

様式 7

アドバイス・レポート

平成 24 年 2 月 21 日

平成 23 年 6 月 10 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（在宅介護支援センターあやべ西）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(※)	(通番 8) 質の高い人材の確保 (通番 9) 継続的な研修・OJTの実施 法人全体で資格取得を奨励しており、法人内のケアマネジャー資格を取得した職員の希望や人事の意見を反映の上、ケアマネジャーとしての力量を見極めて着任しています。年間研修計画に基づいた内部研修の実施や、介護支援専門員専門研修、基礎研修など様々な研修への参加を奨励しており、勤務調整を行い、研修によっては研修費や交通費を負担しています。又、主任ケアマネジャー研修については宿泊費や交通費など全ての費用を負担して支援し、資格取得後は処遇面で優遇しています。研修に参加した職員は研修報告書の提出を行い、職員間で情報の共有を図っています。本年度の接遇研修では「相手が何を望んでいるか」「相手が心地よいとは」を考える事を取り入れた対人サービスの研修を一般企業から講師を招いて実施し職員の学ぶ機会となっています。職員がやりがいや向上心を持って意欲的に取り組めるよう法人全体でバックアップ体制を整え人材育成に取り組んでいます。 (通番 14) 地域への貢献 年に 1 回地域の徘徊対応訓練が地域包括支援センターや警察、消防、地域住民が参加して行われ、職員が徘徊についての対応方法などを参加者に伝えています。地域の方を対象に行う施設見学会に於いて車いす講習の実施や自治体から依頼を受け、法人から各地の公民館へ出向き地域の方々に向けた様々な公演活動に取り組んでいます。綾部市地域ケア会議や河北地区児童民生委員研修会への参加、又、業務の中で地域の虐待や徘徊、福祉用具の貸与などの実態把握を行い、地域の介護、福祉、医療ニーズに付いて毎月役所へ報告を行うなど、綾部市と連携を持ちながら地域貢献に取り組んでいます。
-----------------------------	---

	（通番２８）事故・緊急時等の対応 緊急時、事故発生時の対応マニュアルを整備し毎年研修を実施しています。年３回消防署指導の下、法人全体で避難、通報、消火訓練を行い、在宅での火災を想定した綾部市主催の防災研修会に職員が参加しています。消防署主催による防火指導者養成講座を順番に受講し、ほぼ全員が防火管理者の資格を取得するなど職員の防災意識を高める取り組みを行っています。法人として綾部市と地域防災協定書を交わしており、災害時に地域の方を受け入れる体制を整えて、地域との協力体制が構築されています。
特に改善が 望まれる点と その理由（※）	（通番３）事業計画の策定 単年度事業計画を策定し、各セクション毎にも方向性に沿った月間目標を立てて取り組んでいます。中・長期計画については運営会議の中でその方向性について職員に伝えていますが、中・長期計画として明文化されたものは確認できませんでした。 （通番３５）第三者への相談機会の確保 事業所関係者以外の第三者への相談窓口の設置は行われていますが、重要事項説明書等に公的機関の窓口や第三者への相談窓口についての記載は確認できない状況です。
具体的なアドバイス	（通番３）事業計画の策定 単年度事業計画を策定されていますが、法人や事業所として理念や運営方針に基づいた目指す方向性を単年度事業計画として策定して明文化し、それに基づいた単年度事業計画の策定や月間目標を立てられてはいかがでしょうか。 （通番３５）第三者への相談機会の確保 事業所関係者に対してだけでは苦情や要望が申出にくい場合があるため、事業所関係者以外の第三者への相談窓口を重要事項説明書などに利用者が分かり易いように記載し第三者への相談の機会を確保されることが望まれます。

※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	2651880011
事業所名	在宅介護支援センターあやべ西
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	
訪問調査実施日	平成23年9月28日
評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター

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)		法人理念は玄関に掲示され、理念及び運営方針は法人の福祉社会事業計画の中で明文化されています。理事長及び経営責任者は年3回のパート職員も含む職員全体会議や毎月開催する運営会議、各種委員会の中で職員に対して運営方針を表明し、周知を図っています。職務に応じた権限の委譲については運営規定や職務権限規程、組織図に明記されており各種会議で職員の意見が反映され組織の透明性が図られています。		

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	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)		事業計画の策定や課題の明確化、活動報告、達成状況の確認などは運営会議の中で組織的に行われています。法人全体として年間事業計画を策定し、中・長期の方向性についても運営会議の中で職員に伝えていきます。各セクション毎にも方向性に沿った課題を設定し、月間目標を立てて取り組むと共に目標が計画通り実施できているか達成状況を評価しています。利用者アンケートを実施し、その結果について協議を行い、事業計画に反映させてサービスの向上に繋げています。年に数回、市が主催で開催する地域ケア会議は地域住民、民生委員、地域包括支援センター職員などが参加し、地域高齢者の徘徊などについて話し合い模擬訓練を実施し地域の将来を見据えたニーズの把握に努めています。		

(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)		集団指導への参加や自主点検表の活用、事業計画書の中でも職員倫理・法令遵守を基本方針として明文化し、職員に周知できるよう取り組んでいます。関連する法令のマニュアルを整備し、必要な法令等は随時収集して職員間で情報を共有し何時でも確認できるよう設置しています。経営責任者の役割と責任については組織図に明記されており、運営会議や各種会議の中で伝えると共に、日頃から職員が意見を言いやすい環境作りや信頼関係の構築を心がけ、個別に声をかけたり日常的に意見を聞いて運営に反映しています。又、組織図で2つ上の役職者が確認する体制を整え、管理者不在時に理事長が事業所を訪れて管理者が信頼され職員の話をよく聞いているかを確認しています。毎日職員は翌日の業務計画書と当日の業務実行表を提出し、計画書の様式欄に「本日の振り返り」「本日の心がけ」欄を設け、個々で毎日モニタリングを行い自身の業務を振り返っています。管理者はそれを毎日確認して現場の状況を把握しており、必要時には適切に指示を出せる体制を整えています。		

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	
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。	A	A	
		(評価機関コメント)		法人全体で資格取得を奨励しており、法人内のケアマネジャー資格を取得した職員の希望や人事の意見を反映し力量を見極めた上で着任しています。研修参加の際には勤務調整を行い、場合により研修費や交通費を負担しています。又、主任ケアマネジャー研修では交通費や宿泊代など全ての費用を補助し、資格取得後は給与面に反映しています。意欲的な職員は処遇面で優遇を行い、職員の意欲の向上に繋がるなど人材の育成に積極的に取り組んでいます。年間研修計画に基づいた研修の実施や基礎研修、5年毎の研修など様々な研修に参加し報告書を提出し、伝達研修や回覧で共有しています。今年度の接遇研修では一般企業から講師を招いて実施し、法人全体で多数の職員が参加して学び、不参加の職員にはビデオを用いて研修を行い全員で共有できるよう取り組んでいます。法人として実習生受け入れマニュアルを整備し、実習生受け入れに対する基本姿勢や受け入れの流れについて明文化しています。介護福祉士養成実習施設実習指導者特別研修を受講し受け入れに対する体制を整えています。			
(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。	A	A	
		(評価機関コメント)		就業規則に有給、育児、介護休暇について定めています。育児休暇を取得している対象者がおり、休暇の取得状況については有給消化率一覧表により管理者が把握し、管理を行っています。職員互助会制度や法人が費用を半額負担して海外旅行を実施するなど、職員がリフレッシュできるよう取り組んでいます。夜間など時間外の利用者の問い合わせについては施設の宿直担当者が対応を行い必要なものを担当ケアマネジャーに繋げており、職員の負担の軽減に繋がっています。リラックスできる広さの休憩室が確保されており、職員の悩みの相談には労働管理者の資格を持った管理者や併設施設の産業医に相談できる体制を整え、職員の労働環境への配慮やストレス管理に努めています。離職は近年ありませんが離職の際にはその理由を聴取して今後に活かせるよう取り組んでいます。			
(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)		地域への情報開示についてはパンフレットやホームページに分かり易く掲載し活用しています。情報の公表調査結果を閲覧できるよう窓口に設置したり、モニタリング時にも第三者評価や公表制度の目的などについて利用者や家族に説明しています。年に1回地域の徘徊対応訓練が地域包括支援センターや警察、消防、地域住民が参加して行われ、対応方法などを参加者に伝える取り組みを行っています。自治体から依頼を受け各地の公民館へ法人から出向き地域の方へ向けた様々な講演活動に取り組んだり、地域の方対象の施設見学会では車椅子講習の実施、綾部市地域ケア会議や河北地区児童民生委員の研修会へ参加しています。又、業務の中で地域の虐待や徘徊などの実態把握を行い、地域の介護、福祉、医療ニーズについて毎月役所へ報告を行うなど、綾部市と連携を持ちながら地域貢献に努めています。			

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
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)		「懇切丁寧」を旨とし分かり易く記載されたパンフレットを用いたり、利用者が使いたいサービスの情報提供を行っています。事業所見学の際はサービス事業所と調整の上、見学に付き添い対応しています。利用者の問い合わせについても丁寧な対応を心がけその内容を支援経過に記載しています。			
(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)		契約時に重要事項説明書の説明を丁寧に行い、分からない個所が無いかな確認の上署名捺印を貰っています。保険外サービス料金や交通費などについても分かり易く説明を行っています。判断能力に障害がある利用者については保佐人などと契約を行い、支援計画を作成して支援しています。			
(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)		利用者の心身の状況や課題を把握し、利用者・家族・関係者の意見を踏まえた介護計画を作成し6か月毎に見直しています。見直しの際には再アセスメントを行いサービス担当者会議を開催して、利用者・家族・医師を含む関連する関係者全てが参加できるよう日程調整を行い、参加できない場合は介護保険連絡票を用いて情報を貰い、関係者で協議して見直しています。会議録は利用者及び全ての関係する事業者に送付し共有できるよう取り組んでいます。又、サービス評価表を用いた評価や支援経過の中でも評価を行うと共に、毎月サービス事業者から届く状況報告書でもサービスの実施状況を確認しています。			
(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)		主治医との連携体制は入退院時カンファレンスやサービス担当者会議への参加、居宅介護支援連絡票を用いて連携を図っており、連絡票を貰えない場合は直接訪問して情報を得ています。関係機関や団体のリストはサービス毎に分かり易くファイリングを行い、各自でも収集し各自保管しています。			

(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)	居宅介護支援業務手順書等、各種マニュアルを整備し年度初めに見直しを行っています。利用者アンケートを年1回実施し、改善点については会議の中で対策を話し合い顧客満足度に反映できるよう取り組んでいます。利用者一人ひとりの記録は支援経過表に記録すると共に、サービス毎の個人記録にも情報を載せ、分かり易いよう工夫しています。毎月のモニタリングではサービス評価表を用いて目標の達成状況を把握しプランの見直しに反映しています。申し送りや全職員が参加して週1度開催する事例検討会で必要な情報の共有を図っています。個人情報保護については契約時に利用者に分かり易く説明の上、書面にて同意を得ています。職員に対しては法人内研修や入職時研修の中で情報が漏れた際の責任問題についても説明を行い、誓約書にサインを貰っています。又、廃棄の際はシュレッダーにかけ情報の漏えいがないよう注意しています。家族との情報交換は毎月のモニタリングの際やサービス担当者会議録を交付、サービスの実施状況の結果やサービス利用内容を報告しています。			

(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る。	A	A
(評価機関コメント)	法人全体でマニュアルを整備し研修を行っています。マニュアルは毎年見直し、関係機関からの通達があれば各職員に回覧やコピーの配布を行い周知しています。利用者や家族を対象にした感染症対策委員会や職員を対象とした衛生委員会をそれぞれ月1回開催し、感染症対策や2次感染の予防などについて話し合っています。又、訪問者に感染症予防について協力を求めると共に情報を開示しています。感染症に罹患した通所介護利用者は主治医とも相談の上、訪問入浴に変更するなど2次感染予防に努めています。事業所内は毎朝掃除専門スタッフが床掃除を行い、机上は無駄な物を置かないように整理整頓し清潔に保たれています。また、オゾン脱臭機や空気清浄機を設置し空気の入替えを行うなど衛生管理に努めています。			

(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)	事故・緊急時等の対応マニュアルを整備し年に1回研修を実施しています。在宅で起きた火災を想定した綾部消防署主催の防災研修会に参加しています。年3回消防署指導の下、法人全体で避難、通報、防火訓練を実施しています。又、消防署主催による防火指導者養成講座を職員が順番に受け、ほぼ全員が防火管理者の資格を取得するなど防火意識を高める取り組みを行っています。法人として地域防災協定書を綾部市と交わしており、災害時に地域の方を受け入れる体制を整えています。事故が発生した場合は支援経過に記録すると共にヒヤリハット報告書を作成し原因や対応方法について分析し、必要があればマニュアルの見直しを行い事業所全体で共有しています。			

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	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)	利用者の人権や意思の尊重などについては重要事項説明書に記載されており契約時に説明しています。法人内研修や新人教育、異動の際に研修を実施し、業務マニュアルの中でもプライバシーについての記載があり毎年職員間で再確認すると共に、日々の業務計画書の「本日の振り返り」「本日の心がけ」欄の中でも各自振り返っています。綾部市主催の「高齢者虐待防止法」に関する研修会に参加し、事業所内で伝達研修を行い周知しています。利用者の受け入れについては過去に受け入れできなかったケースはなく、定員に余裕があれば受け入れ基準に基づいて公平中立に全てのケースを受け入れています。				
	(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。	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	B	
	(評価機関コメント)	苦情処理体制をマニュアル化し、毎月のモニタリングの際や電話で相談などがあれば速やかに訪問して対応しています。事業所への訪問があった際には、入り易いよう入口は常時開放しています。実際の相談業務は個室を用意し傾聴を心がけ意見や苦情を言いやすいよう努めたり、苦情を言い難い状況があれば担当者を変更しています。寄せられた相談苦情については運営会議の場で苦情内容を検討し解決策を協議しています。利用者アンケート調査を行い調査結果は全利用者へ配布を行っています。第三者の相談窓口の設置は行っていますが連絡先を記載した文書は確認できない状況です。				
	(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。	B	B	
	(評価機関コメント)	利用者アンケートを年に1回実施しアンケート結果は集計、分析を行い前回のアンケート結果と比較検討を行い改善点があれば運営会議や検討会議で見直しに向けて協議しています。サービスの質の向上については毎月の施設運営会議、年3回の職員全体会議で話し合ったり、第三者評価等支援機構のホームページや情報の公表制度、他事業所のパンフレットなどを参考にしながらサービスの質の向上に向け取り組んでいます。				