

様式 7

アドバイス・レポート

平成 25 年 4 月 3 日

平成 24 年 12 月 20 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（長楽園支援事業所）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) 人材の確保・育成 職員が所持する手帳に、あるべき職員像や人材育成の方針が明文化されるとともに、資格取得支援のために費用補助や受験に対しての休暇付与を行なわれています。また、人材育成のために個人目標の年間目標を設定し、それに対して、定例会議時に毎月振り返りを行なって達成度合いを確認しております。「介護サービスの質は、人材の質」と言われています。人材を大切に、定着育成に対して試行錯誤を繰り返してきた事業所と、そうでない事業所との違いが、人材基盤や競争力の差として明確になってきています。今後も人材育成にご尽力されて、地域の良質な社会資源としてご活躍されることを期待致します。</p> <p>2) 地域との交流 担当地域の特性も影響していますが、一般的な居宅介護支援事業所の関わり方以上に、地域会議への出席や地域研修への協力等地域への発信と貢献に努めながら、地域に根差す取り組みに励んでおられるように感じられました。これらのことは、社会還元と社会奉仕、社会貢献の精神に裏付けられた創設時理念に基づいた事業運営がなされている証と感じられました。</p> <p>3) チームワーク 介護支援専門員 3 名という小人数のチームではありますが、現場の管理者は状況把握に努められているとともに、メンバーもリーダーともに進んでいこうとする姿勢が窺われました。チームとしての一体感やお互いに助け合う相互援助の気風が感じられ、良好なチームづくりが行なわれている印象を受けました。サービスの質は、一人一人の高い専門性と、チームとして対応できる組織性が両輪となって決定づけられます。今後も共通の目標に向かって邁進されることを期待致します。</p>
------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 記録と情報の保護 記録の保管や保存、持ち出しや廃棄についての規定は検討中とのことでした。また、個人情報保護と情報開示の観点からの記録の管理方法についての教育や研修の実施が確認できませんでした。</p> <p>2) ストレス管理 職員の希望に応じて随時相談できる形でのカウンセラーや対人援助の専門職の確保がなされていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 記録と情報の保護 職員が不在の時は入り口を施錠し職員以外入室できないように管理されています。また、個人情報に関する書類は、施錠できる書庫に保管されています。その他、パソコンや連絡メモ等も第三者の目に触れないように配慮がなされています。また、新しい職員を迎えたことを契機として、各種マニュアルの再整備に取り組み、標準的な実施方法の統一を図り、情報の共有の方法も深まった印象です。しかし、記録の保管や保存、持ち出しや廃棄についての決め事は検討中ということでした。現在使用中の介護ソフトでは、タブレット端末による入力ができるということをお聞きしました。今後タブレット端末の持ち出し等も想定されますので、規定について早期の策定と整備を期待致します。</p> <p>2) ストレス管理 年次有給休暇以外にも、法人独自の特別休暇が設定され取得しやすい環境整備が図られていました。また、事業所や上司への不平や不満を相談しやすい体制が整えられている印象でした。不平や不満が起き難いチームづくりをされてはいますが、人間集団は些細なきっかけで歯車が狂う場合も想定されます。対人援助の専門家の確保については未整備なので、何らかの方策を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 【その他のアドバイス】 長楽園は、「社会還元を精神を継承し、社会福祉法人の使命である社会奉仕・社会貢献の精神で利用者主体のサービスの提供を地域とともに実現する」という法人創設の信念に基づいて開設されました。数年前に新しい理念を掲げたと言いましたが、創設時の「地域社会に還元する」という考えは引き継がれ、支援事業所の行動規範にもなっている印象を受けました。しかしながら、現在の人的資源を含む社会資源では、全てに対応することは難しく、一定の限界が存在することも事実です。3名の職員が一定の経験を積んだ今、積みあがった業務を棚卸しして、優先順位を付け直す段階にさしかかっている時期ではないかと感じました。</p> <p>また、同一法人内の地域包括センターとも連携しているという話も伺いました。地域包括支援センターとは、利用者について連携することは当然のことですが、同じ相談部門なので業務の組み立て方や運び方についてスーパーバイズを受けることができるような関係をつくっていくことも一つの方法ではないでしょうか。</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	2674100108
事業所名	長楽園支援事業所
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25年1月9日
評価機関名	一般社団法人 京都市老人福祉施設協議会

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)		開設当時の思いを強く意識しながら、法人理念や運営方針を作成されています。これらは、掲示されているだけでなく、法人が支給する職員手帳等でも確認できるとともに、定例の会議でも復唱されていました。			
(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)		法人全体の事業計画に基づいて部門として現場担当者を中心に年度計画が策定されるとともに、半期ごとに総括し評価されています。			
(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。	B	B	
	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)		現場の管理者は状況把握に努められているとともに、メンバーもリーダーとともに進んでいこうとする姿勢が窺われ、良好なチームづくりが行なわれている印象を受けました。			

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	B
		(評価機関コメント)		職員が所持する手帳にあるべき職員像や人材育成の方針が明文化されるとともに、資格取得支援のために費用補助や受験に対する休暇付与を行なわれています。また、人材育成のために個人目標の年間目標を設定し、それに対して、定例会議時に毎月毎に振り返りを行なって達成の度合いを確認されています。		
(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)		年次有給休暇以外にも、法人独自の特別休暇が設定され取得しやすい環境整備が図られていました。しかし、対人援助の専門家の確保については未整備なので、何らかの方策を検討されてはいかがでしょうか。		
(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)		担当地域の特性も影響していますが、一般的な居宅介護支援事業所の関わり方以上に、地域会議への出席や地域研修への協力等地域への発信と貢献に努めながら、地域に根差す取り組みに励んでおられるように感じられました。		

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)		ホームページやパンフレット、広報誌により事業所情報の提供を行われています。		
(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。	B	A
		(評価機関コメント)		利用契約についての説明と同意は適切に行なわれているとともに、日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）との連携も必要に応じて取り組まれています。		

(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)		対象者の状況によっては、利用者と家族に分けて担当会議を実施したり、専門家の協力のもと対象者の望む通所サービスを導入する等利用者本位のマネジメントを行い、利用者希望の尊重に努められています。特に、利用者ニーズの把握と他事業所との連携の上でプラン作成にあたられていることが印象的でした。		
(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)		利用者の入院時でも定期的に面会に行く等関係機関と連携を図ろうする姿勢が窺えました。		
(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。	B	B
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)		新しい職員を迎えたことを契機として、各種マニュアルの再整備に取り組み、標準的な実施方法の統一を図り、情報の共有の方法も深められた印象です。しかし、記録の保管や保存、持ち出しや廃棄についての決め事は検討中ということなので早期の策定を期待致します。		
(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。	B	A
(評価機関コメント)		サービス提供事業所の感染症の把握を行い、職員自身が媒介者にならないようにマニュアルに添って対応されています。		
(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。	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)		事故対応マニュアルを作成し、職員間で事故を振り返り再発防止策を検討されています。また、自衛消防隊として施設の消防訓練にも参加されています。		

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	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)		尊厳の保持や利用者主体が法人理念に謳われ、人権尊重や身体拘束禁止の法人内研修に参加されています。契約開始時にはケアマネジャーに対する利用者意向の確認も行なわれています。		
(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)		苦情の受付後は早急に報告書を作成することで情報を共有し、対応されています。		
(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実施し、満足度を把握分析するとともに、サービスの質を振り返る検討も行なわれています。今回のアンケートからは、ホームページの周知が課題として浮かび上がったということですので、検討を図りながら質の向上に努められるよう期待致します。		