

アドバイス・レポート

令和 3 年 7 月 14 日

令和 3 年 3 月 15 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 社協の家 なごみ 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>(通番 2) 組織体制</p> <p>「綾部市地域福祉活動計画」に基づき各部門の目標を設定し、その実現のために組織体制を明確にした上で、各々の職員に求める役割を明示していました。毎年、「私の目標」を作成して個人で携行するとともに、スローガンを職員の公募で定め掲示や唱和で得意意識付けするなど、職員個々の働きが組織的に機能するような仕組みがありました。本部と事業所の連携を密にとり、会長自ら現場でうどんを打ち、振る舞うなど、職員同士も仲が良く、風通しの良い職場を実現されていました。</p> <p>(通番 2 2) 業務マニュアルの作成</p> <p>業務マニュアルが、事故や感染症の種類によって細かく分けられており、状況に応じてどのマニュアルを確認したら良いのかが明確になっていました。一つひとつのマニュアルは要点を抑えたコンパクトなものになっており、実践的な内容となっていました。マニュアルの見直しは定期的、かつ組織的に行われており、事故や苦情の発生に応じて、適宜見直されていました。</p> <p>(通番 2 4) 職員間の情報共有</p> <p>情報を適切に共有するために、周知用の別ファイルを設け、ケース記録、担当者会議報告書、職員間の連絡帳など種別を分けて、何重にも伝達していました。これにより、情報が洩れることなく、確実に伝わっており、組織的な情報共有の仕組みとして、有機的に機能していました。</p> <p>特に、「リハビリカード」の取組みは、利用者一人ひとりの個別性をしっかりと把握しつつ、全職員が同じように支援できるようにするケアの標準化の仕組みとして、たいへん有効です。</p>
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

様式 7

<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>特になし</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>綾部市社会福祉協議会が運営する「社協の家なごみ」は、平成 17 年に開設した定員 20 名の通所介護事業所です。事業所のある綾部市志賀郷町は、綾部市の北西部に位置し、山と田園に囲まれた地域です。人口約 1,500 人のうち、高齢者が約 600 人と高齢化が進んでいますが、介護施設がなく、空白地帯をなくすために地元の要請もあり、運営をはじめて現在に至っています。</p> <p>社協の家なごみは、家庭的な雰囲気、そっと寄り添いながら、利用者の主体的な活動を大切にしています。具体的な支援の場においては、農園活動（なごみ農園）を中心に選択式のレクリエーションや機能訓練に力を入れています。</p> <p>一人ひとりの身体状況に合わせ たりハビリが実践されており、例えば畑仕事など利用者が昔からやってきたことを維持して行ってもらい、それを皆の前で披露することで、やりがいや生きがいに繋げていました。</p> <p>地域とのかかわりについては、隣接されている「いばしょ館」において、利用者や地域の住民などが参加する喫茶などの催しを行っていましたが、新型コロナウイルスの影響もあり、今年度は十分な取り組みができていませんでした。一方で、アクリル板の使用や換気消毒などコロナ対策を徹底され、利用者もデイサービスに来ているほうが安心ということで、ほぼ定員いっぱいの稼働状況が続いています。</p> <p>当日の訪問調査において管理者から「社協としては、サービスにだけこだわるのではなく、地域全体の底上げを図りたい、そのための専門職と地域、専門職同士が繋がりあうことが大切ではないか、と考えている」と伺いました。</p> <p>今後ますます、利用者が笑顔でいられるように質の向上に取り組むとともに、この地で暮らし続けたい人のために、地域福祉の推進役としてさらに事業展開されていかれることを期待いたします。</p> <p>以下、今回の評価で気づいた点を記載します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の記録はエクセル様式を使用されており、毎月印刷して、全職員が確認できる仕組みがありました。記録内に、ケアプランに連動した内容の記述を確認できましたが、他の記録と混じっており、必要な記録がどこにあるのか見つけることがやや困難のように見受けました。 <p>記録については、内容によって色分けしたり、項目ごとに分類することであとからソート機能で抽出できるようにすれば、必要な記録だけを抜き出して確認することができ、さらに効率的になります。</p>

様式 7

	<p>・キャリアパスの仕組みを整え、採用後の育成支援計画については、しっかりと整備されていますが、人材確保の点においては、「新卒採用の募集をかけたものの、介護職員の応募がなかった」とのことでした。人材確保については業界全体の課題でもあります。綾部市としての課題と捉え、まちづくりや定住促進など、より大きな視野から取り組まれてみてはいかがでしょうか。</p> <p>・事業所に近い犀川の氾濫を想定した具体的な避難計画や、地域との連携を想定した防災マニュアルが整備されていますが、その訓練は地域住民の方が参加されていませんでした。自治連合会とは社会福祉協議会として連携体制があり、様々な面で協力もされていますので、防災関係についてはBCPの策定とともに、地域住民と協働しての防災訓練の実施をご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	2671800171
事業所名	社協の家なごみ
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護事業所
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	2021年3月30日
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク一期一会

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)		<p>1)5年前より「綾部市地域福祉活動計画」を地域住民と一緒に計画し、それを進めるために、綾部市社会福祉協議会発展強化計画を策定している。5年先のありたい姿を明確化し、各部門・事業所の目標作成を行っている。これに基づき、部門別実施計画を策定している。その実践のために「綾部市社会福祉協議会事務局検討体制一覧表」で組織体制を明確にし、職員個人に落とし込む作業を行っている。「私の目標」を毎年度作成し、個人で携帯している。休憩室にスローガンを掲示し、定例職員研修会で毎月、理念・目標スローガンを唱和している。利用者へは、事業所前に掲示したり、重要事項説明書を説明する際に渡している。目標とスローガンは、毎年、見直しを行っており、職員より募集をしている。</p> <p>2)「綾部市社会福祉協議会役職に求められる役割」を作成し、役割を明確にしている。毎月の定例会議に事務局長も参加している。理事会メンバーを小グループに分け、介護保険等事業所経営管理委員会を2ヶ月に1回開催している。役員と職員が一体的に、稼働率や経営についての課題を話し、内容に応じて理事会に挙げる仕組みになっている。職員の業務改善奨励要領を設け、意見が反映できるようにしている。「綾部市社会福祉協議会事務局体制図」を明確化している。各事業所の会議に会長も半期に1回は参加し、会長自ら利用者の前でうどんを打ち振る舞っている。年1回、職員面談を行っており、「私の目標」についてや、次年度の研修計画立案について話している。</p>		
(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質の向上に向けた計画を策定すると共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)		<p>3)地域活動計画・基盤強化計画を策定し、毎年度事業計画と年間スローガンを掲げ推進している。介護保険の改訂があった場合には、事業管理者、エリア管理者で情報収集を行い、管理者ミーティング(週1回)で対応を検討し、介護保険委員会や理事会で検討、決定していく仕組みがある。情報収集は、wamネットや職能団体、地域包括支援センターや事業所連絡会から行っている。今年度はzoom(オンライン)を活用し、離れた事業所も参加しやすくして会議を開催している。職員アンケートを実施し、意見聴取を行っている。月1回開催している調整会議にて、次年度に向けた意見や購入物品などの意見を聴取している。「活動計画」「基盤強化計画」を実現するために、単年度計画は実行計画という位置づけである。令和3年度は、災害時のBCP計画や避難行動計画の立案を地域住民と連携しながら、立案することを重点計画に盛り込んでいる。</p> <p>4)年度当初に部門別実施計画を策定し、事業所の課題を設定し、実施計画を立てている。キャリアパスの考え方に基づき、役職者に求められる役割を明文化している。「綾部市社会福祉協議会2020年度部門別実施計画」を策定している。計画の見直しは毎月行っており、半期に一度、法人監事に事業内容について進捗状況の確認、評価をしている。「なごみ」においては、生きがいづくりとしての畑仕事の実践が、ひとつの成果としてある。職員の行動目標である「私の目標」については、年度末のヒアリングで確認・評価をしている。年度途中は、事業所管理者が適宜、評価している。</p>		

(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)	<p>5) 遵守すべき法令については毎年見直しを実施し、法人例規集(別冊で例規集も作成している)として冊子化すると同時に、LANシステムで周知を図っている。また、関係法令をCDIにまとめ各事業所に配布している。法令については、事務局長が収集し、まとめている。法令集や集団指導の冊子は、事務所に保管し、職員が見ることができるようにしている。事務局連絡調整会議や定例研修会において全職員に周知を図っている。「月間社協NEWS」を作成し、役員も含め、職員全員に配布や配信し、関係法令の変更や事業所での取組を知る機会としている。職員への法令遵守の研修は、事業所の月間目標、スケジュールに組み込まれており、職員が学ぶ機会を作っている。</p> <p>6) 管理者の役割について事務局設置規程、運営規程集に明文化している。面談は、面談者を複数選択できる仕組みとしており、直接、伝えにくいことも、面談の中で管理者が信頼を得ているかどうかを確認する項目がある。定例研修会(月1回)には管理者が参加をしている。</p> <p>7) 緊急時対応マニュアル、緊急連絡網を整備して事業所内に掲示している。休日時の連絡網も整備している。日常は業務日誌で確認をして、非常時には携帯で管理者に指示を仰ぐことができる。夜間の緊急時には、転送電話で事務局長に連絡が届く仕組みとなっている。「職員間連絡帳」で運営状況を把握することができる。</p>			

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)	<p>8) 人材に関する基本的な考え方については基盤強化計画の中に明記している。年間研修計画を策定しており、求める職員像を明示している。キャリアパスと連動しており、職位に応じた能力、意識が身につく仕組みとなっている。職員採用の基準は有資格者を優先しているが、採用後についても「職員の資格取得者奨励金に関する規定」に基づいて資格取得を支援している。綾部市の公費負担制度もある。新卒採用を今年度より行い、総合職と介護職に分けて募集している。</p> <p>9) 法人において職員研修要領及び職員研修計画を定めて新人研修・フォローアップ研修・階層別研修などを体系的に実施している。各事業所では月ごとに定めた目標に即した個人職員研修計画の策定を行っている。リーダー研修を行い、次世代育成にも取り組んでいる。外部研修として、虐待や多職種協働についての研修を受講し、多様な学びを深めている。主任以上の職員をエルダー制度の下、指導役として育成している。実習指導者の受講修了者が5名おり、新人育成にも活かしている。OJTでは、日々の振り返りシートをつくり、指導者とのやりとりを行っている。主体的な研修の取組として、定例研修会の後に、職種別にその時に課題となっていることについて、学びあう機会を設けている。自己評価チェック表を作成し、職員全員が自身を振り返る機会を作っている。</p> <p>10) 社会福祉士の受け入れが主になっている。あやべボランティアセンターの事業として、サマーボランティアの体験受入などを行っている。社会福祉士実習受入規程に基づいて社会福祉士実習などの受け入れを行っている。法人として実習指導者の養成に取り組んでいる。実習指導者の集まりを行い、効果的な実習を進めるための研修を行っている。</p>			

(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	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) 事務局で有給取得や時間外労働のデータを把握しており、法人の就業規定に基づき適切に管理している。職員の負担軽減を図るため、ギャッジアップ、スライディングボードなどの介護機器を活用している。毎月、安全衛生部会を設け、労働環境改善やリスクマネジメントについて検討している。子どもの看護休暇の取得ができたり、コロナ禍で学校などが休校となった際には、法人として特別休暇を付与する等臨機応変に対応している。長期休暇取得時には、社協NEWSを送付したり、休み明けには元の職場へ復帰できるよう配慮している。12) ストレス対応のため労働安全衛生委員会を設置するとともに労働安全衛生管理計画に基づき対応をしている。専門医のいる機関や窓口を職員へ周知している。日々の業務の中で、管理者などと話したいという希望があれば、話す環境がある。第三者委員にも職員の悩み相談ができるようにしている。職員互助会「睦会」を組織化し、福利厚生を行っている。例年旅行などの企画をしていたが、コロナ禍で実施不可能であったため、代替として旅行積立金・助成金の返還を行った。事務所奥に休憩室を設けているが、コロナ禍で密となるため、「いばしょ館」を休憩場所としている。「ハラスメント防止規定」を整備し、啓発ポスターを事務室などに掲示している。			

(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) 「月間社協NEWS」を地域に配布している。法人広報紙「あやべの社協」も毎月発行し、ホームページにも掲載している。「なごみ通信」は年1回発行している。サロンマップなど、地域情報を事業所玄関に掲示して啓発している。地域行事や地域ケア会議に職員が参加したり、圏域の認知症の勉強会などに出講することもある。事業所では幼稚園との交流や毎年、夏祭りや敬老の集いを開催し、地域の方たちと交流を行っている。志賀小学校の生徒の福祉学習に協力したり、生徒が劇を利用者へ見せにくることもある。今年度は、地元中学生からの手作りマスクの寄贈を受け、新聞に掲載された。ボランティアの受入は、今年はコロナ禍であるためできなかった。 14) 「いばしょ館」を地域に開放し、民生委員や地域のサークル活動で活用してもらっている。認知症勉強会や車いす講座などで職員が出講している。AEDを設置し、地域マップに記載するなどして、活用してもらっている。一昨年より自治会に加入し、文化祭や祭りに参加するようになった。福祉教育にも力を入れており、小中高校生を対象に指導を行っている。地元のまつりや文化祭開催の際には、利用者の作品を展示できるスペースをもらうなど、交流の機会を設けている。「居場所づくり」を地域住民とともに行うことや、認知症サポーター養成講座で段階的に成長できる仕組みを設けている。			

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

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、パンフレットで利用者等に情報提供を行っている。契約時に、イメージしてもらいやすいように写真入りのツールを使用し説明している（パワーポイントにまとめたもの）。見学者、体験の受け入れは随時行っており、「ケアマネジャーと事業所との連携シート」を用いて、利用者の情報共有を行っている。			
(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、利用者にわ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) 契約時には、重要事項説明書にて説明し、同意を得ている。判断能力に支障のある方については、あやべ生活サポートセンターと連携し、権利擁護の支援につなげるようにしている。利用者が分かりやすいように、写真入りのツールを使用して、事業所の様子を伝えている。			

(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。	A	A
(評価機関コメント)		<p>17)利用開始時には「利用者申請書兼アセスメントシート」を基にしてアセスメントを実施している。アセスメントシートは社協内のデイ共通の様式を活用しており、特に個別機能訓練計画書におけるアセスメントでは、「興味・関心チェックシート」と「居宅訪問チェックシート」(自宅内写真入り)を用いている。また、3ヶ月に1回、自宅に訪問し、定期的なアセスメントを実施している。機能訓練計画書策定後に「〇〇さんのリハビリカード」に具体的な項目を書き出し、担当者が統一したリハビリの実践を行っている。機能訓練計画作成時には、訪問リハビリのセラピストより情報収集している。機能訓練指導員の看護師が「つどい」と「なごみ」の両方を見るようにし、統一した視点と客観的な視点が入ることにより良いリハビリや支援の提供に繋がっている。アセスメントは年2回、定期的に見直しをしている。</p> <p>18)アセスメントの結果に基づき通所介護計画を作成している。個別機能訓練と通所介護計画が連動性をもって作成されている。サービス担当者会議には、利用者も参加しており、本人の意向を確認の上、通所介護計画書を作成し、同意を得ている。「担当者会議報告書」を職員向けの報告として作成している。</p> <p>19)通所介護計画作成には、介護支援専門員のケアプラン内容を確認し、必要に応じて、看護師やセラピストからの意見を取り入れている。退院時カンファレンスへの参加やデイサービス利用時に医療的処置が必要な場合にはサービス担当者会議に看護師が出席したり、訪問リハビリのセラピストや言語聴覚士と連携して、事業所へ食事時の指導にきてもらうなど、多職種で適宜連携を図っている。地域リハビリ支援センターから訪問指導を定期的な受け、計画に反映している。緊急時には、主治医と連携して、救急搬送の指示をもらうなど、連携がとれている。地域包括支援センターや行政、あやべ生活サポートセンターとも適宜連携している。</p> <p>20)通所介護計画書のモニタリングは、3ヶ月ごとに実施している。「通所介護計画見直しに係る取扱要領」を策定しており、それに基づいて実施している。通所介護計画書作成には、居宅サービス計画を踏まえて作成している。サービスの変更が必要な場合は、介護支援専門員と連絡を取り、変更している。</p>		

(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)		<p>21)往診を受けている方の主治医とは、直接連絡して意見を聞くことがある。訪問看護事業所とは、処置のことなどについて指示を受けている。言語聴覚士に事業所訪問を依頼したり、訪問リハビリのPTと連携している。地域包括支援センターとは、地域ケア会議開催時に職員が参加したり、困難ケースの相談があるなどで連携している。緊急時に対応できるものとして綾部市が作成している「綾部市機関一覧」があり、活用している。退院前カンファレンスに参加したり、看護サマリーをもらうなどして、情報を得ている。地域ケア会議に出席し、地域包括や他の関係機関、地域住民と顔の見える関係づくりを行っている。</p>		

(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)		<p>22)業務マニュアルを整備し、職員会議で年1回「マニュアルの見直し基準」を基に見直しを実施している。様々な課題を現場に落とし込んでいく会議体として「サービス向上部会」を設け、ヒヤリハット事例を検証しマニュアルの見直しにつなげている。また、事故があった時にはその都度、マニュアルの見直しを行っている。</p> <p>23)日常の記録はエクセルの独自様式を用いて行っており、毎月打ち出し、職員が見ることができる。記録内にケアプランに基づく内容の記載はあったが、日常の記録と混じっており、選別しにくい。文書管理規定を定めており、記録の保管、保存、持ち出し、廃棄に関することが明記されている。定例研修会の年間計画に組み込み、個人情報保護について研修を行っている。個人情報取り扱い規程に開示についても明記されている。</p> <p>24)「担当者会議報告書」、職員用の連絡ノート、毎朝の申し送り、定例研修会等で情報を共有している。看護師より配布する「なごみ利用者身体状況」があり、知りたい情報の目的別に職員が確認ができるようにしている。カンファレンスの記録を職員に回覧し、内容を共有している。</p> <p>25)送迎時にご利用者の様子を伝えるとともに、家族の話も積極的に聞くようにしている。「記録帳」で、家族に利用時の様子を伝えたり、医療的処置についてやり取りを行っている。家族からのコメントには必ず返信している。夏祭りや作品展などの行事の際には、案内文を作成し、家族の参加を呼び掛けるようにしている。「なごみ通信」を年1回作成し、家族にも配布している。テイルームに写真や利用者が作成したものを展示しており、利用者自身の振り返りの機会や家族、ケアマネが見る機会になっている。</p>		

(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)		<p>26)感染症別に感染症対策マニュアルを作成し、それに沿った対応を行っている。特にコロナ対策関連のファイルを事務所に置いて職員が確認できるようにしている。感染症などが確認された利用者には、予防策を講じながら受け入れを行っている。定例研修では、外部研修で得た情報をなども盛り込むようにして感染症をテーマにした研修を実施している。新しい情報は随時確認を行っている。</p> <p>27)利用者帰宅後は、清掃とアルコール消毒を実践している。夕方2時間のみのお掃除スタッフを直接雇用と高齢者事業団との契約により、配置している。清掃のチェック表をトイレに貼りだし、確認している。汚物が出た場合は、換気と消臭スプレーで対応して臭気対策を行っている。空気清浄機を設置している。送迎車両は、夕方の送迎後に消毒をしている。</p>		

(7)危機管理				
事故・緊急時等の対応	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	災害時における対応等を定めたマニュアルがあり、年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)		<p>28)事故、緊急時対応マニュアルを項目別に整理して整備しており、毎月の定例研修でその内容を周知している。緊急時のフローチャートを明記しており、管理者などに連絡できる指示命令系統が整備されている。</p> <p>29)ヒヤリハット・事故・小事故に分けて記録している。ヒヤリハットと小事故、事故は判断基準を明示している。事故・小事故については、迅速に家族やケアマネに報告している。行政報告も適切かつ迅速に行っている。その記録を元に定例研修、サービス向上委員会、第三者委員会において事故やヒヤリハットの分析を行い、グラフ化し、傾向をみて研修やマニュアルに落とし込む作業をしている。管理者ミーティングを行い、再発防止に努めている。</p> <p>30)非常災害対策計画を整備しており、事業所に近い、犀川が氾濫した際の具体的な避難計画が明文化されている。このマニュアルに沿った避難訓練を実施しており、その記録が整備されている。災害発生時の綾部市社協消防計画書、非常災害計画書を作成すると共に、年2回の避難訓練や消火訓練を実施している。自治連合会とは社協として連携体制があり、車いすの貸出などの情報提供をしている。綾部市で警報発令、避難勧告が出た際には、災害対策本部を社協として設置し、綾部市と連携して対応する仕組み、マニュアルが整っている。事業所ごとに独居の方のリスト化を実施し、安否確認訓練を行った。消防団員の職員がいる他、事業所自体自治会に入会する等地域との連携を図っている。食料品の備蓄がある。</p>		

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)利用者の尊厳保持を「私たちの理念」に明記し、朝礼で唱和、基本方針にも明記している。定例研修で身体拘束、虐待防止について研修を行う他、綾部市の人権セミナーへの参加を奨励している。社協として大切にしてきた、「その人の生活を守り、ひとりひとりを大切に」とはということなのかについて、チームで考えようと伝えている。研修内で自己点検シートを用いて、自己チェックを実施した。</p> <p>32)プライバシーポリシーを定め、研修計画に組み入れ、研修で周知を図っている。作業マニュアル(排せつや入浴など)にプライバシー保護への配慮を明記し、サービス提供において実践している。広報誌等への写真掲載に際しては、その都度あらかじめ本人の了解をとっている。</p> <p>33)原則受け入れを断ることはなく、定員枠を超えた場合のみお断りすることがある。利用希望に応じられない場合には、ケアマネジャー等を通して他のサービスや事業所を紹介している。</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)を広く拾い上げ、収集する仕組みが整備されている。	A	A		
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。	A	A		
(評価機関コメント)		<p>34)ご意見箱の設置のほかに、年1回利用者アンケートを実施しており、利用中の過ごし方やいばしょ館についても聞く項目を設けている。意見・要望・苦情が寄せられ、改善に向けて役立っている。回答については、利用者へ結果報告を作成し、配布している。苦情受付担当者、責任者を設け重要事項説明書に記載し説明している。「苦情に対するお知らせ」を事業所玄関に設置し、苦情内容を公開する仕組みがある。利用者が職員に個別に話したい時には、別の部屋や廊下などを活用して相談を受け付けている。</p> <p>35)利用者、家族からの意見や要望、苦情には、法人の苦情受付担当者や苦情解決責任者と連携し、迅速に対応している。相談苦情内容の抜粋を玄関付近の目につくところに、匿名性を確保した上でわかりやすく掲示している。</p> <p>36)苦情解決規程により第三者委員を設置し、苦情窓口と共に重要事項説明書に記載し、契約時に説明している。事業所内の見やすい所にも掲示している。市の介護相談員を定期的に受け入れており、年1回報告会にて意見交換し、その内容を定例研修や伝達ノートで検討している。「綾部市社会福祉協議会苦情解決システムの概要」をマニュアルとして整備している。</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	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)		<p>37)年1回利用者アンケートを実施し、その結果をまとめたものを家族や利用者へ返している。結果は定例研修で周知するとともに、サービス向上部会で検討して、次年度の事業計画に盛り込んでいる。サービスの質の向上について定例研修で協議し、その内容は事務局連絡調整会議、管理者ミーティングで検討され、その結果を職員回覧するとともに、再び定例研修で報告する仕組みがある。</p> <p>38)サービスの向上については、定例研修で検討し、その内容をサービス向上部会に上げている。職員の所作や言動をお互いに注意しあうなどができている。利用者への支援内容を職員が統一するためのツールを作成している。介護技術の向上、レベル統一ができるよう、研修につなげている。オムツフィッターの職員がおり、伝達するようにしている。利用者についての気づきのノートやそれを基にした研修も行っている。なごみとつどいでデイミーティングを行い、それぞれの課題を明確にして、解決に向けた話し合いをする定例会を開催している。綾部市でケアマネ連絡会を事務局長が主体となって実施しており、通所事業所の情報交換会などを行っている。</p> <p>39)第三者評価をそのまま自己評価し、第三者委員に確認してもらい、評価・意見をもらう形で自己評価を実施した。その結果を法人内で共有し、次年度の事業計画に反映した。事業所単位で毎月計画と評価を行っている。さらに上期・下期に分けて事業結果のまとめと評価を行っている。明らかになった課題を事業計画に反映させている。第三者評価は3年に1度受診している。</p>		