

アドバイス・レポート

平成 30 年 4 月 21 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 2 月 7 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（**十四軒町の家 小規模多機能ホーム**）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

特に良かった点とその理由 (※)	<p>1) 理念に基づいた事業運営</p> <p>平成 21 年の小規模多機能型居宅介護事業所としての開所以来「大切な人にこの場所を」という事業所理念に基づき、併設のデイサービス、グループホームと連携して、住み慣れた地域で暮らし続けることを支える事業所作りに取り組まれてきました。近年では更に、理念の中の「人」を利用者だけでなく、家族、職員、地域の人も含めた「人」のための事業所作りに取り組まれています。特に職員に対しては、職員の声も反映した休憩スペースの確保や、面接シート「自己申告書」を活用した職員の声の丁寧な聴き取りなどを実施されるなど労働環境に配慮した取り組みを行われており、職員の満足度も高く、結果的に利用者に質の高いサービスを提供できることにも繋がっていることが窺えました。</p> <p>2) 質の向上への取り組み</p> <p>今回は小規模多機能型居宅介護としての初めての受診でしたが、これまでの併設の介護サービスの評価受診の結果も受けて、ここ数年で様々な運営上の改善をしてくれていることが確認できました。職員が閲覧しやすい場所への関連法令集の設置や、職員面談の仕方の工夫、より地域密着型サービスに合ったケアプラン様式への変更等、随所に様々な取り組みをされていました。また、地域との関わり、地域生活支援、人権擁護、防災等、多面的な内容からなる小規模多機能型居宅介護のサービス評価を有効に活用し、効果的な事業評価に繋がっていました。質の向上への取り組みと事業の振り返りを丁寧に行われることにより安定した事業維持に繋がり、利用者の生活を支える事業所の役割を果たす基盤を整えられていると思います。</p> <p>3) 個別対応への取り組み</p> <p>事業所として個別ケアに力を入れておられ、送迎や介助方法について利用者毎に個別チェックシートを作成し活用されるなど、必要なケアサービスが確実に提供されるように配慮されています。また、今年度は特に個別対応に力を入れられ、利用中のちょっとした言葉から利用者の希望を聴き取り、個別ニーズへの対応や外出支援に力を入れられています。近隣のコンビニエンスストアでの買い物から、関西国際空港までの外出まで、来年度は甲子園での野球観戦なども段階を踏んで計画される等、地域での生活の継続や、</p>
---------------------	--

	<p>生活の中でその人の思いを実現する取り組みを行っておられ、単に介護サービスを提供するだけでなく、基本的な介護サービスからその人の生活目標の実現まで、個人の思いに合わせた丁寧なサービス作りに取り組まれています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1) 中・長期計画の工夫</p> <p>事業計画は事業所理念に基づいて策定され、中・長期計画も盛り込まれていますが、中・長期の達成期間が明記されていませんでした。制度改正や地域密着型サービスの位置付けが変化する中で、中・長期的な見通しが立てにくい面はありますが、地域社会の状況の中で、利用者にとって地域で暮らし続けることを支える事業所としての役割を果たして行くためには、事業所としての方向性を見定め、事業所としてあるべき形をある程度具体的な形で計画に盛り込んでいく必要があると考えられ、そのために単年度の計画で補いきれない中期的な期間を設定した計画の策定が必要と考えられます。</p> <p>2) 苦情・要望等の公開の工夫</p> <p>利用者からの苦情・要望等に対しては、苦情・相談対応マニュアルによって適切に処理され、運営推進会議でも苦情・要望等について、その内容と対応状況を公開し、運営推進会議の議事録は全利用者に配布されていますが、より直接的に苦情等の内容と対応状況を伝えるためには議事録の一部としてではなく、苦情等の内容と対応について他の利用者に直接伝わるような公開方法が望ましく、また客観的に事業所として適切に苦情対応していることを表明する上では第三者への公開という観点も考えてみられてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 第三者への相談機会の確保</p> <p>利用者の第三者への相談機会の確保として、5年前まで京都市の介護相談員を受け入れられていましたが、相談員の派遣期間終了後は介護相談員等、直接利用者の声を聴き取って頂ける第三者の確保はされていませんでした。公的な介護相談員を同じ事業所に継続して派遣して頂く事が事実上困難な状況にはありますが、事業所の職員を介さずに直接、利用者の気兼ねの無い生の声を聴き取る機会を提供することの意義を考えると、介護相談員に代わって利用者の声を直接聴き取る第三者を事業所側で確保しておく必要があると考えられます。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 事業計画の工夫</p> <p>中・長期的な事業計画として、制度の動向や、地域の高齢者の状況、地域の介護サービスの整備状況等を踏まえた上で、例えば3年、5年程度のスパンで、事業所として目指す状態像を設定し、地域密着型サービスとして求められるケアサービスの充実やそのために必要な人材の確保・育成、地域連携やネットワークづくりなど、単年度計画で対応しきれない課題について、目標期間を設定して中・長期計画として策定されてはいかがでしょうか。その中で、事業所の利用者に対するサービス提供だけでなく、地域包括ケアの一つの拠点としての役割を事業所が果たしていく方向性を探られるといいのではないのでしょうか。</p> <p>2) 苦情・要望等の公開の工夫</p> <p>苦情・要望等の内容とその対応状況については、ホームページや広報誌、事業所内への掲示により、直接利用者や家族、事業所に直接・間接に関わる第三者にも公開することを検討されてはいかがでしょうか。そうすることにより、利用者・家族にとっては同様の苦情や要望等について引き出しやすくすることに繋がるとともに、事業所を訪問される第三者や、将来的に事業の利用を考えられる方にとっても、苦情や要望等を適切に対応する事業所であることを示すことになり、事業所の信頼にも繋がると考えられます。</p> <p>3) 第三者への相談機会の確保</p> <p>利用者が事業所側に気兼ねすることなく相談できる第三者として、事業所外で介護相談員に代わる役割を担って頂ける第三者を、法人あるいは事業所独自で確保することを検討されてはいかがでしょうか。例えば法人の第三者委員や、地域の民生委員、学識経験者、社会福祉士会や介護福祉士会等の職能団体からの派遣等、事業をよく理解されている立場の方に、個人情報等の守秘義務等原則的な事を決めた上で依頼し、定期的に事業所を訪問して利用者との関係性を築いた上で利用者の声を客観的に聴き取って頂き、訪問後に事業所側と意見交換の機会を持つようにすれば、提供するサービスを振り返る機会ともなり、サービスの質の向上にも繋がるものと思われれます。</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	2690200049
事業所名	十四軒町の家 小規模多機能ホーム
受診メインサービス (1種類のみ)	小規模多機能型居宅介護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	認知症対応型共同生活介護、地域密着型通所介護、居宅介護支援
訪問調査実施日	2018年2月26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) 事業所の理念である「大切な人にこの場所を」の「人」を利用者、家族だけでなく地域や職員も含めて捉え、働きやすい事業所作りに努められています。次年度の事業方針は年度末の全体会議で職員に周知されています。2) 法人の理事会、施設長会議、マネジャー会議、事業所内の役職者による運営会議、職員会議、各部門会議により、組織的な意思決定を行われています。		
(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。	B	B
	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) 事業計画は、部門会議や職員会議で職員の意見を聴取して作成されていますが、中・長期計画については達成期間が明記されていませんでした。4) 地域密着型サービスの、非常勤職員を含む全職員によるサービス評価の自己評価を基に事業計画を作成されています。		
(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)			5) 法令遵守に関する研修を法人全体研修で行い、事業所ではタイムカードの所に事業を運営する上で関連する法令に関する書籍類を置かれ閲覧できるようにされています。6) 年一回、個人の課題や職場に関する事柄を内容とする「自己申告書」を用いて管理職による職員ヒアリングを実施し、職員が意見を言いやすくする配慮から、マネジャーがされる時は施設長に関する評価、施設長がされる時はマネジャーに関する評価について聴き取られています。7) 施設長、マネジャーは専用の携帯電話を所持し、必要に応じてメール等で連絡をとれるようにされています。		

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
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)		8) 法人の施設長会議で人員体制、職員育成の方法等検討し、入職後の資格取得支援として、法人で勉強会、模擬試験を実施されています。9) 法人でキャリアパスに応じた体系的な研修計画を作成し実施されています。10) 事業所独自の実習生受け入れマニュアルを整備し見直しも行われています。実習指導者研修は、併設の居宅介護支援事業部で受講されています。		
(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)		11) 職員から年一回、仕事の満足度や目標の達成度、要望等を記入する「自己申告書」を提出させヒアリングを行われています。12) 法人で産業医を配置され、ストレス対応の体制を取られています。ハラスメントの窓口は施設の管理者及び法人の担当者にも直接相談できるようにされています。		
(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) 民生委員、町内会長が出席される運営推進会議で事業所理念に基づいての取り組みを説明するとともに、地域の情報を聴き取り、地域行事等にも参加されています。14) 地域と一緒に避難訓練を行い、事業所の持つ機能を地域に伝えられています。学区の勉強会に専門職として参加して地域のニーズを確認したり、オレンジカフェにもスタッフとして参加されています。		

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) 法人全体のホームページで、運営方針、サービス内容、料金などを公開し、施設全体のパンフレットや、小規模多機能のサービスや料金をコンパクトにまとめたリーフレットも併用されています。		
(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) サービス内容や利用料金は、サービス利用開始時に重要事項説明書により説明されています。現在は成年後見制度を利用した方との契約はありませんが、地域福祉権利擁護事業は積極的に活用されています。		

(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	B
(評価機関コメント)		17) 課題分析表を用いてケアプランの短期目標期間に合わせてアセスメントが行われています。18) サービス担当者会議、カンファレンスには必ず利用者本人も出席され、意向を確認されています。19) サービス担当者会議等で利用者の主治医、看護師、薬剤師等から意見をj得てプランに反映されています。20) 毎月モニタリングを実施されていますが、プランの3か月に一度の見直しはできていませんでした。モニタリングの様式は目標ではなく課題に対してモニターする様式で、やや解りにくいものでしたが、プランを順次小規模多機能向きの様式に変更されています。		
(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)		21) 利用者の主治医等とは随時連携し、入退院時の情報提供、退院時のカンファレンスにも出席して情報共有を図られています。独居の利用者の入退院には地域包括支援センターとも連携されています。		
(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) 十四軒町の家各事業毎のマニュアルを作成し、経験の浅い一般職員も参加するマニュアル検討委員会で見直しが行われています。23) パソコンソフトによりサービス提供に係る記録類は管理し、記録類の取扱いのルールを定め個人情報に関する研修も実施されています。24) パソコンソフト、業務日誌、毎日の申し送りにより利用者に関する情報を共有されています。25) 毎月のモニタリング、連絡ノートにより家族との情報交換が行われています。		
(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)		26) 法人の全体研修で感染症に関する研修を実施し、事業所でも感染症に関する勉強会を年2回実施し、マニュアルの見直し等に繋がられています。27) 事業所内は職員により毎日掃除され、清潔に保たれていました。乾燥に配慮してブラシを上にした状態で置かれている利用者の歯ブラシの置き場所は、職員や利用者の手に触れる高さがあり、一考の余地があると思われました。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)		28) 事故が起こる前のリスクマネジメントの研修、内服薬のセット忘れの勉強会、バイタルサインの見方の勉強会等、緊急対応に関連する勉強会を工夫して実施されています。29) 事故発生時は、事故報告書を作成し、運営推進会議でも報告されています。30) 災害時の避難訓練は、グループホーム、デイサービスとも合同で、地域の消防団も参加されて実施されています。		

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)		31) 法人の全体研修で虐待に関する内容を取り上げられ、事業所でもサービス評価により全職員が人権等について振り返る機会を持っています。32) 排泄介助は個室対応とするなどプライバシーや羞恥心に配慮したサービスを心掛けられるとともに、プライバシー等に関する研修も実施されています。33) 利用申し込みは随時受け付けられ、待機状況の確認も継続して行い会議で確認されています。				
(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。	B	B		
(評価機関コメント)		34) 毎月のモニタリングや連絡ノートで利用者・家族の意向を確認し、毎年利用者家族との懇談会を実施されています。35) 意見・要望等は記録に残し、運営推進会議で報告し、議事録を全利用者に配布されています。意見・要望等とその対応状況は第三者への公開も検討されてはいかがでしょうか。36) 介護相談員は以前導入されていましたが、派遣期間終了後は導入がありませんでした。事業所または法人で第三者的な立場の方を確保することを検討されてはいかがでしょうか。				
(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。	C	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。	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) 利用者に対する満足度調査は実施されていませんでしたが、利用者の要望等はミーティング、部門会議で検討されています。38) 毎月の職場改善会議でサービスの質の向上について話し合われ、日常的には毎日の部門間ミーティングでその日のうちに部門間で協力して必要な対応が行われています。39) 毎年のサービス評価への取り組みの中で全職員による自己評価を実施されています。				