

様式 7

アドバイス・レポート

平成 29 年 11 月 29 日

平成 29 年 7 月 31 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた「医療法人啓信会 ヘルパーステーションリエゾン四条」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、理念を実践に活かすために、職場のチーム力を高め、取り組まれています</p> <p>○ 事業所理念「心あたたかく微笑みのある暮らしサポート」を掲示し、実践出来るように会議等で周知を図り、所長をはじめ全職員が日々のサービス提供の中で意識して取り組んでいます。サービス提供責任者は、担当の利用者の状況に応じ、積極的にチームカンファレンスを開催し、所長も交え各担当ヘルパーとのコミュニケーションを密に図りながら、利用者の暮らしをチームでサポート出来るようにしています。また、スタッフヒアリングからも話しのしやすい職場であり、諸会議でも活発な意見交流がされていることが伺えました。</p> <p>2、専門家と連携して、利用者の自立を支援するケアができています</p> <p>○ 利用者状況は法人規定のアセスメント様式に詳細に記録し、特に利用者の出来ること、支援が必要な事を見極め、自立支援につなげています。個別援助計画は本人・家族の希望を尊重し、利用者が出来そうな事柄については、「共に行う」ことで機能維持の効果をあげるなど、質の高いケアを提供されています。</p> <p>○ また、支援方法については、専門家に適宜連携を取り、特に医療処置（訪問介護で可能な）が必要なケースは、主治医や訪問看護師と積極的に情報交換されています。</p> <p>○ モニタリングは、毎月サービス提供責任者が訪問して実施し、各利用者担当ヘルパーからも月 2 回状況報告をうけ、状況把握に役立てています。ケアマネジャーとは、毎月把握したことや利用者に変化が見られるときにもその都度報告し、意見を聴くなど、連携をよく取られています。</p> <p>3、休憩所が整備され、職員の交流の場となっています</p> <p>○ 休憩所が事務所 1 階に設置されて、ヘルパーがサービス提供の合間に自</p>
-----------------------------	--

	<p>由に活用でき、リラックスできるとともに、仕事の悩みなど職員間の意見交流の場となり、職員のストレス解消にもつながっています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1、事業所が持つ専門的な技術や情報を地域に提供されることが望まれます</p> <p>○ 地域での数々の連絡会に参加し、他職種との連携や地域ニーズ把握に努めておられますが、事業所が持つ専門的な技術や情報を地域に提供されることが望まれます。</p> <p>○ 地域への事業所情報は、情報公表制度により毎年更新・公開されていますが、ホームページやパンフレット等で事業所独自の取り組みを開示されていないのが残念に思います。</p> <p>2、地域との連携を意識した災害への対応について</p> <p>○ 防災マニュアルが作成され研修も行っておられますが、地域との連携を意識したマニュアル作成や防災訓練がなされておりません。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1、事業所が持つ専門的な技術や情報等を地域に提供されることが望まれます</p> <p>○ 商業地域に立地している為、どうしても地域との交流が乏しくなりがちのことですが、町内会に加入し地域の催しに参加するなど積極的に地域の方々と交流機会を持たれています。地域貢献に関しては、地域包括と連携して「介護教室」開催を計画されており、早期開催が望まれます。それに合わせ、事業所機関誌を発行し、開催情報等を地域に配布したり、人通りの多い商業地域の特性を生かし、事業所建物前の掲示板に介護関連の諸情報を掲示するなど、されてはいかがでしょうか。事業所情報の発信や専門性を生かした地域への益々の貢献に期待しております。</p> <p>○ また、近隣にある法人経営の医療機関と連携し、専門的な医療情報を含めた地域への発信も試みられてはと思います。すでに訪問介護事業所として地域に根付かれていますので、事業所の特徴、魅力を、ホームページやフェイスブック等を開示したりされるのも一案かと思えます。</p> <p>○ 利用者からの意見・要望等に対する改善状況について、個人情報保護に配慮しながら事業所前掲示や機関誌、ホームページ等にて公開されると、地域の方々の信頼もさらに増すものと思われれます。</p> <p>2、地域との連携を意識した災害対策について</p> <p>○ 緊急時や災害時に向け、独居利用者については、各担当民生委員と日頃</p>

	<p>から連携を取り、近隣の協力者を緊急連絡先にするなどの対策を継続されています。また、事業所内で、消防署員による研修を毎年受けておられます。都市密集市街地に事業所が立地していますので、近隣の介護施設とも連携し、地域との連携を意識したマニュアルや訓練の早期実現に期待いたします。</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)

※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	2670400486
事業所名	医療法人啓信会 ヘルパーステーションリエゾン四条
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)	介護予防訪問介護、居宅介護支援
訪問調査実施日	平成29年10月19日
評価機関名	NPO法人きょうと介護保険にかかわる会

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思決定を行い、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 法人理念・運営方針をもとに、「心あたたかく微笑みのある暮らしサポート」という訪問介護部の理念を掲げ、事業所内に掲示しています。運営方針と併せて朝礼・ヘルパー会議や面接時に職員への周知を図り、理念・運営方針に沿ったサービスの提供を心がけています。 ② 理事会が定期的開催され、法人全体の意思決定を図っています。事業所からは所長を含む2名が運営会議に出席し、ヘルパー会議で得られた現場の意見を述べる機会があります。また、決定内容を職員に周知しています。サービス提供責任者会議が設けられており、各事業所の情報や意見が交換される場があります。職種ごとの職務権限についても明確に規定されています。		
(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)			③ 介護サービスの向上に向けた事業計画書は、単年度と中・長期計画が策定されています。利用者聞き取りチェックリストで利用者ニーズの把握とサービスの質の確認を行い、各種会議を経て事業計画に反映しています。 ④ 「自己管理目標シート」を活用し、全職員（登録ヘルパー含む）が個人ごとに設定された課題に取り組み、面接にて達成状況を定期的に確認しています。		

(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 法人独自に「倫理要綱」を定めています。必要な法令等はファイリングし、職員がいつでも調べることができる環境が整えられています。また内部研修で法令遵守について学ぶ機会を持たれています。</p> <p>⑥ 所長は自らの役割と責任を自覚し、職員に対しリーダーシップを発揮されています。またヘルパー会議や定例会議を通して職員との意思の疎通を図っています。</p> <p>⑦ 管理者・サービス提供責任者は、事業の実施状況把握に努めており、必要に応じて、携帯電話で全職員といつでも連絡できる体制があります。緊急時連絡網や事故対応マニュアルが整備され、迅速に指示・対応しています。</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。	A	A
(評価機関コメント)		<p>⑧ サービス提供責任者全員が介護福祉士の資格を持ち、また法人内に教育機関「ケアスクールリエゾン」があり、費用の3割負担など資格取得支援制度があります。</p> <p>⑨ きょうと福祉人材育成認証制度の認証を取得しており、キャリアパス制度に基づく人材育成の仕組みがあります。「自己管理目標シート」や「自己チェックシート」により職員一人一人に気づきを促し、サービス提供責任者による面談で助言しています。</p> <p>⑩ 実習生受け入れマニュアルは整備され、毎月ヘルパースクール(法人内)の実習生を受け入れています。また法人内で実習指導者に対する研修を実施しています。</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	A
(評価機関コメント)		<p>⑪ 残業は残業管理票で毎月集計しチェックされており、有休の消化率はほぼ100%となっています。キャリアパス面接にて各自の意向を確認し、把握しています。朝礼時にストレッチ体操を行い、また毎年「腰痛体操」を研修に取り入れるなどして、職員の健康に気をつけられています。</p> <p>⑫ 産業医による相談体制は確保され、職員に周知されています。法人では専門のカウンセラーによるメンタルヘルスの研修を管理者等を実施しています。休憩室については、3年前に建物1階に休憩室を設置し、ヘルパーがくつろげる環境を整備するなど、前回の第三者評価のアドバイスを受けて改善が図られています。</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。	B	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。	B	B
(評価機関コメント)		<p>⑬ 事業所概要は、法人のホームページやパンフレット、ヘルパーステーションリーフレットで開示し、事業所の公表情報も毎年更新しています。しかし、事業所独自の地域に向けた情報発信が不十分です。</p> <p>⑭ 地域の催しや地域連絡会に参加し、地域ニーズの把握に努めています。地域貢献については、介護教室など地域包括と連携して取り組んでいきたいという思いを持っておられますので是非実現され、地域での活躍に期待します。</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

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)		<p>⑮ ホームページやパンフレットで法人の情報が提供され、リーフレットや重要事項説明書で事業所のサービス提供内容を示しています。ホームページで事業所の活動内容等がよく分かるよう、より一層の充実が望まれます。</p>				
(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)		<p>⑯ 総合事業の種類、費用や加算についてはリーフレットや重要事項説明書を用いて説明しています。介護度変更の際は丁寧に説明し同意を得ています。判断能力に支障のある利用者に関しては、後見人（保佐人）と契約を結んでいます。</p>				
(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)		<p>⑰ 利用者状況は法人規定のアセスメント様式に詳細な記録をしています。更新時や利用者の状態に変化があるときにはアセスメントの見直しを行い、特に利用者の出来ること、支援が必要な事を見極め、自立支援につなげています。</p> <p>⑱ サービス担当者会議には本人の参加があり、個別援助計画は本人・家族の希望を尊重し、同意が得られています。</p> <p>⑲ 支援方法において、専門家の意見が必要な場合は適宜連携を取り、より良い介護ができるように努力されています。特に医療処置（訪問介護で可能な）が必要なケースは、主治医や訪問看護師と情報交換を行い、個別援助計画に反映して実施しています。</p> <p>⑳ モニタリングは、毎月サービス提供責任者が訪問して実施しています。各利用者の担当ヘルパーから月2回実施報告があり、モニタリングに役立っています。ケアマネジャーには毎月把握したことを報告し、利用者に変化が見られるときにはその都度報告しています。目標の達成度に応じ、サービス計画の見直しが行われています。</p>				

(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)		⑳ 担当者会議には必ず出席し、医師や看護師などの意見を聞き、利用者情報の共有が行えています。各利用者のケアマネジャーを通して主治医や他事業者等と連携がとれています。地域包括支援センターをはじめ、行政や関係機関、民生委員等と有機的な連携を取る努力をよくされています。また、各利用者宅に連絡ノートを置き、家族や他事業所間の情報交換に活用されています。		
(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)		㉑ マニュアルは各項目毎に整理され、毎年見直しをしています。業務マニュアルはヘルパー研修等にも活用し、職員全員が周知できるようにしています。 ㉒ 各ヘルパーから利用者の状況や支援内容は適切に報告され、サービス提供責任者は、その内容を各利用者の支援経過記録に整理して記載しています。個人記録は法人の管理規定に従い、適切に管理されています。 ㉓ 朝礼時に利用者の変化等、情報を職員間で共有し、サービス提供責任者は各担当ヘルパーに報告しています。利用者の毎月カンファレンスを開催し、情報交換や意見交換を行い、欠席者には口頭や議事録・申し送りノートの確認押印にて情報共有しています。 ㉔ 利用者の家族等とは、毎月のモニタリング訪問や電話で、また、利用者宅にノートを置き情報交換をしています。遠方の家族については、必要時に電話連絡にて状況報告等が行えています。		
(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)		㉕ 感染症マニュアルが整備され、毎年感染症予防の研修を行っています。各種対策グッズを常備し、活用しています。感染症がある利用者については、対策を講じサービスの提供を行っています。 ㉖ 事業所内は当番制で清掃を行い、整理整頓され、清潔が保たれています。感染症対策用品等が常時補充できるように整備されています。		

(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。	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)		㊸ 「事故緊急対応マニュアル」「事故予防マニュアル」「防災マニュアル」が整備され、訪問先での対応も含め、毎年研修を実施しています。 ㊹ 事故報告書及びアクシデント・インシデント報告書(ヒヤリハット含む)は、定例会議で分析、原因の究明や解決策について検討し、サービス改善につなげています。 ㊻ 防災マニュアル(台風・水害・地震等の自然災害を含む)をもとに内部研修を実施していますが、地域との連携を意識したマニュアル作成や訓練などが実施されていません。独居利用者については、各担当民生委員と日頃から連携を取り、近隣の協力者を緊急連絡先にするなどの対策を継続されています。		

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。	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)		㊼ 利用者の意思の尊重や尊厳の保持については、法人の運営方針の中で重点課題として取り組んでおり、事業所では内部研修や「セルフチェックシート」の活用で利用者本位のサービス提供を心がけています。また身体拘束・虐待防止については、研修・業務マニュアル等で職員に周知されています。 ㊽ プライバシーの保護については、各ヘルパーは「セルフチェックシート」で確認し、また外部研修への参加や内部研修で問題意識を高めています。サービス提供責任者は利用者へのヒアリングを行い、プライバシーや羞恥心に配慮したサービスが行えているかチェックしています。 ㊿ 新規申し込みは必ず引き受け、可能な限り時間常やヘルパーの調整をしています。			

(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。	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	B
第三者への相談機会の確保	36	公的機関等の窓口で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)		<p>③④ 利用者の意見・要望・苦情は、各ヘルパーからの報告やサービス提供責任者による毎月のモニタリング時と年1回の利用者聞き取り調査(チェックリスト)により収集しています。</p> <p>③⑤ 得られた意見・要望・苦情は職員で共有すると共に、定例会議等で協議し、迅速に対応しています。事業所で対応しかねる課題については、法人に報告書をあげ、法人全体の課題として討議されています。しかし、改善状況等を、個人情報に配慮しながら公開するには至っていません。</p> <p>③⑥ 第三者や公的機関等への苦情・相談窓口については重要事項説明書に明記し、利用者に周知されています。</p>		

(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。	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)		<p>③⑦ 毎月のモニタリングや年に一度の聞き取り調査で利用者の満足度を収集しています。把握した内容は、事業所での改善や法人全体のサービスの質の向上に役立っています。</p> <p>③⑧ サービスの質の向上の取り組みは、毎月のヘルパー会議での意見も含め定例会議で検討し、得られた事業所課題は、サービス提供責任者会議・運営会議で取り上げ検討される仕組みがあります。</p> <p>③⑨ 全職員による「セルフチェック」を毎年実施し、定期的に第三者評価を受診されています。法人内に「業務改善委員会」が置かれ事業所の評価を実施しています。</p>		