

様式 7

アドバイス・レポート

平成24年 4月26日

平成24年2月29日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（泉涌寺湯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

特に良かった点と その理由(※)	<p>利用者中心に楽しい雰囲気が利用者の笑顔をよんでいました。 元大衆浴場という立地をいかし お風呂場も広々とし何人かで入りお湯につかり裸のつきあいって感じです。 日中ディも書道 ゲーム 生け花と分かれているのですがどの方もお上手で物知りでびっくりしました。 出入り口も施錠をされていないんですが誰一人と出て行かれないし互いに親しくしているので何かあれば声掛け合うとおっしゃってました。 天井も高く湯気がこもらるようになっています。 入浴環境への改善、浴室を工夫され湯気が他にでていかないように天井に幕をはり 環境状況(夏・冬等)により工夫されています。 誤嚥を防ぐため気配りや車椅子の調整、座位の確保など色々工夫をされておられること、リフトなどを使い出来るだけ歩けるように工夫されている点も素晴らしいと思いました。</p>
特に改善が 望まれる点と その理由(※)	<p>施設内の物品、整理整頓・衛生管理にもう少し配慮していただくともっとすてきな施設になると思います。 地域との連携が少ないようと思うので連携を増やす為に、避難訓練等で利用者と地域の方との関わりを増やしたり、事業所の有する機能を地域に還元する事も考えてみるのも良いのではと考えます。 又、周囲が畑が多いので利用者に貸農園などをお借りして花や野菜を植え収穫を地域の方と楽しんでみることも出来そうでした。</p>
具体的なアドバイス	<p>苦情がほとんどないとお伺いしましたが、利用者の不便性・物足りなさを気づき、改善していくのも大切だと思います。 利用者の満足度のアンケートはとられていないとお伺いしましたが利用者本人、家族のご希望をお伺いし、質の向上にのためにもお尋ねされるのが良いように思います。 組織的仕組みの自己評価を行って頂くと尚良いかと考えます。</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	2670800198
事業所名	社団法人信和会 泉涌寺湯ディサービスセンター
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
訪問調査実施日	平成24年3月6日(火)
評価機関名	株式会社 ケアウィル

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)				理念の明確化、周知徹底を踏り、理念に沿ったサービスを実践、役割分担等も実施し、信和会の系列で組織がしっかりといて、働く環境も互いが互いを助けながらより良くなるよう努力されています。		
(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。	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ます。	A	A
(評価機関コメント)				半期、半期で見直し、個々の評価も行い目標に向かって前向きに課題の達成に取り組んでおられます		
(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)				内・外の監査、自主点検を行い、全体の状況把握、指示に取り組んでおられます。管理者は自ら現場に入り率先して皆をリードされ、士気を高めておられます。		

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

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。	A	A
(評価機関コメント)	内、外部研修・系列の事業所間の検討会などを多くされ、資格支援、職員の質の向上、気づきによる微細な支援、やさしさ、思いやりの徹底を諮っておられます			

(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	ヘアブロー業務等の個々のマニュアル化がされており、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)	共済会があり職員間の親睦、レクレーションなどを行い、個々のストレスがたまらないようにカウンセラーとの契約など工夫されています。休憩場所にひと工夫があればより良くなると思います。			

(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)	東山だより、東山友の会などに記載し地域の方との交流・地域の方への情報の提供などに配慮、伝達・親睦を諮っておられます。また区役所事業所連絡会・社保共同組織委員会などに参加され官民で工夫されています。			

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)	事業所独自のパンフレットが作成されている。サービスの方針、具体的な内容が記載されていて、利用者にとって必要な内容となっている。事業所の地図がカラーで掲載されていて見やすく、解りやすい内容である。			

(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。	A	A
(評価機関コメント)	重要事項説明書の中で、店舗の概要、職員の配置状況、施設が提供するサービスと料金が具体的に掲載されている。苦情対応システム、身体拘束等についての権利擁護についても入居前の面接時、入居時に本人、家族に対して重要事項説明書を元に丁寧に説明されている。			

(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。	B	A
(評価機関コメント)	アセスメント様式は、事業所独自で作成されている。利用者個々のアセスメントが行われ、介護計画が立案されている。介護計画については、本人の心身の状況、生活状況を踏まえて立案されているので、実際使用できるプランである。利用者の状況が変化したときは、介護支援専門員に相談、情報を取り再アセスメントを行い介護計画の見直しが行われている。			

(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)	利用者の主治医、介護支援専門員との支援体制はしっかりとれている。利用者の状況によっては、訪問看護師とFAXで連絡したり、随時電話で連絡し合っている。在宅で利用者が安心して生活が出来るように支援体制が取れている。			

(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)	ヒヤリーハットをミストラ報告書として事業所独自のシステムがある。その内容から、マニュアルが見直され介護業務が安心して提供できる業務マニュアルが作成されている。利用者の状況に関しては、申し送りノート、職員会議等で情報の共有がされている。記録類の管理は、入り口ドアが施錠され、個人情報が保護されている。			

(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	B
(評価機関コメント)	衛生管理については、年一回行われる京都府指導の感染症、食中毒予防対策の研修会に職員が参加して情報の収集、知識の習得がされていた。事業所内においては看護師による学習会が行われ、衛生管理の質向上につながっている。浴室の一部分が倉庫化しているところは改善の余地がある。			

(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)	事業所の具体的な取り組みとしては、法人の東山エリアとして一括して、年一回AED講習会が行われている。講師は消防署から派遣され、実務的な講習会が行われている。事業所としての消防計画書が作成されている。消防災害訓練學習記録表があり、訓練内容、参加者次回予定などが記載されている。事故報告書があり、再発防止に役立てている。			

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。		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	B					
(評価機関コメント)		利用者本位のサービスを、暖かい家庭的な雰囲気の中で提供するという事業所の方針がある。利用者の満足度調査が年に一回行われる、利用者保護の配慮がされている。プライバシーや羞恥心への配慮は、日常的に実践されている。高齢者の虐待防止に関しては、東山区事業所連絡会の研修に参加して理解を深めている。								
(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てている。		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。		B	A					
(評価機関コメント)		苦情に関しては、苦情受付ノートを作成している。年に4~5件は記載があり、内容を拾い上げサービスの改善につなげてある。利用者からの要望で、ファンヒーターを購入されるなど、要望。意見を汲み取っている。家族会では、認知症についての研修を行うなど家族、本人の意見、要望を受け入れられている。								
(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てている。		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。		B	A					
(評価機関コメント)		満足度調査が行われ、調査結果を分先され、サービスの質向上に活かされている。また、課題が明確にされ、全職員に周知している。このことは、介護サービスの質向上への取り組みに重要である。								