

アドバイス・レポート

平成 23 年 4 月 8 日

平成 22 年 7 月 1 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>1) 法人組織の施設運営への指導性</p> <p>平成 22 年 9 月に、従来の亀岡園(定員 50 名)を移設し全館個室で定員を 2 倍に増床して 6 ヶ月を経過したところですが、従来型施設での経験を活かして、施設のハード面において夜間に 2 ユニットを一人の職員で対応できるようにした職員の動線の確保や、汚物処理室から外へ出て汚物を処理するようにして利用者の前を通らずに不快感や臭いを与えないようするなど、施設の設計上の工夫や合理化が随所に施されています。</p> <p>また、法人の理念と各部署の実践との関連をわかりやすく樹形図で示し、諸規則や規程も第二亀岡園との合同・共通部分を活かして整備されています。2 施設の合同会議や合同研修も計画的に実施し、各施設への指導をして法人としての本部機能を果たしておられます。</p> <p>また、同敷地内に職員の託児所を設置しておられるのは極めて先進的で、子育て支援、人材確保に今後益々有効と思われるます。</p> <p>2) 管理者のリーダーシップ</p> <p>施設長(=理事長)は常時、施設内で職員と話し合える距離におられ、各職員からの自己申告書(各職員の希望や意見を記す)を通して意向把握や意思疎通を図っておられます。また、広い館内の清潔・清掃の先頭に立って気持ちの良い美しい環境整備に心掛けておられます。</p> <p>3) 施設ケアマネジャーの力量とチームワーク</p> <p>施設ケアマネジャーは看護師でもあり、利用者の心身状況の把握や医療的ケアについても有用な視点を持って、アセスメントや計画作成に当たっておられます。従来型 50 名の特養がユニット型の 100 名に増えたため、業務量が増えた分、これまで以上に介護リーダーや各担当職員との連携が不可欠ですが、細かくお互いにチェックしあって、個別援助計画作成、実施、見直し作業をサイクル化して実施しておられます。</p>
------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) ユニットケアの導入・定着 昭和55年開設の従来型特養(定員50名)を全館個室新型特養(100名)に変更されましたが、実質的には新規開設と同様であると考えられます。入居者や職員の半数程度は異動してこられた方ですが、施設の構造、広さやケアの仕組みは全く異なり、半数程の職員と入居者は新しい方々である事を考えると施設運営のあらゆる面において新規施設とほぼ同量のエネルギーが必要です。特に10名1単位、10ユニットを新たにサービス展開していくために、介護リーダー、ユニットリーダーの働きが極めて重要です。現時点ではいかにユニットケアを導入・定着させるか、従来型から新型ユニットへの切り替え(ケアの考え方、人員配置、ケアの実際など)の在り方を模索しておられる最中であると見受けられました。</p> <p>2) ユニットに必要な条件の整備 個別ケアが基本となるユニットケアには、従来型よりも多くのスタッフ配置が必要と言われます。ユニットケアへの切り替えの課題の中でもスタッフの配置数が一つのポイントと考えられ、かなり多く人員を配置されていますが、それでもなお現状では各職員が年次有給休暇を利用するにはかなり勤務上の調整が必要と思われました。</p> <p>3) 生活の場の過ごし方 ユニット単位の生活になると、馴染みの関係の人々の中で、一日の多くの時間を過ごされますので、時には閉塞感のないように、施設全体のイベントやセミパブリックスペースを活かした取組みも必要になると考えられます。貴施設は全体に廊下もセミパブリックスペースも広くとっておられますので、庭やあずま屋なども含めて今後のスペースの有意義な活用が期待されます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) ユニットケアの導入・定着～ケアの発想の改革 従来型特養のケアからユニットケアに変えるには、何よりもスタッフの意識を変えることが必要です。リーダーは今、その点で改革に取り組んでおられ、異動して来られたスタッフの意識変革と同時に新しく採用されたスタッフへの教育・指導も必要であるとお聞きしました。そのための取組みとして、外部研修のみならず、施設内でユニットケアの実際の現場で第三者からアドバイスを受けるという方法も考えられます。</p> <p>2) ユニットに必要な条件の整備～スタッフの配置見直し 施設移転後の今後の一定の時期に、各ユニットの目標設定と職員配置の見直し検討の場を持たれてはいかがでしょうか。人員数も含めた今後の見通しを検討することは、職員の意欲の高揚に繋がると思います。経験豊富なスタッフでもユニットケアには難しさがあると言われます。職員に展望を持って貰うことがサービス向上の大きな励みになる事と思います。</p> <p>3) 【その他】施設の地域開放 地域に定着しておられる貴法人の施設は、地域の社会資源として、地域交流ホールはもとより、広い施設を地域に開放しつつ地元住民と利用者との接点も作っていかれる余地が多く期待できます。専門職が地域の会合にて、学習会の講師をされることも考えられるのではないのでしょうか。</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	2671600043
事業所名	特別養護老人ホーム亀岡園
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、居宅介護支援
訪問調査実施日	平成23年2月9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
I 介護サービスの基本方針と組織						
(1)組織の理念・運営方針						
	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)		朝礼にて理念を唱和し、館内の掲示もされています。ご家族には花祭りの日にご招待して、法人の理念等をお話されます。また、法人の組織図や各職務権限が定められています。			
(2)計画の策定						
	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		業務連携検討会議、リーダー会議、ユニット会議を月1回開催され、職員間の「処遇統一」を掲げて取り組んでおられます。			
(3)管理者等の責任とリーダーシップ						
	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。	A	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)		全体会議や各委員会において法令規則の理解を促しておられます。年に1回、全正職員は施設長に自己申告書を提出する仕組みになっています。そこに自分の配属希望や給与への意見や業務改善の意見等を述べることで、それを施設長が受止めていかれるサイクルが出来ており、意思疎通を図ろうとしておられます。			

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
II 組織の運営管理						
(1)人材の確保・育成						
		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)		昨年9月に施設移転と同時に定員を2倍にされて、法人内で人材の確保と配置にご苦労されています。常勤と非常勤の配属等も考慮しながら今後更に計画的に人材確保や職員研修計画の強化に取り組まれることでしょう。		
(2)労働環境の整備						
		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。	B	B
		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)		貴施設のように敷地内に託児所を設置しておられる介護施設は数少なく、極めて先進的です。しかし、移設増床されて間もないので、職員の有給休暇がやや取りにくい状況にあると思われますが、今後のスタッフの安定と充足に期待致します。一方、職員のロッカールームや専用出入り口などの設備はよく配慮されています。		
(3)地域との交流						
		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)		施設の立派なホールを地域に開放して、ダンスやイベント会場として提供していただけます。地域の高齢者や保育園児との交流も積極的に取り組んでいただけます。		

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
III 適切な介護サービスの実施						
(1)情報提供						
		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)		ホームページや機関紙や、見学受入れなど積極的に実施していただけます。		
(2)利用契約						
		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)		相談員が中心にサービス内容を説明していただけます。		

(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)		施設ケアマネジャーの受持ちケースが50名から100名に増えましたが、3ヶ月に1度のサービス担当者会議を定例化しておられます。全体的に、施設ケアマネジャーが、リーダー的に介護スタッフと連携を強めて、援助計画をチェックしてケアプランの遂行をうまく引っ張っておられます。		
(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)		同一法人の柿花診療所のみならず、亀岡市民病院や南丹病院とも連携して対処しておられます。		
(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)		業務マニュアルの内容の見直し・書き換えがやや不十分でした。顧客満足についてはご家族の意向をケア計画に含めるのが精いっぱいである、というのが職員のご意見でした。今後さらに、視野を広げてユニットケアの長所を生かしたサービス提供を工夫していかれる可能性があります。		
(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。	A	A
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。	A	A
(評価機関コメント)		トイレと汚物処理室にはオゾンを使用されています。全体的に清掃が行き届いており、広い館内を清掃しておられる職員方の努力が窺われます。		
(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。	A	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)		緊急時や災害時に自治会との連携を意識しておられますが、それを文書化してマニュアル化しておかれることが必要でしょう。		

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
IV利用者保護の観点						
(1)利用者保護						
		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	A
		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)		入所検討会議は月1回定例化しておりますが、出来れば委員のなかに第三者(地域の民生委員や介護家族等)の参加があればより、透明性・公平性を外部に発信出来るのではないのでしょうか。		
(2)意見・要望・苦情への対応						
		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)		以前は利用者懇談会を開催されていたそうですが、ユニットにされてからは開催できていないとのことでした。今後はユニット単位で利用者の話し合いの機会が持てれば良いと思います。また、意見箱が玄関ホールに置いてありましたが、もう少し利用者の生活場面に近い方がいいのではないのでしょうか。		
(3)質の向上に係る取組						
		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	B
		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。	A	A
		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)		満足度調査はこれから実施されるので、まだ分析等には至っていませんでした。法人内の合同業務連絡会議にて、各事業所のサービス向上について検討協議してまいりますので、今後、サービス自己評価の仕組みも作っていかれるとよいでしょう。		