

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 21 年 3 月 12 日

平成 20 年 11 月 26 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ヴィラ向島）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) 法人の施設環境への配慮 入居者の入浴環境改善のために費用をかけて浴室を増築され、またスタッフの記録業務改善のためにパソコンシステムを導入されるなど、利用者・スタッフ双方の介護環境改善に法人として取り組んでおられ、法人自身が介護現場によく配慮されていることが感じられました。このことは、入居者に快適な介護環境を提供するとともに、職員の新たな気付きにもつながり、ケアの質の向上に結び付いていくことと思います。</p> <p>2) 人事考課の充実、職員とのコミュニケーション 何年もかけて人事考課制度を定着させてきておられます。人事考課の個人面接や、施設長による職員面接などで、スタッフと施設側のコミュニケーションがよくとられていて、低い離職率を達成しておられました。</p> <p>3) 介護環境への配慮 タイプの違うリフトを揃えるなど、積極的に介護機器を導入され、スタッフや入居者にとって安全かつ快適な介護環境を整えておられました。また、入居者定員 50 人に対し 3 人の夜勤を配置されるなど、労働環境に対しても配慮されていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 介護サービスを提供する上でのプライバシー等への配慮 新しい浴室は、個浴、中間浴、特浴と各種設けられ様々な介護ニーズに対応できる環境を整えておられましたが、ただ特浴のストレッチャーを 2 台導入して二人の人を同時に洗身と入浴ができる形をとっておられ、プライバシーや羞恥心への配慮という点で課題があるように思いました。今、施設介護でも個浴が一般的になってきていますが、施設への個浴の浸透は流れ作業の介護方法に反省を迫り、また他人に見られず</p>

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>入浴できるという入浴場面でのプライバシーの意識を利用者にも介護する側にも高めてきているように思います。従来では当たり前だった二台のストレッチャーを使つての機械浴での入浴介助の仕方でも検討する時期に来ているように思います。</p> <p>また、たまたまかもしれませんが、トイレのカーテンや居室の戸が開け放しになっているのも気になりました。</p> <p><b>2) フロアの居住環境への配慮</b></p> <p>入居者が一日の大半を過ごされるフロアには、スタッフカウンターの中やフロア全体に視線を遮るものがなく、落ち着いて時間を過ごせるスペースの工夫が必要ではないかと思いました。また、フロアには飾りをしておられましたが、子供っぽいものがあるなど、全体的に大人が一日を過ごす空間として生活感を欠いているように思いました。</p> <p><b>3) 食事の提供方法</b></p> <p>入居の皆様と一緒に昼食を検食させていただきましたが、食事が冷めているように思いました。入居者が楽しみにされている食事の提供方法に工夫の余地があるように思いました。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>1) 入浴介助方法の検討</b></p> <p>入浴設備は最近新しくされ、少しずつ入居者が個浴で入浴されるようになり入居者に喜ばれているとのことでした。個浴を活用し、個浴での介助に必要な用具を整え、また研修によりスタッフの個浴の入浴介助技術を高める取り組みを重ねられれば、より多くの入居者に人に気兼ねせずゆっくり入浴を楽しむ時間を提供することができるのではないのでしょうか。</p> <p><b>2) フロアの居住空間の工夫</b></p> <p>完全に視線を遮らないまでも、廊下やスタッフルームのカウンターの所に簡単なのれんや観葉植物を置くなどして、直接見られないと感じられる工夫をすると、落ち着いた居住空間の演出ができるのではないのでしょうか。また、廊下の椅子の置き方やフロアのベンチやテーブルの置き方などにも工夫して、入居者が一日を過ごせる居場所づくりを検討されてはいかがでしょうか。ほかにも、掲示物やその掲示の仕方を工夫するなど、家庭的な雰囲気の中で時間を過ごせる空間の確保も併せて検討されてはいかがでしょうか。</p> <p><b>3) 食事の配膳の工夫</b></p> <p>保温や保冷のできる配膳車の導入も考えられます。更に汁物やご飯などはフロアへ鍋や釜で提供し、フロアで盛り付けをする方法を検討されてはいかがでしょうか。小グループでのケアも併せて検討し、入居者も一緒に盛り付けをするなど併せて工夫されれば食事の雰囲気もより家庭的になるのではないのでしょうか。</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	2670900121
事業所名	特別養護老人ホームヴィラ向島
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)	なし
訪問調査実施日	平成21年1月22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)		1)「共に生き、笑顔で支えあうくらしづくり」という法人理念に基づき、理念の周知を図り、サービスの提供にあたっておられます。			
<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。	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)		4)事業計画に基づき各職種の課題が明確にされ、各種委員会や会議で、半期ごとに達成状況の確認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)集団指導で示される法令等について責任者が情報収集し、各部委員会で周知を図っておられます。更に各種法令について、内部研修を工夫して実施し、スタッフへの意識化を図られてはいかがでしょうか。			

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>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	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)		9) 接遇マナーの研修は新規採用時に施設で行っておられました。現任の職員へのマナー研修も計画されると尚いいのではないのでしょうか。		
<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。	B	B
		(評価機関コメント)		11) 各室へのリフト設置など、スタッフの身体的負担に配慮した施設作りをしておられます。また、利用者のために新しく増設された入浴設備は、スタッフの負担軽減にもつながるものと思われまます。 12) 施設長による職員面接や人事考課の中で、よくスタッフの意見を聞く機会を設けておられます。		
<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	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	B
		(評価機関コメント)		13) ボランティアは多くないとのことでしたが、各種ボランティアの導入に努められ、サービスを選べるなど提供するサービスの多様化を図られてはいかがでしょうか。 14) 地域包括支援センターとの連携で、虐待事例など地域のニーズの把握を図っておられます。		

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)		15) ホームページの開設や年4回の「ぽっぽ通信」という特養通信を発行して事業所情報を広く外部に発信しておられます。		
<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) 施設のサービス提供上の様々な情報は、契約締結時に相談員より適切に説明し、同意を得ておられます。		

(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	B
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)		18)サービス担当者会議への家族の参加は数名実績があるものの、プランの報告など限定されたものでした。担当者会議が職員間の話し合いの場として持たれていましたが、本人・家族と一緒にプランを作る場と考えて、会議の持ち方などを検討されてはいかがでしょうか。		
(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)		21)入居者が希望される医療機関について一覧表にして確認できるようにしておられます。		
(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。	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)		23)サービス計画に基づくサービス提供の記録について十分にできていないとのことでしたが、パソコンシステムを導入し記録の充実を図る取り組みを始められています。事実として記録化しスタッフ間で実質的に情報共有できるよう意識的に取り組ま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。	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)感染症予防について、委員会や内部研修に積極的に取り組んでおられます。		
(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。	B	B
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)		29)事故が発生した場合、事故報告に基づいてケース検討を行い全職員に周知しておられます。		

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>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。	B	B
		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)	30) 身体拘束に対しては法人で取り組み、委員会活動や内部研修、ケアの工夫などに取り組んでおられます。			
<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	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)	35) 現在は終了されていますが、過去3年間介護相談員を受け入れておられたとのことで、開かれた施設とする施設の姿勢が窺えました。			
<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	C
		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	B
		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)	36) 利用者満足度の把握のためのアンケート調査は実施されていませんが、個別の要望の把握は実施しておられます。			