

## アドバイス・レポート

平成 24 年 4 月 2 日

平成 24 年 1 月 2 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静原寮）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)組織運営の取り組み 「利用者の尊厳保持」を理念として掲げ、職員全員がその意味を理解し実現のために取り組んでおられます。又、理念実現のための目標設定も職員全員にアンケート調査を実施して行う等、職員の意見が反映する取り組みをされています。</p> <p>2)労働環境改善への取り組み 有給休暇とは別に連続した5日間の特別休暇制度があり、それを優先して勤務表を作成するなど、職員の心身の負担軽減や労働意欲を高める取り組みをされ、労働環境の改善を進めることによって利用者の方へのより良いサービスの提供が保障されるような仕組みがあります。</p> <p>3)個別状況に応じた計画策定及び他職種連携 入所時に利用者の意向を聞き取り、各職種が連携して個別援助計画策定のプロセスが確立されていました。担当者会議においても利用者・家族が参加されていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1)事業計画の策定 単年度の事業計画は職員の意見を反映した計画になっていますが、法人（施設）が目指す中長期ビジョンが言葉上では有りましたが、文章化して職員の意識の統一や方向性を共有化することが必要と思います。</p> <p>2)利用者の苦情や意向を聞き出しやすい環境づくり 利用者アンケートや利用者との情報交換が定期的に行われていないとのことでした。利用者の何気ない一言がケアを考える契機となりますので、日々の小さな苦情や意向に耳を傾けられる環境づくりがもう少しあればと思います。</p> <p>3)個人情報、プライバシー保護の取り組み 4つの食堂の内、一つの食堂で利用者の個人名が書かれた食事形態の一覧表が貼り出されていました。職員が間違えないための取り組みかと思われそうですが、利用者への正確なサービスの提供と個人情報の保護の取り組みの両立について検討の必要性があると思います。</p>

## 具体的なアドバイス

**1) 事業計画の策定**

30年以上の歴史があり安定した施設運営をされているゆえに、激動する介護業界の中、利用者やスタッフにとっても施設や法人の方向性が見える中長期計画の作成が望まれます。言葉では十分に窺えますので、文章化して職員会議等で全職員に周知されてはいかがでしょうか。そのために、上半期・下半期の事業計画と見直しを含めて全体の職員が集まる会議を開催されることも検討されたらいかがでしょうか。そのことによって、スタッフの目線がユニットを越えて施設全体に広がるような契機ともなりうると思います。

**2) 利用者の苦情や意向を聞き出しやすい環境づくり**

利用者の満足度調査を今年度から始められておられますが、その調査結果の分析方法等については利用者のサービスの質の向上をさらに進める視点から検討されてはいかがでしょうか。又、その過程を通じて職員が関わる中で日々のサービスの提供内容を振り返ることができるような内容の検討も必要かと思われまます。さらに、その内容を広報誌等で家族や地域の方に開示することによって、施設・家族・地域が一体となった、より質の高いサービスの提供に繋がると思います。

**3) 個人情報、プライバシー保護の取り組み**

プライバシー保護も含めて個人情報の取扱いはますます厳しくなっています。個人情報やプライバシーの保護の内容や範囲等について職員会議や研修等の機会に検討し、職員間での意識の共有化や「利用者の尊厳保持」につながるような取り組みをされてはいかがでしょうか。

**4) その他**

全体として自己評価が少し低すぎるように思われます。謙虚さを大事にしながら、実践していることに自信をもって外部にアピールすることも職員のモチベーションの向上に繋がると思われますのでご検討ください。

※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	2670600150
事業所名	特別養護老人ホーム静原寮
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
訪問調査実施日	平成24年1月20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。	B	B
		(評価機関コメント)		各職種の主任及びユニットリーダーが参加している職員会議で理念・運営方針の周知がされていました。施設全体の目標設定を全職員にアンケートを取って行っておられ、決定のプロセスに職員が参加されていることがうかがえました。		
		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。	B	B
		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)		各職種毎に毎年の目標を設定し、半年毎に見直しをされていました。ただ、中長期計画は今後検討されるということですが、激動する介護情勢の中で職員や利用者にとって施設の方向性を明確にされることをお勧め致します。		
<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。	B	B
		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)		管理者が主任会議に必ず出席されるとともに、一年に一回、全職員と個別面談を実施され、施設の実情の把握や意見収集を図っておられました。		

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。	B	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。	A	A
		(評価機関コメント)	介護福祉士が6割以上と高い配置の中、資格取得にむけて、情報提供及び業務時間内での講習参加に配慮する等の取り組みを行っておられました。又、外部研修にも積極的に参加されていますので、今後は施設内での伝達研修等の充実を検討されたいかがでしょうか。			
<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。	B	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)	産業医を確保し、職員の健康管理を行うとともに、連続した5日間の特別休暇が全ての職員が取得できるような仕組みがありました。又、バス通勤者の送迎支援を行う等の働きやすい職場環境の整備が図られていました。			
		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)	地域の行事やまつり等に参加するとともに、地域団体である「NPO法人洛北静原の会」に加入して地域活動に積極的に参加されていました。			

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)	施設の概要が分かりやすいホームページを開設するとともにパンフレット等が整備され、施設の様子について情報を発信されているとともに、見学等にも随時対応されていました。			
<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)	サービス開始前には重要事項説明書で分かりやすく説明され同意を得られていました。又、成年後見制度についても必要な方には説明をして、相談があれば随時対応をされていました。			

(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。	B	B
(評価機関コメント)	入所時に利用者や家族の意向を聞き取り、各職種が連携して個別援助計画を策定するプロセスが確立されていました。サービス担当者会議には少ないですが利用者・家族も参加されていました。モニタリングについては、チェックのみの記録になり、今後の課題として意識されていました。			
(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。	B	A
(評価機関コメント)	利用者の入退院の連絡調整が行われ、常勤医師や機能訓練指導員等とともにすぐに相談できる体制が確保されています。又、他の関係機関や地域包括支援センターとの連携も密に図られていました。			
(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。	B	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)	職員間での情報の共有はパソコンソフトや連絡ノートを活用されていました。家族との情報交換は面会時等にされていますが、面会困難な家族との情報提供の方法等については工夫が必要と思われます。			
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)	感染症の対策及び予防、蔓延予防に関するマニュアルは整備されていました。施設内の清掃も業者に委託し、物品等も整理・整頓されており、臭い対策もオゾン脱臭機を設置する等、衛生管理に積極的に取り組んでおられました。			
(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)	緊急時の対応マニュアルが作成されており、定期的に訓練も実施されていました。事故に関してはヒヤリハットも含めて、分析シートを活用して事故予防委員会で検討し、再発防止に努めておられました。			

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	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)	「ご利用者の尊厳保持」を施設理念に掲げ、全職員に実践アンケートや施設内研修など施設全体での意識づけに努力されています。今後は、プライバシーの内容や基準について職員間での検討をお勧めします。			
<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。	B	B
		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。	B	A
		(評価機関コメント)	意見箱の設置や利用者アンケートの実施と結果内容が施設内に掲示されていました。又、介護相談員も受け入れが開始され、利用者が相談できる機会を設けるようにされていました。今後は、利用者懇談会等も検討されたいと思います。			
<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。	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)	各職種の主任が集まる会議は毎月開催され、サービスの向上にむけて検討されていました。今後は全体の職員が集まる会議の開催等、スタッフの質の向上等が施設全体で共有される場を検討されてはいかがでしょうか。			