

様式 7

アドバイス・レポート

平成 24 年 2 月 27 日

平成 23 年 11 月 5 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（アーバンヴィラ千本笹屋町）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)組織的な教育指導システム 母体となる社会福祉法人本部が組織的に 19ヶ所の各事業所との連絡・指導体制をとって、採用から新規採用職員研修、中堅研修、専門研修を実施し、プリセプター制、人事考課、キャリアアップ等の体制を整え、本部機能として職員の確保から育成まで広くフォローして各事業所がそれぞれに実績を上げられるように指導を合理的に行っておられます。また毎月各管理者の会議や同種の事業の連絡会を持って、情報交換を行うと共に職員のモチベーション保持にも活かしておられます。</p> <p>2)施設運営の明瞭さ 有料老人ホームの経営を含めた千本笹屋町の複合の介護施設として、居宅介護支援、ホームヘルプ、デイサービス、グループホーム、有料老人ホームそれぞれにハード面でもスタッフ配置でも適切に区分して、整理されてわかりやすい運営をしておられます。そして、同時に有料老人ホームの定員 26 名分全てが特定施設入居者生活介護の指定を受けておられますので、全館一体的に介護保険適用の施設として住民利用者に理解してもらえる仕組みになっています。</p> <p>また、3年前に開設されたこの施設を、スタッフ一同が意欲的に運営に参加して、安定した運営とより良いケアを目指そうとする雰囲気が窺われました。職員の年休も取りやすくされており、管理者・リーダーの自覚やスタッフからの信頼感が強く、お互いに意見を交換し易い職場づくりに配慮しておられました。</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1)利用者の満足度調査の実施 個別にはご利用者、ご家族の希望やご意見を聞いておられますが、施設のサービス全般についての満足度調査は実施しておられませんので、是非とも取組まれて、結果を公表していく仕組みを確立されるといいのではないのでしょうか。</p> <p>2)業務レベルの課題設定 事業所レベルでの方針や目標や計画は、的確に策定して実施状況の確認等をされていますが、施設内のケアの目標や、もう少し細かい視点で見た場合の入浴・食事・排泄等の直接的なケアの業務についての課題設定が不十分のようでした。</p> <p>3)地域密着型施設としての定着化 開設3年を経て、地域密着型の介護サービス施設として、地域の町内会加入、地域の行事参加、運営推進会議の定例開催など取組んでおられますが、更にもう一歩地域と深く関わりを持っていきたいとの事業所としての認識を持っておられます。極めて積極的な姿勢と思われるので、この点を充実強化していかれることが今後の施設の事業展開の重要な課題ではないのでしょうか。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1)利用者満足度調査の実施（ニーズ把握） 有料老人ホームの満足度調査の設問と、介護保険の特定施設の満足度調査の設問の内容には違いがあると想定できますが、一括的にサービス利用者またはご家族の満足度を聴き取り、またはアンケートによって、1年に1回程度ご利用者の意向をおたずねになる機会を持たれて、その結果を掲示したり、ホームページ、広報誌などによって公表されると、施設運営の透明性や、利用者本位の姿勢がより鮮明になり、サービスの向上にもつながるのではないのでしょうか。</p> <p>2)業務レベルの課題設定（介護サービスの更なる向上） 個々人の介護サービス計画は、センター方式により確実にプラン作成、実施、見直しを行い、サービス担当者会議へのご家族の出席も意図的に取り組んでおられますが、視点を変えて、各フロアー、食堂リビングでのサービス提供の工夫やケアの仕組みのグレードアップを意図した取組みをスタッフ内の専門メンバー中心に検討会等をもたれてはいかがでしょうか。食事中のテレビの是非や、日中の個室以外での入居者の過ごし方の工夫なども検討テーマの一つになると考えられます。</p> <p>3)地域密着型施設としての定着化 運営推進会議にて、様々な情報発信や意見交換がなされていると思いますが、今後、ボランティアやご家族の協力や実習生などを積極的に受入れて、個別のプライバシーやニーズを考慮しながらレクリエーションのメニューを増やす、事業所独自の広報活動に力を入れる、近隣の学校との連携を強める、など地域包括ケアの一端を担われる方向性が考えられると思います。また法人本部との連携を持って更に、地域団体との合同の学習会や、地域防災活動に取組むことも考えられます。</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	2690200031
事業所名	アーバンヴィラ千本笹屋町
受診メインサービス (1種類のみ)	地域密着型特定施設入居者生活介護
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	
訪問調査実施日	平成23年11月21日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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)		理念や諸規定は法人本部で定められて、ホームページや施設内に掲示されています。また、組織図に従って職員会議を毎月1回、当施設にて開催し、欠席者にもその時々々の会議録を回覧し、周知を図っておられます。		
(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。	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	B
		(評価機関コメント)		事業計画は半期ごとに進捗状況を見直し、千本笹屋町の全体会議や法人内有料ホーム3ヶ所合同会議にて、課題の検討や進捗状況の確認を行なっておられます。1施設内の各職種別単位の課題設定については、ややわかりにくい状況でした。もう少し、業務レベルの課題を細かく設定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)		有料老人ホーム協会のホームページを活用したり、法令遵守マニュアルをいつでも見られる場所に置いておられます。また、管理者は常に事業所の携帯電話にて緊急時の連絡をとれるようにしておられます。		

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。	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。	B	B
		(評価機関コメント)		キャリアアップモデルにより年間の研修や資格取得をサポートしておられます。採用内定者の勉強会も実施されています。実習生の受入れのマニュアルは本部レベルで作成されていますが、まだ開設3年なので当施設では実習受入れは実施しておられませんでした。		
(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。	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。	B	B
		(評価機関コメント)		労務データは法人本部にて管理され、各人の希望休暇は現場管理者のもので、できるだけ取り入れられています。また、人事考課のため上司との面接を年2回実施されていますが、職員のストレス管理のためのカウンセラー等は配置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	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)		運営推進会議を2ヶ月毎に開催し、地域の祭りや運動会に利用者も参加されていました。中学生の体験ボランティアは受入れをされており、管理者は地域の認知症サポーター養成研修に参加されています。		

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
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)		パンフレット、ホームページは整備されています。見学や相談は日曜・祝日も受付けておられ、1階の事務所は声をかけやすい雰囲気でした。		
(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)		料金は明示しており、成年後見人と契約を交わしているケースも複数件ありました。		

(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。	A	A
(評価機関コメント)		利用者・家族の思いを尊重しながら、センター方式による個別の課題設定をされています。サービス担当者会議には、全体のご家族の2分の1以上が参加されており、希望を聞いてプラン作成に生かしておられます。		
(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	B
(評価機関コメント)		協力医療機関と連携を図り、また、地域包括支援センターや町内会、社会福祉協議会等と連携を図っておられますが、退所者がまだ少なく、地域と連携して対応した退所のケースはないとのことでした。		
(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。	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)		法人内の共有のマニュアルはよく整備されていますが、各事業所の実態に見合ったオリジナルのマニュアルを徐々に作成されると、更に有効なものとなるでしょう。3階、4階のフロアにてそれぞれ記録を入力しておられますが、介護記録のノートが誰でもみえるテーブルの上を開いたまま置いてあったり、パソコンの画面が廊下から職員室のガラス越しに見える位置にありました。この点の配慮について検討が求められると思います。		
(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)		クリーンスタッフ2名を毎日配置して、清掃チェックをしておられます。各居室は24時間換気システムになっていました。		
(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)		マニュアルに従い、消防訓練を年間2回実施しておられます。また、月に1回、事故予防のリスクマネジメント会議を開催されています。		

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)		マニュアルに人権尊重の諸項目があり、実態も身体拘束のケースはありませんでした。個別ケアの重視をされて、入浴もマンツーマンであったり、同性介助の希望に対応しておられます。		
(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)		家族懇談会は実施しておられますが、利用者懇談会は未実施でした。食事に対する要望はいくつか出ていますが、苦情の訴えはないということでした。事業所独自の広報誌があれば好ましいと思われます。		
(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。	C	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。	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	B
		(評価機関コメント)		満足度調査の必要性については認識されています。利用者の声を反映させる意味で、聞き取り調査も含めた満足度調査を実施して、それを形に出されることが今後のサービス向上につながると思います。		