

アドバイス・レポート

平成 19 年 12 月 21 日

平成 19 年 10 月 18 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた、日ノ岡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

評価が高かった点	<p>I 健全な組織体制 (2) 組織体制 ②管理者による状況把握 (3) 労働環境 ②ストレス管理③休憩所の確保 (5) 人材の確保・育成 ②継続的な研修の実施 ③OJTの実施</p> <p>II 適正なサービス提供体制 (4) 衛生管理 ①感染症の対策及予防</p> <p>III 利用者保護の観点 (1) 利用者保護 ①人権等の尊重④利用者の決定方法</p> <p>IV サービスの質の向上の取組 (3) 評価の実施 ③第三者評価の受け入れ</p>
理由	<p>I - (2) - ② 所長が毎朝夕のミーティング・カンファレンスに参加し具体的な指示を行う体制を取り、状況把握に努められていました。</p> <p>I - (3) - ② 法人の福利厚生制度がありました。子供のいる職員が多いのを配慮し時間単位での有給使用が奨励されていて、授業参観など気兼ねなく行くことができるように配慮されていました。職員が仕事しやすい環境作りの努力や所長が職員の生の声が聞けるように率先して業務に入る時間を作るなど支援体制が整っていました。</p> <p>I - (3) - ③ 事業所が京都市の建物ということもあり、休憩場所の増設改修ができず休憩所という場がないが介護者教室の開放やベランダに喫煙場所を設けるなどスペースをうまく利用されていました。</p> <p>I - (5) - ②③ 事業所の年間研修計画がありそれに沿った介護技術等の勉強会が行われていました。新人研修について常勤は法人の研修に沿って行われ、非常勤は実務経験にあわせて個々にプログラムが作成され研修が行われていました。所長がミーティング時に気づいたことを細かくその都度、指示・アドバイスをするなどスーパーバイズを行う体制になっていました。</p>

	<p>II - (4) - ① 感染症マニュアルを策定し研修も行われ感染症の蔓延予防に努めていました。感染症疾病者についても、特別視されないよう配慮しご利用いただいていたいました。</p> <p>III - (1) - ①④ 利用者それぞれがとても満足され感謝されており、職員との信頼関係が築かれ暖かい雰囲気がありました。利用者の決定方法も申し込み順になっており受けられない場合はきちんと説明されていたいました。</p> <p>IV - (3) - ③ 今回は初めての受審とのことでしたが、客観的に評価していただき改善できる良い機会に今後に活かしたいという姿勢で受審されていたいました。</p>
<p>改善努力を要する点</p>	<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</p> <p>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 (2) 個別援助計画 ①アセスメントの実施 (3) 利用者等の希望尊重 ①利用者・家族の希望尊重 (5) 危機管理 ①事故・緊急時等の対応 ②事故の再発防止等</p> <p>III 利用者保護の観点 (1) 利用者保護 ③個人情報保護</p> <p>IV サービスの質の向上の取組 (1) 苦情解決 ④苦情に基づくサービスの改善 (2) 質の向上に係る取組 ①利用者満足度の把握 ②質の向上に対する検討体制</p>
<p>理 由</p>	<p>I - (4) - ② 各職員の役割分担が行われていて課題が設定されているが、それに対して見直し等の体制が整っておらず中間見直しがされていませんでした。</p> <p>II - (1) - ① マニュアルの見直しがされていましたが、以前のマニュアルとの区別が明確でないため混同している場面を眼にしました。見直されたものが周知できているようになっていませんでした。</p> <p>II - (2) - ① II - (3) - ① 普段の送迎時や電話連絡などの方法で、ご家族からの意見を聴取しアセスメントされていたいました。生活像を含めた総合的なアセスメントにするために「その人らしきシート」を導入予定になっているが、まだ実施されていませんでした。</p> <p>II - (5) - ① 緊急時の対応についてマニュアル整備や体制の整備はできていました。本年6月に避難訓練を実施されたとのことでしたが、記録されていませんでした。</p> <p>II - (5) - ② 事故報告書は、ひやりはつを含め作成され閲覧できる体制で保管されています。リスクマネジメントによって予防できた事故が見受けられました。</p>

	<p>Ⅲ－（１）－③ 紙媒体については施錠できる場所で保管されていましたが、パソコン内容がいつでも確認できる状態になっており個人情報の管理に注意が必要だと思われます。</p> <p>Ⅳ－（１）－④ 苦情に対しては職員全員で協議し個々に解決できていました。公開については広報誌等の活用を検討しているところでした。</p> <p>Ⅳ－（２）－① 行事ごとにアンケートを実施していましたが、サービスの満足度調査の内容にはなっていませんでした。</p> <p>Ⅳ－（２）－② 利用者からの苦情や要望に対し個別に解決しており、職員全体に申し送りの形で伝えているが、サービスの質の向上として具体的に検討会が実施された体制や記録が不完全でした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>Ⅰ－（４）－② 課題について定期的に途中経過を報告する機会を作ることに よって課題の見直しができるのではないのでしょうか。</p> <p>Ⅱ－（１）－① 見直されたマニュアルに、いつ見直されたものかが、 わかるように記載されると混同されることがなく周知される ことができると思います。</p> <p>Ⅱ－（２）－① Ⅱ－（３）－① 作成されている『その人らしきシート』を早急に活用してみても いかがでしょうか。ご利用者・ご家族から希望等を聴取し 具体的に個別援助計画に反映できると思います。</p> <p>Ⅱ－（５）－① 避難訓練実施の記録がないと実施したことにはならないので せめて業務日誌に記録してください。</p> <p>Ⅱ－（５）－② 事故の報告等がミーティング時で行われていますが、具体的にど ういう方法で事故予防するかが記されていませんでした。事故再 発防止の視点にたった検討によって事故の減少につながるの ではないのでしょうか。</p> <p>Ⅲ－（１）－③ パソコンの情報が必要な人のみが閲覧できるようにパスワード を設定する、使用しない時はダウンするなど徹底することにより 職員の意識もより高まるのではないのでしょうか。</p> <p>Ⅳ－（２）－① 利用者のサービスの満足に努めている姿勢は感じられますが、 満足調査を実施することによって、サービス改善のヒントになる 可能性もあるので、アンケート内容を検討し実施しては いかがでしょうか。</p> <p>Ⅳ－（２）－② 相談・苦情・要望・事故など記録を内容別に集計し、今後の サービスの向上に役立つ体制を整え、それらについて検討し 具体的に組み込んではいかがのでしょうか。 サービス向上検討委員会として記録に残すことをお勧めします。</p>

(様式6)

評価結果対比シート

事業所番号	2674100280
事業所名	京都市日ノ岡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)	居宅介護支援
訪問調査実施日	平成19年11月22日
評価機関名	NPO法人 カロア

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。	A	A	
		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。	B	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。	B	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。	B	B	
	(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。	B	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。	B	A	
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				25	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。	A	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。	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。	B	B	
		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用しており、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。	B	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	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。	A	B	
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				28	26

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)				20	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。	B	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。	B	B
		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。	A	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。	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)				16	16

【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	25	29
II 適正なサービス提供体制	28	26
Ⅲ利用者保護の観点	20	20
Ⅳサービスの質の向上の取組	16	16

【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	25/30	83%	29/30	97%
II 適正なサービス提供体制	28/30	93%	26/30	87%
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	16/20	80%	16/20	80%

