

アドバイス・レポート

平成26年3月25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25年10月25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）様につきましては、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>1) 地域との交流 年2回の機関誌発行やホームページ等を活用しながら地域への情報開示を行われています。機関誌には、利用者の体験記やデイサービスでの活動内容を掲載し、地域の方により身近に感じて頂けるような工夫がされていました。また地域包括支援センターと共同し「紫竹・大宮健康祭り」を開催されています。認知症サポーター養成研修や地域住民も参加される圏域事業所交流会の運営をされ、地域の意見を聞き、地域との関わりを大切にされているように感じました。</p> <p>2) 組織の運営管理体制 法人全体で事業を組織的に運営・管理されており、常にレベルアップするために質の向上を目指されています。他事業所間での情報共有や交流を随時行われており、事業所の透明化を図ると共に目指すべき方向性をしっかり見つめられています。職員ひとり一人が熱意を持ち、様々な事例を他事業所と連携を図りながら質の高いケアを目指されています。</p>
特に改善が望まれる点とその理由 (※)	<p>1) 意見要望苦情の受付と対応 日頃の利用者・家族等からの苦情を受け付けた際には、申し送りやミーティングを活用し、また毎年行われている満足度調査の内容分析・検証についてはデイ会議において速やかに報告され、出来る限り迅速に対応・改善されていることが窺えました。しかし、利用者個々の「やりたいこと。できること」へのアプローチが少なく、レクリエーション等も画一的なものになっており、個別への対応がなされていませんでした。</p> <p>2) 継続的な研修 全国大会への職員派遣や認知症実践者研修・リーダー研修の受講等研修参加への事業所の取り組みは注目すべき点ではありますが、職員全体としての広がりや、計画性が弱いと感じました。また、個々の職員の能力に合わせた研修参加についても、計画的に行われている状況ではありませんでした。</p>
具体的なアドバイス	<p>1) 利用者本位のサービスの提供 利用者からの何気ない一言や態度からもケアを考えるきっかけとなることもあります。日々の小さな心の声に耳を傾けられる環境づくりを構築されることや、日頃のケアを振り返り・評価する仕組みを構築されることが求められると思います。利用者・家族との定期的な懇親会やサービス内容に関わるご意向調査等を実施され、常にケアの見直しがなされることで、より質の高いケアの向上に繋がると思います。</p> <p>2) 継続的な研修 法人内の「教育研修委員会」において、詳細な研修が計画されています。事業所内では、認知症実践者研修やリーダー研修等、認知症ケアに力をいれ外部研修に参加されていることが窺えました。しかし、外部研修や個々の職員の能力に応じた研修参加については計画性がなく偏りがあると感じました。職員全員が外部研修等に参加され、新しい知識の習得や、研修に参加した職員からの伝達研修等を行うことで、お互いのレベルアップに繋がると思います。</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。