

## アドバイス・レポート

平成20年1月25日

第三者評価の実施をお申込みいただいた京丹後市弥栄デイサービスセンターふれあいにつきましては、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	<p>I 健全な組織体制  (4)課題の設定  ②業務レベルにおける課題の設定  (5)人材の確保・育成  ③O J Tの実施</p> <p>II 適正なサービス提供体制  (4)衛生管理  ①感染症の対策及び予防  ②事業所内の衛生管理等</p>
理由	<p>I 健全な組織体制  (4)課題の設定  ②毎月1回、食事・排泄・入浴・事故防止について検討する各委員会を開催し、それぞれ個別ケアについて検討して課題を設定しており、サービス提供状況について定期的に評価・見直しが行われている。食事に関する利用者アンケートも行い、課題抽出の材料にしている。併設の訪問介護事業所でも週1回のヘルパー会議で課題の設定、取組の確認と評価を行っている。</p> <p>(5)人材の確保・育成  ③新任職員が多い中で、管理者による指導や助言を行う仕組みがあり、毎日終業後に反省会を開き、業務における課題などについて職員全員で話し合っている。</p> <p>II 適正なサービス提供体制  (4)衛生管理  ①感染症対策及び予防の知識習得のために、事例を元にした予防・対策マニュアルを、独自に作成している。他事業所や関連機関との連携を図り、積極的に感染症に関する情報収集も行っている。</p>

	<p>②事業所内の書類や備品等は整理整頓され、個人情報に関わる文書についても鍵のかかる棚に管理責任者を決め、適切に保管されている。</p>
<p>改善努力を要する点</p>	<p>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          ②運営方針の周知と実践          (3)労働環境          ②ストレス管理          (5)人材の確保・育成          ②継続的な研修の実施          II 適正なサービス提供体制          (5)危機管理          ①事故・緊急時等の対応          III 利用者保護の観点          (1)利用者保護          ①人権等の尊重          ②プライバシー等の保護          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>
<p>理 由</p>	<p>I 健全な組織体制          (1)組織の理念・運営体制          ①②法人として理念・運営方針が明文化され、職員採用時にはオリエンテーション等によって周知されているが、掲示が見にくい場所であった。          (3)労働環境          ②職員に対して、業務上の悩みに関する指導・助言を随時行なっているが、十分に職員のストレスを管理するまでには至っていない。          (5)人材の確保・育成          ②職員の経験や知識に応じた段階的な研修の実施までには至っていない。また、体系的に年度ごとの研修計画が作成されるまでには至っていない。マニュアルの職員への周知なども今後の課題としている。          II 適正なサービス提供体制          (5)危機管理          ①事故・緊急時の対応マニュアル、連絡体制は整備されているが、職員全員への周知までには至っていない。          III 利用者保護の観点          (1)利用者保護          ①②訪問介護事業所ではヘルパー会議等で人権やプライバシーに関する勉強会を行っているが、通所介護事業所では入職時のオリエンテーション以外に継続的な研修等の実施までには至っていない。          IV サービスの質の向上の取組          (2)質の向上に係る取組</p>

	<p>①利用者に対して食事の満足度に関する調査を行っている。調査は利用者が回答しやすいように大判の用紙1枚に大きな字で質問項目がまとめられている。しかし、調査結果は個別ケアにのみ活用され、集計や事業所全体としての検討までには至っていない。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>I 健全な組織体制</p> <p>(1)組織の理念・運営方針</p> <p>①②組織の理念・運営方針を事業所内のより見やすい場所、例えばフロア内の壁面などに掲示したり、ミーティングなどで定期的に話し合ったりすることで、より広く周知がなされると思われる。</p> <p>(3)労働環境</p> <p>②定期的な職員への面談で職員個々の業務の評価・課題抽出をすることで、さらに質の高いサービスを提供出来るようになると思われる。</p> <p>(5)人材の確保・育成</p> <p>②新任、中堅等段階に応じた研修プログラムを設定し、職員が段階的に知識・技能を修得しやすいような体制を構築されることが望まれる。</p> <p>II 適正なサービス提供体制</p> <p>(5)危機管理</p> <p>①マニュアル・連絡体制は整備されているので、研修などの機会を通じて、職員間での理解を深めることを期待したい。</p> <p>III 利用者保護の観点</p> <p>(1)利用者保護</p> <p>①②人権やプライバシー保護への社会的な関心が高まっている中で、職員にも継続的に関連する勉強会や研修会に参加する機会を与えることで、より意識を高く保つことを期待したい。</p> <p>IV サービスの質の向上の取組</p> <p>(2)質の向上に係る取組</p> <p>①食事以外の利用者満足度の調査や結果の集計・分析により、幅広いサービスについて、更に深い利用者の意識を掘り起こし、サービス改善に活かすことが出来ると思われる。</p>

(様式6)

## 評価結果対比シート

事業所番号	2673300030
事業所名	京丹後市弥栄デイサービスセンターふれあい
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)	訪問介護・訪問入浴介護
訪問調査実施日	平成19年12月14日
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ

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。	B	B	
		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。	B	B	
		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。	B	B	
	(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。	B	B	
		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。	B	B	
	(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。	C	C	
		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。	C	B	
		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。	B	B	
		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。	B	B	
		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。	B	B	
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				18	19

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	B	
		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。	B	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探り入れており、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、気掛かりなど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。	B	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。	B	B	
		② 事故の再発防止等	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	A	
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				25	28

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。	B	B
		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。	B	B
		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。	B	B
	(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。	B	B
		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。	B	B
		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。	B	B
		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している。	B	B
小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				13	13

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
		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。	B	B
	(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。	C	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。	B	B
	(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	B
		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。	B	B
		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)				14	15

【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	18	19
II 適正なサービス提供体制	25	28
Ⅲ利用者保護の観点	13	13
Ⅳサービスの質の向上の取組	14	15

【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	18/30	60%	19/30	63%
II 適正なサービス提供体制	25/30	83%	28/30	93%
Ⅲ利用者保護の観点	13/20	65%	13/20	65%
Ⅳサービスの質の向上の取組	14/20	70%	15/20	75%

