

様式 7

アドバイス・レポート

平成 28 年 11 月 15 日

平成 28 年 9 月 30 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 京都市山科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>1. 地域への貢献</p> <p>地域の介護者の会への協力・山科区社会福祉大会の開催・ボランティアセンター運営・大学への講師派遣などの活動に、デイサービス職員が参加協力されていました。京都市社会福祉協議会が運営するデイサービスとして、地域に対して事業所が有する専門知識や技術を還元し、地域福祉の向上に貢献されていました。</p> <p>2. 災害発生時の対応</p> <p>建物が地域の福祉避難所の指定を受けており、運営ガイドラインをもとに災害対応マニュアルを整備されていました。防災訓練も曜日を変えて多くの利用者が訓練に参加できるように工夫されていました。京都市山科総合福祉会館(山科区社会福祉協議会・老人福祉センター・デイサービス)として、利用者と共に地域との連携を意識した合同避難訓練を実施されており、地域の災害時の拠点となることが期待できます。</p> <p>3. 利用者満足度の向上の取組み</p> <p>年 1 回ユーザーアンケートを実施し、法人事務局で結果を集計・分析し、食事メニューの見直しや、各利用者の希望に応じた外出レクの導入など、利用者のサービス向上へ繋げておられました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>1. 業務レベルにおける課題の設定</p> <p>職員会議では、サービス改善や課題解決について話し合われています。しかし、各業務レベルの課題は明確にされたものではありませんでした。</p> <p>2. 意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善</p> <p>「苦情解決のための実務マニュアル」を作成されていました。苦情・要望等は、速やかに対応することを心掛けておられますが、苦情の内容やその対応等の公表はされていませんでした。</p>

具体的なアドバイス	<p>1. 業務レベルにおける課題の設定</p> <p>業務内容や職種別の課題を明らかにすることで、業務改善の方法や職員の研修目標がより明確になり、さらなるサービス向上に繋がるのではないのでしょうか。まずは、満足度調査の結果や事故防止策を再検討し、各業務の課題を明確にすることから始められてはいかがでしょうか。</p> <p>2. 意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善</p> <p>苦情をネガティブな意見として狭義にとらえるのではなく、より広くとらえる視点を持つことが大切です。日々のサービス利用時や送迎時等、利用者からの小さな声を拾いあげ、対応方法や改善策を公表することで、より事業所への理解や支持、具体的な改善やサービス向上に繋がるのではないのでしょうか。</p> <p>3. その他</p> <p>事業所における研修・勉強会については年間計画を立て、非常勤職員を含む全職員を参加対象に実施されてはいかがでしょうか。法令遵守や個人情報保護など毎年実施する必要性の高い研修については、計画に盛り込まれておくことをお勧めします。また、管理者以外の常勤職員が勉強会の講師を担うことも、職員育成に繋がるのではないのでしょうか。</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)

※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	2674100249
事業所名	京都市山科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
訪問調査実施日	平成28年10月19日
評価機関名	一般社団法人 京都府介護福祉士会

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。	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. 事業所の理念(利用者が生きがいある豊かな暮らしを送れる支援)・運営方針(生きがいある暮らしの支援・介護者家族との協力・地域との交流・職員の資質向上)を事業所内に掲示し、広報誌やパンフレットに掲載されていました。 2. 会議(施設長・生活相談員・ケアワーカー・職員)を定期的に開催し、案件別に職員の意見が反映される仕組みがありました。職務権限を規程や業務分掌に定め、責任や役割を明確にされていました。			
(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	B	
	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。	B	B	
	(評価機関コメント)		3. 法人理念に基づき、中・長期計画を策定し、事業運営をされていましたが、事業計画は職員の意向が反映される仕組みがありませんでした。 4. 職員会議では、サービス改善や課題解決について話し合われています。しかし、各業務レベルの課題は明確にされたものではありませんでした。			
(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。	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。	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)		5. マニュアルや関係法令は所定の場所に設置し、活用しておられました。しかし、法令のリスト化はされておらず、教育の機会がありませんでした。 6. 管理者は日々のミーティングや会議に出席し、意見を述べておられました。法人の取り組みとして、年1回職員に対して62項目のアンケートを実施し、上司に対する信頼度や仕事への意欲などを評価分析しておられました。 7. 緊急時連絡網や業務用携帯電話を活用することで、管理者はいつでも職員に具体的な指示が出せる体制になっていました。			

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
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。	A	A
		(評価機関コメント)		8. 介護福祉士や介護支援専門員の資格取得支援のための研修派遣や勤務調整をしておられました。 9. 階層別研修(管理職・指導職・中堅・新任)や専門別研修、外部研修を計画し、職員の育成に取り組まれていました。 10. 実習生受け入れマニュアルを整備し、教育実習(教員)・チャレンジ体験(中学生)・京都市職員研修など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、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)		11. 年2回職員に対して就労状況や意向を把握するためのヒアリングを実施し、その内容を分析・検討しておられました。 12. 給与明細の裏にメンタルヘルスの相談窓口を印刷し、周知されていました。職員の福利厚生制度として、京都府民間社会福祉施設職員共済会やソウエルクラブに加入し、利用することでストレス軽減に努めておられました。		
(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	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)		13. 隔月で広報誌「山科デイ通信」を作成し、利用者・家族へ配布されていました。山科区社会福祉協議会の機関誌「Be-Vo」(ビーボ)は、山科区全戸へ配布され、事業概要や運営理念の広報、活動報告に努めておられました。地域行事に利用者が参加する取り組みはありませんでした。 14. 地域の介護者の会への参加協力・山科区社会福祉大会の開催・ボランティアセンター運営・大学への講師派遣などの活動にデイサービス職員が参加し、地域福祉に貢献されていました。		

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)		15. 広報誌「山科デイ通信」を発行し、最近の行事の写真などを掲載して外部の人にもわかりやすく情報発信されていました。見学や体験利用にも適宜対応をし記録されていました。			
(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	B	
	(評価機関コメント)		16. 重要事項説明書を用いて内容や料金の説明されていました。2割負担の利用料については、重要事項説明書に記載がなく、具体的な料金の明示と利用者への説明ができていませんでした。併設している山科区社会福祉協議会と協働し、成年後見制度や権利擁護事業の活用を推進されていました。			
(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)		17. 所定の様式でアセスメントを年1回定期的に行っていました。 18. 3ヶ月に1回、介護支援専門員の訪問時に同行をして、本人・家族の希望などの聞き取りを行い計画書に反映されていました。 19. サービス担当者会議に参加し、介護支援専門員やサービス事業所等と意見交換し情報共有されていました。 20. 介護サービス業務マニュアルに計画書作成手順や見直しの基準が明記されていました。職員会議や朝夕の申し送り、日々のサービス利用時やモニタリングの中から意向を聞き出し、新たな希望にも対応し、個別援助計画の変更を行ってられました。			
(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。	A	A	
	(評価機関コメント)		21. 利用開始時には介護支援専門員を通じて主治医や看護師からの注意点などの情報を得られていました。退院前カンファレンスには必ず参加し、また、介護支援専門員や保健所職員と一緒に疾患の特徴から起こる問題点を話し合い、その方の生活が成り立つように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、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。	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、利用者の家族等との情報交換を行っている。	A	A	

	(評価機関コメント)	22. 介護サービス業務マニュアルや手順書（一日の流れ）は整備されていましたが、見直しの基準が定められていませんでした。 23. 法人で統一した介護業務支援システムを活用し、サービス提供内容を記録していました。個人情報保護規定などの研修は行われていなく、記録持ち出しに関する規定はありませんでした。 24. 毎朝夕のミーティングにより当日の利用者の情報を職員間で共有されていました。当日勤務していない職員にも業務日誌で確認されていました。 25. 送迎時に家族に申し送りを行い、会えない家族とは連絡帳を活用して情報交換を行ってられました。			
(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、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	B
	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. 職員研修で定期的に感染予防の研修を行い、参加できなかった職員には伝達研修も行って共有化されていました。感染症マニュアルを作成され見直しを行っていますが、いつ見直したかの記録はありませんでした。 27. 物品の整理・整頓されており、衛生的な状態に保たれていました。また、職員が毎日清掃を実施されている他、臭気対策として換気や消臭スプレーを使用されていました。		
(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。	B	A
	(評価機関コメント)		28. 事故防止や緊急時対応のマニュアルが整備され、職員研修や訓練は年2回行い、具体的には消防署からの研修も行われていました。マニュアルと連絡網にて指揮指令系統が明確になっていました。 29. ヒヤリハットや事故報告書を作成し、再発防止のために朝夕のミーティング、毎月の職員会議にて事故・ヒヤリハットの原因や対応方法について再確認し、事故再発の防止に繋がる様に取り組んでおられました。 30. 福祉避難所の指定を受けており、運営ガイドラインをもとに災害対応マニュアルを整備されていました。防災訓練も曜日を変えて多くの利用者が訓練に参加できるように工夫されていました。京都市山科総合福祉会館（山科区社会福祉協議会・老人福祉センター・デイサービス）として、利用者と共に地域との連携を意識した合同避難訓練を実施されていました。		

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	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)		<p>31. 高齢者虐待防止の外部研修に参加し、職員会議で伝達研修をさせていただきました。</p> <p>32. 個別の対応については、ミーティング時にケース検討を行っていただきました。また職員会議等で不適切な表現をされた言葉使いなどを周知し、職員の意識付けを図っていただきました。</p> <p>33. 基本的に断ることなく、可能な限り受け入れさせていただきました。また利用者の個別の状況に応じて、臨時利用対応させていただきました。</p>			
(2)意見・要望・苦情への対応						
	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。	A	A	
	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。	B	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。	A	B	
	(評価機関コメント)		<p>34. 年1回ユーザーアンケートを実施し、法人事務局で集計、分析、検討されていました。</p> <p>35. 「苦情解決のための実務マニュアル」を整備されていました。苦情・要望等は、速やかに対応することを心掛けていますが、苦情の内容やその対応等の公表はされていませんでした。</p> <p>36. 第三者委員を掲示されていましたが、連絡先の記載はありませんでした。相談機会としてボランティアを活用し、相談内容はボランティアミーティングで確認されていました。</p>			
(3)質の向上に係る取組						
	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。	A	A	
	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)		<p>37. 利用者との日常の会話から意見を聞き取り、年1回無記名による「ユーザーアンケート」（満足度調査）を実施し、昼食に麺の日やバイキングの提供ができよう改善されていました。また、利用者が希望する場所への外出企画を立て、実行されていました。</p> <p>38. 法人内の相談員会議・ケアワーカー会議において、サービス向上について情報交換をしていました。また山科区デイサービス連絡会（3ヶ月に1回）にも参加し情報交換を行っていただきました。</p> <p>39. 第三者評価を3年に1回受診し、定期的に外部評価を受けておられました。自己評価の実施がなく、評価結果を次年度に反映させる仕組みはありませんでした。</p>			