

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 3 月 20 日

平成 20 年 11 月 24 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嵐山寮）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) 法人内の情報伝達、管理者による状況把握 法人全体で情報共有のためのパソコンによるネットワークが構築され、重要な情報は各事業、職員へリアルタイムで発信されています。また、管理者は常に各事業の実施状況を把握され、リーダーシップを発揮されていました。</p> <p>2) 各部署の責任者による評価システム 各部署の責任者の側から、経営責任者および管理者に対する評価を行うシステムを採用されており、経営責任者・管理者自身の向上に対する意欲が窺えました。</p> <p>3) 実習生の受け入れ 実習生の受け入れを重視しておられます。実習担当者の会議を毎月開催して実習指導者に対する教育を行っておられ、また実習生受け入れ期間中は実習生の顔写真等を施設内に張り出し利用者・家族にも周知するなど、社会福祉従事者の育成にきめ細かく配慮されていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>1) ケアプランの見直し時期 ケアプランの見直し時期に関しては、基本的に介護保険の認定更新を節目として見直されているとのことでしたが、もう少し短い期間で状態に合わせたケアプランの見直しが必要ではないでしょうか。</p>

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>2) プライバシーへの配慮 利用者のプライバシー尊重に関しては、時代と共にニーズが変化しています。居室内が一目で見渡せる小窓の構造や、居室出入口のカーテンを開放することは、介護する側にとっては、常に利用者の状態が把握できるという面はありますが、反面利用者の立場からは、個人のプライバシーがおろそかにされるとということにも繋がりがねません。設立後年数を経た施設のハード面の限界もありますが、様々な点で利用者のプライバシーへの配慮を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 職員の評価方法 職員の業務到達度について施設側から評価する仕組みを取り入れておられますが、職員自身の気付きを促すという意味で評価方法に工夫の余地があるのではないのでしょうか。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>創始者の設立理念を受け継ぎ50年以上の永きに渡り、経済的・身体的に困っておられる高齢者、またそのご家族に対する支援を意欲的に行ってこられた貴法人に対し、まずもって敬意を表したいと思えます。</p> <p>1) ケアプランの見直し時期 ケアプラン自体に期間を定めモニタリングや再アセスメントを行うということに鑑みれば、制度上便宜的に延長されてきた認定期間にケアプランの見直し時期を合わせるのとは適当ではなく、予め設定された目標期間等に合わせてケアプランの見直しをされてはいかがでしょうか。</p> <p>2) プライバシーへの配慮 今後も設立理念のもとに事業を継続されると共に、時代の変化に応じたプライバシーの尊重や尊厳の重視などに取り組まれることを期待致します。例えば居室と廊下の間にある小窓をスリガラスに取りかえたり、居室のカーテンの形状を工夫して少し視線を遮るようにするなど、検討してみられてはいかがでしょうか。</p> <p>3) 職員の評価方法の工夫 職員の業務到達度を役職者が評価をするシステムについては、評価項目について対象職員が自らの到達度を自己評価や点検できるような内容を取り入れられ、その内容を役職者の評価と比較することによって、双方にとって新たな課題の発見に繋がるような仕組みを検討されてはいかがでしょうか。</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	2670700059
事業所名	社会福祉法人 嵐山寮
受診メインサービス (1種類のみ)	特別養護老人ホーム嵐山寮
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	訪問介護・短期入所生活介護・通所介護 居宅介護支援・特定入居者生活介護
訪問調査実施日	平成20年12月24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。	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)		行事の際に家族や利用者に向けて理念を周知する努力をされ、職員においては事業毎に理念の復唱を行うなど努力されていました。管理者は各種会議に参加され、職員の意見を尊重され公正に事業を運営されている様子が窺えました。			
(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)		事業計画は、各事業とも丁寧に作成されていました。各事業・部門毎に課題が設定されて達成に向けて取り組んでおられました。			
(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。	B	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)		管理者は各種会議に参加し、職員の意見を尊重しつつリーダーシップを発揮されており、情報共有のためのPCによるネットワークを活用し常に事業の実施状況を把握されていました。			

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)		有資格者の採用を優先し、各事業で積極的に研修会・勉強会を開催され、必要な知識の習得ができるような体制になっていました。実習生の受入を重視され、実習指導者研修に力を入れておられる様子が確認できました。		
(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)		提携する産業医への相談ができるシステムになっています。各種会議の席上で、先輩職員が経験の浅い職員からの相談に応じているなど、労働環境への配慮が確認できました。		
(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)		定期的に広報誌を発行されていて、ボランティア活動も盛んでした。地域に向けた介護講習会も開催されています。		

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
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、広報誌を通じて 施設の情報発信をされています。		
(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)		重要事項説明書は、表を主体とした判りやすい構成です。		

(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。	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	B
(評価機関コメント)	アセスメントの見直しが、認定更新の時期に合わせて行われているものがありました。3月程度の期間での見直しが望まれます。			

(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。	A	A
(評価機関コメント)	自施設の地域包括支援センターと連携されています。入退院の際の医療機関との連携も確認できました。			

(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)	マニュアルは整えられていました。利用者の状況に関する情報の共有はミーティングやコンピュータを利用して良くできていました。			

(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)	感染症に対するマニュアルの整備や研修は行われていました。施設内の整理整頓にももう少し努力が必要と感じました。			

(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。	A	A
(評価機関コメント)	リスクマネジメント委員会を設置し、事故報告書やヒヤリハットを検討されていました。防災訓練はおこなわれていましたが、地域との防災協定が未締結でした。			

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。	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	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)	特養の居室の出入口にカーテンはありましたが、常時開放されてい様子でした。また、廊下から居室内が見渡せる小窓が設置されていましたが、カーテン等室内の視界を遮る設備がなく、第三者から利用者のベッド上での様子が見えてしまう構造になっていました。			
(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。	A	A
		(評価機関コメント)	複数の事業でアンケートが実施されていて、介護相談員も受け入れておられました。また、苦情相談窓口の周知もできていました。			
(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。	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)	満足度アンケートの結果を各種会議で検討されていました。			