

アドバイス・レポート

平成25年12月16日

平成25年10月19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 グリーンパーク愛宕 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>(通番1 理念の周知と実践) 施設の理念及び基本方針は、職員参画のもと作成され、玄関を入った見やすい場所に掲示されていました。また、広報誌である「博愛通信」には必ず理念が掲載されており、施設の理念を広く周知していこうとする姿勢がうかがえました。また、朝礼での唱和や施設長の講和を通じて、理念、基本方針の意味を組織全体に浸透する仕組みがありました。</p> <p>(通番14 地域への貢献) 施設のホールを使用して地域住民を対象とした体操教室を実施したり、会議室を町内会や老人会に提供するなど、施設の機能を地域に還元されていました。また、施設の周辺地域は、地理的に水害の恐れがあることから、万一の場合は、施設へ避難できるよう必要な対策を講じられていました。また、舞鶴市と福祉避難所協定を締結し、災害時の拠点としての機能を充実させていました。</p> <p>(通番19 専門家等に対する意見照会) 個別支援計画の策定では、医師からの診療情報提供書や入所のケアプラン等を参考にするなど、各専門職の意見が反映されていました。一つの目標に対して、多職種がそれぞれの専門的な見地から目標を具体化されていました。その内容に取り組むことで、利用者の計画策定時点やモニタリング時点での評価や課題が、利用者、家族、職員にとってわかりやすくなりました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>(通番3 事業計画等の策定) 理念・基本方針に沿った単年度事業計画が作成されていました。事業計画は、毎月、主任が参加するワーカー会議で進捗状況の確認がされていました。しかしながら、単年度事業計画策定の基礎となる中長期計画が策定されていませんでした。</p> <p>(通番22 業務マニュアルの作成) 施設でのサービス提供に当たっては、業務マニュアルをはじめ、介護マニュアル、緊急時対応マニュアルなどが整備され、標準的な実施方法が定められていました。しかしながら、標準的な見直しの基準が定められておらず、定期的な見直しが行われていませんでした。</p>

具体的なアドバイス

社会福祉法人博愛福祉会は、平成10年に設立され、以来「すべての人に博愛のこころを」という理念のもと、特別養護老人ホームをはじめ、ケアハウスや在宅介護支援センターなど、高齢者の総合的支援を実践されています。今回の評価対象となったグリーンパーク愛宕は、平成23年9月に開設し、地域密着型特別養護老人ホームとケアハウスを合築した形で運営されています。開設した当時、舞鶴市において250名を超える待機者があり、特に認知症状があり家庭での生活が困難な状況にありながら、現在の介護認定制度では要介護度が低く判定される高齢者のニーズに応えることが大きな目的であったとお聞きしました。法人の運営する既存の施設と役割分担を行いながら、きめ細かいサービスの提供につながっていると感じました。

また、開設に当たっては、法人の中長期計画において建設計画を明文化し、実際の施設運営は中堅職員の活躍の場として位置づけ、設計段階から関わったとのことでした。そのため、施設内には現場経験から生み出された知恵が随所に見られ、利用される方が暮らしやすい工夫が施されていました。こうしたことは、職員が施設に対する帰属性を高め、自ら提供するサービスの向上につながることで高く評価されます。

運営においては、法人理事長が長年にわたり地域医療に関与されていることを強みとして、医療との有機的な連携が図られ、地域包括的なサービスが展開されていました。また、職員のメンタルヘルスの部分にも医療連携が活かされ、対人援助職として抱えるストレスに対応できる仕組みが構築されていました。

今後も、舞鶴市の高齢者福祉の中心的な担い手としてますます発展していかれることを期待いたします。

以下、今回の評価で気が付いたことを記載します。

- ・法人の理念・基本方針のもと、事業計画が策定され、その計画策定に当たっては、ワーカー会議等を通じて収集した職員の意見を反映させていました。法人で実践されてきた全職員参加型の施設運営が当施設においても継続して実践されていることが伺えます。前回の評価では、中長期計画が策定され、本施設の新設事業を明文化して単年度ごとの人材育成等が実施されていました。しかしながら、施設開設後の中長期計画は、構想段階にあり明文化に至っていないとのことでした。組織運営をしていく上で、3～5年後のあるべき姿を中長期計画として示していくことは重要であると考えます。早期の計画策定が望まれます。
- ・サービス提供に際しては、各種マニュアルを整備するとともに、品質管理委員会を設置してQC管理（サービスの品質管理）を実施されています。こうした取り組みは、職員の統一したサービス提供につながり高く評価される事項です。しかしながら、今回の調査では定期的な見直しに関する基準を確認することはできませんでした。日々変化する社会に対応することも含め、サービス提供の自己点検と合わせて、マニュアル等を定期的に評価し見直しする仕組みが構築されることを期待します。

※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	2692700079
事業所名	特別養護老人ホーム グリーンパーク愛宕
受診メインサービス (1種類のみ)	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
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 地域密着型特定施設入居者生活介護
訪問調査実施日	平成25年10月30日
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」

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)		1)施設の理念及び基本方針が、職員参画のもと作成され明文化されていた。朝礼で唱和されるなど職員への周知がされるとともに、広報誌を通じて利用者や家族へ周知されていた。 2)組織の意志決定の方法として、職務基準書が整備されていた。また、理事会、経営戦略会議、主任会議等の各種会議が開催され、職員の意見を吸い上げる仕組みがあった。			
(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。		B	B
	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)		3)理念・基本方針に沿った単年度事業計画が作成されていた。しかし、中長期計画が明文化されていなかった。 4)事業計画は、毎月、主任が参加するワーカー会議で進捗状況の確認がされていた。その意見は、主任会議等の上部会議に報告され、全職員の意見が反映される仕組みが整っていた。			
(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	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)		5)施設運営に必要な法令は整備され、法令が改正された時や研修等で得た情報は、パソコンの情報共有ソフトを通じて職員に伝達されていた。 6)職務権限規程等により役職者の役割と責任が規定され、明文化されていた。また、人事考課制度を利用して、定期的に役職者との面談が実施され、職員の意見の吸い上げを行っていた。 7)日常業務は、業務日誌等を通じて把握されていた。また、常に携帯電話を所持し、緊急時に備えていた。			

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)		8)施設が求める人材像を明確にしたうえで、人事考課制度を通じて職員育成を行っていた。に入職後、介護福祉士及び介護支援専門員資格の取得を希望する職員を対象に、受験対策講座を開催し、職員の資格取得支援を実施していた。 9)人事考課制度を通じて、職員一人一人の目標を明確にして計画的な教育が実施されていた。研修は、階層化した上で計画策定されており、効果的に実施されていた。 10)実習受け入れマニュアルが作成され、受け入れに関する基本姿勢等を示し実施されていた。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		11)採用及び労働管理の担当者を配置して、年次有給休暇の取得状況や超過勤務の状況を把握するなど、職員の労働環境に配慮する体制を整えていた。 12)職員のストレスやメンタルヘルスの維持のため、産業医を中心とした相談体制を整えていた。また、畳を敷いた休憩室を整備するなど、職員の勤務状況に配慮した設備を整備していた。		
(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、利用者や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)		13)広報誌を町内会に配布するなど、施設の情報を提供していた。また、地域の行事(地蔵盆やグリーンキャンペーン等)に参加して、地域との交流を図っていた。 14)施設のホールを使って体操教室を実施したり、会議室を町内会や老人会の会議等に提供するなど、施設の機能を還元していた。		

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)		15)施設の概要及び理念は、ホームページやパンフレットにわかりやすく表示されている。見学等の問い合わせは、相談員が随時対応していた。			
(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)		16)重要事項説明書に利用料金が記載され、利用者説明し同意を得ている。成年後見人制度については、パンフレット等をロビーに配架していた。			
(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)		17)フェイスシートや支援経過記録によりアセスメントが行われ、定期的に見直しが行われていた。 18)利用者、家族の希望がケアプランに反映され、明確に目標が設定されていた。 19)個別援助計画の策定では、医師からの診療情報提供書や入所前のケアプラン等を参考にするなど、各専門職の意見が反映されていた。 20)介護職、看護職によるモニタリングは毎月行われ、それを基にケアマネジャーが3ヶ月毎にモニタリングを行い、必要な見直しを実施されていた。			
(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)		21)運営推進会議において関係機関との連携を図っていた。理事長が地域の開業医していることにより、地域の医療機関との連携体制が確保されていた。			
(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。	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)		22)各種介護マニュアルや業務マニュアルが作成されているが、標準的な見直し基準が定められていなかった。 23)文書取扱規程、個人情報保護規程を策定し、新人研修時に職員に周知されていた。パソコンの記録ソフトを活用し、簡潔にサービス提供状況が記録されていた。 24)パソコンの記録ソフトと申し送りノートを活用して、職員間で情報が共有されていた。 25)毎月広報紙を家族に送付している。また3ヶ月毎に生活の様子などを記入したお便りを、写真を添えて送付していた。			
(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)		26)感染予防対策マニュアルが整備されるとともに、感染症対策研修を年2回実施して、感染症の予防と対策が実践されていた。 27)専任ハウスキーパーを設置して、施設の衛生管理が行われていた。またオゾン脱臭機を設置し、徹底した臭気対策が実施されていた。			

(7)危機管理

事故・緊急時の対応	28	事故や緊急時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
災害発生時の対応	30	災害発生時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
(評価機関コメント)		28)緊急対応マニュアルを整備していた。また、指示命令システムマニュアルにより、意思伝達がスムーズに進むよう図られていた。 29)事故対策委員会を設置して、ヒヤリハットをはじめ、様々な事例をあげて事故予防対策にあたっていた。また、事故が発生した場合は、関係職員による検証→報告書(委員会検討)→ユニット会議で報告、と一連の流れを定め、再発防止に努めていた。 30)災害対応マニュアルを中心に、各種防災マニュアルを整備していた。地理的に水害の恐れがある地域であり、水害を想定した訓練等を実施していた。舞鶴市と福祉避難所協定を締結していた。		

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	31	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	32	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	33	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)		31)人権尊重やプライバシーの保護などは理念や基本方針に明記され、月1回唱和を行っていた。施設内に設置していた暗証番号入力式扉は、身体拘束排除の観点から廃止していた。 32)プライバシー保護をテーマにした研修会が実施されていた。また、トイレや浴室等は、暖簾や間仕切りが施されており、プライバシーや羞恥心への配慮がされていた。 33)利用者の決定に当たっては、入所検討委員会を開催して、公平・公正に行われていた。		
(2)意見・要望・苦情への対応						
		意見・要望・苦情の受付	34	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	35	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	36	公的機関等の窓口にご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	A
		(評価機関コメント)		34)ご意見箱を設置するとともにサービス意向調査を実施し、利用者からの意見等を収集する仕組みがあった。 35)相談苦情対応マニュアルを整備して、利用者からの意見や要望等に迅速に対応していた。利用者からの苦情等は、プライバシーに配慮しながら広報誌に掲載し公開していた。 36)舞鶴市の介護相談員を受け入れ、利用者やその家族の声を聴く仕組みを確認した。		
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	37	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	38	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職員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	39	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)		37)相談苦情対応委員会において、サービス意向調査を行い、その結果をもとにサービスの質向上に関する検討がされていた。 38)相談苦情対応委員会は、管理者、看護師、介護職員等で構成されていた。検討した内容は、全職員に行き渡る仕組みとなっていた。 39)定期的にサービス提供の状況の評価する仕組みを確認した。		