

# 第三者評価結果(特定施設入居者生活介護)

昨年12月9日に、京都府が実施する平成22年度介護サービス第三者評価を「特定施設入居者生活介護事業所」として受け、この度下記の結果が公表されましたのでご報告致します。今回の結果を真摯に受け止め、ご指摘を受けた改善努力を要する項目につきましては既に改善に向けて前向きに取り組み、更なるサービスの質の向上につなげてゆきたいと考えています。

## 評価結果対比シート

事業所番号	2674000068	事業所名	ライフ・イン京都	受診メインサービス(1種類のみ)	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)	介護予防特定施設入居者生活介護、居宅介護支援		訪問調査実施日	2010年12月9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) 理念・運営方針は非常勤を含む全職員に対する職員会議、運営懇談会等で、職員・利用者・家族に周知されています。 2) 法人・施設の各種会議、委員会を通して組織的に公正・適切な意思決定が行われています。		
	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	A
		(評価機関コメント)		3) 毎年の生活満足度アンケートの結果等を反映させ、サービスの質の向上を内容とする事業計画を策定・実践されています。 4) 個人レベル、各課ごとに課題・目標を設定し、課長面談で達成感を確認されています。		
	③ 管理者のリーダーシップと	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。	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)		5) インターネットなどを活用し、事業運営上義務付けられている関連法令にアクセスできる環境を整えられています。また、研修機会を活用して法令遵守の徹底を図られています。 6) 施設長が全職員と面談を行い職員の声を運営に反映されています。サービス評価委員会により管理者が評価される仕組みも整えられています。 7) パソコンシステムを活用し、また1日2回の申し送りに施設長も出席し状況把握されています。		
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・整備を行なっている。	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性がある。	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) 事務職を含む全職員に、業務扱い、全額費用施設負担でヘルパー2級資格取得を奨励されています。 9) 施設独自の「研修パスポート」を作成し年間を通して継続的な研修参加への意欲向上を図られています。 10) 事業計画の中に、地域・社会への貢献の一環として実習生の受け入れを盛り込まれています。		
	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) 車いすを丸洗いできる洗浄機を導入するなど、職員の業務負担の軽減に取り組まれています。 12) 全職員が利用できる、産業カウンセラーによる相談室を開設され、職員の悩みやストレスに対応できる体制を整えられています。		
	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。	A	A
		(評価機関コメント)		13) 施設として地域の町内会、防災会に参加され、またライフ・イン京都としてできる地域貢献として、認知症に効果があるとされるタクティールケアの地域での実践に取り組まれています。 14) 法人グループの各施設と合同で施設間連携会議を開催し、情報の収集・提供に努められています。		

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 提情報	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) ホームページ、パンフレット等により情報提供されています。利用者から求められる情報は全て提供され、施設の運営方針に謳われる「情報開示」を徹底されています。		
	② 契約利用	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) 入居契約と特定施設入居者生活介護の利用契約について、重要事項説明書により丁寧に説明されています。		
	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。	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) アセスメントは、医師の他サービス担当者から情報収集を行い丁寧に実行されています。 18) 担当者会議は利用者本人の参加を原則とし、毎週金曜日に実施し、本人の都合が悪い時は利用者に合わせて会議を設定しておられます。 19) 計画作成担当者が、各担当者に聴き取りの形で意見を集約してまとめられています。 20) 3カ月に1回モニタリングを実施し、必要であればプラン自体も見直されています。		
	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) 地域包括支援センターとも2カ月に1回会議を持ち、情報収集されています。		
	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。	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) 業務マニュアルは整備されていますが、一部既存のものを使用されていて、施設・フロア実際の業務に活用できるものを工夫されるとよいのではないのでしょうか。 23) 記録類の取扱いについて、具体的にマニュアルに定められています。 24) 申し送り、パソコンシステム等を活用し情報共有はよく行われています。 25) 家族面会時に、前回の面会時以降の記録をプリントアウトして渡しておられます。		
	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)		26) 会員登録したホームページから常時最新の感染症に関する情報を取得し、申し送りや委員会で伝達されています。また年2回全職員を対象とした研修を実施されています。 27) 清掃は業者に委託し、業者と定期的に話し合いの場を持たれています。		
	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)			28) 危険予知訓練により、事故防止に努められています。介護場面での事故類型別の体系的な研修も企画・実施されています。いかがでしょうか。 29) 事故分析について、月ごとの振り返りは実施されていますが、事故の定期的な具体的な分析・評価は滞っているとのことでした。			
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)		30) 身体拘束廃止への見直し・検討を毎月実施し、また高齢者虐待に関する研修も必須のものとして実施されています。 31) 具体的なプライバシーに関する研修を実施されています。設置場所に制約のある特設設備もカーテンの設置を工夫し、他の入浴者から見られない配慮がされていました。 32) 入居の受け入れに関しては住替適格者判定委員会により適正に判定されています。		
	② 意見・苦情への対応・要望への対応	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)		33) 今年度から居宅介護支援センター職員が、面談を定期的に行い、希望・要望を聞き取る取り組みを始められました。 34) ライフ・イン京都独自に第三者委員を設置され、社会福祉法人の求められると同様の苦情解決の仕組みを整えられています。 35) 今年11月から介護保険市民オンブズマンを受け入れ、第三者への相談機会を整えられています。			
	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。	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。	A	A
		(評価機関コメント)		36) 毎年満足度調査を行い、結果や内容分析について、利用者に対して運営状況説明会で報告されています。 37) 有料老人ホームの各種事例発表研修会等に積極的に参加し全国の様々な取り組みについて情報収集されています。 38) 共通評価項目を用いて副主任以上で自己評価を行い、分析することで、施設内での気付きにつながられています。		

# アドバイス・レポート

<p>特に良かった点とその理由※</p>	<p><b>①開かれた施設</b>          ライフ・イン京都全体を一つの町ととらえ、買い物や食事、デイサービスの部門の確保など幅広いニーズに応じることのできる施設づくりをされています。幅広く入居の希望に対応され、協力医療機関との連携の下で重度の医療対応が必要な方やターミナルの方も遠方からも受け入れておられ、人生の最終ステージを豊かに過ごすための入居から終の棲家としての入居まで、入居の希望に広く応えておられます。また、希望される施設に関する情報や書類は全て提供されるとのことで、施設全般において非常に広く開かれた施設としての姿勢を持っておられることを感じました。</p> <p><b>②地域貢献</b>          大規模施設ながら、地域社会の一員として、施設の運営理念に地域貢献を謳われ、町内会の特別会員となり、地域の学区との合同防災会に参加するなど、地域の関連団体と連携し地域社会の中での施設としての役割を積極的に果たされています。また、ライフ・イン京都としての地域社会に貢献できることは、との観点から、認知症のケアに効果的とされる、スウェーデンの緩和ケアであるタクティールケアを取り上げ、講習会などを通して地域社会に貢献していこうという取り組みを進め、職員が研修を受講するなど準備に取り掛かれています。</p> <p><b>③職員育成と職員処遇の充実、サービスの質の向上</b>          勤務扱い・費用施設負担で各種研修受講や資格取得のための支援を行われ、また施設の費用負担で専門的なカウンセリングを受ける機会を確保したり、業務軽減のために車椅子洗浄機を導入されるなど、手厚く職員の質の向上のための支援と、職員の働きやすい環境確保に努められています。同時に、施設として事務職を含む全職員に対して、業務扱い・施設負担で2級ヘルパーの資格を取得させる方針を取っておられる等、職員の資質向上への支援や職員の働きやすい条件整備を、質の高いサービスの提供につなげるという施設としての明確な方向性を持っておられる事が窺われました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由※</p>	<p><b>①職務分掌、権限・役割の整理</b>          施設として各職の職務分掌を定められていますが、2年前に副主任に着任した職員へのヒアリングの中で、副主任という職位自体できたのが2年前で、組織の中での副主任の役割・位置付けについて未だ戸惑いを持っておられました。事業を展開し、重度化が進む中で新たな職位が必要とされたことと推察されますが、新たな職位を組織の中で明らかにし有効に機能させるために、全体の職務権限・内容の調整を検討されてはいかがでしょうか。</p> <p><b>②リスクマネジメント、事故対応</b>          リスクマネジメント委員会を毎月開催し月ごとの振り返りはされていますが、定期的な分析・評価は滞っているとのことでした。また、危険予知訓練はよく行われていますが、介護現場で発生が予測される様々な事故に適切に対応するためには、事故類型別の訓練や研修も企画・実施されると良いのではないのでしょうか。</p> <p><b>③マニュアル類の整理</b>          業務マニュアルは各種整えられていますが、一部既存のものをそのまま使用されていたり、施設全体の共通のマニュアルになっているなど個々の介護現場で必ずしも活用しやすいものではないように思いました。棟やフロア等異なった介護現場で活用するためには、それぞれの介護環境や条件の違いに合わせて具体的な業務の標準となる手順書を整備されておかれると良いのではないのでしょうか。</p> <p><b>④アセスメント、情報収集の工夫</b>          介護支援専門員はケアプラン作成に至るまでの情報収集を各担当者へ聴き取りで行われており、大変な労力を割いておられることが窺われました。また、アセスメントに三団体方式を使用し、ケアチェックを個別のケアの手順に集約するために活用されていましたが、ターミナルも含めて生活者としての入居者を支援するという観点から、生活支援の視点で補助ツールの活用も考えられるのではないかと思います。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>①職務分掌、権限・役割の整理</b>          今回の第三者評価に対しても、また職員ヒアリングからも、副主任をはじめ職員の皆様が大変熱心に業務に取り組まれている施設の雰囲気を知ることができました。更にサービスを充実させ、また職員を育てるという意味でも、全体の職務分掌を見直し、特に現場に近いところで活躍される副主任の職責を明らかにして働きやすい状況を整えられると良いのではないのでしょうか。</p> <p><b>②リスクマネジメント、事故対応</b>          発生した事故について発生傾向等事故分析を再度実施するとともに、個々の事故についてケーススタディを行い、施設内で発生状況や対応策について職員間で共有しておかれると良いのではないのでしょうか。また、事故対応のために個々の事故類型について初期対応の注意点、観察のポイント、関係者への連絡等必要な事柄や手順を簡便にまとめた手順書を作成し、定期的に事故対応手順を確認できる研修・訓練などを実施されてはいかがでしょうか。</p> <p><b>③マニュアル類の整備</b>          ライフ・イン京都で全体の業務の標準となるマニュアルを整えた上で、それぞれの現場で実際に活用できるように、ライフ・イン京都本館やケアセンター毎に、またフロア毎の実態に合わせて手直しを加えた手順を個々の現場毎に整備されると良いのではないのでしょうか。</p> <p><b>④アセスメント、情報収集の工夫</b>          情報収集について、直接面談することにより細かなニュアンスまで確認することができるメリットはあると思いますが、省略できる部分は紙媒体を活用するなど簡便化を図られると良いのではないのでしょうか。また、生活者としての入居者を適宜アセスメントするためにセンター方式等、利用者の思いに重点をおく方式を併用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」に掲載しています。