

様式 7

アドバイス・レポート

平成 22 年 2 月 13 日

平成 21 年 9 月 30 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（栗田
 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) 管理者等の責任とリーダーシップ 管理者が日常的に職員との意思疎通に努力されていました。職員ヒアリングからも、職員のチームワークが良い様子がうかがえました。</p> <p>2) 人材の確保・育成、労働環境の整備 新人職員、中途採用職員に対してエルダー制度の導入を試行したり、外部研修等にも力を入れるなど、人材育成に努めておられました。 手厚い人員配置と、管理者の配慮により残業を少なくする取り組みを行うなど、労働環境に配慮されていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 組織体制と業務レベルの課題の設定 法人内の上部組織の会議は緊密に開催されていましたが、事業所内の職員会議が不定期である等不十分な点がありました。</p> <p>2) 利用者保護の観点、利用者の意向確認 意見箱の設置や、アンケートの実施など取り組みはされていますが、更に利用者の声を事業運営に反映しやすいような仕組みづくりが求められます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 組織体制と業務レベルの課題の設定 恵まれた人員体制を生かし、より一層組織的な運営に取り組まれてはいかがでしょうか。特に、事業所内の職員会議を定期的で開催されることで、さまざまな課題を解決することが期待できます。 例えば、事業計画が立てられていますが、事業所内で、事業計画について検討したり、達成度を職員間で定期的論議されてはいかがでしょうか。法人内の上部組織の会議の決定事項を、時期を失せず伝えることが可能になります。 また、職員会議で一定時間をかけたケースカンファレンスを実施することで、利用者理解が深まり事業所の質の向上が期</p>

具体的なアドバイス	<p>待できます。</p> <p>2)利用者保護の観点、利用者の意向確認</p> <p>個別の利用者からの要望には丁寧に応えられていますので、その内容について、事業所全体で分析や検討を重ねるシステムに結びつけると、さらに効果的であると思われます。</p> <p>例えば、年間の事業計画の中に利用者満足度の調査を位置づけ、アンケートを取る時期、利用者懇談会の開催などを計画的に実施されてはいかがでしょうか。その際に、職員間で担当をもって取り組むことも事業所の質の向上につながると考えられます。</p> <p>利用者の意見や要望待ちになることなく、事業所の側から利用者の望む、新たなサービス提供を積極的に展開できる契機にもなるのではないのでしょうか。</p> <p>3)その他</p> <p>手書きの記録類が多いようでしたが、法人内の別事業所ではIT化がすすめられているようですので検討されてはいかがでしょうか。IT化を進めることで、様式類の整理や業務の効率化が図れると思われます。</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	2670800115
事業所名	社会福祉法人バプテストめぐみ会 粟田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)	
訪問調査実施日	2009年11月20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・管理者レベルで、定期的な会議が開催されています。				
	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	B
	(評価機関コメント)	職員個々の課題設定はできていましたが、職種や役割ごとの課題設定は充分でないように思われました。				
(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)	管理者は職員の個人目標に沿ったヒアリングを行うなど、丁寧な事業運営に努めておられました。				

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)	事業所独自に、エルダー制を試験的に導入するなど、OJTの工夫がうかがえました。			
(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)	手厚い職員配置や、残業をできるだけしないなど労働環境に配慮されていました。事業所独自にカウンセラーを確保することは困難かもしれませんが、相談窓口を紹介するなどの工夫はできるのではないのでしょうか。			
(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)	広い玄関スペースを有効に使い、地域住民や関係団体の作品展示等を行っておられます。			

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)				
(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)				

(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)					
(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)					
(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)		毎日の短時間ミーティングは行われていますが、職員会議の開催が不定期でした。利用者情報の共有や、事例検討などに一定の時間をかけて検討をする必要があるのではないのでしょうか。			
(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)		事業所内の物品は整理整頓され、清潔に保たれていました。			
(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。	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)		事故だけでなく、ヒヤリハットについても1件ずつ丁寧に検討をしておられます。月単位、半年単位などで、ヒヤリハットの傾向を分析することも、有効かと思われます。			

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	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)		静養コーナーのカーテンが外されており、フロアからベッドで寝ている人が見える状況になっていました。安全確保の観点から目隠しをしないという理由は理解できますが、プライバシー尊重の視点から半透明のスクリーンや、衝立など可能な範囲で工夫が必要かと思われます。		
(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。	B	B
		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	B
		(評価機関コメント)		満足度把握を目的とした利用者への個別面談や、懇談会の開催ができていませんでした。法人で第三者委員を設置されていますが、事業所では掲示等されていませんでした。		
(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。	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)		アンケートは実施されており、法人内でサービスの質の向上に係る検討体制も確立しています。今後、事業所内できめ細かく検討を重ねられるような会議の定期的開催や、委員会の設置などが期待されます。		