

様式 7

アドバイス・レポート

平成 22 年 3 月 10 日

平成 21 年 11 月 16 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（デイサービスセンターハーモニーこはた）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>1) 理念・運営方針の実践 デイサービスセンターが地域の学区福祉委員会の活動の拠点となっており、複数のボランティアが日常的に来られて、利用者と親しく接して囲碁・手芸・喫茶といった活動をしておられます。法人の設立方針どおりに地域の社会資源となってボランティアの育成の場・活動の場となり、併設の地域包括支援センター、居宅介護支援センターと一体的に運営されて、在宅福祉の支援の場にもなっています。</p> <p>2) 個別サービスの重視 スタッフが利用者にていねいに接しておられ、センター全体が和やかで静かな様子でした。そして、利用者の個々の声や思いをスタッフがもらさず汲み上げて、ミーティングに出しあい記録化しており、利用者主体の運営姿勢がよく窺えました。その結果、個別の要望に添ったお誕生日企画などを実施しておられます。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) スタッフのストレス管理 法人の理事に医師や弁護士がおられて、スタッフの相談を受けられたとのことですが、一職員にとってはやはり、法人の理事とは別の第三者の専門家に相談できるシステムを用意されるほうがよいのではないのでしょうか。</p> <p>2) 休憩場所の改善 事務所の一部分を区切ってスタッフの休憩コーナーにしておられますが、その壁には業務情報や伝達事項がたくさん貼ってありました。また喫煙もその場所でされており、分煙の配慮と、もう少し仕事を離れてリラックスできる工夫が必要ではないのでしょうか。</p> <p>3) 個別援助計画等の見直し 個別援助計画のモニタリングを定期的実施しておられますが、その内容と記録がやや画一的に思われました。「特変あり」ならばその変化の内容を具体的に記述して、通所介護計画の見直しの過程をより充実されることが望まれます。</p>

具体的なアドバイス	<p>1) スタッフのストレス管理 法人が産業医や外部カウンセラーと契約して相談システムを職員に周知する、組織内にメンタルヘルスケアの担当者を配置する、等が考えられます。</p> <p>2) 休憩場所の改善 休憩場所に福利厚生情報があるのはよいと思いますが、業務に関連する情報は別の場所に掲示するなど、他の共有方法を検討されてはいかがでしょうか。また、分煙を徹底するため、たとえ空気清浄機を設置していても、喫煙場所は通常の休憩場所と同じコーナーではなく、建物外部等に場所を移したほうがいいのではないのでしょうか。</p> <p>3) 個別援助計画等の見直し 個別援助計画のモニタリングの記録が、「特変あり」「特変なし」にチェックを入れる書式になっていますが、利用時の様子などを具体的に記入された方が生きた記録になると思います。 そして通所介護計画全体のプロセスを見直し、よりグレードアップをめざして、スタッフ間で適宜分業するなど、御検討下さい。</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	2671200174
事業所名	デイサービスセンターハーモニーこはた
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護事業所
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	居宅介護支援事業所
訪問調査実施日	平成22年1月18日
評価機関名	京都市老人福祉施設協議会事業センター

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)		年度始めに全職員対象にして、理念・運営方針の伝達研修を実施しておられます。家族会においても方針伝達の間を持っておられます。		
		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)		月1回の事業所会議にて課題・目標を設定し、年間目標については6ヶ月ごとに確認しておられます。		
(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)		法令遵守の勉強会を実施し、管理者は毎朝のミーティングに参加して状況把握を行い、管理者自身も自らの目標を立てて、上位管理者より指導を受ける仕組みになっています。		

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
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)		有資格者採用を基本にして、法人内でヘルパー養成講座を開催し受講奨励(助成金有)しておられます。また、実習受け入れは、法人本部が窓口となり、組織的に受け入れておられます。		
(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)		法人理事のなかに弁護士や医師がおられて、職員の相談に対処してもらった場合もあるようですが、理事者以外の第三者の相談システムがあることが望ましいと思われれます。職員の休憩コーナーは業務情報がたくさん張り出されている壁にかこまれていて、リラックスしにくいように感じる職員もあるのではないのでしょうか。		
(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)		本事業所が学区福祉委員会の事務所になっており、地域の方やボランティアが絶えずデイサービスに関わってきておられます。		

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)		個別に希望者見学を受け入れておられます。機関紙を定期的に発行して広報しておられます。		
(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)		1階の相談事務所に、パンフレットなどを置き、個別相談にも対応しておられます。		

(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	B
(評価機関コメント)		ケアマネジャーと連携して通所介護計画を作成しておられますが、モニタリングの記録が不十分でした。		
(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)		利用者の主治医リストや投薬リストを正確に整備しておられて、関係者との連絡リストもよく整備し活用しておられます。		
(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)		デイサービスマニュアル委員会を立ち上げておられますが、今年度はまだ機能していないため、過去に見直した内容がマニュアルに落とし込めていない、という現状であるとお聞きしましたので、更新の努力を期待します。		
(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)		今年度は新型インフルエンザ対応マニュアルを追加して、デイサービスの迎え時に耳体温計にて即、タイムリーに体温チェックをしたケースもあったそうで、適切に対処しておられます。		
(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
(評価機関コメント)		救急訓練、防災訓練を実施しておられます。ヒヤリハットの分析を迅速にミーティングにて行い、事故防止の注意点を簡潔にカードにまとめ職員の目にはいるように利用日ごとに掲示ボードに張り替えて示しておられます。		

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	30	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	31	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	32	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っておられます。	A	A
		(評価機関コメント)		介護場面では、カーテンの使用、同性介助、言葉かけに配慮しておられます。利用決定は、定員オーバーや遠距離送迎をのぞけば経管栄養の方も受け入れておられます。定員オーバーの場合はケアマネジャーに他の事業所へ調整を依頼されています。		
		意見・要望・苦情の受付	33	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	34	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	A
		第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口で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)		4ヶ月に1度、「ほめて下さい。しかって下さい」と書いた書面を家族に配布して意見を汲み上げようとしておられます。サービス改善状況は機関紙で公表されています。また、第三者による相談窓口は利用者が任意に連絡できるように、よりわかりやすく掲示等されたほうがよいと思います。		
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	36	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	B
		質の向上に対する検討体制	37	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	38	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)		満足度調査の内容は、項目別にもれなく汲み上げられるようなアンケート方式の方が望ましいと思われます。「ほめて下さい。しかって下さい」だけでは拾いにくい項目もあると思われます。サービスの自己評価は常勤スタッフが定期的に討議しておられます。		