

アドバイス・レポート

平成27年12月2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27年6月29付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた福知山市社会福祉協議会居宅介護支援事業所につきましては、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><労働環境への配慮> 事務所内の整理整頓がしっかりとされており、業務終了後、机上には電話以外のすべてが鍵付きの書庫に片づけるなど執務環境がとても良い、労働環境として高く評価できます。</p> <p><業務レベルにおける課題の設定> 居宅会議にて、事業の遂行状況や事業計画に対する実施状況の確認が行われ、10事業所会議にて毎月課題評価、検討を行い、他の事業所の評価も確認しながら、ケアマネジメントを提供されており、高く評価できます。</p> <p><アセスメントの実施> サービス計画の作成、意見の聴取（モニタリング）、アセスメント、変化の際はサービス担当者会議の開催を迅速に行い、運営方針や理念に沿ったケアマネジメントが行われおり、高く評価できます。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p><継続的な研修・OJTの実施> 年度ごとに研修計画が立案され、計画に沿って参加。参加後は研修報告を作成し、必要に応じて、伝達されているが研修報告から職員の「気づき」を促し、学ぶことに繋がる様な助言が行われる仕組みが確認できませんでした。</p> <p><業務マニュアルの作成> 各業務マニュアルが作成されているが最新版の管理や改訂履歴などの確認ができませんでした。</p> <p><事業所案内の掲示> 来所時に社会福祉協議会の建物の確認は出来ましたが居宅介護支援事業所がどこにあるかなど確認ができませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><継続的な研修・OJTの実施> 研修報告書から管理者の助言や参加者への気づきなど第三者が見て分かるように管理者のコメントを記載するなど仕組みを構築されてはいかがでしょうか。</p> <p><業務マニュアルの作成> 各業務マニュアルに制定日や改訂履歴など付則を付け、最新版管理をされてはいかがでしょうか。</p> <p><事業所案内の掲示> 第三者が来所した際に見て分かるように看板や屋内案内表示など、ご検討ください。</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

(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	2672600067
事業所名	福知山市社会福祉協議会
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援事業所
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	訪問入浴介護事業所・訪問介護事業所
訪問調査実施日	平成27年11月12日
評価機関名	京都府介護支援専門員会

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)		運営方針及び理念は明確にされており、毎朝唱和されています。また全体研修も行われており、職員に浸透しています。運営方針、理念に沿ったケアマネジメントが行われております。（平成27年度事務局機構図及び事務分掌）が作成されており、そのプロセスが明確にされています。		
(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。	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)		福知山市社会福祉協議会福知山市地域福祉活動計画に（平成25年～平成29年度の5か年計画）に中長期目標が立てられており、事業の拡大について多角的に具体的に記載されています。また課題目標については、（10事業所会議）にて目標管理、要因、対応などが議論され、達成に向けて取り組まれています。		
(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	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)		法令遵守については、外部研修に参加し、内部で伝達講習が行われています。また業務管理体制（法令遵守）チェックシートを年1回実施し、運営管理されています。管理者の役割や責任はしっかりと表明されています。上司評価を年1回実施しているが、現在人材マネジメントについて、再構築中であることを確認しています。事業所内の実施状況は（居宅会議）にて確認また（10事業所会議）にて社会福祉協議会内の事業の実施状況なども確認しています。		

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。	B	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。	B	B
		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)		人材については、介護支援専門員の資格はもちろんの事、実習指導者が複数在籍し、より専門性の高い人材が確保されています。また(平成27年度研修計画)が作成され、参加した研修については研修報告書にて報告されています。しかし、管理者からの研修に対する助言や気づきを行う仕組みが確認できませんでした。 実習受入れマニュアル、オリエンテーションマニュアルに沿って、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、スタッフの労働環境に配慮している。	B	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)		事務所は整理整頓がしっかりとされており、執務環境が整っています。超過勤務・有給休暇について、取得状況も把握されています。記録の電子化によりパソコン内で他の利用者の記録が確認でき、情報が共有されています。産業医が2ヶ月に1回来られ、何かあれば相談ができる仕組みが整っています。休憩室は、事務所から離れており、ゆっくりできるスペースが確保されています。		
(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)		パンフレットやホームページに地域に対して開示されています。また地域から依頼を受け、『介護保険制度と介護サービスの利用方法について』講演を行っています。		

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)		ホームページをはじめ、福知山市社会福祉協議会玄関に置いてあるパンフレットにてわかりやすく説明できるよう所内に掲示しています。		
(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)		重要事項説明書および契約書を掲示し、個別の相談室にて丁寧に説明しています。福知山市社会福祉協議会として権利擁護事業および成年後見制度を利用されている方が、徐々に介護支援が必要となり、居宅介護支援事業所に依頼があり、介護サービス支援へとつながっています。		

(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	A	A
個別援助計画等の見直し	20	定期的又は必要に応じて、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)		所定のアセスメント様式にて、定期的および利用者の状態変化により再アセスメントが適切に行われています。併せて利用者および家族や関係機関より意見聴取を行い、サービス担当者会議において、状況共有と介護支援内容の変更に合わせて、利用者および家族の同意の下、支援が行われています。		
(4)関係者との連携				
多職種協働	21	利用者の主治医をはじめ、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)		利用者が退院した際には、病院を訪問し、生活支援する際の留意事項について、主治医はじめ看護師等と情報交換を行い、サービス担当者会議の場を設け、介護サービスを位置づけています。また、サービスを位置づけるにあたり、どの職員も、福知山市の作成した事業所一覧表を携帯し特定の事業所に偏りがないよう留意しています。		
(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、スタッフに活用されている。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)		業務マニュアルは整備されていましたが、見直しの基準が設けられておらず、満足度調査(アンケート)を参考に改善等されている内容が確認できませんでした。利用者に係る記録は適切に行われており、鍵のかかる書棚に保管されています。担当者が不在であっても継続支援できるように、各職員の担当利用者についての情報共有は管理日誌に記録し、毎日の朝礼会議にて情報交換を行っております。		
(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、スタッフ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)		産業医が参加する安全衛生委員会が2ヶ月に1回開催され、最新の感染対策について職員に周知されています。事業所内の机上には、電話以外の事務用品等は退社時に全て書棚に片づけるシステムとなっており、毎日水拭き、アルコール拭きを行い衛生管理に努めています。		
(7)危機管理				
事故・緊急時等の対応	28	事故や緊急時、災害発生時等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	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)		事故・緊急時対応マニュアルの整備がされています。また、「心肺蘇生・AEDの使用手順」の研修と訓練が行われていました。併せて福知山市主催の防災訓練に参加し、災害ボランティアセンターの訓練にも参加しています。		

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
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)		理念に利用者の尊厳の保持が明記されており、週1回、職員全員で唱和をして認識を高めています。 個人ファイルは鍵のかかる書棚に保管され、必要な情報については管理日誌にて情報共有される仕組みが形成されています。また、担当件数が超過して新規受け入れが困難な場合、他の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。	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	A
		(評価機関コメント)		利用者満足度調査(アンケート)を実施し、意見や要望・苦情を拾い上げています。また、苦情に対しては、利用者および家族から訪問時や相談室の場で事情を伺い事実確認を行った上、速やかに対策を整え対処しています。福知山市社会福祉協議会の玄関口に意見箱が設置されており、(課内会議)や第三者委員会にて内容確認の上、意見や要望・苦情について回答を掲示しています。		
		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。	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	B
		(評価機関コメント)		利用者満足度調査(アンケート)を実施し、介護支援専門員への不満について聴取、対処そして職員間にて情報共有を図っています。また、10事業所会議・課内会議・居宅会議にて情報交換を行い、サービスについて、検討する機会を定期的に設けています。第三者評価は2年前にも受診され事業所として恒常的に取り組まれています。しかし、自己評価については評価を行う仕組みやその記録が確認できませんでした。		