

アドバイス・レポート

平成26年12月12日

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

平成26年11月7日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた「株式会社 石坪」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>① 理念を基に、サービスの質の向上にむけて、全職員で取り組まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大正10年に創業以来、今日まで93年余り、京都と兵庫の北部中心に医療機器及び福祉用具の販売・貸与サービスを提供しています。理念を基に、組織体制は確立し、事業運営が適切に行われています。 ・毎朝、朝礼を行い、当番の職員の3分スピーチから始まり、その日の確認や連絡事項、会長リードの体操、女性職員の唱和挨拶で締めくくることが続いています。これにより、士気が高められ、話し方や挨拶の標準化が図られ、サービス提供に大いに役立たせています。 ・毎週開催の専門委員会は、全職員対象の会議で、参加できなかった職員もレジュメと議事録を必読しており、情報の共有ができています。 <p>② 衛生管理や危機管理が優れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所内は整理整頓され、毎月全員でフロアの床磨きやマット洗浄、駐車場、近くの物流センター等を清掃し、衛生と安全配慮に気を付けられています。 ・レンタル福祉用具の回収は、袋に入れて運ばれ、物流センターでは清潔庫と回収庫に区分管理が徹底しています。 ・倉庫では、流動棚や商品番号の活用等、長年培った安全で確実な方法で、在庫管理ができています。 ・鍵のかかる書庫には、利用者ファイルが約2,000ケース以上整理されており、廃棄規程に従って管理しています。 ・事故・緊急時及び防災マニュアル等が整備され、それに基づき、土嚢訓練や消火訓練そして避難訓練を実施しています。 ・地元地域の消防団に所属されている職員もおおり、地域連携の意識が高いです。また地域の被害を受けた教訓より、緊急対応として簡易ベッド3台を常備されています。 <p>③ 迅速で適切なサービスの提供に向けて、よく努力されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の情報や個別援助計画等が一元的にファイリングされ、管理面、迅速な対応、情報の共有が良くできています。 ・利用者との発注のやり取りは、常時共有でき、ダブルチェックで確認し、支援に変更が生じたときも迅速に応えられています。
-----------------------------	---

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>① 利用者満足度の向上の取り組みについて ・今年利用者満足度アンケートを実施されていませんが、継続することで見えてくることもあります。また取り組み方を変えるのも一方法かと思 います。</p> <p>② 業務マニュアルや手順書更新について ・実用化されている業務マニュアルが揃っていません。今後は、定期的に全 てのマニュアルを点検し、更新や見直し年月日をご記入いただくと良いか と思います。</p> <p>③ ストレス管理について ・広々としたリフレッシュルームが整備されており、また職員の意見を受 け止める体制もありますが、悩みやストレスを解消するための専門職 は確保されていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>① ヘルスケア担当者は、利用者に対し満足度の高いサービスの提供に日 夜努めておられますが、事業所の更なる飛躍に「声を聴く活動」を視野に 入れて頂ければと思います。 その中で、アンケート活用は有効に思います。毎年利用者全員にアンケ ートを取らなくても、統計的に意味のある数字であれば良いかと考えます。 また今後の地域ニーズを掴む材料としたり、着眼点を変えた項目もご考案 いただければと思います。</p> <p>② 改善を重ね実用化されたマニュアルの作成は、事業所の発展の証で す。 今後、定期的に業務マニュアルや手順書を見直し、複数の目で確かめ、見 直された年月日等をお忘れなくご記入願います。</p> <p>③ 相談しやすく連携や協働が良くできている職場ではありますが、悩み やストレスを解消する方法としての産業医やカウンセラーなど、専門職に 相談できる体制をご検討ください。</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)

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

評価結果対比シート

事業所番号	2672600166
事業所名	株式会社 石坪
受診メインサービス (1種類のみ)	福祉用具貸与
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	介護予防福祉用具貸与 特定福祉用具販売 居宅介護支援 特定介護予防福祉用具販売
訪問調査実施日	平成26年 11月 20日
評価機関名	特定非営利活動法人 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
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）及び事業所の職員全員が、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)		<p>○組織の理念・運営方針は明文化され、事業所内に掲示されています。全職員が日々の業務に活かせるように、常時、理念を記載したカードを所持し、毎週の専門委員会（職員会議）で唱和しています。利用者・家族や地域には、パンフレットやホームページ、そして地域発行のパンフレットの広告掲載にて、理念の周知と理解が得られるように努めています。</p> <p>○組織体制は組織図に示され、法人の意志決定を行う経営会議に課長以上が参画しています。毎週の専門委員会は管理職を含む全職員対象の会議で、事前に配布されているレジュメの検討課題を討議し、不参加者にも全職員配布の議事録により意思の疎通が図られています。</p>			
(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)		<p>○中・長期計画は多様な地域ニーズに応える目標を入れて策定し、毎年の課題を踏まえて単年度の計画を策定しています。</p> <p>○各業務の課題については、個別の目標や課題を「チャレンジシート」に明記し取り組んでいます。達成状況の確認や見直しは毎月各チームで行われ、専門委員会に問題点も含め報告しています。専門委員会では課題の問題点等を検討し、目標達成に向け取り組めるように職員で討議しています。</p>			

(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、いつでも職員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)		<p>○遵守すべき事項は「倫理規定」に明確にし、職員に周知され会議室や職員室に掲示しています。「京都介護用品協会」の会議や「集団指導」に参加するとともに、WAMネットは常にチェックし、最新の関連法令をリスト化して調べやすくしています。職員には、更新された法令や必要な情報を、会議で報告・指導しています。</p> <p>○管理者は、毎週の専門委員会やチームリーダー会議で、事業運営に関する職員の意見集約をしています。また管理者は、日々業務の中で職員の意見を聞く機会を設けています。</p> <p>○営業職全員が携帯電話を所持し、他支店や他部署との協力体制も取れています。管理者は、パソコンや電話にて個別の状況を常時把握しており、必要に応じて指示しています。緊急時には緊急・事故対応マニュアルに基づき迅速に指示でき対応しています。</p>		

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	A
(評価機関コメント)		<p>○採用は実務経験者を優先し、4日間採用時研修を実施しています。採用後は事務職を含む全員が「福祉用具専門員」の資格を取るように、その全ての費用を法人が負担しています。また、職員の8割が福祉住環境コーディネーター2級資格者で、福祉用具選定技能士、車椅子シーティング技能者、毒劇物取扱者、福祉用具プランナー、おむつフitter、補聴器認定技能者、介護福祉士、1級建築士、薬剤師がいます。</p> <p>○採用後の職員は、年間研修計画に基づいて内外研修に参加しその都度報告書を提出しています。内部研修は年間10回開催し、参加出来なかった職員は資料と研修記録にて伝達され、職員間で情報を共有しています。専門性の高い外部研修は適任者を選任して職員がスキルアップできるように支援しており、内容によっては社内研修に活用されています。</p> <p>○「実習生を指導する者へのマニュアル」が整備され、それを基に事前打ち合わせが来ています。現在実習生は大学のインターンシップを受け入れています。</p>		

(2) 労働環境への整備							
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、職員の労働環境に配慮している。	A	A			
ストレス管理	12	職員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)		<p>○就業状況はデータ管理され、常に把握しています。育児休業中の方もいます。3階にある広々としたリフレッシュルームはマッサージチェア等が置いてあり、職員が自由に活用できます。</p> <p>○ストレスをサポートする専門職は確保されていませんが、職員ヒアリングからも、チームリーダーや管理者に日常的に相談が来ています。福利厚生は、社員旅行やレクリエーションを実施して職員間の交流に努めています。ハラスメント対応もできています。</p>					
(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)		<p>○事業所の概要や理念は、ホームページやパンフレットに記載しています。1階は福祉用具販売の店舗で、多くの商品が揃い使用方法や注意点をわかりやすく掲示しています。また居宅介護支援センターや補聴器相談コーナーがその一角にあり、日常的に地域の方が相談しやすくなっています。</p> <p>○各施設の福祉祭りに参加し、車いすのお試しや福祉用具に関しての相談にのっています。地域の介護支援専門員対象に、新補聴器のお試しと説明会を開催しています。</p>					
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)		<p>○ホームページは、情報が詳細でわかりやすい案内となっています。パンフレットは見やすく、また、カタログはその福祉用具がどういう目的でどのような補助に用いるのかわかりやすいです。問い合わせがあった時は、担当職員が出向いて説明し、希望者にカタログ等を配布しています。</p>					
(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)		<p>○費用については、制度と価格をパンフレットやカタログや重要事項説明書等を用いて丁寧に説明し、契約は利用者に分かりやすいように、介護保険と保険外を別に結んでいます。契約書は3枚複写式で、同意を得た連帯保証人にも渡しています。判断能力に支障がある場合は、ケアマネジャーを通して適切に権利擁護の取り組みを行っています。</p>					

(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	定期的及び必要に応じて、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)		<p>○アセスメントは、ケアマネジャーからの情報やレンタル利用者記録を用いて、身体状況、生活環境、住宅状況等を把握して行っています。さらに、ケアマネジャーと同行訪問し再アセスメントしています。6か月毎に見直し、ヒヤリングシートに記録しています。</p> <p>○アセスメントに基づき、福祉用具利用目標が設定されています。福祉用具貸与は、利用者のニーズやQOL向上に配慮し、利用者や家族の希望を尊重し、見積もりを立てて提示したうえで援助計画を策定し、利用者と家族等に同意を得ています。</p> <p>○退院前カンファレンスでは、利用者や家族を含めた専門家等の意見や情報を計画に反映させています。また、それ以前に、利用者が外泊し自宅に戻った時に、利用者と家族の希望を確認して、福祉用具の組み合わせ調節をしています。</p> <p>○個別援助計画の見直しは、6か月毎の定期的なモニタリング及びアセスメントと、変化があれば随時見直ししています。ITシステムにより、利用者の情報や個別援助計画等が一元的にファイリングされ、迅速で的確な対応と、職員間でリアルタイムに情報の共有が図れています。</p>		
(4) 関係者との連携				
多職種協働	21	利用者のかかっている医師をはじめ、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)		<p>○医師や他事業所との連携は、通常はケアマネジャーを通して行っていますが、サービス担当者会議や退院時カンファレンスへ出席して必要な情報を共有し、連携を築いています。地域包括支援センターや市役所との連携は良く取れています。</p>		
(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、職員に活用されている。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、利用者の家族等との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		<p>○業務マニュアルは、認知症ケア・プライバシー保護の取り扱い・相談苦情・事故発生時対応・感染症防止等のマニュアルが整備され更新し活用されています。特に苦情や事故防止については、随時改善を重ねられています。マニュアルの更新年月日が記載されていませんでした。</p> <p>○利用者の記録はITシステムと、福祉用具貸与販売利用者記録ファイルに記録しています。計画に基づいたサービスの実施状況は、定期的なモニタリングを行い確認しています。文書管理規定で保管・廃棄が定められ、研修を行い職員に定着しています。特に個人情報保護規定やセキュリティー安全対策は、DVDを使って職員に研修し周知徹底を図っています。</p> <p>○利用者との発注のやり取りは、常時ITシステムにより共有できダブルチェックで確認しています。支援に変化や変更が生じたときは、注意点等を書き入れて入力し、迅速にチーム・本店・支所・物流センターに伝達できています。</p> <p>○利用者の家族等との情報交換は、契約前、契約時、サービス担当者会議、モニタリング時以外にも、必要に応じて行っています。</p>		

(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、職員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)		○感染症対策マニュアルに従って、全職員が研修を受け、感染症対策や予防の知識をもってサービスに当たっています。各店舗にはウィルステラ消毒液やマスクを備え置きし、営業職員は携行しています。 ○事業所内は、毎日当番を決め掃除を行い、整理整頓されています。月1回は全員でフロアの床磨き、マットの洗浄や駐車場と物流センターまで清掃し、衛生と安全配慮が行き届いています。物流センターでは、レンタル福祉用具の返却庫と洗浄及び消毒済の清潔庫の区分を徹底しています。		

(7) 危機管理

事故・緊急時の対応	28	事故や緊急時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
災害発生時の対応	30	災害発生時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
(評価機関コメント)		○緊急時・事故発生時対応マニュアルが整備され、緊急時における連絡網が作成されています。マニュアルに基づき、実践的な研修を実施しています。緊急時24時間電話で対応でき、また日頃から支店や部署を超えた協力体制も取れています。 ○事故発生時の対応については、専門委員会で分析が行われ、ヒヤリハット事例と共に再発防止につなげています。 ○防災マニュアルは、消防計画をはじめ詳細な対応マニュアルがあり、職員に周知されています。土嚢訓練や避難訓練等を実施しています。また消防団に所属している職員も有り、地域連携の意識が高く、防災対策にも生かされています。		

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
IV利用者保護の観点						
(1) 利用者保護						
	人権等の尊重	31	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	32	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	33	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)		<p>○利用者尊重については、高齢者虐待防止とホスピタリティについて研修を行い、研修後全員が報告書を作成して理解を深めています。</p> <p>○プライバシー保護・法令遵守・リスクマネジメント・個人情報の保護についての研修は、利用者目線で討議し合いながら、現場における対応力の向上や具体策の検討につなげています。</p> <p>○ケアマネジャーの情報をもとに、公平・中立に対応していますが、危険と判断される時(認知症等で電動いすを希望)は、ケアマネジャーや家族に十分な理解を得られるように説明しています。</p>			
(2) 意見・要望・苦情への対応						
	意見・要望・苦情の受付	34	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	35	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	36	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)		<p>○利用者からの意向には、定期的なモニタリングの他、いつでも相談に応じることを利用者に伝えています。利用者の意見・要望・苦情は訪問確認書に記入し、管理者に報告しています。</p> <p>○利用者からのクレームについては、迅速な対応をし、その内容を記録に残し、以後のサービス向上に役立っています。商品苦情はメーカーに申立てて改善され、メーカーのホームページに掲載されています。</p> <p>○相談や苦情を訴えるための第三者を委嘱し、重要事項説明書に氏名が明記されています。</p>			
(3) 質の向上に係る取組						
	利用者満足度の向上の取組み	37	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	38	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	39	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)		<p>○利用者の満足度は、各担当者が利用者から得た情報やケアマネジャーから聞く利用者の声を基に検討していますが、満足度調査を今年度は取り組まれていません。</p> <p>○サービスの質の向上に向けては、毎週行われる全職員対象の専門委員会で検討し、業務改善や個別援助計画につなげています。また、「きょうと介護用品協会」の会議やケアマネジャーより、他事業所の良い取り組みを情報収集し取り入れています。</p> <p>○サービス提供体制の向上を、組織全体で行う仕組みが出来ています。課題を明確にして次年度計画に反映させています。3年毎に第三者評価を受診し、改善に向けて取り組まれています。</p>			