

# アドバイス・レポート

平成21年2月13日

平成20年11月1日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた「京都市仁和老人デイサービスセンター」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><b>特に良かった点とその理由</b> (※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所全体が明るくゆったりとした雰囲気に含まれていて清潔感があり、職員もボランティアも明るく生き生きと、さり気無く利用者に向かい合っていました。</li> <li>・事業所としての事業計画書が職員の参加のもとで作成されており、事業計画書には目標・現状・課題・方策等がいくつもの項目に対して明らかにされており、事業所が目指す方向性と施設長や職員の通所者に接する思いが読み取れるものと成っている。目標管理・半期総括シート等から半年ごとに検証されていることが確認できる。</li> <li>・新採用職員は離職が早いために、OJTを取り入れ、管理者は常に声かけをしたりカウンセリングの場を増やす等の努力をされている。</li> <li>・事業所は地域住民の要望に応えての設立という背景があり、地域との関わりは深いが地域住民の自主性を尊重しながらも、事業所からも地域福祉に関しての積極的な働きかけもなされている。事業所は介護サービスを提供することが業務ではあるが、介護保険施設といった枠組みに縛られない地域の資源としての可能性を探り積極的な取り組みを進めている。本体の法人は社会福祉法人京都市社会福祉法協議会であることから、地域福祉の観点から考えると対象者は、お年寄りだけでは無いと施設長は考えられている。地域活動を支援するための「仁和みんなあつまって」を企画し地域住民と共同で開催、配食サービス・子育てサロンや、サークル活動・地域団体への事業所の解放などを実施、地域の子供たちが自由に施設に立ち寄れる環境・雰囲気作りに取り組み成果が表れていることが確認でき、若年性認知症者の為のデイサービス事業を目指すなど職員と一体となって地域への貢献に努められている。</li> </ul>
<p><b>特に改善が望まれる点とその理由</b> (※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供の為の記録等は正確に書かれていますが、居宅介護支援事業所からのフェイスシートだけでなく、事業所独自のアセスメントシートを作成し、事業所でのカンファレンスをとおして、居宅サービス計画書に沿った個別援助計画書を作成し、サービスの実施・検証・新しい（更新）個別援助計画書への流れ・・・PDCAサイクルを確立し、多職種からの意見もしっかりと聞き取り、より良いサービスの提供に努めていかれる事を希望します。</li> <li>・施設長はプライバシー保護の概念をしっかりと把握されていますが、研修・勉強会などをとおして、更に深く職員に周知し、配慮したサービスの提供に努められていかれることを期待します。</li> <li>・契約書と重要事項説明書には通所者の義務が強調されていますが、通所者の権利擁護からのアプローチを試みられることも望みます。</li> </ul>
<p><b>具体的なアドバイス</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業は「人なり」と云われます。より良い人材を確保することは事業の成長を図るには不可欠で最も重要な課題です。優秀な職員・非常勤職員を常に確保したいという計画だけではなく、現在の職員・非常勤職員の質をいかに向上させるかといった視点での「人材の確保・養成」も必要です。</li> <li>貴事業所を運営する社会福祉協議会は、地域福祉推進の中核として位置づけられており、通所介護事業所の職員であっても社会福祉協議会職員の一員であり、地域福祉の目的・目標に立ち向かうための資質の向上に向けた人材養成は大きく望まれております。</li> <li>・労働環境を整える事は、通所者へのより良いサービスを提供する為にも必要です。休憩場所らしき所はありますが、休養・休憩するには相応しくない様に見受けられましたので、より良い環境を確保されるための工夫をお願いします。</li> <li>・苦情・相談受付窓口を記した文章が別途用意されていますが、契約時の説明用としてのみ使用されているだけなので配布される事を希望します。</li> <li>・事故・ヒヤリハット等の報告は確実にされていますが、「ヒヤリハット」は職員の気付きを促し質の向上に不可欠なツールの一つです。「事故」といった負のイメージを取り払い、多くの「ヒヤリハット」が報告される環境・雰囲気作りを期待します。そして原因の究明・分析・検討・改善対策・実行へと移していく過程を確立し再発防止に努め質の向上に繋げていかれる事を希望します。</li> </ul>

※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	2670200399
事業所名	京都市仁和老人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)	予防通所介護
訪問調査実施日	平成21年1月28日
評価機関名	社団法人 京都ボランティア協会

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)		<p>○ 理念及び運営方針を、法人とは別途に事業所独自のものを職員全員で話し合い制定、新しく「利用者との良好な関係の構築」を加えて、通所者サービスの基本とし日々の業務において生かされており、職員一丸となって取り組まれています。</p> <p>○ 職員には理解されてはいるが、利用者・家族・地域に周知されているかと考えると少し心もとなく感じられます。施設長は「まだまだ、われわれの施設には偏見があることを否認しない」と感じておられるので、事業所のパンフレット・広報誌・たよりなどを作られて周知・PRに努められてはいかがでしょうか。</p> <p>○ 法人では、施設長会議などの機会をとらえて運営・経営に対する意見等の集約が図られています。職務分掌規定等があり、職員会議などでも討論が行われています。</p>		
<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)		<p>○ 事業所としての事業計画・経営計画が職員の参加のもとで作成されている。目標管理・半期総括シート等から組織の目標が確認でき半年ごとに検証もされています。</p> <p>○ 事業計画書には目標・現状・課題・方策等が幾つもの項目に対して明らかにしており、斬新な事業計画も盛り込み取り組もうとされている。事業所が目指す方向性と施設長や職員が通所者に接する思いが読み取れるものとなっています。</p>		

(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)		<p>○ 管理者は、当該事業所で4年が経ち事業所内の課題をしっかりと把握し改善に取り組みされており、人心の掌握に努めておられます。</p> <p>○ 管理者として独自のアイデア(計画・企画など)を持って職員をリードされています。</p> <p>○ 管理者は職員個々の福祉理念や力量向上という課題を明確にし、その解決に向けて取り組んでいます。</p> <p>○ 日誌・職員会議などを通して事業所内の状況を把握し適切な指示がされています。</p> <p>○ 新採用職員は離職が早いために、OJTを取り入れ、管理者は常に声をしカウンセリングの場を増やす努力をされています。</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>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	B
		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)		<p>○ 事業は「人なり」と云われます。より良い人材を確保することは事業の成長を図るには不可欠です。最重要課題です。優秀な職員・非常勤職員を常に確保したいという計画だけではなく、現在の職員・非常勤職員の質をいかに向上させるかといった視点での「人材の確保・養成」も必要です。資格等の取得は個人にかかる事だとして費用等の支援をされない法人の方針と説明を受けました。資格は確かに個人に関する事ですが、社会福祉法人においての職員は地域福祉の目的・目標に立ち向かうための資質の向上に努めていく事は重要です。今一度資金支援等について再考される事を希望します。</p> <p>○ 法人としての人事管理の基本方針はありますが、事業所としての人事管理方針・人材育成計画をも用意し職員確保に努められ、研修計画に基いた教育と職員の向上心の維持に努められる事を期待します。</p> <p>○ 職員の多くは自己啓発の機会を多く持ちたいと考えており、向上心の旺盛なことが感じられます。</p> <p>○ 職員の自己管理の為の評価方法が定められており、新任・中級など勤務年数・職務ごとに実施され職員のレベルアップに活かされています。</p> <p>○ 研修受講終了後には報告書を提出し職員会議の席などでも話合われています。</p> <p>○ 実習生・ボランティアの受け入れに関しては、なぜ受け入れるのか・・・などの考えを明示したマニュアルが用意されており、マニュアルに基いて実習・ボランティアに対するカリキュラムとオリエンテーションプログラムの作成、報告書等の整備・守秘義務に関する誓約書の提出を求め、実習・ボランティア活動の成果が上がる様に努められています。</p>		

(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、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)		<p>○ リーダーを勤務体制に合わせて日々指名する方法で、職員の質・力量の向上に結び付け、その日の問題解決に当らせて、さらにOJTリーダー・管理者へとつなげるなどの工夫をしておられます。</p> <p>○ 労働環境を整える事は、通所者へのより良いサービスを提供する為にも必要です。休憩場所らしき所は有りますが休養・休憩するには相応しくない様に見受けられましたので、より良い環境を確保される工夫をお願いします。スーパービジョン・カウンセリングに関しては、法人として産業医との契約が有り職員に相談相手としての周知を図ろうとしています。</p> <p>○ 労務管理は確実に実行されており、超勤状況をチェックしサービス残業の解消に努められています。有給休暇が消化し易い環境が整う事を期待します。</p> <p>○ 育児・介護休業については規定されています。</p>		
(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)		<p>○ 事業所は介護サービスを提供することが業務ではあるが、本体の法人は社会福祉法人京都市社会福祉協議会であることから、地域福祉の観点から考えると対象者はお年寄りだけでは無いと、施設長は考えておられ、事業所が立地する地域での総合的な福祉活動を目指そうとされています。</p> <p>○ 地域活動を支援するための「仁和みんなあつまって」(バザーがメイン)を地域住民と共同で企画・開催したり、配食サービス・子育てサロンや、サークル活動・地域団体への事業所の解放などを実施、地域の子供たちが自由に施設に立ち寄れる環境・雰囲気作りに取り組み成果が表れていることが確認できます。また若年性認知症者の為のデイサービス事業を目指すなど職員と一体となって地域への貢献に努められています。</p> <p>○ 地域での行事・催しなどには地域包括支援センターと共に積極的に参加されています。福祉・介護等に関する情報の発信と啓発を自主的に行われる事を期待します。</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)		<p>○ 事業所概要がわかるパンフレット・広報誌・たよりなどを作られることを希望します。</p> <p>○ 契約時や個別援助計画の更新時を利用して家庭訪問をし通所者の情報を共有しようとされています。</p>		

(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)		<p>○ 契約書・重要事項説明書等は、文字が小さく高齢者には読み難いと思われるので文字を大きくしたり、ルビを振られるなどの工夫を希望します。</p> <p>○ 説明は一度だけでなく個別援助計画書更新時の面談の折などを利用し繰り返し説明されると、利用者・家族は信頼感を持たれると思いますのでご一考下さい。</p>		
(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)		<p>○ サービス提供の為の記録等は正確に書かれていますが、居宅介護支援事業所からのフェイスシートだけでなく、事業所独自のアセスメントシートを作成し事業所でのカンファレンスをとおして、居宅サービス計画書に沿った個別援助計画書を作成し、サービスの実施・検証・新しい(更新)個別援助計画書への流れ・・・PDCAサイクルを確立し、多職種からの意見もシッカリと聞き取り、より良いサービスの提供に努めていかれる事を希望します。</p>		
(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)		<p>○ 地域包括支援センターとはもとより、通所者自身の主治医・医療機関・地域社協・行政との連携は確実になされている。</p>		
(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	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。	B	B
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)		<p>○ マニュアル類は整えられているが、法人が用意したのですが、事業所・現場職員の思いを取り入れたマニュアルの作成・改訂・手直しにも取り組まれています。</p> <p>○ 連絡帳を活用し、送迎の際にも家族との情報交換に努められています。</p>		

(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)		<p>○ 加湿器が設置されています。折角ですので湿度計によるチェックも期待します。</p> <p>○ 施設全体はととも清潔感がありますが、事業所内の衛生管理を行う為の各種マニュアルと、汚物処理・トイレ・浴室・調理室・施設内清掃・臭気などの管理チェックシート(日常業務点検票)を、もう少し工夫して頂き衛生管理に努めて行かれる事を希望します。</p> <p>○ 浴槽のお湯等はレジオネラ菌検査なども施されています。</p>		
(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	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)		<p>○ 仁和学区自主防災会と防災訓練を実施されていますので、地域との防災・災害協定の締結を模索される事を期待します。</p> <p>○ 事故・ヒヤリハット等の報告は確実にされていますが、「ヒヤリハット」は職員の気付きを促し質の向上に不可欠なツールの一つです。「事故」と云った負のイメージを取り払い多くの「ヒヤリハット」が報告される環境・雰囲気作りを期待します。そして原因の究明・分析・検討・改善対策・実行へと移していく過程を確立し再発防止に努め質の向上に繋げていかれる事を希望します。</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>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)		<p>○ 施設長はプライバシー保護の概念をしっかりと把握されていますので、研修・勉強会などをとおして、更に深く職員に周知し、配慮したサービスの提供に努められていかれることを期待します。</p> <p>○ 契約書と重要事項説明書には通所者の義務が強調されていますが、通所者の権利擁護からのアプローチをも試みられることを望みます。</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。	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。	B	B	

(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 苦情・相談受付窓口を記した文章が別途用意されているが、契約時の説明用として使用されているだけなので配布される事を希望します。</li> <li>○ 苦情解決制度の説明書にはルビを振るなど気配りの出来た丁寧な書面が用意されている点は評価できますが、利用者によりよく理解していただくには文字の大きさや書体などについて工夫される事が望まれます。</li> <li>○ 苦情・相談については、適正に実施されています。</li> </ul>
------------	--

(3)質の向上に係る取組

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。	B	B
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。	A	A

(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 多種多様のレクリエーションが用意されていて、通所者自身が主体的に好きなものを選択出来るようになっており、お裁縫で小物作りなども楽しむ通所者もおられました。通所者の、手作り和紙を使った「ちぎり絵」が玄関ロビーに展示されています。</li> <li>○ 職員は通所者との日々の関わりの中での会話や動作・行動を通して、希望や意見などを聞き取る等の方法を重視し、職員会議やカンファレンスの場で話し合いサービスの向上に繋げています。</li> <li>○ 第三者評価を受けるにあたり事業所としての自己評価を行われ多くの問題点が有る事を認識され今後のサービス改善に努めようとされています。職員個々の自己評価も今回実施し、合わせて施設長との面談も実施、希望や悩み・スキルの把握に努められています。</li> </ul>
------------	---