

## 第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	相陽台ホーム 指定居宅介護支援事業所
経営主体(法人等)	社会福祉法人 相模更生会
対象サービス	指定居宅介護支援事業所
事業所住所等	〒252-0335 神奈川県相模原市南区下溝4303
設立年月日	平成12年4月1日
評価実施期間	平成23年9月 ～ 24年1月
公表年月	平成 年 月
評価機関名	公益社団法人 長寿社会文化協会
評価項目	東京都方式
<b>総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）</b>	
<p>☆総評(相陽台ホームの組織特性)</p> <p>相陽台ホームの組織は、施設長の下に総務課・地域支援課・生活支援課で構成されている。地域支援課は通所介護部門・訪問介護部門・居宅支援部門・地域包括部門で構成され、生活支援課は特別養護老人ホーム(ショートステイを含む)で構成され、全ての部門が一体となって組織運営に携わっているのが特徴である。この為地域包括部門を除く5部門を統括した形で組織マネジメントを評価し、総評はこの組織の特徴を十分に伝えるため、5部門に振り分けて記載している。組織運営の全体像を掴むためには5部門全ての内容を見ることを推奨する。</p> <p>☆特に良いと思う点</p> <p>1. サービス提供の見直しや施設内環境の見直しに取り組んでいる</p> <p>提供するケアマネジメントの仕組みが公正中立に機能するように見直すと共に、施設全体で行う行事やアクティビティ活動に積極的に関わり、サービス提供の向上が図れるように改善に取り組んでいる。また、ケアマネジャーは担当する利用者の施設での様子をモニタリングし、必要に応じて担当職員に情報提供を行いながら、サービスの見直しや施設内環境の見直しに取り組んでいる。</p> <p>2. さらなる地域福祉への貢献を目指して、積極的に地域に情報を発信している</p> <p>情報の中身については、広報委員会で現状のホームページ、機関誌「わげん便り」、パンフレットなどの見直しを実施し、さらにより良い情報発信を心掛け、カラー刷り、写真のみでなく、居宅介護サービスの活動内容、特徴などの文章も入れたきめの細かい情報提供に取り組んでいる。また、ビデオによる地域への情報提供も予定している。地域のFM放送も活用して、事業所の行事の案内などを放送し地域住民の参加を呼び掛けている。広報誌「わげん便り」などについては地域に幅広く配布し、発行回数も四半期ごとの年間4回の定期的な発行に変更予定である。</p> <p>3. 評価の仕組みを通して職員の質向上に取り組んでいる</p> <p>評価シートは第1ステップ（評価チェックリスト）と第2ステップ（評価記入欄）で構成されている。評価チェックリストは、チェック項目(10数項目)・具体的な行動例(各チェック項目2～5例)・各行動例ができていないか否かを職員と上司の評価欄で構成されている。評価記入欄には、評価点数と評価の理由(評価される点、改善を要する点)を職員が自己評価し、その自己評価に基づき面談を通して上司が評価する仕組みで、評価の仕組みを通して職員の質向上に取り組んでいる。</p>	

## 総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）

### ☆施設が特に力を入れている点

1. 利用者や家族・関係機関に対しあらゆる手段を活用して情報発信している  
地域に根付いた情報発信源としての存在をアピールすべく、機関誌やパンフレット、ホームページ等を通じて事業所サービス情報を利用者や家族、関係機関に提供し、「職員は全員が営業マン」という施設長の考えの下、自治会の掲示板や回覧板、FM放送、デイサービス送迎車も広告媒体のひとつとして活用するなど、あらゆる地域交流情報をあらゆる手段で発信している。特に機関誌は行事などの「お知らせ」目的から、媒体を通じての「福祉文化の発信＝地域福祉の向上」としての役割を目指している。今後においてはホームページのさらなる充実が期待される。

### ☆さらなる改善が望まれる点

1. 着実に計画が推進できるよう取り組むことが望まれる  
平成23年度の事業計画では、施設全体の事業目標(5項目)があり、居宅介護支援部門としての4項目の方針を挙げている。しかし、何のために(目標)、何を(具体的な取り組み内容)、誰がどのような手段・方法で推進していくのか、どのような指標・基準で効果を測定するのか(どのような状態になれば効果が上がったと判断するのか)といった事柄が明確に示されていない。計画推進状況を一定期間毎に確認し、報告書で経営層へ報告・検討し、着実に計画が推進できるよう取り組むことが望まれる。

2. 職員一人ひとりが法人の研修計画に従って学び、学習の成果を上げることが望まれる  
研修マニュアルに人材育成の理念と方針があり、更にその細目で施設職員として共通に求められる人材像を規定している。施設長は施設が期待する人材を採用するようにしているが、採用した職員全員をどう育成するかが大事であると考えている。特に組織の中でリーダーシップを発揮できる人材の育成が鍵であり、先決であると考えている。その意図は、職員一人ひとりの力(知識力・判断力・行動力など)と組織力を発揮し、理念・方針の実現である。職員一人ひとりが施設の意図を理解して研修計画に従って学びに取り組み、学習の成果を上げることが望まれる。

## 領域ごとの特記事項

### 1.人権の尊重

- \*個人情報保護法の趣旨を踏まえて、個人情報の収集・利用目的、保有個人情報の開示・訂正・利用停止請求への対応、個人情報漏洩防止対策、個人情報漏えい事故発生時の対応などが規定された個人情報保護規定がある。
- \*重要事項説明書には、個人情報を利用目的に添って必要最小限の範囲内で使用(肖像権を含む)するとした同意書を取っている。
- \*守秘義務・プライバシー保護に関する研修会を実施し法遵守の徹底を図るとともに、プライバシー保護マニュアルに従って日常活動を行っている。
- \*神奈川県知事から個人情報取扱業務登録済証の交付を受けている。
- \*利用者を身体的にも精神的にも傷つけることのないように、虐待防止に対する目標を、身体拘束委員会が、毎月部署ごとに作成し掲示している。
- \*職員は毎朝口頭で相互に確認し業務に活かしている。利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動などがないように、職員相互に日常の業務を常に振り返り、拘束をしない介護を継続的に実践している。
- \*職員からの声かけは決めつけた言い方ではなく利用者が主体的に選べるような言葉遣いに気を付けて、その内容を支援経過記録に記載して、職員間で共有している。
- \*虐待が疑われる場合、地域包括支援センターや、市役所へ相談し、コア会議を要請して、対応している。虐待ケースについては事業所としてケアマネジャー1人では対応が難しいと考え、2人体制で支援にあたっている。

### 2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- \*利用者のひとり一人の特性に応じるように家族や紹介者から、予め情報を得ている。例えば聴覚障害利用者のコミュニケーションの取り方は、筆談やジェスチャー、声の大きさを考え、ゆっくりと目線を合わせて取るような工夫に取り組んでいる。
- \*認知症対応のコミュニケーションスキルについては、認知症に関する研修会を開催し、スキルに関する理解を深めると共に、その向上に取り組んでいる。居宅マニュアルの中には、利用者対応の仕方・方法の記述があり、利用者の意向と意志を尊重したサービス提供に取り組んでいる。
- \*居宅サービス計画の作成に当たり、事業所の重点目標である「利用者の自己実現と自立支援」という利用者視点に立って、公正中立なケアマネジメントが機能し得るよう、プロセス重視で最適なサービスの組み合わせができるように取り組んでいる。
- \*利用者のアセスメント情報(基本情報・課題分析情報等)や医師の意見書・看護サマリーなど利用者に関する情報は担当者会議の中で情報共有できるようにしている。
- \*当該事業所のケアマネジャーは、利用者宅やサービス提供場所へ定期的に訪問し、実際に提供されているサービス内容が居宅サービス計画の支援目的・目標に沿って実施されているかを検証確認している。

## 評価領域ごとの特記事項

### 3.サービスマネジメントシステムの確立

- \* 苦情・相談プロセスは、苦情相談受付又は設置されたご意見箱で受け、担当者が「事故報告書／苦情報告書」に内容を記入し、苦情解決責任者を經由して苦情対応委員会で対応策などの検討が行われ、第三者委員や法人役員会へ報告する仕組みになっている。
- \* 事故防止マニュアル・感染症マニュアルなどの各種マニュアルが整備されている。感染症予防研修・褥瘡に関する研修・食中毒に関する研修等の研修を計画的に行っている。
- \* 防災避難訓練は、相陽台ホーム全組織・相模原市消防署・防災設備会社が協力し合い、利用者に配慮して非常警報ベルの音量を調整して消防署への通報訓練・避難訓練等を行っている。
- \* 利用者の状況に応じて、契約書・重要事項説明書を説明する前に、介護保険制度やケアマネジャーの役割、事業所としての「自立支援」や「公正中立なケアマネジメント」の考え方などについて、相模原市の資料、事業所のパンフレット、機関誌「わげん便り」などの資料を使用して丁寧に説明している。
- \* 同一法人内の包括支援センターや地域の居宅介護支援事業所と連携をしているため、相談件数や依頼件数が増加してきている。新規相談の場合は、介護保険制度などの説明をし、希望に応じて申請代行を行っている。
- \* 要介護認定の更新時には、利用者・家族と連絡を取り合って更新申請を行っている。定期的なモニタリングや本人・家族、他事業所の関係者からの話等を総合的に判断し、必要に応じて要介護状態区分変更や介護保険外の減額申請等の支援や助言を行っている。
- \* 手引書等の作成には、各職員が参加して作成に携わっている。その結果として自分たちの業務の改善の意識が芽生え、職員誰もが見直しにおいて自分の意見を自由に述べる体制になっている。
- \* 見直しは定期的に行われており、必要な場合は随時確認している。
- \* 利用者、家族にアンケートを実施して、意見や要望などを積極的に取り入れて、より利用者の満足が得られる居宅介護サービスの提供に努めている。

### 4.地域との交流・連携

- \* 近隣の居宅介護支援事業所、公民館活動の地域ケア会議、相模原市内の介護サービス提供事業所など地域ネットワークのなかで社会情勢を反映したケースや要介護度が重くなってから相談に来るケースについても積極的に対応できる体制を整えている。
- \* 地域福祉における社会的な役割を果たすと同時に公正中立な立場に立って、家族よりになっているケアプランをより利用者の視点を重視して作成するようにしている。
- \* 利用者により寄り添いながら事業計画の事業目標(プロセス重視の視点)の達成につなげようとしている。

## 評価領域ごとの特記事項

### 5.運営上の透明性の確保と継続性

- \*施設の理念である「和顔愛語(わげんあいご)」と理念の解説文章をパンフレット、ホームページ、事業計画書に掲載し、職員会議で理念・事業目標等を説明している。
- \*施設長は理事会で審議された重要な意思決定やその内容を職員に伝えるとともに、その意図したことがキチンと理解しているかどうかを職員とのミーティングや会話のなかで確認している。
- \*職員自らの役割と責任を明示した職務分掌表を作成している。特に施設長は、常日頃から職員のみならず利用者・家族を含めて情報公開を心掛けており、開かれた施設にしようと意欲的に取り組んでいる。
- \*年度末に今年度事業計画の実施結果を検証して次年度事業計画を作成することになっているが、課題を明確にするルールや計画を作成する手順が予め決められているという客観的な根拠が得られなかった。
- \*作成された事業計画書において、「どのような利用者の意向、現場の意向、地域の福祉ニーズ、事業環境、想定されるリスクなどを踏まえたのか」に関する客観的な根拠が不明確であった。
- \*コンピュータは起動時にパスワードが設定されており、USBメモリーなどの私物は持ち込み禁止になっている。
- \*個人情報の記載がある契約書などの機密性を有するものには、改ざんできないようにロックをかける仕組みになっている。
- \*利用者に関する情報は、個人別にファイリングし書庫で施錠管理され、各サービスの責任者が書庫の鍵を保管管理している。情報漏洩マニュアルに基づき、情報漏洩が起きないように予防に取り組んでいる。

### 6.職員の資質向上の促進

- \*職員の能力及び専門性の向上を図るために、研修委員会で感染症予防研修・認知症に関する研修などの年間研修計画(施設内研修)を立案している。
- \*生活支援課、地域支援課、総務課など各セクションごとに数多くの施設外研修を行っている。
- \*介護技術向上のための田中塾や職員からの申請による特別休暇を利用した資格取得などの育成制度が設けて職員育成を積極的に行っている。
- \*職員は評価シートに基づき、チェック項目毎に自己評価(第1ステップ)を行い、第2ステップとして評価記入欄にガイドに従って、個人目標の達成度等を記入する。これを上司に提出し、個人面談表や技術水準・知識・専門資格等の視点を取り入れた職階別の職員教育・研修マップ等を参考に、上司の評価を受ける仕組みを構築している。
- \*個人面談表や評価シートの結果に基づき職員育成を行っているが、個人別育成計画がなく、これを策定することが望まれる。