

(別記)

(公表様式1)

熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準
(共通版)

評価機関

1 福祉サービス事業者情報
(1) 事業者概要

名 称	特定非営利活動法人 あすなる福祉サービス評価機構
所 在 地	熊本市中央区南熊本 3丁目13-12-205
評価実施期間	平成25年12月7日～平成26年5月30日
評価調査者番号	06-026
	10-003
	13-001

事業所名称：天草市社協デイサービスセンター新和 (施設名)	種別：通所介護 (介護予防通所介護)
代表者氏名： 会長 中村 五木 (管理者)： 小川 悦子	開設年月日： 平成 18年3月27日
設置主体：社会福祉法人 天草市社会福祉協議会 経営主体：社会福祉法人 天草市社会福祉協議会	定員： 25名 (利用人数) 25名
所在地：〒863-0101 熊本県天草市新和町小宮地763-13	
連絡先電話番号： 0969 46 3796	F A X 番号： 0969 46 3797
ホームページアドレス	http://hp.amakusa-web.jp/a0493/MyHp/Pub/

(2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	施設の主な行事
通所介護(送迎・入浴・昼食・機能訓練)	桜・菖蒲見学・ミニ夏祭り・敬老会・クリスマス会
居室概要	居室以外の施設設備の概要
事務室・相談室・食堂・日常生活動作訓練・静養室	機械室・車庫・一般浴室、特浴室、厨房・トイレ

職員の配置

職 種	常 勤	非常勤	資 格	常 勤	非常勤
管理者	1		介護支援専門員	1	
生活相談員	2		社会福祉主事	2	1
看護師	2		准看護師	3	
機能訓練指導員	2		介護福祉士	4	
介護職員	3	4	ヘルパー2級	2	4
調理員	1	3	調理師	1	1
			保育士		2

				幼稚園教諭		2
	合計	11	7	合計	13	10

資格の種別は、保健・福祉・医療に関するものを記入してあります。

複数の資格を持ち重複計上している場合があるため、職種と資格の数は必ずしも一致しません。

2 評価結果総評

特に評価の高い点

・安心感と信頼性の高い総合的な福祉サービスの実施に向けた事業運営がなされています。

- 現在高齢化率40%の新和地区で、天草社会福祉協議会としての地域介護者教室や見守り模擬訓練などの各種活動と相まって、地域に溶け込み、利用者となじみの関係が築かれています。

また、医療機関や高齢者施設・保育所などが集まった福祉ゾーンの一画に位置しており、必要があれば病院等の他施設からの複合的サービスも受けられ、安心感と信頼性の高い事業運営がなされており、法人の使命としている「誰もが安心して暮らすことのできる福祉のまちづくり」の姿が表れています。

- 施設の建物は、天草市からの指定管理となっており予算も限られている中で、法人事業全体でカバーし、サービスの向上や安全管理につながる施設改修に取り組むなど工夫と努力がなされています。また、施設の老朽化が否めない部分も、事業所職員の笑顔とチームワークで安定した活気ある支援が展開されています。

・地域を一望できる立地環境のなかで、温かな介護サービスが展開されている事業所です。

- 福祉ゾーンの中でも、最上地に建つ事業所からの眺めは心安らぎ、担当職員によって手入れされた菜園には季節の野菜が勢いよく育っています。時には利用者も一緒に手入れや収穫を行い、採れたての野菜は食材に活用されています。事業所の食事は利用者に好評で、「新和の食事はとても美味しく、毎日が楽しみです！」など、今回のアンケートにも多くの利用者が答えておられました。また、「がね揚げ」・「団子汁」などの郷土料理や、「ねったぼ」、「はったい粉」を使ったおやつなど、利用者にとって懐かしい食の提供にも取り組み喜ばれています。

・管理者は支所長と連携し、サービスの質の向上や経営・業務の効率化に向けた取り組みに指導力を発揮しています。

- 管理者は自らの役割や責務を認識し、支所長と日頃から連携を図りながら業務にあっています。年1回介護サービスの質の向上に向けたアンケートを実施し、結果の検討を職員全員で行っています。

また、年一回事業所独自の23項目からなる自己評価(通所介護自己評価表)を実施した後、分析・検討を行う体制を構築しており、今回、積極的に第三者評価受審に臨み、提供される福祉サービスの質の向上に対する前向きな姿勢は大いに評価されます。

今後は、真摯な取り組みを実践している事業所が、更に利用者サービスの質を向上させるために、利用者アンケートや独自の職員自己評価の内容について検討されることに期待したいところです。

- 経営や業務の効率化について、人事・労務・財政などの面から分析が行われており、人員配置や働きやすい職場環境の整備についても年度末に提出する身上報告書で、仕事上の悩みや配置転換要望を把握する他、年休など超過勤務命令簿で職員個人毎の勤務状況のチェックが行われています。また、職員が年度末に提出する業務状況報告書を評定してランク付けを行うことで職員のモチベーションを高めています。
- 管理者は理念・基本方針に沿ったサービスの質について、自ら業務に携わりながら事業所の姿を真摯に受け止めています。また、支所長も朝礼や会議へ積極的に参加し職員と志を一つに業務にあたり、始業前と終業後の10分間を、全職員参加の『見回りの時間』と提案し、事業所内・外の安全や美化整備が行われています。この貴重な時間は職員の意識の向上や利用者サービスに繋がっていくことでしょう。

◆ 改善を求められる点

● **職員の質の向上に向けた体制の確立が期待されます。**

- デイサービス事業が社協事業の一部門として位置付けられているため、デイサービスそのものの具体的な中・長期計画はなく、人材の確保・養成のための有資格職員の配置に係る人員体制の具体的なプランは策定されていません。また、個別の職員に対しての教育・研修計画の策定や、計画に基づいた具体的な取り組みについても不十分のようです。職員の更なる質の向上に向けた個別の教育・研修計画を策定し、定期的に評価・見直しにより一人ひとりの職員の持つ技量がアップし、介護技術の向上から資格取得にも繋がっていくことが期待されます。

● **利用者の安全確保への取り組みが期待されます。**

- 消防署と連携した定期的な火災避難訓練や業者による安全点検、始業前と終業後の10分間の見回りなど日頃から安全管理に努めていますが、安全確保担当者を中心にした定期的な検討会の開催や災害時の備蓄に関しては検討中となっています。高台に位置する事業所は風光明媚で心安らぐのどかな環境ではありますが、裏山に面しており水害・地震などの自然災害についての対応策については不十分と思われます。また、安全を脅かす事例集の分析や対応策への検討が望まれます。今後は今一度、利用者の安全管理が重要なサービスであることを全職員で意思統一を図っていかれることが期待されます。

● **『デイサービス新和』にできる『デイサービス新和』ならではのサービスに全職員で取り組まれることに期待します。**

- 地域福祉を推進する信頼ある社協組織の一つとして、地域介護教室や見守り模擬訓練や福祉まつりへの参加など、法人主催のイベントへの取り組みは数多く確認されましたが、事業所の機能を活かしたイベントや地域貢献などは少ないように見受けられました。福祉ゾーンの一角で利用者への充実したサービスの向上に向け、職員の笑顔とチームワークを持って邁進されており、今後も、法人社協の中の一事業所

としての誇りと自信を持って業務にあたりながらも、『デイサービス新和』ならではの取り組みを全職員で検討し、「新和の地にこのデイサービスがあっ
てよかった」と、利用者や地域の幅広い年齢層の住民から愛され、親しまれる
事業所としての活躍に期待します。

管理者は法人や事業所のパンフレットに加え、今後はデイサービス単独の広
報誌発行について語っており、広報誌が事業所の情報発信の一つとして大い
に活かされることでしょう。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント（400字以内）

(H26.6.13)

天草市社会福祉協議会が提供する介護サービス事業所として「利用して良かった」と思
っていただけの事業所を目指し、利用者の方やご家族へのアンケート調査とサービスの自
己評価によってサービスの改善に努めてきましたが、外部の専門機関に評価していただく
ことで更なる改善を図るために第三者評価を受審しました。

今回の受審にともなう利用者、職員へのアンケートや面接からは、これまで見えてこな
かったサービス内容や職員育成などの改善を図る事項とともに、事業所の長所・短所が明
らかになりました。

今後は、受審結果を真摯に受け止め、「和顔愛語」の心訓のもと、職員一人一人が業務
に対する高い意識をもってサービスの改善を図り、事業所の長所を生かした質の高い介護
サービスを提供することで地域の期待に応えられるよう取り組んでまいります。

4 評価分類別評価内容

<p>評価対象</p> <p>1 理念・基本方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 理念・基本方針として、「地域に根ざした事業所経営」、「利用者・家族等の声を大切にする」、「公正中立な運営」、「地域とともに安心・安全の介護サービスを創造」、「地域福祉の学び舎としての機能」、「和顔愛語の心訓を大切にする」の6項目を掲げ、理念に沿った『通所介護事業所の運営方針』を定めています。これらを文書化し、職員に配布するとともに事務室内に掲示されています。また、支所長や管理者は機会あるごとに理念・方針に沿った支援について話しを行い、会議やミーティングなどで意思統一が図られています。特に、地域に根ざした事業所運営という観点からも、新和支所内の他の福祉サービス事業所との連携は重要であり、合同会議の中で理念・基本方針、行動規範などについての意思統一が図られています。 ◆ 基本方針と併せ、～私たちがめざす職員像～として【尊厳の尊重と自立支援】【自己研鑽、チームワーク、チャレンジ精神】【法令遵守、説明責任】などの社協職員行動原則6項目は、職員のとりくむべき姿、行動規範となるよう具体的な内容となっています。また、心訓とされている『和顔愛語』も重要な行動規範として職員の中に浸透していることも特徴と言えます。 ◆ 利用者・家族には理念・基本方針について、サービス契約時や社協だよりパンフレットを用い説明を行う他、介護者や家族の集いの開催時にパワーポイントを使った説明が行われていますが、周知状況を確認するには至っていないようです。
<p>2 計画の策定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期計画に当たる天草市社会福祉協議会の『天草市地域福祉計画・天草市地域福祉活動計画』（第2期計画：H25～29）のなかでは、「介護支援として公的サービス以外のサービスの検討実施」等が記載されていますがデイサービスについての具体的な記述は見あたりません。平成26年度に策定が予定されている『社協発展強化計画』（収支計画も策定予定）について、在宅福祉部門の委員会での具体的な検討を期待します。 <p>天草市社協の地域福祉活動計画の策定は、支所が各事業所分をまとめて本所に提出し、その評価は9月に支所長が各施設の管理者からヒアリングを行い、社協の理事会、評議員会に中間報告として提出されることになっています。</p> <p>支所長は、年度初めに主な本年度事業を全職員に説明しています。事業の進捗状況の確認は、9月の中間期決算及び4月の年度決算としてなされています。</p> <p>事業計画は利用者等へは、『社協だより』が年4回、全世帯に配布されていますが、わかりやすい説明資料等の作成はなされていません。</p>

	<p>また自己評価でも職員の半数が不十分と認識しており、今後、通所介護に特化した分かりやすい資料作成等が望めます。</p>
--	---

<p>3 管理者の責任とリーダーシップ</p>	<p>◆ 管理者は職員会議で自らの役割や責任等を話されていることが通所定例会議録で確認されました。また、年度末に年度目標等報告書を支所長に提出し、自覚と責任を持って日常の業務にあっており、有事の際の管理者の役割についてもマニュアルの中で責任について記されています。</p> <p>管理者は、法令遵守視点での県主催の研修会に参加し、周知のため、内部研修やミーティングなどの機会に職員に復講しています。今後は福祉分野に限らず、雇用・労働や防災、環境への配慮など幅広い分野の法令等のリスト化への取り組みが求められます。</p> <p>介護サービスの質の向上に向けたアンケートを、利用者全員に年1回実施し、アンケート結果の検討を職員全員で行っています。また、利用者個人毎の連絡帳には、要望や苦情・相談が寄せられており、その都度、管理者を中心に、担当職員との間で協議を行っています。</p> <p>支所長と管理者は、経営や業務の効率化について、職員が年度末に提出する身上報告書で、仕事上の悩みや配置転換要望を把握する他、年休等超過勤務命令簿で職員個人毎の勤務状況のチェックを行っています。また、管理者は、職員が年度末に提出する業務状況報告書を評定してランク付けを行い、職員のモチベーションを高めています。</p> <p>天草市社協は、新和を含む4カ所で通所介護事業を実施していますが、9月と3月の年2回、通所介護管理者会議が開催されており、情報交換や課題の共有化が図られています。</p> <p>支所長の提案で、始業前と終業後の10分間を全職員参加の『見回りの時間』として、雑草が生えていないか、窓ガラスが汚れていないか等、自発的な気付きを促す取り組みが行われており、職員の意識の向上に寄与しています。</p>
<p>評価対象 1 経営状況の把握</p>	<p>天草市社協では、支所・事業所毎の現状を項目によっては月毎の動向も分析・把握し、その分析結果を事業計画に反映させ、『効果的な在宅サービスの提供』という重点目標を設定しています。収支状況については、支所長より半期毎に職員全体会議で報告されていますが、職員の自己評価では十分理解していないという声もあり、今後は職員がどのような点が理解できていないのかを把握し、それに基づいた説明の工夫が望めます。</p> <p>県・市により年1回の指導監査を受けていますが、第三者による外部監査はなされていません。客観的な目での経営状況の把握は、大変重要ですので実施が望めます。</p>

2 人材の確保・
養成

人材・人員体制については、運営方針に「従業者に関する員数、質の確保について」として、研修まで含めた基本的考え方は明記されていますが、有資格職員の配置に係る人員体制の具体的なプランは策定されていません。

人事考課は、勤務実績評定票で職員に基準が明示された5段階評価が行われており、この評定を元に9月と3月の育成面接で適性や現在の仕事の継続等について、管理者が職員と協議し、指導を行っていることが確認されました。

職員の勤務状況は支所長が確認しており、対応が必要な場合は、支所長が管理者と協議を行っています。支所長も管理者も職員が気安く相談できるように、普段から慰労会でさりげなく声をかけたりするなど雰囲気作りに心がけ、信頼関係を深めています。

福利厚生は、全社協の一員としてソウエルクラブ(福利厚生センター)に加入し、資格取得時や勤務年数に応じた総合的な福利厚生事業が行われています。悩み相談窓口の担当者を管理者とし、常時受け付けています。管理者は日頃から自身もケアにあたりながら、職員の表情や動きなどから変わったことがないか心を配り、気づいたことがあればさりげなく声をかけるなど共に働くものとして分かち合い、相談に応じた解決を図っています。

職員の教育・研修は、めざす職員像として6項目の基本的姿勢(尊厳の尊重と自立支援、福祉コミュニティづくり、住民参加と連携・協働、社会福祉の基盤づくり、自己研鑽・チームワーク・チャレンジ精神、法令遵守・説明責任)が天草市社協パンフレットに『天草市社協職員行動原則』として記載されていますが、職員に求める専門的技術や資格については基本方針や中・長期計画に明示されていません。職員の意識の更なる向上のため天草市社協として、計画に記載し具体的に取り組まれることを期待します。

個別職員に対する教育・研修は、管理者が勤務実績評定票の指導事項として、「今後参加させたい研修、学ばせたい知識・技能等」を記入し、支所長に提出する仕組みになっています。これによって職員個人毎の技術水準や知識等の必要性が把握されており、国家試験受験も必要経験年数を満たした職員は、計画的に受験させています。ただ、自己評価では、半数以上の職員が満足していないことを示しており、職員と管理者側との意識のずれが見られますので、双方向での意見交換や協議の場の充実が望まれます。

実習生の受け入れや育成は、中期計画に「福祉人材育成」の項目でインターンシップ受け入れを明記しており、受け入れマニュアルも策定されています。一日の業務の流れに沿い、食事介助や入浴といった場面に応じた留意事項も記載され、自己評価も良好な結果になっています。

<p>3 安全管理</p>	<p>管理者は支所長と共に、利用者の安全確保や職員の安全管理への意識向上への取り組みについて連携を図り、事故や感染症発生時の対応マニュアルは研修会で周知が図られています。支所長の提案で進められている、全職員参加の始業前と終業後の10分間の『見回りの時間』は、安全確認にも繋がっているようです。今後は安全管理の担当者を中心に、職員参加による安全確保に関する定期的な検討会を開催するなど、事故防止への積極的な取り組みが期待されます。</p> <p>消防署と連携した年2回の火災訓練や、業者による器具や備品の点検（消火器・自動火災報告設備・誘導灯など）が定期的実施されています。事業所は福祉ゾーンの中でも最上地にあり、裏手は山という立地面からも、火災のみではなく水害や地震など自然災害についても対応策の検討や地域との更なる連携強化が期待されます。また、災害時の対応について家族と話し合う中で、家族への引き継ぎ方策を決めておくことも通所介護事業所では必要です。食料や備品などの備蓄リストについては現在検討中であり、全職員の意見をもとに早急な準備が期待されます。</p> <p>ヒヤリハット記録を作成し、未然防止策を検討されていますが、内容によっては発生要因への職員の意識が不足しているものも見られました。今後はヒヤリハット記録が、事故等の発生を防ぐとともに職員の危険への気付きや、利用者安全への意識を高めるものになっていくことに期待します。</p>
<p>4 地域との交流と連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域との関わり方について事業所理念・基本方針の中に謳い、地域に根ざした事業所経営・運営を目指していることが、書類や支所長・管理者からの聞き取りからも伝わりました。地域資源や情報を収集し、近隣スーパーや生花店をはじめ、地域物産館へは利用者と共に出かけ、新鮮な地元食材を購入しながら店員とのやり取りも楽しみとなっているようで、馴染みの関係が構築されている事が窺えます。 また、掲示板には『楊貴妃まつり』などの地元で古くから伝わる祭りやイベントの案内ポスターを貼り、口頭でも伝達し、地域との交流や地元の良さを実感する機会に繋がっています。事業所で開催している家族との集いや介護者教室は好評であり、参加者が地域の友人・知人を同行するなど事業所や利用者への理解に繋がっているようです。また、事業所も送迎を行うなど開かれた事業所を目指して出来ることに積極的に取り組んでいます。 ◆ 事業所は法人の持つ機能や従事する職員の資格や経験を生かして、夜間や休日に地域で介護教室を開催し、地域還元に努めています。 また、理念や基本方針、事業所が行っている活動などは社協の福祉まつりにパンフレットや資料を設置し啓発に繋がっています。

	<p>今後は法人全体のパンフレットに加え、管理者は事業所独自の広報誌などの作成の必要性を語っており、職員のアイデアを活かした情報誌の実現が期待されます。</p> <p>ボランティアに関しては、管理者を窓口の中心として適宜受け入れを行ない利用者との交流が行われています。</p> <p>受け入れに関する基本姿勢を明文化したものや、登録手続きや事前説明などの項目が記載されたマニュアルの整備には至っていません。</p> <p>地域の人々によるボランティア活動は事業所にとっても重要であり、利用者も楽しみにされているようです。まずは明文化したボランティア受け入れに関する基本姿勢の下、トラブルや不測の事故などに結びつかないためにも、早急なマニュアルの作成が求められます。</p> <p>利用者へのサービスの質の向上のために、保健所や医療機関・介護保険事業所・学校・保育園など地域にある団体に対しては、連絡体制を確認し、必要に応じ連携が取れる体制が整備されています。また、これらの団体についてはリストや資料によって職員への共有が図られています。現在のところ関係機関や団体と定期的な連絡会などの開催には至っていませんが、福祉ゾーン内の機関とは日頃より地域福祉に関する連携が図られ問題解決に取り組んでいます。</p> <p>◆ 地域の福祉ニーズの把握の重要性は十分認識されており関係機関や団体との会合が行われていますが、定期的なものにはなっていないようです。</p> <p>地域をリードする事業所としての今後の取り組みに期待します。</p> <p>これまで法人の取り組みとして、年をとっても介護が必要になっても、住み慣れた地域や環境の中で過ごし、暮らすことを望む高齢者のために、地域密着型サービスの小規模多機能型居宅介護事業所を3ヶ所、認知症対応型共同生活介護事業所（グループホーム）を1ヶ所、天草市内で運営されています。福祉ゾーン内にも小規模多機能事業所を開設しており、連携を図りながら地域ニーズの把握に努めています。</p>
<p>対象 1 利用者本位の福祉サービス</p>	<p>◆ 法人理念や経営理念、事業所理念・運営方針からも利用者を尊重した福祉サービスに尽力する姿勢が表れており、理念の一つ「和顔愛語」の心訓を大切にしたサービスが展開されています。</p> <p>支所長も参加する朝のミーティングや会議では、事例を入れながら利用者を尊重した支援や身体拘束、虐待について指導が行われ、職員にとっては自身の取り組みを振り返る大切な時間となっています。事業所内には身体拘束廃止宣言を掲げ、</p>

職員の意識づけや来訪者へも啓発されています。

利用者のプライバシー保護に関しては、マニュアルの整備や研修会の中で周知を図り、入浴・排泄支援の際は同性介助を基本としています。職員は馴れ合いに注意を払い、利用者に分かりやすいように地元の天草弁を使い、朝の挨拶や体調を尋ねる場面、トイレ誘導など双方の方言でのやり取りが実に温かく、周りの利用者にとっても安心できる環境であることが窺えました。

- ◆ 利用者の満足に関するアンケートを年1回実施する他、家族の集いの中でもアンケートを行っています。実施後は職員間で新たなニーズに向けた取り組みを話し合っています。今後はアンケートの内容について話し合い、現状に即した内容で実施することで利用者・家族の求めるサービスや満足度が把握できると思われれます。各部署の意見を反映した内容でのアンケートに期待します。

また、食事に関しては「とても美味しく毎回楽しみです。」など、第三者評価アンケートからも確認されましたが、今後は担当職員による検食記録を、「美味しかった」という表現だけではなく、利用者の食事の様子や発せられた言葉などを逃さず記入し、調理担当者と検討する事で更に満足で楽しい食事提供に繋がると思われれます。

- ◆ 利用者が相談や意見をのべたい場合の窓口や相談方法については、利用開始時に重要事項説明書の中で説明を行う他、担当者会議や日頃から何かあればいつでもどの職員にでも遠慮なく述べて欲しい事を伝えています。

法人の用紙による相談受付票は、苦情や事故・年金・医療など20項目が設けられており、対応等が分かり易く記録されています。今回の第三者評価利用者・家族アンケートの中にも、「相談や依頼ごとはその都度遠慮なく言っています。」「丁寧に対応して頂き安心です。」等の意見が寄せられていた反面、「中々言えない」「言葉がうまく出ない」などの意見もありました。

こうしたことを踏まえ、遠慮や身体的状況から意見が出せない利用者への対応について検討が必要と思われれます。取り組みに期待します。

- ◆ 管理者を苦情解決の受け付け及び責任者とし、社協監事・福祉施設代表・市ふれあい総合相談所長を第三者委員とした苦情解決の体制を整え、利用開始時の説明や資料を事業所内に掲示しています。また、相談・面接場所は相談室とし、玄関に意見箱を設置していますが、口頭での申し出が殆どであり利用される事はないようです。意見や提案を受けた際は整備されたマニュアルに沿って、迅速な対応に努め、支所長や管

	<p>理者、職員で今後のサービス改善に活かすことを申し合わせています。マニュアルは年度に職員の意見を確認しながら見直しが行なわれています。</p>
<p>2 サービスの質の確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 年1回事業所独自の23項目の「通所介護自己評価表」を使用した自己評価を実施した後、分析・検討を行う体制が構築しています。また、今回積極的に第三者評価受審に臨み、管理者を中心に事前研修に取り組むなど、提供される福祉サービスの質の向上に対する前向きな姿勢は大いに評価されます。今後は、今回の評価結果について、全職員で再度評価の意義や目的を共有した上で結果の分析を行い、明確になった課題に向け改善策や計画を策定することや、継続した自己評価と共に、定期的な第三者評価受審が期待されます。特に自己評価においては第三者評価基準を準用しながら、これまでの独自の評価項目を検討した評価表により、職員のみではなく事業所全体の自己評価の実施が期待されます。 ◆ 標準的な実施方法は、利用者を尊重した姿勢やプライバシー保護にも十分配慮したマニュアルが作成され、会議の中で共有や見直しを行う体制が取られています。 マニュアルの見直しは年度末に行なわれ、利用者との関わりの中で「転ばんごと用心せないかん」と、日頃から転倒に注意をする言葉を発せられており、男性職員の力を頼られている事から、同性介助を基本としながらも、本人の希望や思いに十分配慮し柔軟な対応を盛り込む事や、個別支援マニュアルの必要性を感じたと管理者は語っています。 ◆ サービス実施計画に基づいたサービスが実施されていることは、実施記録や利用者・家族のアンケートからも確認することができました。 また、記録内容や書き方については管理者より会議や研修会の中で指導されており、特に「できることだけでなく、できないことも記入する」ことで、現状に即したプラン作成や支援方法の見直しに繋がることを伝えています。 ◆ 記録管理の責任者を管理者とし、記録の保管や情報の開示については契約時に説明を行い、個人情報については使用目的や使用する事業所の範囲等についてパンフレットにも掲載し

	<p>ています。個人情報については、日頃より支所長や管理者よりその管理の必要性が指導されており、事業所自己評価の項目の一つになっています。</p> <p>利用者の状況等に関する情報は、日々のミーティングでの申し送りやミーティングノート、カンファレンス報告書により共有されていますが全職員の周知徹底という点では不十分と思われます。</p> <p>今後は利用者の些細な言動や行動への対応が、より良いサービス支援に反映されていくことから、全職員が一人ひとりの情報を共有できる取り組みに期待します。</p>
--	---

<p>3 サービスの開始 継続</p>	<p>◆ 事業所を紹介したパンフレットや法人パンフレットは、行政や法人関連の居宅介護事業所等に置かれています。</p> <p>パンフレットには概要や、理念・基本方針、利用料金が変わりやすく太字で記されています。</p> <p>表紙に書かれた「あなたの快適な生活を応援します」という言葉や、元気に山登りする夢を見ながらベッドで安眠している利用者のカット絵が、とても温かく『デイサービス新和』での利用が楽しみになるようなものになっています。</p> <p>また、法人のパンフレットも一緒に添えることで、方針や様々な活動、他の介護保険事業（訪問入浴・地域密着型サービス事業など）を知ることができ、今後のサービス利用にあたって利用者・家族の安心に繋がっています。</p> <p>パンフレットには、自宅での生活の中で困りごとがあれば相談して欲しい事や、一日体験や見学の案内、利用者本人の心配や家族の介護負担軽減についても一緒に取り組みたいことが添えられ、気軽に問い合わせで欲しいことの後に、電話・ファックス番号を記すなど細やかな配慮が窺えます。</p> <p>しかし、事業所へのアクセスを記した地図については、地域外や初めての来訪者にもわかりやすいものに改善される事が必要と思われます。取り組みに期待します。</p> <p>サービス開始時には、重要事項説明書やパンフレットを使用し、理念・基本方針、サービスの内容や料金、苦情相談窓口などについて、管理者や生活相談員を中心に説明を行い契約書に署名・捺印を得ています。</p> <p>また、説明を行う際は、利用者や家族の状況に応じ確認を行いながらわかりやすく、丁寧に行う事を心がけています。</p> <p>法人が取り組んでいる地域福祉権利擁護事業(日常生活自立支援事業)についても、対応できることを法人パンフレットに沿って説明が行なわれています。</p>
-------------------------	---

	<p>他の事業所や家庭への意向などサービスの変更が生じた場合は、サービスの継続性を損なわないよう、引き継ぎ文書の一つとして、疾病の状態や食事・口腔ケア・移動手段などの詳細な情報提供書をもとに移行が支援されています。</p> <p>また、サービス終了後も何かあれば気軽に相談をして欲しいことや、管理者や生活相談員・看護師が担当する事などが口頭で伝えられています。</p> <p>今後は、これらの内容を記載した文書により説明を行うことで、利用者や家族も安心して相談が出来ると思われれます。</p>
<p>4 サービス実施計画の策定</p>	<p>組織が定めたアセスメントシートを使用し、利用者の身体状況や生活状況などが詳細に記録されており、一貫したケアサービスに繋がっています。アセスメントは利用開始時と、毎月見直すことが定められており、管理者や生活相談員・看護師・介護職員など部門を横断した職員によって開催される会議の中で、アセスメントに関して協議を行い、参加者はそれぞれの立場から発言を行っています。また、介護計画に関する会議には、支所長も可能な限り参加しており、参加できない場合は管理者より報告されています。</p> <p>介護支援専門員でもある管理者は、利用者のニーズに沿った支援の必要性について熱く語っており、アセスメント票やサービス実施計画、記録文書からも利用者のニーズを明文化し、実施計画へ反映されている事が確認されました。</p> <p>サービス実施計画の責任者を管理者とし、職務分担表に記しています。責任者は生活相談員や看護師・介護職員など各部門の担当者の意見を、集約・調整する会議の場を設定、参画し、サービス実施計画の決定までを統括しています。また、日頃からケアに関わり利用者や家族とコミュニケーションを図り、信頼関係を構築する中で双方の意向を反映したプラン作成に努めています。このことは今回のアンケートの中にも、「プランを作る時とても話をきいてもらい安心していきます」など、感謝の言葉が寄せられています。</p> <p>利用者の意向に沿って一人ひとりのサービス実施計画が作成されている事が確認されましたが、職員の自己評価からプラン策定についての全職員の理解や共有に至っていないことも確認されました。今後はアセスメントも含め、介護計画に関する定期的な研修会の開催や、調理に携わる職員も利用者に関わるメンバーとして会議に積極的に参加し、意見・提案を述べる機会を持つ事で、更に利用者の満足に繋がる実施計画になっていくことが期待されます。</p>

	<p>策定されたサービス実施計画書は、毎月の評価・見直しにより、現況に即したものとなるようにしています。見直しにより変更したサービス内容は、ケアカンファレンスやミーティングの中で周知徹底されており、変更に関しては利用者の意向の確認や同意については、責任者により実施されています。</p>
--	---

(参考) 利用者調査の手法等

調査の手法	対象者	対象数(人)	基準数に満たない場合の理由
アンケート調査	利用者本人 ・家族	34名	
	家族・保護者		
聞き取り調査	利用者本人		
	家族・保護者		
観察調査	利用者本人		

評価細目の第三者評価結果

【天草市社協デイサービスセンター新和】

評価対象 福祉サービスの基本方針と組織

- 1 理念・基本方針

		第三者評価結果
- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。		
	- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	(a)・b・c
	- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	(a)・b・c
- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。		
	- 1 - (2) - 理念や基本方針が職員に周知されている。	(a)・・c
	- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a (b)・c

- 2 事業計画の策定

		第三者評価結果
- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
	- 2 - (1) - 中・長期計画が策定されている。	a (b)・c
	- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a (b)・c
- 2 - (2) 事業計画が適切に策定されている。		
	- 2 - (2) - 事業計画の策定が組織的に進められている。	(a) b・c
	- 2 - (2) - 事業計画が職員に周知されている。	(a)・b・c
	- 2 - (2) - 事業計画が利用者等に周知されている。	a (b)・c

- 3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
- 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている。		
	- 3 - (1) - 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	(a)・b・c
	- 3 - (1) - 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a・(b)・c
- 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
	- 3 - (2) - 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	(a)・b・c
	- 3 - (2) - 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	(a)・b・c

評価対象 組織の運営管理

- 1 経営状況の把握

		第三者評価結果
- 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
	- 1 - (1) - 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	(a)・b・c
	- 1 - (1) - 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	(a)・b・c
	- 1 - (1) - 外部監査が実施されている。	a・b・(c)

- 2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。		
	- 2 - (1) - 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a (b) ・ c
	- 2 - (1) - 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	(a) b ・ c
- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
	- 2 - (2) - 職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。	(a) ・ b ・ c
	- 2 - (2) - 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	(a) ・ b ・ c
- 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
	- 2 - (3) - 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a (b) ・ c
	- 2 - (3) - 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され、計画に基づいて具体的な取組が行われている。	a ・ (b) ・ c
	- 2 - (3) - 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a ・ (b) ・ c
- 2 - (4) 実習生の受入れが適切に行われている。		
	- 2 - (4) - 実習生の受入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。	(a) ・ b ・ c

- 3 安全管理

		第三者評価結果
- 3 - (1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		
	- 3 - (1) - 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a (b) ・ c
	- 3 - (2) - 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	a ・ (b) ・ c
	- 3 - (1) - 利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	a (b) ・ c

- 4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
- 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。		
	- 4 - (1) - 利用者と地域との関わりを大切にしている。	(a) ・ b ・ c
	- 4 - (1) - 事業所が有する機能を地域に還元している。	a (b) ・ c
	- 4 - (1) - ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a ・ b (c)
- 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。		
	- 4 - (2) - 必要な社会資源を明確にしている。	(a) ・ b ・ c
	- 4 - (2) - 関係機関等との連携が適切に行われている。	a (b) ・ c
- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
	- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズを把握している。	a (b) ・ c
	- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	(a) ・ b ・ c

評価対象 適切な福祉サービスの実施

- 1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
- 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
	- 1 - (1) - 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	Ⓐ・b・c
	- 1 - (1) - 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	Ⓐ・b・c
- 1 - (2) 利用者満足の向上に務めている。		
	- 1 - (2) - 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	a Ⓑ・c
- 1 - (3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
	- 1 - (3) - 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a・Ⓑ・c
	- 1 - (3) - 苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能している。	Ⓐ・b・c
	- 1 - (3) - 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	Ⓐ・b・c

- 2 サービスの質の確保

		第三者評価結果
- 2 - (1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
	- 2 - (1) - サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a Ⓑ・c
	- 2 - (1) - 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a Ⓑ・c
- 2 - (2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
	- 2 - (2) - 提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化され、サービスが提供されている。	Ⓐ・b・c
	- 2 - (2) - 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	Ⓐ・b・c
- 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
	- 2 - (3) - 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	Ⓐ・b・c
	- 2 - (3) - 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	Ⓐ・b・c
	- 2 - (3) - 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a Ⓑ・c

- 3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
- 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
	- 3 - (1) - 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a Ⓑ・c
	- 3 - (1) - サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている。	Ⓐ・b・c

- 3 - (2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
	- 3 - (2) - 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a (b)・c

- 4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
- 4 - (1) 利用者のアセスメントが行われている。		
	- 4 - (1) - 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	(a)・b・c
- 4 - (2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
	- 4 - (2) - サービス実施計画を適切に策定している。	a (b)・c
	- 4 - (2) - 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	(a)・b・c

(参考)

	第三者評価結果		
	a	b	c
共通評価基準 (評価対象 ~)	28	23	2
合 計	28	23	2