

## アドバイス・レポート

平成 24 年 5 月 20 日

平成 24 年 1 月 18 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいたニコニコデイりんご村につきましては、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><b>I 介護サービスの基本方針と組織</b></p> <p><b>通番 1</b> 法人理念に加え、事業所独自の理念を職員総意の上で策定されています。大きな文字と貼り絵で設えた標語「りんご村の心がけ「何事も優先順位を考え、真心、やさしさ、心の支援、元気で長生き応援します」」を、人目のつく廊下に掲示するとともに、パンフレットに掲載しています。</p> <p><b>通番 4</b> 理念・目標の実現のための課題が、事業計画として部門・職種ごとに 5W1H で定めています。各職員がそれぞれの立ち位置で課題を把握し、具体的に取り組めるしくみとなっています。年度末に各部署・職種・個人がそれぞれ、計画の達成状況を振り返り、次年度計画にその分析結果を役立てています。</p> <p><b>II 組織の運営管理</b></p> <p><b>(1) 人材の確保・育成 通番 8 通番 9</b> 職員の質の向上を目指した「職員育成計画」を基に、職員ひとり一人の自己目標(資格取得等)を定め、その達成度を確認する仕組みがあります。また、職員が入職後の初期の段階で、利用者支援に必要な知識や技能が身につけられる様、新任研修の充実が図られています。就業 1 年未満の職員が多く、外部研修への派遣も叶わない事業所が取り組んでいる研修に、「新規職員情報交換レポート」を活用した採用後 3 か月間の「新任研修」があります。「新任研修」は、先輩職員と新任職員との相互育成研修も兼ねた研修としても成果を上げておられます。</p> <p><b>III 適切な介護サービスの実施</b></p> <p><b>(1) 利用者家族との情報交換 通番 25</b> 個別面談により汲み取った利用者ひとり一人の意向を個別援助計画に反映させ、朝のミーティングで取り組まれている「ケースカンファレンス」で随時見直しを図っておられます。カンファレンスの様子がケースファイルに記録されています。 又、「連絡ノート/1日の流れ&amp;お仕事」を使って、日々のサービス内容を、スナップ写真 5～6 枚を添えて家族に伝え、家族の意向がその都度書き記すスペースを設ける等、利用者家族との情報交換と個別援助を重視した支援を重視されています。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>II 組織の運営管理</b> (1)人材の確保・育成 通番10 実習生を「施設での心がけ」に基づいて受け入れておられますが「施設での心がけ」は、実習受け入れの姿勢を表記した実施マニュアルではなく、実習時の注意事項やタイムスケジュールのみの記載となっています。</p> <p><b>III 適切な介護サービスの実施</b> (7)危機管理 通番29 市が備える地域災害ボランティアやハザードマップの活用について十分理解されていますが、地域と連携した対策マニュアルの策定や、地域住民との協働による防災訓練等の話し合いが、行政や住民等と進められていません。</p> <p><b>IV 利用者保護の観点</b> (2) 意見・要望・苦情への対応 通番33 通番34 送迎時や連絡ノートを活用したり、市の介護相談員を受け入れる等で利用者の意向を広く拾い上げておられますが、利用者への個別相談面接や利用者懇談会の開催、利用者満足度の調査等が定期的に実施されていません。 又、寄せられた苦情や要望がケース記録に記録され、寄せて下さった個人には迅速にフィードバックされていますが、利用者共通の課題解決に有効と考えられている、苦情内容と解決に努めた経過などを公開するまでには至っていません。</p>
-------------------------------------	--

具体的なアドバイス	<p>○実習受け入れ施設としての基本姿勢を明言し、心がけを含む実習マニュアルの作成を望みます。</p> <p>○市の地域災害ボランティアやハザードマップを活かし、地域との協働による災害対策マニュアルの策定、具体的な防災訓練の実施に向けて会合をされることを望みます。</p> <p>○介護保険の関連法の理解に加え、その他幅広く、介護保険事業を実施する上で理解を要する法令のリスト化と研修が行われることを望みます。現行の各種マニュアルの周知徹底を研修等で図っておられますので、各種のマニュアルにその根拠法を明記することも一案と考えます。</p> <p>○ 利用者の意向を送迎や連絡ノートを活用して丁寧に収集し、寄せられた苦情を記録され、個人にフィードバックされています。第三者評価の取り組みと結果の情報に合わせて、ホームページや月1回発行の広報誌で公開されることをお勧めいたします。本人・家族は勿論、地域との信頼関係が一層深まると考えます。</p> <p>○ 利用者の意向を把握するための個別懇談会や家族懇談会を定期に開催されることを望みます。</p> <p>○ 事業所の開設には認知症を抱える人の最後のステージを支えたいとの熱い思いが込められているとお伺いしました。地域密着型サービスの「小規模多機能型介護」の開設を前に、認知症ケアに関する法人の希望や願いをホームページや広報誌で広く住民に広報されるとともに、認知症サポート養成講座等、法人の強みを活かした家族・地域向けの研修会を開催されることを望みます。</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)

# 評価結果対比シート

事業所番号	2672600307
事業所名	ニコニコデイリんご村
受診メインサービス (1種類のみ)	認知症対応型通所介護
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	平成24年3月27日
評価機関名	特定非営利活動法人京都府認知症グループホーム協議会

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)			1、事業所独自の理念「標語 職員の心がけ」を職員総意で策定し、事業所壁面に大きい文字で掲示しています。事業所の取り組みやパンフレットにも掲載し、朝のミーティングで唱和する等、理念を利用者や職員に周知しています。 2、職務権限表、分掌規定、業務分担表、委員会規定によって組織の運営システムを確立しています。法人の理事会・部長会の意思決定に、各種の委員会（行事、美化、幹事、広報、感染対策・研修対策等）や職員会議の声を反映させています。各種の議事録や職員からの聞き取りで確認できました。		
<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。	B	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、中長期計画に基づいて、小規模多機能型介護の開設が進められています。年次の事業計画は事業所理念に基づく利用者本位の個別支援と介護家族を地域で支える内容でした。 4、年度末に、年次計画の評価・見直しを全職員で行い、次年度の課題に繋がっています。課題は具体的で、職員がチームで取り組みれば達成出来るように5W1Hで設定されていました。		
<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り組みを行っている。	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。	B	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)			5、介護保険事業を運営する上で遵守すべき法令を研修などで理解を深め、これに伴って各種の規定やマニュアルを策定・活用しています。しかし、遵守すべき法令には、介護保険法以外の関連法令があり、それらも職員に周知する為の取り組みが求められます。 6、法人本部職員が事業所を巡回し、現場の職員から直接、施設長の役割と責任に関する評価を聴取しているとのこと。客観的な手法を使って行うことが望ましいと考えます。 7、管理者等の役割と責任を組織図、職務分担表・分掌表等に明記しています。施設長は現場の活動状況の把握に努め、事業所運営のリーダーシップを発揮しています。事業の実地状況を日報・報告書・議事録等から把握し、法人に対する意見や要望を年2～3回全職員から聞き取り、利用者の状況を朝・夕の申し送りノート「ミーティングノート」から把握しています。		

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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1)人材の確保・育成</b>						
		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	C
		(評価機関コメント)		<p>8、「職員育成計画」を策定し、自己目標(資格取得等)の達成に取り組む人材の育成に努めています。受験料免除や合格者祝い金支給等の制度によって、職員は介護福祉士やケアマネジャーの資格取得に意欲的に取り組んでおられます。</p> <p>9、「職員育成計画」に基づいて、職員は段階的に必要な知識や技能を身につけています。新入者は採用後3か月～6ヶ月間、介護現場で現任職員から「新規職員情報交換レポート」を使って教えを受けています。レポートに研修目標・評価・指導者コメントが丁寧に記録されました。事業所は小規模で職員数が少なく、併せて就業年数1年未満の職員が多い理由から、外部研修への派遣も叶わない様子です。採用時の新任研修を新入者と現任者の相互研鑽も育む研修としています。</p> <p>10、「福祉体験学習のしおり」「施設での心がけ」等を作成して、ボランティアや高校生の実習を受入れています。現在、大学や専門学校からの依頼がない為、受け入れマニュアルや実習指導者研修の履修などの体制は未整備です。</p>		
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		<p>11、就業規則に基づいて、育児休業・介護休業・有給休暇等を保障しています。労働環境に配慮された職場であることが職員ヒヤリングで確認できました。</p> <p>12、カウンセラー等の専門職を採用していませんが、職員のストレス管理には常時留意しています。マニュアルに沿って組織や上司に対する意見や要望を、管理者が年2回～3回、全職員を対象に個人面談で聴取しています。家族旅行等の旅費補助(3万円)やクリスマスケーキ支給等の福利厚生に取り組みに、職員の人気が集まっています。専用の休憩室で、職員は業務から解放されて心身を休めることができます。</p>		
<b>(3)地域との交流</b>						
		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。	C	C
		(評価機関コメント)		<p>13、利用者と地域とのかかわりを大切に、広報誌「ニコニコ新聞」を月1回配布しています。敬老週間(1週間)、ボランティアや利用者家族による出し物を地元地域の人々に披露するイベントを開催しています。「アップルパイ通信」は読み手に優しく、事業所の内容を伝えていきます。</p> <p>14、事業所が持つ高齢者介護の知識や技術を力を、地域の社会資源として提供されることが望まれます。地域密着型サービスの開設を前に、認知症ケアに関する法人の思いをホームページや広報誌で広く住民に広報し、地域向けに、認知症サポート養成講座等の研修会を開催されることを期待します。</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、パンフレットに「デイサービスの一日の流れ」やサービス内容・料金等を分かり易く表記しています。事業所の情報を丁寧に利用者に説明されていることが、今回の利用者アンケートの調査結果から窺えました。			
<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、利用契約書は大文字でふり仮名を打ち読み手を配慮しています。利用契約書と重要事項説明書を基に、事業所の内容を丁寧に説明し、理解と同意を得ています。高齢者の権利擁護については、研修で理解を深め、成年後見制度等の活用を推進しています。			
<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)		17、利用者ニーズに合った介護計画策定の為に、アセスメントツールとして「らくらく通所システムプラネット」を活用しています。 18、初期面接やアセスメントで明確になった利用者・家族の意向が個別援助計画に反映されていました。 19、3ヶ月毎にサービス担当者会議とモニタリング会議を開き、利用者・家族、主治医や介護支援専門員等の専門職者の意向を個別援助計画に反映しています。 20、朝の職員ミーティングで、サービス提供の経過記録を基にケースカンファレンスを行っています。利用者・家族のニーズや課題を明確にした個別援助計画とケアマネジメントの流れが、ミーティングやサービス担当者会議・モニタリング会議等の議事録やサービス実施記録（ケースファイル）から読み取れました。			
<b>(4)関係者との連携</b>						
	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。	B	A	
	(評価機関コメント)		21、医療・介護の連携に努め、入退院時の病棟カンファレンスで病院スタッフと情報を共有しています。サービス担当者会議で関係機関と連携を図り、利用者の状態に適した柔軟なサービス提供に努めています。利用者の個人ケースファイルに支援経過が丁寧に記録されていました。			

**(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、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	B
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)		<b>22</b> 、各種業務マニュアルを策定しています。毎月定期に「マニュアル研修／読み合わせ」を実施し、職員間でマニュアルを共有しています。マニュアルの見直しを年一回行っていますが、見直しに顧客満足度調査の実施・分析等を活用する仕組みがありません。 <b>23</b> 、個人情報保護の観点から、記録物を鍵のかかる書庫に保管し、持ち出しは厳重に管理しています。保管・保存・持ち出し・廃棄全てのルールを定めた記録物管理規定の策定が必要と考えます。 <b>24</b> 、朝のミーティングでケースカンファレンスを行い、集約した職員の意見を個別援助計画に反映させています。 <b>25</b> 、送迎時の家族との口頭による情報交換を大切にしています。また、連絡ノートの「1日の流れとお仕事」スペースに、サービス提供時の写真(5枚)と職員からの伝言を添え、利用者のその日の様子を家族等に丁寧に知らせています。		

**(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、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)		<b>26</b> 、法人の「感染対策委員会」に事業所職員が参加しています。法人において、感染症の対策及び予防に関するマニュアルを作成し、最新情報を基に定期的に見直しを行っています。感染症に関する研修によって、職員全てが知識と対応策を身に付け、感染症を持つ利用者を受け入れています。 <b>27</b> 、「清掃管理表」を作成し、施設内の清掃・衛生に努めています。気になる臭気は感じられませんでした。		

**(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。	B	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		<b>28</b> 、消防訓練(年二回)とマニュアル研修(年一回)を行い、火災発生等の緊急時に備えています。しかし、市の地域災害ボランティアやハザードマップを活かし、地域と協働で災害対策マニュアルを策定し、防災訓練を実施するまでには至っていません。 <b>29</b> 、事故報告書やヒヤリハット事例報告書、同法人内で起きた事例を事故の発生や再発防止に役立てています。朝夕のミーティングで報告を行い、迅速な対応による再発予防に努めています。過去5年間、行政への報告を必要とする事故は発生していないとのことでした。		

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		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・公正に行っている。	B	A
		(評価機関コメント)		<p><b>30</b>、ルームを昔の小学校の校舎風に設え、認知症ケアに適した馴染みの環境としています。身体拘束禁止や高齢者虐待防止法について学習を行い、人権意識の向上に努めています。</p> <p><b>31</b>、利用者のプライバシー保護に関するマニュアルを策定し、研修により職員の意識向上に努めています。ルーム外に設置しているトイレと浴室はカーテンで間仕切り、開閉にもプライバシーや羞恥心への配慮に努めています。</p> <p><b>32</b>、事業所を「在宅生活の最後の砦」として位置付け、開設から今日までの7年間、利用を断ったことはなく、希望者全員を受け入れて来られたとのことです。30分の時間延長サービスの要望にも応じています。</p>		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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。	B	B
		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	B
		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)		<p><b>33</b>、聞き取りが困難な利用者の意向をサービス提供時の観察を通して把握しています。が、さらに、個別相談会や利用者懇談会等を実施されることを望みます。</p> <p><b>34</b>、意見箱を設置、要望をレクリエーションプログラムに取り入れる等、利用者の声をサービスに反映しています。又、寄せられた苦情をケース記録に記録し、個人宛にフィードバックしています。が、これらを何らかの方法で公開するまでには至っていません。今後、家族の集い（懇談会等）の開催や、利用者や家族から寄せられた意見・苦情と解決に向けた取り組みを公開されることをお勧めします。</p> <p><b>35</b>、事業所に苦情対応窓口を設置し、重要事項説明書や運営規定に第三者や公的機関等の連絡先を明示しています。月1回活用している介護相談員(第三者)から得た利用者の声をサービスの改善に役立っています。</p>		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		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。	C	C
		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。	B	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	B
		(評価機関コメント)		<p><b>36</b>、利用者の本音が解る方法とされている利用者満足度調査を行ってられません。</p> <p><b>37</b>、月1回の職員会議でサービスの質に関する検討を行っています。会議録の閲覧で職員は検討内容を共有しています。法人の他の事業所との間でヒヤリハット交換や相談員意見交換を行っています。</p> <p><b>38</b>、第三者評価の受診は初めてです。年1回「ニコニコバージョン」を使って自己点検を実施し、年度計画の妥当性を見直し、実践内容を振り返っています。自主点検と併せて、さらなるサービスの質の向上に向けて「自己評価」を継続的に実施することをお奨めします。今回の第三者評価の受診で使った「自己評価表」の継続取り組みも一案と考えます。</p>		