

様式 7

# アドバイス・レポート

平成 28 年 12 月 16 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

平成 28 年 6 月 30 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（医療法人 葵会 総合ケアステーション デイサービス）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>医療法人 葵会総合ケアステーション デイサービスは、地下鉄北大路駅よりバスで 15 分ほど北へ行った街並みの中にあります。居宅介護支援と葵会訪問看護と 3 事業所が協働で活躍されています。平成 14 年 10 月に開設されました。母体は、医療法人 葵会です。昭和 26 年に紫野診療所を開設し、昭和 29 年に医療法人 葵会として発足され、爾来、京都市内北区内の医療・介護を担っておられます。全日本民主医療機関連合会（民医連）に属し、「民医連綱領」に基づいて、民医連の介護・福祉の理念を表明されています。3 つの視点と 5 つの目標を掲げておられますが、根底にあるものは「無差別・平等の医療と福祉の実現を目指す」であり、無料低額診療事業を担って地域住民を支えておられます。</p> <p>(1) 利用者本位のサービスの提供</p> <p>事業所のパンフレットの表紙に「私らしい毎日をおてつだい」とやさしいイラストと共に記載している通り、一人ひとりの思いを聞き取って実現に努めておられます。一日利用体験時に「囲碁」がしたいとの“思い”を聞き取りボランティアの協力で実現できるようになり、デイサービス利用につながった事例があります。出来る限り自宅での生活が継続できるように“個別機能訓練”を支援しておられます。調理や洗い物・洗濯干し・たたむ動作などもリハビリテーションと捉え、その方に合った作業を楽しみながら行えるように実践されています。定期的に発行される広報誌「むつみ」には、“思い出話”や“私の夢”などが笑顔あふれる顔写真と共に記事になっています。リビングでは、穏やかな明るい表情で過ごされている姿があり、日ごろの支援の様子を伺い知ることができます。</p> <p>(2) 地域との交流及び貢献</p> <p>医療・介護との協調で地域社会に貢献されています。居宅介護支援・訪問看護・デイサービスとが協働して、馴染みの日常生活が在宅で円滑に行える</p>
-----------------------------	---

	<p>ように支援しておられます。在宅介護者・家族・友の会の方々との集い（お花見など）を開催したり、熊本地震支援にも職員が参加して近在の地域だけでなく、“国民の”“民医連の”の一人として災害にあった人々に対して“命と健康を守る”理念に沿った支援を多方面に広げておられます。</p> <p>夏まつりを開催して事業所の出店コーナーを受け持ったり、法人主催で年に1回「紫竹・大宮健康祭り」を企画して、骨密度想定・健康チェック・健康体操・相談コーナーなどを地域住民対象に実施しておられます。その他、認知症に関する学習会などにも関わって、地域住民との交流を深めると共に介護・医療面での貢献に努めておられ、地域住民にとってなくてはならない存在になっています。</p> <p>（3）労働環境への配慮</p> <p>勤務体制は、職員の勤務希望を勘案して調整しながら作成しておられます。短時間労働を希望する職員・子育て世代の職員などそれぞれの事情に応じた時差出勤が円滑に行われています。職員間でもお互いに融通しあっているので働きやすい勤務体制になっています。業務上の提案や意見なども、日常の業務の中で話し合ったり、部会に於いても発言しやすい雰囲気づくりができています。職員や職員の家族などが悩みを相談できる外部機関についてパンフレットを配布しており、ホットラインも設けて自由に相談できる体制があります。メンタルヘルスチェック（ストレスチェック）も専門機関に委託して実施しており、職員の“こころ”にも配慮しておられます。共済会に入り福利厚生面でも充実させています。常勤職員・非常勤職員ともに各種レクリエーションに参加できる体制があります。研修制度も内外研修と共に、各職種・職位・経験年数などでの研修も設けられステップアップの機会になっています。特に意欲を持って頑張った職員は“役責”に登用し管理者会議などで意見を述べる機会を与えておられます。職員は、安心して働ける職場環境の中でやさしい言葉と笑顔で支援にあたっています。離職率が少ないのも理解できます。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>（1）第三者の意見・要望・苦情への対応</p> <p>重要事項説明書に「要望、意見、苦情申立窓口」として、事業所の窓口担当者と公的機関を明記されています。玄関にも掲示して「要望・苦情受付マニュアル」も作成しておられます。しかし、重要事項説明書には、事業所の相談窓口担当者のみで苦情解決責任者が記載されていませんでした。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>(1) 第三者の意見・要望・苦情への対応</p> <p>「要望・苦情受付マニュアル」を作成し、必要事項は対応されているのですが、受付窓口の責任者と解決責任者は分けて記載される事を提案させていただきます。“誰が聞き取って、誰が責任をもって解決するのか”を明確に利用者や家族などに示された方が、事業所に対する信頼度が深まると思われます。さらに、公平を期する目的で第三者委員を設置される事をお薦めいたします。</p> <p>参考までに、相談受付責任者 生活相談員          相談解決責任者 管理者          第三者委員 地域の民生委員とか法人の評議員が担当されている事業所が多いです。</p> <p>追記</p> <p>毎年、“利用者アンケート”を実施され利用者の声を聞き取ってパソコンのホームページや広報誌に公表されています。その中で、「もっと体を動かしたい」とか「最近はずきやすくなっている」などの声があり、個別機能訓練を始めましたと報告されています。利用者や家族などの声をしっかり受け止め実践されているのは、理念に沿った介護サービスの提供とサービスの質の向上を目指しておられる“証”でしょう。利用者と職員の笑顔がとても印象的でした。今後ますますのご活躍を期待しております。</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。