

様式 7

アドバイス・レポート

平成 19 年 11 月 30 日

平成 19 年 9 月 11 日付で第三者評価の実施をお申込みいただいた同和園通所介護事業様につきましては、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

| | |
|----------|--|
| 評価が高かった点 | <p>I (1)①理念の周知と実践 (3)①労働環境への配慮 ③休憩場所の確保</p> <p>II (1)①業務マニュアルの作成 (3)①利用者・家族の希望尊重</p> <p>III (1)①人権等の尊重 (2)①事業所情報等の提供</p> |
| 理由 | <p>I (1)①法人の理念に沿ったデイサービス独自の理念（よりあなたらしく生き生きと共に過ごすデイセンター）を掲げており、その字の大きさは壁一面でインパクトがあり来所者全てに分りやすくされていると共に、職員への意志付けとしても有効な表示となっていました。また、パンフレットには理念を詳しくした「私たちがめざすもの」と題した具体的方針が掲載されていることで事業所としての目標が利用者に分りやすく表現されていました。</p> <p>I (3)①職員配置としては利用者 2 人に職員 1 人の割合で毎日の体制が組まれており、利用者個々の希望に可能な限り添えるよう整えられていました。</p> <p>I (3)③休憩場所は休憩室とは別に大きな法人ならではのリラクゼーションルームを設置され、設備としてマッサージ機 6 台やマッサージ機ごとに音楽設備が整えられており、職員のゆっくりとした休憩時間を過ごせるよう配慮されていました。</p> <p>II (1)①各業務マニュアルの整備は細かくされており、全職員に配布することでマニュアルの周知徹底をはかり職員意識</p> |

| | |
|-----------|--|
| | <p>を高めておられました。</p> <p>II (3)①固定したプログラムで全利用者が同じ内容で1日を過ごす事業所が多い中、本事業所ではレクリエーションは毎日7から8種類を準備しており、自由に利用者が選べると同時に食事時間も11:30と12:00の選択や入浴についても午前、午後を選択できることで1日を自由に個々が組み立てることができる。またレクリエーションでは担当職員を貼り付け、各利用者の利用状況把握がしやすい。</p> <p>III (1)①本人の写真を機関紙等に掲載する場合、肖像権に配慮し本人や家族の了承を確実に得ている記録があり、人権への細やかな配慮が見られました。</p> <p>III (2)①事業所の情報が、利用者等の目に付きやすい玄関にわかりやすく掲示されていました。</p> |
| 改善努力を要する点 | <p>II (1) ②サービス提供に係る記録</p> <p>IV サービスの質の向上の取組</p> |
| 理由 | <p>II (1) ②業務日誌による記録が実績の数字のみでした。</p> <p>IV 苦情やトラブルの改善状況、利用者満足度調査結果、自己評価結果の公開がなされていませんでした。</p> |
| 具体的なアドバイス | <p>II (1) ②日々の業務日誌は利用者の実績数だけではなく、その日の利用者氏名や出欠を入れられてはいかがでしょうか。全体が把握しやすいと思われます。</p> <p>IV 事業所として自覚の通り、公開部分においては今後の課題といえます。苦情トラブルの改善状況・利用者満足度・自己評価等を積極的に公開することで事業所理解が進み、更に信頼ある事業所として地域に根付いていくことと思います。また、一方法ではありますが、アンケート調査により声にならない声が匿名紙面により明らかになる可能性もあり、それがサービス向上につながることも考えられるため、実施される方向で検討されてはいかがでしょうか。評価の意義についても今始まったばかりであり、職員への浸透が更により良い事業所づくりに繋がると思われます。</p> |
| その他 | <p>・スタッフの仕事に関する熱意も伝わってきましたが、相互(利用者と職員)の安全を考えると、仕事でのおしゃれ(アクセサリー等)の範囲を考えて頂けたらどうでしょうか。</p> |

その他

- 個人のケースファイルは十分記録されていますが、サービス提供票は添付されていませんでした。個別ファイリングされることをおすすめします。
- 利用者のテーブル座席は、基本的には自由としているが、利用者としては固定した座席位置となっており、名札を作ることで利用者自らが朝、来所したときに自分の名前を探し、いつも座る席に置いていることで、安心して席を離れられ、間違うことがないように工夫されていました。
- 浴室には四季の変化に応じた装飾が1ヶ月ごとに職員により飾られており（現在は紅葉の装い）入浴が楽しみとなるよう工夫されていました。
- 事業所の雰囲気づくりとして、レクリエーション時には、全てのグループに活気があり生き生きとされている利用者の笑顔がありました。昼食時には装いが昼食モードとなりテーブルクロスをかけることでその雰囲気が大きく変化し、ゆっくりと食事をされる時間のゆとりが伺えました。時間の作り方に工夫があるように感じました。職員を見ても人員配置の手厚さだけでなく個々の役割が明確であり、ゆっくりと個々の利用者に関わることができていました。

(様式6)

評価結果対比シート

| | |
|--------------------------|----------------------------|
| 事業所番号 | 267090018 |
| 事業所名 | 同和園通所介護事業 |
| 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) | なし |
| 訪問調査実施日 | 平成19年10月30日 |
| 評価機関名 | 社団法人日本介護福祉士会京都府支部京都府介護福祉士会 |

| 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。 | A | 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。 | A | 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。 | A | A | |
| | (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。 | A | 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。 | A | A | |
| | 小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 30 | 30 |

| 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 | A | |
| | | 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 | B | |
| | | 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。 | A | A | |
| | | 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探り入れており、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。 | A | 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 | A | |
| | | 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 | A | |
| | 小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと) | | | | 30 | 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 | |
| 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。 | C | 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。 | A | A |
| | | 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。 | B | B |
| | (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) | | | | 15 | 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 | 30 | 30 |
| II 適正なサービス提供体制 | 30 | 29 |
| Ⅲ利用者保護の観点 | 20 | 20 |
| Ⅳサービスの質の向上の取組 | 15 | 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 | 30/30 | 100% | 30/30 | 100% |
| II 適正なサービス提供体制 | 30/30 | 100% | 29/30 | 97% |
| 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 | 15/20 | 75% | 16/20 | 80% |

