

アドバイス・レポート

平成 22 年 2 月 10 日

平成 21 年 12 月 28 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真愛の家寿荘様）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>理念の周知と実践</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織として職員全員が理念を暗唱出来るほど周知徹底しておられました。また、理念・方針を「誓い」とされ、常に意識した質の高いサービス提供となる様に取り組んでおられました。 <p>労働環境への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> 主任会議等で職員の就業状況や意向等について分析・検討されていました。また有給休暇消化率を算出し、消化率 40%以下の職員に関しては、次年度にリフレッシュ休暇を促す制度を法人全体で取り組んでおられました。 <p>地域への貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> 「介護教室」「民生児童委員定例会」「ボランティア総会」などの勉強会等に講師派遣をされたり、施設ホールを民生児童委員定例会の実施場所として提供されるなど積極的に地域への貢献や地域密着に取り組んでおられました。 <p>衛生管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 感染症マニュアルの整備や、オゾン脱臭装置やその他の機器を導入され、臭気対策や衛生管理に取り組んでおられました。
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>ストレス管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員が休憩する場所や環境は整備されていましたが、その場所を活用されていませんでした。 <p>個別援助計画等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて計画の見直しや変更を実施されていましたが、状況把握(モニタリング)の仕組みや規程が不十分でした。

	<p>事故・緊急時等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応マニュアルの整備や地域を意識した防災訓練等に取り組んでおりましたが、現場で想定される事故等に対する緊急対応の訓練等が不十分でした。 <p>利用者保護</p> <ul style="list-style-type: none"> 理念や方針に沿って、高齢者の尊厳に配慮したサービス提供を実践されていましたが、身体拘束禁止や高齢者虐待防止法、プライバシー保護を含む利用者保護に関する研修や勉強会が行われていませんでした。 <p>利用者満足度の向上の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度調査等を実施されていませんでした。
具体的なアドバイス	<p>ストレス管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織として業務の仕組みや職員の動きを再検討し、十分に休息できる体制作りに取り組まれてははいかがでしょうか。 <p>個別援助計画等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> 計画の見直しの時期や状況把握(モニタリング)の時期などの手順等を明確にし、計画書に反映することでさらに個々の状況に応じた計画書となるのではないのでしょうか。 <p>事故・緊急時等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場で想定される様々な緊急時及び事故、災害時等を想定した実践的な訓練を行う事で、迅速に的確に対応出来るのではないのでしょうか。 <p>利用者保護</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者保護に関する研修や勉強会を実施する事で、さらに職員全員が利用者保護に対する統一された意識を持つ事が出来るのではないのでしょうか。 <p>利用者満足度の向上の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 匿名性を維持し利用者満足度調査を行う事で、利用者及び家族等の希望や要望、真意を知る事が出来ます。これらを反映する事で、さらに質の高いサービス提供が期待されます。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 現在計画中で、次年度から本格始動されるマイスター制度や人材育成マニュアルを基にした年間研修計画が期待されます。

※ 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	2672700040
事業所名	特別養護老人ホーム 真愛の家 寿荘
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)	短期入所生活介護(介護予防)・通所介護(介護予防)・訪問介護(介護予防)・居宅介護支援
訪問調査実施日	平成22年1月13日
評価機関名	一般社団法人 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。	B	A	
	(評価機関コメント)		・組織として職員全員が理念を暗唱出来るほど周知徹底しておられました。また、理念・方針を「誓い」とされ、常に意識した質の高いサービス提供となる様に取り組んでおられました。 ・理事会や運営会議等の記録から案件別の決定方法があり、組織として適切なプロセスを経て、意思決定されていました。			
(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)		・事業所の方針に沿って各部署・各ユニットで方針や計画を立て、年2回評価検討し、次年度の事業計画に反映されていました。			
(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。	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。	B	B	
	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	B	
	(評価機関コメント)		・管理者及び責任者は、日々の業務日誌や報告書等をネットワーク上でデータを共有化する事で、迅速な情報共有に取り組んでおられましたが、随時実施状況を把握し確認する仕組みが不十分でした。			

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。	B	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	B	
		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)		<ul style="list-style-type: none"> ・人事管理に関する基本方針を確認しました。また、個々の能力に応じた人材育成システム(マイスター制度)を、次年度から本格的に計画され、人材育成に取り組まれていました。 ・職員採用時には有資格者や実務経験者を優先する採用基準とされていました。 ・様々な研修を内外ともに実施されていましたが、年間研修計画や個々のレベルに合わせた段階的な研修計画等が確認できませんでした。 			
(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。	B	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。	B	B	
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> ・主任会議等で職員の就業状況や意向等について分析・検討されていました。また有給休暇消休率を算出し、消化率40%以下の職員に関しては、次年度にリフレッシュ休暇を促す制度を法人全体で取り組んでおられました。 ・月に1回産業医が来所し、職員の様々な相談が出来る仕組みを確認しました。 ・職員が休憩する場所や環境は整備されていましたが、活用されていませんでした。 			
(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。	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)		<ul style="list-style-type: none"> ・「介護教室」「民生児童委員定例会」「ボランティア総会」などの勉強会等に講師派遣をされたり、施設ホールを民生児童委員定例会の実施場所として提供されるなど積極的に地域への貢献や地域密着に取り組んでおられました。 			

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)		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや事業所毎のパンフレットを作成し、事業所情報の提供に努めておられました。また、利用者の問い合わせや見学者等にも随時対応し記録されていました。 			
		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)		<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書、契約書等、確実に同意を得ておられました。また成年後見制度も適時説明され、利用されている事例も確認しました。 			

(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	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。	B	B
(評価機関コメント)		・適切なアセスメントで施設サービス計画書が作成され、サービス担当者会議へ利用者や家族が参加しやすいように日程調整されたりと、希望や意向が計画に反映される様に取り組んでおられました。 ・必要に応じて計画の見直しや変更を実施されていましたが、状況把握(モニタリング)の仕組みや規程が不十分でした。		

(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。	B	A
(評価機関コメント)		・退所される場合の連携体制や仕組みを確認しました。(退所ケースは該当ありませんでした)		

(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。	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。	B	B
(評価機関コメント)		・サービス提供に係るマニュアル等は整備されていましたが、マニュアルの見直しの基準がなく、また苦情や満足度調査、事故防止策が反映出来る仕組みがありませんでした。 ・個人情報マニュアルや記録に関する規程は整備されていましたが、職員に対する教育や研修を実施されていませんでした。 ・面会に定期的に来られる家族やサービス担当者会議に出席される家族に関しては、情報提供等を行っておられましたが、それ以外の家族への情報提供等の取り組みが不十分でした。		

(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)		・感染症マニュアルも整備され、オゾン脱臭装置やその他の機器を導入され、臭気対策や衛生管理に取り組んでおられました。		

(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。	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。	B	B
(評価機関コメント)		・緊急時対応マニュアルの整備や地域を意識した防災訓練等に取り組んでおられましたが、現場で想定される事故等に対する緊急対応の訓練等が不十分でした。 ・発生した事故やヒヤリハットについて分析し個別に対応されていましたが、事故等の再発防止への活用が不十分でした。		

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。	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。	A	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)	・理念や方針に沿って、高齢者の尊厳に配慮したサービス提供を実践されていましたが、身体拘束禁止や高齢者虐待防止法、プライバシー保護を含む利用者保護に関する研修や勉強会が行われていませんでした。			
(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。	B	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。	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。	B	A
		(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・職員会議等で「苦情は宝である」と常々話し、職員全員で意見・要望・苦情等をくみ取り、対応するように努めておられました。 ・苦情対応マニュアルや記録は整備されていましたが、公開されていませんでした。 ・事業所以外の第三者の相談窓口を確認しました。 			
(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。	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。	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。	B	A
		(評価機関コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査等を実施されていませんでした。 ・事業計画に対して評価を年2回実施し、次年度の計画に反映させ、さらに質の高い事業となるよう取り組んでおられました。 			