

## アドバイス・レポート

平成 21 年 2 月 26 日

平成 20 年 11 月 1 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（山城ぬくもりの里）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) 個人の尊厳を重視したケア 身体拘束を一切行わないことを施設として決めて、職員に身体拘束アンケートを実施し職員の意識化を図っておられます。またプライバシーに配慮した職員教育に取り組まれるなど、職員に対してケアサービスを提供する上で個人の尊厳への配慮を徹底しておられます。</p> <p>2) ターミナルケアへの取り組み 7～8割の人が施設で最期を迎えられるとのことで、医療面でのケアの配慮も整えられた上で、施設としてターミナルケアに取り組んでおられました。施設でありながらご入居者にとって家としての機能を果たしておられ、施設で生活されるご入居者の安心につながっていることが感じられました。</p> <p>3) 地域との関わり 委託事業として特定高齢者を対象とした「健康バンザイ」を毎週実施し、作業療法士・栄養士などのスタッフを派遣されるなど、前回の評価時に比べても更に地域社会との関係づくりに積極的に取り組んできておられます。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 業務レベルの課題・目標設定と定期的な見直し 委員会活動を活発に行っておられ、またそれぞれの業務のレベルでその都度発生する課題については、会議等でよく検討しておられますが、各業務単位で期間を設定して取り組むべき課題や目標を設定し、定期的に課題の達成状況を確認するなどといった取り組みは実施しておられませんでした。</p> <p>2) 内部研修計画 職員教育に施設として力を入れておられ、制度や法律についての内部研修を実施されたり、外部の研修を積極的に活用されている反面、施設としての体系的な内部研修計画がありませんでした。職員のステップアップの意欲を促すためにも施設で体系的な研修計画を整えておくことが必要と思われます。</p> <p>3) 施設環境の整備 施設内は清潔に保たれていましたが、廊下など雑然と物が置かれている場所があり、居住性をやや損なっているように見受けられました。また空間の利用面からも検討の余地があるのではないかと思われました。</p>

具体的なアドバイス	<p><b>1) 課題・目標の設定</b> 介護業務、看護業務、栄養調理業務など業務単位で、目標期間を決め、具体的な課題や目標設定をして、課題達成に向けた取り組みを行い、定期的に達成状況を評価する工夫を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p><b>2) 施設の研修計画の工夫</b> 一年単位の研修計画や全体研修等の他、初任者研修、中堅者研修等のように段階的に実施する研修を盛り込むなど、職員のステップアップの意欲を促すような総合的な研修体系や研修計画を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p><b>3) 空間利用の工夫</b> 物品の収納場所や配置などを検討して、共有スペースに椅子やテーブルを置き、ご入居者が自分の部屋を離れて日中の時間を過ごすことができる居場所を工夫するなど、空間の活用方法を検討されるといいのではないのでしょうか。併せて施設で提供するサービス内容やご入居者個人の一日の生活内容を検証し、例えばその場所で作業を行ってもらったり、お茶の時間を過ごしていただいたりするなど、その人の生活習慣に合わせてその空間への意味付けが行われると、その人にとって一層居心地のいい空間とすることができ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	2671400196
事業所名	山城ぬくもりの里
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)	短期入所生活介護・訪問介護・通所介護・居 宅介護支援
訪問調査実施日	平成20年11月11日
評価機関名	京都市老人福祉施設協議会事業センター

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)		法人の理念として個人の尊厳を重視し、身体拘束廃止、ターミナルケアの充実に取り組んでおられます。		
<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。	A	A
		(評価機関コメント)		年度単位で事業所としての課題・目標を設定し、各種会議において関連して発生する課題を出し合ってよく話し合われていますが、業務レベルの課題設定と定期的な見直しについては検討の余地があるように思いました。		
<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。	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)		各種会議に管理者、施設長、事務長はほとんど参加しておられ、年二回施設長による全職員面接を実施されるなど相互の連携がよく図られています。また、委員会活動が活発になされボトムアップ体制がよくとられています。		

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	B
		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。	B	B
		(評価機関コメント)		職員教育を重視し、内外の研修をよく活用しておられますが、施設全体としての体系的な研修計画は立てておられませんでした。		
<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)		専門のカウンセラーなどは導入されていませんが、日常的にスタッフが、主任や施設長とコミュニケーションをよくとっておられ、スタッフのヒアリングの中でもいつでも上司と相談できる雰囲気が感じられました。		
<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)		委託事業として特定高齢者を対象とする「健康バンザイ」を毎週実施し、管理栄養士や作業療法士が参加されるなど、地域社会に事業所機能を活用した貢献をしておられます。		

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)		ホームページの開設や読みやすいパンフレットなど、利用者に配慮した情報提供をしておられます。		
<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)		相談時に、契約書や重要事項説明書で契約締結の意思決定に必要な事柄を適切に説明しておられます。		

(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)		適切に個別計画を作成され、行動実施表で実施状況を確認し、適切に見直しをしておられます。サービス担当者会議等で家族の意向も確認しておられますが、担当者会議へ出席できなかった家族の聞き取り内容も記録に残しておかれるといいのではないのでしょうか。		
(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)		関連機関との連携をよくとって事業運営しておられます。		
(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。	A	A
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	B
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)		利用者情報について、個人情報保護法の対応だけでなく、記録等の保管・持ち出しなどについて施設としての原則を定め、文書等で明らかにして、スタッフ間で確認できる体制をとっておかれるといいのではないのでしょうか。		
(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。	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)		施設内は外部業者による清掃が行き届いていて清潔感が感じられました。反面、人通りの少ない廊下には、物が雑然と置かれていて居住性を損ねているように見受けられる場所もありました。家具のレイアウトを検討するなど、居住性に配慮し、くつろぎスペースとするなどハードの活用を検討されてはいかがでしょうか。		
(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)		避難訓練の他、送迎訓練、食事の際の事故の勉強会などきめ細かく訓練・研修を実施しておられます。更に介護場面で想定される様々な事故類型について体系的・継続的に訓練・研修を実施されるといいのではないのでしょうか。		

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)		施設の方針として身体拘束の廃止をうたっておられ、職員に対する身体拘束アンケートを実施し職員の意識の喚起をうながす取り組みをしておられます。プライバシー保護にも高い意識を持っておられます。内部研修や勉強会でプライバシー研修を企画検討されるといいのではないのでしょうか。		
<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。	B	B
		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)		苦情についてはすぐに施設長まで報告され迅速に対応しておられます。苦情対応状況は公開されていないとのことでしたが、ホームページや広報紙に載せたり、施設内に掲示するなどの方法を検討されてはいかがでしょうか。		
<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。	A	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。	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。	A	A
		(評価機関コメント)		職員一人一人が自分の施設という意識を持っておられるとのことでした。各種委員会活動や会議体系を充実され、職員間の意思疎通をよくとって質の向上に取り組んでおられます。		