

アドバイス・レポート

令和 4 年 9 月 3 0 日

令和 2 年 6 月 2 9 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた舞鶴市南デイサービスセンターにつきましては、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>(通番 9) 継続的な研修・OJT の実施 法人で「キャリアパス一覧」を作成し、キャリアパス制度を構築しています。それに基づき、外部研修、部内研修、法人内研修が位置付けられています。部内研修として、「研修予定一覧表」を作成して法令遵守など、必要な研修を組み込んでいます。事業所内での研修履歴は、管理者が行い、法人内研修履歴については、総務が管理するようにしています。新人職員には、新人職員のチェックリストや記入表があり、3ヶ月間使用して学ぶ仕組みがあります。また、現場で移乗介助の勉強会や会議後に研修時間を設けています。法人、事業所単位で体系的に研修が行われています。</p> <p>(通番 14) 地域への貢献 市の委託としての「生きがいクラブ」(送迎あり)を施設の2階で実施するとともに、介護予防に関する講習を実施しています。 「生きがいクラブ」では、週3回午前中に地域包括支援センターと連携し、毎回、約10名ほどの利用者があります。 また、利用者がマスクを作成し、市に寄贈したり、地域の中学生が作成した「コロナ禍で頑張ってください」という作文を利用者に配布するなど交流を図っています。</p> <p>(通番 26) 感染症の対策及び予防 結核、ノロウイルス、インフルエンザなどの感染症マニュアル及び新型コロナウイルス対策に関するマニュアルを整備しています。「大樹会アラート」を作成し、その日の段階を本部より伝える仕組みがあり、サイボウズやラクータのトップページで発信され、管理者が確認をし、職員へ伝えていきます。「大樹会アラート」は、新型コロナウイルス感染症に関して、国、府、近隣・市、法人内それぞれの感染発生状況に応じ、事業運営の対応や職員の行動基準をあらかじめ決めておくことを目的に策定されているもので、これがあることで、状況判断がより正確に、スムーズにできることになり、このコロナ禍において際立った取り組みであると言えます。 感染症に関する研修は、インフルエンザが流行する前に行っており、看護師が講師となって行っています。C型肝炎など、予防対策ができるものについては、留意しながら受け入れを行っています。</p>
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>(通番20) 個別援助計画の見直し サービス開始にあたっての初回アセスメントは他職種と連携し丁寧に計画が作成されていましたが、再アセスメントの実施が確認できませんでした。また、目標に対する計画期間が設定及び計画を変更する基準についても確認することができませんでした。計画策定の手順等を再確認されてはいかがでしょうか。</p> <p>(通番31) 評価の実施と課題の明確化 大樹会の基本理念及び基本方針、業務マニュアルに利用者の人権や尊厳について明記するとともに、マナーブックにまとめて、職員に配布しています。また、名札の裏面にその基本理念や運営方針を明記し、携帯して、常に職員が意識できる環境としています。また、新人研修で、利用者本位について学ぶ機会をもっています。しかし、虐待マニュアルやチェックリストを用いた日常業務の振り返りや確認ができませんでした。</p> <p>(通番39) 評価の実施と課題の明確化 第三者評価を3年に1回受診しています。また、自己評価をする仕組み(定例会議など)はあり、業務に関するチェック表を作成はされていますが、十分に活用できていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>社会福祉法人大樹会は、1982年12月に設立認可を受けました。理念「一人一人の人生を大切にし、健やかでやすらぎのある生活を送っていただくことを目指します」をもとに、高齢者福祉だけではなく、保育や障がいなど、幅広くサービス展開を行い、舞鶴市の市民ニーズに応じてきています。</p> <p>法人としてきょうと福祉人材認証上位認証、は一とふる企業認証、ワークライフバランス認証企業、きょうと健康づくり実践企業等を取得されています。また、大樹会10年計画、中期経営計画5年間の目標を策定し、テーマ別のプロジェクトチームを設置して、今後のビジョンを見据えるとともに職員が参画できる仕組みを作っています。</p> <p>その拠点の一つである舞鶴市南デイサービスセンター(定員35名)は1997年に設立されました。南舞鶴に位置し、周囲は自然に囲まれた環境にあり、年末年始以外は営業しています。以前はリハビリに特化した支援が中心でしたが、現在は生活リハビリを中心として時間短縮や延長利用など柔軟に対応をすることとあわせ自宅訪問するなど個別のニーズを聞き一人ひとりに寄り添った支援を行っています。</p> <p>また、通常の事業と合わせて市の委託として「生きがいクラブ(週3回午前)」を施設の2階で地域包括支援センターと連携して実施しており、介護予防に関する講習等を実施しています。</p> <p>職員の労働環境については、有給取得の奨励など働きやすい環境整備や朝夕のミーティングを実施し、職員間の共有を大切にされていました。</p> <p>地域との関係においては、コロナ渦で制限はされていますが自治会に加入するとともに利用者がマスクを作成して、市に寄贈したり、地域の中学生が作文を利用者に配布するなど交流を図っています。</p> <p>今後もさらに地域に根差し、利用者一人ひとりを大切にしたいサービスの提供を期待します。</p>

	<p>具体的なアドバイスは下記の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者に対するアピールとして「見える化」に向けた取り組みを検討されてはいかがでしょうか。以前は事業所として広報誌を作成されていたとお聞きしました。定期的な広報誌の発行や特徴などを入れ込んだ事業所パンフレットを作成して地域や関係機関に配布されてはいかがでしょうか。・各種マニュアルは整備されていました。一方で見直しや整理がやや煩雑に見受けられました。目次を作成して見直し時期が一目でわかるようにするなど整理されることをお勧めします。
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※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	267270024
事業所名	舞鶴市南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	2020年12月11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)		1)理念は、明文化されホームページ等に掲載している。職員の名札に理念を記載するとともに毎年の年度初めの職員会議で理念や事業計画などについて、職員に話す機会を作っている。利用者、家族への周知は、利用する当初に説明する以外にはできていない。 2)法人として、組織図、「大樹会職務内容一覧」を整備している。事業所として、「職員役割分担表」を作成し、職員の役割を明確にしている。また、「担当業務内容」を明確にし、主任・副主任の役割・権限・権限委譲について、明文化されている。事業所を統括する地域福祉課長とは、電話やサイボウズを使って、職場の現状や意見を伝えている。理事会のほか、部長・課長級が出席する月1回の「法人リーダー会議」、デイサービス職員による定例会議(月1回)、朝夕のミーティング、不定期に主任・副主任会議を開催して階層別に意思決定する仕組みがある。		
		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)法人として、平成28年度からの「10か年計画」、「中期経営計画」が定められ、それに沿って単年度計画が立てられている。事業計画は、管理者が素案を作り、定例会議で職員の意見を聞き、定まった内容を課長に提出し、決定されていくプロセスがある。 4)単年度事業計画とは別に、「年間目標」、「月次目標」を立てており、達成具合を10点満点で、職員個々に点数化して評価をしてもらい、平均点を出して数値化している。年度計画については、半期ごとに、月次目標については定例会議で、翌月の「月次目標」を立てている。また、事例検討課題や業務での課題を出し、日々のミーティングで共有、解決について話している。		
(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)必要な法令については、WAM-NET等で情報収集するとともに福祉以外の法令遵守については、定例会議で、研修時間を設けており、管理者より、職員に伝達している。法人内のネットワークシステム(サイボウズやラクータなど)で周知、閲覧できる仕組みがある。年1回職員研修で法令遵守についての研修を実施している。コロナ渦以前は、業種ごとや京都府老人福祉施設協議会などの団体が主催する研修等にも参加をしていた。 6)管理者の役割は「職務内容一覧」「役割担当表」に明記している。定例会議には、管理者が参加するようにしている。管理者や業務評価面談(人事考課(年2回))をする際に、非常勤職員にもヒアリングしている。新人職員には、3ヶ月経過後に面談をしている。その他にも必要に応じ随時面談をしている。「職員希望調査」を行う中で、職員の意見を直接、施設長へ伝える仕組みがある。(年1回)管理者も人事考課を受けている。職場活性化プログラムを法人として実施している。 7)管理者は、携帯を所持し連絡が取れるようになっている。サイボウズを管理者は、携帯で確認することができる。非常時に管理者が不在の場合は、副主任が指示を出すこととなっている。日常の業務管理として、業務日誌やデータ上で情報収集をし、職員にヒアリングすることもある。毎日朝夕行うミーティングで利用者の状態確認、注意事項の情報共有を行っている。		

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
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)法人として、「職員の人材育成及び定着に資する計画」を策定し必要な人材像を明文化している。職員の希望調査を実施している。人材確保については、若手職員中心に、チームを立ち上げ、就職フェアに積極的に参加している。毎月、法人で送迎用のバスを出し、様々な学校の学生が法人内施設を見学できるようにしている。舞鶴市内の通所介護事業所が集まる「通所連絡会」から専門学校に講師派遣をして、介護の魅力発信することに関わっている。資格取得のための貸付制度、取得後のお祝い金、資格手当などがある。ケアマネ勉強会を開催していた。(コロナ禍で中止している) 9)法人で「キャリアパス一覧」を作成し、キャリアパス制度を構築している。外部研修、部内研修、法人内研修が位置付けられている。部内研修として、「研修予定一覧表」を作成して法令遵守など、必要な研修を組み込んでいる。事業所内での研修履歴は、管理者が行っている。法人内研修履歴については、総務が管理するようにしている。新人職員には、新人職員のチェックリストや記入表があり、3ヶ月間使用して学ぶ仕組みがある。現場で移乗介助の勉強会や会議中や会議後に研修時間を設けている。 10)京都府より、介護等体験の受け入れを毎年行っているが、コロナ禍で今年は中止している。法人で、社会福祉士の受け入れをしており、その実習の一環として、デイサービスの実習プログラムがあり、受け入れを行っている。「介護実習指導マニュアル」を整備している。実習受け入れ指導者に対する研修も法人として受けている職員が配置されている。		
(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)年休取得率や時間外労働は事業所ごとに管理者が管理しており、有休は、勤務表作成時に配慮して取得を奨励している。年1回の職員希望調査で職員の就労意向について確認している。育児休業、介護休業なども適切に取得できている。(育児休業を取得、復帰後に時短勤務で勤務している職員がいる。育児休業後の配属についても本人の意向を確認しながら、柔軟に対応をしている。)腰痛のある職員がいた場合に、他の職員で助け合う風土づくりをしている。介護の負担軽減としてリフト車や機械浴を整備している。連続で3日間休むことができる「リフレッシュ休暇」の制度を設けている。 12)年1回ストレスチェックを実施し、必要に応じて、産業医のカウンセリングを受けることができる。共済会への加入及び福利厚生団体「やすらぎ会」があり、職員旅行や忘年会などが行われる。休憩室を設けており、食事などができ、ゆっくりできるようになっている。「ハラスメント防止のためのマニュアル」を事業所として整備している。相談窓口として、男女(主任・副主任)1名づつを窓口としている。また、「パワーハラスメントの防止に関する規程」を法人として、整備しており、相談窓口を本部に設けている。		
(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。	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	A
		(評価機関コメント)		13)ホームページを活用して、広報をしている。町内会に加入している。コロナ禍以前は、小学生の社会見学を受け入れや近隣の保育園児が来所して歌を歌ってくれていた。情報の公表について取り組んでいるが、法人ホームページへの掲載が確認できなかった。 14)市の委託としての「生きがいクラブ」を施設の2階で実施しており、介護予防に関する講習を実施している。「生きがいクラブ」では、週3回午前中に実施しており、地域包括支援センターと連携し、毎回、約10名ほどの利用者がある。(送迎あり)マスクを作成し、市に寄贈している。地域の中学生在が作成した「コロナ禍で頑張ってください」という作文を利用者に配布するなど交流を図っている。		

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)ホームページでサービス選択に必要な情報提供を行っている。パンフレット、「デイサービスの一日の流れ」を利用の際や見学者に渡し、概要を説明している。注意書きについても別に作成し、利用開始時に渡し、利用に際してのことを説明している。見学は随時、受け入れており、説明するようにしている。			
(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)サービスの開始にあたっては、重要事項説明書を用いて丁寧に説明し、同意を得ている。権利擁護事業や成年後見制度を活用している利用者もいる。地域包括支援センターと連携する体制がある。			
	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くうえでアセスメントを行っている。	B	B	
	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)		17)ケアマネジャーから基本情報を収集し、アセスメントシート「通所介護利用者基本情報」を作成している。あわせて個別機能訓練計画書を作成し、居宅訪問チェック表を活用して、自宅での生活の様子を確認するようにしている。個別機能訓練計画書の再アセスメントは、3ヶ月に1回の頻度で行っている。通所介護計画書におけるアセスメントシートは、ケア記録システム(「ケアカルテ」)を活用しており、新規計画を作成する際に、再アセスメントを行っているが、定期的には行っていない。 18)本人や家族の要望などは、ケアマネジャーからの情報や原則本人が参加するサービス担当者会議で聞くようにし、通所介護計画に反映している。 19)多職種連携については医療機関からは介護・看護サマリーをもらうとともに、理学療法士から指示書をもらうようにしている。また、居宅介護支援計画書をふまえ通所介護計画書を作成している。サービス担当者会議には積極的に参加をしている(回数が多い)。 20)通所介護計画を評価する際には、職員に共有し、確認印を押すようにして周知している。職員には、定例会議内のケアに関する項目で意見を聞いて評価に反映するようにしている。しかし、通所介護計画の見直しについては、定期的な見直しはされておらず、認定の更新時や居宅介護支援計画書の変更時のみになっている。			
(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)ケアマネジャーを通じて情報収集をしている。入退院にかかわるケースについては退院前カンファレンスに参加したり、入院時のサマリーをもらい、情報を得るようにしている。舞鶴市が発行している「舞鶴市事業所ガイド」を事務所に設置し、市内サービスの一覧を職員が活用できるようにしている。			

(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)		<p>22)業務マニュアルを整備しており、事業所に沿った具体的な内容となっている。法人で統一して作成したものと、事業所独自のものとの組み合わせで活用している。マニュアルの定期的な見直しは、年1回、必要に応じて年2回行っている。</p> <p>23)個別支援記録を日別ごとに打ち出し、パソコンが苦手な職員も確認できるように、業務日誌にまとめてある。個人情報の取り扱い規程として「個人情報の利用目的」「個人情報に関する基本方針」を定めている。サービス実施計画に基づいた記録として、日々の記録を集約するようにして、毎月、30日にプラン内容を意識した記録するようにしている。「個人情報に関する文書等管理規則」に保管・保存・廃棄について明記されている。また、「個人情報にかかる開示申請等に関する規則」に開示について明記している。</p> <p>24)情報共有の方法として、業務日誌に利用者の記録を日事にまとめて打ち出している。朝夕のミーティングや定例会議で情報共有するようにしている。法人内のネットワークシステム(サイボウズやラクータなど)を整備している。</p> <p>25)送迎時の機会に情報交換を行うとともに必要に応じて電話によるやりとりを行っている。改めて自宅訪問して話を聞くこともある。送迎の順番を最後に回して、対応することもある。連絡ノートを活用して、家族とやり取りをしている。</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)新型コロナウイルス対策に関するマニュアルを整備している。「大樹会アラート」作成し、その日の段階を本部より伝える仕組みがあり、サイボウズやラクータのトップページで発せられているので、管理者が確認し、職員へ伝えている。結核、ノロウイルス、インフルエンザなどの「感染対応マニュアル」を整備している。感染症に関する研修は、インフルエンザが流行する前に行っており、看護師が講師となって行っている。C型肝炎など、予防対策ができるものについては、留意しながら受け入れている。</p> <p>27)害虫駆除については、毎月、業者が入り、消毒やチェックをしている。それ以外は、換気や消毒を徹底している。厨房中心に衛生関係に対応している。臭気対策については、トイレは芳香剤の使用をしている。加湿空気清浄機を4台、通年にわたり、稼働している。整理整頓、清掃は、当番を決めて、職員で行っている。業務員の職員を障害雇用で採用し、清掃をしている。</p>		
(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)		<p>28)「緊急時・事故発生時対応マニュアル」を整備して、緊急時には職員が持ち出して活用できるよう、具体的な内容を記載しており、対応、連絡のフローを文章にして明記している。緊急連絡網を作成している。救急救命の研修を職員が受講している。(AEDの使い方の研修を昨年度までは開催していたがコロナ過で行っていない。)</p> <p>29)「事故報告書」を整備している。ヒヤリハットも事故報告書と同じ書式となっており、PCで打ち込み、ミーティングや会議で事故防止策などを検討し、法人にも電子決済で上げるようにしている。施設長が法人のリスクマネジメント委員会に参加して法人として検討している。事故発生時には、家族などに連絡を取るようし、骨折などの事故の際には、保険者に報告をしている。</p> <p>30)年2回の避難訓練を実施している。消防署立ち合いのもと、消火訓練を行っている。また、ハザードマップの机上訓練も実施している。備蓄という位置付けではないが食料は2、3日分置いている。</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	B
		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)大樹会の基本理念及び基本方針、業務マニュアルに利用者の人権や尊厳について明記しており、マナーブックにまとめて、職員に配布している。また、名札の裏面にその基本理念や運営方針を明記し、携帯しており、常に職員が意識できる環境としている。新人研修で、利用者本位について学ぶ機会をもっている。しかし、虐待マニュアルやチェックリストを用いた日常業務の振り返りや確認ができていない。 32)「入浴介助・清拭・整容マニュアル」などの業務マニュアルに入浴の際のプライバシー配慮等について記載されている。移乗支援や排せつ支援、同性介助が難しい場合の配慮など具体的な場面設定での介助方法について職員に説明する時にプライバシーについて話している。 33)利用申し込みに対して、基本的に断ることはない。送迎範囲を超えていたり、利用定員を超える場合に断ることがあるが、曜日の代替え案などを提示するようにしている。		
(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。	B	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。	A	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	A
		(評価機関コメント)		34)施設内に意見箱を設置している。利用者・家族アンケートを年1回実施している。相談があった場合は状況に応じて、個室を活用している。送迎時に個別相談を受けることがある。要望等は、記録に記載し、送迎時や電話で対応している。苦情と考えられるものは報告書を作成している。 35)「相談・苦情解決マニュアル」を整備している。マニュアルに基づいて、迅速に対応している。しかし、意見・要望・苦情を個人情報に配慮しながらホームページなどで公表する仕組みがない。 36)苦情等の申出窓口については、外部の機関及び第三者委員について重要事項説明書に記載するとともに玄関に掲示している。以前は介護相談員を受け入れていたが、現在は利用者の話を聞きながら一緒に過ごしてもらうボランティアに来てもらっている。		
(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	B
		(評価機関コメント)		37)利用者満足度アンケートを実施している。アンケート結果については、グラフ化するなどして分析・検討している。アンケートに基づき、言葉遣いや利用者へのかかわり方について職員間で話し合う機会をもち改善に務めている。 38)定例会議において、サービスの向上に関する検討をしている。職員全員が出席することを基本としており、必要に応じて多職種が参加して改善案など、具体的なことを検討している。通所連絡会(月2回)で他の事業所との情報交換を図っている。法人内のデイサービスセンターとも連携し、情報交換を行っている。 39)第三者評価を3年に1回受診している。自己評価をする仕組み(定例会議など)はあり、業務に関するチェック表を作成しているが、活用できていない。		

アドバイス・レポート

平成 年 月 日

平成 年 月 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（事業所名）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(※)	
特に改善が望まれる点とその理由(※)	
具体的なアドバイス	

※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。

オリエンテーション

管理者は、昨年の6月より赴任。以前は、理学療法士が管理者であり、リハビリに特化していたが、退職により、生活リハを主にしている。介護に特化する方針に変更。

ご家族の要望に応じて、自宅訪問などをして、アドバイスなどを行っている。

コロナ禍で、利用人数が多いため、感染拡大を予防するため、外出行事やボランティアの受入をしていない。(定員35名)

以前は、リハビリを希望する利用者が多く、専門職がいないので、利用が減っている。

現在は、水・木に本部より、理学療法士がアドバイザーとしてきており、看護師と多職種協働でリハを行っている。

年間、26名くらいの平均利用者数である。

通常型のデイでリハビリに特化しているところがなく、ニーズがあったが、それがなくなり、特色がなくなってしまい、悩んでいる。

現在は、基本的なニーズが増えている。

平均要介護度が2.6と高めであり、重度化が進んでいる。

入浴のニーズが多く、車いす利用者多く、入浴の支援が大変になっている。

送迎時も車いす対応車が必要となっている。

機械浴の利用者も多い。20名利用のうち、半数が機械浴利用となっている。

ベッド数が足りず、臥床時間をずらしてベッド活用をしている。

8割くらいが、女性利用者となっている。

講評

椿さん

プランのところで、定期的な見直しができいないところが気になった。

仕組みづくりが必要ではないか。業務時間にプラン変更を対応したり、

書面でプラン変更をするなどの工夫をしてはいかがでしょうか？

3ヶ月は難しくても、半年くらいから始めてはいかがでしょうか？

3年前の取り組み方でPTが中心となった活動からの変換が大変だったと思う。

訪問されるなど、一人ひとりに寄り添う支援がとても良いと感じた。

職員に対しても、有給消化の奨励など、働きやすい環境整備や朝夕のミーティングを実施し、職員の意見徴収がしやすいところが良いと感じた。

特色にしてはどうか。

広報紙などを整備して、アピールが必要ではないか。

法人ですることと、事業所ですることを分けて取り組まれてはどうか。