

様式第1号

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センター	
所 在 地	〒534-0016 大阪市都島区友漕町1丁目3-36 401	
評価実施期間	平成21年12月27日～22年6月21日 (実地(訪問)調査日平成22年2月19日)	
評価調査者	HF05-1-0077 K 0401029	HF06-1-0026 HF06-1-0028

契約日から  
評価結果の  
確定日まで

2 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称：デイサービスセンター (施設名) ゆうらぎデイサービスセンター	種別：通所介護事業所
代表者氏名：笠谷 享代 (管理者) 総施設長	開設(指定)年月日： 平成19年 3月 1日
設置主体、経営主体：社会福祉法人 千鳥会	定員 24人 (利用人数)
所在地：〒656-1602 兵庫県淡路市育波西地558番地 2	
電話番号：0799-84-1717	FAX番号：0799-84-0029
E-mail： yuuragi.hokudan@view.ocn.ne.jp	ホームページアドレス： http://www.chidorikai.or.jp

(2) 基本情報

<p>理念：千鳥会理念 心と心</p> <p>1.福祉はいつでも全ての人のために 1.個人の尊厳の保持</p> <p>1.地域に貢献できる事業の提供 1.社会資源の効率的な利用で自己実現を目指す</p> <p>1.専門性を高める教育・研修の充実</p> <p>基本方針：1.地域福祉に関する機能や役割を担います。</p> <p>1.利用者に信頼されるよう高品質のサービスを提供します。</p> <p>1.利用者の主体的参加が得られるサービスメニューの展開と実施を目指します。</p>						
<p>力を入れて取り組んでいる点</p> <p>IT化の推進と並行して、情報や記録の共有化を推進している。また、ISOによる内部監査による品質マネジメントシステムの構築と、独自の教育プログラムの取組みに力を入れており研修により、リスク管理の意識やコンプライアンスの重視にもつながっている。</p>						
職員配置 ( )内は非常勤	職 種	人 数	職 種	人 数	職 種	人 数
	生活相談員	1	機能訓練	3		
	看護師	3	調理員	1		
	介護職員	6				
<p>施設の状況</p> <p>在宅の要介護高齢者に対し、送迎や入浴・食事・日常動作訓練などのサービスを提供している。1階にイベントコーナーやギャラリーがあり、季節の行事を積極的に取り入れている。お風呂は、ドイツに伝わるトロン温泉の源泉より作られた弱アルカリミネラル泉の準天然温泉。</p>						

### 3 評価結果 総評

#### 特に評価の高い点

- ・ ISOによる内部審査委員会や品質保証委員会があり、事故の再発防止の取組みや書類管理、業務改善、法令遵守などが良く出来ている。
- ・ 利用者ごとの課題分析や訓練計画、実施記録などが法人全体で共有化できている。
- ・ 地域との連携やボランティアの活用など、積極的に取組み効果をあげている。
- ・ 法人内の、居宅介護支援事業所や訪問介護事業所との連携がしっかり出来ている。

#### 特に改善を求められる点

- ・ 少人数で運営しているため、個々の職員への負担軽減策を法人として考慮することが望まれます。(業務における相談やメンタル的なフォローも含め)
- ・ サービス提供内容とマニュアルとの整合性について、見直しの機会を持たれることを期待します。(運用や実施について現場への落とし込みが難しい部分)

#### 第三者評価結果に対する事業者のコメント

- ・ 意見箱では得られなかった利用者の意見を聞くことができ、非常に参考になった。
- ・ 居宅支援事業所における公正中立の立場の重要性を再認識できた。
- ・ プライバシーへの視点で新たな気付きがあり、とてもよく理解できた。
- ・ 良い時期に第三者評価を受審でき、今後の職員のやる気・モチベーションの向上へと活用していきたい。幾つかの課題も見え、感謝しています。

各評価項目に係る第三者評価結果  
(別紙1)

各評価項目に係る評価結果グラフ  
(別紙2)

## 評価細目の第三者評価結果

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) 事業所が目指すことの実現に向けて取り組んでいる。		
-1 -(1) -	事業所が目指していること(理念・基本方針等)を明確にしている。	a・b・c
-1 -(1) -	事業所が目指していること(理念・基本方針等)を利用者やその家族等に周知している。	a・b・c

#### 特記事項

理念や基本方針が広報誌やホームページに明記されており、地域との信頼関係が構築されている。法人理念と基本方針については、新人研修時のカリキュラムに組み込まれており、誰でも周知できる体制になっている。サービス内容が記載されたHPやパンフレットがあり、利用者がサービスを選択できるようになっている。

### - 2 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を明確にしている。		
-2 -(1) -	事業所が目指していること(理念・基本方針等)に向けた計画的な取組を行っている。	a・b・c
-2 -(1) -	各計画を職員や利用者等に周知している。	a・b・c

#### 特記事項

事業計画および年間会議スケジュール、各種委員会の目的や協議内容の中で、取り組むべき内容や課題まで落とし込みが出来ている。今年度は特に教育訓練と事故の予防処置に力を入れている。取り組みへの目標管理が出来ており、毎月の全体会議で、職員によるレビューが行われている。人事考課への反映を今後の課題としている。

- 3 経営層（管理者等）の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果
-3 -(1) 経営層（管理者等）の責任を明確にし、リーダーシップを発揮している。	
-3 -(1) - 経営層（管理者等）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) - 経営層（管理者等）は、質の向上に向けて職員が意欲的に取り組めるような指導力を発揮している。	a・b・c
-3 -(1) - 経営層（管理者等）は、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

特記事項

<p>理事長が毎月の合同品質保証委員会に出席し、積極的にリーダーシップを発揮している。マネジメントレビューにより、職員の意見を取り入れ水平展開する仕組みが出来ており、理事長が運営会議など多くの会議に積極的に出席している。人事、労務、財務に関する取り組みをすべて内部で行なっており、法人の経営方針や財務等に関する会議には理事長が必ず出席しており、可否の判断がすぐに出せるよう日程調整を行なっている。</p>
--

評価対象 組織の運営管理

- 1 人材の確保・養成

	第三者評価結果
-1 -(1) 必要な人材確保の仕組みを整備している。	
-1 -(1) - 必要な人材に関する具体的なプランを確立している。	a・b・c
-1 -(1) - 職員の意欲向上に取り組んでいる。	a・b・c
-1 -(1) - 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を構築している。	a・b・c
-1 -(2) 職員の質の向上に向けた体制を確立している。	
-1 -(2) - 職員の資質向上に向けた体制を整備している。	a・b・c
-1 -(2) - 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
-1 -(3) 実習生の受入れを適切に行っている。	
-1 -(3) - 実習生の受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・b・c
-1 -(3) - 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	a・b・c

特記事項

<p>社内研修の後にチェック（確認試験）を行い、レポートなどによるフォローをしている。個人目標についても各人の実績に関し年2回話し合いが行われている。勤務変更については、管理者を通じて相談に乗り、施設長が判断している。兵庫県老人福祉事業協会へ加入しており、就労に関する総合的支援を受ける体制が出来ている。社会福祉士、介護福祉士など、個別の対応が出来る仕組みがある。オリエンテーション、受け入れ、現場実習カリキュラムなどがマニュアル化されている。</p>
--

- 2 安全管理

		第三者評価結果
-2 -(1) 利用者の安全を確保するための取組を行っている。		
-2 -(1) -	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制を整備している。	a・b・c
-2 -(1) -	利用者の安瀬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

特記事項

<p>感染症対策委員会、防災委員会、事故防止委員会などの活動があり、消防避難訓練の実施記録、緊急連絡体制、マニュアル類なども整備されている。勉強会で衛生管理や感染症に関する勉強会を行っており、マニュアルも定期的に見直しされている。衛生管理についてもマニュアル化され、事故防止、安全確保について定期的に評価や再発防止策を立て、是正確認を行なっている。利用者の方の状況を記録するための、看護日誌を用意し、血圧・脈拍・体温など記録されている。</p>
--

- 3 地域との交流と連携

		第三者評価結果
-3 -(1) 地域・事業環境を把握・分析し、取組を行っている。		
-3 -(1) -	事業経営をとりまく環境を的確に把握している。	a・b・c
-3 -(1) -	地域の福祉ニーズを把握し、事業・活動を行っている。	a・b・c
-3 -(2) 地域との関係を適切に確保している。		
-3 -(2) -	利用者と地域の関わりを大切にしている。	a・b・c
-3 -(2) -	事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・c
-3 -(2) -	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
-3 -(3) 関係機関との連携を確保している。		
-3 -(3) -	必要な社会資源を明確にしている。	a・b・c
-3 -(3) -	関係機関等との連携を適切に行っている。	a・b・c

特記事項

<p>本部のサービスコーディネータを中心に、地域との連携を図っている。1Fギャラリーやバジーズカフェ、絵手紙、ミニ花教室など活発な活動が行なわれている。広報誌に地元企業などの広告を掲載している。ボランティアの受け入れも行っており、ミニ花教室・絵手紙教室など、定期的に受け入れている。必要な機関・団体の資料は特養「ゆうらぎ」や居宅介護支援事業所と連携し情報の共有化が出来ている。</p>
--

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を明示している。		
-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。	a・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。	a・b・c
-1 -(2) 利用者満足の向上に努めている。		
-1 -(2) -	利用者やその家族等の意向の把握と満足の向上への活用に取り組んでいる。	a・b・c
-1 -(3) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。		
-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・b・c
-1 -(3) -	苦情解決の仕組みを確立し、十分に周知・機能している。	a・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。	a・b・c

特記事項

<p>個人情報を広報誌・ホームページなどで使用する場合は、事前に使用許可を得てから配布・掲載している。「利用者に選んでもらう職員の資質向上のために」勉強会や接遇研修を実施しており、新人職員のオリエンテーションでの研修をしている。</p> <p>年2回(5月、10月)利用者や家族に意向や満足についてのアンケートをとり、結果に基づき各フロアで話し合い、実践している。職務に就くにあたって職員の守るべき守秘義務については、契約時に書面で誓約書を交わしており、個人情報についての勉強会も実施している。</p>
---

- 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を組織的に行っている。		
-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・b・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ている。	a・b・c
-2 -(1) -	課題に対する改善策・改善計画を立て、実施している。	a・b・c
-2 -(2) 個々のサービスの標準的な実施方法を確立している。		
-2 -(2) -	個々のサービスについて標準的な実施方法を文書化し、サービスを提供している。	a・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を確立している。	a・b・c
-2 -(3) サービス実施の記録を適切に行っている。		
-2 -(3) -	利用者に関するサービス実施状況の記録を適切に行っている。	a・b・c
-2 -(3) -	利用者に関する記録の管理体制を確立している。	a・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・b・c

特記事項

サービスの質の向上を目指すために、定期的に委員会の開催を実施しており、利用者・家族からの意見を取り入れるために、意見箱も設置されている。ISOのシステムマネジメントにより、内部監査を年2回(5月、11月)実施しマネージメントレビューによって各部署にフィードバックされ、評価結果についての検討を行っている。イントラネットを利用し、利用者の情報共有化を図っている。また、年一回ISOの評価を受けている。

- 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を適切に行っている。		
-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・b・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。	a・b・c
-3 -(2) サービスの継続性に配慮した対応を行っている。		
-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

特記事項

利用者や家族等から記録の開示を求められた場合、施設長の承認にて印字された記録簿を渡すといったシステムになっている。相談を受けた内容によって、別サービスでの対応がふさわしければ、各種施設を紹介し対応している。

- 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を行っている。		
-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 -(1) -	利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a・b・c
-4 -(2) 利用者に対するサービス実施計画を策定している。		
-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

特記事項

アセスメントの時に希望を聞き取り、デイサービスを利用する時には、希望を踏まえた計画書を作成している。実施計画は一つの職種だけでなく、複数の職種が係わることで、より利用者にあったサービスを提供できるように話し合いを行なっている。  
介護業務に関するマニュアルを用意し、職員がそれを元に介護を行っており、サービス提供後に利用者の変化があれば、職員内で検討会議を行っており、利用者一人一人の日常生活の記録を保管している。

評価対象 実施する福祉サービスの内容

- 1 利用者の尊重・保護

	第三者評価結果
-1 -(1) 利用者の尊重・保護	
-1 -(1) - 行事やクラブ活動などへの参加や内容の決定に利用者の意向を尊重している。	a・b・c
-1 -(1) - 余暇活動や生きがいづくりへの支援を行っている。	a・b・c
-1 -(1) - 家族や友人等とのつながりを維持するための支援を行っている。	a・b・c
-1 -(1) - コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫をしている。	a・b・c

特記事項

<p>訪問調査を行うときに、利用者・家族の希望を聞き取っており、文章だけでは分かりにくいところもあるので、わかりやすい図を使って説明をするように心がけている。会話によるコミュニケーションが困難な利用者とは、筆談などにより意思確認を行っている。</p> <p>利用者のコミュニケーションに対する状況や意思についての情報は、記録により職員間で共有されている。</p>
---

- 2 快適な環境づくり

	第三者評価結果
-2 -(1) 居室	
-2 -(1) - 快適な生活空間（居室）の整備に配慮している。	a・b・c
-2 -(2) 食事	
-2 -(2) - 快適な食事環境の整備に配慮している。	a・b・c
-2 -(3) 入浴	
-2 -(3) - 快適な入浴環境等の整備に配慮している。	a・b・c
-2 -(4) 排泄	
-2 -(4) - 快適な排泄環境の整備に配慮している。	a・b・c
-2 -(5) 衣服	
-2 -(5) - 利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	a・b・c
-2 -(6) 理容・美容	
-2 -(6) - 利用者の個性や好みを尊重し、理容・美容への支援を行っている。	a・b・c
-2 -(7) 睡眠	
-2 -(7) - 安眠できるよう配慮している。	a・b・c

-2 -(8) 健康管理	
-2 -(8) - 利用者健康保持に配慮している。	a・b・c
-2 -(9) 服薬管理	
-2 -(9) - 内服薬・外用薬等の扱いを確実にしている。	a・b・c
-2 -(10) 外出	
-2 -(10) - 外出は利用者の希望に応じて行っている。	a・b・c
-2 -(11) 通信	
-2 -(11) - 郵便や電話などの通信機会を確保している。	a・b・c
-2 -(12) 情報媒体	
-2 -(12) - 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意思や希望に沿って利用できるよう配慮している。	a・b・c
-2 -(13) 嗜好品	
-2 -(13) - 嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意思や希望を尊重している。	a・b・c

特記事項

<p>摂食状況や嗜好調査により、献立に代替食の対応など配慮されている。ミニ花が飾られており、食事を楽しくする工夫がなされている。入浴マニュアルを作成し、利用者の希望に添った快適な入浴環境への配慮がされている。</p> <p>準天然のトロン温泉や季節に応じたイベント湯も提供されている。ウォシュレットを完備するなど快適性の確保に努めており、オゾンを使った脱臭が行なわれている。トイレ環境の点検・改善については、清掃時に点検しチェックリストで管理している。</p> <p>手摺やスロープ処理など、ADLへの対応がなされている。</p>
---