

## アドバイス・レポート

平成 22 年 1 月 13 日

平成 21 年 10 月 14 日付けで第三者評価の実施をお申込み戴いた「京都市御池老人デイサービスセンター・京都市御池ケアプランセンター」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>□ 建物は公設民営で都会の中心に位置しており、同一敷地内に保育所・中学校があり、それぞれ交流ができるようになっている点は非常に好ましい。特に保育所の運動場で子供たちが遊ぶ様子が、デイサービスセンターから見えるのは、両者の情緒の安定に寄与しているものと思われる。子供たちの訪問もあり、核家族化の今日、双方にとって好ましい結果をもたらしているものと思われる。</p> <p>□ 地域の交流については機関誌の発行など十分に行われている。</p> <p>□ センターとしての方針により、介護専従者の充実がはかられ、きめ細かなサービスの提供に繋がっている。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由</p>	<p>□ 「理念」「運営方針」が明確で、職員会議等においても周知されて、来所者及び職員の目に止まりやすいところに掲示されているが、利用者に対しては、もう少し見やすく簡明な内容で掲示されるほうが良いと思われる。</p> <p>□ 人権の尊重という点において、「身体拘束廃止に」についての研修が必要と思われる。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>■ 人権の問題（身体拘束廃止・虐待防止・プライバシー保護等）に関しての事例検討会等を持つなどして、全員で認識を深める必要があります。デイサービスなのでほぼ拘束の問題は発生しないであろうと思われませんが、広義の拘束についての認識は必要であり、人権の問題の中での話し合いを含めて、是非研修を行っていただきたいと思います。</p> <p>■ 利用者は非常に楽しそうに過ごしておられ、和やかなムードであると感じた。しかし、利用者の介護度にもよりますが、も少なく感じられました。貴施設のスタッフは、全体にサークル活動等を積極的に取り入れています。さらに、静的・動的なレクリエーションのバランスを一日の中で配分して、メリハリのある対応を工夫され必要があると思います。</p> <p>■ 設立時の設計で浴室が部屋の中央にあり、現在使いやすいよう工夫がされていますが、さらに、それをプラスに生かし、楽しんで利用できる対応を策定される事も望まれます。</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	2670300587
事業所名	京都市御池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、居宅介護支援
訪問調査実施日	2009年 11月 9日
評価機関名	NPO法人きょうと介護保険にかかわる会

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>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。	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"> <li>・組織の理念・方針は明確に示されており、職員にも周知徹底されている。</li> <li>・事業計画が策定されており、法人統一マニュアルにて運用されている。</li> </ul>		
<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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人統一マニュアルにより、運営。マニュアルの再検討も法人主体で実施している。</li> <li>・部門会議等にて、課題の発見・見直し・実行がなされている。</li> </ul>		
<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)		管理者は、日常的に自らの役割りと責任を明確にされており、従業者に対し、具体的な指示をしている。		

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>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。	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"> <li>・質の高い人材配置がなされている。</li> <li>・実習生の受け入れる体制は出来ているが、未だ実行には至っていない。</li> </ul>			
<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。	A	A
		(評価機関コメント)	公設民営で、スタッフも整っており、労働環境も整備されている。			
<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。	A	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)	市内の中心地にあり、地域に対する広報誌も定期的に発行されており、交流も活発である。			

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>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。	A	A
		(評価機関コメント)	・ホームページ、パンフレット、施設独自の機関紙等、充実している。			
<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)	契約書、重要事項説明書ともに分かりやすい。とりわけ、重要事項説明書には、文字を大きく、ゴシックにするなどの配慮が感じられる。			

(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)		・アセスメント、モニタリングともに定期的に行われている。 ・利用者担当制については、十分に協議を尽くされた上での施行だと思われるが、柔軟に対応される事を期待する。		

(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)		・サービス担当者会議等にて、ケアカンファレンスが実施されている。		

(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)		・母体の市社会福祉協議会の指導により、十分なサービスが提供されている。 ・個人ファイル・家族連絡ノート等により、情報交換は密に保たれている。		

(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。	B	B
(評価機関コメント)		・感染症対策・及び衛生管理に関しては、十分に整っている。		

(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。	A	A
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)		複合施設として危機管理に関する訓練・事業所独自の訓練等は各1回年間計画として実施されている。		

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>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	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)		複合施設として危機管理に関する訓練・事業所独自の訓練等は各1回年間計画として実施されている。		
<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。	A	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。	B	B
		(評価機関コメント)		・毎年実施されている利用者アンケートの結果、及び色々な要望も含めて迅速な対応が望まれる。このことによって、利用者へのサービスの向上に繋がると思う。		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		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)		サービス提供に係わる「自己評価」と「自己点検」を各年1回実施されて、業務の質の見直しをされている。		