

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 22 年 1 月 16 日

平成 21 年 7 月 16 日付け第三者評価のお申し込みいただいた介護老人福祉施設 三愛荘 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>・組織体制と計画の策定・課題の設定など</b> 当法人福祉会は、各福祉事業の基本理念「共に生きる」（共存共生）を掲げ、職員の意識改革を目指しています。これを「行動・実践・検証」していくために法人の各種事業の組織体制を明確に確立し、委員会組織を位置づけて様々な会議が開催され、決定へのプロセス・透明性でも良好にて有効的に機能しています。また、事業計画では、介護保険制度や社会の動向から地域密着サービス・認知症対応・予防介護など専門性の高い事業の展開を中長期計画に盛り込み、実践目標を年度別に策定し、方針と理念との整合性を高めています。</p> <p>さらに、各ユニット別に「目標管理ノート」を作成し、課題の設定と見直しを実践。各部署の選抜メンバーによる「戦略会議」（年 4 回）を開催（記録はパソコンにて共有）するなど達成に努力されています。</p> <p><b>・サービスの提供・業務マニュアルの作成</b> 適切な介護サービスを展開する上で、業務マニュアルの整備は不可欠です。施設のあらゆる業務の標準化をめざし、独自のマニュアル作成の取り組みが伺えます。特に、介護の実務として一部カラー写真入りで説明を加え、細部にわたり分かりやすく作成されており、新人職員にも理解される「実務書」となっています。また、見直しは法人研修の一環として行われており、安心して活用できるものとなっています。</p> <p><b>・質の向上に係る検討体制の整備と全職員の積極的な参加</b> ケース会議、各ユニット会議、ユニットリーダー会議、職員会議、リスクマネジメント会議、企画戦略会議など、各種の会議が開催され、現場を重視した観点に立って様々な情報を汲み上げる検討体制ができています。また、質を高める研修会では、正規、非正規を問わず全員参加とし、同じ研修を 3 回～4 回繰り返し、時間内にて実施。また、法人内における他施設との交換実習を 1 週間にわたり実施するなど、法人の機能を活用した横断的な取り組みから、情報収集と質の向上への意欲が伺えます。</p>
-----------------------------	---

	<p><b>・地域との交流・地域への貢献</b></p> <p>在宅部と共同して、公民館にて介護相談会や栄養相談・試食会などを実施されていますが、今回、特に、職員が認知症キャラバンメイト養成講座を受講し、資格を得て、地域「認知症サポーター」300人をつくることを目標に、実施する運びとなっております。高く評価します。</p> <p>今後とも、当施設が持つ専門的な技術や情報を地域に還元する観点から、地域の介護の拠点として、地元にも似合った独自性のある貢献活動の展開を期待します。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>・人材の確保・育成と労働環境の整備について</b></p> <p>運営の基本方針に記されているとおり、質の高い介護サービスを安定的に提供するためには、人材の確保と定着率の高い職場環境を整備する必要があります。今日、福祉施設の人材不足が問われる現状からも、緊急的且つ、重要課題です。特に前年度は離職率が高く、その後現在、非正規職員が正規職員を超え、うち勤続3年未満の介護職員が多い中で、利用者の介護度は上がる傾向にあります。</p> <p>こうした現状を踏まえ、職員にとって魅力ある施設の構築と処遇改善策の取り組みを求めます。また、ユニットケアなど個別性の高いサービスの展開に伴うストレス管理や第三者によるメンタルヘルスケアにも配慮が必要と考えます。また、研修計画に基づく人材育成の研修や個人別の段階的な研修の振り返りも必要かと存じます。</p> <p><b>・個別状況に応じた計画の策定について</b></p> <p>個別援助計画において、利用者や家族に対しサービス内容にかかる同意を得ておられますが、個別援助計画の策定にあたって、サービス担当者会議への利用者（本人）及び家族の参加がありません。</p> <p>利用者側とのコミュニケーションなどをおして満足度につながる取り組みとして実施されたい。</p> <p><b>・利用者保護の観点から</b></p> <p>理念でもある「人間の尊厳」に係るマニュアルが整備され、研修も行われていますが、利用者に対して「身体拘束ゼロ」を宣言し、契約書の中でも基本方針として明確に提唱されるよう望みます。（運営規定第10条：身体拘束等における対応方法とある）</p> <p>現在、準ユニットケアへの取り組みが試行実施中ですが、日々の過ごし方や個々の居場所など、本来の目的であり利点とするプライバシー保護の対応が見えにくい状況にあります。更なる検討を期待します。</p>

具体的なアドバイス	<p>・ <b>人材の確保について</b>：①本部と人事権のあり方を協議 ②有資格者や実務経験者を優先的に採用 ③地元、在住者の採用 ④地元、実習生の受け入れ ⑤ボランティアの受け入れの拡大などは、人材確保と定着率の向上への対策事例かと思われます。</p> <p>・ <b>サービス担当者会議</b>：本人・家族が参加できる方法として、家庭訪問による打ち合わせ会議を実施する方法も試みては如何でしょうか。</p> <p>・ <b>人権・プライバシー保護など</b>：利用者に対するプライバシー事項を明確にするため、様々な業務の中からプライバシーに係るきめ細かな行為をまとめた「プライバシーマニュアル」を作成しては如何でしょうか。</p> <p>・ <b>掲示物と位置づけ</b>：車いすの利用者が大半を占める状況の中で、利用者の目線の高さに合わせ、生活感のある展示の検討を望みます。</p> <p>・ <b>ユニットケアの取り組み</b>：1ユニットを生活グループと位置づけるための食堂の仕切り方法、廊下を活用した生活の取り組み、グループを意識した表示と飾り付けなど、平成23年度の準ユニット化転換目標に期待いたします。</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	26700600109
事業所名	三愛荘
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)	通所介護
訪問調査実施日	平成21年12月9日
評価機関名	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
<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。	B	B	
	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)		基本理念「共に生きる」(共存・共生)を掲げ、各部署に表示して職員への理解と反映に努め、意識改革を目指している。利用者・家族・地域にも拡大していきたい。組織体制が確立し、会議の設置・開催も履行され決定へ。現場を重視し、報告・検証、調整の位置づけにより透明性の高い運営である。			
<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。	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)		介護保険制度改革、2015年問題などに対応し、専門性の高い事業の展開に向けた中長期計画を掲げて方針を盛り込み理念との整合も高い。ユニット別に「目標管理ノート」にて課題の設定と見直しを実践。各部署の選抜メンバーによる戦略会議の記録はPCにて管理し、達成に取り組んでいる。			
<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	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)		遵守すべき事項は各部署のPCにて明文化されているが現場優先により、努力義務となる。管理者の行動・予定等は全てPCにありオープンのため、職員との連携や緊急時も可能にしている。また、PCによる状況確認のほか朝礼、巡回訪問、各種会議の出席など情報収集と指示に努めている。			

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>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。	B	B
		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。	B	B
		(評価機関コメント)	人材確保を基本方針とするも現況は厳しく、有資格・実務経験者優先や資格取得助成(10万円限度)ほか研修による人材育成に努めている(正規26名・非30名、うち3年未満31名)。人事権は本部にあり非正規のみ当施設で、が課題かも。定着性を求め地元の実習生受け入れて人材を確保する。			
<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。	B	B
		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環境を整備している。	B	B
		(評価機関コメント)	希望休暇は月2回可能、超勤月6～7時間あり、休憩場所は狭く、充分ではない。現状を察知し、突然の休暇は難しい。H21年に1単位が増えて5ユニットになり、更に責任度も高く、負担も増加傾向である。ユニットリーダーとの交換の一とはあるが、第3者(外部)によるメンタルヘルスケアが必要では。			
<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。	A	A
		(評価機関コメント)	広報紙は行政や家族に配布しHPIにも掲載されているが、さらに、地域に向けての広報活動と地元似合った独自性のある取り組みを期待したい。昨年より公民館にて介護体操・相談・試食会などを実施。今後認知章キャラバンメイトを養成し、サポーター300人を目指す活動を実施する予定。			

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)	利用者に対してのサービス選択情報は、パンフレットやホームページなどに掲載されており、入所希望者への見学、問い合わせ等の対応は十分に実施されている。			
<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。	B	A
		(評価機関コメント)	介護サービスの利用にあたって利用者とその家族に対し、重要事項説明書により内容・利用料金・保険外サービス料金など、具体的、且つ、わかりやすく作成され、説明と同意が得られている。			

(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ううえでアセスメントを行っている。	B	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	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		事業所独自のアセスメント様式によりほのぼのの介護システムにて管理されており、緊急時対応も可能。計画の策定・決定にあたり、本人・家族の希望する情報には努めるも、担当者会議への参加はなく、合議による計画決定迄には至っていない。見直し期間を6か月から3か月の基準には如何か。		
(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。	B	A
(評価機関コメント)		利用者の主治医、施設の嘱託医、病院、居宅、保険所、行政など、それぞれ必要、且つ、有効的な連携を確保し、きちっと実施されている。		
(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。	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。	B	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)		業務マニュアルが事業所独自に写真をつけて作成するなど、活用しやすく工夫され高く評価します。ほのぼののシステムによる管理のもとで共有し、支援内容は、ユニット会議、ケアカンファレンスにて二重チェックが実施されている。記録の保管、廃棄等の規定を事業所内で設けてはどうか。		
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	B
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)		感染症対策では、各種研習はもとより、特に新型インフルエンザ対策に力を注ぎ、ホールに大型加湿器を、各居室には湿度計を備えているが「適切な湿度管理」に対する認識を高めると共に、使用済みと未使用品の収納管理の徹底を。臭気対策は、全巻オゾン管理構造にて臭気なく清潔感が高い。		
(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。	B	B
(評価機関コメント)		緊急連絡網を見直して整備し、災害時における訓練を毎月実施。更に、夜間を想定した訓練も行うなど危機管理に万全を期している。事故に対するマニュアルや報告書はあるが、更に「事故報告書」の様式には対応の経過や改善策、家族への説明など最終対応までの記載について再検討を要す。		

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。	B	B
		(評価機関コメント)		契約書で身体拘束については、やむえない場合・・・ではなく、「身体拘束ゼロ」を先ず、施設方針として提唱・明記を望む。現在、準ユニットケアへの取り組み中のためか、日々の過ごし方や個々の居場所など利点とするプライバシー対応が見えにくい。入所決定に関する入所基準書の作成は如何か。		
<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	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。	A	A
		(評価機関コメント)		施設に対する利用者や家族の声は、貴重な「宝もの」と認識し、その内容や解決への対応を公開しては如何でしょうか。声の箱の設置場所を検討し、苦情・要望を引き出す工夫を期待したい。施設内の掲示物は、利用者の視線の高さに合わせ、生活感のある展示の検討を望む。		
<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	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	A
		(評価機関コメント)		嗜好調査の実施、第三者評価結果などにおいて、さらに分析を加えていきたい。、ケース会議、ユニット会議、リーダー会議など各種の会議の中で、要望や情報を積極的に汲み上げて検討している。正規、非正規全員参加研修の開催や法人内の他事業との交流実習により、情報収集に努めている。		