

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 21 年 3 月 10 日

平成 20 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

(社協の家なごみ) 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) 社協の家なごみ独自のサービスメニューへの取り組み        デイサービスのサービスメニューとして農園芸に取り組んでおられます。ご利用者のほとんどが農家という地域性を活かし、ご利用者自身に農園芸を指導していただくなど、ご利用者の立場に立った満足感や達成感、生きがいにつながる取り組みをされていました。また車いす利用の方でも農園芸ができる高さのあるプランターを導入したり、スタッフの園芸福祉士の資格取得にも法人として補助されるなど、ハード面、ソフト面での配慮も行き届いていると思われました。</p> <p>2) 個別レクリエーションへの取り組み        農園芸の他にも、歌や手芸、ちぎり絵、習字、劇など多彩な選べるレクリエーションに取り組んでおられました。習字はご利用者の習字をしたいという希望を取り入れ、地元の先生を招いて行われるなど、ご利用者の自己実現に配慮したプログラム設定も行っておられます。</p> <p>3) 第三者評価への取り組み        綾部市社協全体で毎年一事業所ずつ第三者評価を受診され、第三者評価に積極的に取り組んでおられます。理念の周知徹底や各事業レベルでの課題設定、広報方法や苦情対応など、第三者評価や情報の公表制度の成果を年々事業運営とサービスの質の改善に活かしてこられていることが感じられました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 居住環境への配慮        施設のフロアは畳スペースや板の間など用途に分けたレイアウトになっていましたが、空間的には明確な区別がなく、また視線を遮るものがないため、フロア全体が見通せる状況にありました。一日をデイサービスで落ち着いてくつろいで過ごすことができるよう、空間を工夫する余地があるように思いました。</p>

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>2) スペースの使い方の工夫</b> 一つのフロアをダイルームと食堂スペースに分けて、その時々プログラムに応じてご利用者全体で場所を移動しておられました。レクリエーションの内容は個別に実施しておられますが、デイサービスでの一日の生活の流れとしては、食事やレクリエーションなどが全体で一斉に行われており、限られたスペースの中でご利用者の一日の過ごし方を考えると、スペースの利用の仕方に工夫が考えられるのではないかと思います。</p> <p><b>3) アセスメント様式の検討</b> 利用者毎の情報シートは整備されていますが、デイサービスセンターとしてご利用者の課題・希望などを明らかにするツールとして活用するには、様式の工夫など検討の余地があるように思われました。 また、定期的なアセスメントの実施は個々の取り組みや記録の中には記載されていますが、シート上からは明確ではありませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1) 居住環境への配慮</b> 天井から吊り下げられた大型のテレビは、病院のロビーのようで「家」としての居住環境を損ねているように見受けられましたが、近々設置する薄型のテレビは下に置く形に変更を考慮されるとのことでした。併せて簡単な衝立や目隠しなどで少し居住スペースを分けて、テレビを見るスペース、団欒するスペース、作業をするスペースにそれぞれ分けるなど、全体の空間を用途や目的で分割する工夫をすれば、限られた空間もご利用者がくつろげる場として有効に活用できるのではないのでしょうか。</p> <p><b>2) スペースの使い方の工夫</b> 1)に併せて、個別に実施されているレクリエーションだけにとどまらず、それぞれのご利用者がデイサービスで過ごす一日の生活自体をグループに分けて、それに合わせた居住空間を工夫することも検討されてはいかがでしょうか。 その上で、ダイルーム、食堂スペースなど全体の有効利用を検討し、それぞれがグループ毎に過ごせる空間を工夫すれば、デイサービスでの一日の過ごし方も一層充実したものにすることができるのではないのでしょうか。</p> <p><b>3) アセスメント様式の工夫</b> 様式を工夫して、デイサービスで実現できるご利用者の課題や希望を書き込めるような様式にすれば、スタッフ間で利用者の課題や目標を共有しやすいのではないのでしょうか。併せて、定期的にご利用者の状況の変化を、時系列を追って確認できるようなアセスメント様式を検討されるといいのではないのでしょうか。</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)

## 評価結果対比シート

事業所番号	2671800171
事業所名	社協の家なごみ
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20年11月25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
<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)		「理念の展開系統図」を定め、綾部市社会福祉協議会（以下綾部市社協）の理念からスタッフ個人の行動目標まで、体系的な行動指針に基づいて理念が組織全体に具体的に浸透する取り組みを行っておられます。		
<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。	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)		綾部市社協全体で各組織レベルに応じて課題を設定し、課題に対する取り組みをしておられます。		
<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	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)		綾部市社協の例規集を毎年4月に改正し、法令改正の内容を盛り込んで各部署に配布、設置して順守すべき法令等を周知しておられます。また、社協職員対象のニュースレターを発行し、事業所の中で、責任者の役割や責任を周知しておられます。		

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
<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。	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。	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)		実習は主任や管理者で担当されていましたが、実習指導者に対する研修を実施しておられませんでした。外部の介護実習担当者の研修を受講されるなど検討されてはいかがでしょうか。		
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		毎年社協の全職員に面談を行い、職員の思い、考えなど聞き取っておられます。ストレス管理について、事業所として専門家配置はしておられませんが、希望があれば社協で紹介する体制をとっておられます。		
<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。	A	A
		(評価機関コメント)		介護者家族教室や地域サロンで、介護の話や困りごと相談を行っておられます。		

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
<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)		ホームページやわかりやすいパンフレットで利用者に必要な情報提供を行っておられます。		
<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)		契約書や重要事項説明書でサービス内容を説明し、同意を得てサービス提供を行っておられます。また、社協全体で成年後見制度について、全職員が学ぶ機会を設けておられます。		

(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	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		居宅介護計画に沿って個別援助計画を作成し、見直しもしておりますが、事業所として明確な計画変更の基準は定めてないとのことでした。介護支援専門員にサービス提供状況を適切に伝える意味で、実績報告に変化の有無や特記などが記述できる形式を考えてみられてはいかがでしょうか。		
(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)		利用者の主治医を把握し連絡が取れるようにしております。また、関係機関とは、事業所及び社協を通じてよく連携を取っております。		
(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。	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、利用者の家族との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		事業所単位で毎年4月にマニュアルの見直しを行ってられました。利用者の言葉、思い、生活への配慮など連絡ノートを活用してスタッフ間で共有しております。		
(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)		臭気対策については、空気清浄機や換気扇を設置されているほか、排泄介助はできるだけトイレで行い、汚物はデイルームを通さず外に出すなど工夫をしております。		
(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)		ヒヤリハット事例を検討し、対応方法をマニュアル化するなどの取り組みをしております。介護事故についても想定される事故類型について、個別に研修・訓練をしておかれるといいのではないのでしょうか。		

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。	A	A
		(評価機関コメント)		人権研修等でビデオを利用するなど、研修内容に工夫をしておられます。		
<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。	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。	A	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)		年一回第三者委員の会議で、事故・ヒヤリハット報告を行い第三者委員から意見を貰っておられます。		
<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。	A	A
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		社協の家なごみとしては初めての第三者評価受診ですが、綾部市社協としては毎年法人内で一か所第三者評価を受診しておられ、法人として介護サービスの質の向上に取り組んでおられます。		