

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 3 月 24 日

平成 21 年 2 月 23 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都市小川特別養護老人ホーム）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>事業所情報等の提供 ホームページで施設の情報等を提供しておられ、行事等があるとすぐに更新されて、施設の新しい情報が迅速に提供できるシステム化がされてきました。 また、月 1 回の『小川通信』という機関紙を出され、利用者や家族等に常に新しい情報、苦情、要望等を発信されていました。</p> <p>個別援助計画等の見直し 3 か月に 1 回、個別援助計画等の見直しをされておられ、来所出来ない家族には、家族から自由に意見等を書いてもらう欄のある案内文と一緒に送付されていました。</p> <p>事故の再発防止等 一つの事故が起こった時、再発防止に向け職員への周知徹底を図るために、マニュアルに付け加えられるシステムを構築されていました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>サービス提供に係る記録 個別援助計画に基づいたサービスが実施されていることを、ケース記録等により確認する事が出来ませんでした。</p> <p>第三者への相談機会の確保 苦情、要望、意見書による意向の把握を行って迅速な対応がなされていましたが、第三者への相談窓口に直接連絡する体制が不十分でした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>サービス提供に係る記録 個別援助計画に基づき、どのようなサービスが実施されたか、またその結果、利用者の状態がどうなったかを具体的（表情、変化、意欲、成果等）にケース記録等に記入されることをお勧めします。そのことが「アセスメントの充実」に評価され、次の個別援助計画作成に役立ちケアスタッフの質の向上につながると思います。</p> <p>第三者への相談機会の確保 法人本部として「第三者委員」を定められシステムは構築されておられますが、地域に根ざした事業所として「独自」に第三者委員を選定されてはいかがでしょうか。そうすることによってより率直な意見が得られ事業所の運営に役立つと思われます。</p>

その他	<ul style="list-style-type: none">・ 短期間で管理者の交代があった中で、新体制になって非常に努力されている現状を確認させていただきました。・ スタッフの方々のヒアリングからも「努力しています」との声も聞かれ、全体的な動きとなっていることが伺えました。このことを評価するためにも、毎月の指定休日数が多くあるので何らかの工夫は必要だとは思いますが、「一定期間、勤続職員に対してリフレッシュ休暇（1週間程度）」等設けられるなどされてはいかがでしょうか。・ 利用者の声から「お食事は全体的においしい。ただ煮魚の調理方法を考えて欲しい」とのことでした。検討されることで利用者の満足度が高まると思います。
-----	---

※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	2670200316
事業所名	社会福祉法人京都福祉サービス協会 京都市小川特別養護老人ホーム
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)	短期入所生活介護(介護予防) 通所介護(介護予防)
訪問調査実施日	平成21年3月5日
評価機関名	社団法人日本介護福祉士会京都府支部 京都府介護福祉士会

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	A	
	(評価機関コメント)		昨年11月に全職員に対して「法人の今後の運営に関し意識調査」を実施されたり、特に次回の「指定管理者制度」についても、全職員に意識と行動の確認を行ってられました。			
(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)		「利用者個々人の生活」が入所後も継続できるよう家族の協力のもと「生活史」を重視し、そういった背景に「気づける職員の育成」に取り組んでられました。			
(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)		必要な法令遵守はもとより、独自の「コンプライアンスルール」(法令遵守規則)、「利用者権利擁護指針」を定め、研修を実施されていました。また、管理者の「事故を恐れるな。対応に関する工夫が重要である」という考えの下、職員が自信をもって行動できる体制を構築されていました。			

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
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)		非常勤職員は正職員への登用の機会を設けたり、資格取得支援については金銭的支援や勉強会を設けたり、特に法人全体の新規採用職員対象研修会の実施などが、きめ細かく行われていました。		
(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)		1労働日夜勤体制を実施するための職員数確保や、毎月1日「リフレッシュ休日」を付与していました。理学療法士と連携し定期的に利用者の身体状況を検査され、車いすの改善や介護方法に関する研修を実施されていました。		
(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)		地域小学校の跡地に建設されていることにより、地域行事の運営、協力を積極的に行い、またホームページも日々更新し、情報提供に努力されていました。		

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)		ホームページにおいて広く情報提供を行い、また利用者には毎月広報誌を発行しておられました。		
(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)		全利用者に対して、説明と同意を得ておられました。		

(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	B
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)		3ヶ月毎のサービス計画書の見直しやカンファレンスの実施等きめ細かく実施されていましたが、その根拠となる「日常生活上の援助過程の記録」にやや不備なところがみられました。		
(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)		特に、入退院の必要な利用者に対する相談体制も、きめ細かく実施されていました。		
(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)		マニュアル検討委員会が設置されており、また利用者の機能を生かすために個々に応じた食堂の椅子の改良や車いすの改良が実施されていました。		
(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)		物品等の整理、整頓及び衛生管理が徹底されていました。日々の職員による清掃の他、週1回に外部委託による綿密な清掃も実施しておられました。厨房関係も委託会社と連携して感染症対策を徹底して行われていました。		
(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)		施設に隣接して地域消防分団があり、定期的に防災訓練も実施されていました。発生した施設内事故については「集計、分析」が行われ、再発防止に努力されていました。		

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
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)		一定の場所において「寝たきりにしない」「座りつづけにさせない」等介護の工夫を行い、利用者の意向をふまえた介護が実践されていました。トイレ設備もカーテンからアコーディオンカーテンに取り替えるなど「プライバシーの配慮」に取組まれていました。		
(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
		(評価機関コメント)		苦情、要望については直近の広報紙やホームページで開示されていました。苦情、要望、意見書による意向の把握を行って迅速な対応がなされていましたが、第三者への相談窓口へ直接連絡する体制が不十分でした。		
(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)		満足度調査の実施、ユニットケア委員会会議、サービス内容等改善会議の実施や施設外研修を通じて「介護の質」を高める努力をされていました。		