

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 21 年 3 月 12 日

平成 20 年 12 月 15 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ももやま）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><b>1) 施設の理念に基づいた生きた事業運営</b>  「ひとり暮らしの安心を支える」「老人ホームを新しい住居(すまい)に」「すべての世代の広場に」というわかりやすい理念のもとに、地域サテライト事業を展開され、また施設内でも併設の児童館との交流や地域交流スペースを活用して日常的に子どもや地域との交流の場を持たれ、施設の中の「普通の暮らし」の実現に取り組まれるなど、組織の隅々まで生きた理念に基づいた組織運営をしておられることが感じられました。</p> <p><b>2) スタッフ間のコミュニケーションと施設の雰囲気</b>  リーダーとスタッフの連携がよくとれていていい関係を作っておられました。またスタッフ間のコミュニケーションも非常によくとれていて、日常の様々な相談がスタッフ間でよく話し合われ、その中で悩みや不安も解消しておられました。このことが、それぞれのユニットでのスタッフのチームワークにつながっていることが、スタッフへのヒアリングで強く感じられました。施設にもご入居者の様子にも落ち着いた雰囲気が感じられましたが、スタッフ間のいいコミュニケーションに支えられていると思いました。</p> <p><b>3) 施設全体での催しへの自然な取り組み</b>  誕生会や、すしバーといった施設全体での催しにも取り組み、ご入居者も楽しみにされていることをご入居者の面談で確認いたしました。ユニットケア、個別ケアの形にとらわれず、住まいとしてのユニットケアの日常性と施設そのものの非日常性をうまく融合させ、ご入居者の望む暮らしの形を作るケアを実践しておられると思いました。</p>
------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>1) 居住環境の工夫</b> 以前に個人の居場所としてしつらえて今は使用していないスペースがそのままにされていたり、使われない家具類がユニットに放置されて廊下が物置のように使われているなど、居住空間としてのしつらえへの配慮が必要とされました。また、居住スペースにパソコンが置かれていたり、一時的なものであったかもしれませんが、見学時に感じられた臭気も居住性を損なっているように思われました。</p> <p><b>2) 業務の標準化</b> 業務マニュアルは整備されており、またケアプランの実践やケアサービスの提供の中でのケアの見直しを常に行っておられ、パソコンシステムを使っての情報共有もよく行われておられますが、見直しの結果をマニュアルへ反映させ、スタッフの業務の標準を提供する取り組みが十分されていないように思われました。</p> <p><b>3) 研修について</b> プライバシーに関する研修は、直接その内容のものとしては未実施でした。また、事故予防や事故対応について、介護事故など部分的に意識した研修は実施しておられますが、発生が想定される様々な事故類型に応じた研修や訓練を検討・実施していく必要があるのではないかと思います。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1) 居住空間について</b> ケアサービスの一環としての居住空間の整備という観点から、家具類の整理や居場所の見直しなど、改めて居住環境の評価・検討を行い、現在ユニットで生活されている方にとっての居心地のよい生活空間の創出や施設環境の整備をすすめられてはいかがでしょうか。</p> <p><b>2) 業務の標準化</b> 個々のケアの提供場面毎の情報共有や、ケアプランの整備はよく行っておられます。その中で集約された情報を整理して業務マニュアルに反映させ、スタッフにとって見やすい業務の標準を提供するツールとして活用する工夫をされてはいかがでしょうか。ケアプランに基づくケアの提供を通して施設の中で確立されてきた標準的な業務類型をスタッフの基本業務として業務マニュアルに取り込み、標準化した業務内容を順次ケアプランから外していくことで、ケアプランの内容が一層絞り込まれ、ケアプランに基づいて提供されるケアの目標が明確になるのではないのでしょうか。</p> <p><b>3) 研修の工夫</b> それぞれのケアの場面ではプライバシーに配慮されていますが、プライバシーを尊重する理由やプライバシーと個人情報保護の違いを明確にした研修を企画されてはいかがでしょうか。また、事故対応については、心身、財物、情報等の、それぞれ侵害される利益について、予想される事故類型ごとの訓練・研修を検討されてはいかがでしょうか。</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	2670900444
事業所名	特別養護老人ホーム ももやま
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)	
訪問調査実施日	平成20年12月29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)		わかりやすい理念に基づき、ももやま全体に理念がいきわたった事業運営を行っておられました。また、施設内でも、併設の児童館や地域交流スペースの機能を活かして、子供や地域との交流をよく実践しておられます。			
<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。	B	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)		法人、施設で事業計画に基づいて事業を展開し、適切に計画の評価、見直しを行っておられます。			
<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	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。	B	B	
	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)		法人のマニュアルの中で法令順守について徹底しておられます。			

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>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)		入職時面接でケアに対する価値観やチームケアに対する考え方をレポートに書いてもらって確認する取り組みを行っておられます。		
<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	A
		(評価機関コメント)		施設内での職員間のコミュニケーションが非常に良く、ストレス対応にも有効に機能しているように感じられました。		
<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。	B	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。	B	A
		(評価機関コメント)		ももやまの理念に基づいて、地域との交流をよく図っておられます。		

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)		わかりやすいパンフレットや、見学者にパワーポイントなどパソコンによる説明を工夫されるなど、施設情報を提供する方法に工夫をしておられました。		
<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)		サービス内容を分かりやすく簡潔に文書化し説明を行っておられます。		

(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。	B	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)		施設サービスを提供する上で必要なケアプランは丁寧に作成・実施され、作成や見直しの過程で利用者や家族とよくコミュニケーションをとって意向を反映させる関わりをしておられます。		
(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。	B	A
(評価機関コメント)		施設サービスを提供する上で必要な関係者との連携をよくとられています。		
(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。	B	A
(評価機関コメント)		業務マニュアルは整備され、ケアの提供状況や提供方法について、細かく確認し共有化を図っておられます。検討の成果を標準業務としてマニュアル化し、スタッフにわかりやすいサービス提供上の手引きにまとめられてはいかがでしょうか。		
(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。	B	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。	B	B
(評価機関コメント)		一時的なものかもしれませんが施設見学の際、廊下で若干臭気の気になる部分がありました。居住環境を考える上で排泄介助時等の臭気対策を改めて確認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)		マニュアル整備などによる事故対応や、発生した事故を分析し検討する体制はよくとっておられます。事故の内容を検討し、発生が想定される事故類型ごとの研修・訓練を検討されると、更に事故や危機管理に対するスタッフの意識化にもつながる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。	B	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)		人権やプライバシーによく配慮してサービスを提供しておられました。プライバシーについては、特にテーマを取り出して勉強会や研修会を企画されてはいかががでしょうか。		
<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。	B	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	B
		(評価機関コメント)		要望・苦情への対応状況は、当事者には公開されていますが、一般向けには公開されていませんでした。プライバシーに配慮しながら要望・苦情への施設としての対応状況を第三者にも知らせる工夫を検討されてはいかががでしょうか。		
<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。	C	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。	B	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)		日常のやり取りやカンファレンスを通して利用者の意向や満足度を確認しておられますが、全体的な満足度調査を実施しておられませんでした。施設の自己評価は、マネージャー等中心メンバーで行い、結果を他の職員で確認する方法をとっておられましたが、評価内容をスタッフによく周知したうえでスタッフ自身による自己評価もとられてはいかががでしょうか。		