

アドバイス・レポート

平成 18 年 10 月 19 日

平成 18 年 8 月 5 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天橋園につきましては、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>評価が高かった点</p>	<p>I 健全な組織体制                  (3)労働環境 ①労働環境への配慮                  II 適正なサービス提供体制                  (1)サービスの品質の確保④ケアカンファレンス                  (2)個別援助計画④スタッフの意見の集約                  III利用者保護の観点                  (1)利用者保護 ④利用者の決定方法                  IVサービスの質の向上の取り組み                  (2)質の向上に係る取組 ②質の向上に対する検討体制                  (3)評価の実施 ③第三者評価の受け入れ</p>
<p>理由</p>	<p>I-(3)-①                  人員配置が1.65対1であり、ショートを含めて入所定員29名に対し夜間帯は2名、昼間帯は7～10名の直接処遇職員が配置されており、職員が寄り添いゆったりと会話を交わしている姿が見受けられました。                  II-(1)-④及び(2)-④                  カンファレンスの日程が管理されており、多職種が集まって情報交換をし、合議されたうえでサービス提供方針が決定されました。また、介護計画の内容にもリンクし、モニタリングが行い易いように記録も工夫されていました。                  III-(1)-④                  入所者を決定するにあたり、地域に社会資源が少ないことを認識した上で検討されており、行政との連携を取りつつ、受け入れ基準にも幅がありました。                  IV-(2)-②                  生活向上委員会を月に1回開催し利用者のケアも含めて身体拘束、事故、苦情への対応など様々な内容について話し合われていました。また、委員会の記録も適切にされていました。                  IV-(3)-③                  第三者評価を受審するにあたり、施設全体が一丸となって取り組んでおられ、真摯で積極的な姿勢を持ち、サービスの向上に向けて改善に努力されています。</p>

<p>改善努力を要する点</p>	<p>I 健全な組織体制  (1) 組織の理念・運営方針①理念の周知と実践②運営方針の周知と実践  (5) 人材の確保・育成②継続的な研修の実施  II 適正なサービス提供体制  (2) 個別援助計画①アセスメントの実施②個別援助計画の作成  (3) 利用者等の希望の尊重①利用者・家族の希望尊重  (4) 衛生管理②事業所内の衛生管理等  (5) 危機管理②事故の再発防止等  III 利用者保護の観点  (1) 利用者保護 ③個人情報保護  IV サービスの質の向上の取組  (1) 苦情解決 ③第三者への相談機会の確保④苦情に基づくサービスの改善  (2) 質の向上に係る取組 ①利用者満足度の把握</p>
<p>理 由</p>	<p>I-(1)-①及び②  理念・運営方針が明確にされており、それに則ったサービス提供に努めておられますが、利用者や家族の誰にでも目の届く所への掲示が望まれます。  I-(5)-②  スタッフ1人1人への研修会や勉強会を計画的・継続的なものとし、具体的な取り組みを一層心掛けることにより、更なるスキルアップを目指してください。  II-(2)-①②及び(3)-①  個別援助計画の作成にあたり本人やその家族への提案や希望の聴取はごく限られた方にしか行なわれておらず、また同意に関しても同様でした。  II-(4)-②  廊下で消毒剤入りのバケツを放置する事は危険因子となり、また個人ファイルを施錠されていない棚に保管されていると個人情報の漏洩に繋がりますので、これらの管理方法を検討されてはいかがでしょうか。  II-(5)-②  事故の分析は月1回のリスクマネジメント委員会で行なわれてはいますが、再発防止の為には随時の要因分析や対応を検討することが必要と思われます。また事故を教訓として活かすためにも事故報告書が閲覧できるようにすることが望ましいです。  III-(1)-③  介護現場における記録用紙類が食堂のカウンターの上に置かれており、情報の漏洩、記録用紙の紛失に繋がる可能性がありますので管理方法の検討をお勧めします。  IV-(1)-③及び④  重要事項説明書に利用者が相談をする窓口として公的機関が明示されていませんでした。又施設に寄せられた苦情の改善状況は限定した一部の人に明らかにされているとのことでしたが、今後は苦情を施設の財産と捉え積極的に対応し、サービスの向上改善に役立たせることを期待いたします。  IV-(2)-①  利用者の満足度は日頃の関わりの中で折に触れ聴取されておりますが、アンケート調査等を実施して利用者の満足度を把握し、サービスの更なる向上・改善に繋げることが望まれます。</p>

## 具体的なアドバイス

### I-(1)-①及び②

玄関横などに掲示板を設置し、理念・運営方針などの利用者へ提供する情報をまとめて掲示されることをお勧めします。

### I-(5)-②

研修担当者を設けて、職員の経験に応じた段階別研修を、計画的・継続的に行うための年間研修計画を企画し、併せて個人別研修記録を作成することも有効だと思われます。

### II-(2)-②及び(3)-①

個別援助計画作成時には本人・家族の希望を聴取することが求められます。本人・家族にカンファレンスの参加を求め、情報を収集することができることとアセスメントの充実・希望の聴取が可能となり、よりすばらしい個別援助計画の立案が可能になることと思います。又、同意も得られ易くなると思われますので是非検討して下さい。

### II-(4)-②及びIII-(1)-③

消毒などは利用者の手の届かないところでの作業が望まれます。個人情報に関する委員会を立ち上げ、保管方法や取り扱い方法を徹底できるような仕組みを作られてはいかがでしょうか。

### II-(5)-②

事故発生後には検討会を行いその要因や防止法を記録にとり、いつでも閲覧できるようにすることで振り返りが可能となり再発防止策のひとつとして活用できるのではないのでしょうか。

### IV-(1)-③及び④

重要事項説明書は契約時基本となる書類であり、かつ利用者側が保管する書類です。苦情を言い易い環境を整備する為にも公的機関の記載が望まれます。また、寄せられた苦情に関しては匿名性を確保した上で、苦情トラブルの要点と改善内容をホームページ・広報誌・施設内掲示等で公開することが、事業所の透明性の確保やサービスの向上に結びつくと考えますのでご検討下さい。

### IV-(2)-①

施設内の委員会等でサービスの質の向上について検討はされておりますが、利用者満足度調査を取り入れ、利用者の希望や意見にみみを傾けると、新たなサービスに対する意向が聞きだせる可能性がありますので、調査項目を検討のうえ実施されることをお勧めします。

(様式6)

## 評価結果対比シート

事業所番号	2672100027
事業所名	特別養護老人ホーム天橋園
サービス種別 (複数記入可)	介護老人福祉施設、短期入所生活介護事業
評価機関名	カロア

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果		
				自己評価	第三者評価	
<b>I 健全な組織体制</b>	(1)組織の理念運用方針	① 理念の周知と実践	組織の理念が、利用者及びスタッフ等に周知され、法人の理事長及び事業所の管理者等（以下、「責任者等」という。）を含むスタッフ全員が、理念に沿ったサービスの提供を実践している。	B	B	
		② 運営方針の周知と実践	事業所の運営方針が、利用者及びスタッフ等に周知され、責任者等を含むスタッフ全員が、運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	B	B	
		③ 運営規程の遵守	事業所の運営規程が、利用者及びスタッフ等に周知され、責任者等を含むスタッフ全員が、運営規程に沿った事業所の運営及びサービスの提供を実践している。	B	A	
	(2)組織体制	① 責任者等の協働	責任者等は、介護サービスの質の向上に熱意を持ち、事務所の運営について、スタッフと共に取り組んでいる。	A	A	
		② 管理者による状況把握	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。	B	A	
		③ 透明性の確保	責任者等は、公正・適切なプロセスで意思決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	B	A	
		④ 支援体制の充実	利用者の主治医や医療機関・介護保険施設との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。	A	A	
	(3)労働環境	① 労働環境への配慮	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	
		② ストレス管理	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。	B	B	
		③ 休憩場所の確保	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、必要な設備・備品を備えている。	C	C	
	(4)課題の設定	① 重点課題の設定	外的環境の変化や傾向を見極めた上で、事業の運営における重点課題が設定され、組織全体として課題の達成が図られている。	B	A	
		② 業務レベルにおける課題の設定	各業務レベルにおいて課題が設定され、スタッフ全員が課題の達成に取り組んでいる。	B	A	
	(5)人材の確保・育成	① 質の高い人材の確保	スタッフの採用時において、質の高い介護サービスを提供できる人材の確保を主眼としている。	A	A	
		② 継続的な研修の実施	採用時研修・フォローアップ研修等を実施しており、スタッフは、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。	B	B	
		③ OJTの実施	スタッフが業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパーバイズ（指導・助言）を行う体制がある。	C	B	
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				<b>16</b>	<b>23</b>

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果		
				自己評価	第三者評価	
<b>II 適正なサービス提供体制</b>	(1)サービスの品質の確保	① 業務マニュアルの作成	事故防止や安全確保を踏まえた業務マニュアルが作成され、スタッフに活用されている。	B	B	
		② サービス提供に係る記録	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、サービス提供を円滑に行うための工夫がされている。	B	B	
		③ 確実な情報伝達	スタッフ間の申し送りや情報伝達を確実に行うとともに、重要な事項については、全てのスタッフに伝わる仕組みとなっている。	B	B	
		④ ケアカンファレンス	定期的又は必要に応じてケアカンファレンス（介護検討会）が開催され、意見交換が行われている。	A	A	
	(2)個別援助計画	① アセスメントの実施	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況、利用者及びその家族の希望等を踏まえたうえでアセスメントを行っている。	B	B	
		② 個別援助計画の作成	アセスメントに基づき、利用者一人ひとりの目標を明らかにした個別援助計画を作成している。	A	B	
		③ 専門家等に対する意見照会	個別援助計画の策定に当たり、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	
		④ スタッフの意見の集約	個別援助計画の策定に当たっては、当該利用者に関わる全てのスタッフの意見を採り入れており、共通認識に基づく目標達成が図られている。	A	A	
		⑤ 個別援助計画の見直し	定期的又は必要に応じて、個別援助計画の見直しを行っている。	A	A	
	(3)利用者等の希望尊重	① 利用者・家族の希望尊重	個別援助計画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	
		② 希望等を引き出す働きかけ	利用者やその家族が、希望や要望、気掛かりなことをスタッフに気軽に伝えたり、相談できる機会を確保している。	A	A	
	(4)衛生管理	① 感染症の対策及び予防	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	B	
		② 事業所内の衛生管理等	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	
	(5)危機管理	① 事故・緊急時等の対応	事故や緊急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	
		② 事故の再発防止等	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	
	小 計(A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)				<b>21</b>	<b>20</b>

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果		
				自己評価	第三者評価	
Ⅲ 利用者保護の観点	(1)利用者保護	①	人権等の尊重	利用者の人権や意思の尊重について、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
		②	プライバシー等の保護	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
		③	個人情報保護	利用者の個人情報の保護及び職務上の守秘義務について、スタッフに徹底している。	B	B
		④	利用者の決定方法	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	A	A
	(2)情報提供	①	事業所情報等の提供	事業所の概要及びサービス内容について、利用者やその家族にわかりやすく説明を行っている。	C	B
		②	利用者に係る情報交換	サービス利用時の状況について家族に情報提供を行い、家族から家庭での状況について情報を得る等、情報交換を行っている。	A	A
		③	開示請求への対応	利用者やその家族から、提供を受けたサービスの内容や費用の明細等について情報開示の請求があった場合には、適切に対応している。	A	A
		④	地域への情報公開	事業所の運営理念を地域に対して啓発・広報するとともに、事業所の機能・知識等を地域社会に提供している。	C	B
	(3)利用契約	①	料金の明示と説明	介護サービスの利用に際して必要となる料金について、根拠を明らかにして利用者にわかりやすく説明している。	B	A
		②	合意書面の作成	サービスの提供開始に当たっては、利用者及び事業者双方の権利・義務を明らかにし、合意の結果を契約書等として書面にしている。	B	A
小 計 (A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)					11	15

大項目	中項目	小項目	評価項目	評価結果		
				自己評価	第三者評価	
Ⅳサービスの質の向上の取組	(1)苦情解決	①	苦情・相談窓口の明示	利用者からの苦情や相談を受けつける窓口及び担当者等が明示され、利用者及びその家族に周知されている。	A	A
		②	苦情やトラブルへの対応	苦情やトラブルがあった場合には、組織として迅速かつ誠意をもって対応している。	A	A
		③	第三者への相談機会の確保	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。	A	B
		④	苦情に基づくサービスの改善	利用者からの苦情をサービスの向上に役立てている。	A	B
	(2)質の向上に係る取組	①	利用者満足度の把握	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立てている。	C	C
		②	質の向上に対する検討体制	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、責任者等を含むスタッフ全員が積極的に参加している。	A	A
		③	評価の意義についての周知	サービス評価を行うことの意義及び評価結果をサービス改善に活かすことが、責任者等を含むスタッフ全員に周知され、理解されている。	C	B
	(3)評価の実施	①	自主点検の実施	京都府が各事業所に配布している「自主点検表」を活用して、年に1回以上、自主点検を行っている。	C	B
		②	自己評価の実施	事業所の体制及びサービスの内容に係る自己評価を定期的又は必要に応じて行い、自らが提供するサービスの質の改善に役立てている。	B	B
		③	第三者評価の受け入れ	客観的なサービス水準の把握のために第三者評価を受け、評価結果を積極的に公表している。	A	A
小 計 (A=2点、B=1点、C=0点として点数化のこと)					13	13

【大項目ごとの点数】

大項目	自己評価	第三者評価結果
I 健全な組織体制	16	23
II 適正なサービス提供体制	21	20
Ⅲ 利用者保護の観点	11	15
Ⅳ サービスの質の向上の取組	13	13

【達成率換算表】

大項目	達成率			
	自己評価		第三者評価	
I 健全な組織体制	16/30	53%	23/30	77%
II 適正なサービス提供体制	21/30	70%	20/30	67%
Ⅲ 利用者保護の観点	11/20	55%	15/20	75%
Ⅳ サービスの質の向上の取組	13/20	65%	13/20	65%

