

## アドバイス・レポート

平成25年12月26日

平成25年11月8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 グリーンプラザ博愛苑 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>(通番1 理念の周知と実践)</b> 職員参画のもとで策定された法人理念「すべてのひとに博愛の心を」は、施設内に掲示されるとともに、広報誌と名刺裏面にも掲載されていました。また、5つの基本方針が示す意味を具体的に検討して職員間で共有し、組織の目指す方向として業務の指標となっていました。</p> <p><b>(通番9 継続的な研修・OJTの実施)</b> 適正な人事管理及び職員の能力向上を図る目的で、専門技能等に着眼した雇用形態の多様化と職群別の人事管理制度を導入されています。人材育成のための研修に力を入れ、「年間研修計画」が整備され、経験や職制に応じた体系的な研修が実施されています。各職員の目標を明確にするとともに、プリセプター制度（一定期間、先輩職員が新人職員をマンツーマンで実践指導する方法）により、現場での気づきを促す仕組みがあります。また、法人が望む人材像やこれらの人材育成の制度について、解りやすい「職員採用案内」を作成されています。</p> <p><b>(通番32 プライバシー等の保護)</b> 基本理念に則って、利用者の尊厳保持を基本方針に明示し、全職員に周知しています。前回の評価で課題として挙げたプライバシー等の保護に対する取り組みについて、数年間積極的に実施されてきました。採用時オリエンテーションでプライバシー研修を実施する、入浴介助マニュアルを作成し、「入浴を考える係」を設置して個別ケアを重視した個別入浴を実施する、脱衣場に仕切りカーテンを設置して入浴の最初から最後まで一人の職員で完結するようにしている、「新・入浴介助スローガン」を職員室に掲示し朝礼時に唱和するなど、これらの取り組みは「人としての尊厳を大切に」という施設の基本方針の実践として、また、目指しておられる「博愛苑の介護」の構築への積極的な取り組みとして高く評価できます。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p><b>(通番3 事業計画等の策定)</b> 各棟で事業計画を検討し、職員参画のもと、特別養護老人ホームの事業計画として整備されています。単年度計画の内容は具体的で、「サービス意向調査」を毎年実施し、その結果を委員会で検討分析して反映させるなど、利用者や家族の思いが大切にされた計画となっています。しかしながら、中長期計画に関しては、経営戦略会議を中心に今後の具体的構想が多角的に検討されているものの、平成23年度に地域密着型介護老人福祉施設が開設して以降、文書化されたものは未整備でした。</p>

## 具体的なアドバイス

社会福祉法人博愛福祉会は、平成10年に設立されて以来、特別養護老人ホームをはじめ、在宅介護支援センター、ケアハウス、デイサービスセンター、ヘルパーステーションなど、高齢者の総合的支援を実施されています。

今回の評価対象となったグリーンプラザ博愛苑は、平成12年3月に京都府舞鶴市郊外の自然豊かな地域に開設された特別養護老人ホームです。「全ての人に等しく愛情をそそぐ集団でありたい」との法人設立当時の思いを込めて、職員参画のもとに策定された基本理念『すべてのひとに博愛の心を』は、5つの基本方針によってさらに具体的な指標として全職員に浸透しています。平成23年9月には、小規模特別養護老人ホームと小規模ケアハウスを併設した地域密着型中規模施設「グリーンパーク愛宕」を開設され、待機者が多数おられる舞鶴市の現状や団塊の世代といわれる方々の高齢化に備え、切れ目のない一貫した介護を実現させる機能の充実に取り組んでこられました。

グリーンプラザ博愛苑は、長期入所者50名を2棟に分け、短期入所者10名のショート棟を含めた3棟で、現在は個別対応に重点を置いたグループケアを実施されています。また、併設したケアハウスでは混合型特定施設サービスが提供され、お元気な方から介護を必要とされる方まで継続して生活できる体制を整備されています。

特に今年度は個別ケアを原則として、利用者一人ひとりの状態の把握と、変化に応じた適切な介護の実施を目指しておられます。具体的には、原則一対一対応でゆったり落ち着いて入浴できる工夫や、個人外出の機会を増やすなど、様々な取り組みを実践しておられます。

居室は4人部屋が主となる構造ですが、広い居室はカーテンで仕切られプライバシーを尊重した個人の生活空間としての工夫が感じられます。展示コーナーや談話室として多目的に使える1階ホール、食堂、訓練室などの共有スペースは広々としていて、窓から緑濃い山並みを臨むことができ、様々なレクリエーションをはじめ、地域の行事や会議の会場としても活用されています。ボランティアや実習生をはじめ地域の方々が訪れる施設を目指す姿勢は、地域に開かれた透明性の高い施設運営として高く評価されます。

法人理事長が地域医療に取り組んでこられた医師で、医療との有機的連携が図られ、地域包括的なサービスが展開されています。この医療との連携は、利用者や家族の安心に繋がるとともに、職員の知識向上やメンタルヘルスにも活かされています。

以下、今回の評価で気が付いたことを記載します。

- ・前回の評価では、中長期計画として平成23年の新設事業を明文化されていましたが、その後の中長期計画については構想を持ちながら文書化されていない、とのことでした。

基本方針の示す意味を詳細まで検討して職員間で共有しておられるので、5つの方針を実現するための中期計画を検討する、また、整備されている委員会を単位とした中期計画など、新設事業以外にも将来を見据えた中長期計画策定の視点は多角的に持っておられると考えます。

まずは次期の介護保険制度改正に向けて経営戦略会議等で検討されているビジョン等を、3～5年後の目標として文書化して明確に示していくことが望まれます。

	<ul style="list-style-type: none"><li>・地域における高齢者の個別の状況に応じた切れ目ない介護を実現してこられた事業展開、地域の実情を踏まえ地域に根ざした施設運営、その現場を担う福祉人材の確保育成について「職員採用案内」作成等の積極的な取り組みなど、今後も地域や舞鶴市、京都府のみならず、全国に向けて発信していかれることを期待いたします。</li></ul>
--	---

※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	2672700164
事業所名	特別養護老人ホーム グリーンプラザ博愛苑
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)	訪問介護、通所介護、特定施設入居者生活介護、 短期入所生活介護、介護予防訪問介護、 介護予防通所介護、介護予防特定施設入居者生活介護、 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25年11月19日
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」

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)		1)職員参画のもとで策定された法人理念「すべてのひとに博愛の心を」は、施設内に掲示されるとともに、広報誌と名刺裏面にも掲載されている。 2)棟会議、主任会議、経営戦略会議等において、重層的に意志決定が行われている。「分掌規程」、「役割基準」が策定され、各職種に必要な能力が明示されている。			
<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。	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		3)単年度の事業計画策定には、毎年実施される「サービス意向調査」の結果が委員会で検討分析され反映されている。中長期の構想については、経営戦略会議を中心に検討されているが、中長期計画として文書化されたものは未整備であった。 4)事業計画に基づき、リーダー会議から棟会議、ワーカー会議を経て課題が明確に設定されている。同様にその達成状況についても定期的に検証する仕組みがある。			
<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組みを行っている。	B	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)		5)介護保険法令等、業務に関連する書籍をロビーに配置し活用している。また必要な法令等はすぐにインターネット検索ができるようにしている。 6)「職務権限規程」、「職務基準書」、「事務決済規程」により管理者の役割と責任が明確にされている。統括施設長ができる限り毎日施設内を巡回して、利用者や職員に声掛けを行うなど、自然な形でリーダーシップが発揮されている。 7)統括施設長は現場を巡回することで状況把握に努め、業務日報をはじめ各種報告書を確認して、具体的な指示を行うことができる体制である。			

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)		8)「人事制度実施要綱」を作成し、人員体制に関する方針が確立されている。法人の目指す方向や必要な人材像が明確にされた「職員採用案内」を作成している。資格取得に対して受験対策講座の実施など積極的な支援体制がある。 9)「年間研修計画」が整備され、経験や職制に応じた体系的な研修が実施されている。人事考課制度により、各職員の目標を明確にするとともに、プリセプター制度(一定期間、先輩職員が新人職員をマンツーマンで実践指導する方法)により現場での気付きを促す仕組みがある。 10)「実習受入マニュアル」を作成して実習受け入れ体制を整備している。また、介護の質の向上を目指し、実習生から感想や意見を積極的に聴きだす取り組みを行っている。		
<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)		11) 超過勤務命令簿・有給休暇管理簿により、就業状況について確認して業務管理されている。また、介護機器の導入により介護負担の軽減が図られている。 12) 協力医療機関の医師が嘱託医として、職員の相談に応じられる体制が整備されている。また、介護部長をスーパーバイザーとして配置している。全職員がソウエルクラブに加入し、職員互助会も運営されている。		
<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)		13) 広報誌を地域に配布し、夏祭りへの近隣住民の参加、神社のお祭りでの子供みこし施設内巡回など、地域との交流を大切にされている。また、老人会「市寿会」による歌や踊りの活動をはじめ、地域ボランティアによる活動が開催され、交流の場になっている。 14) 併設されているケアハウスにおいて、舞鶴市の出前講座が開催されている。市の介護認定審査会に施設長・介護部長が委員として参加されている。また、福祉避難所の指定を受けている。		

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)		15)施設の概要及び理念は、ホームページやパンフレットにわかりやすく工夫して表示され、利用者や家族の視点に立っている。			
<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)		16)重要事項説明書に利用料金が明確に記載され、利用者に説明し同意を得ている。成年後見人制度を活用している入所者があり、パンフレットや関係書籍をロビーに設置している。			
<b>(3)個別状況に応じた計画策定</b>						
	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)		17)入所時の情報提供用紙等を活用したフェイスシートや支援経過記録を基にアセスメントが行われ、定期的に見直しが実施されている。 18)意向調査を行い利用者、家族の希望を尊重して、現在の生活能力の維持向上を意識した目標が明確にされている。 19)医師からの診療情報提供書や入所前のケアプラン等を参考にして、個別援助計画書が策定されている。 20)モニタリングは3ヶ月毎に行われ、ケアマネジャーが6ヶ月毎に個別援助計画の見直しを行っている。			
<b>(4)関係者との連携</b>						
	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)		21)運営推進会議において関係機関との連携を図っている。理事長が地域の医師で、医療との連携体制が確保されている。			
<b>(5)サービスの提供</b>						
	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	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	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)		22)各種介護マニュアルや業務マニュアルが作成されている。実践的な内容にするため、見直しが毎年実施されている。 23)文書取扱規程、個人情報保護規程を策定し、新人研修時に職員に周知されている。パソコンの記録ソフトを活用し、利用者の目標に応じたサービス提供状況が記録されている。 24)パソコンの記録ソフト、各棟の日誌に加えて、緊急を要する事項の連絡帳を併用して、職員間の情報共有を徹底させている。 25)毎月広報紙を家族に送付し、3ヶ月毎に生活の様子などを記入したお便りを写真を添えて送付している。年2回の家族会も情報交換の機会として活用されている。			

(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)		26)「感染対策指針」を作成して、感染症対策研修が年2回行われている。感染対策委員会を組織して感染症の予防や対策に取り組んでいる。 27)専任ハウスキーパーを設置して業務リストを作成し衛生管理が行われている。またオゾン脱臭機の設置、換気の徹底により臭気対策を行っている。		
(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
事故の再発防止等	30	災害時における対応等を定めたマニュアルがあり、年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)		28)緊急時対応マニュアルを作成し、「介護事故対策セミナー」等の職員研修が実施されている。また、消防署と連携した訓練や自衛消防訓練も実施されている。 29)事故が発生した場合は事故報告書を作成し、家族、関係者に説明している。事故防止対策委員会を設置して、事故原因と今後の再発防止策を検討し、職員間で共有するため申し送りノートに記載している。 30)災害時、地域の拠点となる福祉避難所の指定を受けており、非常災害備品と食料の備蓄を行っている。消防訓練、避難、通報訓練、夜間想定訓練等が実施されている。		

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	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)		<p>31) 基本理念に則って利用者の尊厳保持を基本方針に明示している。身体拘束検討委員会を設置し、職員研修を行うほか「拘束を無くす為の3つの目標」を職員室内に掲示し、朝礼で唱和して意識付けている。年に一度身体拘束に関わるテーマを決め職員にアンケートを取り、「何が拘束にあたるのか」の認識を周知徹底するための方策として積極的に取り組んでいる。</p> <p>32) 新採用オリエンテーションでプライバシー研修を実施している。入浴介助マニュアルを作成し、「入浴を考える係」を設置して個別ケアを重視した個別入浴が実施されている。「新・入浴介助スローガン」を職員室内壁に掲示し、朝礼時に唱和している。</p> <p>33) 地域の従来型特別養護老人ホーム4施設が共通の入所申し込み基準を用い、第三者委員や市職員等で構成される入所検討委員会を開催して公平・公正に入所検討が行われている。</p>			
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
	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)		<p>34) 利用者の意向を積極的に把握する姿勢があり、「ご意見箱」設置、相談員と利用者の個別面談、年2回の家族懇談会開催、介護相談員受け入れ等、窓口を複数設置している。</p> <p>35) 「相談苦情対応マニュアル」を作成し、相談苦情対応委員会で報告書作成して、その内容は1階ロビーに提示されると共に広報誌にも掲載している。</p> <p>36) 第三者委員や公的機関の相談窓口の案内を重要事項説明書に記載すると共に、ロビーにポスターを掲示している。また、舞鶴市の介護相談員を定期的に受け入れている。</p>			
<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	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	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。	B	A	
	(評価機関コメント)		<p>37) サービス意向調査を毎年行い、相談苦情対応委員会で改善事項の検証、協議を行い、調査結果を報告している。</p> <p>38) 検討体制として管理者、介護、看護、栄養等他職種で構成する相談苦情対応委員会が設置され、様々な視点から検証している。</p> <p>39) 第三者評価を定期的に受診している。毎月の各会議において定期的に運営状況、経営状況を報告し協議している。</p>			