

アドバイス・レポート

令和元年 5 月 1 6 日

平成 3 0 年 1 1 月 2 4 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 社会福祉法人わち福社会 長老苑在宅介護支援センター 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>(通番 5) 法令遵守の取り組み 前回の第三者評価の受診結果等を踏まえ、遵守すべき関係法令についてわかりやすくリスト化し、職員がいつでも調べることができるように改善されていました。</p> <p>(通番 11) 労働環境への配慮 残業はほとんどなく、有給休暇やリフレッシュ休暇の取得を推進する等、労働環境に配慮されています。</p> <p>(通番 14) 地域への貢献 広報誌の全戸配布や、地域の催しへの協力、出張介護教室の実施など、地域に密着した活動を行っておられます。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>(通番 32) プライバシー等の保護 日頃よりプライバシーの保護等に配慮したサービス提供を心掛けておられますが、プライバシー保護や羞恥心に関する内容の勉強会が実施されていませんでした。</p> <p>(通番 35) 意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善 意見・要望・苦情等に対応し、サービスの改善につなげておられますが、対応・改善を行った内容について公開されていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・他の事業所と共同で勉強会を実施する等、学びの機会を得られることを検討されてはいかがでしょうか。 ・定期的に発行する広報誌等に、個人情報に配慮しながら対応・改善を行った内容を掲載することを検討されてはいかがでしょうか。

※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	2671500060
事業所名	長老苑在宅介護支援センター
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)	なし
訪問調査実施日	平成30年12月20日
評価機関名	一般社団法人京都私立病院協会

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)		理念及び運営方針について、事業所内に掲示や広報誌等への掲載、重要事項説明書や契約書への明記等により利用者・家族等に周知していることを確認しました。職員は朝礼で理念を唱和しています。また、各種会議の記録等から、組織としての意志決定がしっかり行われていることを確認しました。			
(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	B	
	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)		年次計画、中期計画が具体的な内容で作成され、会議の記録等で、課題を把握し、課題の達成に向けてしっかり取り組んでおられることを確認しました。なお、長期計画の策定についても検討されるとより良くなると思われます。			
(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。	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)		前回の第三者評価の受診結果等を踏まえ、遵守すべき関係法令についてリスト化し、職員がいつでも調べることができるように改善されていました。組織図において職務分掌等を明示していることを確認しました。			

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。	A	A
		(評価機関コメント)		全職員を対象にキャリアパスや職位、給与の一覧表等を作成し、職員のキャリア向上を図る仕組みがあります。また、資格取得や内部及び外部の研修会への参加に対する支援、教育体制に係るマニュアルの整備等、人材確保・育成に取り組んでおられることを確認しました。		
(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、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。	A	A
		(評価機関コメント)		タイムカードの記録等にもとづき勤務状況をしっかりと管理しています。残業はほとんどありません。有給休暇とは別にリフレッシュ休暇(年6日)があり、高い取得率になっています。育児休暇や介護休暇を取得できる体制が整備されています。業務効率化を図るためのソフトが導入されています。		
(3) 地域との交流						
		地域への情報公開	13	情報の公表やアンケート結果等についての事業所情報を地域住民に広報できていない。	B	B
		地域への貢献	14	広報誌、HP等にて事業所が有する機能を地域に還元し、貢献できていることを確認しました。	A	A
		(評価機関コメント)		老人クラブへの講師派遣、出張介護教室やよろず相談、防災訓練、季節の行事の実施など、地域に密着した活動を行っておられます。なお、事業所情報について個人情報に配慮して開示することを検討されてはいかがでしょうか。		

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
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)		パンフレットやホームページ等で情報提供を行っておられます。また、見学希望や問い合わせ等によりしっかり対応していることを記録で確認しました。		
(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)		重要事項説明書や契約書等を用いて利用者・家族に説明し同意を得ています。また、地域福祉権利擁護事業のパンフレットを設置するとともに、必要に応じて事業内容を説明しています。		

(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)		利用者と家族それぞれの希望を聞き、聞いた内容を個別援助計画等に反映していません。また、主治医や専門職の意見を聞き、定期的及び必要に応じて個別援助計画の見直しを行っています。		

(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)		受診の同行や退院カンファレンスについては、遠方の医療機関にも出向き連携を図っています。毎月、行政・医療機関・介護サービス事業所からなるサービス事業所会議を実施し、顔の見える関係を作り、地域の課題解決等に向けて共に取り組まれています。		

(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	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)		業務マニュアルや引き継ぎ手引書等がしっかり整備され、独自の自己点検表を用いて、内部監査とともに年1回見直しを行っていることを確認しました。サービス提供に係る記録に関して、保管・保存・持出し・廃棄等についての規程を整備するとともに、新人研修等で意識付けを行っています。		

(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、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)		感染症マニュアルを整備するとともに、感染症対策学習会を実施しています。保健所等から提供される感染症に関する情報をしっかり確認しています。感染症発生時には対策委員会で速やかに対応しています。		

(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	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。	B	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)		事故や緊急時の対応等について定めたマニュアルがあります。年に1回以上、施設内訓練や居宅内部研修、地域との連携を意識した防災訓練等を実施しています。		

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	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。	B	B
		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)		人権の尊重等を意識しながらサービス提供を行っておられます。プライバシーや羞恥心に配慮したサービス提供や援助方法に関する勉強会や研修会の実施について、他の事業所と共同で実施する等して学びの機会を得られることを検討されてはいかがでしょうか。		
(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。	B	B
		第三者への相談機会の確保	36	公的機関等の窓口にご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)		利用者・家族からの意見・要望・苦情等の改善状況について、個人情報保護に配慮しながら公開することで、より利用者・家族からの信頼を得られると思われます。		
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	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)		日々の打ち合わせや定期的な会議等でサービスの質の向上に向けて検討を行った結果等を、よりサービス提供に活かすことで、更なるサービスの質の向上につながると思われます。		