

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 3 月 30 日

平成 21 年 1 月 1 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静原寮）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>1) ユニットケアへの取り組み 7年前に新館を増築された際、その頃注目されつつあったユニットケアを増築に合わせて早々に導入し、旧館部分も含めて5つのユニットでグループケアに取り組んでこられた所に、施設として新しいケアの形を積極的に取り入れていこうという姿勢が窺えました。現在職員の採用難でユニットの体制が組みにくくなっているとのことでしたが、新旧のユニットではそれぞれの特色を生かした家庭的な雰囲気がありました。</p> <p>2) 落ち着いた雰囲気、ゆったりとした空間 増築された施設は空間的に大変ゆとりがあり、それぞれのスペースで入居者はゆったりとした時間を過ごしておられました。広くとられた空間設計に、居住空間のもつ介護環境への施設側の配慮が感じられ、このことが施設全体にゆりのある介護を実現していると思えました。</p> <p>3) 職員間のコミュニケーション 職員ヒアリングの中で、施設が職員にとって人間関係がよく、働きやすい職場であることを確認いたしました。丁寧にマンツーマンで指導されており、介護職員が自分で決めて動くことができる、とのことで、職員自身に主体性を持たせる職員育成の土壌が出来上がっていると思えました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>1) 研修の工夫 外部の研修センターの年間計画に合わせて、外部研修には計画的に参加しておりましたが、内部の研修については計画的でなく、また研修内容に不足があるように思われました。</p> <p>2) 利用者・家族への情報提供、コミュニケーション 定期的に入居者の状況などを連絡されていますが、日常的に面会の少ないご家族との情報交換が十分できていませんでした。また、サービス担当者会議を夜の時間帯に実施しておられ、本人・家族の参加を前提としない職員間の会議となっていました。家族とのコミュニケーションをとる上で会議の持ち方にも検討の余地があると思います。</p>

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>3) 情報共有の工夫 日誌等のほかに、連絡ノートを利用して職員間の情報のコミュニケーションをよく図っておられました。ノートにはサービスの詳しい手順を手描きするなど生きた情報交換手段として活用されていましたが、ノート自体は裏紙を利用したもので、日誌やケース記録と別に綴られていて、個人に関する情報がばらばらに保管されていました。利用者個人に関する情報を生かすために記録方法に工夫が必要と思われました。</p> <p>4) 利用者保護の仕組み 苦情や要望への対応、利用者満足度の把握など利用者保護について施設の仕組みとして確立していませんでした。苦情や要望への対応は、介護現場で対応できるものは対応しているとのことですが、他にも同様の苦情・要望がある場合もあり、施設に対する苦情・要望として全体で共有する仕組みを検討されてはいかがでしょうか。また、利用者満足度の把握など質の向上への取り組みは20年度に着手されているとのことでしたが、結果を共有しケアサービスの中に活用できる仕組みを工夫されるとなおいいのではないのでしょうか。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 研修の工夫 年間を通して各種の内部研修計画を立て、また新任職員研修、中堅職員研修、幹部職員研修など、経験に応じて段階的に受ける研修プランを組んだり、伝達研修を活用するなど、様々な施設内部での研修を計画的に行う体制を、職員の意見や希望も入れながら整えていかれると、職員自身の目標や課題設定の意識化にもつながるのではないのでしょうか。</p> <p>2) 利用者・家族への情報提供、コミュニケーション 定期的に家族に送られる状況報告の中に、意見や希望を聞き取る用紙を返信用に同封するなどの工夫をすれば、一方的な情報提供ではなく、家族の要望やニーズも引き出しやすいのではないのでしょうか。また担当者会議の時間帯を本人・家族の参加しやすい時間帯に設定して、職員だけの会議から、本人のケアを一緒に考える会議としていく工夫をされてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 情報共有の工夫 連絡ノートは、職員が一番一生懸命書かれるとのこと、入居者の棚の整理の仕方や服のたたみ方などを手描きするなど、大変細かく個人のケアにつながる情報が書かれていました。いろいろな所に書かれる情報を整理して、個人の記録を一目で見られる工夫をされると、個別ケアの内容を深め、またケアの継続性を確保することにもつながると思います。</p> <p>4) 利用者保護の仕組み 苦情・要望に対しては、解決そのものを目的とするのではなくサービス全体の改善の機会と捉え、小さな苦情・要望についても記録を取って、苦情・要望の内容や対応状況を施設内で共有する仕組みづくりを検討されてはいかがでしょうか。そうすることで施設のサービスの傾向を客観的に知り、サービスの質の向上にもつながるのではないのでしょうか。利用者満足度調査も、施設のサービスを客観的に見ることのできる機会であり、今年度からの取り組みをさらに充実させ、サービスの質の向上につなげられることを期待致します。</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	2670600150
事業所名	特別養護老人ホーム静原寮
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
訪問調査実施日	2009年1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。	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。	B	A	
	(評価機関コメント)		早くからユニットケアに取り組み、組織運営上も4つのユニットそれぞれに権限を委譲し、ユニット内の事は各ユニットに任せる運用をしておられます。			
(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。	B	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。	B	B	
	(評価機関コメント)		4)取り組みとして十分ではないとの施設としての認識を持たれていましたが、各業務レベルで、感染症対策やレクリエーションへの取り組みなど課題を設定し取り組みを行っておられます。更に業務上課題となる様々なテーマについて課題設定して、期間を定めて実施・評価する取り組みをされてはいかがでしょうか。			
(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。	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)		5)自主点検表を各現場に配布し、法令理解の視点の提供は行っておられます。 6)職員全員に施設長が個人面談を行い、職員の考えや希望、目標や課題、施設に対する要望等を聞き取っておられます。			

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
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。	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。	B	B
		(評価機関コメント)	9)施設外で実施される研修に合わせて計画的に職員を参加させてはもらわれますが、施設内の研修も含めて体系的に研修を実施する全体的な研修計画としては十分でないようでした。			
(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	A
		(評価機関コメント)	11)施設長による個人面談、事務部門による労働データの管理、休憩設備への配慮など労働環境への配慮はされています。			
(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。	B	B
		(評価機関コメント)	ホームページの開設等による情報提供や、年間を通じての地域との日常的なかかわり、行事への相互参加など地域との関係をよく整えておられます。			

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
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)	ホームページの開設、料金表の作成など、利用者に必要な情報提供をしておられます。			
(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)	重要事項説明書によりサービス利用に必要な情報を提供し同意を得ておられます。また、判断力に支障のある利用者には成年後見を利用する支援を行っておられます。			

(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。	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	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	A	
(評価機関コメント)		17)所定の課題分析方式で個別のアセスメントは実施しておられます。 18)サービス担当者会議は本人家族の参加が難しい時間設定になっていて、職員間の会議となっていました。 20)個別援助計画の見直しは行っておられます。			
(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。	B	A	
(評価機関コメント)		21)在宅復帰の退所はありませんが、入院退所などの場合、退所先の機関との連携はよくとられています。			
(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。	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	A	
(評価機関コメント)		22)業務マニュアルは作成されていますが、全体的な整備・見直しなど十分ではありませんでした。 23)個人記録の扱いは業務に合わせて具体的に決めておかれるとよいと思います。 25)定期的に利用者情報の家族への提供は行っておられます。家族からの要望や情報収集の工夫をされるといいのではないのでしょうか。			
(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。	B	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。	B	A	
(評価機関コメント)		26)生活施設としての老人ホームでの感染症である利用者の受け入れについて、必要な対応をした上で受け入れを行っておられます。			
(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)		29)発生した事故に対して、会議等で検討をしておられますが、分析や具体的な対応、見直しなどが十分にされていませんでした。			

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	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。	B	A
		(評価機関コメント)	30)人権尊重を理念に謳い、人権に配慮したサービスを提供しておられますが、虐待防止の研修等が実施されていませんでした。 32)利用者決定は、京都市入所指針にも基づいて公平・公正に行っておられます。			
(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。	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)	33)利用者懇談会は行っておられませんが、個別の介護現場での聞き取り、要望への対応をしておられます。個別対応の状況をスタッフ間で共有する取り組みをされてはいかがでしょうか。			
(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。	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のスタッフが積極的に参加している。	B	B
		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	B
		(評価機関コメント)	36)20年度サービス評価委員会により、アンケート調査を実施し集約・検討する取り組みに着手しておられます。			