

アドバイス・レポート

令和 2 年 1 2 月 2 5 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

令和 2 年 1 1 月 6 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都市鳳徳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) 利用者満足度の向上への取り組み</p> <p>利用者アンケートの結果を踏まえ、廃止にした集団レクリエーションを、形をかえて復活したり、新しいテレビゲーム内蔵テーブルを導入して、ゲームを楽しめるよう取り組まれています。</p> <p>サービス提供時間を利用者の体調に合わせて、午前利用、午後利用、終日利用等ニーズに合わせて受け入れし、その都度送迎されて満足度を高められています。</p> <p>胃ろうや在宅酸素など医療依存度の高い方も受け入れられ、地域のデイサービスとして信頼を得られています。</p> <p>事業計画に基づき、平成 3 0 年よりデイサービスセンター内のデイルームと機能訓練室のレイアウトを変更し、前回の第三者評価での訪問時より動線がよくなりスムーズなサービス提供をされており、デイルーム内が明るく感じました。機能訓練室でもデイルームと機能訓練室の間の廊下を歩行訓練に利用し、歩行した距離を自分で記録し年度末に表彰することで、利用者のやる気をおこさせる取り組みをされています。</p> <p>2) 人材の確保と育成</p> <p>安定した職員数の中で事業を実施され、新しい職員も明るく元気で風通しの良い人間関係で、チームワークの良い事業所でした。この良い雰囲気は利用者にとっても過ごしやすいサービス提供ができていると思います。</p> <p>サービス提供時間区分を 1 段階下げること自宅への送りを早く終了し、清掃や記録、ミーティング時間を確保されており、労働環境への配慮もなされていました</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>1) 地域との交流</p> <p>3 年前には近隣住民対象とした新町フェスタを開催したり、小学校授業で講師をする等しておられましたが、現在は実施されていませんでした。また、小学校敷地内の立地を生かした地域との交流や利用者が地域行事や活動の参加状況が確認できませんでした。</p> <p>2) 実習の受け入れ</p> <p>事業所として実習受け入れ担当が外部機関や法人内での実習指導者に対する教育や研修に参加されていることが確認できませんでした。今後の人材育成のために実習等を受け入れられ、実習受け入れ担当が法人内研</p>

	<p>修や外部機関研修に参加できる機会を作られてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 第三者への相談機会の確保</p> <p>市民オンブズマンや介護相談員など、外部の人材を受け入れての利用者の相談機会の確保は確認できませんでした。法人としてのスケールメリットを生かし、法人の第三者委員や地域役員等に依頼してみられてはいかがでしょうか。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 地域交流</p> <p>利用者の住まわれている地域の小学校敷地内の立地であり、利用者の子供や孫などが通われている馴染み深い小学校との関係性の再構築に取り組みられてはいかがでしょうか。現在、小学校からの配布物の掲示はデイサービス内でされていますが、逆にデイサービスの広報誌や季節ごとの絵手紙などを小学校で回覧や掲示をして頂くことで、デイサービスではどのようなことをしているか少しずつ理解を深めて頂けるのではないのでしょうか。また運動会や学習発表会などの小学校行事を見学させて頂いたり、紅葉の季節になると堀川通り沿いの校門周辺の落ち葉が多いので、学校関係者と共同で清掃したりすることで馴染みの関係につなげることを検討されてはいかがでしょうか。さらに地域包括支援センター主催の地域ケア会議や地域のイベントに主体的に声かけして参加できるよう取り組まれてはいかがでしょうか。</p> <p>2) 実習の受け入れ</p> <p>法人として実習の受け入れをされていると思われませんが、実習受け入れ時に特別養護老人ホームなど入所施設だけでなく、社会福祉士等の実習期間の内の1日だけをデイサービスで受け入れことで入所施設と通所の利用者の違いや1日のスケジュールの違いから学べることがあると思われしますので、法人本部と相談して事業所への実習受け入れを検討されてはいかがでしょうか。また実習受け入れ担当者が勉強会や研修に参加する機会を作ることでデイサービス業務のモチベーションも上がるのではないのでしょうか。</p> <p>3) 第三者への相談機会の確保</p> <p>法人内の第三者委員にデイサービスへ訪問していただき、利用者が相談できる環境を作られてはいかがでしょうか。また地域の役員や学校関係者など地域行事一緒に参加することで交流を深め、相談できる機会を作ら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)

※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	2670100136
事業所名	京都市鳳徳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)	
訪問調査実施日	令和2年11月24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) 法人理念・事業所運営方針等を事業所内に掲示し、職員会議、パンフレット、ホームページ等を利用して職員や利用者・家族に周知されています。2) 職員会議や個人面談時に、職員の意見を組織の意思決定に反映できるよう取り組まれています。			
(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) 職員会議や方々のミーティング等で事業計画の目標に対して検討されています。中・長期計画に基づいて食堂と機能訓練室の入れ替えを実施し、利用者の機能訓練を充実されています。4) 目標に対して半期毎に取り組みを確認されています。			
(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) 各種規程を整備し、法令遵守研修を実施され、欠席者にはその研修記録を回覧し全職員に研修内容を周知されています。6) 職員会議やミーティング等で管理者と職員が意見交換できる環境を確保されています。7) 緊急連絡体制を作成し、管理者は業務日誌や引き継ぎノート利用し状況把握されています。			

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
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) 介護保険指定基準以上の介護職員を配置し、様々な資格取得支援を実施されています。9) 年間研修計画に基づき研修を実施されています。法人研修制度も充実されています。10) 実習受け入れマニュアルは整備されていますが、実習指導者に対する研修教育は確認できませんでした。		
(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、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) 希望休や有給休暇を取得しやすくし、時間外労働も少なくなるよう労働環境整備に配慮されています。12) 和室でリラックスして休憩できるよう環境整備されています。		
(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。	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。	B	B
		(評価機関コメント)		13) 同一敷地内の小学校との交流が確認できませんでした。小学校行事等に見学や参加できるよう少しずつ交流されてはいかがでしょうか。14) 地域住民に対する相談会等の実施は確認できませんでした。今後は主体的に地域ケア会議等に参加することで、地域の介護福祉ニーズを把握できるようされてはいかがでしょうか。		

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) ホームページ、パンフレット、事業所内の掲示物などで法人理念、サービス概況等を情報提供し、見学やお試し利用にも対応されています。		
(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) 利用開始時に説明し十分に内容を理解したうえで契約手続きできるよう配慮されています。成年後見人制度及び地域福祉権利擁護事業を利用している事例はありませんが、地域包括支援センターなど関係機関と連携して照会できる体制は整えられています。		

(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	A
(評価機関コメント)	17) 法人独自の情報収集シートを活用し、1年に1回アセスメントを実施されています。18) 利用者・家族の意向を聞き取り、通所介護計画書へ反映されています。19) 担当ケアマネジャーを通じて主治医等に意見照会されています。20) 計画の変更の必要がある場合は主治医等に意見照会し、通所介護計画書の変更をされています。			

(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) 利用者の主治医や関係機関を確認し連絡体制を確保されています。また特定の職員だけが対応することにならないよう事業所全員で情報共有されています。			

(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、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。	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、利用者の家族等との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)	22) 法人で作成されたマニュアルに事業所独自の内容を追加し、具体的な手順を明記されています。利用者アンケートを実施しマニュアル等の見直しに反映されています。23) 個人情報の保護は規程等で定め、適切に管理されています。24) 業務日誌や引き継ぎノートを利用し、職員全員で情報共有に取り組まれています。25) 必要に応じて相談員が送迎に同行し、家族と情報交換されています。			

(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、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)	26) 平時の感染症対策に加えて、新型コロナウイルス感染症情報は法人本部コロナ対策委員会から情報発信され、掲示板や朝礼で職員に周知されています。27) 臭気や汚れに気づいたらすぐ対応できるよう物品は整理整頓されています。			

(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)	28) 事故・緊急時の対応として、緊急時対応訓練を実施されています。29) 事故発生時には本部リスクマネジメント委員会へ報告し、職員会議で事故検討して再発防止策を検討されています。30) マニュアルにもとづき災害訓練を実施し、福祉避難所として自然災害発生時用の備蓄をされています。			

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
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)		31) サービス利用開始時に様々な希望を聞き取り、利用者の意思を尊重したサービスを提供されています。32) プライバシー保護の研修を実施されています。広報誌等掲載時に写真撮影に同意されていない場合は写真加工し、本人と判らないよう配慮されていますが、写真選択時に省かれたほうがよいのではないのでしょうか。33) 胃ろうや在宅酸素など医療依存度が高い利用者も断ることなく受け入れられています。		
(2)意見・要望・苦情への対応						
		意見・要望・苦情の受付	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)		34) 利用者の意見・要望等は、利用者懇談会を開催したり、利用者アンケートを実施したりして結果を検討されています。35) 意見・要望・苦情等の掲示や公開は確認できませんでした。意見や要望等は広報誌やホームページ等を利用して公開されてははいかがでしょうか。36) 介護相談員等受け入れ実績はありませんでした。利用者の声を直接聴き取る第三者としての役割を、地域の役員や福祉系学校関係者、敷地内小学校関係者等に依頼されては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	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。	A	A
		(評価機関コメント)		37) 利用者アンケートから、いったん廃止になった集団レクリエーションを形を変えて復活されることで、利用者の満足度を高められています。38) 短時間勤務職員も職員会議や夕方のミーティング内容を書面で確認し、近隣デイサービスと情報交換をされています。39) 法人内業務監査を定期的にされたり、個人面談のなかで業務改善を検討したりされています。		