

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 4 月 23 日

平成 21 年 1 月 20 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（事業所名）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>II-(3)通番14 地域への貢献 福祉センターを利用される様々な団体やグループの方々をボランティアとして日常的に受け入れておられます。各種団体の勉強会に講師として参加するなど、地域と一体化した事業運営に取り組んでおられます。</p> <p>III-(1)通番15 事業所情報などの提供 一日のメニューをタイムスケジュールに沿って写真入で紹介するなど、利用者にサービスを知ってもらうため独自のパンフレット作りをされていました。</p> <p>IV-(3)通番38 評価の実施と課題の明確化 意欲ある管理者とスタッフが一丸となって、今回の評価を参考に新たに皆で取り組んで行こうという気持ちが現れており、今後のサービスの向上が期待できます。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>II-(1)通番10 実習生の受け入れ 実習生を積極的に受け入れ指導されている実績は高く評価できます。しかしながら、実習生の指導マニュアルや担当者の研修体制が整備されておらず残念です。マニュアル作りや担当者の育成に取り組まれますようお願いいたします。</p> <p>III-(3)通番17 アセスメントの実施 アセスメントツールの項目が不十分でした。アセスメントのツールを工夫されることや定期的にあセスメントをされることで、提供サービスの向上が期待されるのではないのでしょうか。アセスメント、モニタリングなど一連の手順の整理をお奨めします。</p> <p>IV-(3)通番37 質の向上に対する検討体制 サービス向上委員会は毎月行われていましたが、全職種のスタッフが参加されていませんでした。検討委員会や会議などの記録の回覧方法を工夫され、スタッフ全員が情報を共有できるよう検討されてはいかがでしょうか。</p>

具体的なアドバイス	スタッフ全員がサービスの提供に意欲的で、利用者が喜ばれるサービスに取り組んでおられることは、利用者の声やアンケートからも伺えます。今一度、介護保険のサービス事業所として、必要とされる書類を整理、整備されることで更なるサービスの向上が期待されます。
-----------	---

※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	2670900238
事業所名	京都市伏見デイサービス
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護・介護予防通所介護
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	居宅介護支援事業所
訪問調査実施日	平成21年3月12日
評価機関名	カロア

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
I 介護サービスの基本方針と組織						
(1)組織の理念・運営方針						
	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)		京都市社会福祉協議会という大きな組織ですので、指示命令系統も定められています。デイサービスの場が利用者もスタッフも「何でも話せる場」になることを目標に理念に沿ったサービスの提供に努力されていました。			
(2)計画の策定						
	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	B
	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	B
	(評価機関コメント)		事業計画が作成され、6ヶ月で評価し次の計画に生かしておられます。管理者はその作業の中で課題を見つけておられるのですが、一人一人のスタッフの業務レベルの目標として課題が具体化されていないので、取り組みとして不十分に感じました。。			
(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。		B	B
	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。		B	B
	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	B
	(評価機関コメント)		管理者とスタッフが常にフロアで共労されているため、事業実施状況やトラブルなどいち早く把握して具体的な指示が出せる状態になっています。しかし、管理者が現場から離れていても状況を把握できるように具体的なマニュアルや、分担表、組織図などを作成されることをお奨めします。			

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
II 組織の運営管理						
(1)人材の確保・育成						
		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。	B	B
		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。	C	C
		(評価機関コメント)	管理者も今後の課題と認識しておられますが、介護現場の担い手が少ない現状では、質の高い有資格者を採用するのは難しいことと思います。社会福祉協議会の組織力をぜひ生かしていただき、常勤、非常勤の職員がいつでも研修が受けられるような仕組みを検討されてはいかがでしょうか。			
(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。	B	B
		(評価機関コメント)	総合福祉センター内に事業所を開設されていることもあり、使用できるスペースに限りがあり、スタッフの休憩場所を確保することが難しいようです。管理者とスタッフ間で業務中のストレスを解消する努力をされて、この1年間はスタッフの定着率が上がっています。			
(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。	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。	A	A
		(評価機関コメント)	総合福祉センター内で活動されている様々な団体からボランティアを受け入れておられます。認知症サポーター養成講座の講師をされるなど地域との交流を大切にされています。			

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
III 適切な介護サービスの実施						
(1)情報提供						
		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)	パンフレットは、職員が作成したオリジナルで見やすく、センターでの日課や活動の様子を知ることが出来ます。見学や体験利用もでき、ご利用者やご家族が安心して利用できるようにされていました。			
(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)	利用開始前に担当職員より、重要事項説明書やパンフレットを用い、サービス内容や料金について説明をされています。(同意・署名・捺印あり)権利擁護の観点から、本人能力に支障がある場合は、代理人等と契約するよう配慮されていました。			

(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	B
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。	A	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。	B	B
(評価機関コメント)		アセスメント時、基準項目を満たすアセスメントツールの準備が必要です。定期的にあセスメントを行うことで、今以上に提供サービスの向上が期待されます。利用者やご家族の希望に添った目標設定はされています。しかしながらそれら到達時期の設定が見受けられませんでした。達成度の評価という観点から、到達までの期間の設定されることが必要かと思えます。		
(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。	B	B
(評価機関コメント)		当該事業所の生活相談員から、担当の居宅介護支援事業所へ、サービス担当者会議の開催について働きかけを行っておられます。多職種協働、情報共有、連携体制または支援体制の確保という点からも、引き続き、関係機関との調整に努力してください。		
(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。	A	A
(評価機関コメント)		手順書は策定されていますが、策定以降の見直しが十分にできていませんでした。次年度に順次、見直されるとのことでした。利用者のご家族とはノートやメールなど様々な方法で情報交換に努めておられます。		
(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	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)		感染症対策のマニュアルの更新がされていませんでした。スタッフは、その都度事業所の看護師より対策や取り扱いについて説明を受けているとのことですが、スタッフが共通の認識で対応するためにもマニュアルは最新のものにされることをお奨めします。		
(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	B
(評価機関コメント)		防災等の訓練は定期的実施されています。通所サービスということもあり、送迎時の事故・緊急時の対応については、詳細に検討されたマニュアルが必要かと思えます。		

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
IV利用者保護の観点						
(1)利用者保護						
		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	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。	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)		脱衣所や利用者の休養室は限られたスペースをスタッフが工夫され、プライバシーや羞恥心に配慮されていました。		
(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。	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)		利用者やご家族の苦情や要望に対しては、メールやファックスで迅速に対応されています。また公開については年度末に集計して、年度初めに公開されることでした。		
(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。	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。	B	B
		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)		今回の第三者評価のアンケート結果でも接遇についての満足度は高く、事業所内でも現在満足度についての調査に取り組んでおられます。		