

アドバイス・レポート

平成 25 年 2 月 27 日

平成 24 年 11 月 6 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（**十四軒町デイサービスセンター**）様につきましては、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>に良かった点と その理由(※)</p>	<p>1) 24時間365日の生活者としての視点 ご利用者をデイサービス利用の日や時間帯だけで見のではなく24時間365日の生活者として意識的に関わっておられ、家での生活との連続性を考えたケアを提供されています。そのためにご利用者の地域とも連携し地域への発信も積極的に行なわれています。利用者の生活をサービスで切り取ってつなぎ合わせる従来の在宅サービスの考え方ではなく、デイに来られている時間以外の利用者をイメージして生活を支える事を重視してサービスを提供しておられ、日々刻々状況やニーズが変化する一人の生活者としての利用者の立場に立って地域での暮らしを支える実践を行われていると思われました。</p> <p>2) ネットワークの活用 上京区内の事業者の間で組織する「ささえ愛の会」というネットワークを活用し、日常的に研修の機会を持ったり、利用者に関する情報の共有を図られています。事業所間での交換研修を、利用者の十四軒町以外の事業所での利用日に合わせて実施し、自事業所以外での利用者の様子も知った上で利用者に関わる取り組みをするなど、一事業所だけでなくネットワークで多面的に利用者に関わり、協働して利用者の暮らしを支える大変有用な取り組みと思われまます。</p> <p>3) サービス提供環境への活用 利用者定員は15人で、ゆったりとした家庭的な空間の中で時間を過ごされていました。単に運営面で定員を増員するのではなく、利用者の立場に立って空間の介護環境としての力にも配慮した質の高いサービスを提供されています。また、家庭的な雰囲気施設の環境と家庭浴槽に近い個浴設備を活かし、家で入浴できない人に対し個浴を利用して動作訓練等を行い、最終的に家で入浴できるようになってデイサービスを卒業することを目標としたサービス提供を行われる等、利用者を単にデイサービス利用期間のサービス利用者とみるのではなく、その人の人生の一つのステージに事業所として目的意識を持って関わっていくという、明確な価値観に基づいてサービスを提供されていると思われました。</p>
----------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 苦情・要望への対応 利用者の苦情や要望へは適切に対応し、広報誌でも公開されていますが、公開の内容は項目だけで、具体的な苦情等の内容や対応状況は公開されていませんでした。苦情や要望を引き出しやすくするためにも、また適切に対応している事を明らかにすることで事業所の信頼や危機管理にも繋がることを考えれば、苦情や要望の具体的な内容とそれらに対する対応状況は公開が原則として、実際上の扱いを整理されてはいかがでしょうか。</p> <p>2) 労働環境への配慮 職員の休憩場所として、事業所の2階に休憩できるスペースは設けられていましたが、職員ヒアリングの中ではなかなか上に上がってまで休憩できない、利用者の事をもっと見たいという声がありました。その職員の気持ちは大変尊いと思いますが、一日利用者と向き合って過ごすケアの中で職員自身が気づかないうちにストレスをため込んでしまう可能性も考えられ、事業所としてストレス対応の面から配慮が必要なのではないかと思われました。</p> <p>3) 時間延長による業務の工夫 今年度の制度改正に合わせてサービス実施時間を延長し、このことにより職員間の情報共有の時間が少なくなったと感じているとのことでしたが、そのことが単に情報量を少なくしているだけでなく、重要な情報を共有できずサービスの質を落とす可能性があることを考えれば、実質的な情報共有の工夫が必要ではないかと思われます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 苦情・要望への対応 苦情や要望は、内容によっては公表することにより個人や個人の情報が特定されるケースも想定されます。軽微な要望等については内容や対応状況をそのまま公表することとし、個人の重大な事柄に関わる苦情等については、内容的に匿名性を確保し事案の概略の提示に留めるなど、個人情報やプライバシーへの配慮をした上で、ケア提供の場面で何が起こってそのことに何が問題となって苦情・要望として出され、そのことに対する事業所の考え方や対応が第三者にも伝わるような形を工夫して、広報誌や掲示等で原則として公表することを検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>2) 労働環境への配慮 職員が現場を離れて休憩できる環境や雰囲気作りを工夫した上で、職員がストレスや負担感を感じたときはむしろ積極的に休憩を取ることができることを事業所から発信したり、職員への聴き取りの中で職員のストレスを確認する機会を設ける等、職員が抵抗なく現場を離れて休憩できるような仕組み作りを検討されてはいかがでしょうか。必要な時に確実に休憩を取れる管理職側からの働きかけが必要と思われます。</p> <p>3) 時間延長による業務の工夫 職員間での情報共有の方法やミーティングのタイミングを工夫したり、重要な内容をわかりやすく整理して伝達できる方法を考えたり、ネットワークの更なる活用を工夫して、必要な情報が適時に確実に共有できる体制を検討されてはいかがでしょうか。</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	2670200480
事業所名	十四軒町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)	居宅介護支援事業
訪問調査実施日	2012年11月22日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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)		1)「大切な人への場所を・・・」という事業所の理念を、できるだけ在宅のサービス担当者会議に出席して十四軒町のデイサービスの立場で様々な提案やアドバイスをする形で実践されています。2)法人全体で体系的な会議が定められている他、十四軒町の家でも、各部内会議、運営会議、全体会議と系統的な意思決定の場を整えられ、現場の職員の意見も伝えられるようにされています。			
(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る。	A	A	
	(評価機関コメント)		3)十四軒町全体の方針に基づいて各部署でリーダーにより事業計画の原案が作成され事業所全体の計画をまとめられています。デイサービスの事業計画にも長期的な視点が入り入れられています。4)部署の計画は半期ごとに評価を行い、新たな課題の追加・変更が行われています。			
(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。	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)制度の重要な変更は、その考え方なども含めて会議等で職員にも説明されています。6)年に1回以上、上職者による段階的なヒアリングを実施し職員の意見や希望を聞く機会を持っています。7)管理者には携帯電話等でいつでも連絡できるようにされています。現場レベル、管理者レベル、法人レベルで案件に応じて対応する体制が整えられています。			

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。	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	B
		(評価機関コメント)		8)入職後の資格取得支援として法人内で対策講座を実施し、資格取得者には俸給表の号俸に反映させるなど、資格取得支援を行われています。9)法人で体系的な研修計画を定め、法人、事業所で研修を受けることができる他、外部研修にも稟議書にて申し出ることによりできるだけ受講できる配慮がされています。10)実習受け入れの意義は事業計画に明記されていますが、受け入れのための明確なマニュアルは整えられていませんでした。		
(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。	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)有給取得は事前に希望を確認し勤務表に反映するようにされています。職員ヒアリングにより就労に関する意向を確認されています。12)日常的にはリーダーが職員の要望・不満等を聴き取っておられます。外部の相談機関は法人で確保されていませんが、職員に対しては外部の相談機関の情報提供を行われています。		
(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)		13)法人でホームページを開設し、事業所でも各部署からの委員からなる広報委員会により広報誌を定期的に発行し、地域にも回覧板で配布されています。14)地域の要望により事業所にAEDを設置し使用方法について、地域と合同の避難訓練の際に勉強会を実施されています。		

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
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)		15)パンフレットとホームページにより事業所情報を提供されています。上京区内の事業所で構成される「ささえ愛の会」のパンフレットには十四軒町の他、上京区内の事業所一覧が載せられています。デイサービスは、食事代の実費負担だけで、お試し利用のための事前面接を行ったうえで、入浴を含めてお試し利用が可能となっています。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		16)契約時に重要事項説明書により説明し同意を得られています。権利擁護事業について法人で研修の機会を設け、利用者にも必要に応じて説明されています。		

(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。	B	B	
(評価機関コメント)		17)利用者のアセスメントには、デイサービス利用時以外の情報も集め、24時間の生活者という視点での生活支援の中で、デイサービスでのサービス提供に努められています。18)ケアマネジャーと連携し、本人・家族の希望により、例えば一人で入浴したい人には一人で入浴できるよう対応するなど通所介護計画に反映されています。19)医療対応の必要な利用者には主治医の意見を仰いでから計画を作成するようにされています。20)計画の見直しは6カ月に一回実施されています。			
(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)		21) 利用者の主治医や協力病院と連携されています。上京区の「ささえ愛の会」での職員の交換研修を、十四軒町のご利用者の他事業所の利用日に合わせて実施し、利用者の別の面を発見するなど、事業所間での連携・協同に努められています。			
(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。	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)		22)一年に一度のマニュアルの見直しは2、3年目の職員を中心に行い、職員のマニュアルに対する意識を高め、また自分のケアの根拠も確認できる、という効果も生んでいるとのことでした。23)パソコンシステムにより記録類を管理し、職員がパソコンを離れる時の原則も決められています。24)パソコンシステムを活用するとともに、朝夕のミーティングで利用者の情報を共有されています。25)送迎時や連絡帳にて家族との情報交換が行われる他、できるだけサービス担当者会議にも出席して直接家族からの情報を得るように努められています。			
(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。	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)法人で感染症の研修を実施される他、事業所内でも職員会議で年2回感染症の勉強会が行われています。27)デフロアは毎日職員により掃除され、ハンガー等も毎日ハイターで消毒されています。			
(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。	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)個別の事故類型についても対応をマニュアル化した上で、会議のミニ研修で職員研修を実施されています。29)平成21年に現在の場所にデイサービスを移動した際に転倒事故の可能性を予想し転倒予防の学びを深めたことで、以来転倒による骨折の事例は発生していないとのことでした。			

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。	A	A
		(評価機関コメント)		30)人権に関する研修は法人全体で毎年実施される他、事業所内でもグループワークなど工夫した研修を実施されています。31)法人内でプライバシー保護の研修を実施されています。入浴場面でも人に見られず一人で入浴できる手順を確認し計画に盛り込むなど工夫されています。32)日によって定員超過で利用を受けられない場合は「ささえ愛の会」のネットワークを活用し、利用者のニーズに応えられるよう配慮されています。		
(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	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)		33)家族懇談会等は未実施とのことでしたが、サービス担当者会議に積極的に出席するなど直接家族の声を確認することに努められています。34)苦情について広報誌で公開されていますが、どういう状況による苦情がありどのように対応したかまで公開されると更にいいのではないのでしょうか。35)併設事業では介護相談員が入っておられますが、デイサービスでは難しいとのことでした。事業所または法人で独自に外部で利用者の相談に乗って頂ける第三者を確保することも検討されてはいかがでしょうか。		
(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。	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	B
		(評価機関コメント)		36)毎年利用者満足度調査を実施し、結果を検討しサービスの改善に努められています。37)毎月一回のデイサービス会議、全体会議で質の向上に対する検討が行われています。38)今回デイサービス、居宅介護支援事業所としての初めての第三者評価の受診ということでしたが、外部の視点を導入して質の向上に努めようという事業所の方向性が確認できました。		