

アドバイス・レポート

平成 31 年 1 月 7 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 30 年 11 月 2 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（**京都福祉サービス協会太秦事務所**）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) 継続的な研修・OJTの実施</p> <p>資格取得支援対策は、法人として受験対策講座の開催や、取得費用の事業所負担などの取り組みが充実していました。プリセプター研修や経験年数に応じた研修が整っていることが、質の高いサービスを生み出しているようです。また、サービス提供責任者は3カ月間サポートが付き、実践的な研修を受けることで、多数のヘルパーをまとめる高いマネジメント能力の獲得につながっているようです。</p> <p>2) 労働環境への配慮</p> <p>年次有給休暇がとりやすいように時間単位での有給休暇の取得制度や、NO残業デーの設定がありました。直行直帰のヘルパーが事務所に立ち寄った時にサービス提供責任者が声をかけて事務所に立ち寄りやすい雰囲気を作り、ヘルパーの定着にも力をいれておられます。</p> <p>事務所で業務をしている際に「大きい声で独り言を言う」ことで、ストレスをため込まず、心情を吐露できる職員環境となっているようです。</p> <p>3) サービスの質の向上の取り組み</p> <p>太秦事業所は、訪問介護と居宅介護支援の2事業を行われていますが、毎年交互に第三者評価を受診し、サービスの質の向上に取り組まれています。今年度は、身体介護力の向上を掲げてプロジェクトを立ち上げ、介護保険法の目的である自立支援介護につながるよう努められています。この自立支援の視点に立って「援助の細分化シート」の作成や手順書の見直しなど、ヘルパーの身体介護の向上や利用者への観察力を高めておられます。また、非常勤ヘルパーも喀痰吸引の研修を受け、医療ニーズのある利用者の受け入れも行われていました。</p>
-----------------------------	--

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1) 利用者の意見・要望等の改善状況についての公開</p> <p>利用者や家族アンケートが行われていて、分析もされ事業所の傾向や課題が理解できるツールとしての役割も担っていました。また、アンケートの記述部分については、タイムラグがおきないように法人が取りまとめて直ちに事業所が閲覧できる仕組みとなっていました。改善状況については公開されていませんでした。</p> <p>また、法人全体でアンケートを実施し結果を取りまとめられているため、事業所単位で利用者の意向や満足度を直接把握しているという意識が弱いように感じられました</p> <p>2) 災害時の地域との連携</p> <p>災害発生時の緊急マニュアルや、職員の出勤優先順位、利用者の安否確認名簿などが整備されるなど、最近の災害が多い中で現実的に対応できるマニュアルとなっています。しかし、地域を意識するという意味では若干弱く感じました。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 利用者の意見・要望等の改善状況についての公開</p> <p>アンケートの調査結果は、機関紙やホームページなどで公開されていますし、アンケートは分析され事業所の傾向や課題が理解できるツールとしての役割も担っています。また、アンケートの記述部分については、タイムラグが起きないように法人が取りまとめて直ちに事業所が閲覧できる仕組みとなっていました。</p> <p>改善状況については、今年度は公表の計画があるとお聞きしましたので、今後の対応を期待いたします。今後事業所単位での満足調査を実施されたら、より一層サービスの向上に役立てられるのではないのでしょうか。</p> <p>2) 災害時の地域との連携</p> <p>地域の中では町内の祭りの寄付や参加など、日常的に関わりを持たれ地域の中で事業所が認知されてきたとのことでした。今後は、災害時の事業所建物への被災者の一時受け入れなど、事業所機能を活かす取り組みを考えられてはいかがでしょうか。</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	2670200175
事業所名	京都福祉サービス協会 太秦事務所
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)	居宅介護支援
訪問調査実施日	平成30年11月29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。	A	A	
	(評価機関コメント)		1)「くらしに笑顔と安心を」という法人の理念のもと、事業所としての目標や事業計画が策定されています。2)組織としての意思決定は、トップダウンの方針決定と、チーム会議、事務所会議、エリア会議というボトムアップが組み合わされて行われていました。			
(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)		3)4)法人の事業方針のもと、事業所としての事業計画などを策定されています。今年度は、身体介護力の向上と所属意識の向上を中心課題にプロジェクトを行い、職員の研鑽に努められています。また、利用者や家族、関係機関へのアンケートを実施し、その結果も加味して事業計画を策定されていました。			
(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)		6)リーダーは、会議の進行や研修実施の際にチームメンバーを引き付ける創意工夫をし、サービスの向上につながるチームビルディングが行われています。サブリーダーも、担当職員への関わり方について、職員ヒアリングから高いマネジメント能力を有しておられ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。	A	A
		(評価機関コメント)		8) 資格取得支援対策は法人として受検対策講座の開催や、取得費用の事業所負担などの取り組みが充実されていました。9) プリセプター研修や経験年数に応じた研修が整っていることから、その後の高いマネジメント力につながっていることが窺えました。		
(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、スタッフが充分に休むことができ、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)		11) 年次有給休暇がとりやすいように、時間単位で取得できるようになっています。12) 直行直帰のヘルパーが多いため、ヘルパーが事務所に立ち寄った際にはサービス提供責任者はヘルパーの話を聞くようにされています。週に1度NO残業日を設定されていました。福利厚生の日帰り旅行の参加率も高く職員間の交流がなされています。		
(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)		13) 事業所の概要はホームページやパンフレットにわかりやすく開示されています。また機関誌等にホームヘルパーの内容が記載され周知に努められています。14) 地域ケア会議の参加や会議室の使用など事業所機能を地域に提供されています。		

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
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) サービス内容や事業所の概要について、ホームページやパンフレットで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)		16) 契約書や重要事項説明書はわかりやすく記載されたものになっており、サービス提供内容や料金が明示されています。権利擁護の研修への参加も行われ、成年後見を利用されている方の契約も確認しました。		

(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)		17) 自立支援の援助に力を入れる中で、利用者のできることに、ヘルパーと共に行っていることなどを明確化し、援助に活かしておられました。19) 理学療法士などと連携を図りサービス提供に活かしておられました。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)		21) 退院時のカンファレンスの参加や入院時の連絡など関係機関との連絡を密にとられています。32時間以上勤務するヘルパーには、喀痰吸引の研修を受けてもらい吸引を要する利用者の支援に対応されています。		

(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)		22) 自立支援の視点に則って手順書が整備されていました。23) 個人ファイルの持ち出しは禁止され、終業時はキャビネットに施錠されています。24) 朝夕の申し送りやパソコンでの情報共有が綿密にされています。		

(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)		26) 感染症マニュアルが整備されています。感染症に罹患されている利用者の受け入れにあたり、保健師を呼んで感染症の学習会を開催し、ヘルパーが偏見を持たず安心・安全に支援にあたるよう取り組みをされていました。27) 事務所内は整理整頓を意識され、物品の収納場所を決めておられ気持ちよく使えるよう努力されていました。		

(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)		30) 災害発生時のマニュアルの中で、職員の出勤優先順位や利用者の安否確認が必要な名簿が整理されており、より実践的に使えるものとなっていました。地域との連携した訓練等については確認できませんでした。		

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
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) 人権研修や倫理研修から、利用者の尊厳を支える事業所の姿勢を垣間見ることができました。研修では、虐待防止マニュアルや個人情報保護マニュアルの内容が職員に理解され、行動として行うことができるような工夫がなされていました。		
(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。	B	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)		35) 法人により、利用者や家族アンケートが行われていて、外部の意向を積極的に確認していく意欲を感じました。アンケートは分析され、事業所の傾向や課題が理解できるツールとしての役割も担っています。事業所に対する利用者の意見・要望を内容とするアンケートの記述部分については、タイムラグの起きないように法人が取りまとめて直ちに事業所が閲覧できる仕組みとなっていました。改善状況については公開されていませんでした。		
(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。	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	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)		39) 太秦事業所は訪問介護と居宅介護支援の2事業を行っていますが、毎年交互に第三者評価を受診し、サービスの質の向上に取り組まれています。今年度は、訪問介護では、身体介護力の向上を掲げてプロジェクトを行い、介護保険法の目的である自立支援介護につながるよう努められています。		