

# アドバイス・レポート

平成26年4月11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25年11月26日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（梅津富士園居宅介護支援事業所）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><b>1) 人材の確保・育成</b>          京都府の行っている「きょうと福祉人材育成認証制度」による認証事業所指定や厚生労働省の「子育てサポート企業」の認定を受けるなど、職場環境の整備を図られています。          また、職員の採用に当たっては有資格者を積極的に採用されていますが、資格を所持していない職員に対しては、資格取得支援のために費用補助を行ない、資格取得を推奨されています。          「介護サービスの質は、人材の質」と言われています。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><b>2) 地域との交流</b>          併設の地域包括支援センターと連携しての地域のケア会議の実施や、地域の消防訓練への参加など地域交流を積極的に行われています。地域の自治会の集会にデイサービスのフロアを開放すると共に、併設の保育園との園児との交流や近隣の小学校の校外学習の受け入れ、ボランティアの会の結成など地域との身近な施設作りに取り組まれています。</p> <p><b>3) 情報提供</b>          地域に開かれた施設づくりも関係しているのですが、玄関から事務所受付周囲に施設のパンフレットを置いたり、情報を掲示するだけでなく、来園者にも相談しやすいようなコーナーを設けるなど配置や設備が工夫されていました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p><b>1) 業務マニュアル、事故・緊急時マニュアルの作成</b>          ケアマネジメント工程表が利用者毎に作成され、個別にマネジメントを管理されています。ただ、計画の変更に当たってはスタッフ一人ひとりに任せられ、その基準が曖昧な印象を受けました。改めて変更の判断基準や手順等をマニュアル化することでスタッフ全体でのマネジメントの共有が図れるのではないのでしょうか。          また、事業所業務の標準的なマニュアルは作成されていましたが、居宅介護支援事業所としての緊急時や突発的な利用者の事故に対しての対応マニュアルなどを整備していく必要性を感じました。</p> <p><b>2) 質の向上に係る取り組み</b>          ご家族が来園された時に利用者満足度のアンケート用紙を配布し、その項目を毎月集計して運営会議や全体会議で報告し、サービスの質の向上への手がかりの一つにされています。また定期的に第三者評価を受診されるなど、施設の質の向上に向けた施設の取り組みも窺われます。ただ、事業所自らを自己評価するシステムについては検討すべき課題があるのではないかと感じました。</p> <p><b>3) 意見、要望、苦情への対応</b>          居宅介護支援事業所ではありませんでしたが、他のサービス提供部門で個人の利用記録が見えやすい場所に置かれていたり、意見箱が、投書時に個人が特定されやすい玄関入口付近に設置されていることは気になりました。</p>

## 具体的なアドバイス

### 1)業務マニュアルや事故・緊急時マニュアルの作成

ケアマネジメントは往々にして担当ケアマネジャー一人に任せがちですが、業務のマニュアル化や情報の共有化など事業者全体で管理する仕組みをもう少し工夫してみられてはいかがでしょうか。その作業を通して事業所独自のケアマネジメントの確立やスタッフ全体への共有を図ることができ、ケアマネジャーの経験や勘のみに頼らない標準的なサービス提供が可能になると思われます。

また、危機管理マニュアルは施設としては整備されていましたが、居宅介護支援事業所として独自の危機管理マニュアルを整備されるとより実効性の高いものとなるのではないのでしょうか。

### 2)質の向上に係る取り組み

居宅介護支援事業所の場合は、公正中立で適正なケアマネジメントを行うことが第一の使命であり、ケアマネジメントそのものは丁寧に行われています。またアンケートによる満足度調査や定期的な第三者評価の受診など他者からの視点で自分たちの提供するサービスを振り返ろうとする取り組みも行われていますが、加えて、居宅介護支援事業所として独自の業務マニュアルの作成ともつながることかもしれませんが、自分達のあるべきサービス像を設定し、その座標軸と照らし合わせることで自己を評価するシステム作りが必要と思われます。前回の第三者評価でもこの項目が指摘事項としてあげられ、それを契機に来園時の利用者満足度アンケートにつながったという進展も見られました。自己評価するシステムを整備し、よりサービスの質の向上を図られることを期待致します。

### 3)意見、要望、苦情への対応

新人職員研修のみならず、全職員対象の権利擁護研修を、併設の包括支援センターが中心となって毎年実施されています。書類も鍵のかかる書庫に適切に保管されていました。

しかし、時間に追われがちなサービスの提供時には、記録類を放置したり、見えやすい場所で個人記録を記載したりしてしまううっかりミスも発生します。管理者を中心として、家族であればどう考えるかという客観的に観察する第三の目を育むことが大切です。このような姿勢が、意見や要望を出しやすい基礎となるのではないのでしょうか。

また、来園時にアンケート用紙を配布しているとのことでしたが、居宅介護支援の利用者に対しても、より匿名性が高い方法で満足度を把握することも必要と感じました。

※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	2670700026
事業所名	梅津富士園居宅介護支援事業所
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)	通所介護、短期入所生活介護、介護予防通所介護、 介護予防短期入所生活介護、介護老人福祉施設
訪問調査実施日	平成25年12月10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
<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)		法人理念を施設内に掲示したり、名刺大のカードを携帯することで全職員に浸透するよう取り組まれています。事業方針は、朝礼や毎月の運営会議、隔月の全体会議の開催を通して全職員に共有が図られています。			
<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)		法人の事業方針を反映して各部署単位で事業計画や課題、目標が策定され、年度末に全体評価をするという仕組みが組織的に作られています。			
<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	
	(評価機関コメント)		厨房スタッフも含めた全部署の関係者が参加する「朝礼」において管理者が様々なメッセージを発する機会を設けられています。また、集団指導の項目や自主点検の内容確認などをスタッフ間で共有できるように「法令遵守の会」と銘打った居宅会議が行われています。			

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
<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)		有資格者を積極的に採用するとともに、外部研修への参加や資格取得に向けての講習や研修への支援にも力を入れられ、「きょうと福祉人材育成認証制度」の認証事業所になっています。また、介護支援専門員の実務研修受講者の実習を毎年受け入れておられます。		
<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、スタッフが充分に休むことができ、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)		毎日のミーティングや毎週の居宅会議で管理者に相談できる体制にあり、また産業医と契約をして心身共に相談できる体制も取られています。また、週一回の視覚障害の方のマッサージを受けることができるとともに、「子育てサポート企業」の認定事業所にもなっています。		
<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。	A	A
		(評価機関コメント)		併設の地域包括支援センターと連携しての地域のケア会議の実施や、地元の消防訓練への参加など地域交流に積極的です。地域自治会の集会にデイサービスのフロアを開放すると共に、併設の保育園との園児との交流や近隣の小学校の校外学習の受け入れ、ボランティアの会の結成など地域との身近な施設作りに取り組まれています。		

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
<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)		玄関から事務所受付周囲に施設のパフレットを置いたり、情報を掲示するだけでなく、来園者にも相談しやすいようなコーナーを設けるなど配置や設備が工夫されました。		
<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)		利用に当たっての契約書や重要事項説明書が作成されるとともに、後見人制度や権利擁護の制度利用においては併設の地域包括支援センターと連携が図られています。		

(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)		ケアマネジメント工程表が利用者毎に作成され、個別にマネジメントを管理されています。ただ、計画の変更にあたってはスタッフ一人ひとりに任せ、その基準が曖昧な印象を受けました。改めて変更の判断基準や手順等をマニュアル化することでスタッフ全体での共有が図れるのではないのでしょうか。		

(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)		利用者の入退院における医療機関との連携や他サービス事業所への伝達、照会、相談等が適宜行われています。		

(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、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	B
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)		事業所業務の標準的なマニュアルは作成されていました。しかし、居宅介護支援事業所として、緊急時や突発的な利用者の事故に対する対応マニュアルなどを整備していく必要性を感じました。		

(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)		居宅介護支援事業所のスタッフも感染症対策研修会にも参加されるとともに、出勤前の健康チェックや手洗い・消毒、マスクの着用など感染予防対策が組織的に徹底されています。		

(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	B
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)		事故やヒヤリハット、苦情等の報告や再発防止に向けての検討が各部署にとどまらずに全部署に渡って情報の共有化が図られています。マニュアルは施設としては整備されていましたが、居宅介護支援事業所として独自の危機管理マニュアルを整備されることより実効性の高いものとなるのではないのでしょうか。		

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)		新人職員研修のみならず、全職員対象の権利擁護研修を、併設の地域包括支援センターが中心となって毎年実施されています。居宅介護支援事業所ではありませんが、他のサービス提供部門で個人の利用記録が見えやすい場所に置かれていたり、意見箱が個人が特定されやすい玄関入口付近に設置されていることは気になりました。		
<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	B
		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)		広報誌の定期発行の際にアンケートを同封し意見や意向の把握に努められています。また利用者やご家族からの要望や苦情に対する改善状況や取り組み内容を園だよりに公表するなど工夫が窺えます。		
<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	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	B
		(評価機関コメント)		ご家族が来園された時に利用者満足度のアンケート用紙を配布し、その項目を毎月集計して運営会議や全体会議で報告し、サービスの質の向上への手がかりの一つにされています。また定期的に第三者評価を受診されるなど施設の質の向上に向けた取り組みを行われています。ただ、施設自らを自己評価するシステムについては検討すべき課題かと感じました。		