

アドバイス・レポート

令和元年5月27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5日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた宇治市福祉サービス公社中宇治につきましては、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>○理念の周知 年度初めに事業方針説明会・全体会議等で理念・運営方針の説明を行い、職員への浸透を図るとともに、理念にもとづき職員が個人の目標を設定し、業務にあたっています。</p> <p>○継続的な研修・OJTの実施 人材育成計画（研修計画）にもとづき計画的に人材育成に取り組んでいます。職員が設定した目標等をもとに定期的に職員面談を行っています。外部研修の情報を回覧するなど職員が積極的に研修に参加できるよう工夫をしています。</p> <p>○地域との交流 広報誌を発行し地域に情報を開示するとともに、地域福祉のつどいやコミュニティカフェを開催し、事業についての理解と、地域との交流をすすめています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>○計画の策定 法人単位で事業計画を作成していますが、中長期計画は、経営改善計画に内容に限られています。居宅介護支援事業所としての計画は、スローガンに留まっており、具体的な課題の設定には至っていません。</p> <p>○ストレス管理 法人理事の精神科医が産業医に就任しており、カウンセラーとしての役割を担っているとのことでしたが、外部のカウンセラーは確保していません。</p> <p>○業務マニュアルの作成 マニュアルは入職時や内容変更時に職員に配布しています。委員会で見直しを検討していますが、定期的な見直し等ルールが定められておらず、具体案の反映は確認できませんでした。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>本事業所は、法人の4つの拠点のうち、宇治市の官庁街付近の中宇治地区にあり、他の拠点同様、地域福祉のつどいやコミュニティカフェ等を開催し、積極的に地域との交流や情報提供を行っています。いつまでも笑顔で地域の生活を支えたいとの願いから「利用者とともに、市民とともに」を合言葉に市民から信頼を得ることができるよう、職員一丸となって取り組みを行っているとのことでした。また、職員育成計画等を作成し、計画的に職員の育成を行うなど、法人全体として積極的にサービスの質の向上に取り組んでおられると感じました。今後より一層の地域への貢献、サービスの質の向上に努めていただけるよう、以下の点についてアドバイスいたします。</p> <p>○中長期計画の作成 サービスの質の向上の観点からも中長期的な視点を持ち、目標を定めた上で、単年度の事業計画において段階的に目標を設定し、取り組みを進めるようにしましょう。事業計画において目標が明確になることにより、キャリアパスの構築や計画的な研修が、より効果的に実施できると考えます。また、目標が日常の仕事と結びつくことにより、職員個人の目標設定も自身の課題やキャリアパスを意識したものとなり、職員の成長にもつながるのではないのでしょうか。</p> <p>○ストレス管理 近年、職員のメンタルヘルス対策の重要性が指摘されています。法人理事が産業医を兼ね、カウンセラーとしての役割を担っているとのことでしたが、労使で利益相反の恐れがあるため相談しにくいのではないかと感じました。外部の相談窓口の設置等を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>○業務マニュアルの整備 必要なマニュアルは整備し職員に配布するなど周知に努力しています。しかし更新・変更の基準が明確には定まっておらず、更新・変更の状況にばらつきがありました。苦情や事故防止について、委員会で検討されているにもかかわらず、マニュアルに反映できていないのは勿体ないと感じました。報告書等をもとにマニュアルに反映できるよう、手順やルール作りを進めてください。</p> <p>○評価の実施と課題の明確化 自主点検は行っていますが、事業所としての自己評価を行う仕組みはありません。法人内で同一種別の事業もあるので内部監査等、内部で評価やケアプラン点検を行える仕組みを構築されてはいかがでしょうか。また、今回事業所として初めての第三者評価の受診とのことでした。今後、継続して第三者評価を受診されること期待しております。</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)

※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	2671200877
事業所名	宇治市福祉サービス公社中宇治
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援
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	平成31年3月15日
評価機関名	一般社団法人京都社会福祉士会

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
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. 年度初めに事業方針説明会・全体会議等で理念・運営方針の説明を行い、職員への浸透を図るとともに、理念にもとづき職員が個人の目標を設定し、業務にあたっています。 2. 組織図を事業計画に記載し業務分掌等により担当者や役割が定められています。管理職会議や各種委員会等、機関会議で案件ごとに協議、決定を行っています。		
(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. 法人単位で事業計画を作成しています。法人本部が立てている中長期計画は、経営改善計画に内容が限られており、サービス向上に向けた具体的な計画は作成していません。 4. 事業計画の達成状況は、四半期に1回評価を行っています。事業計画にもとづき、個人の目標を設定するなどの取り組みは行っていますが、居宅介護支援事業所としてはスローガンに留まっており、具体的な課題の設定には至っていません。		
(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	B
	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. 管理者は、集団指導や研修等により必要な法令を把握しできる仕組みになっています。また、法人は社会労務士等の専門職と顧問契約をし、必要に応じて相談できる体制を整えています。しかし、把握すべき具体的な法令は明文化・リスト化していません。 6. 管理者等の役割や責任は業務分掌で明文化し、管理者が日常的に機関会議等に出席し、意見を述べています。職員との定期的な面談の機会はありませんが、自らの行動について職員から信頼を得ているかを確認する具体的な取り組みは行われていません。 7. 管理者が日常的に現場に出向くとともに、不在時は日報・報告書等で状況の把握をしています。		

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。	A	A
		(評価機関コメント)		8. 採用にあたっては採用基準を設けるとともに、有資格者の採用を優先しています。採用後は人材育成計画に基づき、計画的に職員育成に取り組んでいます。 9. 職員が設定した目標等をもとに定期的に職員面談を行っています。外部研修の情報を回覧するなど、職員が積極的に研修に参加できるよう工夫をしています。 10. 実習受け入れマニュアルを整備し、介護支援専門員実務者研修実習の受け入れを行っています。		
(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	B
		(評価機関コメント)		11. 職員の超過勤務時間の実態については法人が管理し、データに基づき法人の安全衛生委員会で分析しています。年4回面談を行い、目標の達成状況の確認とともに、就業に対する意向等を確認しています。 12. 法人理事の精神科医が産業医に就任しており、カウンセラーとしての役割を担っているとのことでしたが、外部のカウンセラーは確保していません。		
(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. 広報誌を発行して地域に情報を開示するとともに、地域福祉のつどいやコミュニティカフェを開催し、事業についての理解と、地域との交流をすすめています。 14. 定期的に地域福祉の集いを開催しています。地域密着型事業所連絡会等に参加し、他事業所との情報交換、介護・医療・福祉ニーズの把握に努めています。		

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. 宇治市が発行する介護保険事業者情報やホームページ等を利用し、事業所の情報提供を行っています。問い合わせは相談票で管理しています。		
(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. 契約時、重要事項説明書等で説明しています。地域包括支援センター等と連携しながら成年後見制度の利用にも対応しています。		

(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	A
(評価機関コメント)		17. 法令に基づき、全社協様式と独自様式でアセスメントを行っています。 18. サービス担当者会議で本人・家族の希望や目標を確認しています。 19. サービス担当者会議の開催や書面による意見照会、各事業所からのモニタリング報告等により情報を収集し計画に反映しています。 20. 毎月モニタリングを行い必要に応じて計画の見直しを行っています。		
(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. 入院時には入院時情報連携票を活用し、病院でのカンファレンスにも出席しています。受診時には同席や連絡票で意見照会を行っています。また、地域包括支援センターや民生委員とも連携を取っています。		
(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。	B	B
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. マニュアルは、入職時や内容変更時に職員に配布しています。委員会で見直しを検討していますが、定期的な見直し等のルールが定められておらず、具体案の反映は確認できませんでした。 23. サービス提供事業所との連絡事項や毎月の目標達成度等をシステムを利用し、記録しています。記録の持ち出しや保管等については、研修を定期的実施し、持ち出しの際は事前事後に確認印を押すなどして意識を高めています。 24. 毎朝夕のミーティングで情報共有をしています。月1回の会議でケアカンファレンスも行っています。 25. 毎月1回は自宅へ訪問し、利用者・家族と面談を行い情報共有をしています。家族とは電話でも連絡をとりサービスの実施状況等を伝えています。		
(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)		26. 感染症マニュアルに基づいて年2回社内研修を行っています。 27. 定期的に事業所衛生委員会を開催し整理整頓にも努めています。		

(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)		28. 緊急時マニュアル等を整備しています。事業所で消防、避難訓練も行っています。 29. マニュアルに基づき事故報告書を作成し、共通システムを利用して全事業所で共有しています。定期的に事故を分析し、再発予防に努めています。 30. 市民レベルの研修会や勉強会・訓練には参加していますが、地域との連携をマニュアルに反映するまでには至っていません。		

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. 倫理規則研修や人権研修を行い、利用者等の尊厳の保持に努めています。 32. 接遇マニュアル等を整備し、定期的な研修やミーティング等で意識を高めています。 33. この1年間で断ったケースはなく受け入れをしています。定員数を満たし受け入れができない場合は法人内の居宅介護支援事業所を紹介しています。			
(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。	B	B	
	第三者への相談機会の確保	36	公的機関等の窓口に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	A	
	(評価機関コメント)		34. 利用者等からの意見・苦情等を月1回の会議で情報共有、意見交換を行う仕組みがあります。 35. 苦情マニュアルを整備し、苦情対応研修を年1回行っています。意見・要望・苦情等の分析や周知は行っていますが、公開はしていません。 36. 重要事項説明書に第三者委員や外部の相談窓口を記載し、契約時に説明しています。			
(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。	B	B	
	(評価機関コメント)		37. 年に1回、サービスアンケートを実施し、委員会で結果を集約して機関紙やホームページで公開しています。 38. 各種委員会を月に1回開催して意見を集約しています。法人内の他事業所の取り組みについても情報を収集し、質の向上に努めています。 39. 自主点検は行っていますが、事業所としての自己評価を行う仕組みはありません。第三者評価の受診は今回が初めてです。			