

# アドバイス・レポート

平成28年2月22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27年10月7日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた ミストラル介護センター 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>◎ 理念及び運営方針 株式会社ミストラルサービスは、平成10年有限会社ミストラルサービスを設立し、ホームヘルパー派遣事業を受託しています。介護保険制度開始より、訪問介護事業ホームヘルパー養成研修講座開始・ホームヘルパーステーション等を開始されています。以後、綾部・福知山地域に訪問入浴介護事業やホームヘルパー養成研修通信課程を展開され、通所介護・訪問介護・認知症対応型施設等々の事業を運営されています。 「きめこまやかな福祉サービスの提供により誰もが安心して暮らせるやさしい街づくりに貢献する」と経営理念を位置づけ、利用者の立場に立った温かい思いを表明されています。運営方針は「利用者を断らない」「迅速対応」「サービス技術のレベルアップ」を掲げ、どんな地域にも365日・24時間訪問し、深く関わってきめこまやかなサービスの提供を実践されています。</p> <p>◎ 人材の確保・育成 平成12年に「ホームヘルパー2級講座」（介護職員初任者研修）を開講し、16年には通信課程に移行し多くの人材を養成されています。併せて、研修実施機関としてヘルパーの同行訪問を受け入れ、資格取得後の優秀な人材を確保されています。自社で行う初任者研修に現任者も自由に参加し、振り返り学ぶ機会を設けて質的向上を図っています。ヘルパーの質問に応じた介護技術や認知症ケア等は、部署の責任者によるOJT指導が行われ、サービスの質的向上が図られています。自社の他事業所との人材交流を行い、何れにも対応可能な人材育成と組織づくりにも力を注がれています。</p> <p>◎ 書面研修と情報の共有 毎月職員向けに発行されている「ミストラル通信」を用いた書面研修形態は、特殊な勤務状況にあるヘルパー職員にとって有益な仕組みであると共に、研修結果は全員書面で確実に報告しています。文章等書く事自体が人間性を高める機会になると思われ評価できます。また職員が必要とする情報を「ミストラル通信」に掲載し、全職員が共有する仕組みも良策です。その時々が求めた情報や必要とされた学習等を掲載している「ミストラル通信」は、介護の世界の変遷の貴重な記録であり事業所の財産だと思えます。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>◎ ストレス管理 管理者は月末にお茶を用意して、ストレス解消に配慮しながら職員一人ひとりととの談話時間を持ち、何でも話せるような雰囲気づくりに努めて対応されていますが、組織としてのストレス管理に対する積極的な取り組みの姿勢がやや稀薄ではないでしょうか。</p> <p>◎ 情報の開示 利用者の意見・要望・苦情等へは、迅速かつ適切に対応され、記録して、職員もその情報を共有し、サービスの提供に反映されています。利用者には納得できる対応をされていますが、クレーム等についての改善状況を公開される段階には踏み切られていません。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>◎ ストレス管理 在宅利用者への訪問介護サービスは、一人配置の特殊な勤務形態にあり、悩みやストレス対応は必要不可欠と思われれます。暫定的な対策としては、外部の専門職や相談可能な第三者機関等の電話情報等を提示されるのも一案ではないでしょうか。</p> <p>◎ 意見・要望・苦情等の公開 利用者の意見・要望・苦情等に対する改善状況を、個人情報保護に配慮しながら公開する事は、事業所に対する利用者や家族からの安心・信頼度を一層高めることに繋がると思われれます。</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)

※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	2672600034
事業所名	ミストラル介護センター
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)	訪問入浴介護・居宅介護支援
訪問調査実施日	平成28年1月13日
評価機関名	京都ボランティア協会

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思決定を行い、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)		1・会社の経営理念は「きめこまやかな福祉サービスの提供により誰もが安心して暮らせるやさしい街づくりに貢献する」と明記し、利用者の立場に立った365日24時間「断らないサービス」を提供している。組織の理念・運営方針については、職員の入職時はもとより社長の年頭訓示や毎月発行の「ミストラル通信」により繰り返し提示され、各自が振り返り理解し実践している。 2・組織体制が確立され(組織図)、役員(経営)会議・管理者(営業)会議・部署会議等が定期的に行われ、双方向の情報交換を経て決定している。決定事項は「ミストラル通信」に記載し、全職員に配布して組織の透明性を図っている。管理者は、毎月ヘルパーとゆっくり話す機会を設け、思いや意見等を聞き取り運営に反映させている。「職務分掌規定」を策定し職務権限を明らかにしている。			
<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	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)		3・経営責任者は、役員会で合意された内容に基づき、各事業所の営業方針・サービス・設備・人事・新規事業等多角的な視点の事業計画を策定している。毎月の営業会議では進捗状況を振り返り、年度末は目標達成状況を確認し分析している。顧客満足度調査結果は「ミストラル通信」に掲載して配布し、全職員が意識的に課題に取り組む体制がある。 4・年1回全職員は、部署・職種別の「目標管理シート」により「自己評価」を実施している。それに基づいて「上長評価」を行い、職員個々の課題を確認し、研修テーマ等としても取り組み、部署全体の質の向上に取り組んでいる。			
<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	

		<p>(評価機関コメント)</p>	<p>5・遵守すべき法令等については、経営者が常時新情報の入手に努め、営業会議を通して各部署に伝達している。必要な法令等は「ミストラル通信」に掲載し、職員への周知を図っている。法令等はファイルされ、誰もが閲覧できるよう管理されている。</p> <p>6・管理者は職務分掌規程により、職責を明確にし事業運営を円滑に行っている。毎月末にはヘルパーのくつろげるカフェの場を設け、報告・意見・悩み等を聞き取るよう配慮しながら運営をリードしている。自らの信頼・評価については、年1回自己評価し上長からの評価を受ける仕組みがある。</p> <p>7・管理者は日々の実績報告書や毎月の営業報告書で状況を確認している。事業所を離れる場合は携帯電話で連絡・指示している。事故や緊急時には緊急時24時間オンコール体制で対応している。</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
<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)		<p>8・会社はホームヘルパー養成研修通信課程を平成16年から開始し、多くの有資格者を養成している。従って会社の各事業所には有資格者の人材を多く確保している。入職後は介護福祉士・介護支援専門員等の受験対策講座を行い、キャリアアップを図っている。</p> <p>9・新任者教育計画と新任及び現任者の年度教育計画により実施している。「ミストラル通信」による書面研修とし、通信閲覧後は「教育実施報告書」を速やかに提出・報告する事を義務化し、把握・理解度の確認をする仕組みがある。この報告書や自己評価等からの「気づき」や「学びの情報」「OJT指導」等も「ミストラル通信」に掲載し、サービスの質の向上に繋いでいる。外部研修情報等も積極的に提供し参加を呼び掛けている。</p> <p>10・実習生受け入れの基本姿勢（基本方針・指導要綱・マニュアル等）を明文化し実習担当者を専任にしている。ヘルパー実習の同行訪問や医療・福祉系の実習生・高校生職場体験・チャレンジボランティア体験等、依頼には100%受け入れて対応している。</p>		
<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、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>11・有給休暇・時間外労働等のデータは会社が一括管理している。希望休暇や体調不良・傷病時・緊急時等への配慮に努めている。サービス提供範囲が広いため、ヘルパーは自宅から直行・直帰として時間的な負担軽減を図り、電話連絡としている。ケースに応じた技術指導やスライディングシート・コルセットの貸与等の負担軽減にも配慮している。育児休暇・介護休暇等にも適切に対応している。</p> <p>12・月末の定期的な管理者との懇談(カフェ)時に、業務上の悩みやストレス等に対応して業務の効率を高めている。相談時は上司に報告し解決する体制を取っている。ハラスメントについては就業規則に明記している。ストレス解消やメンタルヘルス維持のためには、外部の専門職の電話情報を掲示されるのも一案と思われる。</p>		
<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	A
		(評価機関コメント)		<p>13・ホームページには理念や事業所情報・社長のブログ等詳しく公開している。パンフレットにも理念や事業内容等解り易く記載し、居宅介護事業所や行政の窓口を設置している。婦人会等の依頼で介護保険や認知症に関する講演も行っている。地域行事・スポーツ大会・学校行事等への参加やカラオケ大会協賛等広報活動の一環としている。</p> <p>14・自治会等の要請による健康体操や認知症予防に関する講演には、積極的に職員を講師派遣している。キャラバンメイトの有資格職員により「認知症サポーター養成講座」を年数回開催し事業所の有する機能を地域に還元している。</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
<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)		15・事業所のサービスについては、ホームページやパンフレット等で情報提供している。見学・相談等は随時対応し、契約時はパンフレットや重要事項説明書等で事業所のサービス内容を詳しく説明している。介護保険外サービスも相談を受けている。			
<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)		16・サービス開始時は、重要事項説明書により利用料や保険外料金等を解り易く説明し、納得の上で同意を得ている。判断能力に支障があると判断された場合は、適切な代理人と契約を結んでいる。			
<b>(3) 個別状況に応じた計画策定</b>						
	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)		17・サービス開始前に利用者宅を訪問し、心身の状況や要望等詳しくアセスメントしている。訪問介護計画書と一体化し、計画変更時には再アセスメントしている。生活状況は家の間取り図で記入し、誰にも一目で解り易く工夫している。 18・介護支援専門員から受けた「居宅介護計画書」の本人や家族の希望・目標を踏まえ、訪問介護計画を作成している。日々の聞き取りや更なる希望・要望等は介護支援専門員に伝え、モニタリングとして介護計画に反映させサービスの提供を図っている。 19・担当の介護支援専門員や家族を通して多職種からの情報を得ている。サービス担当者会議に出席し、情報の共有と支援内容や方法の確認を行っている。 20・毎月モニタリングによってサービス計画の実施状況を確認している。毎月、担当の介護支援専門員にサービスの提供状況を報告している。この内容によっては訪問介護計画の短期目標を見直している。			
<b>(4) 関係者との連携</b>						
	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。	B	A	
	(評価機関コメント)		21・身体状況に変化があった時は担当の介護支援専門員に連絡し、間接的に医師の指示を受けている。退院時は担当者会議に出席し情報を得ている。			

### (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、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)		22・各種業務マニュアルは、ミストラル独自のものを作成し、基本として年1回見直しを行っている。誰もが自由に閲覧出来る場所に設置している。 23・利用者の個別ファイルにヘルパーの訪問記録（支援状況確認）と訪問介護支援経過をファイルしている。文書管理規定を策定し、個人情報の持ち出し禁止や記録物の5年間保管等を定めている。 24・全てが記載されている「連絡ノート」により情報の共有を図っている。緊急時は電話やEメールを用いて、迅速・確実な情報伝達を行っている。ヘルパーは業務開始直前に事業所と連絡を取り、双方で業務確認を行っている。利用者の状況に特変あればその都度報告している。 25・複写式のサービス提供記録の一枚は利用者宅に綴じて保管し、家族が確認出来る仕組みである。更に家族とは電話や連絡ノートで情報交換も行っている。		

### (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)		26・感染症の対策及び予防マニュアルを作成し、何時でも閲覧出来る様に設置している。外部研修からの新情報等は「ミストラル通信」に掲載し伝達している。ヘルパーには使い捨て手袋・マスクや手指用洗剤・消毒液等を配布し、利用者や家族・自分等を守るよう指導している。 27・事業所内は広く、備品庫もあり、整理整頓されている。清掃は業者委託している。玄関には訪問者用の手指消毒液やマスクを設置している。		

### (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)		28・事故や緊急時の対応マニュアルを作成し、何時でも閲覧出来る様にカウンターに設置している。「ミストラル通信」で書面研修を行い、訪問中の緊急事態発生時にはマニュアル（フローチャート）に沿って速やかに対応している。緊急連絡先は利用者宅のファイルに保管されている。 29・事故発生時は速やかに事業所に報告し、管理者・責任者が家族や必要あれば関係機関へも報告している。事故等報告書やヒヤリハットは再発防止等の対策を検討し、ヘルパーに周知を図り、役立てている。 30・災害発生時のマニュアルを作成し、何時でも閲覧出来る様カウンターに設置している。緊急災害時における利用者の安否は前日・当日共に確認している。一昨年、同会社が運営する他地域の事業所が甚大な浸水被害を被った教訓から、各エリア毎に実践可能なマニュアルに変更し、再作成している。		

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	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>31・運営方針には「利用者の意思及び人権を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める」と明確に表明している。「認知症の理解や身体拘束等の排除・虐待防止」の書面研修を行い、職員の周知・徹底を図り、利用者の人権等に配慮したサービスの提供に務めている。</p> <p>32・プライバシー等の保護に関わる書面研修を実施し、周知・徹底を図っている。排泄や入浴時等はドアやカーテンを閉める・タオルを掛ける等、利用者の自尊心・羞恥心に配慮したサービスの提供を実践している。</p> <p>33・サービス利用の依頼に対しては、「断らない」（受注に対し、100%対応）をサービス方針に定め、如何なる相談にも応じて、サービスの提供に務めている。利用申し込みを受け入れられない基準はない。</p>		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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。	A	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。	B	B
		第三者への相談機会の確保	36	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。	B	A
		(評価機関コメント)		<p>34・利用者や家族の意見・要望・意向等は、年1回自由記述欄を設けたアンケートを実施し、サービス改善の機会と認識している。直接事業所に伝え難い事もあり、居宅の介護支援専門員の訪問時にアンケート調査を聞き取る仕組みもある。</p> <p>35・重要事項説明書に事業所の相談・苦情窓口・責任者を明記し、苦情処理体制はフローチャートで図示し対応している。苦情等があった場合は管理者が現場に急行し、迅速・適切に対応している。記録に残して職員が共有しサービスの向上に繋いでいるが公開には至っていない。</p> <p>36・公的機関等第三者への相談窓口は重要事項説明書に明記している。利用前には詳しく説明を行い、利用者や家族に周知を図っている。</p>		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		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。	A	A
		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職員が積極的に参加している。	B	B
		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>37・年1回「利用者アンケート」を実施し、結果はグラフ化・分析等を行い「ミストラル通信」に掲載し職員への周知を図っている。提供しているサービスの評価を把握・確認し更なるサービスの質の向上に努めている。</p> <p>38・毎月末の職員との面談や部署会議においても、他事業所のサービス提供の取り組み等についての話し合い等、サービス向上に繋がるよう検討している。しかし会社全体でサービスの質に関わる会議の位置づけや組織的な体制の構築には至っていない。</p> <p>39・目標管理シートにより定期的に振り返り・評価を行い、課題を明確にしている。第三者評価は、3年毎に受診しサービスの質の向上に努めている。</p>		