

様式 7

アドバイス・レポート

平成 23 年 3 月 1 日

平成 22 年 11 月 30 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（綾部デイサービスセンター）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>(通番 8・9) 質の高い人材の確保・育成 綾部デイサービスセンターは、法人において採用された職員に対して、新人研修、階層別研修など継続的な研修を行っています。さらに認知症ケアサークル、地域とのかかわりを研修として位置付けるなどの、分野別の研修を行い、体系的な研修に取り組み、現場で育てるという考え方で人材の育成を行っており、高く評価出来ます。</p> <p>(通番 13・14) 地域への情報公開と地域への貢献 月 1 回発行している「松寿苑だより」を自治会の回覧で綾部市全域に配布して事業所の情報の開示を行っています。夏祭りや苑内に開設されている居酒屋は、利用者、家族、地域の人たちなどの交流の場として活用されています。介護の日のイベントでは介護相談会を行うなど、事業所の持つ機能を地域に還元して、地域で頼れる施設になっています。</p> <p>(通番 38) 評価の実施と課題の明確化 3 年に 1 回第三者評価を受けており、毎月開催される法人の質向上委員会に参加して、日々の日誌などの気付きを持ち寄って検討し、他事業所のニュースなども参考にして、サービスの質の向上に努めています。～例えば、足元が寒い、カラオケのメニューが古いなどについては、改善が図られました～ 事業計画進捗状況表を作成し、3 ヶ月毎に振り返りと見直しを行い、デイ会議において確認と評価を行うなど、継続的にサービスの質の向上に努めています。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>(通番5) 法令遵守の取り組み 遵守すべき法令は法人から配布され、周知が図られていますが、必要な法令等が明文化されていません。</p> <p>(通番27) 事業所内の衛生管理 施設全体にゆとりあるスペースが確保され、ゆったりとサービスが提供されていますが、広いスペースゆえにレクリエーションの機器や玄関の車椅子が雑然と置かれているように見えました。</p> <p>(通番31) プライバシー等の保護 プライバシーに関して、自己評価でも研修は十分ではなく今後の課題だと気づいておられます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>社会福祉法人松寿苑の綾部デイサービスセンターは、平成3年の開設という歴史を持ち、心地よいサービスが提供されていました。とくに昼食は利用者の嗜好に合わせて、それぞれ食材を変えて提供され、メリハリの利いた味付けがほどこされており、印象が深く、美味しくいただきました。利用者の声も「昼食が楽しみ」だと聞き取りました。</p> <p>施設長から日々発信されている施設に関連したことや、社会情勢に関するコラムはその時代を振りかえるときに、数年後にまとめたものを読みたいと思いました。それに対して、時には職員からの返信があったらさらに興味深いものになるかもしれません。</p> <p>(通番5) 法令遵守の取り組み 必要な法令に関して明文化されることをお勧めします。マニュアルなどに準じて、そのマニュアルの依拠する法令等をつけるというのでもいいかもしれません。いずれにしても、現場で使いやすい工夫をされることをお勧めします。</p> <p>(通番27) 事業所内の衛生管理 せっきくの広いスペースがレクリエーション用の機材などが雑然と置かれているため、デイ全体がなんとなくまとまりがなく見えたのは残念でした。また車椅子が玄関におかれ、通路が狭く感じました。身体に障害を持った人たちの集う場所では、どのようなことが事故につながるかは予測がつかないということを前提に、職員みんなで知恵を出し合って整理整頓に努めていただきたいと思います。</p> <p>(通番31) プライバシー等の保護 プライバシーの保護に関しては、今後研修に取り組み、何が課題なのかを見つけて、実践的なプライバシー保護について検討していただければと考えます。</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	2671800031
事業所名	綾部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 訪問介護
訪問調査実施日	平成23年2月8日
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」

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)		1、理念及び運営方針を定め、苑内に掲示し、松寿苑だよりに掲載して綾部市全域に「自治会組織の回覧で地域住民に周知している。各部署ごとにスタッフ全員でスローガンを定め毎朝唱和している。 2、月1回理事長・総合施設長が参加して開催される法人運営会議の決定を受けて、デイ会議を開催している。また、日誌等での気づき、デイの職員とケアマネが参加する毎日のカンファレンスにおいて話し合った事柄をデイ会議において協議している。これらは組織図で確認できる。			
(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。	B	A	
	(評価機関コメント)		3、4、長期、中期、単年度の法人の事業経営方針を受けてデイでの年間行事が定められており、3ヶ月毎の事業計画進捗状況表を用いて評価している。法人の「サービス質検討委員会」において検討された内容に基づいてサービスを提供している。			
(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	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)		5、朝のミーティングにおいて、法人からの通達として遵守すべき法令等を配布して、理解を図っているが、必要な法令等の明文化は行われていない。 6、施設長は日々の社会での出来事などに対するコメントをコラムとして各部署に配布して必要な情報を発信している。 7、送迎時マニュアルが整備され、無線と携帯で連絡ができる体制がある。			

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
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)		8、職員の採用は法人で人事委員会を設置し、必要な人材を採用している。採用したのちに介護技術勉強会を開催して、現場で人材の育成をし、資格の取得に関しては優遇制度を設けている。 9、職員研修は体系的に取り組みされており、新人研修、階層別研修、地域研修、認知症ケアサークルなどを実施して、人材の育成に努めている。 10、実習生の受け入れは、毎月発行する「松寿苑だより」に受け入れ窓口を明記し、マニュアルを整備し、担当者を定めて体制を整えている。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		11、綾部デイは元旦のみ休苑のため、休暇検討委員会を設置して、休暇を取りやすくするための工夫をしている。育児休暇取得者がある。 12、法人に診療所が設置され、産業医が配置されている。職員の互助会組織があり、親睦会や海の家(シーサイド高浜)の利用ができる。年2回の考課面接を行い職員の意向をくみ取っている。休憩場所が確保されている。		
(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)		13、ホームページの開設や、月1回「松寿苑だより」を発行して綾部市全域に回覧して、事業所の情報を開示している。夏祭りや苑内で営業している居酒屋は、利用者・家族・地域の人たちなど、日頃事業所と関係のある人たちとの交流の場として活用されている。 14、地域ケア会議への参加や、介護の日のイベントにおける介護相談会など、事業所の持つ機能を地域に還元している。		

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
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)		15、ホームページを開設し、重要事項説明書は文字を大きくして利用者にわかりやすい工夫をしている。また、体験利用も受け入れている。		
(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)		16、重要事項説明書、契約書など分かりやすい表示が工夫されており、利用料についてもていねいに説明されている。ポスターを掲示するなど、成年後見人制度など 権利擁護事業の活用を推進する取り組みを行っている。		

(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)		17、18、ケアマネと連携してアセスメントを行い、これに基づき利用者や家族の希望を聞き取り、通所介護計画を作成しており、利用者や家族(代理人)の同意を得ている。 19、20、通所介護計画は主治医、理学療法士、介護支援専門員などからの情報を得て、おおむね3カ月に1回、また必要に応じて見直ししている。		
(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)		21、法人内に診療所があり、医師との連携が取りやすい。綾部市包括支援センターが主催する地域ケア会議に参加して地域の関係機関との連携が図られている。		
(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。	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)		22、現在、選べるレクリエーションなど、日常の手順書の見直しのために職員アンケートを行い、具体的なサービスの検討を行って、業務マニュアルに反映するための協議中である。 23、介護記録が日々の実践に対して有効なものになっているか、カンファレンスと記録についての見直しを行っている。利用者の記録は適正に保管されているが、持ち出し・廃棄規定は策定されておらず、現在法人全体として規定を策定中である。 24、朝夕のミーティングや日誌(かざぐるま)によって利用者の状況を把握し、スタッフ間で共有してサービス提供に臨んでいる。 25、家族に対しては利用2日前に電話による確認を行い、日々の利用者の状況は連絡帳で確認、月1回の松寿苑だよりで法人の情報を届けている。		
(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。	A	B
(評価機関コメント)		26、感染症マニュアルが作成され、職員の研修を実施している。MRSAや疥癬に感染した利用者は、対策を講じたうえで受け入れている。 27、毎日の清掃は塩素やアトミックウォーター(臭気対策)を使用しており、臭いに関しては適切に対応されている。事業所内の整理整頓に関して、レクリエーションの道具や玄関の車椅子などが雑然と置かれている。		
(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	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)		28、緊急マニュアル作成委員会を設置してマニュアルについては常に検討を加えながら更新をしている。研修や訓練は法人全体で取り組んでいる。地域との連携については現在検討中である。 29、事故対応に関する記録が作成され、ヒヤリハットに関してはその場でメモに書き収集しており、これらに関する研修が行われている。		

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
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。	B	B
		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)		30、人権に関する苑内研修を行っており、身体拘束ゼロ推進委員会を設置して常に人権に関する意識を醸成している。浴室の選択(個浴等)、同性介助など利用者の人権に配慮したサービスが提供されている。 31、プライバシーに関する研修が十分ではなく、今後の課題として取り組んでほしい。 32、定員の限度枠内で、原則受け入れている。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		33、家族に対しては電話連絡、聞きとり、連絡帳などで意向を聞き取っている。担当者会議や春と秋に家族と一緒に遠足を行い利用者と家族の希望を聞き取って、サービスの質検討委員会において、レクリエーションの見直しなどに取り組んでいる。 34、苦情に関しては、苦情解決委員会を設置して検討し、松寿苑だよりに公開している。 35、綾部市介護相談員派遣事業を受け入れている。		
(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。	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。	B	A
		(評価機関コメント)		36、年1回のアンケート調査を行い、サービスの質検討委員会において話し合っている。例えば、足元が寒いに対して、ストーブを設置、カラオケの歌集が古いに対して新しいものを購入するなど。 37、法人全体でサービスの質検討委員会を設置し毎月1回開催して、日々の日誌等で気づいたことを持ち寄って検討してサービスの向上に努めている。他事業所の新聞なども参考にしている。 38、第三者評価を平成20年度に受診、サービスの提供状況を3カ月毎に行う進捗状況表について、デイ会議において確認、評価している。		