

様式 7

アドバイス・レポート

平成 28 年 1 月 28 日

平成 27 年 10 月 29 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた
長老苑在宅介護支援センター居宅介護支援事業所 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

特に良かった点と その理由(※)	(通番 1) 理念の周知と実践 毎日の朝のミーティングにおいて理念を唱和する取り組みは、 理念に基づいたサービス提供を行う上でとても有効な取り組みです。 (通番 17) アセスメントの実施 基本に忠実でマニュアルが整っており、経験年数の差があっても 担当によって対応が違ふということがなく支援されていました。 (通番 18) 利用者・家族の希望尊重 個々の希望を踏まえて自立支援の観点からの的確な目標が定め られ丁寧な計画の策定がなされていました。 (通番 21) 多職種協働 計画書策定にとどまらず「サービス事業所会議」という会議が 関係機関や保険者医療機関など一同が介して定期的に行う体 制は大変良いシステムと思われます。
特に改善が 望まれる点と その理由(※)	(通番 4) 業務レベルにおける課題の設定 居宅支援事業所としての計画は策定されていますが、定期的な 評価や計画策定のための記録が確認できませんでした。 (通番 12) ストレス管理 ハラスメントに関する相談方法などについて、相談窓口や具 体的な対応方法などが職員に周知されていませんでした。 (通番 38) 質の向上に対する検討体制 対外的な会議への参加はできていますが、特定事業所加算の取 り下げによる影響で、事業所で定期的に行っていた会議等がう まく開催できなくなっています。

具体的なアドバイス	・ 居宅支援事業所の計画をより有意義にするためには、計画の達成状況を定期的に評価し、すべての職員で検討し、次年度の計画を策定するプロセスが大切です。また、評価や検討の内容が後からわかるように記録を残すことも大切です。 ・ メンタルヘルスの維持のためには、ハラスメント対策が重要です。 現在の状況では、職員は誰にどのように相談したらよいのか分かりません。困ったときに誰にどのように相談したらよいのか、また、相談後はどう対応してもらえるのか、相談による不利益はないのか、などについて職員に周知をお願いします。 ・ 加算を取るから行うのではなく、全職員が同じ方向を向いて改善への取り組む姿勢を持つことにより再び加算の取得も可能となり、職員のモチベーションも上がっていきます。そのために、人員確保が必要なら実績を残してケアマネジャーの増員を目指しましょう。
------------------	--

※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 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)	なし
訪問調査実施日	平成27年11月26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・職務指針（運営方針）は、施設内に掲示するとともに、広報紙等で周知しておられます。毎日朝礼で理念を唱和することは、職員が常に理念に基づいてサービス提供を行うことが出来る良い取組です。			
(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。		B	B
	(評価機関コメント)		事業計画は策定されていますが、業務レベル（居宅介護支援）の計画について、定期的な評価や計画策定のための会議録等が確認出来ませんでした。			
(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を行っている。		A	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)		組織図、管理規程で管理職の役割などを明確にしておられ、また、管理者自らも自己評価する仕組みがあることは素晴らしいことです。把握すべき法令について、責任者は理解されていますが、リスト化されたもの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
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	B
	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)		業務に必要な様々な資格について資格取得支援制度が用意され、資格取得に取り組みやすい職場となっています。職員研修は実施されていますが、具体的な研修計画がありませんでした。			
(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、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	B
	(評価機関コメント)		就業規則の遵守事項として、ハラスメントの禁止が記載されていますが、相談窓口、相談方法、対応方法などが職員に周知さ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	B
	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)		広報紙を通じ、理念や事業の取り組み状況を発信しておられます。また、地域の各種会議等に参加し、地域のニーズや状況の把握に努めておられます。情報の公開制度も上手く活用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でわかりやすく説明されています。写真やイラストなど高齢者の目から見てやさしい表現と思われます。		
(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)		重要事項説明書で料金説明などわかりやすく説明されていました。社会福祉協議会の権利擁護事業を推進されていました。		

(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)		基本に忠実な流れと記録を確認しました。計画書の定期的・随時の見直しに関してもきちんとマニュアル化されていました。同一法人内の居宅サービスからの個別援助計画書交付はできていますが、他法人からの計画書が一部抜けていたようです。			
(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)		医師との連携は受診時に立ち会ったり意見照会がきちんとできていました。包括支援センターや行政等からの意見照会や助言等も丁寧にされていました。			
(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	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	B	
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。	B	B	
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)		業務マニュアルは新人職員が見ても理解しやすくきちんと見直しができていました。ただ、利用者の記録の「持ち出し」として利用票や計画書も該当するといった認識でなかったため規定にありませんでした。また、特定事業所加算の取り下げ以降、定期的なカンファレンスが継続できていないことが課題です。			
(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。	B	B	
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)		事業所としての感染症対策や整理整頓などは十分でしたが「感染症である利用者」に対する対応や研修等職員教育がなかったようです。個々の対応でなく事業所として取り組みをお願いいたします。			
(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。	B	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。	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。	A	A	
(評価機関コメント)		「居宅介護支援」という特異性のある業務の中での事故の捉え方もマニュアルの中に加えていただき、その対応が主になることを理解していただくとより質の高い危機管理が目指せると思います。			

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。	B	B	
	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)		「高齢者虐待防止法」や「プライバシー保護」は優先順位の高い基本的人権の尊重に関する項目のため早急に理解を深める努力をしていただくとより細やかな支援が行えると思います。			
	(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。	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)		満足度アンケート調査を年1回行い、意見を拾い上げる仕組みがあります。意見箱の設置や居宅会議での検討、分析の結果を他事業所の結果と合わせて掲示や広報誌等で公開してみてもどうでしょうか。			
	(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	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。	B	B	
	(評価機関コメント)		独自の自己点検や内部監査のシステムがあるのでせっかく出た結果を分析検討した後は次年度以降の事業計画に反映できるように取り組んでみてください。			