

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 21 年 2 月 23 日

平成 20 年 11 月 27 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（社会福祉法人京都市社会福祉協議会 京都市久世西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

特に良かった点とその理由(※)	<p>1) 多彩なサービスメニュー</p> <p>選べるデイサービスセンターとして、書道・カラオケ・健康クラブ等の複数のメニューを準備され、当日に利用者の希望を聞いて実施されています。</p> <p>2) 外部資源の活用、サービス内容の充実</p> <p>ボランティアの協力も得ながら、食事や買物等の外出に積極的に取り組んでおられます。</p> <p>3) 地域支援</p> <p>併設の老人福祉センターと連携して、地域の方を対象とした認知症サポーター講座等を開催しておられます。</p>
-----------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) プライバシーへの配慮</p> <p>食堂内に利用者氏名・生年月日・年齢が張り出されていましたが、該当するご利用者の了解が得られてないようでした。</p> <p>2) 居住環境への配慮</p> <p>食堂に面してトイレがあり、カーテン等で中が見えないようになっていましたが、トイレへの出入りが食堂から見えてしまう状態でした。</p> <p>3) 職員の休憩場所</p> <p>職員の休憩場所が事業所内ではなく、併設の事業所を利用せざるをえない状況でした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) プライバシーへの配慮</p> <p>利用者のお誕生日を全員でお祝いしようとする気持ちを大切にしながら、利用者氏名・生年月日・年齢などの張り出しは、個人情報保護のための必要な手続きを工夫されてはいかがでしょうか。</p> <p>2) 居住環境への配慮</p> <p>建物の構造上の問題で困難な点があるかもしれませんが、居住環境への配慮の点からトイレの前にスクリーン等の目隠しを設置するなどのことを検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 職員の休憩場所</p> <p>ハード面での制約はあるかと思いますが、事業所内で職員が休憩できるような場所の確保を検討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	2670500129
事業所名	社会福祉法人京都市社会福祉協議会 京都市久世西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・介護予防通所介護
訪問調査実施日	平成21年1月29日
評価機関名	京都市老人福祉施設協議会事業センター

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。		B	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)	法人の理念に基づいて事業所独自の運営方針が作成され事業所に掲示されています。				
<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。		B	A
	(評価機関コメント)	毎年、年度始めの職員会議で当該年度の事業計画と課題について議論をされています。				
<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。		B	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)	管理者と従業員が毎月の職員会議で事業所の課題について議論し決定をしておられます。				

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>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	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。	B	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。	B	B
		(評価機関コメント)		法人全体の研修制度があり、事業所からも参加しておられます。又、介護福祉士や介護支援専門員の資格取得のための研修も実施しておられます。実習担当者の育成や研修のために、法人内の事業所の実習担当者の交流会議のようなもの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。	B	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。	B	B
		(評価機関コメント)		毎月の勤務実績報告において、年次有給休暇の取得率や超過勤務時間数等を把握されています。休憩場所については併設の他事業所を使っておられ、ハード面での限界があるかもしれませんが、もう少し工夫をされてはいかがでしょうか。		
<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	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)		地域のボランティアが毎日、2～3名来ておられますが、そのボランティアの集まりで介護技術講習会を開催されたり、新たに認知症サポーター研修も計画されるなど、常に地域への働きかけをされています。		

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。	B	A
		(評価機関コメント)		法人としてホームページを作成されており、パンフレットも事業所独自のものを作成して事業所内においておられ、見学者等がいつでも見れるような状況となっていました。ホームページにおいて、もう少し、各事業の特徴がわかるような内容を追加されてはいかがでしょうか。		
<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)		サービス開始時に契約書及び重要事項の説明をされ同意は得られていますが、利用者アンケートにおいてキャンセル時及び契約の終了時の説明のわかりやすさについて「いいえ」の回答がありましたので、説明方法等についてもう少し検討されてはいかがでしょうか。		

(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。	B	B
(評価機関コメント)		通所介護計画の作成の時期について、初回利用から何日以内に必ず作成することを職員間で徹底されるとともに、見直しについては3ヶ月1回を原則とされたらいかがでしょうか。		
(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)		必要に応じて主治医との連絡はとれており、又、行政区の連絡会にも参加して、積極的に関係機関との連携を図っておられます。		
(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。	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。	B	A
(評価機関コメント)		業務マニュアルは法人レベルで整備をされていますが、見直しが定期的に出ていないようでした。例えば、毎年、年度当初の職員会議で検討する等、定期的な見直しができるようにされてはいかがでしょうか。		
(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。	B	B
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)		感染症マニュアルについては必要に応じて見直しをされ、毎年、職員に徹底されてはいかがでしょうか。		
(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	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)		介護事故等が発生した場合を想定した緊急マニュアルに基づく訓練を、年1回程度実施されてはいかがでしょうか。		

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。	B	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	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)	利用者ファイルの保管方法について規定を定められてはいかかでしょうか。			
<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	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。	B	B
		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)	介護相談員の受け入れについては申し込みはしていますが、実現されていません。			
		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)	利用者アンケートの中でサービスの質や技術の満足度で「いいえ」の回答が若干ありました。			