが低い労働環境ではあると見受けられた。しかし、職員が少人数の事業所であること等から、職員自身が年次休暇取得を自粛する傾向が見受けられた。職員のバーンアウト(燃え尽き症候群)を防ぐためにも、年次休暇を取得しやすい職場づくりや外部カウンセラー(相談者)の確保等を計画的に取り組まることが期待される。		
<b>(3)地域との交流</b>						
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		ホームページの開設や『銭形通信』の地域配布等で情報公開を積極的に行っている。また、月1回の「なごみ喫茶」や年1回の「銭形祭り」実施時に地域の方々が気軽に来所されることや、男性職員の地元消防団への参加等から、地域との良好な交流関係が見受けられた。地域に施設機能の活用を模索されていることに、更なる地域との交流促進を期待したい。		

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
<b>III 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
		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)		パンフレットやホームページに必要な情報が盛り込まれており、見学者への対応も適切に行われていた。		
<b>(2)利用契約</b>						
		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)		サービス開始にあたり、事前にサービス提供責任者によるサービス内容や料金の説明が行われており、同意も得られていた。利用者アンケートの結果からも丁寧に説明されている様子が確認できた。		

(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	A
(評価機関コメント)		目標設定もわかりやすく、個別性のある計画書になっている。サービス導入時は介護支援専門員と同行訪問をして、適切にアセスメントを実施している。モニタリング内容やヘルパーの情報をもとにして、内部カンファレンスを実施し、毎日のミーティングで情報を共有する工夫がなされている。介護支援専門員への提案も積極的に行われており、サービスの質を考えた運営が実施されている。		
(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)		利用者の主治医をきちんと把握し、連絡体制が確保されている。介護支援専門員や訪問看護師との連携は頻繁に行われている。		
(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。	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。	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)		各種業務マニュアルがきちんと整備され、それを1冊のヘルパー手帳にまとめ、ヘルパーが常に携帯することが徹底されている。サービス提供記録を利用者宅で記載し、複写用紙を事業所で適切に保管されていた。毎月のモニタリング時に利用者本人、家族と情報交換が行われていた。マニュアルの見直しは行われていたが、見直しの際は日時だけでなく、更に見直した項目や内容も記載されると、よりよい。		
(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)		施設内は毎日清掃が行われ、清潔が保たれていた。感染症予防・対策のマニュアルが整備され、ディスポ手袋(使い捨てビニール手袋)や消毒液等の設置や携帯が行われていた。全職員に対する定期的な研修も実施されていることが確認できた。		
(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)		定期的に事故時・緊急時の研修を開催し、研修時に実技訓練を実施されている。職員2名が地域の消防団に加入し、消防団と連携した年1回の訓練も実施されている。ヒヤリハット報告も作成されている。		

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		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)		理念にある「あなたに出会えてよかった」と、利用者にも思ってもらえる活動を実践するために、利用者個々の思いを聞き取り、支援するサービス提供が実施されていた。利用者に対してのやさしい声かけの徹底、人権研修、プライバシー保護研修の毎年開催も適切に行われていた。		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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	公的機関等の窓口に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。	B	A
		(評価機関コメント)		訪問介護はサービス提供責任者による毎月のモニタリング訪問時に、通所介護は送迎時の会話や連絡帳を通じて、意見・苦情・要望を聞き取る努力がなされていた。また、2名の第三者委員を設置し、利用者に通の電話番号も周知している。意見や要望があれば、受付ノートに記録し、毎日のミーティング時に経営者、部門管理者を交えて話し合い、迅速に対応されている。		
<b>(3)質の向上に係る取組み</b>						
		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)		利用者アンケートを毎年実施し、要望等を管理者会議で検討されている。職員会議やヘルパー会議で、サービス内容の話し合いや幹部職員と一般職員の意見交換が行われている。また、全職員が自己評価を実施しており、自分自身を高める働きかけが行われている。		