

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 4 月 13 日

平成 21 年 2 月 7 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都市春日丘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>1) 施設内の環境への配慮 施設内が整理整頓され、家具や小物類にも工夫が見られ落ち着いた雰囲気がありました。また、ご利用者の手づくりの暖簾など多くの作品をうまく使い、ご利用者と一緒になって雰囲気を作りだす演出をされていました。</p> <p>2) 個別援助への取り組み 個別援助を大切にされ、アクティビティルーム、カラオケルーム、調理スペースを設ける等、ご利用者の立場で自己決定できるようにサービスを組み立てられていました。食事についても満足度調査を行い、ご利用者のニーズを捉えた上で食事を提供しておられ、ご利用者の高い満足を得ておられました。</p> <p>3) 職員の資質向上 入職後の資格取得支援への取り組みをしておられます。また資格取得者数も多く、職員の意識にも高いものがありました。法人はいろいろな資格を評価して、給与に反映させる等職員の質の向上に努めておられます。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 労働環境への配慮 職員のストレスなどを解消するための労働環境を整える事が求められます。昨年は新人職員が多く育成にも苦慮されたとのことですが、質の高い人材を定着させていくためにも継続的に具体的な取り組みをすることが必要と思います。法人内だけでなく、広く社会資源の活用も含めて労働環境の整備を検討されてはいかがでしょうか。</p>

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>2) 業務マニュアルの活用 業務マニュアルは整備されていましたが、新人職員に有効に活用されているかは必ずしも明らかではありませんでした。短期間で知識や技術の習得が出来るよう、個々の業務を具体的に理解できるような新入職員向けの業務マニュアルを別途作成されてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 満足度調査の実施 食事以外の満足度調査を実施しておられませんでした。様々なサービス提供場面について満足度調査を実施して利用者のニーズを明らかにし、サービスの質の向上に取り組む事が必要と思われれます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 労働環境への配慮 職員の業務上の悩みやストレスを解消するために専門職の援助が重要と思われれますが、施設独自の確保は困難な場合もあり、社会資源（府・市・学校・・・）の活用や行政への働きかけも含めてストレス対応の仕組みを作り出すことも検討できるのではないのでしょうか。また今できる事として、例えば、ストレス管理の学習会の開催等を施設単位・部門単位で企画するといったことも考えることが出来るのではないのでしょうか。</p> <p>2) 業務マニュアルの活用 質の高い人材の確保や定着は事業者にとって課題です。新入職員に早期に知識や技術を習得させるためにも、業務マニュアルや分かりやすいスキルアップのシステムが求められます。一例として、新入職員一人ひとりにノートを持たせ、一緒に業務をする先輩職員が、新人職員の業務上出来ている事をノートに記入して評価し、良いところを伸ばして自信をつけさせながらステップアップさせるといった方法なども検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 満足度調査の実施 全般的に質の高いサービスを目指して職員集団が奮闘されていることは大いに評価に値すると思います。これからも質の高いサービスを続けていくために、広くサービスに対する満足度調査を実施し、食事以外にもいろいろな思いやニーズを引き出すことが必要と思います。 また単独の在宅支援施設の良さと特徴を活かして、利用者や家族に向けての取り組みを検討されてはいかがでしょうか。例えば、家族との懇談会といった直接家族の声を聴く場を設定されれば、普段聞けない生の在宅介護の様子を知る機会にもなり、施設職員のモチベーションを高める効果も期待できるのではないのでしょうか。</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	2670900147
事業所名	京都市春日丘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)	短期入所生活介護・居宅介護支援
訪問調査実施日	平成21年2月23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
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)		法人全体で組織的に取り組んでおられます。また理念や運営方針は具体的に全体会議やそれぞれの部門で深めておられます。			
(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)		独自の「基礎介護技能・サービス自己評価226項目」を使い、事業計画に反映させておられました。			
(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。	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。	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)		新規の事業を展開する等、京都市内でもリーダー的存在です。また色々な取り組みについては全職員に浸透させる体制をとられています。			

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
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)		採用時には資格にこだわらず、より広い人材の確保に努め採用後に研修を行い専門性を高めておられます。また資格の取得後は評価して給与に反映する仕組みがありました。		
(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)		法人独自の、子育て支援の制度やサークル活動助成金制度があります。ストレス管理については職員から相談希望がある場合に専門職等の対応が求められるようになっていました。今後に向けて、社会資源の活用も含めて検討が必要と思います。		
(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。	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)		地元の小・中学校の体験学習を受け入れておられます。また地域の中で配食サービスにも力を入れておられます。		

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
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)		デイサービスは体験利用してから、本利用してもらうのを原則としておられます。		
(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)		説明は丁寧に行っておられます。虐待等緊急利用の場合は、必要に応じて代理契約を行っておられます。		

(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)		在宅調査(アンケート)を実施しケアプランに活かしておられます。またご利用者の主治医と連携してショート利用中に看取りを行ったケースもあったとのことでした。			
(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。	A	A	
(評価機関コメント)		ショートやデイを共通に利用している方が多いため、定期的カンファレンスで確認しておられます。			
(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。	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)		記録入力用のマニュアルを作成して全ての職員に周知しておられます。			
(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	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)		過去の経験を活かして、浴室や廊下等の消毒を毎日行っておられます。			
(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。	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)		事故などその日の出来事はミーティングで振り返り、その後一覧表を作成して職員間で検討し再発防止に努めておられます。			

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
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	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	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)		アクティビティルーム、カラオケルーム、調理スペース等を設け利用者の希望に応じたサービスを展開しておられます。またトイレのカーテンを扉に替えるなどプライバシーへの配慮に前向きに取り組んでおられます。		
(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)		意見箱の設置はあえてしていないとの事ですが、常に相談・苦情を聞きだす工夫は必要と思われる。		
(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。	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。	B	B
		(評価機関コメント)		第三者評価は初回なので全体会議や受診プロジェクトを立ち上げ、準備を行われました。食事については満足度調査を行い、日々の業務に反映させて利用者から良い評価を得ておられます。		