

アドバイス・レポート

平成22年12月15日

平成22年6月18日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（駅南ニコニコハウスー通所介護）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>I 組織の理念・運営方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会福祉法人福知山シルバーは平成7年設立、専ら在宅の高齢者支援に向け事業を展開しています。介護保険外では市民向けの「ケアハウス」や、「福祉センター」を運営する一方、介護保険事業として11か所の相談、通所、訪問に関する事業を市内で運営し、地域の一般市民から要介護高齢者に至る幅広く高齢者の援助を視野に入れ事業展開をしています。法人は理念を“第2の人生をいつもニコニコと”とし、基本方針を、高齢者を囲む「家族」、「地域資源」、「介護職員の仕事への意欲」を視野に入れた支援策を構築し、実践に向けた組織立った取組みは、当法人の特色です。 ・ 通所事業推進の要である現管理者は、介護の現場で学び育てられた経験と、指導力、指揮力を発揮しながら、職員の力を活かし、当通所介護、新規に認知症対応型通所介護（りんご村12名）、配食サービス事業（80食）を戦略的視野に立ち意欲的に取り組んでいます。現場を周知しているため職員との関係も築きやすく気軽に相談できる管理者と、職員から評価されています。 <p>III 適切な介護サービスの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報の共有において、毎日の「ミーティングノート」は、このノートを管理職も、職員も全員が確認してから業務に入ることが習慣化され、情報共有の核になっています。更にこのノートから重要事項を選択し別冊に転記し、情報を適宜仕訳するなどの工夫がされています。 ・ 危機管理におけるマニュアル、フローチャートがよく整備されています。日々留意すべき「事故」については、事例毎に経過、原因を分析し、予防策や家族への関わりなど一連の結末までを管理者が中心になりDVDを作成し、研修教材にもちいるなど事故防止に対する啓発に取り組まれています。 ・ 「認知症介護の理解と援助」というタイトルで学習と、懇親交流の場を設け市民に参加を呼びかけています。この場で介護用具や、制度の説明と、介護に悩む家族が実情を話し、情報を交換し合い受け身の会議でなく実質的、内容豊富な会議が開催されています。継続し、定着化が期待されます。
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>III 適切な介護サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護に関する情報及び虐待、拘束に関わる情報について、各々の説明文がパンフレットに別紙で挿入されています。高齢者の尊厳や、人権を守る対人援助に携わる事業所としては、重要事項説明書や、契約書本文に必要最小限の内容の記載を望みたいものです。検討を期待します。 ・ アセスメントにおいて、通所ソフトできめ細かな情報が収集されていますが、生活歴や、趣味、特技、得意領域面の情報が乏しいように思います。利用者の楽しみや、活気、生きがいを大切にする当通所介護事業として、重要な情報であり、個別支援計画作成においても同様に必要です。改善を期待します。 <p>IV 利用者保護の観点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の満足度調査について、新規事業等で余裕が持てない状況ではありますが、質の向上のヒントにもなることから実施を期待します。

<p style="text-align: center;">具体的な アドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来の「駅南ニコニコハウス通所介護」から認知症対応型通所介護が分かれ、かつ「配食サービス」の開始と言った動きある段階にあります。このような機会に、懸案であった今後大事にしていきたい「思い」、理念を職員で検討し、事業の展望を確認するきっかけにされることを提案します。 ・ 事業が拡大してきている折、経験年数の短い職員、一定の経験を経ている職員の業務分担を如何に調整するかは重要です。今年度、来年度の重点目標をピックアップし、職員一人ひとりの業務課題を明確化し、役割分担を決め、責任と、仕事のやりがいを伴わせた事業運営を期待します。 ・ 介護現場として「楽しみの追求」や、「ゲームを大勢で楽しみ、ちょっとやってみようか」といった動きを誘導する刺激は重要です。一方利用者一人ひとりの生活歴や、趣味等から、「その人らしさ」を探し出すこと、思いや希望を引き出し、支援してゆくことは、介護職の仕事のやりがいにつながるものです。対人援助の手ごたえを実感できることが、仕事への意欲や、魅力につながりはしないかといった視点から、実践を今一度ふりかえてみるのも重要かと考えます。 ・ アセスメントから課題を分析し、介護計画をたて、実行し、評価、介護計画の見直しの過程には、利用者支援に係る日々の利用者の言動や、表情、それらへの観察と、考察が求められます。その上で、個々の利用者の個別支援経過記録にこれらが簡潔に記録されていて、情報が共有されることが重要です。しかもこれら一連の繰り返しの積み上げが、支援者としての確信や自信となり、職員育成に繋がると考えます。 ・ 広報関係については、ホームページ並びに紙媒体の広報紙の発行があればと期待します。 ・ 元生協であった当施設は、ひろいオープンスペースをもち恵まれています。いくつかの企画をもとに地域交流の場もすでに芽生え始めています。職員の育成研修、利用者も交えた地域交流の場、認知症対応型通所介護の経験を生かした地域啓発の場として、積極的な企画を立ち上げ取り組まれることを期待します。
---	---

※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	2672600323
事業所名	駅南ニコニコハウス
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
訪問調査実施日	2010年10月12日
評価機関名	社団法人 京都ボランティア協会

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)		<p>1、法人理念は「第二の人生をいつもここに」とある。その下に法人の運営方針として概ね「自立援助、社会的孤立感の解消、家族の負担の軽減、市町村や、地域の医療と福祉の連携、職員の仕事に意欲と責任」を挙げている。この法人の理念と、運営方針を踏まえて、法人傘下の事業所はそれぞれの事業特性を勘案し事業方針を設けている。駅南ニコニコハウスでは、法人理念を踏まえ、運営方針を「活気と、生きがいある在宅生活を旨」とし、実践に向け努力、工夫している。理念はパンフレットや、室内に掲示し周知に努めている。</p> <p>2、法人全体の組織体制は組織図に示され、整備されている。因みに課題別では7つの委員会が設けられ、各々検討した意見を集約し上部組織にボトムアップする組織的な仕組みになっている。組織の管理者には権限移譲し、管理者はその職責を意識し職務に意欲的に取り組んでいる。</p>		
(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。	B	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	B
		(評価機関コメント)		<p>3、今年5月に開設された「認知症対応型通所事業」は、すでに進めてきていた「認知症家族の会」の家族の悩みや意向の反映が期待される事業である。ただし、今回の計画策定は、法人本部の実施計画のもとに進められ、現場職員の参加が乏しい状況で進められている。</p> <p>4、現場職員を交えた課題についての議論、評価、見直し等において、職員参加のもとに進められることが、現場レベルの問題意識を深め、職員のモチベーションアップに繋げることが期待される。</p>		
(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)		<p>5、関係する法令や通知集、マニュアルは整備され、マニュアル類は職員が手に取りやすく休憩室に置くなどの配慮をしている。法令、制度に関する最新情報は、管理者によりミーティングや、職員会議で説明をしている。</p> <p>6、管理者の日常的な現場職員、利用者に対する柔軟な対応や、民主的な運営、並びに法人本部との連携に臨む姿勢に、職員は働きやすさを評価しており、リーダーシップの発揮が確認できる。</p> <p>7、管理者は日々業務で共有すべき事柄について、「申し送りノート」に記させ全職員必見としている。救急時対応や、事故対応といった事項においては、係った職員及び管理者が必ず作成に加わり、情報は法人全体に知らせ研修や、教訓として活かしている。</p>		

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。	C	B	
		(評価機関コメント)	8、当事業所においては職員体制は基準より厚くされている。新人に対し、5年以上の勤務職員が配置され現場での育成が期待できる。可能な限り有資格者を優先し採用をと考えている。 9、新卒・中途採用向けの職員育成計画はそれぞれ実施時期等を定め研修システムは整備され、勤務を終えてからも入浴・排泄などの実地指導がされている。外部研修はソフトや、必須研修を視野に入れ希望にそよう割り振っているが難しい。法人としては外部講師を招き、少しでも多くの職員の受講をと考え全職員を対象に研修を実施している。この機会は、研修に加え、他の部署の職員との交流機会にもなり歓迎されている。なお、資格試験は合格時にはテスト代を助成している。 10、実習は高校生の介護ヘルパー養成の現場になっていたが、現段階での要請がなく、要請があれば受入る姿勢はある。				
(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	B	
		(評価機関コメント)	11、福利厚生については法人組織内に担当を定め対応している。休憩室は畳敷きで設けられている。職員改善・業務改善フロー図(スーパーバイズ)を設け、職員の相談・要望を受止め改善する流れが定められている。 12、ただし相談スタッフは、内部の職制が担当しており、相談担当者は個々の不満を聞いても、必ずしも改善に向けたアクションが取れないジレンマを抱いている。職員の退職理由も待遇・処遇面に絞られていることが多い。				
(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。	C	B	
		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。	C	B	
		(評価機関コメント)	13、広報紙は特に設けていないが、パンフレットや、ホームページ(内容変更中)で、法人が目指す理念や相談、見学受け入れ等を明示しアピールしている。 14、当ディサービスや、相談事業から把握した家族や利用者の課題について、「認知症家族の会」を発足し、福祉用具の話・紹介、駅南ニコニコハウスや、新規事業の紹介などを行っている。会議の席では、介護に悶々とされている家族の話が交され、同じ課題を抱える家族同士の交流機会に参加者は歓迎されている。他に事業所と同一建物に福祉センターがあり、介護保険外の交流の場、「安らぎ」と、「ふれあい」、「生きがいつくりと体力づくり」を目的に地域住民向けの企画を持っている。今後はフラダンス教室、カラオケの会、地域の婦人会のお茶のみ会等をオープンし、家に閉じこもりの人達の利用を期待している。				

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。	B	B	
		(評価機関コメント)	15、利用者に対するサービスの選択情報はパンフレットやホームページで公開されている。今後ホームページをブログ方式に移行させ、意見が交せる場にしたいと調整中である。				
(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。	B	B	
		(評価機関コメント)	16、利用にあたっては、契約書、重要事項説明書において項目別に明記し充分説明し、同意と承諾を得ている。しかし家族は「預かってもらって有難い、お任せします」で終始する傾向があり、契約書の紛失などもあり事業所も悩まれている。利用者の権利擁護のための成年後見制度及び地域福祉権利擁護事業の研修も行っているが、活用事例はない。				

(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	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		<p>17、「ラクラクケア通所」といったアセスメントソフトを用いて多角的な視点からアセスメントを行っている。課題の把握もしやすい。しかし生活歴や、趣味、得意なことなどの情報が乏しい。「楽しみ」や、レクリエーション、機能訓練に重点をおき支援を考える場合、これらの情報の活用は有効でないだろうか。</p> <p>18、19、利用者、家族の希望、要望、主治医の意見等を取り入れて個別援助計画が策定されている。希望を実現するための目標も具体的である。個別援助計画と居宅介護計画の整合性もある。</p> <p>20、計画見直し基準を定めているが状況変化の把握が難しい利用者の気づきには、通所時の観察、家族等からの情報把握等が不可欠で、この点の強化を今一度期待したい。サービス担当者会議には家族本人等の出席もあり。又欠席時にはケアマネは事前に収集した情報を紹介されている。</p>		
(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。	C	B
(評価機関コメント)		<p>21緊急時以外は担当ケアマネが医師と連絡をとりその情報の提供を受けている。包括支援センターや行政・関係機関・団体との連携は確保されている。また利用者の入退院は日々の支援経過記録で確認したが個別ファイルへの転記漏れがあり、随時の処理が望まれる。</p>		
(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。	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)		<p>22、業務マニュアルはよく整備されている。職員研修計画(新任、中途採用、現任)は標準的なサービスの実施が確認できるシステムとなっており、年1回この資料をもとに管理者との対話が行なわれ評価されている。又事故事例は検討し具体的な予防に至るまでのDVDを作成し、研修に用いて職員の意識を高めている。</p> <p>23、個別援助計画に沿ったサービスの提供と実施記録はある。個別ファイルの保管体制(施錠)はよい。しかし保管、保存、持ち出し、廃棄規定はない。</p> <p>24、利用者に関わる情報は毎日のミーティングノートに記されており、必ず視認してから業務に入る。又その中からセレクトし重要事項としてまとめ全員確認している。ケアカンファレンスは定期的(3か月毎)に実施している。25、利用者の状況や家族からの情報は毎日の連絡帳を活用している。家族の会に「認知症の介護と理解」について話し合う機会も設けている(過去3回)。家族が抱えている悩みや思いが出され、大変好評に経過している。また家族の思いを深く受止める機会になっている。</p>		
(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)		<p>26、感染対策委員会は毎月法人の各事業所が集まって開催し最新情報なども得ている。(看護師が中心)感染症対応の研修は全体研修と委員が小人数の対話形式でも行っている。二次感染予防における受け入れ基準も整っている。</p> <p>27、施設は臭いもなく清潔感あり、休養ベッドの掛け毛布カバーはカラフルで目を引いた。ゴミブリ駆除は毎月実施している。</p>		
(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)	28. 緊急時における危機管理マニュアル、フローチャートが整備され指揮系統も明確である。防災訓練や研修も実施している。 29. 事故報告書は家族への報告も含めた最終対応まで管理者が把握し記入し、職員全員で共有し、他事業所にも報告している。ヒヤリハットも記録されているが、職員全員の共有化に努めている。事故報告書を研修に活かし、保険代理店より講師を招き、管理者のまとめたDVD等を教材に使うなどの工夫がされている。
--	------------	---

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

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。	C	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	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。	C	B	
	(評価機関コメント)	30. 職員も利用者も「おかげさま」と感謝の心で繋がる関係を目指し、「おかげ」という言葉を理念に代えるかどうか、検討している。高齢者の尊厳を大切に基本をここにおこうと考えているが、目指す意味が周知しづらいとの意見もある。 31. 事業所では、「個人情報保護方針」のほかに、「プライバシー保護に関する規定」が設けられているが内容的には、個人情報にかかる内容と見受けられる。職員育成計画では、入浴、排泄において、「適切な声掛け」という内容は記されている。「プライバシーとは何か」を組織として学習し周知することは人権等の尊重の見地からも望まれる。 32. 利用者決定については定員オーバー時以外は全て受け入れているが、明文化されていない。入所基準の明文化が望まれる。				
(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。	B	B	
	第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口に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. 意見、要望、苦情はケースバイケースで細やかな対応が取れるよう仕組みが構築されている。 34. 但し個人情報保持の観点を考慮し、公開まではいたっていない。匿名性を保持したうえでの公開への工夫や、取組みが望まれる。				
(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。	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)	36. 本年5月、同建物の中に認知症対応型通所介護の新事業所が開設され、その業務に時間的な余裕が取れず例年実施されていた利用者満足度アンケート調査に着手出来ていない。環境の変化による利用者の思い、要望など意向把握のためにも継続的な実施を望みたい。				