

様式 7

アドバイス・レポート

令和 2 年 2 月 6 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 31 年 4 月 22 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訪問介護事業所）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
(※)

J R 山陰本線和知駅より、穏やかな山並みと田畑を眺めながら歩く事約 20 分の地に「社会福祉法人 わち福祉会」があります。平成 5 年 5 月に介護老人福祉施設として開設されました。現在は、特別養護老人ホーム長老苑と在宅福祉サービスとして、在宅介護センター・居宅介護支援事業・通所介護事業・訪問介護事業・短期入所生活介護事業を展開されています。

法人の理念として「私たちは個人の意向を尊重し多様な福祉サービスを総合的に提供できるよう創意工夫し、尊厳を保持しつつ自立した生活ができるよう援助します。」と表明しています。さらに、職務指針を 3 項目掲げ、日々のサービス提供に努めています。

特徴的なのは、訪問介護と通所介護の職員を兼務させていることです。人材を有効に効率よく調整されています。訪問介護の事業報告書の中に「デイサービスとの兼職については、当初戸惑いもありましたが、徐々に軌道に乗り、違う視点から利用者の様子を知ることができ良い支援につながりました。ケアマネージャーとも連携し細かな対応に心がけながら、在宅生活の安心安全な支援につなぐことができました。」と記載しています。

法人全体で、理念に基づき入居者・利用者・職員そして地域住民とともに互いに助け合いながら、介護サービスの提供に努めておられる姿を垣間見ることができました。

1 地域との交流・貢献

地域交流事業として「長老苑 H e c o r i n a」を定期的で開催しています。《へこりいなとは、座って休んでくださいという意味の方言です》。地域に根差した施設運営の一環として、入居者・利用者などと地域住民との交流の場を設け、平成 30 年度は約 130 名の参加が記録されています。移動動物園やゲームコーナー、屋台など子供や大人が楽しめるプログラムになっ

ています。また、介護保険制度や介護用品・住宅改修など介護についての相談コーナーも設けています。

地域貢献事業として「長老苑杯グラウンドゴルフ大会」を開催し約100名の参加者が記録されています。高齢者の健康維持・増進に向けた取り組みを実践されています。

また、自然災害時の援助に「災害時福祉避難所」を開設されています。非常用発電設備を整備したり、避難所への配食（弁当）など多方面に渡っての支援が実践されています。

法人として、地域に貢献されているとともに、地域住民からも施設に対して連携・協力体制が確保されています。老人クラブや家族会の方々による施設周辺の草刈りなどの掃除や窓ふきなどの「美化作業」です。また、長老苑後援会より送迎車両の寄贈があったりもしています。

お互いに「助け」「助けられる」関係がしっかりと根付いています。

2 人材育成と労働環境の整備

介護サービスの質の向上に対して、人材育成と労働環境への配慮が非常に重要になります。人材育成に関しては、キャリアパス制度を活用して、段階に応じた研修を行うと共に、年間研修計画に従って内部研修を実施している。また、外部研修の機会も設けています。職員は、キャリアパス制度や研修・資格取得などから、自分の将来像を見極めることができ、業務に対する意欲を高めることができます。

さらに、労働環境を整えることで「働きやすい職場」として離職率の低下につながり、質の高いサービスにもつながっていきます。

育児休業・介護休業など法令に即して取得ができ、有給休暇の取得も奨励されています。誕生日休暇の創設もされました。育児休業後や病気休業後の復職に対しては、上司が面談を行い本人の希望や状況に応じた職場や時間調整などを行い、働きやすい条件を整えています。定期的にストレスチェックも行い、必要に応じて「産業医」との面談の機会も設けられています。福利厚生には、互助会（法人）・共済会があり職員が活用しています。社会保険労務士による労働環境の改善についてアドバイスを受け、更なる労働環境の向上に努めています。職員の笑顔からも職場環境を推察することができます。

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>特に、望まれる改善点とはなりません。利用者からの意向（意見・要望・苦情）に関して、いくつかの意向は出ているものの、ほとんど個人に関わる事柄であり、他の利用者との共通点はなく公開することで、個人を特定するリスクをさけるために公開されていないとヒアリングで聞き取り納得いたしました。今後、他の利用者や家族などからの意向で、一般的に共通するような改善に向けての問題点（小さな事であっても）が出された場合には、個人を想定できないように配慮しながら玄関前の掲示板を利用して貼り出されたら如何でしょうか？</p> <p>また、「うれしかった」「楽しかった」「こんな事が良かった」など苦情的な事柄だけでなく、「利用者の前向きな生の声」が聴かれたことも広報誌「長老会」や掲示板を活用して公開されることで、地域との関係がより増してくると思われまます。提案させていただきます。</p>
	<p>※ 和知の地域においても、人口の減少は避けられない課題と思います。その中で「長老会」が柱となって、高齢者や子ども達との「交流の場」を企画し、また、地域住民も長老会を大切に守っていかうとされている姿を拝見いたしました。守り・守られ、助け・助けられる関係づくりが確立されていることに深く感銘いたしました。高齢・少子の渦巻く中で、ますますのご活躍を期待しております。</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	2671500060
事業所名	長老苑在宅介護支援センター 指定訪問介護事業所
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)	
訪問調査実施日	令和1年11月21日
評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会

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)		1. 法人の理念・運営方針を明確に定め、ホームページや広報誌で広く周知させている。職員は、朝礼などで唱和し日々のサービスにつなげられるように努めている。さらに、各個人の名札にも記載し、常に法人の「思い」を心にとどめられるように図っている。 2. 法人としての組織図を策定して、職位・職責を明確に示している。理事会・評議員会をトップに管理職会議・部室長会議・ヘルパー室会議などと共に人材育成委員会・感染症対策委員会などにおいて情報・意見交換を行い、双方向で報告・伝達を行って共有化を図り組織としての透明性を確保している。			
(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)		3. 法人として、地域に根差した運営を推進するために、先を見越した事業計画と共に単年度の事業計画を策定している。年度ごとに、法人を始め各事業部署の実施状況をくわしく「事業報告」として作成している。訪問介護事業所としても「訪問介護室会議」で毎月の具体的な目標を話し合い、良質な介護サービスを達成すべく努めている。 4. 訪問介護室会議で具体的な計画を策定すると共にモニタリング（振り返り）を行い、必要に応じて見直しも行っている。ケース会議では、利用者の状況を検討して全職員が情報を共有している。課題の達成に向けて内部研修を行っている。			
(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)	<p>5. 管理者は、常に遵守すべき法令などを行政からの通達やワムネットから取得して「法令遵守」に努めている。職員が必要に応じていつでも閲覧できるようにリスト化している。部室長会議でも、新しい情報を共有し訪問介護室会議の研修で職員に周知させている。</p> <p>6. 管理者は組織図や管理規定により、職位・職責を明確に示している。部室長会議や訪問介護室会議に出席し、意見を述べると共に職員からの意見も聞きとっている。さらに、意見箱の設置や個人面談でも職員の要望や意見を聞き取る機会にしている。他部署の管理者が個人面談を行い、話しやすい雰囲気をつけている。職員の意見などを聞き取る機会を多く持ち管理者として事業運営が円滑に行えるように努めている。</p> <p>7. 管理者は、訪問介護職員から随時報告を受ける体制を持っている。携帯電話（フリーダイヤル）を使って速やかな連絡・報告を受けている。事務所内に、その日の行動表を掲示して不在時でも連絡を受け、事例に応じて速やかな対応の指示を出している。</p>
--	------------	--

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)		<p>8. 人材の確保・育成に関しては、法人本部で管理・整備を行っている。質の高い介護サービスを提供する手法として「キャリアパス制度」を取り入れている。この制度により、職員は自己の歩む方向性を見出し、将来の予想図を描くことができ、与えられた職務の遂行に励むことができる。また、資格取得に関する支援も定められており、自己の努力によって評価を受けることができる。当法人では、訪問介護と通所介護の兼務制度を設けており、より幅広い介護技術の習得と共に、質の高い人材確保と育成につなげている。</p> <p>9. 年間研修計画に基づき、法令遵守・接遇・身体拘束ゼロ・人権問題など計画的・継続的に内部研修を実施している。事例に応じて外部研修を受ける機会を設けている。日常的にも職員間で気づいていたことを話し合い介護サービスの提供に反映させている。</p> <p>10. 実習生受け入れに関する基本姿勢を明文化している。「実習生受け入れマニュアル」も作成しており、教員や中学1年の福祉体験・2年の職場体験など受け入れている。</p>			
(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)		<p>11. 労働環境の整備により離職率の低下につながり、さらに質の高い介護サービス提供につながっていることから、当事業所においても法人で職員の労働環境状況を管理・把握している。法令に従って、育児休業・介護休業の取得を定めている。育児休業明けには、時間短縮に配慮して働きやすい配慮をしている。有給休暇の取得と共に、誕生日休暇を創設し「こころのゆとり」が持てるような試みもしている。</p> <p>12. 定期的にストレスチェックを行っている。事案に応じて産業医がヒアリングを行い適切なアドバイスをしている。意見箱の設置や上司との面談で職員の「思い」を聞き取る機会も設けている。社労士などの外部の専門家による電話相談の窓口も案内している。福利厚生として、互助会（法人）・共済会に加入している。職員旅行や忘年会は2回に分けてできる限り全職員が参加できるような配慮もしている。休憩室も設けられている。ハラスメントに関する相談窓口が定められている。安全衛生委員会を設け、職員の労働状況を把握し「働きやすい職場作り」に努めている。</p>			
(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)		13. 14. ホームページ・パンフレット・広報誌などでくわしくわかりやすく事業所の情報を提供している。訪問介護職員が通勤途上「認知症の方」を見つけ保護する経験を何度か持っているように、常に地域住民とのつながりを大切にしている。地域交流事業として、長老苑「Hecorina」(へこりいな：地方の方言で、座って休んで下さい)を開催し、屋台やゲームコーナー・移動動物園など、盛り沢山の催しを地域住民に提供し、職員と共に「秋の楽しいひととき」を喜んでもらっている。年に1度開催し大勢の地域住民が参加している。また、地域貢献事業として「長老苑杯グランドゴルフ大会」を主催し多くの地域住民の参加がある。出張介護教室を開いたり、自然災害時の福祉避難所となって、被災者の受け入れを行っている。さらに災害ボランティアとして、避難所への配食弁当を提供している。多方面に渡っての地域貢献を実践している。		

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)		15. ホームページやパンフレット・広報誌・ちらしなどで事業所の情報を提供している。問い合わせなどについては、相談受付ノートに記録して参考にしている。		

(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)		16. サービス内容や料金などについては、契約書・重要事項説明書に詳しく記載し、利用者・家族などに説明して理解を得た上で同意の署名・捺印を受けている。権利擁護の取り組みについては、社会福祉協議会の協力を得ている。		

(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。	B	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)		17. 18. 19. 20. 担当の介護支援専門員からの情報とともに、訪問介護事業所としての面談を行い、家屋状況や生活状況などを含めた必要な情報をアセスメントシートにまとめている。担当介護支援専門員が中心となって開催するサービス担当者会議に出席し、他の介護サービス事業所と情報・意見交換を行い、より具体的な情報を得て個別援助計画などを策定している。策定にあたっては、居宅介護計画に沿った内容となっている。また、利用者本人・家族などの意向も反映させている。必要に応じて医療関係者からの情報も得ている。定期的にケース会議を開き介護サービス提供の状況を検討している。アセスメントも定期的に見直し状況に応じて個別援助計画の見直しにつなげている。利用者などに心身の状況に変化があれば、速やかに担当介護支援専門員との連携で計画の見直しなどを行っている。		

(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)		21. 医療関係者からの情報は主として、担当介護支援専門員や家族などから得ている。サービス担当者会議や地域ケア会議などで、他の介護事業所などとの連携を図っている。		

(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)		22. 業務マニュアルは「訪問介護の仕事内容（サービス内容）について」として細かくわかりやすく記載されている。誰でもが、安心して安全に支援ができる「支援方法」となっている。サービス提供状況は、訪問介護室会議で話し合っている。定期的に見直しを行っている。 23. 利用者一人ひとりのケース記録は個人ファイルに整備されている。利用者の記録類の保管は書庫に保存し施錠している。法人の文章取扱規定により、保存、持ち出し、廃棄などを定めている。 24. 訪問介護室会議やケース会議、ミーティングなどにより情報の共有化を図っている。会議に欠席した場合には、各会議録により情報を得ている。日常的にも、気づいた事は管理者などと話し合っている。その上で必要な情報は全職員に伝達している。 25. 基本的には、サービス担当者会議は利用者の居宅で行うことから、利用者・家族などとの情報交換が出来ている。連絡ノートなども活用している。		

(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)		26. 法人内に感染症対策委員会を設け、感染症予防に努めている。感染症対策マニュアルを整備し、職員会議で職員に徹底させている。特に予防を大切にしていることは、インフルエンザなどの流行期に入ると感染症対策委員会の開催を増やしていることから推察することができる。訪問介護職員にも、感染症対策キットを携帯させている。 27. 事務所内の書類や備品は整理整頓されている。事務所内の掃除は臨時職員が行い、受水槽清掃は外部業者に依頼している。事業所全体に清潔感がある。		

(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。	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)		28. 29. 緊急時事故対応マニュアルを作成し「緊急時対応」についての内部研修を行って全職員に周知させている。事故・緊急時の対策責任者や指揮命令系統を明確に示している。 事故およびヒヤリハット報告書を作成している。報告書には、氏名、発生日時、介護度、年齢、性別、場所、時間、発生状況、原因、具体的な対応策などを記載欄を設け、事故などの内容の検討や再発防止に活用している。 30. 「災害発生時対応マニュアル」を作成し、法人内の他の事業所とも協力体制を確立している。災害発生時対策会議や避難訓練にも参加している。土砂災害危険地域となっており、消防署などとも連携体制を持っている。原子力総合防災訓練にも参加している。福祉避難所を開催して地域住民を受け入れている。また、災害避難所への配食弁当の提供や災害ボランティアの派遣を行っている。		

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)		31. 32. 利用者個人の人権や意向を尊重したサービスの提供については、理念や運営方針に明記して実践につなげるように努めている。また、年間研修計画に基づき、人権・接遇・身体拘束・虐待などの研修を行って「人権の尊重」「プライバシーなどの保護」について全職員に周知させている。利用者の行動を抑制するような、声掛けや言葉遣いにも配慮している。特に、排せつや入浴時の支援を行う時には、プライドを傷つけたり羞恥心を抱かせないように心がけた支援を行っている。 33. 訪問介護は京丹波町を中心としているが、地域外で希望があれば受けるように努め、30分程度の距離であれば受託している。介護サービス利用などの相談があれば対応し、相談ノートに記録している。万が一受けられない場合には、その理由を分かりやすく説明している。		

(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てている。	B	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)		34. 35. 36. 利用者アンケートや意見箱の設置をしている。定期的に訪問したり、サービス担当者会議が利用者や家族などからの意見を聞く機会になっている。また、担当介護支援専門員からの情報もある。利用者からの意向については、訪問介護室会議で話し合っている。また、苦情処理マニュアルに沿って速やかに対処する仕組みがある。重要事項説明書に「サービスに関する苦情等」として、利用者相談・苦情担当の責任者名を明記している。その他、市町村など公共機関の苦情に関する窓口を紹介している。電話での場合には、電話受付ノートに記載している。利用者や家族などには、介護サービスの利用開始時に契約書や重要事項説明を用いて「苦情受けつけ窓口」などについて説明して周知を図っている。苦情の内容としては、個人的な事案が殆どで一般に公開し難いものになっているため、公開していないが、一般に共通する事案であれば公開する仕組みはある。		

(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てている。	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。	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)		37. 38. 利用者の満足度アンケートは定期的に行い、訪問介護室会議でアンケートの分析、検討を行い課題を明確にして、サービスの質の改善に努めている。内容は、部室長会議にも報告し法人全体で共有している。次年度の事業計画にも反映させるように努めている。併設の他の事業所や京丹波町ヘルパー会議・地域ケア会議などに出席し情報・意見交換を行っている。 39. 自己評価の実践や、法人内の内部監査を受けるとともに「きょうと福祉人材育成認証制度」の認証を受けるなど、積極的に円滑な事業運営をめざしている。定期的に第三者評価を受診している。		