

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 1 月 6 日

平成 20 年 11 月 10 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 太秦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>労働環境</p> <p>職員の人員配置については、基準以上に加配されることで年次有給休暇が取得しやすく、急な欠員に対応できる職員も別に確保されていました。有資格者である管理者に常時相談できることや必要時に管理者が現場に入ることによって、安心感や働きやすさに繋がっていました。</p> <p>利用者家族等との情報交換</p> <p>利用者家族との信頼関係を築く情報交換の場として年 1 回定例化された介護者見学会を開催され、サービスの透明性を確保されていました。</p> <p>意見・要望・苦情の受付</p> <p>事業所独自の苦情受付書に記録し、スタッフ一人ひとりがその苦情に対して意見を書き込むことで、全職員が振り返りができ、サービスの改善に努力されていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>地域への情報公開</p> <p>関連事業所(介護予防推進センター・老人福祉センター・区社会福祉協議会・児童館等)との共催による介護予防事業等は積極的に取り組まれていましたが、地域住民への事業所情報の公開が不十分でした。</p> <p>事故緊急時の対応</p> <p>事業所単体の防災訓練は実施されましたが、同一建物の関連事業所や地域との連携を意識した訓練はされていませんでした。</p>

具体的なアドバイス	地域への情報公開 <p>機関誌は作成されているため、関連事業所だけでなく、地域住民へも回覧や配布をされてはいかがでしょうか。また、法人のホームページを利用して多くの事業所情報を掲載されることで、更に事業所理解が進み地域との距離が身近になるのではないでしょうか。</p> 事故緊急時の対応 <p>災害発生時等においては、事業所単体では対応しきれない面も出てきます。地域自治会等の連携を検討され、協力体制のある防災訓練を計画実施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	2670700091
事業所名	京都市太秦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
訪問調査実施日	2008年11月20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	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)		<ul style="list-style-type: none"> ・事業所理解として、年1回介護者見学会を1週間連続開催し、時間設定は行わず自由にサービス内容を見学できると共に、意見を聞く会としてサービス向上に努めておられました。 ・機関紙を毎月発行されていました。 ・理念の周知については、毎年の倫理研修で意識付けをされていました。 			
(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	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)		<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は、長期3年計画と年次計画の2種類があり、長期展望を踏まえた計画となっていました。 ・アンケート調査により満足度を把握する事で課題が明確になり、サービス向上に取り組んでおられました。 ・法人内近隣5施設でブロックを形成され、5施設連携による積極的な勉強会がもたれていました。(介護職・看護職・調理職・相談員職・管理職別) 			
(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。	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。	B	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)		<ul style="list-style-type: none"> ・倫理研修時に法令も含めて研修しておられました。 			

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
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。	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)		<ul style="list-style-type: none"> ・介護福祉士取得のための実技試験の勉強会を実施され、確実に介護福祉士取得者が増えています。 ・法人より研修体系が確立していました。(新任から管理者に至るまで) ・社会福祉士・介護福祉士・看護師実習を毎年受け入れておられました。 		
		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)				
(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)		<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防推進センター・老人福祉センターとの共催による、月1回の介護予防事業を実施されていました。すこやか学級に参加されていました。児童館との交流事業を実施されていました。建物が複合施設のため、区社会福祉協議会・老人福祉センターうずまさ学園と連携されていました。 		

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
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)		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやパンフレットを作成し、事業所情報の提供に努めておられました。 ・掲示板には、法人独自のアンケート結果を詳細に張り出すなど、透明性の確保にも努めておられました。 		
(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。	B	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度及び権利擁護事業の活用については、該当がありませんでしたが、担当窓口が同ビルの区社会福祉協議会にあることで、事業所としては利用者とのパイプ役として対応されていました。 		

(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	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。	A	A	
(評価機関コメント)		・各専門職との連携や計画の見直し等は、随時行われていました。			
(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	A	
(評価機関コメント)		・ケアマネジャーを通して医師との連携を図り、利用者支援の体制が確保されていました。			
(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)		・介護サービスにおける業務マニュアルについては、事業所独自で作成され、職員全員に配布することで職員間でのサービス提供の統一を図っておられました。 ・家族との情報交換においては、「介護者見学会」で実際に利用者と一緒に体験できる機会をつくり、懇談の場を設けておられました。			
(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)		・マニュアル内容の周知徹底や事業所全体での衛生管理が、職員に意識付けられており、清掃も行き届いていました。清潔感ある事業所であると利用者からの声もありました。			
(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。	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)		・事故、緊急時、災害発生時等の各種マニュアルは整備されていました。事業所の訓練は実施されましたが、地域と連携した訓練はされていませんでした。			

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
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。	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。	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)		・プライバシーをテーマとする内、外部研修・勉強会、そして伝達研修は確実に実施されており、プライバシー・羞恥心に配慮されたサービス提供に努められていました。		
(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。	A	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。	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	A
		(評価機関コメント)		・アンケート調査並びに定期的に介護者見学会を開き、その中でクリスマス会・茶話会等催し、職員・利用者・家族を交えて話し合うことで意見や要望等くみとり、利用者の意向に沿ったサービス提供に努めておられました。第三者委員を設置され、相談機会の確保を周知されていました。		
(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。	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)		・今回も第三者評価を積極的に受診され、前回アドバイスを受けた評価結果をふまえ、改善に向けての努力が伺えました。		