

アドバイス・レポート

平成 22 年 6 月 1 日

平成 22 年 3 月 12 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塔南の園）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。

<p>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p>1) 人材の確保・育成 基準を超える介護職員を配置するとともに、正職員の比率も高く、新人職員には3ヶ月間のプリセプター研修が実施されています。また、研修担当職員を定め、独自の研修実施要綱に沿って個々の職員に応じた現任研修や勉強会を企画するなど施設内での人材育成、研修体制が確立されています。 利用者に対する声かけや介護姿勢などから施設としての接遇への取り組みの充実を感じました。 法人全体のスケールメリットを生かし、法人内の他施設との交流や相互研修にも力を入れられ、法人全体で職員の資質向上に努めておられることが窺えました。</p> <p>2) 多職種協働 施設内の多職種協働以外にも、協力病院の医師と協力して情報提供にかかわる介護サマリー、看護サマリーの様式を作成されるなど、協力病院との連携も大変よくとれていました。</p> <p>3) 職員間の情報共有 施設内情報伝達ソフトを活用して、施設の方針や各種マニュアルや会議報告、満足度調査、最新の感染症対策情報等を発信されており、パート職員を含む全職員が施設内の状況や介護保険を取り巻く情勢を確認することができる体制にあります。 また利用者のケアプランや日々のケース記録についても、介護ソフトを活用してリアルタイムに各部署間での情報の共有化が図られています。各種の情報を明文化し、誰もが閲覧できる仕組みを通して施設全体の方針がぶれることなく全職員に浸透しておられることが窺えました。</p> <p>4) 質の向上に係る取組 施設内のサービス向上への取り組みについて部門、部署ごとに年間目標や計画を策定し、半期ごとに見直しや評価する体制が確立されています。また、その取り組み実績をより確かなものにするために、大学教員による介護アドバイザーを配置するとともに、毎年第三者評価を受診されていました。 法人内施設で「相互チェックリスト」を作成し、施設間でお互いを評価することで自己との比較ができ、良いところや改善すべき点が明確になる体制をつくられています。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) 労働環境への配慮 勤務表上「夜勤」と「早出」のそれぞれの終了・開始時間に就業時間として重複する時間帯がなく、申し送り等は就業時間外で行われていました。</p> <p>2) 居心地のよい住環境づくり 最近フロアの床を木目調に改修されて、フロアには落ち着いた雰囲気を感じましたが、利用者が普段過ごされているスペースは食堂と廊下、くつろぎのスペースが一体となった場所のように感じられ、セミパブリック的な空間の存在が少なく感じました。また施設の構造上、特養フロアに浴室がなく入浴時には4階のヘルパー事務所のあるフロアまで移動する必要があることも、利用者と職員双方にとって住環境や労働環境に影響を与えているのではないかと感じました。</p> <p>3) 事業所情報等の提供 ホームページ等による事業所情報の提供は充実していますが、印刷物による広報紙の発行が1年前から滞っているとのことでした。より広い世代に事業所情報を提供する意味で広報紙の活用が望まれます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 労働環境への配慮 勤務前に利用者の生活状況を収集することは、勤務に従事する事前準備であり労働そのものではないと認識されているとの事ですが、利用者の状態変化等の情報は重要で、その確認や申し送り自体に相応の時間を要する場合も考えられますので、こうした実質的な介護労働の前の利用者支援に関する情報収集や前勤務者からの申し送り時間についても「労働時間」として確保することも考慮していいのではないのでしょうか。職員の意見も参考に、2つの勤務シフトの間の情報収集や申し送りのための時間を勤務時間に組み込まれる事を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>2) 居心地のよい住環境づくり 物理的に難しい面もあるとは思いますが、木目調の床に調和するしつらえの工夫や、食堂、廊下スペースを活用してソファを置くなどして、利用者がくつろげる空間作りを行うことなども検討の余地があるかと思いました。 また、特養フロアに個室の増設を検討中とのことで、早期の実現が望まれます。当面4階の浴室への移動がやむを得ないならば、4階エレベータ前から浴室までの移動の間にその様子がヘルパー事務所から見えにくくなるよう低めの衝立を設けたり、通路のランドリーカートなども整理するなど、移動空間のしつらえの工夫をされてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 事業所情報等の提供 行事の様子等を紹介するホームページ（ブログ等）の更新は随時行われていますが、ご家族や地域住民で高齢の方の中には、コンピュータを利用してホームページにアクセスすることが困難な方もおられると思います。 紙媒体での広報紙（塔南ぼらんていあ通信、地域交流紙「とうなん」）最新号の発行は現在準備中とのことですが、前号より期間があいていると思いますので（前号の広報紙は21年2月）、せめて季刊発行と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	2670500046
事業所名	社会福祉法人京都福祉サービス協会 特別養護老人ホーム塔南の園
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)	予防短期入所生活介護、 予防通所介護、居宅介護支援事業所
訪問調査実施日	平成22年3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
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	A	
	(評価機関コメント)		確固とした法人組織のもと、運営管理者はじめ職員が高いモチベーションを持って業務遂行されており、情報伝達ソフト(グループウェア)や会議等を通じ広く職員の意見を汲み取る仕組みがあること、組織としての透明性を確保されていることを確認しました。			
(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	A	
	(評価機関コメント)		中長期計画を見据えて、各部門、各部署ごとに年間計画、目標を定め、半年後に見直し、年度末に評価、総括されていました。			
(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り組みを行っている。	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)		法人内、施設内研修の記録から法令遵守の姿勢が確認できました。 法人・施設内で情報伝達ソフトを使い、全職員が相互に速やかに必要な情報伝達を行う仕組みがありました。 年1回以上パートを含む全職員に施設長がヒアリングを行う機会を持たれていました。実践の場においては副施設長が統括的に業務や運営を図っておられる体制が窺えました。			

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	A
		(評価機関コメント)		法定人員を超える人員配置を法人の基準とされており、また法人内・施設内研修や、一人の新人に一人の先輩が付き、ある一定期間マンツーマンで教育指導を行なうプリセプター制による新人教育の記録から、人材確保や育成に対し体制を整備されている事を確認しました。		
(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)		「労働安全委員会」において労働環境について検討され、4週8休に加え毎月1日のリフレッシュ休暇が取得できる制度があり、さらに法人として民間福利厚生会社に参加されています。育児・介護休業規程も整備されており、育児休暇の取得実績も確認しました。		
(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	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)		広報紙をホームページに掲載したり地域に配布され、「塔南祭」を開催し地域との関係づくりに努力され、また介護相談コーナーの設置や認知症あんしんサポート講座を開催するなど地域貢献にも努めておられます。児童館を併設されており、施設内で児童が勉強するなど地域とのかわりも盛んです。ボランティア担当を決められてボランティアを積極的に受け入れられていました。		

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)		ホームページや施設内の掲示で必要な情報を提供されています。またホームページにおいては施設内の出来事や取り組みなどが詳細に掲示されています。来訪者への説明用にパンフレット以外に「塔南の園の概要」が作成されています。		
(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)		費用負担等については重要事項説明書等により説明、同意を得られています。また、成年後見制度等を活用できるように対応されています。		

(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。	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)		ケアプランマニュアルが作成され、個別援助計画の策定、実施、記録、見直しの各過程において一貫して展開されていることが窺えました。また、施設独自の生活歴シートや利用者の状況把握票を通して利用者の意向や個別性をケアプランに反映させるように工夫されています。カンファレンスやモニタリング等も各種専門職と協働で行われています。		
(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。	A	A
(評価機関コメント)		協力医療機関と連携を図り、入退院時や看取り等の意向確認などの様式を統一するなど、適切な情報交換が行われています。		
(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。	A	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)		各種業務マニュアルが整備され各部署にていつでも閲覧できるようにされています。また、マニュアルや各種会議録、ケース記録等が施設内のパソコンからいつでも閲覧できるようにされています。利用者の記録の取り扱いについても個人情報保護規定等を明記し、研修等で周知を図られています。また、年2回の家族懇談会には半数近くの参加者があります。		
(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)		スタッフに分かり易い写真入りのマニュアルが整備されています。感染症対策は看護職を中心にスタンダードプリコーション（標準予防策）の考えが浸透し、最新情報についても各部署、スタッフに発信されています。また、感染が発生した時に即対応できるように感染予防用品が常備されています。		
(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)		事故発生時は速やかに事故報告書やヒヤリハット報告書等が作成され、その内容が施設内メールを通して全職員に伝達されています。また3ヶ月毎に自己検証会議が行われ、原因分析を行い再発予防に努めています。なお、それぞれ対策を立てられていますが、立てられた対策が実際に機能しているかを1週間ユニットリーダーがチェックする体制が取られています。年2回の防災訓練の実施や地域の自主防災会との防災協定を締結し、協力し合える体制が取られています。		

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
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)		玄関や各フロアに掲示されている「私たちの約束」のなかで尊厳の保持やプライバシーの保護について明記されるとともに、人権研修や身体拘束廃止研修等で職員の知識や意識の向上に努められています。利用者は入所検討委員会で公正に決定され、重度認知症、医療処置が必要など受け入れが困難な方の受け入れも対応されています。		
(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	公的機関等の窓口に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)		各フロアに意見箱を設置したり、担当ケアワーカーやフロア担当生活相談員を配置することで相談しやすい体制をとっておられます。集められた意見はサービス向上委員会で検討されています。年2回の家族懇談会やアンケート等でも意見を集め、サービスの向上に努められています。受け付けた苦情については、内容や対応を掲示板やホームページで公開されています。苦情を受け付けている公的機関等の連絡先を館内に掲示されるとともに、第三者委員会も設置されて、苦情について検討されています。介護相談員の受け入れは実現していませんが、申し込みはされています。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		年1回利用者・家族アンケートを行なわれ、結果をサービス向上委員会で検討されています。毎月のサービス向上委員会の議事録は施設内メールで全職員に送られています。「塔南の園ケアチェックポイント」に基づいて自己評価を行い、第三者評価も毎年受診されてサービス向上に努められています。今年度より、法人内の各施設がお互いを評価するため、「相互チェックリスト」を作成して評価を開始されています。		