アドバイス・レポート

平成 20年 12月 26日

平成 20年 10月 1日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいたハナマダン洛北につきましては、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

特に良かった点とその理由(※)	・ 長年異郷の地で言葉に尽くせない辛酸をなめて暮らしてきた在日コリアンが、高齢期を迎え、認知症もあるなかで、良かったと思える最期を迎えてほしいという強い願いから法人が発足しており、民族文化と習慣を中心に介護が実施されており、利用者にとってはなくてはならないライフラインである。 ・ 法人として小・中・高校・大学において、在日コリアンへの理解を求める講演会を繰り返しおこなっており、そのなかから、見学者が後を絶たず、年間数百人になる。見学者を迎えることによって、生きる希望をなくしていた利用者が、「こんな私でも生きていいのやな」と、明るさを取り戻している。 ・ 事業所内は会話は当然として、レクリエーションも食事もバイリンガルであり、利用者は生き生きとしている。職員も事業所の存在の意義に共鳴し、明るく、仲良く、生き生きと働いている。
特に改善が望まれる点とその理由(※)	・ 会議は適切に実施されているが、その記録を詳細に残すことが課題である。 ・ 利用者のケース記録には、介護計画に沿って記録することが望まれる。
具体的なアドバイス	・ 通所会議には、事業所の運営、利用者のカンファレンス、研修、勉強会等々、多くの議題が課せられている。参加できなかった人もあり、また事業所の総体として力を蓄積していくためにも、会議録には意見も含めて詳細に記録することが求められる。 ・ 利用者のケース記録は介護計画の項目に沿って、実施したときの観察、利用者の発言、職員の考察等を記入し、介護計画の評価につながるようにすることが望まれる。

※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	2670500327
事業所名	ハナマダン洛北
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	予防通所介護
訪問調査実施日	平成20年11月5日
評価機関名	(社)京都ボランティア協会

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	B
	(評価機関コメント)			「共に支えあう」は、NPO法人京都コリアン生活支援センターエルファを立ち上げたときの強い思いであり、それが理念として、職員は名札の裏に明記し、常に業務に生かしている。事業所内にもハンゲルと日本語のバイリンガルで理念を書き、掲示している。利用者や家族も周知している。 法人の総会、理事会は適切に開催され、記録が残されている。 当事業所の職員は通所会議⇒管理責任者会議⇒事務局会議⇒理事会という流れで、法人の運営ならびに事業所の運営に意見を反映させることができる。それぞれの会議における課題を明文化することが求められる。		
(2)計画の策定						
	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	B
	(評価機関コメント)			職員の待遇についての課題が浮上し、就業規則を改定し、明文化されていなかった事項（特別休暇、有給休暇等）を改善している。 現在の最大の課題は利用申込が増加し、待機者があること、利用者の認知症の進行や高齢化等であり、検討中である。こういった課題は上記の一連の会議を通して検討されており、各年度計画が策定されている。 長期計画の策定と、課題を各事業所や各職種等に落とし込んで、きめ細かい検討をすること、それを記録に残すことが望まれる。		

(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組みを行っている。	A	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)		介護保険法を初めとして個人情報保護法、高齢者虐待防止法、成年後見制度等々、関連する法令に関して、管理者や職員は外部研修に参加し、事業所内でも職員研修を繰り返し、周知徹底を図っている。 業務分掌規程や組織図が作成され、事業所内に掲示し、周知を図るとともに、管理者は朝夕のミーティング等を通じて、常に職員への責任とリーダーシップを発揮している。職員からの信頼感も厚い。理事長や管理責任者は事業所に来訪し、利用者や職員と交流を図っている。緊急時の対応も適切である。遵守すべき法令のリスタップをはかり、意識を高めることが期待される。		

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
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	B
		(評価機関コメント)		法人内では体系的に研修計画が定められ、実施されると同時に、当事業所内の研修計画が立てられ、地道に実行されている。外部研修に関しては職員に情報を提供し、自発的な受講を促すと同時に管理者が必要と考えたテーマには積極的に派遣している。受講した職員は、レポートを残し、事業所内の勉強会において報告している。 日常業務のなかでは管理者のみならず職員同士もお互いに意見を言い合い、切磋琢磨している。 実習生受け入れに関してはマニュアルが作成され、指導者の研修が実施されており、積極的に毎年受け入れている。 職員採用にあたっては在日コリアンへの理解が最も重要と考えている。必要な人材に対する基本姿勢と実習生受け入れの基本姿勢の明文化が求められる。 福祉・介護に限らず、年間数百人の見学者があり、きちっとした対応を行っており、利用者にも生きる意欲となり、大きな社会貢献である。		
(2)労働環境の整備						
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		就業規則の改定により、有給休暇の取得を支援している。事業所内にはリフトカーや介護用ベッド、低い床の畳コーナーなどを設置し、職員の負担軽減をはかっている。 職員の声は管理者等が積極的に常に聞くように心がけているほか、心療内科の医師に協力をお願いしている。法人として年に1回一泊旅行が実施されており、当事業所の職員は仲が良く、明るく働いている。事業所は狭く、現在休憩場所はないが、職員の希望があれば設置する予定である。		

(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。	A	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。	B	A
(評価機関コメント)		町内会に加入しており、防災訓練、夏祭り、エルファ祭り、お誕生会等、年に数回は地域の人たちに行事案内をし、参加してもらっている。北区衣笠学区の広報誌『くらしの友』には事業所の情報を毎号掲載している。法人の広報誌『エルファ通信』は利用者や家族だけでなく、来訪者・見学者に配布している。近くにある立命館大学の大学祭には利用者は毎年参加しており、また高麗美術館や外食店にもよくでかけている。 京都市全域についての在日コリアンの状況やニーズについて把握しており、認識している。小・中・高校、大学に対して在日コリアンへの理解と啓発を求める講演会を開催し、聴講者の見学につながっている。北区介護保険事業所協議会に参加しており、在日コリアンの利用者がある事業所の相談に応じており、職員研修の講師をしている。 情報の公表の調査結果を開示することが期待される。		

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
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)		カラー写真が豊かなホームページが開設され、わかりやすい事業所の説明となっている。パンフレットは事業所に置かれ、希望者や見学者に配布される。見学希望者には常時対応しており、突然の見学にも快く応じている。			
(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)		利用に際して利用者や家族に対して日韓のバイリンガルでいねいに説明し、同意を得ている。成年後見制度の利用に関しても支援する用意がある。介護保険制度そのものの説明や、役所への手続きについても支援している。			
(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	B	
	(評価機関コメント)		利用申込により、居宅を訪問し、利用者の家族構成、居住環境、医療情報、看護サマリー、生活歴等々の情報を収集し、アセスメントをおこなうとともに、利用者や家族の意向の聞き取りを行っている。それらの情報をもとに、通所会議において職員の検討により、通所介護計画書が作成され、必要な利用者には機能訓練計画書が作成されている。 サービス担当者会議には利用者や家族、医師、看護師等も参加している。毎月の通所会議において利用者全員のカンファレンスを行い、介護計画の見直しの必要性を検討している。介護計画は具体的で、生きる意欲がでるようなポジティブプランにすることと、ケース記録を介護計画の項目に沿って記録することが求められる。			
(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)	利用者ごとのかかりつけ医を大切に、それぞれと緊密な連携をとっている。入退院時にはカンファレンスに参加している。利用者のケアマネジャーや地域包括支援センターとの連携も適切である。			
(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	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)		プライバシー保護、身体拘束禁止、高齢者虐待防止、感染症予防、事故防止、緊急時対応、行方不明者対応、認知症ケア等々のマニュアルが作成され、通所業務については日課スケジュール、送迎、健康管理、排泄、食事、入浴等のマニュアルが作成されている。さらに一人ひとりの利用者への個別マニュアルが作成されている。管理者はマニュアルに基づいて業務が実施されるように注意を払っている。マニュアルは常に会議において見直しを行っている。 利用者の情報は毎日朝夕のミーティングと毎月の通所会議において職員に共有化され、検討もされている。家族とは送迎時と面会時、電話連絡などで緊密に連絡がとれている。連絡帳にはバイタル、食事、入浴、レクリエーション等を記入している。一人ひとりの利用者のケース記録は介護計画の項目に沿って記録し、そのときの観察と考察を書くことが求められる。		
(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)		感染症対応マニュアル、食中毒マニュアルが作成されており、随時見直しも行われている。感染症については意識が高く、外部研修の受講や事業所内の勉強会が繰り返されている。対応マニュアルの作成や職員研修を行い、感染症（結核）の利用者を受け入れている。事業所内は職員が清掃しており、毎月末にチェックリストにより点検している。		
(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
	(評価機関コメント)		緊急時対応マニュアル、災害時マニュアルが策定され、連絡体制も確立している。災害時には事業所の近くに住む職員が中心となるように要請している。地域の人にも呼びかけて防災訓練を実施しており、また救急救命講習を多くの職員が受講している。事故報告書、ヒヤリハット報告書を残しており、会議でその検討を行い、マニュアルの見直しにも反映している。		

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
IV利用者保護の観点						
(1)利用者保護						
		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)	当事業所は、なによりも在日コリアンの民族文化と生活習慣を尊重することを重視している。身体拘束禁止や高齢者虐待についても職員は常に意識し、繰り返し研修が実施されている。利用者の尊厳の保持、プライバシーの保護等は重要事項説明書に明記され、業務マニュアルに位置づけられている。 トイレ誘導の声かけ、利用者が入浴を待っているときや下着を取り出す時などの、介護の現場でのプライバシーについては特に注意している。利用申込者にはできるだけ利用してもらいたいと考えているが、現在待機者がいる状況である。その中で、なるべく多くの人に利用してもらうために、利用回数に配慮している。

(2)意見・要望・苦情への対応

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。	A	A
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。	B	B
(評価機関コメント)		職員は利用者からじっくり話を聞いており、その中からでてきた声については会議で検討し、改善につなげている。利用者が話しやすい職員が対応するようにしている。 紅葉狩りに行ったとき、来年はお弁当をもって行きたいという希望により改善している。また、一人の利用者が祖国にいる甥の妻と孫に年賀状を送りたいので宛先を書いてほしいという希望で手紙を送ったところ、年明けに返事の手紙と写真が届き、利用者は大粒の涙を出して喜びを表した。それを『エルファ通信』に報告している。		

(3)質の向上に係る取組

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。	B	B
(評価機関コメント)		管理者を初め、職員は何よりも利用者の声を聞くことを中心に業務をしており、毎月の通所会議では、利用者の意見をもとに検討している。昨年は芋掘りに行ったとき、小さな芋をもって帰ったので、今年はずっと大きな芋がいいという意見により改善し、利用者喜んでくれた。 行政の実地指導に関しても職員で検討し、改善を目指している。他の事業所で取り組んでいる内容も参考にしている。第三者評価は今回がはじめての受診である。		