

アドバイス・レポート

平成 27 年 12 月 23 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 9 月 16 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（お多福便利堂）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) 個別状況に応じた計画策定</p> <p>利用者が指定される特殊な風呂掃除や院内介助など介護保険制度には馴染まないサービスについても、ケアプランに組み入れた上で、できる限り利用者や家族の希望に応えようと努められていました。</p> <p>利用者の自己負担金が現金での支払いのために、サービス提供責任者は必ず月に 1 回は利用者や家族と会うことになっていると伺いました。このことが、お互いに意見を交換する絶好の機会となり、利用者本位のサービス内容を組み立てる基礎になっていると感じました。</p> <p>2) 関係者との連携</p> <p>ケアマネジャーが、利用者情報の収集のために事業所に訪問に来られるような関係ができ上がっていました。</p> <p>また医療機関とは、受診時には主治医に受診時までの状態をメモで渡すような連携も行われています。</p> <p>この連携の強さが、良質なサービス提供の基盤になっていると思われまます。</p> <p>3) 地域との交流</p> <p>管理者の自宅の 1 階部分を事務所として使用されていることや、付近が昔ながらの地域商店街のため、地域と共に歩まれている印象を受けました。真向かいにある NPO 法人との居場所づくりの共同作業や、障がい者の授産所のパン販売、地域住民とともにエンディングノートを使用した終活学習会などの活動が如実に物語っているのではないのでしょうか。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>1) 組織体制</p> <p>有志で事業を立ち上げ、立ち上げ時やその後の経過の思いを法人理念に掲げ、分かりやすい状態で明示されるとともに、職員に周知されていました。しかし、その歴史性のために、合理的な経営システムとして確立されるには至っていない印象を受けました。</p> <p>2) 災害に備える取り組み</p> <p>事故や緊急時、災害発生時における対応等を定めたマニュアルは作成されていました。しかし、高台にあるなどの立地や地域性も関係するとは思いますが、災害に備える姿勢が弱く感じられました。</p>

様式 7

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>3) 質の向上への取り組み</p> <p>2001年に事業を開始して14年に渡り事業を行われていますが、第三者評価の受診は初めてであると伺いました。受診の目的は、サービスの質について振り返り、今後の向上に向けて取り組みたいとのことでしたので、今後も前向きに取り組まれることを期待致します。</p> <p>また、良質なサービスを提供しているにもかかわらず、残念ながら利用者の満足度を確認することが行われていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 組織体制</p> <p>利用者家族のために、障がい児者の施策である相談支援事業や放課後等デイサービスへの事業拡大を図って来られた経過をお聞き致しました。利用者本位の良質な生活や環境を利用者に提供したいという強い思いを感じました。</p> <p>しかしながら、事業体として安定的に運営し事業を継続することも、もう一つの重要な観点です。第三者評価の受診目的は、サービスの質についての取り組むことと同時に、後進の育成の意味合いもあると伺いました。中長期的な目標を設定した上で、創業時の思いを新しいメンバーに引き継ぎながら、事業の更なる発展を期待致します。</p> <p>2) 災害に備える取り組み</p> <p>管理者が個人で、地域のまちづくりネットに参加されているということでしたが、地域的には災害に対する意識はあまり高くないとのことでした。災害は忘れた頃にやってくると言われますので、たとえば、災害時に利用者の安否確認はどうあるべきかなど、事業所としてできることから災害発生時や減災への対策に取り組んでいかれたらいかがでしょうか。</p> <p>3) 質の向上に係る取組</p> <p>利用者中心のサービス展開を行っている事業者の中には、自分たちのサービス内容を第三者に見せることが得意でない事業者が少なからず存在し、また見せる必要性をあまり感じない事業者もありますが、利用者からの意見・要望・苦情の改善状況の公開や、利用者の満足度調査の公表は、利用者や家族にとっての更なる信頼につながります。</p> <p>今回初めて受診された第三者評価を振り返って、第三者からの見られ方や、逆に第三者への見せ方などをもう一度考えて頂ければ、次の新たな展開に結びつくのではないのでしょうか。</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)

※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	2671200224
事業所名	お多福便利堂
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)	
訪問調査実施日	平成27年9月25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。	B	B	
	(評価機関コメント)		有志で事業を立ち上げ、立ち上げ時やその後の経過の思いを法人理念に掲げ、分かりやすい形で明示されるとともに、職員に周知されていました。しかし、その歴史性のために、合理的な経営システムとして確立されるには至っていない印象を受けました。			
(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)		今後の事業継承が当面の課題とのことでしたが、毎月の業務改善会議で、計画や課題の達成程度や、その時々課題について分析評価や検討が行われています。			
(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)		事業を立ち上げた創業メンバーが中心となって、役割や責任を分担しながら運営にあたられていることが窺えました。			

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	A
		(評価機関コメント)		利用者の抱える課題に対して、タイムリーに専門的技術研修を実施されています。しかし、中・長期的な計画に基づいての研修体系の構築が必要と感じました。		
(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。	B	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。	B	B
		(評価機関コメント)		登録ヘルパーが中心のため、スタッフ本人の時間に合わせた業務の組み立てが行われています。		
(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)		管理者の自宅の1階部分を事務所として使用されていることや、付近が昔ながらの地域商店街のため、地域と共に歩ま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
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)		事業所の入り口に掲示板を設置し、必要な情報を提供されています。		
(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)		重要事項説明事項を活用して利用者、家族にサービス内容や料金について説明し、サービス利用に当たっては同意を書面で得られています。		

(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。	B	A
(評価機関コメント)		介護保険で補えないサービス内容については保険外サービスをケアプランに組み入れながら、できる限り利用者や家族の希望に応えようと努められていました。		

(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。	B	A
(評価機関コメント)		ケアマネジャーが情報収集のために事業所に訪問に来られるような関係ができ上がっています。また医療機関とは、受診時には主治医に受診時までの状態をメモで渡すような連携も行われていました。		

(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、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)		登録ヘルパーが職員構成の多くを占めるため、利用者一人一人の支援マニュアルも細かく作成されていました。一方で、利用者の自己負担金は現金での支払いのため、サービス提供責任者が必ず月に1回は家族と会うことになっていて、この時が家族と意見を交換する絶好の機会となり、きめ細やかな関係づくりが行われています。		

(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、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)		感染症対策マニュアルが作成され定期的に研修、伝達学習が行われています。また、職員に病気が疑われる時には、前日夜までのメール報告を促して二次感染を予防されています。		

(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	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	B
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)		事故や緊急時、災害発生時における対応等を定めたマニュアルは作成されました。しかし、高台にあるなどの立地や地域性も関係するとは思いますが、災害に備える姿勢が弱く感じられました。		

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
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)		排泄の介助を行う際のプライバシーや羞恥心への配慮についての研修を行うなど、利用者保護の取り組みはその時々重点課題に則して行われていましたが、「プライバシーとは何か」などプライバシーそのものに焦点をあてた取り組みが必要ではないでしょうか。		
(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。	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)		サービス提供責任者は、利用者から自己負担金を現金で支払いを受けるため、必ず月に1回は直接お会いすることによって利用者意向の把握に努められています。また、利用者家族のために、障がい児者の施策である相談支援事業や放課後等デイサービスへの事業拡大を図って来られた経過もお聞き致しました。		
(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。	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。	B	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。	B	B
		(評価機関コメント)		2001年に事業を開始されましたが、第三者評価の受診は初めてであると伺いました。受診の目的は、サービスの質について振り返り今後の向上に向けて取り組みたい、とのことでしたので、今後も前向きに取り組まれることを期待致します。		