

様式 7

**アドバイス・レポート**

令和 3 年 1 1 月 1 9 日

令和 3 年 9 月 2 7 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 向日市社協 ホームヘルプセンター様につきましては、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  
(※)

**1. 管理者等によるリーダーシップの発揮**

各職員への面談は年 2 回定期的実施し、その中の質問項目に「センター長に要望はありますか」を設けて、登録ヘルパーが大多数を占める中、上司に対する意見をしっかり受け止めるシステムとなっていました。

**2. 事業所情報等の提供**

初めて訪問介護を利用する場合や利用を検討している場合「ヘルパーのお試し体験」を無料で受けられる仕組みがあり、利用者・家族がサービスを利用するかどうかお試して検討できる取り組みを実施されていました。サービス提供も年中無休で、提供時間は午前 7 時～午後 10 時までとし、利用者・家族の利用する立場の視点に立ち、利用のしやすさや利便性が図られています。

**3. 労働環境、ストレス管理、業務マニュアルの作成**

A5 サイズに縮小した訪問介護マニュアルをヘルパーが訪問時に必ず携帯できるよう工夫や猛暑時にヘルパーが熱中症にならないよう冷感グッズの支給や腰痛軽減目的の腰痛ベルトを貸出しする等、取り組んでいました。

年に 1 回、登録ヘルパー向けの職員アンケート（無記名で自由に意見記載できる項目も設定あり）を実施し、個別面談を行って働く上で事業所に対する意見や提案がしやすい仕組みとなっていました。

事業所の休憩スペースに関しては、ゆっくりと休憩しやすいスペースが確保され、職員が利用できるマッサージチェアも設置されていました。またパーテーションで仕切ってひとりの空間で安心して食事や休憩ができ感染対策にも配慮した空間作りが行っていました。

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p><b>1. 事業計画等の策定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・単年度の事業計画を策定し、チーム会議及び常勤会議にて職員の意向が反映される仕組みとなっていました。しかし、中長期計画が明確化していませんでした。</li> </ul> <p><b>2. 意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応マニュアルを整備して、苦情受付時は苦情報告書の作成や苦情対応委員会での検討を行う等、事業所としてしっかりと対応されていました。しかし、意見・要望・苦情等に対して改善に至った状況や対応を公開できていませんでした。</li> </ul>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1. 事業計画等の策定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの質向上や利用者満足の向上、今後のどのように事業展開していくのかを職員全員で把握し、その目標に向けて実行するためにも中・長期計画は必要不可欠なものです。ぜひ、単年度だけではなく中・長期計画を作成し、それに基づいて事業を振り返ることで、将来の向日市社会福祉協議会ホームヘルプサービスを明確にされてはいかがでしょうか。</li> </ul> <p><b>2. 意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改善内容や対応結果を公開する方法として、事業所のホームページに掲載したり、利用者・家族へ配布される資料や広報紙等に記載する等検討されてはいかがでしょうか。</li> </ul> <p>個別の対応を行うだけでなく、他の利用者・家族や外部に対して公開することで、利用者からの意見・要望・苦情等をサービスの質向上に繋がる貴重な意見として捉え、真摯に取り組まれている事業所の姿勢を伝える良い機会になるのではないのでしょうか。</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	2673100026
事業所名	向日市社協 ホームヘルプセンター
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)	
訪問調査実施日	令和3年10月21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. 理念・運営方針は事業所前に掲示していました。毎年4月のチーム会議にて職員へ周知していました。 2. 理事会、評議員会を年3回開催していました。また処務規定にて権限移譲を明確化するとともに、毎月のチーム会議、常勤会議にて職員の意見を吸い上げ反映する仕組みがありました。			
<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	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. 単年度の事業計画を策定し、チーム会議及び常勤会議にて職員の意向を反映する仕組みとなっていました。しかし、中長期計画が明確化していませんでした。 4. 業務レベルにおける課題は、チーム会議及び常勤会議の中で確認していました。課題の達成状況は年1回実施していました。			
<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	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)	<p>5. センター長は法令遵守にかかわる研修に参加していました。把握すべき法令については「おもな関連法規」にてリスト化していました。法令遵守の研修も4月に実施していました。</p> <p>6. センター長自らの役割と責任について処務規定に文書化していました。各職員への面談は年2回定期的に実施し、職員がセンター長を評価する仕組み「センター長に要望はありますか」を設けていました。</p> <p>7. 緊急連絡先を整備していました。事業の実施状況もホームヘルプ日誌にて確認していました。</p>
--	------------	---

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	B
(評価機関コメント)		<p>8. 無資格者を採用した場合の資格取得支援制度を設けおり、初任者研修受講料の半額を補助していました。</p> <p>9. 採用時は新人職員研修、現任研修は内・外部研修計画を作成していました。学びたい研修はヘルパーアンケートに記載し、チーム会議で検討していました。</p> <p>10. 実習受入に関する基本姿勢は明文化していましたが、実習指導者に対する研修は実施していませんでした。</p>		

### (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)		<p>11. 有給休暇消化率や時間外勤務をデータ化し、運営会議で超過勤務時間及び有給消化率の分析・検討していました。また、猛暑時にヘルパーが熱中症にならないよう冷感グッズを支給したり腰痛ベルトの貸し出しやスライディングシートを活用し、職員の負担軽減に繋げていました。</p> <p>12. 福利厚生制度として「社協の福利厚生」及び「職員互助会」（一部負担で日帰り旅行等に参加できる制度）や職員のリフレッシュの機会を設けていました。ハラスメントにおいては規定に明記し、相談環境・体制も整っていました。</p>		

### (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	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)		<p>13. ホームページや広報誌に理念を掲載し地域の方に広く広報していましたが、介護サービス情報の公表制度の内容は開示していませんでした。</p> <p>14. 認知症サポーター養成講座に講師派遣をしていました。今年度はコロナ禍で未開催ですが、例年は社協まつりで相談ブースを設け地域のニーズの把握をしていました。</p>		

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.パンフレットやホームページを作成し、事業所情報を提供していました。利用者からの問い合わせについては、個別に対応していました。またサービス提供は年中無休で、提供時間は午前7時～午後10時までとし、多様なニーズに応えられるようにしていました。また利用を検討している利用者には「ヘルパーのお試し体験」を無料で実施していました。			
<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.重要事項説明書で同意を得ていました。保険外サービスの自費サービス「くらしサポート」に関しては、必要時別途の書面で同意を得ていました。また実際に後見人等と契約を結んでいるケースもあり、権利擁護に取り組むシステムがありました。			
<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。	A	A	
	(評価機関コメント)		17.事業所統一のアセスメントシートを用いて、訪問介護計画書の作成毎にアセスメントを行っていました。また必要時は、医師やリハビリ職に同行訪問する等の連携を図っていました。 18.利用者一人ひとりの訪問介護計画策定にあたり、具体的で分かりやすい目標設定、利用者や家族の意向を盛り込んだサービス内容の策定が行っていました。訪問介護計画は、利用者及び家族の同意を書面で得ていました。担当者会議については、利用者本人が参加していました。 19.訪問介護計画策定にあたってサービス担当者会議に参加し、主治医や他事業所の専門職からアドバイスを受け支援内容に反映していました。また必要に応じて退院前カンファレンス等に参加し、他専門職種から意見を聴取し支援内容に取り入れていました。 20.計画変更の基準や手順等を定めて、3か月ごとのモニタリングを行っていました。訪問介護計画の見直しが必要な際には、サービス担当者会議への出席や専門家への意見照会を行っていました。			
<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.利用者ごとの主治医連絡先を一覧化して把握し、必要に応じて連絡する体制がありました。またサービス担当者会議や退院前カンファレンスに参加し連携を取っていました。建物内に併設の地域包括支援センターとも日常的に連携・相談を行っていました。また地域ケア会議への積極的な参加も行っていました。			

(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)		<p>22. 訪問介護マニュアルを作成し、年に1回見直しを行っていました。訪問介護マニュアルに沿って新人研修や継続研修を行って活用していました。マニュアルは半分サイズ（A5）に縮小して各ヘルパーに配布し、訪問の際に携帯できるような工夫を行っていました。また毎年実施している利用者アンケートの結果や、苦情報告書、事故・ヒヤリハット報告書の具体案は、必要に応じてマニュアルに反映し見直しを行う仕組みとなっていました。</p> <p>23. 利用者毎の訪問日誌や経過用紙、業務日報にサービス提供時の様子や利用者の状態変化についての記録がありました。訪問日誌は、訪問介護計画のサービス内容に対応した項目となっていました。訪問介護マニュアルの「第18 文書記録の取り扱い」に記録の保管や保存、持ち出し、廃棄に関する規定を定めていました。またプライバシー保護と合わせて個人情報保護に関する職員研修を実施していました。</p> <p>24. 利用者の情報や様子について、経過用紙や業務日報、連絡ノート等で共有していました。利用者毎の支援内容について、絵や図も取り入れ誰もが見やすい「ホームヘルプサービス手順書」を作成し情報共有していました。毎月のヘルパーチーム会議でケアについて検討し、必要時は手順書の見直しを行い、利用者の状態変化時やサービス変更時に対応していました。</p> <p>25. サービス提供責任者が訪問サービス提供時に同行訪問を行い、家族とコミュニケーションを取って面接の機会とし情報交換を行っていました。遠方に住む家族との連絡や必要時は、電話やメールで家族とサービス提供時の状況を共有していました。また連絡ノートを作成して日常的に家族と情報共有を行う工夫もなされていました。</p>		

(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)		<p>26. 訪問介護マニュアルに感染症全般・各感染症に関する知識や対応方法を記載し、年に1回見直しを行っていました。現在は、新型コロナウイルス感染症に関する感染予防の項目が追加となり、職員に対する周知・教育及び研修を行っていました。また各ヘルパーに、体温計・消毒液・使い捨て手袋・シューズカバー（必要時は使い捨てエプロン）を訪問時に携帯するよう支給していました。</p> <p>27. 事業所内は清潔に保たれ、書類や備品等が整理・整頓され安全に保管できていました。事務所スペースには、入口に消毒液、事務所内に空気洗浄機を設置し、換気を徹底して行って感染対策に努めていました。清掃は業者に外部委託し、点検表の記載・提出により衛生管理についての記録も確実に行っていました。</p>		

(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	B

	(評価機関コメント)	<p>28. 訪問介護マニュアルに業務中の緊急対応についての項目が盛り込まれ、事故対応については事故対応マニュアルを作成していました。緊急時や事故発生時は、緊急時の連絡網を使用し管理者や担当者へ連絡を行う体制となっていました。また緊急時対応研修を毎年開催していました。</p> <p>29. 事業所として統一された事故報告書・ヒヤリハット報告書の書式があり、事故等発生時に適切な対応を取り本人・家族へ説明を行い報告書を作成していました。必要に応じて安全対策委員会において再発防止策を検討し、具体的対策を講じて対応していました。</p> <p>30. 「自然災害発生時における業務継続計画」を作成し、避難訓練では併設デイサービス事業所の利用者誘導を行ったりと実践的な訓練を行っていました。災害発生時の対応として、地域と連携したマニュアル作りや近隣住民や地域を巻き込んだ訓練実施ができていませんでした。</p>
--	------------	---

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)		<p>31. ホームヘルプセンターの理念に「ご利用者様の人権と尊厳を守り、常に温かい心とやさしい手で『その人らしい在宅生活』を支援します」と明示されていました。チーム会議で日常の支援を振り返り検討する機会を持ち、訪問介護マニュアルに記載している「訪問介護員の倫理と心得」について毎年研修の機会を設けていました。高齢者虐待に加えて障がい者に関する虐待防止についての研修も実施していました。</p> <p>32. プライバシー保護に関する研修を毎年1回以上実施し、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮したサービス提供の実施を職員に周知していました。また訪問介護マニュアルの排泄・入浴・清拭介助に関する項目にプライバシー保護に配慮する内容の記載がありました。</p> <p>33. サービス提供地域外・サービス提供時間外・現人員からは利用申込に応じきれない状況の場合以外は、利用申込を断ることなく対応していました。</p>		

##### (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	B
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。	A	A
(評価機関コメント)		<p>34. 年に1回利用者アンケートを実施していました。アンケート内容は記名する部分と、無記名で自由に意見が記載できる部分を設けて、利用者・家族から多様な意向や意見を引き出す工夫を行っていました。サービス提供責任者が訪問援助時に利用者の意向確認を行う対応はしていましたが、個別の相談面接の機会として定期的実施できていませんでした。</p> <p>35. 苦情対応マニュアルを整備していました。苦情受付時は管理者への報告を迅速に行い、苦情報告書を作成後、苦情対応委員会での検討を行っていました。しかし、改善状況に至っての受付状況や対応までは公開できていませんでした。</p> <p>36. 第三者委員を2名設置していました。また重要事項説明書にサービス内容に関する苦情・相談窓口として公的機関等の相談窓口に関する情報や連絡先等を記載し、事業所内に掲示していました。第三者委員及び外部から寄せられた苦情等について、苦情対応委員会で検討する仕組みがありました。</p>		

(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てている。	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。	B	A

(評価機関コメント)

37. 年に1回利用者アンケートを実施し、満足度調査を行っていました。アンケート結果は常勤会議で集計し、その後チーム会議で発表・共有し、それぞれで検討した結果及び内容は運営会議で報告していました。常勤会議で毎年の調査結果及び、調査前と調査後のサービスや対応の改善結果等について確認を行っていました。  
38. 毎月行われるチーム会議や運営会議にてサービスの質向上に関する議論や検討を行い、サービス改善に結び付け実施していました。コロナ禍の現在、ホームヘルプの連絡協議会が未開催の状態でしたが、管理者により他事業所へ電話する等して自事業所で抱えている課題の共有や必要な情報収集を積極的に行っていました。  
39. 「人材育成・人材確保」「サービス提供の質向上」等の項目に関して、運営会議の中で評価・分析を行い、評価結果については次年度の事業運営計画に反映していました。昨年、併設の通所介護事業所と併せて第三者評価を受診していました。