

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 24 年 3 月 16 日

平成 23 年 6 月 29 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた東山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>特に良かった点と その理由( )</p>	<p><b>・組織体制と法令遵守・管理者の状況把握</b></p> <p>・地域福祉の推進の中核的な法人京都市社会福祉協議会は、京都市内に 16 介護施設事業を展開。法人の経営理念・方針を明確に掲げ、機構図において各事業の組織体制が明確に確立されています。運営は体系的に行われ、当事業所に於いても業務分掌規定や各委員会の位置づけと構成、会議の決定へのプロセスなど、透明性の高い管理が実践されています。また、管理者は、当事業所とケアプランセンターを兼務しており、事業所棟内の地域包括支援センターや行政、関係機関とも相互に連携し、情報は毎日、朝・夕のミーティングで伝達するなど、迅速かつ適切な法令遵守の周知が図られています。</p> <p><b>・事業計画の策定と課題の設定について</b></p> <p>・介護サービスの質の向上を目指し、毎年、前年度の事業総括を踏まえ事業計画を策定する仕組みが定着しています。更に年度中においては、上半期と下半期ごとに運営、地域との連携、人材の育成、サービスの質の向上への取り組みなど、テーマ別に課題や総括を実施し、職員会議で報告。さらに、事故事例の分析結果やユーザーアンケートなど、多角的な視点から課題を見出し、実効性の高い事業計画の策定に反映させています。</p> <p><b>・事故の再発防止に向けて</b></p> <p>・事業所の理念は、「安心感・信頼感・満足感をお伝えできるように、日々研鑽に取り組み、皆さんの立場に立ったサービスを提供します」とあり、その原点は“「気づき」と「無事故」の事業所づくりを目指すことにあり”と位置づけ、これを運営方針に掲げられています。</p> <p>交通事情の厳しい状況の中で発生する送迎時の車両事故や施設内の転倒事例など、きめ細かな報告に基づいて多角的（事故内容の分類・発生の月別、曜日、時間別分類等）に分析し、統計結果をグラフ化して職員会議やミーティングで事故に対する職員のレベルアップと再発防止に努められています。</p>
-----------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由( )</p>	<p>・<b>人材の確保と育成</b> 法人のネームバリューと職員の確保は事業所の財産です。職員募集するも応募者が少なく、現在、退職者もあり、職員の定着率も高いとは言いがたい状況で、人材の確保が課題となっています。このため、資格取得への助成支援や専門的知識の取得学習をはじめ、前向きな取り組みが展開されています。福祉施設の人材不足が問われる現状からも人材育成の研修、ストレス管理への配慮、法人内の横断的な職員育成プログラムなどを検討し、魅力ある職場づくり、処遇改善策が求められます。</p> <p>・<b>個別状況に応じた援助計画の策定</b> 初回のアセスメント情報は良好ですが、モニタリングの後の見直しの時点において、本人・家族の希望・要望の聞き取りが不十分な状況にあります。特に、昼間ひとりの状況や家族が遠隔地に居住されたりするなど厳しい地域環境の中であるだけに、事業所は、在宅事業を推進する立場から家族の参加を得て要望を聞き取り、「閉じ込めり防止」や「生きがい」につながるような個々に応じた独自性の高い援助計画を望みます。</p> <p>・<b>地域との交流・連携について</b> 東山地区は、観光地で昔ながらの伝統的な商店が多く、高齢化率40%と高く、後期高齢者が多い。また昼間の独居者は50%を超え、交通量も多く高齢者にとって課題が多くあります。こうした中で、包括支援センターをはじめ、各種の在宅サービスに向けた介護事業が設置されており、地域の介護拠点となっています。地域福祉の充実に向け、相互の地域交流や地域への貢献活動を期待します。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>・<b>人材確保と育成を目指して</b>利用者の高齢化と重度化が予想され、職員の介護力アップが求められます。このため、学習意欲を高め経年的研修計画と実践プログラムの管理が必要です。マンネリ化防止に向けたフォローアップ研修、資格取得講座の推進、スキルアップを目指した取り組みを提案します。個々の目標や研修の実践記録管理を作成しては如何でしょうか。本部と人事採否のあり方を協議し、実務経験者優先、地元在住者、地元からの実習受け入れやボランティアの拡大は、人材確保と定着率の向上への対策事例かと思われれます。</p> <p>・<b>個別援助計画の見直しは</b>、現在、利用者の在宅における暮らしの状況把握調査を行い、在宅時にも関連する有効的なサービスの展開が必要です。担当者会議には、必ず本人・家族が参加できる方法として、家庭訪問による打ち合わせ会議も取り組む必要があります。また、現在実施中の選択レク内容を検討し、独自性のあるデイサービスを展開したいものです。</p> <p>・<b>地域との連携と交流を深めるためには</b>、事業所から地域に向けて情報提供が必要です。広報紙やイベント情報などを発刊し、地域回覧や要所に配布することにより、地域的課題の推察が可能となります。</p> <p>さらに、法人の各事業所が有する介護の専門性を活かした地域活動として、地域・事業所行事への相互の参加と招待、認知症サポーター講座の開催、介護教室など、地域への還元に努め、地域に根ざした活動の展開が望まれます。</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	2670800065
事業所名	京都市東山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
訪問調査実施日	平成23年12月12日
評価機関名	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>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。	B	B	
	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)		1.京都市社協の理念に基づき、当センターの運営理念は、「安心感・信頼感・満足感を伝えるようなサービスを提供する」としている。その原点は「無事故」と「気づき」であるとして事業所内に掲示し、職員会議でも確認しているが、その評価の結果は厳しい。また、利用者・家族への周知までには至っていない状況にある。2.当法人は福祉を推進する中核的な団体として多くの介護事業を展開し、組織体制が確立されている。各委員会や会議の位置づけ、職員の業務分掌規定等、透明性の高い運営管理が行われている。			
<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)		3,4.前年度の事業総括を踏まえて事業計画を策定している。また、上半期と下半期の6カ月ごとに運営・地域活動との連携の結果など、課題やサービスの向上に向けた総括をしている。また、事故報告やアンケート結果のきめ細かい分析など、多角的な視点から課題を見出している。			
<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)		5.責任者として、府集団指導の出席や各研修会、関係者連絡会等に参加し、法令遵守の観点に立って情報収集に努め、職員会議や関係職員へ情報提供している。6,7.管理者は、当事業所とケアプランセンターを兼務し、包括支援センターも施設内にあることから、利用者や行政との情報を得ており、具体的な指示のもと、運営に反映させている。また、緊急時対応もマニュアルに基づいた体制が確立されている。			

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>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)	8,9.人事の採否については法人本部にあるが、依然として人材不足が課題。定着率も高いとは言いがたいため、資格取得への助成支援や専門的知識取得の学習会など、継続的な研修にも取り組んでいきたい。また、当法人のネームバリューにより、さらに魅力ある職場環境づくりを目指したい。10.実習指導者研修を受講し、実習マニュアルに基づいて専門学校や大学からの実習生を受け入れている。			
<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)	11,12.有給休暇の消化率も高く、時間外労働に対する管理も良好である。勤務表の希望もほぼ100%聞き入れて決定している。職員との意見交換も個々に、上司が聞き取る機会をつくり対応している。また、法人が契約しているメンタルヘルスクア対応もあるので、職員に周知して活用したい。福利厚生や職員共済会にも加入し、職員の「懇親会」なども行われている。休憩は、事業所の空室を利用活用している。			
<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。	B	B
		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。	B	B
		(評価機関コメント)	13..季刊紙「東山伝」は利用者に配布し、パンフレットは事業所に配置しているが、さらに、地域へ向けた広報活動が望まれる。14.東山事業所連絡会への参加や地域包括支援センターとの連携はあるが、地域へ貢献する機能と体制は確立されていない。当地域は、京都市の中でも課題が多い地域であり、法人の理念に基づく地域介護の拠点として、いま、地域に求められている効果的な地域還元の取り組みが望まれる。			

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>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)		15. 利用者による選択情報として 広報誌のほか、パンフレットを作成し希望者に配布。ホームページにも掲載し情報提供に努めている。また、見学やお試し利用もできるようにしている。重要事項説明書は、文字も大きく表にまとめて整理されている。			
<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)		16. 利用に当たっては、契約書・重要事項説明書により説明し、同意と了承を得ており、アンケート結果からもほぼ了解しているとの回答が寄せられている。内容についてはパンフレットにより、「デイサービスの1日の流れ」を示し、権利擁護システムは、パンフレットにて説明している。なお、重要事項説明書は、枠づけの工夫があるが、さらに、契約書の各項目見出しや身体拘束、個人情報等についても重要な事項として項目を設け、文字の大きさや表示方法など、見やすく、わかりやすい書面となるよう検討しては如何か。			
<b>(3)個別状況に応じた計画策定</b>						
	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くて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	B	
	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。	B	B	
	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)		17.18.19.20. アセスメントは法人の共通用紙を使用し居宅介護支援事業所と連携のもとに相談員と看護師によりアセスメント情報を収集し、個々のニーズ把握に努めている。個別援助計画の策定にあたっては、家族が遠隔地の居住者が多く、意見、要望、過去歴の聞き取りが難しく、担当者会議への参加にも苦慮しているが、本人・家族の参加を極力求めたい。また、手芸、麻雀、将棋、カラオケなど、多くの趣味を取り入れた「選択レク」を実践しており、その結果をモニタリングの評価の中に取り入れ「生きがいプラン」の根拠として反映させたい。更に、課題を抱える地域の事業所であるだけに、個々のオリジナルな活動歴や生活歴を活かしたケアサービスも組み込みたい。介護計画の見直しは6ヵ月に1回行っているが、サービスの継続ケースが多い。			
<b>(4)関係者との連携</b>						
	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)		21. 立地条件にも恵まれ、地域包括支援センターとの連携、行政やケアプランセンターなどとの協力的な支援体制が確保されている。入退院においては、医療機関との地域連携があり、退院の場合は退院時サマリーをもらっている。また、事業所からの情報提供も行っている。			
<b>(5)サービスの提供</b>						
	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。	B	B	
	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)	22. 法人として各事業所共通の標準的な業務マニュアルが作成されているが、事業所固有の定期的な点検や見直しはできていない。当事業所の環境を踏まえた独自の手順書として追加し活用することが望まれる。23. 24. 25. サービス情報の記録が個々に作成されている。また、外部研修で受講した職員の報告や内部学習会の記録も残されている。更に記録の管理規定や情報保護を含む関連研修もサービスの質の向上のため強化されたい。情報は、朝、夕に開催するミーティング、毎月の職員会議等により職員間で共有し、家族との情報連携は、日々の「連絡帳」により相互のきめ細かな情報交換を継続して行っている。				
<b>(6)衛生管理</b>						
	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。	B	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)	26. 27. 現場に必要な情報は看護師が意識して収集し職員に伝達している。また、緊急性を要する情報は、法人からも届けられる。マニュアル類は法人の本部が作成・更新されているが、事業所においても定期的に確認作業をしては如何か。事業所においては、マニュアルに基づいた対策及び学習会を実施して臨んでいる。事業所内の物品類は適切に整理整頓され、清掃を含む衛生管理は担当者を決め、トイレ、浴室は職員が日々清掃し、浴槽は毎日、完全冠水させて塩素剤による消毒殺菌をし、年1回、業者によりレジオネラ菌検査等を委託している。ゴミブリ等の駆除は本部で一括契約され実施している。				
	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	B	
	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)	28. 事故や緊急時、災害発生時における対応等を定めたマニュアルが整備されており、委員会の開催、防災訓練の実施と研修が行われてるが、現在、地域防災組織には入っておらず地域との連携体制の取り組みが課題となっている。29. 運営方針に掲げる事故の再発防止の重点策として、「事故」「ヒヤリハット」等の報告を多角的に分析し、結果をグラフ化して職員会議やミーティングで検討課題として取り上げ「事故のふり返し」と再発防止に努めている。災害に備えた備蓄は、おむつ、毛布は準備しているが水や食糧はできていない。				

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>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。	B	B	
	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。	B	B	
	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)	30. 31. 基本的な事項は認識されているが、事業所の理念、運営方針、重要事項説明書や規定などから利用者本位、プライバシー、身体拘束等の項目掲載が明確でないためか、利用者・職員に対して見えにくい状況にある。人権にかかる項目を明文化して位置づけるとともに、サービス提供における具体的な援助手順等を示したプライバシーマニュアルや、入所基準を作成したうえで、内容を研修会で周知したい。また、利用者・家族に対してもアピールしていきたい。32. 利用者の決定は、緊急性の高い順に公平・公正な基準に基づき説明し、受け入れられている。				

(2)意見・要望・苦情への対応

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。	B	B
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)		33.34.35.意見・要望・苦情は、利用者の意向を把握する重要な事項であることを職員に周知し、日常業務の中でも「気づき」の意識を高めている。「意見箱」は設置されているが十分には機能していない。今後、活用方法や設置場所などを検討し、さらに、意見や要望については、公開を原則とするなど、意向を引き出す工夫をしては如何か。苦情処理については、迅速に対応している。		

(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	B
(評価機関コメント)		36.利用者の満足度や意向把握するため年1回、アンケート調査を実施している。その結果は職員会議や施設長会議で報告をしているが、アンケート結果を本人・家族にも伝えて関心を高め今後活用していきたい。37.法人のサービス検討委員会はあるが、当事業所としても毎月1回開催する職員会議で「無事故」や「気づき」を目標とした検討を実施している。さらに、質の向上をめざし外部からの情報収集、専門知識の取得や様々な研修会を開催し、事業所の積極的な姿勢を示している。38.事業所としての「自己評価」は行っていないが、3年に1回の「第三者評価」を受診している。		