

アドバイス・レポート

平成 20 年 1 月 3 1 日

平成 19 年 11 月 12 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた原谷こぶしの里デイサービス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

| | |
|----------|--|
| 評価が高かった点 | <ol style="list-style-type: none"> 1) I (1) ①理念の周知と実践②運営方針の周知と実践③運営規程の遵守 2) I (2) ①責任者の協働②管理者による状況把握③透明性の確保 3) I (4) 課題の設定①重点課題の設定②業務レベルにおける課題の設定 4) I (5) 人材の確保・育成②継続的な研修の実施③OJTの実施 5) II (1) ②サービス提供に係る記録③確実な情報伝達 (2)個別援助計画①アセスメントの実施②個別援助計画の作成 ③専門家等に対する意見照会④スタッフの意見の集約 6) III利用者保護の観点③専門家等に対する意見照会④スタッフの意見の集約 7) IVサービスの質の向上の取組(2)質の向上に係る②質の向上に対する検討体制 |
| 理 由 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 法人全体の毎年度の事業計画から総括までを「年度のまとめと方針」という冊子にして、その冊子を職員全員にも配布しておられ、組織のあり方や方向性を明文化した形で全職員に周知しておられます。事業運営を明文化することによって事業そのものを客観化し、職員だけでなく地域に対する組織の透明性を図るものでもあり、法人全体の組織力が感じられました。 2) 責任者が常時事業を把握し各職種が協働してサービスの提供に当たられています。運営方針の決定についても法人全体の会議や職員会議などに諮り検討されるなど、透明性も確保されていました。 3) 環境整備、学習教育、業務改善等の各種委員会を設置し課題の設定に意欲的に取り組んでおられます。 4) 法人全体で学習教育部を設置され、制度研修、基礎介護講座、全体職員学習会、資格習得受験対策、外部研修と系統的な研修の開催を通してスタッフの人材育成を組織的に行っておられます。また、ミニ学習会の実施や新人職員に対するマンツーマ |

| | |
|-----------|--|
| | <p>ンでの教育などOJTへの取組みも評価できました。</p> <p>5) ケアマネージャーや他の関係機関との連携により個々のニーズに応えられる様に努力されている姿勢は高く評価できます。</p> <p>6) 一律のサービス提供に陥りがちなデイサービスにあってご利用者の心身の状態により複数のグループに分け、スタッフも担当を固定してサービスを提供しておられ、利用者のニーズに即応したサービス展開を目指されていることが窺えました。</p> <p>7) 医療的にも重度なケースも引き受けておられ、地域のニーズに応える事業展開をしておられると思いました。</p> |
| 改善努力を要する点 | <p>1) I 健全な組織体制 (3) 労働環境①労働環境への配慮</p> <p>2) II 適正なサービス提供体制 (5) 危機管理②事故の再発防止等</p> <p>3) III 利用者保護の観点 (1) 利用者保護②プライバシー等の保護</p> <p>4) III 利用者保護の観点 (2) 情報提供①事業所情報等の提供</p> <p>5) IV サービスの質の向上の取組 (2) 質の向上に係る取組①利用者満足度の把握</p> |
| 理由 | <p>1) スタッフのヒアリングの中で比較的残業時間が多いとの声がありました。</p> <p>2) 事故は報告書にまとめておられますが、事故について分析等を行っておられないとのことでした。</p> <p>3) トイレ内にカーテン等男性と女性のスペースを隔てるものが見受けられませんでした。</p> <p>4) デイサービス独自のリーフレット等が見受けられませんでした。</p> <p>5) 法人としてのアンケートは行われていますが、デイサービス独自には満足度調査等を実施されていないとのことでした。</p> |
| 具体的なアドバイス | <p>1) スタッフにストレスが蓄積するといわゆる「燃え尽き症候群」を起こすこともあり、複数のスタッフにストレスが蓄積していくと利用者への質の高いサービス提供に影響を与えかねません。業務省力化あるいは職員配置を見直し、職員に継続した負担がかからない程度に、残業時間の削減に努めるようにされてはいかがでしょうか。</p> <p>2) 事故が発生した場合、その時々には再発予防の検討が図られていますが、事故報告書等から事故の傾向や分析等を行い、再発防止のために活用をされれば、事故の件数を減少させる一助になることと思います。</p> <p>3) ハード面で物理的な制約もあることと思いますが、男性と女性のプライバシーや羞恥心にも配慮して、男性と女性を隔てるカーテン等の目隠しを設置するなど、環境整備を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>4) サービス内容や利用条件など、事業所情報をわかりやすくまとめたデイサービス独自のリーフレット等を作成するなど情報提供の方法を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>5) デイサービスの個別の課題やサービスのご利用者のニーズを把握するために、デイサービス独自のアンケート調査を実施されてはいかがでしょうか。満足度調査を実施することにより、事業所への希望・要望だけでなく、満足されている点や職員に対する感謝の言葉が出ることもあり、職員の反省や励みにもなります。1年に1度程度満足度調査を実施されてはいかがでしょうか。</p> |

(様式6)

評価結果対比シート

| | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 事業所番号 | 2670100060 |
| 事業所名 | 社会福祉法人七野会 原谷こぶしの里デイサービスセンター |
| 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) | 訪問入浴、居宅介護支援事業所 |
| 訪問調査実施日 | 平成19年11月26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 | 評価項目 | 評価結果 | | |
|-----------|------------------------------|------------------|--|------|-------|----|
| | | | | 自己評価 | 第三者評価 | |
| I 健全な組織体制 | (1)組織の理念・運営方針 | ① 理念の周知と実践 | 組織の理念が、利用者及びスタッフ等に周知され、法人の理事長及び事業所の管理者等（以下、「責任者等」という。）を含むスタッフ全員が、理念に沿ったサービスの提供を実践している。 | A | A | |
| | | ② 運営方針の周知と実践 | 事業所の運営方針が、利用者及びスタッフ等に周知され、責任者等を含むスタッフ全員が、運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。 | A | A | |
| | | ③ 運営規程の遵守 | 事業所の運営規程が、利用者及びスタッフ等に周知され、責任者等を含むスタッフ全員が、運営規程に沿った事業所の運営及びサービスの提供を実践している。 | A | A | |
| | (2)組織体制 | ① 責任者等の協働 | 責任者等は、介護サービスの質の向上に熱意を持ち、事務所の運営について、スタッフと共に取り組んでいる。 | A | A | |
| | | ② 管理者による状況把握 | 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 | |
| | | ③ 透明性の確保 | 責任者等は、公正・適切なプロセスで意思決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。 | A | A | |
| | | ④ 支援体制の充実 | 利用者の主治医や医療機関・介護保険施設との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。 | A | A | |
| | (3)労働環境 | ① 労働環境への配慮 | 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 | B | |
| | | ② ストレス管理 | 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。 | A | A | |
| | | ③ 休憩場所の確保 | 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、必要な設備・備品を備えている。 | A | A | |
| | (4)課題の設定 | ① 重点課題の設定 | 外的環境の変化や傾向を見極めた上で、事業の運営における重点課題が設定され、組織全体として課題の達成が図られている。 | A | A | |
| | | ② 業務レベルにおける課題の設定 | 各業務レベルにおいて課題が設定され、スタッフ全員が課題の達成に取り組んでいる。 | A | A | |
| | (5)人材の確保・育成 | ① 質の高い人材の確保 | スタッフの採用時において、質の高い介護サービスを提供できる人材の確保を主眼としている。 | A | A | |
| | | ② 継続的な研修の実施 | 採用時研修・フォローアップ研修等を実施しており、スタッフは、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。 | A | A | |
| | | ③ OJTの実施 | スタッフが業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパーバイズ（指導・助言）を行う体制がある。 | A | A | |
| | 小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 29 | 29 |

| 大項目 | 中項目 | 小項目 | 評価項目 | 評価結果 | | |
|----------------|------------------------------|----------------|--|------|-------|----|
| | | | | 自己評価 | 第三者評価 | |
| II 適正なサービス提供体制 | (1)サービスの品質の確保 | ① 業務マニュアルの作成 | 事故防止や安全確保を踏まえた業務マニュアルが作成され、スタッフに活用されている。 | B | A | |
| | | ② サービス提供に係る記録 | 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、サービス提供を円滑に行うための工夫がされている。 | A | A | |
| | | ③ 確実な情報伝達 | スタッフ間の申し送りや情報伝達を確実に行うとともに、重要な事項については、全てのスタッフに伝わる仕組みとなっている。 | A | A | |
| | | ④ ケアカンファレンス | 定期的又は必要に応じてケアカンファレンス（介護検討会）が開催され、意見交換が行われている。 | A | A | |
| | (2)個別援助計画 | ① アセスメントの実施 | 利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況、利用者及びその家族の希望等を踏まえたうえでアセスメントを行っている。 | A | A | |
| | | ② 個別援助計画の作成 | アセスメントに基づき、利用者一人ひとりの目標を明らかにした個別援助計画を作成している。 | A | A | |
| | | ③ 専門家等に対する意見照会 | 個別援助計画の策定に当たり、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 | |
| | | ④ スタッフの意見の集約 | 個別援助計画の策定に当たっては、当該利用者に関わる全てのスタッフの意見を採り入れており、共通認識に基づく目標達成が図られている。 | A | A | |
| | | ⑤ 個別援助計画の見直し | 定期的又は必要に応じて、個別援助計画の見直しを行っている。 | A | A | |
| | (3)利用者等の希望尊重 | ① 利用者・家族の希望尊重 | 個別援助計画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 | |
| | | ② 希望等を引き出す働きかけ | 利用者やその家族が、希望や要望、気掛かりなこと等をスタッフに気軽に伝えたり、相談できる機会を確保している。 | A | A | |
| | (4)衛生管理 | ① 感染症の対策及び予防 | 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 | |
| | | ② 事業所内の衛生管理等 | 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 | |
| | (5)危機管理 | ① 事故・緊急時等の対応 | 事故や緊急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 | |
| | | ② 事故の再発防止等 | 発生した事故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 | |
| | 小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 29 | 30 |

| 大項目 | 中項目 | 小項目 | 評価項目 | 評価結果 | |
|------------|-------------------------------|--------------|---|------|-------|
| | | | | 自己評価 | 第三者評価 |
| Ⅲ 利用者保護の観点 | (1)利用者保護 | ① 人権等の尊重 | 利用者の人権や意思の尊重について、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 |
| | | ② プライバシー等の保護 | 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 |
| | | ③ 個人情報保護 | 利用者の個人情報の保護及び職務上の守秘義務について、スタッフに徹底している。 | A | A |
| | | ④ 利用者の決定方法 | サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。 | A | A |
| | (2)情報提供 | ① 事業所情報等の提供 | 事業所の概要及びサービス内容について、利用者やその家族にわかりやすく説明を行っている。 | A | A |
| | | ② 利用者に係る情報交換 | サービス利用時の状況について家族に情報提供を行い、家族から家庭での状況について情報を得る等、情報交換を行っている。 | A | A |
| | | ③ 開示請求への対応 | 利用者やその家族から、提供を受けたサービスの内容や費用の明細等について情報開示の請求があった場合には、適切に対応している。 | A | A |
| | | ④ 地域への情報公開 | 事業所の運営理念を地域に対して啓発・広報するとともに、事業所の機能・知識等を地域社会に提供している。 | A | A |
| | (3)利用契約 | ① 料金の明示と説明 | 介護サービスの利用に際して必要となる料金について、根拠を明らかにして利用者にわかりやすく説明している。 | A | A |
| | | ② 合意書面の作成 | サービスの提供開始に当たっては、利用者及び事業者双方の権利・義務を明らかにし、合意の結果を契約書等として書面に行っている。 | A | A |
| | 小 計 (A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 20 |

| 大項目 | 中項目 | 小項目 | 評価項目 | 評価結果 | |
|-------------------------------|--------------|-----------------|--|------|-------|
| | | | | 自己評価 | 第三者評価 |
| Ⅳサービスの質の向上の取組 | (1)苦情解決 | ① 苦情・相談窓口の明示 | 利用者からの苦情や相談を受けつける窓口及び担当者等が明示され、利用者及びその家族に周知されている。 | A | A |
| | | ② 苦情やトラブルへの対応 | 苦情やトラブルがあった場合には、組織として迅速かつ誠意をもって対応している。 | A | A |
| | | ③ 第三者への相談機会の確保 | 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 |
| | | ④ 苦情に基づくサービスの改善 | 利用者からの苦情をサービスの向上に役立てている。 | A | A |
| | (2)質の向上に係る取組 | ① 利用者満足度の把握 | 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 | B |
| | | ② 質の向上に対する検討体制 | サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、責任者等を含むスタッフ全員が積極的に参加している。 | A | A |
| | | ③ 評価の意義についての周知 | サービス評価を行うことの意義及び評価結果をサービス改善に活かすことが、責任者等を含むスタッフ全員に周知され、理解されている。 | A | A |
| | (3)評価の実施 | ① 自主点検の実施 | 京都府が各事業所に配布している「自主点検表」を活用して、年に1回以上、自主点検を行っている。 | B | A |
| | | ② 自己評価の実施 | 事業所の体制及びサービスの内容に係る自己評価を定期的又は必要に応じて行い、自らが提供するサービスの質の改善に役立てている。 | A | A |
| | | ③ 第三者評価の受け入れ | 客観的なサービス水準の把握のために第三者評価を受け、評価結果を積極的に公表している。 | A | A |
| 小 計 (A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 19 | 19 |

【大項目ごとの点数】

| 大項目 | 自己評価 | 第三者評価結果 |
|----------------|------|---------|
| I 健全な組織体制 | 29 | 29 |
| II 適正なサービス提供体制 | 29 | 30 |
| Ⅲ利用者保護の観点 | 20 | 20 |
| Ⅳサービスの質の向上の取組 | 19 | 19 |

【達成率換算表】

| 大項目 | 達成率 | | | |
|----------------|-------|------|-------|------|
| | 自己評価 | | 第三者評価 | |
| I 健全な組織体制 | 29/30 | 97% | 29/30 | 97% |
| II 適正なサービス提供体制 | 29/30 | 97% | 30/30 | 100% |
| Ⅲ利用者保護の観点 | 20/20 | 100% | 20/20 | 100% |
| Ⅳサービスの質の向上の取組 | 19/20 | 95% | 19/20 | 95% |

