

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 25 年 4 月 2 日

平成 24 年 10 月 19 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（**京都市御池老人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

<p>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p>1) 小中学校との交流 複合施設という立地を活かし、同建物内にある小学校や中学校などとの連携を大切にされています。中でも中学校の文化祭には、単に参加されるのではなく、生徒と一緒に作品を作られている点が特徴的でした。</p> <p>2) 職員育成 新入職員教育としてプリセプター制度を活用した OJT を実践されています。加えて、育成をプリセプターだけに任せるのではなく、ケアワーカーを 4 つのチームに分け、そのチーム全体で新入職員を支え、育成過程における課題や問題をチーム全体で考え、解決していく仕組みは新入職員にとっても大変心強いものだと思います。</p> <p>3) 自立支援への取り組み 座位姿勢の大切さが全体的に理解されており、車イスのまま食事される方がほとんどおられませんでした。自立を支援していく姿勢が事業所として明確化され、その具体的な取り組みとして実践されている点は、合言葉だけや抽象的・中途半端な取り組みに終わりがちな自立支援が形となって見える点において、大変有効な取り組みをされていると思います。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 事業計画と課題設定の工夫 年度ごとに作成されている「事業計画」と、そのまとめとして作成されている「目標設定表」の内容にほとんど関係性がなく、稼働率だけのまとめになっていました。事業計画にはケアやサービスの質に関することや人材育成など様々な点の目標・計画が挙げられていますので、目標設定とその評価について改善を検討されてはいかがでしょうか。</p>

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>2) 専門性向上への取り組み</b> 利用者アンケートの「このサービスを利用するようになって、自分のできることが増えたり、気持ちが明るくなったり、毎日の生活が良い方向へ変わってきたと感じますか。」との問いに対して、他の質問の回答と比べて満足度が低い結果になっていました。ケアワーカーのほとんどが非常勤職員でありながら、人材育成のための法人研修は施設長を含む正職員の方のみで、非常勤職員にはその機会はほとんどなく、日々の実践以外での専門性を向上する機会に乏しい状況にあるように思われました。</p> <p><b>3) 地域との関わり</b> 前述したとおり複合施設としての利点は活かされていますが、その連携も建物内に留まり地域社会や住民との連携が進んでいないようです。そのため、施設から地域に働きかける取り組みが乏しく、学区の各種団体との共同・連携がほとんど見られませんでした。</p> <p><b>4) 施設環境、衛生管理への配慮</b> 施設内に温度計・湿度計がなく、季節・環境に応じた空調管理が感覚的なものに頼るしかなく、特に冬季のような乾燥しやすい時期は感染症対策の観点からも検討が必要なのではないでしょうか。また、電気カミソリが施設のもので、それを共有されていましたが、衛生面からは改善が望まれます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1) 事業計画と課題設定の工夫</b> 事業計画に記載されている項目をそのまま目標設定表に転記し、その項目ごとに総括をされてはいかがでしょうか。そのことにより、計画→行動→確認→見直しというPDCAサイクルがより確実に行われ、進捗管理もしやすくなるのではないのでしょうか。</p> <p><b>2) 専門性向上への取り組み</b> 介護職員のほとんどが非常勤職員であることを考えると、非常勤職員の方も正職員の方と同じような、またはそれに近い研修機会が与えられるような仕組みを作ることで、現場における専門性の向上がより図れるのではないのでしょうか。</p> <p><b>3) 地域との関わり</b> 建物内でのイベント的な地域社会との関わりだけではなく、イベントを一つのきっかけとして地元の自治連合会にある各種団体への日常的な参加や地域のイベントにも企画段階から参加するなど、より踏み込んだ関係作りに取り組むことで、一方的ではない双方向の関係が築け、地域の真のニーズを知ることにつながることを期待できるのではないのでしょうか。</p> <p><b>4) 施設環境、衛生管理への配慮</b> 建物自体に湿度調整機能があるとのことでしたが、それに加えて加湿器を置かれていて、事業所としても湿度管理には取り組まれていますので、湿度計、温度計は少なくともフロアの中央辺りに1つ置かれてはいかがでしょうか。また、電気カミソリはご利用者持参のお願いをされてはいかがでしょうか。</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	2670300587
事業所名	京都市御池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)	介護予防通所介護、居宅介護支援事業所
訪問調査実施日	平成24年12月18日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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)		事業開始時に職員協議の上で理念が作成されているため、理念が自分たちのものとして理解されていることが窺えました。また、法人内の各施設長が毎月集まって、近況や課題などの情報が共有され、改善につながっていました。		
<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)		年2回(12月、2月または3月)、職員ヒアリングを実施されており、これを計画作成に活かされていました。しかし、その計画とまとめが連動しておらず、計画が作りっぱなしになっているようです。計画の進捗管理とまとめとの連動を更に充実されることを期待致します。		
<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)		法令順守の研修が法人主催で適宜開催されていました。各種マニュアルも整備されており、緊急時の体制も整えられていました。		

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。	A	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)	研修制度が確立・充実されていますが、更にそれらがより体系化されるよう改善されることを期待します。またプリセプター制度を採用されていますが、プリセプター自身の育成研修や何をどこまでどのように教えているかを確認できるチェックリストのようなものがないため、今後はプリセプターの平準化に向けた取り組みを検討されてはいかがでしょうか。			
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		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)	有給休暇は、介護職員の大部分を占める介助員と呼ばれる非常勤の介護職員全員が全て消化できています。加えて夏季休暇も全員が取得されており、働きやすく続けやすい職場環境の整備に努められています。			
<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)	季節ごとに事業所独自の広報誌を発行し、民生委員や老人福祉委員、ご家族等に配布されていました。一方、ボランティアは近隣以外の方が殆どで、デイサービスとしての学区とのつながりが希薄な面は今後の取組みに期待したいところです。			

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)	ホームページやパンフレット、施設独自の広報誌で必要な情報を適宜提供されています。また、見学も随時受けておられます。			
<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、重要事項説明書共に分かり易く書かれています。また、権利擁護の研修も受講されるなど、成年後見制度や権利擁護も推進されています。			

(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	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	定期的及び必要に応じて、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)		アセスメント→計画→実施→モニタリングの連動性と整理に更なる工夫と改善を期待したいところです。また、見直し期間も現状の6か月から3か月に変更されることをお勧め致します。			
(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)		自施設に地域包括支援センターがある利点が活かされ、包括支援センターを介した関係機関との連携も図られていました。			
(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)		職員全員が適宜情報を共有できるように、メモ紙をホワイトボードに貼り、それを職員が随時記入し、その日のうちにパソコンに入力し、それを基にその日のミーティングに活用されていました。			
(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)		湿度計・温度計がフロア内になく、温度・湿度管理が感覚的になっているようです。また、感染症関連のマニュアルが整備されていましたが、ノロウイルスに対する具体的な対応の記載が希薄でした。環境整備委員会が設置され、下足箱やかさ立ての整理など施設内の様々な物品等の整理・整頓に努められていました。			
(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)		事故ごとの原因分析や対応は随時されていました。しかし、その全てが手書きのため、事故全体（総数）を見た分析に課題があるように思われました。			

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)	管理者が人権尊重のための研修会に年1回参加され、加えて、法人内を地域ごとに分割した単位(中ブロック)での新任研修でも職員が人権等尊重に関する研修を受講されています。			
<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。	B	B
		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)	利用者アンケートを年1回実施し、その結果は利用者・家族に報告されています。また、苦情等の対応結果を「宝船」と称する紙に書き出し、施設の玄関に掲示されていました。			
<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。	A	A
		(評価機関コメント)	サービス評価委員会を定期的に開催し、施設全体の課題を取りまとめ、業務改善を図られています。			