

アドバイス・レポート

平成28年4月1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11月2日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 社会福祉法人 城陽市社会福祉協議会 訪問介護センター 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>近鉄京都線久津川駅から西に3分ほど歩くと「城陽市 地域ふれあいセンター」の看板が見えます。この二階建の建物の中に「社会福祉法人 城陽市社会福祉協議会 訪問介護センター」があり、併設の居宅介護支援事業所と協働で地域住民に介護サービスを提供しております。ふれあいセンターには、二階に児童福祉としての「ふれあい教室」や地域住民の会議やイベントなどの場として交流室を開放されています。一階には、市民サービスコーナーもあり、一般市民が気軽に訪れその時に介護の相談をする機会ともなっています。城陽市社会福祉協議会が管理を委託され、全職員が穏やかな笑顔で来訪者を迎えている姿が印象的です。</p> <p>法人本部は、市立福祉センター内に置き、城陽市内に四か所の老人福祉センター・通所介護・在宅介護支援センター・地域包括支援センター・居宅介護支援・訪問介護の事業所を運営されています。その他、生活支援型有料給食サービス（お待たせごはんですよ）・紙おむつ宅配（さわやか宅配便）・住民参加型 相互援助サービスの事業も担って、多方面に渡って活躍されています。</p> <p>“あの人の幸せを 私の幸せに”に基づき『～社会全体で取り組む、協生のまちづくり～』を、平成25年度～29年度の基本理念（地域福祉活動計画Ⅳ）として、地域住民の福祉を担い長年の実績の積み重ねから地域住民との関わりも深く信頼を得ておられます。</p> <p>（1）人材の確保・育成 介護職員の採用にあたっては、有資格者であってさらに人間性を重視し“城陽市社協”のブランドに誇りと熱意が感じられる人材を大切に考え採用されています。入職の際に、訪問介護職として必要な理念や介護保険制度の仕組み・ヘルパーの心得など細かく記載した「ホームヘルプ活動の手引き」により学ぶ機会を作っておられます。業務開始にあたっては、サービス提供責任者などが9時間の同行訪問を行う事によって、確実に円滑な業務遂行に繋がっています。時には、サービス提供責任者は予告なしに訪問時に訪れ、業務状況の確認を行い必要に応じてアドバイスしておられます。業務の手引きである「業務マニュアル集」にも具体的に分かり易く記載されているので、訪問介護職にとっては統一したサービス提供ができるようになっています。定期的の実技や実習を入れた勉強会や研修も実施して人材育成に努めておられます。資格取得に関しても、協力体制を持ち合格した場合にはお祝金を贈り、職員の意欲を高めておられ、離職率も低くなっています。勤務体制や有給休暇の取り方・福利厚生などに配慮して、働きやすい労働環境ができています。</p> <p>（2）適切な介護サービスの実施（自立支援） 介護保険制度に則って、利用者本位の基本理念・運営方針を樹立し、サービスの提供を実践されています。契約書に訪問介護サービスの目的として、「利用者が可能な限り、居宅においてその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、訪問介護サービスを提供し――」と記載されているように、個別援助計画は自立支援に重きを置いて作成されています。一人ひとりの状況を把握し、その人に寄り添って心をあわせ、出来る事・出来ない事を見極めてサービス提供に努めておられます。</p> <p>玄関を入ると職員さんが温かい笑顔で迎え入れて下さいました。訪問介護職・サービス提供責任者が確実に業務を遂行できるように、マニュアルや活動の手引き・その他資料などを丁寧に作成されているのは、職員だけでなく利用者にとっても大切と思われます。利用者・家族・地域住民により近づこうとされる姿を垣間見る事ができました。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>（１）アセスメントシートの工夫 初回アセスメントで基本的な情報を得て記録され、その後の情報も記録されています。居宅介護支援からの情報で医療情報なども得ておられます。訪問介護職からの情報も電話や月例会議などで収集できています。しかし、その情報がアセスメントシートに一体的に集約されているには乏しく思われます。</p> <p>（２）満足度調査の実施 訪問介護職やサービス提供責任者が口頭では、サービスに対する満足感を聞き取って、サービス提供につなげておられますが、アンケートなどの手法での調査には至っていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>（１）アセスメントシートの工夫 一人ひとりの情報収集はできていましたが、アセスメントシートに一体的に纏めるには至っていませんでしたので、細かな情報（例えば、言葉遣い・表情・しぐさ・こだわりなど）を訪問介護職が日常的に気づいた事を、アセスメントシートに記載される事を提案します。その人が大切にしている品物・好きな言葉・嫌いなドラマ・こだわっている事柄などなど、ささいな事と思えるような事から、その人が見えて来るのではないのでしょうか？ 訪問介護職は、直行直帰体制なので速やかな記録は出来ないと思いますが、メモ帳に記録しておいて月例会などの機会に提出して、サービス提供責任者がアセスメントシートに纏められるような工夫が出来ればと考えます。その中からの情報を個別援助計画に反映されると、その人の大切な思いや自立に向けた支援を組み入れられると同時に計画の根拠が明確に示されると思います。</p> <p>（２）満足度調査の実施 現在、満足度調査を実施すべく準備中とのことです。集計・分析・検討・改善・結果・公開に繋げていただく事を期待しています。</p>

(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	2672800022
事業所名	城陽市社会福祉協議会 訪問介護センター
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)	居宅介護支援 介護予防訪問介護
訪問調査実施日	平成28年2月26日
評価機関名	一般社団法人 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
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)		1. 法人の基本理念を『あの人の幸せを 私の幸せに～社会全体で取り組む、協生のまちづくり～』とし、介護事業所としては「思いやりのこころと笑顔で寄り添う」を理念としている。運営方針も明確に文章化して、全職員に周知させている。パンフレットや広報誌にも記載して、地域住民にも「思い」を伝えて、日々の支援に取り組んでいる。 2. 組織図により、職位・職責を明確にしている。運営規程にも記載している。組織として、理事会・評議員会から訪問介護職に至る職位・職種に応じた会議を開催し、情報・意見交換を双方向でおこなって透明性を確保している。			
(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)		3. 4. 単年度の事業計画を策定し、その中で平成25年度から5か年計画である「地域福祉活動計画Ⅳ」にふれて、将来を見据えた内容にしている。地域福祉を担う社会福祉協議会としての基本方針・重点目標を具体的に明確に示している。介護保険制度を含めた福祉サービス提供の充実にも重きを置いた計画になっている。各部門に関しても課題が盛り込まれ、具体的には職位・職種の会議で検討し取り組んでいる。			
(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)		5. 管理者は、行政の主催する研修会や集団指導などに出席したり、ワムネットなどから常に新しい情報を収集している。全職員には月例会議で周知させている。関係法令などは、ファイルにして閲覧しやすくしている。 6. 7. 組織図・運営規程により、職位・職責を明確に表明している。管理者は、業務日誌・訪問実施記録などで日々の業務遂行状況を把握し、必要に応じて指示を出して円滑な事業運営に努めている。月例会議で、管理者と訪問介護職が意見交換し、検討して改善に繋げている。訪問時の有事には携帯（フリーダイヤル）で管理者に報告・相談して指示を受ける体制が出来ている。時には、サービス提供責任者が訪問宅を訪れサービスの実践状況を確認している。			

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
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)		<p>8. 採用に関しては、人物本位としている。社会福祉協議会の職員としての職責が果たせる人物であるかを見極めている。介護保険制度に則り、人員体制の管理・整備を行っている。採用後は、資格取得希望者には、時間調整など協力体制を取っている。取得者には祝い金を支給している。定期的に、サービスの質の向上を目指して勉強会（実技・実習）を実施している。</p> <p>9. 訪問業務開始にあたり、同行訪問を9時間取っている。その後も、予告なしに訪問宅をサービス提供責任者が訪れ、サービスの実践状況を把握し必要に応じてアドバイスなど行っている。管理者やサービス提供責任者は、訪問介護職からの電話での相談に応じたり、月例会議でお互いの“気づき”など話し合ったり、入浴介助についての研修を行って日常的に学ぶ機会としている。</p> <p>10. 実習生受け入れに関するマニュアルを作成し、教員免許・介護支援専門員・社会福祉士・介護福祉士などの資格取得に必要な実習生を受け入れている。</p>		
(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、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)		<p>11. 働き易い職場作りを目指している。有給休暇は訪問介護職で調整し合って取得している。時間年休も可能となっているので、子育て中の職員などにとってはありがたい制度になっている。訪問介護職は、訪問宅へ直行直帰にして負担を軽減している。連絡・報告などの携帯電話には、フリーダイヤル（無料）にして、電話代の負担を無くす配慮をしている。入浴介助の負担軽減に介護補助具を利用するなど身体的な負担の軽減も図っている。</p> <p>12. 産業医と契約をしている。「こころとからだの電話健康相談」について説明し情報提供している。月例会議は、意見や不安などお互いに話し合う機会となっている。事務室の一画に、何時でもお茶などが飲めるコーナーを作っている。休憩室は二階にも設けている。福利厚生制度として、旅行や食事などの利用割引制度があり有効に活用している。</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>13. 14. ホームページやパンフレットで、地域に情報を発信している。地域住民にも配布している。平成27年8月から第一号の“思いやりだより”（居宅介護支援事業所・訪問介護センター）を発刊している。第二号では、認知症・高血圧の注意事項を“知って便利なミニ知識”としてのせている。社協として、長年地域に貢献しているが、居宅介護支援・訪問介護事業所としても地域に発信する手段を工夫している。</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
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)		15. ホームページやパンフレットなどを通して、必要な情報を提供している。併設の居宅介護支援事業所と協働でいつでも相談出来る体制を作っている。			
(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)		16. 利用にあたり、重要事項説明書に基づきサービス内容や料金などくわしく本人・家族等に説明している。理解・納得を得られた上で契約書等に署名・押印を得ている。職員が正確に必要な事項を説明するために、「ご利用者様向け説明文書」を作成し事業所内に掲示している。			
(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)		17. 初回面談で、本人・家族等から生活歴や心身状況・自宅の様子・要望事項などを聞き取ってアセスメントシートに記録している。その後は、利用時の状況から情報を取り入れている。居宅介護支援事業所からも情報を得ている。 18. 居宅介護サービス計画に沿って、本人・家族等の希望を反映させて訪問介護としての個別援助計画を策定している。自立支援に重きをおいたサービス提供に努めている。 19. 個別援助計画の策定には、サービス担当者会議に出席し関係サービス事業者と本人・家族等と情報・意見交換して反映させている。医療情報は、必要に応じて担当介護支援専門員を通して主治医等からの情報や指示を得ている。 20. 個別援助計画等の見直しは、居宅介護サービス計画の変更時や利用者の心身の状況変化に即して担当介護支援専門員と検討の上見直しを行っている。訪問介護として、個別援助計画に基づいた“手順書”を作成している。担当訪問介護職は、この手順書に従いサービスを提供しているため、統一したサービスの提供が実践できている。予告なしに、サービス提供責任者がサービス提供時に訪問し、サービスの提供状況を確認している。			
(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)		21. サービス担当者会議での情報や必要に応じて担当介護支援専門員を通して主治医からの情報を得ている。訪問看護などを利用している場合には、居宅に置いている“連絡ノート”を活用して情報交換したり、退院時のカンファレンスに参加するなど連携体制が確保されている。			

(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. “業務マニュアル集” を、訪問介護職・サービス提供責任者別に作成している。内容は、作業別に詳細になっており、確実に業務を遂行できるものになっている。また“ホームヘルプ活動の手引き”を入職時に渡して、訪問介護の指針を明確に文章化して確実なサービス提供に繋げている。定期的に見直しを行い確認の期日を記載している。 23. サービス提供実施記録は適切に記録出来ている。城陽市社会福祉協議会としての“文書規程”が策定されており、文書類に関する規定が明確に示されている。個人記録ファイルなどは書庫に整然と保管されている。 24. 訪問介護職は、利用者宅へ直行直帰しており必要に応じて電話でサービス提供責任者に報告している。報告を受けた事項はシフトノートに記載している。居宅に置いている連絡ノートも情報共有に役立たせている。定期的な会議においても情報・意見交換を行い、利用者の状況・サービスの提供状況などを共有している。 25. 家族等とは、居宅に置いている連絡ノートやサービス担当者会議で情報交換を行っている。サービス提供責任者も定期的に利用者宅を訪問し情報交換の機会を持っている。		

(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. 感染症に関するマニュアルは、ホームヘルプ活動の手引きに記載して全職員に周知させている。インフルエンザなど感染症の流行時には、マスク・使い捨て手袋・手指消毒液・エプロンなど用意して二次感染予防に努めながらサービス提供に繋げている。 27. 事業所内は、整理・整頓されている。日常的には、職員が清掃しているが、定期的に専門業者に清掃を委託している。		

(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. ホームヘルプ活動の手引きに“緊急時事故発生時対応マニュアル”など有事の対応方法を記載して、全職員に周知させている。月例会においても救急法の勉強会を行っている。 29. 事故・ヒヤリハットの報告書や記録は作成されている。月例会で事例検討を行い再発防止に繋げている。 30. 災害マニュアルは作成出来ている。社協ヘルプセンター災害時連絡網により、有事には速やかな連携・協力体制が地域を含めて確立出来ている。緊急時対応の優先順位をハザードマップに赤で示している。常に地域住民を意識した活動に努めている。		

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
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)		31. 32. 理念に“一人の人間として尊重されながら暮らせる社会をつくる”という思いを含ませている。さらに、認知症に関するマニュアルの中でも“一人の人間として尊厳に敬意を払う”“人格を尊重した良いコミュニケーション”について、詳しく記載してサービス提供に活かせる様になっている。訪問時に、プライバシーを侵害・羞恥心を抱かせる様な言動には留意して業務に努めている。マニュアルに、排泄や入浴時の心遣いについて記載しており、職員が常に意識して支援している。 33. 居宅介護支援の介護支援専門員からの依頼で殆ど受け入れている。			
(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。	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。	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)		34. 35. 利用者や家族等の意見・要望等は、サービス提供責任者が定期的に訪問した際に聞き取ったり、訪問介護職が日常的に聞き取って上司に報告する場合もある。居宅介護支援の担当介護支援専門員から伝達される事も多い。居宅に置いているノートも活用している。聞き取った意見・要望などは記録し、苦情処理マニュアルに従って速やかに対処している。 36. 公的機関の相談・苦情の受付に関する情報は、利用開始時に本人・家族等に重要事項説明書をもとに説明し理解を得ている。			
(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職員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)		37. サービスに関する満足度は、サービス提供責任者や訪問介護職等が居宅に訪問した際に聞き取っている。担当介護支援専門員から情報として伝達して貰う機会もある。満足度調査としては、現時点では実施出来ていないが、近日に実施するように準備している所である。 38. サービスの質の向上に関しては、常勤会議や月例会などで定期的に意見交換を行っている。行政の連絡会に出席し、他事業所と情報・意見交換を行ってサービスの質の向上に繋げている。 39. サービス評価委員会を設け、組織的に評価を行うとともに第三者評価を定期的に受診している。			