

アドバイス・レポート

平成26年3月31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26年1月10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ビハーラ十條)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) 人材確保、人材育成、研修システムの積極的導入と推進 施設長を先頭に、介護人材を採用の担当者を定めて、ユーチューブを使ったPR動画や、実習生の受入れ、広報紙の普及など様々な手段で、施設のイメージをアピールして、積極的にフレッシュな求人に取り組んでおられます。 採用した新人スタッフは、3ヶ月間、先輩職員のマンツーマン指導を受けるOJTシステムを実施して、施設一丸となって職員育成に取り組み、研修予定をあらかじめ勤務表に組み入れて、すべてのスタッフが参加できるように企画されています。 また、職員のエチケットマナーが徹底していて、外来者や利用者への接客態度は、すぐれてよい感じを与えています。日頃の研修の成果の一つの現れであると思います。</p> <p>2) 地域への情報公開、地域への貢献 前回の第三者評価受診当時に比べて、地域社会との関わりが大きく発展しています。情報発信、合同イベントの開催、施設の地域開放ともに進展して地域の重要な施設となっていました。新たに居宅介護支援事業及び訪問介護事業を手がけて地域へ出掛けていく事業展開をしておられ、施設の地域への貢献度が高まっています。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>1) パソコン閲覧・データ管理の工夫 各種の記録やデータやマニュアル等はパソコンに保存され、また日々活用されていますが、その時に見たい画面のパソコン内の保存場所がすぐにわからない状況がありました。情報の共有化やデータ管理上の意味でも、取扱いルールや、保存場所の一覧などの工夫が必要かと思われます。</p> <p>2) 各ユニットの個性化の追求 利用者(入居者)8名から10名で構成されるユニットが12ありますが、それぞれの入居者の生活感やその人の生活歴の応じたしつらえなどを、もう少し前面に出すように取り組まれたほうが、生活施設としての親しみやすさや居心地のよさが醸し出されるのではないのでしょうか。各フロアは清潔に整頓されて広いスペースがありますが、反面ややさびしい印象を受けました。</p> <p>3) 個人評価制度の導入 今年度より職員育成のため個人評価制度を導入されたことは有意義で重要であると考えます。ただ、今年度からの導入でまだ十分定着していない様子で、どの職員がどの基準によって、どのように評価されたのか、見えにくい状況がありました。管理者自身の評価も同様にあるとのことですが、職員採用、育成、事業展開とリンクさせた形で、今後のこの制度を充実させ、効果的に活用されることが望まれます。</p>

<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1)パソコン閲覧・データ管理の工夫 パソコン内のデータ管理は、一定の権限のある人が担当して、各種の記録や資料がどこに保存されているか一覧表を整備したり、また内容によってはペーパーとの併用により、すみやかに記録を見られるようにして、確実な保管・整理をされることが望まれます。</p> <p>2)各ユニットの個性化の追求 施設の利用者は「お客様」ではありますが、同時にその生活の主体者自身ですので、利用者自身が生活を作っていく方向で、その人の職業歴や生活歴、趣味など個性と経験などを活かした援助と、生活空間づくりをユニット毎に工夫されるといいのではないのでしょうか。</p> <p>3)個人評価制度の導入 貴施設は、職員採用から新人研修、育成にわたって、かなり多くのエネルギーを注いで優秀な人材を確保・育成する努力をしておられます。反面、様々な研修やシステムの中で、職員が必要以上に緊張しないように、柔軟な面も合わせて、個人評価制度がより有効に機能することを期待致します。</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)

※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

評価結果対比シート

事業所番号	2670500350
事業所名	特別養護老人ホーム ビハーラ十条
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、介護予防短期入所生活介護、 居宅介護支援
訪問調査実施日	平成26年1月31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）及び事業所の職員全員が、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)		全職員を対象に、職員会議を勤務の都合上3日に分けて実施し、理念や事業方針・計画を説明し周知しておられます。パート職員の参加も促し、ビデオにて別途に会議の様態を学べるようにされています。また家族会の会合においても事業報告・経過を説明されています。法人組織としては、常務理事室が施設内に確保されて執務されています。			
	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)		各委員会、並びに12の各ユニット毎に計画を立てて、半期ごとに見直しをされています。施設全体としても、「地域との共生」を重点課題に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、いつでも職員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)		今年度より職員の個人評価制度を導入して、上司に対しても、多面的に職員の意見を反映できるように試みておられます。正職員の個々の評価は賞与に反映されることですので、事業所としては、この新しいシステムの今後の推移が、人事政策の重要なポイントであると思われませんが、まだ導入されて期間が短いめか、透明性の点など、第三者に見えにくいようでしたので、今後の充実を期待致します。			

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)		月2回の運営会議にて、職員の現況を把握し、資格取得のための支援策を検討しておられます。また、外部アドバイザーや役職者による新人研修、OJT研修として3ヶ月間のマンツーマンの個別指導など積極的に取り組んでおられます。実習生受け入れも担当者を定めて、年間のべ200名以上受け入れられています。		
		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、職員の労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	職員の業務上の悩みやストレスを解消するために、具体的な取り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。	A	A
		(評価機関コメント)		育児休暇・介護休暇の実績もあり、有給休暇管理、超過勤務管理も適正にされています。外部のスーパーバイザーが定期来所して、職員の相談を受け入れられます。また、職員満足度調査を実施して、福利厚生委員会にて調査結果を検討されています。		
(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。	B	B
		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)		地域向けの機関紙を発行し、地域交流センター(1階)を住民に開放して地域に施設を資源資源として還元しておられます。また、施設が新千本ネットワーク、南区認知症あんしんサポートネットワークに参画して、重要な役割を果たしておられますが、更に発展させていく可能性があると思われます。		

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
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)		パンフレット、広報紙、ホームページなどを有効に活用して、情報発信しておられます。パソコンの動画で、職員が次々に歌って登場して施設紹介をしておられる作品は好評です。		
(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)		ユニット型特養の利用料の説明は当然ながら、法定後見人の利用についての紹介等もしておられます。		

(3) 個別計画に応じた計画作成				
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	定期的及び必要に応じて、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)		個別のアセスメント、個別支援計画の策定・更新・見直し、カンファレンス等は適正に実施されています。家族の意向も、面会時や文書等で把握するように努めておられます。		
(4) 関係者との連携				
多職種協働	21	利用者のかかっている医師をはじめ、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)		入院された利用者の状況把握や、退院時カンファレンス、長期入院者の退所後のフォローや、再入所・優先入所等に配慮しておられます。		
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、職員に活用されている。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、利用者の家族等との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		パソコン共有ファイルに、各種マニュアルが整備されています。各会議記録や、利用者情報もパソコン管理されていますが、求める画面をすみやかに確認できない状況がありました。パソコン内のデータ管理、情報の共有化の工夫が求められます。家族には利用者の近況状況を面会時など月1回報告されています。		
(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、職員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)		感染防止委員会にて、各種の感染症予防対策を検討・周知されています。感染症に関しては、施設の協力病院と合同の勉強会も実施されていました。		
(7) 危機管理				
事故・緊急時の対応	28	事故や緊急時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
災害発生時の対応	30	災害発生時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
(評価機関コメント)		近隣の団地と隣接する老人保健施設と、本施設と合同で防災協定を結び、合同訓練を実施されています。		

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
IV利用者保護の観点						
(1) 利用者保護						
		人権等の尊重	31	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	32	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	33	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)		個室利用は当然ながら、入浴も個人浴槽にて対応されています。入所検討委員会を月に2回、医師も含めて実施されています。		
(2) 意見・要望・苦情への対応						
		意見・要望・苦情の受付	34	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	35	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	36	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)		家族へのアンケートや、満足度調査を実施されています。ホールにご意見等貼り出されています。現在、京都市より、介護相談員が2名定期的に来園しておられます。		
(3) 質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	37	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	38	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職員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	39	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)		法人に、内部監査委員会を設置して、居宅支援事業所を含めて自己評価等の検討をしておられます。		