

様式 7

アドバイス・レポート

平成 24 年 3 月 13 日

平成 24 年 1 月 26 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（市原デイサービス）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－(通番3)事業計画等の策定 前年度の計画より達成状況を分析され、明確な課題を設定されることにより具体的な実施内容を含めた事業計画を策定されていました。また、計画に基づきご利用者の自立支援に向けたサービスが現場に浸透していることが窺えました。</p> <p>II－(通番12)ストレス管理 仕事の悩みや時間外労働の取り扱いなど職員の就業状況について検討され、職員が働きやすい環境となるようサポート体制を整えておられました。</p> <p>III－(通番17・18)アセスメントの実施、利用者・家族の希望尊重 アセスメントに基づき、ご利用者自身の趣味や得意なこと、また、食事の用意、下膳などできることを実践できる多彩なメニューを用意され、自立支援に向けたサービスを積極的に提供されていました。</p> <p>IV－(通番33)意見・要望・苦情の受付 家族懇談会や新年会等の行事を開催し、ご家族が集まる機会を多く作られ、広く意向を拾い上げる仕組み整え、相談しやすい環境が用意されていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>IV－(通番31)プライバシーの保護 静養室やトイレに衝立てやカーテン等が設置され、ご利用者のプライバシー、羞恥心に配慮された工夫をされていますが、今後、さらに改善を加えられてはいかがでしょうか。</p>

具体的なアドバイス	IV－(通番31)プライバシーの保護 フロア内に個別援助が行えるよう多様な空間を用意され、ご利用者に合わせたサービスが提供出来るよう工夫されていますので、今後さらに排泄介助の際など十分にプライバシーや羞恥心に配慮した環境の整備を検討されてはいかがでしょうか。
-----------	--

※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	2670600010
事業所名	市原デイサービス
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)	予防通所介護
訪問調査実施日	平成24年1月26日
評価機関名	NPO法人カロア

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)			運営に関する会議が体系的に実施され、現場から経営責任者まで段階的な意見交換が行われていました。14のプロジェクト活動を積極的に行われるなどして、理念、方針に基づいたサービスが現場に浸透していることが窺えました。		
(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。	A	A
	(評価機関コメント)			理念、目標に沿った事業計画が、介護職員から経営責任者まで段階的に議論され、作成されていました。その内容に基づき、ご利用者の自立支援に向けたサービスの実施、見直しが行われていることが、ヒアリング、見学から確認することが出来ました。		
(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	B
	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)			法令等の情報を収集、活用できる体制を整え、研修も分かりやすく実施されていました。運営管理者は、現場の声を聞く機会を積極的に持つよう努めておられますが、運営管理者らを評価される具体的な方法が確認できませんでした。		

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
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。	B	A
		(評価機関コメント)	計画に基づき研修が実施され、すべての職員が学べる体制を整えておられました。介護福祉士の取得率は54%で、無資格者に対しても取得の支援を行われていました。また、実習生の育成を積極的にすすめており、昨年度は250名を受け入れておられました。			
(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。	B	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	A
		(評価機関コメント)	安全衛生委員会で時間外労働の取り扱いや悩みを抱える職員についてなど就業状況を詳細に検討され、職員が働きやすい環境を整備されていました。法人としてノーリフトポリシーを積極的に推進されている点は高く評価出来ます。			
(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。	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。	B	A
		(評価機関コメント)	小学校で行われる行事への参加や自治会に加入されるなど地域との交流、貢献に努め、地域とのつながりをとても大切にされていました。また、広報プロジェクトの立ち上げを予定するなど、情報の開示にも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
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)	ホームページの開設、パンフレットを作成されています。写真を多く取り入れるなどし、雰囲気や利用できるサービス、活動の内容がよく分かるよう工夫されていました。			
(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)	利用料金について重要事項説明書と個別料金表を作成され説明が行われていました。			

(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	定期的及び必要に応じて、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)		自立支援を目的に他職種と連携を図りながら利用者のニーズや課題について取り組めるように工夫がされ、誰が見ても読みやすく、分かりやすい内容の計画書になっていました。定期的に計画書の評価を本人、家族に交付され、要望を再確認されていました。		
(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)		日頃から医療関係機関と連携を図り、必要時には直接連絡がとれる体制となっていました。ご利用者の退院時のカンファレンス、サービス担当者会議に積極的に参加され、安心して在宅に戻れるよう支援されていました。		
(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	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)		各プロジェクトチームにおいて、定期的なマニュアルの見直しが行われていました。さらに、感染症、衛生管理等に関しては、活動チェック表で定期的に対応の確認をされていました。また、情報の共有方法を工夫し、自立支援に向けたチームケアに取り組んでおられました。		
(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)		計画的にマニュアルの見直し、研修が行われ、衛生管理に取り組んでおられました。研修には、利用者に関わる全ての職員が参加されていました。日々チェック表を活用するなどして、職員全体で衛生管理を実施されていました。		
(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)		日頃から災害に備え、地域の消防団と連携をとれる体制作りをされていました。ヒヤリはつとの報告事例が多く、小さな気づきも記録することを習慣とされるなど職員の事故に対する危機管理の意識の高さが感じられました。		

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
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)		高齢者の権利擁護やプライバシーについての研修を施設全体で行われ、職員への意識付けをされていました。プライバシーを守る様々な工夫をされていますが、一部改善が必要と思われる環境が見られました。		
(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	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。	B	B
		(評価機関コメント)		意見箱を各階に設置し匿名性が守られるよう工夫され、また、利用者家族の参加する懇談会や行事を行い、意見や苦情を広く拾い上げる相談しやすい環境を作られていました。介護相談員等の受け入れが実施されていませんでしたので、今後検討されることを期待します。		
(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	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)		年1回アンケート調査を実施され、会議で結果を分析、検討されていました。結果については、ご利用者全員に配布され、また、定期的にサービス評価委員会を開催して、サービスの質の向上に取り組んでおられました。		