

## アドバイス・レポート

平成 23 年 4 月 14 日

平成 22 年 6 月 24 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（特別養護老人ホーム第二亀岡園）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

<p>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p><b>1) 管理者等のリーダーシップ</b> 全職員に対し共通のシートにより自己評価を実施し、管理者を含む法人幹部で評価を行われています。そのシートの中に施設への要望等の記入欄を設け、要望内容によって、管理者が直接面談を行い、意見を取り上げられています。主任等中間管理職の職員への指導も丁寧で、職員ヒアリングからも働きやすい職場であることが窺われ、働き甲斐と働き易さのある風通しの良い職場環境を組織的に構築されています。</p> <p><b>2) 地域への貢献</b> 歴史のある法人で地域からの信頼も厚く、10年近く地域と共催して盆踊り大会を開催されている等、地域と施設との深い交流ができています。また様々なボランティアや交通違反者の講習の受け入れを行われるなど、施設の社会的な使命を果たされています。更に、定期的な介護者教室にも特養の相談員が講師となる等、施設として福祉・介護における地域住民の窓口としての役割も果たされています。</p> <p><b>3) 組織体制</b> 毎月1回全職員を対象とした全体会議で、基本理念の周知や必要な研修について全職員で確認できる機会を持たれています。また業務改善会議等、会議や委員会を課題別に多岐にわたり整備され、利用者について様々な立場で意見交換が行われていることは、職員の視点を広げ、課題の克服や良質のサービスの提供につながっていると思われます。法人内での合同の会議も月一回開催され横の連携も図られています。</p> <p><b>4) 利用者の意見・要望・苦情の受付</b> 平均要介護度4程度という重症化の中ですが、毎月開催される生活懇談会には半数近くの利用者が参加され、生活上の希望や要望・苦情等を聴く体制ができています。苦情内容によっては、緊急リスクマネジメント委員会の中で早急に検討・改善し、その他の意見や要望については業務改善会議等の中で検討され、改善内容はフロアに掲示して公開されています。 特養・ショートステイ・デイサービスにおいて、利用者・ご家族対象に年1回アンケート調査を実施し、課題の分析・見直しの機会を持ったり、介護相談員を受け入れるなど、サービスの改善に向けて前向きに検討されています。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>1) 事業所内の整理</b> 見学時に、各設備の消毒やハイターマットの設置、うがい手洗いの徹底、加湿器の設置等、感染症に対する施設の意識の高さが確認できましたが、多目的室において物品が整理整頓できてない部分があり改善が必要と思われました。</p> <p><b>2) プライバシーへの配慮</b> 排泄や入浴介助のマニュアル等プライバシーや羞恥心に関する書類は整備されていましたが、部屋で休まれている利用者の様子が廊下から見える状況でした。建物構造上のハード面での制約はあると思いますが、何らか環境面での配慮・工夫が必要と思われました。</p> <p><b>3) マニュアルの見直し等</b> 各種マニュアルは整備され、各部署へ配布しいつでも職員が閲覧できるようになっていますが、見直しの基準が定められていませんでした。見直しの基準を明確にすることで、生きたマニュアルになると思われまます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1) 事業所内の整理</b> 施設内は職員で毎日清掃を実施され、清潔な生活空間を意識・配慮されていますが、多目的室には多くのものが置かれ物品倉庫のような状態で、本来の多目的室の用途を損ねているように思われました。年々施設の備品等が増えその置き場所に苦慮するのは施設にとって一つの課題ですが、本当に必要なものを整理整頓し、本来の多目的の用途に使用する工夫を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p><b>2) プライバシーへの配慮</b> 平成6年開設の施設でハード面の制約はあると思いますが、居室の中まで廊下から見える等、近年のプライバシー等権利意識の高揚の中では望ましい環境とは言えないと思われまます。プライバシーに十分配慮しながらも、見守り等安全面での対応も一定確保できるようなハード面の改善を、トイレや居室などを含めた施設全体について検討されてはいかがでしょうか。利用者の目線で施設環境を評価するために、例えば職員研修の一つとして「1日入所者体験」などを取り入れることなども有効なのではないでしょうか。</p> <p><b>3) マニュアルの見直し等</b> ケアの基本となるマニュアルを常に最新の状態で使用できるようにしておくことは、安定したサービスの提供につながります。定期的な見直し・検討を実施することで、生きた手順書として活用できるものになり、現任の職員はもとより、新規入職職員にも現場実践において強い味方となることでしょう。同時に、サービスの質の評価や各業務レベルの課題についても定期的に評価することで、サービスの質の向上へつながると思われまます。</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。

(様式6)

# 評価結果対比シート

事業所番号	2671600035
事業所名	特別養護老人ホーム 第二亀岡園
受診メインサービス (1種類のみ)	介護老人福祉施設
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	通所介護 短期入所生活介護 居宅介護支 援
訪問調査実施日	平成23年2月22日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1)組織の理念・運営方針</b>						
	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）及び事業所のスタッフ全員が、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。	A	A	
	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)		基本理念を玄関やフロアに掲示し周知がされています。職員全体会議でも唱和し、内容の理解に努めておられます。案件別の会議が多岐にわたり細かく課題の解決に向けての仕組みができています。			
<b>(2)計画の策定</b>						
	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。	B	B	
	(評価機関コメント)		事業計画が具体的であり、職員が目指すべき方向性が明確化でわかりやすく工夫されています。課題の達成状況について、稼働率の評価だけでなく具体的な内容の評価をされることが望まれます。			
<b>(3)管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
	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り組みを行っている。	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。	B	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、いつでもスタッフ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)		全職員に施設への要望・意見等が記入できるような自己評価シートを配布し、管理者とのヒアリングも行われていました。事故や緊急時の対応についても管理者と現場との綿密な意思疎通が図られています。			

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
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1)人材の確保・育成</b>						
		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)		資格取得にむけて勤務調整の配慮がなされ、資格取得者には資格手当・給与・賞与に反映されています。介護福祉士実習指導者研修終了者は4名配置されています。新人職員の指導については先輩の担当職員が一カ月毎に評価し丁寧に指導ができていますが、職員全体のレベル向上のため、階層別の研修体系の構築を考えてみてはいかがでしょうか。		
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		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、スタッフの労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	スタッフ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。	B	B
		(評価機関コメント)		新たな介護機器の導入の際は、職員全体会議で使用方法についての説明をされています。介護休暇の取得や小さい子供を抱える職員への勤務体制の配慮等、働きやすい労働環境の整備に努められています。		
<b>(3)地域との交流</b>						
		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。	A	A
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		法人全体で編集委員会を設置し、年3回広報誌を発行し周辺地域に配布されています。毎年、近隣の地域と一緒に盆踊り大会を開催し、多くの地域住民が参加されています。食材に対する事故を契機に安全な食材の確保と共に地元食材を活用しておられます。		

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
<b>III 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
		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)		施設の玄関にサービス内容についての資料が設置され、ホームページにもわかりやすく記載されていましたが、文字の大きさや掲示される高さについて、配慮されてはいかがでしょうか。施設見学は、主に相談員が対応しておられます。		
<b>(2)利用契約</b>						
		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)		玄関に成年後見制度等各種相談機関のパンフレットが設置されており、事業所としてできる限りの相談を受け、関係機関につなぐ努力をされています。成年後見制度の利用者も複数おられます。		

(3)個別状況に応じた計画策定				
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うえでアセスメントを行っている。	A	A
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	定期的又は必要に応じて、個別援助計画等の見直しを行っている。	A	A
(評価機関コメント)		面会時等には、介護支援専門員がご家族からの情報収集を積極的に行っておられます。モニタリングは、介護職員が丁寧に細かく実施し、利用者のご家族の意向に違いがある際には、サービス担当者会議に御家族も参加してもらい、意見交換をしてケアの統一を図っておられます。		
(4)関係者との連携				
多職種協働	21	利用者の主治医をはじめ、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)		法人が運営している診療所から主治医が定期的に回診に来られます。診療所では対応困難な場合は、協力医療機関に入院ができるようになっており、ご家族が病院へ面会に行かれる際に一緒に訪問するなど、細かな情報収集のための工夫も行われています。		
(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、スタッフに活用されている。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。	B	B
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、利用者の家族との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		各種マニュアルについては整備され、各部署に配布されていていつでも見られるようになっていきます。満足度調査が実施されており、業務検討会議で分析され改善できることは速やかに対応されています。対応された内容をホームページで公開されてはいかがでしょうか。		
(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、スタッフ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。	B	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		見学時に加湿器の設置や清掃の徹底が確認でき、毎月感染症対策委員会が開催されるなど、スタッフ全員の感染予防に対する意識が高いと感じられました。多目的室の備品の整理をし、本来の目的が達成できるように改善することが望まれます。		
(7)危機管理				
事故・緊急時等の対応	28	事故や緊急時、災害発生時等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。	B	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
(評価機関コメント)		毎月、防災に関する訓練を実施されており、普通救命法の講習会等にも参加しておられます。リスクマネジメント委員会で事故・ヒヤリハットの発生状況を分析後、事故発生の多発する時間に人員体制を厚くしたことが事故の予防につながっています。事故の内容によっては現場検証を行い、緊急性がある場合は緊急リスクマネジメント委員会を開催し、早急に対応をされています。		

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
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		人権等の尊重	30	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	A
		プライバシー等の保護	31	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	B
		利用者の決定方法	32	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)		高齢者虐待防止法の研修を全体会議で実施し、入浴介助・排せつ介助マニュアルにも細かくわかりやすく記載されています。廊下から居室内の様子が全部見えてしまうことについて、プライバシーの保護の観点から居室のドアに目隠しの張り紙がしてありましたが、衝立を配置するなど生活感を意識した具体的な配慮が更に望まれます。		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		意見・要望・苦情の受付	33	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。	A	A
		意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	34	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	A
		第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口で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。	A	A
		(評価機関コメント)		毎月1回生活懇談会を開催し、利用者の意見を聞く機会を設け、要望や苦情に対して速やかに対応・改善し、その内容はフロアに掲示されています。介護相談員を受け入れておられ、生活相談員が意見や情報を収集するなど、サービスの改善に生かしておられます。		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		利用者満足度の向上の取組み	36	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。	B	A
		質の向上に対する検討体制	37	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スタッフが積極的に参加している。	B	B
		評価の実施と課題の明確化	38	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。	B	B
		(評価機関コメント)		前回の第三者評価で指摘された「デイホールが寒い」という意見に対してビニールカーテンを設置されるなど、工夫・改善されていました。生活相談員は京都府老人福祉施設協議会の相談員会議に参加し、他施設の情報を収集しておられます。サービスのレベルアップのため毎月1回法人全体の合同会議が実施されています。		