

# 介護保険サービス第三者評価結果シート兼アドバイスレポート

- 受審事業者      マリナグリーン御津 ケアハウス
- 受審担当者      飯田 喜代子 生活相談員、 守田 亜紀 介護士
- 評価実施期間    2012年10月1日～2013年6月15日
- 評価機関          (株)第三者評価
- 評価調査者      吉山 浩 HF05-1-0098    山田 奈津 HF10-1-0019    加藤 文雄 HF10-1-0002

## 総合コメント

### 特に良い点

- ①余暇活動や生きがいづくりの活動に関しては意向の聞き取りは毎月1回茶話会で実施、また行事も外出(4月花見、いちご狩り 5月蒲鉾工場見学 6月紫陽花ドライブ等)・手工芸・クッキングの項目をそれぞれ毎月(のべ36メニュー)計画的に実施していて、積極的に利用者の楽しみを増やす支援しています。
- ②居室、食堂、バスルーム、廊下等 ゆったりとした広さがあり、美しく整えられています。
- ③入居者の日常生活 及び 介護や医療等のデータを豊富に入手できる体制になっています。
- ④全国のケアハウスに先駆け、第三者評価を受審し、積極的に改善を行い、質の高いサービスを提供したいと努力をされている施設です。

### 特に改善を要する点

日々の活動や改善までのプロセス、実施した結果、その評価等を記録する習慣が薄いので、今後はそれらを文書に落とし込む 仕組みを作ってください。そうすることで記録自体がデータとなり、さらに改善の材料となります。

# I 事業所の運営

1 事業所に関する情報等の提供		(A <sup>+</sup> ) A <sup>-</sup> B <sup>+</sup> B <sup>-</sup> C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 事業所のサービス提供に関する基本方針を職員及び利用者やその家族等に周知している。	<input checked="" type="checkbox"/> 基本方針を職員が理解するための具体的な取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 基本方針を会報や印刷物などに掲載して、利用者やその家族等に配布している。 <input checked="" type="checkbox"/> 基本方針をホームページに掲載したり、求められれば提供するなど、誰でも知ることができるようにしている。		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>A</b> 『介護理念』の館内掲示、パンフレットへの記載、ホームページへの掲載等があり、職員会議にて周知し、『茶話会』にてご利用者に周知しています。(3/22付け議事録を確認しました)
	特記事項:			<b>【 介護理念 】</b> ・その人らしく生きるを基本に利用者の人間性を見失わず、個々の尊厳を重視し、生活支援に努める ・「生命」の保護を第一に医療機関との連携を築き、利用者の生活を守る ・家族や知人、縁故者等との繋がりを維持できるような支持を心がける
2 事業所が行っているサービスの情報を積極的に提供している。	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者やその家族等が適切にサービス選択するために必要な情報を提供している。 <input checked="" type="checkbox"/> 情報をホームページに掲載するなど、誰でもいつでも知ることができるようにしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 提供している情報を定期的に見直し、内容の変更などに速やかに対応している。 <input checked="" type="checkbox"/> 質問に応じて説明を行う用意がある。		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>A</b> <b>【 介護方針 】</b> 私たち夢工房は、利用者の”真の心の声を聞く介護”を前提に、安らぎと安心を感じていただける”心の介護”を行います。
	特記事項:			
2 サービスの質の向上		A <sup>+</sup> (A <sup>-</sup> ) B <sup>+</sup> B <sup>-</sup> C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 サービスの質の向上を目的とした検討体制を整備している。	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質向上を目的とした委員会などを定期的に開催している。 <input checked="" type="checkbox"/> 委員会などの検討内容や結果を記録している。		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>A</b>
	特記事項:			
2 サービスの質の向上への取組に職員が参加している。	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に職員からの提案を募集している。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意見を聴取するための場を設けている。		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>A</b>
	特記事項:			
3 サービスの質の向上への取組に利用者やその家族等の意見を取り入れている。	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に利用者やその家族等の意見を聞く機会を設けている。 <input checked="" type="checkbox"/> 出された意見を検討している。 <input checked="" type="checkbox"/> 出された意見の対応結果の説明・報告を利用者やその家族等に対して行っている。		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>A</b> ①運営推進会議、給食委員会、感染委員会等、隣接する特別養護老人ホーム、デイサービスセンター、居宅介護支援事業所と共に定期的に実施しています。 ②玄関入り口に『提案箱』が置かれていて、2013年1月回収の職員提案は、”今すぐ出来ることから、ひとつづつ”と題して約50項目で集計され、実施の責任者、担当者、実施期限を定めて、実施していました。(4/16に全ての実施状況を確認しました)
	特記事項:			
4 サービスの質の向上に向けた計画的な取組を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容や実施体制に関する事業所の中・長期的な課題や問題点を明らかにしている。 <input type="checkbox"/> 課題や問題点を克服するための目標を設定した3年間程度の中・長期計画を策定している。 <input checked="" type="checkbox"/> 中・長期計画の当該年度の内容を反映した1年ごとの事業計画を策定している。		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>B</b>



		付記事項:			は直近3カ年ありませんでしたか、アンケートを蓄積・改善する仕組みを確認しました。 ③隣接のデイサービス・特別養護老人ホームにて頻繁に行事を実施しており、ご利用者の意向に合わせて参加できるようになっています。
3	行事やクラブ活動などへの参加や内容の決定に利用者の意向を尊重している。	<input checked="" type="checkbox"/> 行事などへの参加は、利用者の選択に任せている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の興味がもてる行事などを開催するために、事前又は事後のアンケートなどを実施している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	
2 人権・プライバシーの確保		A <sup>+</sup> (A <sup>-</sup> ) B <sup>+</sup> B <sup>-</sup> C		評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	人権やプライバシーの確保に配慮している。	<input checked="" type="checkbox"/> 人権やプライバシーを確保するための基本的な考え方を明らかにしている。 <input type="checkbox"/> 人権やプライバシー確保に関するマニュアルを定めている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者やその家族等が人権やプライバシーについて、第三者に相談できるよう配慮している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	B	①人権やプライバシー確保の教育及び取り組みは実施されていますが、「 <b>プライバシー保護マニュアル(羞恥心に配慮、知られたくない)</b> 」は作成されていませんでした。 ②生活相談員を責任者とし、「個人情報保護マニュアル」のもと実践されています。
2	個人情報の保護を徹底している。	<input type="checkbox"/> 個人情報の管理責任者を設置するなどの管理体制を整備している。 <input type="checkbox"/> 事業所外へ個人情報を提供する場合は、必ず利用者やその家族等へ事前に書面などで同意を得ている。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の守秘義務は雇用契約終了後も同様としている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者やその家族等に関する情報の取扱規程を定めている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	

### Ⅲ サービス実施過程の確立

1 サービス実施計画の作成		A <sup>+</sup> (A <sup>-</sup> ) B <sup>+</sup> B <sup>-</sup> C		評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	利用者一人ひとりの目標を明らかにしたサービス実施計画を作成している。	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりの課題(ニーズ)に基づいた目標を明らかにしている。 <input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりの目標を達成するためのサービス実施計画を作成している。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのサービス実施計画の作成を統括する作成責任者を定めている。 <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画の作成を関係職員の参画のもとに行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	生活相談員が責任者となって独自に「介護計画書」の様式を定め、利用者個々の目標、計画を設定・作成しています。職員は生活相談員を含め3名で、シフトの関係上なかなか一斉に顔をそろえる機会を設けにくい中、毎月1回実施されるケアハウス利用者を対象とした茶話会時に利用者からサービスに対する意向の聞き取りを実施し、また茶話会後に「ワーカー会議」を開催し、利用者一人ひとりのサービス内容について全員で話し、計画の見直しを実施しています。それ以外の場面では申し送りノートやメモを活用し、毎日の利用者の変化を共有できるよう工夫しています。
2 サービスの実施		A <sup>+</sup> (A <sup>-</sup> ) B <sup>+</sup> B <sup>-</sup> C		評価結果	評価の根拠及びアドバイス

1	サービスの標準的な実施方法を定めている。	<input checked="" type="checkbox"/> 個々のサービスについて、その標準的なマニュアルを定めている。 <input type="checkbox"/> マニュアルの実施方法を、サービス実施に活かしている。 <input type="checkbox"/> マニュアルは定期的に検証し、必要に応じて見直している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>B</b>	<p>日常のルーティンに関するマニュアルは整備・共有されているが、個別のサービス(食事やコミュニケーション等)についてのケアに関するマニュアルは整備されていません。法人内の他サービス事業所の個別のサービスに関するマニュアルをベースにケアハウス用のマニュアル作成に着手しています。また、マニュアルの時期を決めての見直しが実施されていません。利用者や施設を取り囲む状況は常に変化しますのでマニュアルはすぐに現状にそぐわないものになります。</p> <p>毎月1回「ワーカー会議」を開催し、利用者一人ひとりのサービス内容について全員で話をする場を設定しています。それ以外の場面では申し送りノートやメモを活用し、毎日の利用者の変化を共有できるよう工夫しています。</p>
2	利用者の状況などに関する情報を職員が共有している。	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者の状況などの情報が関係職員に確実に伝わる取組がある。 <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施過程において、関係職員による事業所内のケース会議などを定期的に行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>A</b>	
3 サービスの評価・変更		A+ A- <b>B+</b> B- C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス	

1	サービスの実施に関する評価を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのサービス実施状況を把握し、記録・保管している。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのサービスの実施状況の総合的な管理責任者を定めている。 <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施時や実施後の利用者やその家族等の状況の変化などに関する情報をサービス実施計画の作成責任者へ確実に伝達している。 <input checked="" type="checkbox"/> 設定されている目標に対する実施・達成状況を定期的に評価している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>B</b>	<p>生活相談員が管理責任者となって適切に目標の設定・計画の作成、サービスの提供をしています。また実施・達成状況の評価と計画の見直しもしていますが、定期的に行われていません。今回の受審時にその点を評価者が指摘したところ、現在は定期的には実施していませんが、早速5月から毎奇数月のワーカー会議で実施することを話し合って決めました。職員の少ないからこそそのスピードは評価できます。</p> <p>サービス内容変更時の手順が明らかになっていない、またその内容について利用者や家族等から同意を得ていないなど、口頭で業務が運営されている部分が多く見受けられます。利用者に対する説明責任やサービスの質の均等化や改善のためにも業務の文書化に努めてください。</p>
2	サービス実施計画の見直しを行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画の目標に対する達成状況の評価を踏まえて、サービス実施計画を見直している。 <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施状況に対する利用者やその家族等からの変更希望を踏まえて、サービス実施計画を見直している。 <input type="checkbox"/> 利用者やその家族等がサービス内容を変更したい場合の手順を明らかにしている。 <input type="checkbox"/> 変更後のサービス実施計画の内容・理由を利用者やその家族等に説明し、同意を得ている。	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>B</b>	
3 サービスの評価・変更		A+ A- <b>A-</b> B+ B- C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス	

#### IV サービスの適切な実施

1	利用者やその家族等への支援	A+ <b>A-</b> B+ B- C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
---	---------------	----------------------	------	--------------

1	サービスを個別・具体的に実施するための方法を明らかにしている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 意思疎通について、サービスの方法を明示している。</li> <li>✓ 食事について、サービスの方法を明示している。</li> <li>✓ 身だしなみや清潔保持について、サービスの方法を明示している。</li> <li>✓ 心理面に着目したサービスの方法を明示している。</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	B	<p>①サービスを個別・具体的に実施するための方法【意思疎通(声掛けの方法等)、食事に着目したサービスの方法】が「介護計画書」に盛り込まれていませんでした。また、「介護計画書」の『評価』欄が未記入となっています。</p>
2	利用者の好みにあわせた理・美容への支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 理・美容に利用者の好みや意向が反映できるよう配慮している。</li> <li>✓ 理・美容室の利用など、希望に応じた支援を行っている。</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	<p>入居者の状況に合わせて声掛けの方法を工夫・統一して下記のように実施されていますが、文書化されていません。</p>
3	余暇活動や生きがいがいづくりへの支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 余暇活動や生きがいがいづくりに対する意向を把握する取組がある。</li> <li>✓ 意向に沿った活動に向けて利用者が行動するための提案を行っている。</li> <li>✓ 利用者が自発的なグループ活動などを行いたいときには支援している。</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	<p>「意思の疎通」の項目に関しては例えば視覚・聴覚の両方に障がいをお持ちの入居者には  ・必ず声をかけえる前に肩を軽くたたく  ・右耳の方は補聴器を使用したうえで大きな声で話しかければ声を聞き取れるので、声かけはそのようにする。等</p>
4	家族や友人等とのつながりを維持するための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 面会時間・場所はできる限り利用者や相手の意向を尊重している。</li> <li>✓ 面会時間はプライバシーを確保し、落ち着いて会話できるように配慮している。</li> <li>✓ 外出や外泊の機会を持てるように支援している。</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	<p>また食事の場面でもこの方には  ・食器類は必ず同じ順番・位置に配置する。  積極的に摂水の必要がある入居者には  ・本人の意識付けのために食事の際に「お水をどうぞください」と必ず声かけをする 等</p>
5	利用者やその家族等からの相談に積極的に対応している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 相談内容に応じて、相談方法や相談相手を選択することができる。</li> <li>✓ 相談に関する標準的な対応方法を定めている。</li> <li>✓ 介護相談や経済的な問題など、事業所が行っているサービス以外の相談内容にも取り次ぎも含めて対応している。</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	<p>③余暇活動や生きがいがいづくりの活動に関しては意向の聞き取りは毎月1回茶話会で実施、また行事も外出(4月花見、いちご狩り 5月蒲鉾工場見学 6月紫陽花ドライブ等)・手工芸・クッキングの項目をそれぞれ毎月(のべ36メニュー)計画的に実施していて、積極的に利用者の楽しみを増やす支援しています。</p>
6	利用者の状況を利用者の家族等へ情報提供している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者の日常的な状況を定期的かつ積極的に情報提供している。</li> <li>✓ 事故発生時には、速やかに連絡している。</li> <li>✓ サービス提供状況の記録などの情報開示に応じている。</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	
2 快適な環境づくり		(A <sup>+</sup> ) A <sup>-</sup> B <sup>+</sup> B <sup>-</sup> C		評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	快適な生活空間(居室)の整備に配慮している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 生活空間の整備には、利用者の意向を反映している。</li> <li>✓ 生活空間のプライバシーに配慮している。</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	<p>①利用者の許可を得て実際に使用されている居室に入居させていただきました。内部に置かれた家具等は基本的にはすべて入居者が自宅で使用されていたものをそのまま持ち込まれる、また新規に準備するにあたってもすべて入居者が選択できます。物の置き場所についても利用者の意思や好みを聞きながら職員が必要に応じて手助けをしています。訪問時は日中で利用者は全員外部で過ごしておいででした。</p>
2	快適な食事環境の整備に配慮している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 定期的に利用者の嗜好や喫食状況を把握するなど、献立に配慮している。</li> <li>✓ 食事を楽しむことができるような雰囲気への工夫をしている。</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	
3	郵便や電話などの通信機会を確保している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 郵便や電話などを利用したい時に、いつでも利用できる工夫をしている。</li> <li>✓ 郵便や電話などの利用時のプライバシーに配慮している。</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	



係諸機関・団体と連携している。	<input type="checkbox"/> 事業所の機能にない分野について、常に連携・協力を得られる専門機関を確保している。	<input type="checkbox"/>	月1回ボランティア団体の受け入れを実施しています。ただ受け入れ団体が固定化しているので、地域との関係性を広げる為、事業所のサービスの幅を拡大、質を向上させる為にも他分野の専門機関との協調に努めてください。
2 ボランティアの受入に配慮している。	<input type="checkbox"/> ボランティアを受け入れるための基本的な考え方を明文化している。 <input checked="" type="checkbox"/> ボランティアを継続的・計画的に受け入れるための担当者を定めている。 <input checked="" type="checkbox"/> 受け入れたボランティアに対して必要な事前説明をしている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>A</b>
<b>2 人材の育成</b>		評価結果	評価の根拠及びアドバイス
A <sup>+</sup> A <sup>-</sup> <b>B<sup>+</sup></b> B <sup>-</sup> C			
1 実習生を受け入れる体制を整備している。	<input type="checkbox"/> 実習生を受け入れるための基本的な考え方を明文化している。 <input type="checkbox"/> 実習生を継続的・計画的に受け入れるための担当者を定めている。 <input checked="" type="checkbox"/> 受け入れた実習生に対してオリエンテーションを実施している。 <input type="checkbox"/> 実習目的に応じた効果的な実習が行われるために工夫している。 <input type="checkbox"/> 実習生の受入にあたり、利用者の意向を尊重している。	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>B</b> 実習生受け入れに関する基本的な考え方を記載した簡単な『実習生受け入れマニュアル』を作成して下さい。
特記事項：			