

アドバイス・レポート

平成23年3月2日

平成22年7月28日に第三者評価の実施をいたしました舞鶴市中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>○組織体制 定款細則をはじめ、組織規程、職務専念免除規程など組織の透明性が図られています。毎月行われる主任副主任以上の代表者会議、毎月60人程度と多くの職員が参加する職員会議など、ボトムアップとトップダウンの両面が機能しています。</p> <p>○労働環境の配慮 月4回の希望休、時間単位の有給休暇取得、7月～9月の間夏期休暇1日取得、年1回の人間ドック、旅行等に活用できる休暇取得等、職員の労働環境に配慮されています。</p> <p>○地域への貢献 選択できるサービスメニューにアロマセラピーがあります。ご利用者等の希望を聞き適切に実施されていると同時に、通所の職員が「アロマシスターズ」として舞鶴市団体ボランティア登録をされています。また、毎年「中総合会館自衛消防訓練」に参加され、地域合同連携が取られています。</p> <p>○人権等の尊重 法人全体で重要な内部研修計画が立てられています。全員参加を基本として、認知症ケアに関する研修、プライバシー保護に関する研修等実施されています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>○事業所内の衛生管理等 事業所内の介護材料、備品等が整理されていません。</p> <p>○事故の再発防止等 定期的に事故防止対策委員会を実施されていましたが、件数が少なく、検討も不十分でした。</p> <p>○意見・要望・苦情への対応とサービスの改善 苦情処理委員会の記録等拝見させていただきましたが、件数が少ないことと、改善状況の公開がなされていませんでした。</p>

具体的なアドバイス

○立地条件に非常に恵まれています。敷地内に公民館や社会福祉協議会地域包括支援センターもあり、多くの舞鶴市民が利用をされています。この利点を活かし、共催でなく主催として、地域が必要とするサービスを企画立案提供され、この地域にはなくてはならない舞鶴市中デイサービスセンターとなるのではないのでしょうか。

○パンフレットとは開設当初のものであり、現在とは図面、機能も変化しています。ホームページやパンフレットにおいても通所事業としての内容が乏しいと感じられましたので、積極的に公開されてはいかがでしょうか。

○管内300㎡以上の広い空間がありました。事務所においても全職員が事務処理できる環境にありましたが、休憩場所、事務処理、備品倉庫など整理され、さらに有効活用されてはどうでしょうか。ホールについては、選択できる教養メニューがありますので、間仕切りや整理棚等活用され、選択や用途に合わせた空間づくり等の環境づくりをされたらどうでしょうか。

○福祉サービスは人と人が接する対人サービスですので、転倒や服薬ミス等、事故がつきものです。それがヒューマンエラーなのか、設備の不具合か、場所なのか、時間帯なのかと、原因を探す材料は多く考えられます。小さなことでも報告書を提出するようにし、事例検討を行い、同じミスが発生しないよう分析し対策実施、歯止め（マニュアルや周知徹底・広報）をされてはいかがでしょうか。

○サービスに対する意見・要望・苦情は「サービス向上の宝」です。意見が出やすくするためにも投書する姿が分からない所に意見箱を設置するなどの工夫をしてください。小さなことでも良いので、様々な意見等を吸い上げ、ホームページや広報誌に改善状況を公表するなどして、利用者、家族が言いやすい環境整備をされたらどうでしょうか。また、広報誌の発行回数が多いにも関わらず、ホームページ広報誌閲覧はパスワードが必要です。例えば就職を考えておられる方も広報誌を見たいと思いますので、事業所から積極的に公開していく仕組みにされてはどうでしょうか。

※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	2672700248
事業所名	舞鶴市中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(介護予防通所介護)
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	平成22年12月6日
評価機関名	社団法人京都社会福祉士会

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)		法人の理念がホールに見やすい大きさに掲示されています。運営方針についても各部署の主任が集まる代表者会議にて周知されています。それをもとに各部署の具体的な部署方針が作成されています。定款細則にて理事会の開催月や4回以上の実施が決めています。		
(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。	C	B
		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)		事業計画の具体的な目標に対して、ひとつひとつに進捗状況を四半期ごとに記録し、部課長、管理者に提出されています。また、その半期の実施状況結果が賞与評価の対象となっています。毎月実施しているデイ会議においても課題を整理し議論されています。		
(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)		平成22年度集団指導資料、各種参考文献、規程集などが事務室に配置され、いつでも閲覧できる環境となっています。職員倫理規程もあり、遵守できる仕組みがあります。年2回、5月、11月の個人評価面接の実施、2月にも面接が実施されています。		

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。	B	B
		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。	B	B
		(評価機関コメント)	研修委員会により、全職員参加できる年間計画があります。9名中7名が介護福祉士であり、有資格者が配置されています。半数に当たる6人が常勤正規職員であり、OJTできる環境があります。			
(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、スタッフが充分に休むことができ、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)	年間休日112日にプラス7月から9月にかけて夏季休暇1日、プラス職務専念免除規程による休暇などや有給も時間単位で取得できます。また、勤務表作成においても希望公休も月4日可能と配慮されています。産業医のもと安全衛生委員会もあり、就業前ストレッチ体操をされています。			
(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)	年6回発行の広報誌があります。隣接が中舞鶴市公民館であり、盛んに交流できる環境があります。地域情報誌も館内に設置されています。敷地内にあります社会福祉協議会の研修に参画されています。			

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
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)	立地条件の良さもあり、見学者も多く、受付簿を設置し記録されています。重要事項説明書を基本として説明されています。			
(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。	B	A
		(評価機関コメント)	福祉サービス利用援助事業の利用者もあり、当該通所サービスには成年後見制度を活用している利用者はありませんでしたが、法人内には同制度を活用している方もあり、その仕組みがあると考えられます。			

(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。	C	B
(評価機関コメント)		サービス担当者会議に本人や家族が参加されています。機能訓練においては、3か月ごとに見直しがなされ、同意がとれています。		

(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)		主治医連絡先の記録、退院時のサマリー、カンファレンスの参加など、地域包括支援センターを軸に連携がされています。		

(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。	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。	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)		平成22年10月6日において個人情報保護等の研修が全職員対象に行われ、記録等の管理なされています。日々の申し送り簿も下欄に全職員名と確認欄あり、欠席しても情報を共有できる体制がなされています。		

(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。	B	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)		感染症であるご利用者には、2次感染を防ぐため、保健所に確認し対応する手順となっています。事業所内の備品、衛生消耗品等は広いスペースのせい、煩雑になっています。		

(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。	B	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。	B	B
(評価機関コメント)		毎年、中総合会館自衛消防訓練に参加し連携が取れています。事故防止対策委員会も設置されていますが、報告件数が少なく検討も不十分でした。		

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。	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。	B	A
		(評価機関コメント)		全職員を対象とした認知症の方の尊厳に関する研修、プライバシー保護に関する研修が実施されています。利用申し込み受け入れないケースは定員超過の場合においてのみであり、申し込みは居宅介護支援からであり、担当介護支援専門員が適切にサポートしています。		
(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	B
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		全利用者に利用ごとのお便り帳が準備され、家族とコミュニケーションが図られています。また、苦情、要望に対するマニュアルがあります。市の介護相談員受入れをされています。苦情処理委員会には舞鶴市職員、介護相談員も参加されています。しかし、苦情等の結果を公開する資料が確認できませんでした。		
(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。	C	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)		給食委員会により年2回嗜好調査は実施されています。夕刻のミーティングを利用したサービス検討会が実施されています。月1回のデイ会議においても伝達研修を始め、課題検討がなされています。		