

## アドバイス・レポート

平成26年3月19日

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

平成25年12月7日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都市成逸老人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>特に良かった点とその理由 (※)</p>	<p><b>1)組織の理念・運営方針</b>          法人組織体制で経営・運営をサポートする体制が整っています。法人内では成逸地域（同敷地内）にある3事業所を1拠点として位置づけ、法人があらゆる面でサポートが行われています。単独で小規模型の事業所だけでは容易ではない面を法人がサポートすることで、職員も安心して業務を行うことができているようです。中でも研修は法人主催の年間研修計画に基づく研修に参加することを中心に、事業所の状況に応じて必要な研修は事業所で独自に行われています。母体施設までの移動距離の課題はありますが、参加しやすい状況をつくり、法人と事業所が連携して運営されています。</p> <p><b>2)人材の確保・育成</b>          採用は法人が一括採用し、事業所の負担を軽減し効率的に行われています。小規模の事業所単体では準備や採用活動、資金面でも負担が大きい所、法人と連携しながら規模のメリットを生かした採用方法で、安定した職員確保をされています。職員育成面では、人事考課制度では自己評価に上司のコメントを添えて提出し、法人と事業所管理者が連携して評価し、職員にはフィードバック表をもとに評価結果を説明されています。事業所内だけの評価だけではなく、法人からも面談し評価することでより客観的な評価につながっています。また、人事考課面談（年2回）では職員から広く意見を聴取したり、個人の目標設定を行うなど、法人や事業所に対する意見と個人の育成につながるヒアリングを併せ行い、職員のモチベーションの向上にもつながっていました。</p> <p><b>3)ストレス管理</b>          安全衛生委員会を設置し、平成23年度から「心の健康作り推進計画」3ヵ年計画に取り組まれています。その中で、「心の相談窓口」が設置され、相談しやすい環境を整えられています。近年、うつ病など精神的な病気が増えている中、メンタルヘルスケアは非常に重要になってきています。研修は管理職や一般職もメンタルヘルス研修を受け、職員全体でメンタルヘルスケアへの正しい理解に努められています。また、メンタルヘルス簡易チェックシートを職員自らがチェックし、相談することが難しくてもそのチェックシートで自分の状況を少しでも把握しやすいよう活用されています。</p>
-----------------------------	--

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p><b>1) 地域との交流</b> 併設の地域包括支援センターが地域との交流を担っており、現在は事業所として地域との交流を行うには至っていませんでした。事業所として地域との交流を盛んに行うことで、より元小学校跡地という立地条件を活かすことができ、地域の方々との関係づくりにつながるのではないのでしょうか。</p> <p><b>2) 個別状況に応じた計画策定</b> 認定更新時や区分変更時などには個別援助計画を見直し策定されていますが、利用者の状況変化に対して見直しをすることや、定期的または随時にモニタリングをするには至っていませんでした。計画を見直すには定期的かつ状況変化に応じて随時モニタリングをすることでより利用者の状況が把握しやすくなるのではないのでしょうか。</p> <p><b>3) 意見・要望・苦情への対応</b> アンケートで利用者満足度を問うことは行われていますが、利用者に対する個別の相談面接や利用者懇談会を定期的に開催するには至っていないとのことでした。アンケート以外で利用者の声を聞く機会をさらに広げてみてはいかがでしょうか。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1) 地域との交流</b> 以前は積極的に地域の方々との交流を行われていたようですが、併設の事業所（地域包括支援センター）との役割分担をすることで、通所介護事業所の職員が地域との交流をもつ機会が減って来ているようです。利用者の中には地域の方が多くおられますので、利用時の送迎だけに留めず、地域に出向いたり、あるいは地域の方を事業所に招くようなイベントなどを企画し、地域の方々にとって、さらに身近にある事業所であるという認識を持って頂く取り組みを検討されてはいかがでしょうか。また、職員は比較的経験年数の浅い方が多く、地域との交流を盛んにすることで、事業所の設立趣旨や地域の方々の思いを知る機会にもなり、職員育成にもつながるのではないのでしょうか。</p> <p><b>2) 個別状況に応じた計画策定</b> 個別援助計画を見直す時期に状態の変化も加え、その変化に応じてモニタリングを行うことを業務マニュアル等に追加されてはいかがでしょうか。さらには、区分変更時は状態が変化しているため申請するものであり、この機に見直すことは当然のこととして、認定期間内の見直しは6ヵ月を目途に定期的な見直し時期とし、モニタリングとセットで行い利用者の状態を定期的に評価する流れをつくってはいかがでしょうか。</p> <p><b>3) 意見・要望・苦情への対応</b> 利用者やその家族の意見や要望、苦情など、アンケートだけでは言いづらい方も多くおられると思います。意見などは記入（記名・未記名）形式を工夫することに加え、利用者宅へ訪問し意見を聞く機会を持って個々の利用者の意見を聴取してみてもはいかがでしょうか。また、利用者やその家族同士で意見交換ができる懇談会などの場を設けて、利用者や家族同士の輪を広げることも意見や要望を聴き出せる機会を増やすことにも繋がると思われますので、利用者の意見を聞きながら今後の開催を企画検討されてはいかがでしょうか。利用者の中で近隣に住まわれている方も多く聞いていますので、上記の訪問や懇談会は地域との交流にもつながると思います。</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)

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

# 評価結果対比シート

事業所番号	2670200415
事業所名	京都市成逸老人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、居宅介護支援
訪問調査実施日	平成25年12月21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
<b>I 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）及び事業所の職員全員が、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。	B	B	
	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)		各職員に基本理念を配布し携帯できるようまとめているなど、職員への理念の浸透に努められています。その一方で利用者や家族に対して理念等の理解が深まるような取り組みには至っていませんでした。			
<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)		職種代表者が定期的に会議で計画に対する達成度の確認や評価を行い、次の計画の策定に活かされています。			
<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。	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、いつでも職員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)		法人全体の会議で様々な情報を収集し、自主点検は、管理者に加え各職種ごとでも行われています。また、人事考課面談時に各職員から意見を聞くなど事業所全体の課題と個人の課題の把握に努められています。			

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
<b>II 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。	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。	A	A
		(評価機関コメント)	法人で採用事務は一括管理され、研修も法人で体系化されています。資格取得の試験対策講座を開催されるなど、資格取得をサポートする体制が整っています。			
<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、職員の労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	職員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、スタッフが充分に休むことができ、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)	メンタルヘルスとして簡易セルフチェックシートで職員のメンタルケアが行われています。有給取得促進に向け、年に2回掲示し有給取得状況がわかりやすくされています。また、勤続年数に応じた休暇制度があります。			
<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	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。	A	A
		(評価機関コメント)	事業所は元小学校跡地にあり、利用者の中には元小学校の跡地に行くなど昔なじみや親しみを感じられる事業所であり、地域の方々も同様な思いている方が多いとの事でした。しかし、利用者が利用中に地域と関われるような機会づくりが不足しているように思われました。			

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
<b>III 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)	パンフレットやホームページ、広報誌を活用して情報提供が行われています。また、事業所の入り口には事業所概要を掲示したり、パンフレットなどが見やすいよう工夫して置かれています。			
<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)	成年後見制度利用者には担当ケアマネジャーを通して情報提供するなど、個別事情にあわせて説明し同意を得られています。			

### (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。	B	B
(評価機関コメント)		朝夕のミーティングで情報を共有し、利用者家族や担当ケアマネジャーに情報提供を行われています。個別援助計画は認定期間の更新や区分変更時などにあわせて見直しを行っていますが、時期や手順を定めた上で見直しは行えていませんでした。		

### (4) 関係者との連携

多職種協働	21	利用者のかかっている医師をはじめ、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。	B	B
(評価機関コメント)		退院時に開催されるカンファレンスに参加するなどして医療機関との連携や機会づくりに努められています。しかし、利用者の状況に合わせて情報提供できるような体制は整備されていませんでした。		

### (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、職員に活用されている。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	B
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、利用者の家族等との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		全職員にマニュアルを貸与し、職員は各自必要に応じてマニュアルを確認し業務に活かしておりますが、定期的な業務マニュアルの見直しは行われていませんでした。パソコンを5台設置し記録や利用者の情報収集をしやすい環境が整っていました。		

### (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、職員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)		感染症の発生時は情報開示をすることをマニュアルに明記するなど、積極的な情報開示の姿勢が窺えました。また、同一法人の病院から認定看護師が感染症に対する対策や予防の研修を実施するなど最新の感染症の情報収集にも力を入れられています。		

### (7) 危機管理

事故・緊急時の対応	28	事故や緊急時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
災害発生時の対応	30	災害発生時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
(評価機関コメント)		京都市公設の同じ建物内にある北総合支援学校との合同防災訓練や学区の自主防災訓練に参加するなど、他機関との連携にも積極的でした。また、非常食の備蓄は年度単位で順次購入し、災害時の備えを行われています。		

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		人権等の尊重	31	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	32	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	33	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)		同性介助希望者への徹底した同性介助、排泄や入浴時のプライバシーや羞恥心に配慮した介護が行われています。また、高齢者の擬似体験を行い、相手の立場で物事を考える研修が行われています。		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		意見・要望・苦情の受付	34	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	B
		意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	35	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	B
		第三者への相談機会の確保	36	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)		アンケートや意見箱を活用しながら広く意見を募り、その内容や改善策をホームページや機関誌で公開されていますが、改善状況や対応結果までの公開には至ってませんでした。		
<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	37	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	B
		質の向上に対する検討体制	38	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職員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	39	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)		年に1回の利用者アンケートで満足度を確認したり、区内の通所介護事業所で構成される”ささえ愛の会”でサービス内容の検討をし合うなど他事業所と連携してサービスの質の向上に努められています。		