

様式 7

# アドバイス・レポート

令和元年 12月 20日

令和元年 11月 14日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 社会福祉法人京都福祉サービス協会 北事務所 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><b>1. 地域への貢献</b></p> <p>・法人全体の取り組みとして、「一般公開講座」を毎年行い、京都市全域に参加を呼びかけていました。また、事業所独自の取り組みとしては「福祉サービス地域啓発事業」を計画に組み入れ、北区事業所連絡会の参加や地域包括支援センター主催の研修世話人会の参画、北区サービス事業所有志の集まり「北区のわ」（京都府災害ボランティアセンターと連携した台風 15 号の災害緊急募金活動の呼びかけを行った）に参画することを通じて、事業所が有する機能を地域に還元していました。</p> <p><b>2. 災害発生時の対応</b></p> <p>・災害時対応マニュアルを整備し、事業所が町内会に入り、地域住民と連携した防災訓練に参加していました。今年度は特に、地震発生 3 日目を想定した訓練や福祉ボランティア受け入れの訓練も行っていました。また、入り口に AED を設置する等、地域で果たす役割を常に意識していました。</p> <p><b>3. 質の向上に対する検討体制</b></p> <p>・サービスの質の向上に関して、管理責任者が参加する事務所会議、相談員会議、チーム会議の意見を、毎月行われるヘルパー会議に提案し、周知していました。北区の事業所連絡会では他の事業所との意見交換が行われ、特に毎年の札幌市社会福祉協議会や横浜福祉サービス協会との人事交流研修で他都市の取り組みを学び、自立支援、重度化防止に向けた質の向上に役立てていました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p><b>1. 管理者等によるリーダーシップの発揮</b></p> <p>・管理者の権限は法人職務権限規程に定め、月 1 回の事務所会議で管理職会議の報告を行ない、職員の意見を聞く機会を設けていました。毎年行う職員ヒアリングや自己申告書で職員の意見を収集していましたが、職員が管理者を評価する方法はありませんでした。</p>

	<p><b>2. 個別援助計画の見直し</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の介護サービスマニュアルに沿って、個別援助計画の見直しを実施していましたが、計画を変更する基準を明記していませんでした。</li> </ul> <p><b>3. 第三者への相談機会の確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情の相談窓口第三者委員会を設置し、重要事項説明書や事業所の入り口・相談室に電話番号を明示していましたが、対応者氏名の記載がありませんでした。</li> </ul>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1. 管理者等によるリーダーシップの発揮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年職員ヒアリングを行い、職員の要望を聞く機会を設けています。また事業所目標にも「働きやすく、ともに学び、仲間と支え合える事業所」を謳い、働き続けられる環境をめざしています。</li> <li>法人内の内部監査で、別事業所から職員が来る機会を利用して、管理者に対する率直な意見を聞く場を設けてはいかがでしょうか。</li> </ul> <p><b>2. 個別援助計画の見直し</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期間（3ヶ月）を決めて利用者の心身状況の変化を評価することは、適切なサービスの提供につながる事になります。評価の様式を工夫することで、業務の負担を軽減し、期間（3ヶ月）を決めた評価を行なってはいかがでしょうか。</li> </ul> <p><b>3. 第三者への相談機会の確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口電話番号だけでなく、相談者の氏名が明記されている事で安心感につながると思われます。氏名の明記を検討されてはいかがでしょうか。</li> </ul>

※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	2670100847
事業所名	京都福祉サービス協会 北事務所
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	2019年11月29日
評価機関名	一般社団法人京都府介護福祉士会

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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1) 組織の理念・運営方針</b>						
		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. 法人の理念をホームページ及び事業所内に掲示し、年度の初めに理念に沿った事業所独自のスローガン「万里一空」や年間の目標を定めていました。5月に行う全体ヘルパー会議で法人の事業計画を周知していました。利用者や家族には、法人のホームページやパンフレット、京都福祉サービス協会だより「きょうほのぼの」で理念や運営方針を伝えていました。 2. 定期的に開催する理事会や評議員会で居宅部門、施設部門、児童館の運営を意思決定し、5月の全体ヘルパー会議で周知していました。事業所会議や訪問介護二つのチーム会議の意見は、統括責任者が事業所の意見としてまとめ、統括責任者会議や北エリア会議で提案していました。また、組織の「課業一覧」で従業者の職務に応じた権限を委譲していました。		
<b>(2) 計画の策定</b>						
		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. 法人のホームページに中期経営計画を明らかにしていました。事業所独自の取り組みとしては、新たなヘルパー体系の整備「働きやすく、ともに学び、仲間と支え合える事業所」を目標にし、具体的な数値を挙げて目標達成に取り組んでいました。 4. 法人の居宅部門が行う全体ヘルパー会議で課題を提案し、「自立支援と重度化防止の見守りの援助」を推進するために、専門職としての業務の適正化に取り組んでいました。		
<b>(3) 管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
		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	B
		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. 業務の運営上、必要な法令に関する研修は法人単位で行い、法令に定められたサービス提供を行うために、各自のパソコン内に法令に関するファイルを備え、判断に迷った時にはいつでも確認できる環境が整っていました。 6. 管理者の権限は法人職務権限規程に定め、月1回の事務所会議で管理職会議の報告を行ない、職員の意見を聞く機会を設けていました。毎年行う職員ヒアリングや自己申告書で職員の意見を収集していましたが、職員が管理者を評価する方法はありませんでした。 7. 管理者は事業所携帯電話を所持し、緊急対応マニュアルをもとに迅速な対応が行われていました。緊急時の連絡網を事業所内に掲示し、不在時でも指示が出せる体制が取られていました。		

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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1) 人材の確保・育成</b>						
		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を実施し、段階的に必要な知識や技能を身に付けることができる。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	B
		(評価機関コメント)		8. 「互学共育」の人事理念のもとにホームページを通して必要な人材の募集を行っていました。10月から新たにインターネットの職員募集サイトに登録し、職員募集に努めていました。また、資格取得支援として介護福祉士受験対策講座や介護支援専門員研修等の全額費用負担をしていました。 9. 採用時にはプリセプターシップ制を導入し、先輩訪問介護員に3ヶ月間指導を受けていました。勤続3年目、5年目の中堅職員研修では、実地研修として他事業所を研修場所に選ぶこともでき、職員の「気づき」を促す取り組みが行われていました。自己啓発支援として外部研修にも参加を促し、互いに学ぶ環境を作っていました。 10. 法人の実習指導マニュアルに沿って大学生や地域の高校生を受け入れていましたが、実習指導者に対する研修の実施はありませんでした。		
		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)		11. 法律で定められている有給休暇の他に、ハッピー休暇（5日間）や有給休暇の時間取得制度を採り入れていました。4月から育児休暇の拡大を図り、子育て世代が働きやすい環境を確保していました。職員の提案で、エアコンの風が直接当たらないよう天井にファンを設置し、作業に集中できる環境を整えていました。 12. 職員のメンタルヘルス維持のために、毎年ストレスチェックを行っていました。職員の休憩場所は空いている会議室を利用する等、工夫していましたが、職員が悩みを相談できるカウンセラーの設置はありませんでした。		
<b>(3) 地域との交流</b>						
		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)		13. 広報誌「きょうほのぼの」で利用者の様子を掲載し、配布していました。また、地域ケア会議や北区社会福祉協議会主催のオレンジカフェに参画する等、事業所の取り組みをアピールしていましたが、利用者や地域の住民に対して情報の公表制度の内容の開示はありませんでした。 14. 事業所独自の取り組みとして「福祉サービス地域啓発事業」を計画に組み入れ、北区事業所連絡会や地域包括支援センター主催の研修世話人会の参画、北区サービス事業所有志の集まり「北区のわ」（京都府災害ボランティアセンターと連携した台風15号の災害緊急募金活動の呼びかけを行った）に参画することを通じて事業所が有する機能を地域に還元していました。		

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
<b>Ⅲ 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1) 情報提供</b>						
	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. ホームページや事業所のパンフレットを活用して情報を提供していました。パンフレットは、イラストの掲載で見やすいものでした。ホームページも実際の写真を多用し、行事や現場の雰囲気分かる工夫をしていました。			
<b>(2) 利用契約</b>						
	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. 重要事項説明書にサービス内容や料金等を記載し、家族や利用者の同意を得ていました。契約時、説明者による違いが生じないように、「契約書説明マニュアル」を作成し対応していました。また、訪問介護員が買い物等の援助で金銭管理をするために「現金管理マニュアル」を作成し、家族や利用者に分かりやすく説明し、同意を得ていました。			
<b>(3) 個別状況に応じた計画策定</b>						
	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. 法人で統一したアセスメント様式を使用し、法人の介護サービスマニュアルに沿ってアセスメントを行い、定期的に見直しを行っていました。 18. 個別援助計画は、利用者や家族の思いを尊重する内容で策定し、同意を得ていました。 19. サービス担当者会議において、主治医の意見照会や介護支援専門員等と意見交換し、個別援助計画の策定に反映していました。 20. 法人の介護サービスマニュアルに沿って、個別援助計画の見直しを実施していましたが、計画を変更する基準を明記していませんでした。			
<b>(4) 関係者との連携</b>						
	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. 利用者ファイルにかかりつけ医を明記し、関係機関との連携を取っていました。入退院時には積極的にカンファレンスに参加し、利用者がスムーズにサービス利用を開始できるよう関係機関との連携を図っていました。			
<b>(5) サービスの提供</b>						
	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	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。	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」「ヘルパーハンドブック」を訪問介護員に配布し、利用者毎の手順書を作成していました。「業務マニュアル」は毎年見直ししていました。「ヘルパーハンドブック」の変更の際には、毎月行われるヘルパー会議で手渡ししていました。 23. 個人情報に関する研修は、年間研修計画に組み込まれていましたが、法人が決められている個人情報保護に係る執務基準には、記録の廃棄に関する規定がありませんでした。 24. 利用者情報をパソコン内の掲示版（社内ネットワーク）に常時入力し、職員が出勤時に確認していました。担当ヘルパーには、周知メールを訪問前に送ることで、新しい情報を共有していました。また、月2回サービス提供報告書を訪問介護員が提出する時にサービス提供責任者と意見交換を行っていました。 25. サービス担当者会議で家族に直接話しをすることや、遠距離の家族には電話やメールを活用することで連絡を取っていました。			

(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. 感染症マニュアルを毎年見直し、最新の情報をヘルパー会議で共有し、感染症の対策や予防に取り組んでいました。二次感染を防ぐため、常時「感染症キット（予防用エプロン、消毒液、使い捨て手袋）」を携帯し、対策を行っていました。 27. 事業所内の清掃は外部の業者に委託し、点検票を設置していました。また、定時に換気することや、空気清浄器を設置することで、事業所内の衛生管理に注意を払っていました。		
(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	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)		28. 法人の事故・緊急対応マニュアルがあり、緊急時の連絡網を整備していました。毎月安全衛生委員会を開催し、事故の検証を行なうとともに再発防止に努めていました。今年度は北警察署交通課より交通安全についての講義を受け、交通事故の予防や対応を行っていました。 29. 事故発生時には事故報告書を作成し、安全衛生委員会で事故分析を行い、朝礼やチーム会議、ヘルパー会議で周知していましたが、マニュアルの見直しに反映していませんでした。 30. 災害時対応マニュアルを整備し、地域住民と連携した防災訓練に参加していました。今年度は、特に地震発生3日目を想定した訓練を行い、福祉避難所でのボランティア受け入れの訓練も行っていました。事業所が町内会に入り、入り口にAEDを設置する等、地域で果たす役割を常に意識していました。		

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1) 利用者保護</b>						
		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. 法人で倫理研修、接遇研修、虐待防止研修を行ない、毎月行われるヘルパー会議の年間研修計画に、伝達研修を組み込んで全員に周知していました。 32. プライバシーの保護に関する研修をヘルパー会議で行い、グループワークでロールプレイングする事で、意見を出し合い意識を高めていました。 33. 訪問時間や曜日の指定でヘルパー派遣が困難な場合も、できるだけ利用者や家族、介護支援専門員や他事業所との調整を行ない、希望に沿う努力をしていました。また、介護保険適応外の「ほのぼのサービス」を紹介することで、利用者の要望に添っていました。		
<b>(2) 意見・要望・苦情への対応</b>						
		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	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	B
		(評価機関コメント)		34. 毎年利用者アンケートを行ない意向を収集し、得られた意見をサービスの向上につなげていました。利用者毎に担当相談員を配置し、契約時に説明していました。担当相談員が定期的に訪問してアンケートの内容報告やモニタリングを行ない、相談しやすい関係性を作る事でサービスの向上につなげていました。 35. 利用者アンケートは法人本部で集約し、出された意見や改善点は機関誌「きょうほのぼの」やホームページに公開していました。 36. 苦情の相談窓口第三者委員会を設置し、重要事項説明書や事業所の入り口・相談室に電話番号を明示していましたが、対応者氏名の記載がありませんでした。		
<b>(3) 質の向上に係る取組</b>						
		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)		37. 毎年利用者アンケートを実施し、毎月の事務所会議でサービス向上の取り組みを協議してヘルパー会議で周知していました。 38. サービスの質の向上に関しては、管理責任者が参加する事務所会議、相談員会議、チーム会議の意見を、毎月行われるヘルパー会議に提案し、周知していました。また、北区の事業所連絡会で、他の事業所との意見交換を行い、特に毎年の札幌市社会福祉協議会や横浜福祉サービス協会との人事交流研修で他都市の取り組みを学び、質の向上に役立っていました。 39. 法人本部調整室危機管理部が年に1回内部監査を行なう仕組みがあり、今年度は、生活援助のみのサービスを自立支援中心にすることで、利用者のADLの向上を目指す事を課題とし、事業計画に反映していました。		