

様式 7

アドバイス・レポート

令和 3 年 7 月 5 日

令和 3 年 1 月 5 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 医療法人社団石鎚会 京都田辺中央病院居宅介護支援センター 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>【通番 6】 管理者等によるリーダーシップの発揮 管理者は常に職員の意見を聞く機会を持ち、聞いた意見等を事業の運営に活かしておられます。また、管理者は自己評価を行うだけでなく、他の職員からの評価を受けるという仕組みがあります。</p> <p>【通番 12】 ストレス管理 メンタルヘルスやハラスメントに関して、職員が働きづらさを感じた際には、他部署の専用窓口やメールを利用して相談することができるなど、相談しやすい方法が整備されています。</p> <p>【通番 18】 利用者・家族の希望尊重 【通番 19】 専門家等に対する意見照会 アセスメントをしっかりと行い、利用者・家族の希望を尊重したケアプランを策定しておられます。かかりつけ医の訪問診療時に意見照会を行うなど、工夫して多職種との連携を図っておられます。</p>
特に改善が望まれる点とその理由(※)	<p>【通番 36】 第三者への相談機会の確保 地域の介護保険サービス事業所連絡協議会の会長が第三者の相談窓口を担っておられ、相談窓口は 2 年ごとに変わりますが、訪問調査時点において、同じ法人の他事業所の職員が相談窓口を担っておられ、事業所関係者以外の第三者による相談窓口ではありませんでした。</p>

具体的なアドバイス	<p>第三者への相談機会の確保の目的は、利用者が事業所関係者以外の方に相談をしたい場合に、利用者と事業所とは別の第三者が相談や苦情を受け付け、利用者と事業所との間をつなぎ、助言等を行うことでサービスの質の向上を目指すということです。</p> <p>地域の介護保険サービス事業所連絡協議会会長が相談窓口を担っておられることを否定しませんが、相談窓口が同じ法人の事業所の方になった場合には、法人とは関係のない方が相談窓口を担うことのできるような仕組みが望まれます。</p> <p>例えば、民生委員や地域の自治会長等に相談窓口を依頼することを検討さ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)

評価結果対比シート

事業所番号	2673200073
事業所名	医療法人社団石鎚会 京都田辺中央病院居宅介護支援センター
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	令和3年3月24日
評価機関名	一般社団法人京都私立病院協会

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）及び事業所のスタッフ全員が、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)		職員全員が理念を意識しながらサービス提供を行ってまいります。経営戦略会議、介護関連会議、介護保険事業所連絡委員会、居宅会議等を通じて、経営側と現場の職員が双方向で意見交換を行っています。		
(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)		利用者満足度調査の結果について分析し、居宅会議において職員全員で協議し、サービスの質の向上にむけた事業計画・目標を策定しています。		
(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、いつでもスタッフ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)		集団指導や法人内の法令遵守に関する研修の内容を居宅会議等で職員全員に周知しています。管理者は居宅会議において、常に職員の意見を聞く機会を持ち、また、自己評価表を用いて自己評価の実施だけでなく他の職員からの評価を受ける仕組みがあります。		

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)	常勤職員の採用を基本とし、様々な基礎資格を持つケアマネジャーを採用しています。自己評価表をベースに研修計画を策定・実施しています。外部の研修にも業務扱いで参加できる仕組みがあり、参加後は事業所内で伝達研修を行っています。実習は、ケアマネジャーの実務研修や看護学生の在宅実習の受け入れを行っていただけます。			
(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、スタッフの労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	スタッフ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)	有給休暇や時間外労働に関するデータは法人で管理され、労働安全衛生委員会で協議されています。メンタルヘルスやハラスメントなどに関して、職員が働きづらさを感じた場合に相談しやすい方法が用意されています。携帯端末を活用することで、業務負担の軽減や利便性の向上を図っていただけます。			
(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)	ホームページやパンフレットで法人や事業所の情報を発信しています。今年度は新型コロナウイルスの影響で実施していませんが、法人が開催する健康祭りに相談ブースを出展しています。また、法人が開催する介護職員初任者研修で管理者が講師を担っていただけます。			

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)	パンフレット・ホームページ・重要事項説明書・契約書を確認しました。新規の相談への対応についても記録で確認しました。			
(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)	重要事項説明書を用いて丁寧に説明しておられます。成年後見制度の対象者についてもしっかりと対応しておられ、地域包括支援センターや社会福祉協議会との連携を図っています。			

(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。	A	A
(評価機関コメント)		アセスメントの実施やケアプランの作成についてはPDCAサイクルに基づきしっかりと行っています。ケアプラン等の作成にあたっては必要に応じて専門家に対して意見照会を行っています。		
(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)		地域包括支援センターや行政機関等としっかり連携をとっていることを確認しました。		
(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)		業務マニュアルを整備し、定期的に内容の見直しを行っています。週1回の居宅会議で情報共有を行うとともに、介護ソフトを活用して担当者以外でも情報を確認することのできる仕組みがあります。		
(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)		感染症の対策及び予防については、マニュアルの整備や消毒用アルコールの携帯、予防着の整備等の取組を行っています。		
(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。	A	A
(評価機関コメント)		各種マニュアルの整備状況を確認しました。法人で年2回訓練を行い、地域住民の方も参加していました。		

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
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)		高齢者虐待防止に関するオンライン研修に参加しておられ、研修内容は居宅会議でも伝達しておられます。プライバシー保護マニュアルを整備しています。利用者の人権や尊厳保持、プライバシー保護に配慮したサービス提供の実践に努めておられます。		
(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	A
		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。	A	B
		(評価機関コメント)		意見箱の設置や月1回のモニタリングの実施を通して、利用者の意見・要望を把握しておられます。苦情については、対応状況を記載した文書を利用者に渡しておられます。なお、地域の介護保険サービス事業所連絡協議会の会長が第三者の相談窓口を担っておられ、相談窓口は2年ごとに変わりますが、訪問調査時点において、同じ法人の事業所の方が相談窓口を担っておられました。		
(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スタッフ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)		利用者満足度アンケートの回収率が高く、フィードバックもしっかり行っています。第三者評価も定期的に受診しサービスの更なる質の向上に努めておられます。		