

様式7

アドバイス・レポート

平成 24年 3月13日

平成 24年 1月 10日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいたヘルパーステーションリエゾン健康村につきましては、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

特に良かった点とその理由()	<p>1. 理念の徹底 (理由) 法人の理念「ゆっくり・ゆったり・やさしいケア」を全スタッフに周知徹底しています。事業所内は極めて明るく、話しやすい雰囲気があります。</p> <p>2. スタッフ全体の旺盛なやる気 (理由) 移転して間もないのですが、法人全体の連絡会議などがよく機能し全スタッフに行き届き、新しい地域で積極的かつ意欲的にサービス事業の展開をはかっています。</p> <p>3. 情報の共有 (理由) 情報共有のため、仕事についての簡単な「メモ書き」を提出することが奨励され、ファイルしたものを全員が見やすくするための工夫がされています。</p>
特に改善が望まれる点とその理由()	<p>1. 地域との連携 新しく移転したと隣に住宅がないという事情もあり、地域との関係性の構築に今後の課題があります。</p> <p>2. スタッフ研修 内部・外部研修とも積極的に行われています。ただ、スタッフが多様な利用者のニーズに合わせて、その生活歴をよく知る努力とか、介護保険制度の大きな流れや在宅介護の社会的な重要性について学ぶことも、望まれます。</p>
具体的なアドバイス	<p>1. 地域との連携については困難な条件もありますが、地域包括センターや社会福祉協議会・民生児童委員会などとの連携を積極的に進められ、地域の行事にも参加され、貴事業所の存在を大いにアピールしてください。</p> <p>2. 法人の理念をよく徹底させる仕組みもあり、具体的な努力もされていますが、新しいスタッフも多いようですから、利用者が在宅で自分らしい自立した生活を、ゆったりと支えていく基本的な理念をさらに深く利用者に理解していただくよう、スタッフが研鑽されることを望みます。</p> <p>3. 情報共有のためのメモ書きを、見やすくファイリングされていることはすぐれた工夫だと思います。メモの積極的な活用に一層の努力を望みます。</p> <p>4. 利用者には、遠慮して思いを十分に伝えられない人もあります。アンケート結果から見れば、アンケートに「わからない」回答がみられることがなるべく少なくなるよう、利用者が「何をしたいのか」「どう生きたいのか」「何を頼りにしているのか」などを積極的につかむ力を、スタッフのみなさんが身につけていただいたら申し分ないと思います。</p> <p>5. 事業所としての事業計画には管理者の意欲が感じられますが、量的な計画にとどまっていますので、さらに、質的な計画について、事業所全体で話し合ってくださいといいいのではないかと考えます。一層の発展のための努力を期待します。</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	2673200347
事業所名	医療法人啓信会 ヘルパーステーションリエゾン健康村
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
訪問調査実施日	平成24年1月25日
評価機関名	NPO法人きょうと介護保険にかかわる会

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
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)		法人の理念・方針・体制とも整っており、具体的行動方針が示され、スタッフに対しよく伝わっています。		
		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)		目標値を示した事業計画が策定されています。		
(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)		役割・責任は明記され、事業の実施状況は管理者がよく把握し、スタッフに対し具体的な指示を行っています。		

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
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。	A	A
		(評価機関コメント)	研修には積極的で、上級資格を得るための助成も行われています。外部研修を受けた場合は報告及び伝達が行われています。			
(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)	常勤職員の残業管理は、法人の運営会議で検討され、過重にならないよう指導・助言が行われています。 非常勤職員も含めて個人面接が定期的に行われ、管理者は本人の意向を把握していますが、専門のカウンセラーの活用は行われていません。			
(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)	法人による広報は行われていますが、地理的事情もあり、事業所と地域の関係はできていません。 地域との密着度を高めることは将来的な課題と言えます。			

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
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)	法人共通パンフレットと利用案内が利用者に提供されています。			
(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)	サービス開始にあたり、丁寧な説明を行うよう配慮されています。			

(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)	利用者の生活状況の把握は適切に行われています。意向の掌握にもつとめており、ケアマネジャーとの連携も良好です。 法人の専門家からの助言も得ており、計画の見直しについて利用者に理解を得ています。			

(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)	ケアマネジャーとの連携はよく、主治医との連絡体制も整っています。			

(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。	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)	各種マニュアルは完備されています。 記録は適切に行われ、情報共有のためメモ書きを積極的に提出する習慣が根付いてきており、情報共有に役立っています。			

(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ます。	A	A
(評価機関コメント)	スタッフの同居家族に感染症が発生したときは出勤停止の措置をとっています。 事業所内の物品整理は良好で、清潔感があります。			

(7) 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)	事故等の報告は、小さなことでも記録することように指導され、事故防止につながっています。			

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
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)		利用者の人権尊重・プライバシーの保護についてスタッフに周知徹底しています。困難とみられるケースについても積極的に受け入れるよう努力しています。		
(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。	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	B
		(評価機関コメント)		第三者委員が置かれていませんが、サービス提供責任者による利用者への聞き取り調査が適切に行われています。 意向等を、日常的に書いて届けられるメモが活用され、スタッフの一体感をつくるのに役立っています。		
(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。	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)		第三者評価については積極的に活用する姿勢があり、その機会に自己点検が熱心に行われています。 法人運営会議には現場の意見が積極的に届けられ、次の課題が明確にされています。		