

## アドバイス・レポート

2012 年 2 月 2 日

2010 年 8 月 15 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 美山こぶしの里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><b>(通番 1 4) 地域への貢献</b>          広報誌「美山こぶしだより」を美山町全戸に配布するなど事業所の情報を地域に届けるとともに、地域の要望に応じて認知症サポーター養成講座や介護保険制度の話をするなどで地域の資源としての役割を果たしています。また、地域の行事は職員も利用者と一緒に参加して、過疎の進む山間地に活気を呼び込んでいます。</p> <p><b>(通番 2 6) 感染症の対策及び予防</b>          ひとり住まいの利用者に発熱などの症状があるときには、デイサービスに来てもらい(一人住まいの人の場合、自宅では十分な食事などもとることが出来ないことが多く、風邪であっても早期の回復が望めないため)他の利用者との接触を避けて休養してもらえるように配慮しています。</p> <p><b>(通番 3 3) 意見要望苦情への対応</b>          日頃の聞き取りや年1回のアンケートなどで利用者や家族の希望をしっかりと聞き、できるだけそれを実現しています。少人数のデイサービスであるため、一人ひとりの希望に沿った個別対応のサービス(個別のレクリエーション・御買物外出・紅葉狩り・回転寿司等)を提供しています。          寄せられた苦情については、学習会を開き全職員で検討し、当事者が特定できないように配慮して「美山こぶしだより」の誌上で公開しています。</p>
------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由( )</p>	<p><b>(通番5) 法令遵守の取り組み</b> 自主点検表を用いて管理者と相談員が法令遵守の学習を行い、回覧で全職員に周知を図っていますが、把握すべき法令の明文化が出来ていません。</p> <p><b>(通番12) ストレス管理</b> 職務上の悩みについては管理職が相談に応じていますが、対人援助の専門家の確保は出来ていないと聞き取りました。職員に過重なストレスがかからないよう配慮が求められます。</p> <p><b>(通番28) 事故・緊急時等の対応</b> 地震を想定した避難訓練、南丹市の総合防災訓練や砂木地区の避難訓練に参加して災害に備えています。しかし、地域との連携を意識したマニュアル作成には至っていません。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>京都府と福井県の県境に近い山間に切り開かれた、眺望の素晴らしい場所に位置する事業所です。介護保険外の年中無休、1日2回(昼・夕)の配食サービスとともに、送迎や配食時に気づいたら灯油の給油や、見守り活動を実施する等、できる限り利用者や家族の希望に沿うことを最優先にサービスを提供されています。</p> <p>個別のレクリエーションや個別外出から入浴の順番など、細かい点に至るまで希望を叶えるよう努力されています。</p> <p>一人暮らしの人が体調不良の時なども、目が届くように施設に来てもらったうえで別室で過ごしてもらうなど、通常のサービスの枠を超えて、利用者の安全や必要を考えた支援をされていることはあまり他に例を見ないことです。不便な山間地で独居高齢者の多い地域という事情にあわせたとはいえ、賞賛に値することです。前回の第三者評価時に比べて、より地域に信頼され、なくてはならない施設になっていることが強く感じられました。働く人の健康に留意され、地域により信頼される事業所として、発展されるように願っています。</p> <p>以下、今回の評価で気が付いた点をアドバイスします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守についての研修は行われていますが、日々のサービス提供の根拠を明らかにするためにも、法令を明文化して職員間で共有されることをお勧めします。</li> <li>・グループホームを中心に、地域との連携を意識した緊急時マニュアルの作成を予定されていると聞き取りました。東日本大震災のこともあり、早急に高齢・過疎の美山地域との連携と、災害時の緊急避難場所としての役割などを盛り込んだマニュアルを完成していただきたいと考えます。</li> <li>・地域の人間関係が密接に絡み合っている狭い地域の施設であり、プライバシーの保持については、格別の配慮が必要だということは十分に意識されています。しかし、何気ない会話にも細心の注意が必要です。事業所の職員から個人の情報が漏れることのないように今後も緊張してサービスを提供してください。</li> </ul>

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	2671700116
事業所名	美山こぶしの里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)	介護予防通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型共同生活介護、居宅介護支援
訪問調査実施日	2011年12月20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
<b>介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1)組織の理念・運営方針</b>						
	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思決定を行い、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、併設されているグループホームの職員と合同の全職員会議において、年一回理念・運営方針を研修に位置付け、日々のサービスに活かしている。 2、法人全体の報告書「七野会報」において、組織の運営に関する意思決定等が明確にされており、全職員が回覧して確認している。「広報委員会」「夕涼み会」「福祉の集い委員会」「美山ふるさと委員会」等、各専門委員会において出された意見が取り入れられる体制が整っている。			
<b>(2)計画の策定</b>						
	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)		3、年度ごとの計画は、法人全体の計画の中に位置付けられており、計画に基づいてサービスを実施している。中・長期的には美山の他事業所との連携を図り、美山地域全体の福祉の向上を目指すものとして計画を立てている。 4、業務レベルの課題設定は、現場に「提案シート」を設置し、職員からの提案の基づいて常にサービスの改善を図っている。			
<b>(3)管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
	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、自主点検表を使って管理者と相談員が法令遵守について学習し、全職員に回覧周知を図っているが、把握すべき法令の明文化はされていない。 6、運営規定において役責が明確に規定され、適切な事業運営を行っている。 7、管理者も現場の職員として事業の実施状況は常に把握している。担当管理者の不在時には「緊急時対応マニュアル」に従って各事業所の管理者が代替し、必要に応じて緊急連絡をしている。			

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
<b>組織の運営管理</b>						
<b>(1)人材の確保・育成</b>						
		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	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。	B	A
		(評価機関コメント)		8、山間地に位置する事業所であり、有資格者の確保は困難な状況ではあるが、採用後の資格取得を、法人がバックアップして対応している。 9、法人「七野会」には経験年数ごとの研修プログラムあり、対象となる職員は順次研修を受けている。今年度は美山の特養「やすらぎホーム」において外部研修を行った。相談員は府社協によるOJT研修に参加し、現場で活用している。 10、法人は実習生の受け入れを行っているが、美山こぶしの里においては、マニュアルの作成のみで、実習指導者の研修は受けていない。中学生の職場体験受け入れ以外に、実習の希望がなく実績はない。		
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		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)		11、目標に対して職員全員で取り組み、民主的な運営がなされており、介護職としてもやりがいのある職場である、とヒヤリングで聞き取った。職員の介護負担の軽減を図るため、必要に応じてリフト車での入浴介助を行っている。 12、職員の仕事上の悩みについては管理者が相談に応じているが、対人援助の専門家を確保している状況は確認出来なかった。休憩室が確保され、職員の昼食用のラーメンなどが準備され実費で買えるように配慮されている。		
<b>(3)地域との交流</b>						
		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。	B	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、法人のホームページで運営理念を提示し、「美山こぶしだより」を隔月に発行して、美山町内に全戸配布している。地域の行事には利用者と職員が一緒に参加している。 14、地域の要望にこたえて、老人会等で認知症や介護保険の話をしている。「鶴ヶ岡に住み続ける町作り推進会議」に参画している。サポーター養成講座と「自宅で大往生」の著者、名田庄村の中村伸一医師を招いて講演会を開催し、町内外から多数の参加者があった。		

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
<b>適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
	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、パンフレット・重要事項説明書等により事業所概要や料金を説明しており、玄関に運営規程も掲示している。見学希望にも随時対応しており、業務日誌に記している。			
<b>(2)利用契約</b>						
	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、重要事項説明書に本人又は代理人の署名を確認するとともに、生活支援員が関わっている事例があった。			
<b>(3)個別状況に応じた計画策定</b>						
	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、独自のアセスメント用紙を用いて6ヶ月に1回モニタリングを実施している。 18、個別援助計画書には本人の希望が記載されており、同意の署名を確認した。 19、ケアマネジャーを通して主治医へ問合せを行っており、地域リハビリ事業でPT(理学療養士)やOT(作業療法士)の指示を受けて援助計画に反映している。 20、毎月1回 ケアマネジャーへ報告し、6ヶ月に1回モニタリングを実施して見直しを行っている。			
<b>(4)関係者との連携</b>						
	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、診療所や他事業所と連携を図り、入退院時にはケアマネジャーを通して看護サマリー等で情報を収集している。			
<b>(5)サービスの提供</b>						
	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)		22、業務マニュアルは勉強会や伝達講習会の後、見直しがされている。 23、ケース記録の書式を記入しやすい様式に適宜変更しており、「ケース記録取扱要綱」に基づき管理している。記録の管理について職員研修が実施されているかどうかは明確ではない。 24、職員会議、ケース会議、日誌は回覧にて押印又は署名があり、情報の共有が確認できた。 25、連絡帳にその日の様子や家族の要望が記載されている。			

(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	A
(評価機関コメント)		26、感染症の研修に参加した職員を中心に学習会を実施、マニュアルを作成している。二次感染を防ぐ対策を講じ、利用者の立場で考えて、受け入れを拒否しないよう体制を整えている。 27、換気扇や消臭剤を使用し、臭気対策を講じている。施設内は清潔で、整理整頓・衛生管理が行き届いている。		
(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。	B	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、地震想定避難訓練が実施されている。地域の総合防災訓練に参加し連携を図っているが、地域との連携を意識したマニュアルは確認できなかった。 29、事故、ヒヤリハットの報告書を作成し、会議で検討し予防に努めている。		

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
<b>利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		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)		30、基本理念「住み慣れた地域で人権人格を尊重してその人らしく」を忠実に実現されていることが、職員の言葉や態度などの随所にうかがえ、「高齢者虐待防止法」、プライバシー等の保護についての勉強会や研修を行っている。 31、山間地の狭い地域特性を考慮して、プライバシー保護には職員全員が細心の注意を払っている。本人の意向に沿って、同性介助を基本としている。 32、利用者の決定については定員オーバーになるまでは、断ることなく受け入れ、利用希望に対してはケアマネージャーと利用する曜日の相談をして、受け入れられるように調整している。		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		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、年1回アンケートを行っている。少人数であるため、日常的に利用者やその家族との対話は送迎時に密に取られており、要望に沿って個別対応のレクリエーションや回転寿司、紅葉狩りなどの外出を行っている。 34、苦情に対しては職員会議で学習会をもち、サービスの向上に向け職員全員で検討している。苦情と対応については「美山こぶしだより」において公開している。 35、市の介護相談員を受け入れ、第三者の意見を聞いている。		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		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。	C	B
		(評価機関コメント)		36、昨年のアンケート結果によって、今年度は個別レクリエーションに取り組んでいる。手芸なども500円くらいの料金を払っても作りがいのあるものをという希望に沿って、その計画、作業工程、結果等を評価してサービスの質の向上を目指している。 37、サービスの質の向上については事業所内の相談員会議、ケース会議などで検討するだけでなく、法人の同種部会や実践発表会に参加して学習している。 38、第三者評価は3年毎の受診を目指しているが、前回の受診は平成20年3月21日であった。		