

様式 7

アドバイス・レポート

平成 27 年 1 月 7 日

平成 26 年 9 月 26 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京都福祉サービス協会北事務所につきましては、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>〈質の高い人材の確保〉 「互学共育」という人事理念を掲げ、人材確保と離職者防止のために、特に採用時研修が充実しています。新規採用者には、3 か月間、マンツーマンで指導者がつき、仕事の流れを覚え、疑問点の解消や自らの振り返りを行う研修体制があり、離職者が激減したという効果がでています。</p> <p>〈地域への貢献〉 福祉サービス地域啓発事業を計画に掲げ、地域包括支援センターや介護事業所など、地域との連携を意識し、事業所が有する機能を地域に還元する積極的な取り組みが行われています。</p> <p>〈利用者保護の観点〉 法人理念の『暮らしに笑顔と安心を』と、事業所スローガンの～再びの笑顔と信頼の為に～を掲げ、人権意識を育む人材育成研修や、職業倫理チェックシート等による振り返り等、徹底した人権保護の取り組みをされておられます。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>〈労働環境への配慮〉 有給休暇や時間外労働の管理はされていますが、データとして分析、活用が十分ではありませんでした。</p> <p>〈実習生の受け入れ〉 実習指導者は配置されていますが、実習指導者に対する研修ができていませんでした。</p> <p>〈災害発生時の対応〉 避難訓練は行われていますが、地域との連携を意識したマニュアルがありませんでした。</p>

具体的なアドバイス	<p>〈労働環境への配慮〉 職員への過度な負担を避けるためにも、労働状況の見える化をすすめ、安全衛生委員会などで定期的に分析・検討されることをご検討ください。</p> <p>〈実習生の受け入れ〉 学生や介護職をめざす人材育成の観点、また法人内の他の事務所の職員の受け入れも積極的に行っておられることから、実習指導者に対する研修の機会は必要です。実習指導者の複数配置や、他の事務所との合同研修会など検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>〈災害発生時の対応〉 職員の中には地域で活躍されている消防団員もいらっしゃるのと、窓口を通じて地域との連携を意識したマニュアル作成、避難訓練の実施を検討されてはいかがでしょうか。</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	267010847
事業所名	社会福祉法人 京都福祉サービス協会 北事務所
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
訪問調査実施日	平成26年11月28日
評価機関名	(公社)京都府介護支援専門員会

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)		「くらしに笑顔と安心を」を理念として、また、「つないで行こう～再びの笑顔と信頼のために～」をスローガンとして、所内掲示やホームページ、機関紙など目につきやすいところに明示されています。理事会、評議員会、事務所会議、相談員会議、チーム会議など、重層的に意思決定の場、職員の役割などが明文化され運用されています。非常勤ヘルパーに対しても、毎月ヘルパー会議が開催され、職員からの報告、連絡、相談ができる組織体制が構築されています。			
(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)		事業所の現状、課題を分析し、平成26年度から平成30年度までを計画期間とする「中期経営計画」が策定されています。利用者アンケートも抽出によるものから、全利用者を対象としたものに変更されたほか、その結果はヘルパー会議や機関誌などで報告されています。目標と課題は、居宅部門全体では半期ごとに、事務所では毎月振り返りが行われ、達成状況の確認と見直しがされています。			
(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。	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。	B	B	
	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)		毎年チームマネジャーを中心に、法令遵守の観点で自主点検が行われています。常勤職員に1台ずつパソコンが割り当てられ、集団指導資料などがすぐに関覧できるようにし、情報共有ができる体制が構築されています。朝礼や月1回の事務所会議において運営方針の伝達や意見集約が行われ、日常的に管理者と職員が話のしやすい雰囲気にあることが職員のヒアリングにおいても確認できました。また、非常勤ヘルパー全員に業務用携帯電話が貸与され、緊急時に管理者と連絡がとりやすい体制が構築されています。定期的に管理者自らを評価する仕組みは確認できませんでした。			

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。	B	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)		「互学共育」の人事理念を掲げ、受験対策講座の開催や資格取得支援をすすめているほか、資格取得にかかる費用などは事業所が負担をしています。新規採用時には、先輩職員とマンツーマンによる3ヶ月間のプリセプターシップ制度による研修が行われ、職員ヒアリングにおいても効果があがっていることを確認しました。また、採用後3年目、5年目の職員に対する研修やSDS制度(自己啓発支援制度)による自主的な資質向上の取り組み、デスクカンファレンスなど職員が互いに学びあふ事例検討など研修体制が充実しています。実習指導マニュアルは整備されていますが、実習指導者に対する研修は行われていませんでした。		
(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。	B	B
		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)		安全衛生委員会が組織され、職員の労働環境の把握と向上に向けた活動が行われているほか、産業医に相談ができる体制が確保されています。健康診断は全て法人負担となっており、インフルエンザ予防接種の補助制度もあります。休憩スペースも十分な広さが確保され、腰痛ベルトやエプロンは貸与、リュックサックは支給されています。職員の有給休暇や時間外勤務について管理はされていますが、データの分析は行われていませんでした。		
(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)		事業所の取り組みなどは、ホームページや機関紙「ほのぼの」により情報発信が行われています。福祉サービス地域啓発事業を計画に揚げ、事業者連絡会、地域包括支援センターの研修世話人会、北区有志からなる連携をすすめる会、認知症サポーター研修など、地域との連携を意識した地域貢献活動が展開されています。年1回開催されているスキルアップ公開講座は、京都市内の関係事業所に案内し多数の参加を得ています。		

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)		ホームページやパンフレットは、事業所の紹介や所在地がよくわかる地図も添付され、大変分かりやすいものになっています。利用者の問い合わせや見学の希望にも対応できるよう、階段昇降用リフト等の環境整備がされています。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		複数のサービス提供責任者による利用契約時の説明が統一したものになるように『契約書マニュアル』が整備され、定期的にロールプレイ(役割演技)や同行訪問の研修を実施されています。サービス開始時、サービス利用中にも、個々の利用者の判断能力を見極め、成年後見制度や権利擁護事業等の活用を勧める仕組みがある事を確認しました。		
(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)		初回アセスメントに加え、サービス提供責任者がモニタリングを実施する中で再アセスメントを実施して、ケアマネジャーへの報告、必要な情報の追加記録、情報の共有化が図られています。訪問時や退院時カンファレンスにも参加し、サービス担当者会議でも利用者や家族の要望や意見を聞き取り、ケアプランや個別計画書に意見を反映しておられます。		

(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)		2か月に一度開催される地域包括支援センターの認知症等の勉強会や事例検討会等に参加し、地域の関係機関との連携を構築しておられます。入退院時の連絡調整、情報提供を重視し、緊急時連絡が必要な関係機関のリストも作成しておられます。		
(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)		各種マニュアルは整備され、年1回見直し更新がされており、全職員が常に確認できるように社内ネットワークで閲覧可能となっています。個人情報保護については、サービス提供実績は持参する事やファックスは職員が二人で確認して発信することが義務化されるなど徹底されています。また、毎朝の申し送り利用者等の情報を職員で共有され、掲示板(社内ネットワーク)等の活用もされています。		
(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。	B	B
(評価機関コメント)		感染症マニュアルを用いた研修を年1回6月に実施し、職員の知識や技術の確認がされています。予防エプロン、シューズカバー、使い捨て手袋、マスクは事業所で整備され、必要時には利用者宅に設置するなど個別対応を行っておられます。事業所内の衛生管理は外部委託と職員とで清掃が行われていますが、外部委託先の業務内容について、点検表等による記録がありませんでした。		
(7)危機管理				
事故・緊急時等の対応	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。	B	B
(評価機関コメント)		緊急対応マニュアルや緊急災害時行動マニュアルを整備し、年2回訓練を実施しておられます。またリスク管理委員会や安全衛生委員会においても、介護事故や交通事故の分析を行い、職員間で周知をしておられます。避難訓練は行われていますが、地域との連携を意識したマニュアルがありませんでした。		

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
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)		全職員に向けて、年1回人権研修、倫理研修が実施されています。また、利用者へのアンケート調査の実施結果から、課題を抽出し業務改善に繋げるようにされています。職員への意識を高めるため、職業倫理チェックシートの活用や、人権尊重の研修等も実施され、周知徹底が図られています。		
(2)意見・要望・苦情への対応						
		意見・要望・苦情の受付	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。	B	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)		受け付けた相談や苦情は記録し、分析をして職員で共有し再発防止に取り組んでおられます。アンケートでは書けなかったことも、サービス提供責任者により3か月に1回、個別訪問をして相談や要望を聴く姿勢をもち、利用者、家族の意見収集も記録されサービス向上に繋がられています。重要事項説明書には『第三者委員』の設置を明文化し、説明すると同時に、各区役所、国保連等の公的機関の住所、連絡先などを掲載しておられるのを確認しました。		
(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。	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	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)		利用者家族、他事業所に対して満足度アンケート調査を実施し、事業所内で結果を分析して改善点の確認を行っておられます。各行政区の連絡会に出席し、知り得た業務改善の情報を社内供覧で周知されたり、札幌福祉サービス協会や横浜福祉サービス協会との人事交流研修から、他法人の取り組みを学ぶ機会を持たれ、新たな業務改善のアイデアを取り入れておられます。第三者評価は、毎年受診され、業務改善チェックシート等を用いての振り返りも実施されています。		