

アドバイス・レポート

平成 29 年 5 月 12 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 29 年 3 月 1 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おくらやま ）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) 利用者の生活の尊重</p> <p>「知恵を生かし役割を持ち自分らしく一日を送る」という事業所理念に基づき、利用者の強み、役割を活かしてその人らしい生活が送れるように取り組まれています。食事の準備、庭の園芸等、その人の生活歴を知って事業所で果たす役割を見つけ、通所介護計画にも位置付けられています。また、地域での買い物や、誕生日外出等、利用者個々の要望にも可能な限り応えておられ、利用者の思いに寄り添ったサービス作りに努められていると思われました。このことは、利用者ができるだけ長く在宅での生活を継続することにも繋がり、利用者アンケートや利用者ヒアリングからも、大変高い満足度を持たれていることが確認出来ました。</p> <p>2) 利用者本位の多様なサービス提供</p> <p>利用時間や送迎を固定するのではなく、利用者のニーズに合わせて、個別短時間利用、送迎時間等を多様に設定されています。サービス内容もボランティアを積極的に導入し、多彩なメニューを準備されています。また利用者の意向を通所介護計画に盛り込み、家族会も年に数回実施するなど、利用者・家族の希望等をよく聴き取っておられ、利用者・家族のニーズに応じて多様なサービスの提供を組み立てるとい、通所系の事業として利用者本位のサービスを提供するという方向性を明確に持たれていると思われました。</p> <p>3) 地域に根差した事業展開</p> <p>事業所として地域との関わりを重視され、地域の母親の手作りの物を販売するカフェに事業所の場所を提供したり、利用者と一緒に地域の清掃活動や地域の子どもの登下校時の見守り活動に参加したり、地域のサロンや学区福祉委員が実施される公園サロンに協力される等、利用者を含めて様々な地域の活動に積極的に参加されています。住宅地の民家を改修し地域に溶け込んだ事業所で地域からの利用者も多いとのことで、事業所として地域を支え、地域で暮らす利用者を支える上で、地域社会との関係性を築くことは大変有意義な取組みをされていると考えられ、今後地域の中で一層事業所が重要な役割を果たして行かれることを期待致します。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1) 労働環境への配慮</p> <p>事業所として残業時間を、記録のための時間を一定時間に限定して認める等時間外労働を抑えるように努められていますが、非常勤職員が多いため一部正規職員等が長時間残業せざるを得ないケースが見られました。利用者にとって満足度の高いサービスを提供されており、利用者の満足度を保ち、質の高いサービスの提供を継続して行く上でも、一部スタッフに業務が集中することの無いよう、事業所としてバランスのとれた業務の組み立てを工夫する必要があるのではないかと思われました。</p> <p>2) 災害発生時の対応</p> <p>災害発生時対応マニュアルを整備し、毎年マニュアル内容を全職員に周知し消防訓練を実施されていますが、地域と連携を内容としたマニュアル整備や防災訓練はまだ実施されていませんでした。今後大規模災害も想定される中で、住宅地にあつて、利用者の地域での暮らしの継続に力を入れ、地域との関係に重点を置かれる事業所として、災害発生時に、事業所・法人が地域社会で求められる役割は一層大きなものがあると考えられます。</p> <p>3) 事業評価の工夫</p> <p>3年に一度第三者評価を受診し、自主点検も常勤職員全員で実施されていますが、定期的な事業の運営状況やサービス内容等、事業を定期的に客観的な指標に基づき評価する仕組みが見受けられませんでした。事業の適切な運営を確保しサービスの質を保つ上で、年に一度以上一定の指標を用いた事業評価を実施することが必要と思われます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 労働環境への配慮</p> <p>通所介護事業所としてはデイサービスのプログラムの準備や記録等、日常業務以外の業務量が多いことと思いますが、業務全般を見直し、記録や日常業務の効率化を図り時間内で可能な限り業務を処理して残業時間を短縮できるように工夫したり、非常勤職員の効率的な配置やプログラムの実施の仕方の工夫などの方法により、よりバランスの良い業務分担を試みられてはいかがでしょうか。そのことにより、職員のストレスを軽減し、職員の定着、結果としてサービスの質を高いレベルで維持することに繋がると考えられます。</p> <p>2) 災害発生時の対応</p> <p>法人のスケールメリットを活かして、例えば近隣の同法人の事業所や居宅介護支援事業所、地域包括支援センターとも連携して、災害発生時の地域との相互のバックアップ体制の確保や、利用者を含む地域住民の安否確認、避難誘導の手順、関係機関との連絡体制など、事業所として災害時に実施可能な事業所・法人機能の提供等を内容とする役割分担を地域と取り決め、事業所の災害時対応マニュアルにも盛り込んで、職員間で確認しておかれてはいかがでしょうか。そのことにより、地域で暮らされる事業所の利用者の安心にも繋がるものと思われます。</p>

	<p>3) 事業評価の工夫</p> <p>一定の事業レベルを維持するために、例えば運営管理や利用者保護を主たる内容とする第三者評価の共通評価項目や、全国の事業評価の共通指標として公開されている評価基準を用いて、毎年定期的に事業の自己評価を実施することに取り組まれてはいかがでしょうか。同じ評価基準で定期的に自己評価を繰り返すことにより、前年度との比較や改善状況の確認など、より客観的に事業の実施状況を確認することができるものと考えられます。</p> <p>4) 【その他アドバイス】 第三者委員の設置</p> <p>苦情処理の仕組みとして、法人外の第三者委員がまだ設置されていませんでした。社会福祉法人として事業運営される上で、苦情処理の仕組みを整える必要があり、法人で再度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)

※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	2671200570
事業所名	デイサービスセンターハーモニーおくらやま
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	介護予防通所介護
訪問調査実施日	平成29年3月23日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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
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) 職員に対しては全職員を対象とした法人研修で、家族に対しては年数回の家族会で運営方針を周知されています。また、理念・運営方針に基づいたケアに取り組み、ケアプランにも理念を反映されています。2) 法人の管理職による企画管理会議、主任以上の業務会議、事業所の常勤職員による運営会議、非常勤職員も出席する全体会議により、組織的に意思決定が行われています。			
(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)		3) 法人全体の方針に基づき現行のサービス提供上の課題を設定して年度初めに事業計画を策定し、年度内に中間報告、年度末に振り返りを実施されています。4) 事業部門・職種により、法人単位または事業所毎に各業務レベルの課題目標を設定し、振り返りを行われています。			
(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)		5) 毎年内容を変えて法人で法令遵守の研修を実施されています。6) 常勤職員には必要に応じて業務、資質、運営に関して面接を行い、非常勤職員には契約更新時に面談が行われています。7) 緊急連絡網により、管理者不在時にも連絡できる体制をとり、案件によって経営責任者にも報告されています。			

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。	B	B
		(評価機関コメント)		8) 常勤職員は法人で一括して採用し、非常勤職員は事業所で採用して、採用後も法人で介護技術研修を実施したり、実務者研修受講費用の助成など、資格取得支援を行っています。9) 法人の全体研修、新任者研修の他、宇治市域の事業所で年度ごとに年間研修計画を立てて実施されています。10) 実習は法人で一元的に受け入れられていますが、事業所での実習受け入れ担当者の研修は実施できていませんでした。		
(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	B
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		11) 時間外労働はできるだけ抑えるように努められていますが、実際には非常勤職員が多く、正規職員に業務が集中し時間外労働が長時間になる傾向が見られました。12) ストレス対応の専門職の確保は未整備でしたが、法人内に専門職の方がおられるとのことなので、例えば法人内で専門的な相談窓口を設けて職員に周知されてはいかがでしょうか。ハラスメント関連の規定や相談窓口は未整備でした。		
(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)		13) ホームページ等で事業所情報を発信し、小学生の登下校時の見守りや地域の公園サロン等の行事にも利用者と一緒に参加されています。14) 地域サロンへの講師としての協力や、市からの委託で地域包括支援センターが主催する地域の介護予防事業「こはた脳力あっぷ教室」の運営にも協力されています。		

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)		15) リニューアルされたホームページ、機関誌、同法人の他事業所とともに、利用者募集、見学・体験等を記載した新聞折り込みチラシを発行し、事業所情報を提供されています。		
(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)		16) 重要事項説明書や、介護度別の利用料金や個人の負担額も合算して明示する利用の手引きにより、サービス内容や料金をわかりやすく説明されています。成年後見制度利用の方は今はおられないとのことでしたが、必要時には地域包括支援センターと連携する仕組みを取られています。		

(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)		17) 所定のアセスメント様式と診断書を活用してアセスメントを行い、ケアプラン更新時、状態変化があった時に再アセスメントを実施されています。18) サービス担当者会議に出来るだけ参加し、利用者の希望を確認されています。19) ケアマネジャーを通して多職種の意見の照会を行い、毎月のモニタリングはケアマネジャーに直接手渡しして情報交換の機会を持たれています。20) 毎月モニタリングを実施し、認定更新時、状態変化時に居宅のケアプランの変更に併せて通所介護計画の変更が行われています。		
(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) 複数の医療機関と協力医療機関として連携されています。退所、退院時にはサマリーや投薬リストを貰われるだけでなく、退院時カンファレンス等にも参加し、主治医の意見を確保されています。		
(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、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)		22) マニュアル類は一年に一回法人で見直しが行われ、また事業所でも法人共通のものをベースに事業所の実情に合わせて作り替えられています。23) 個人情報保護規定により記録類の扱いのルールを決められていますが、担当者会議等への持ち出しについてのルールも明文化しておかれるといいのではないのでしょうか。24) 朝夕のミーティング、業務日誌等で利用者の情報を共有されています。25) 年数回の家族会や担当者会議、日常的には送迎時や送迎時に会えない家族には電話連絡したり、手紙を活用するなど、家族との情報共有を図られています。		
(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、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)		26) 感染症マニュアルを作成し、全職員会議の中で実際の動きをシミュレーションした物品の配置を検討するなど工夫して研修を実施されています。27) 掃除は職員により毎日実施され、事業所内は整理整頓が行き届いていました。		
(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	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。	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。	B	B

		(評価機関コメント)	28) 緊急時の対応マニュアルを作成され、救命研修も実施されていますが、緊急連絡先やマニュアルが送迎車に搭載されていない等、改善の余地があると思われました。29) 事故報告書に再発防止策が記載され、ミーティング等で事故分析、再発防止等検討されています。30) 災害発生対応マニュアルは作成されていますが、地域と連携したマニュアル整備や訓練等は未整備でした。			
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
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)		31) 年一回人権に関する研修を実施し、朝夕のミーティングや会議でも、個々のケアについて人権尊重の視点で検討し記録されています。32) プライバシーに関する研修を実施し、ミーティングでもプライバシー等に配慮した援助に関して意見交換が行われています。33) 利用は必要に応じて優先順位を検討して受け入れられ、定員オーバーの場合もキャンセル時のスポット利用を案内するなど、利用者のニーズに応えられています。		
(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。	B	B
		(評価機関コメント)		34) 年数回家族会を開催し、また「ほめしか」という独自の意向調査用紙を請求書発送時に配布して利用者の苦情・要望等を確認されています。35) 苦情・要望等について、個人が特定されない配慮をしながら家族会等で公開されています。36) 第三者委員は未設置のようでしたが、法人での設置を検討されてはいかがでしょうか。		
(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職員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	B
		(評価機関コメント)		37) 家族会の事前アンケート、2カ月に一度の自由記述の「ほめしか」による意向調査を実施されています。自由記述の形式だけでなく、具体的な項目を問う形の満足度調査も併せて実施されると実践の評価に繋がると思われます。38) 常勤会議で課題の検討等を行われています。39) 自主点検は常勤職員全員で実施されています。サービス内容を検証する評価基準を用いた自己評価も実施されてはいかがでしょうか。		