

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	特別養護老人ホーム けやき荘
経営主体(法人等)	社会福祉法人 孝楽会
対象サービス	高齢分野 介護老人福祉施設
事業所住所等	〒221-0864 神奈川県横浜市神奈川区菅田町1-1
設立年月日	平成 12年 5月 1日
評価実施期間	平成 29年 4月 ～ 平成 29年 10月
公表年月	平成 29年 10月
評価機関名	株式会社フィールズ
評価項目	横浜市版（高齢分野）
総合評価（事業所の特色や努力、工夫していること、事業者が課題と考えていること等）	
<p>[施設の概要]</p> <p>特別養護老人ホーム「けやき荘」は西菅田団地バス停から徒歩5分の、四季の香りを身近に感じる自然環境に恵まれた静かな地域にあります。春には色とりどりの花が咲き、秋は燃えるような紅葉に包まれます。施設は、社会福祉法人孝楽会が平成12年5月に定員100名の特別養護老人ホームとして開設し、平成17年に増設し定員198名となり現在に至っています。平成29年6月1日現在の入所者数は男性31名、女性167名で平均年齢は84.4歳、平均入所期間は3年4ヶ月です。また、定員22名のショートステイと定員18名のデイサービスを併設しています。</p> <p>施設の理念に、「健全な心・優しい気持ち・絆を深める」を掲げています。職員は優しい気持ちで、チームケアを心掛け、利用者一人ひとりの自己実現と自立を支援します。また、地域のボランティアとの連携が活発です。法人が運営する「けやき農園」は、地域のボランティアの協力を得て3000㎡の広大な農地に季節の花や野菜を栽培し、利用者や近隣の人たち、子どもたちがみかん狩りや芋ほりなどで季節の野菜の収穫を楽しみます。</p> <p>≪優れている点≫</p> <p><u>1. 利用者一人ひとりの身体状況にあった機能訓練プログラムを提供しています</u></p> <p>理学療法士や柔道整復師の機能訓練指導員を中心に介護士も加わり、訓練を必要とする利用者（全体の約半数100名）に対し、チームを組んで毎日機能訓練を実施しています。個別の機能訓練実施計画書に基づき歩行訓練、起立訓練、可動域訓練、上下肢筋トレ等の個別リハビリと日常生活動作能力向上に向けたレクリエーション訓練を行っています。機能訓練指導員は、日々の訓練の中で利用者とコミュニケーションを十分に取り、利用者の状態や要望を把握しています。そして、介護士や看護師、ケアマネジャー等と連携し実現可能なプログラムを提供しています。</p> <p>指導員チームは生活リハビリへの介護士の指導や理解を進めると共に、ポジショニング（体位保持等）やシーティング（座位姿勢）といった環境整備に取り組んでいます。各フロアでは、レクリエーションプログラムの週間予定表を作成しており、利用者は自分に適した訓練を選択することができます。</p> <p><u>2. ボランティアの協力を得て地域交流を活発に推進しています</u></p> <p>地域のボランティアを積極的に活用しています。100名以上の地域ボランティアが活動しています。</p>	

「ボランティア受け入れのしおり」を作成し、ボランティアとしての留意事項を明記しています。また、ボランティアコーディネーターを配置し地域の様々なボランティアの活動が円滑に進むように配慮しています。

また、地域ボランティアの育成も兼ね施設独自のボランティアポイント制度を作り、利用者へのボランティア活動の活性化を図っています。平成28年度は、小学校や幼稚園の施設訪問のボランティアや劇団、フラダンスなど、21のボランティア延べ399名が施設を訪問し、利用者との交流を図っています。毎年10月に開催の「けやきフェスティバル」は盛大で、ボランティアの協力で参加者は400名に及びます。太鼓演奏やフラダンス、鼓笛隊、小学生の組体操、中学生のブラスバンド、模擬店など利用者は祭りの一日を楽しみます。

3. クラブ活動など利用者は活発な余暇活動を楽しんでいます

クラブ活動や余暇活動は活発で、地域のボランティアの協力を得ています。趣味の会は20名程度が毎週集まり、手芸や折り紙を楽しんでいます。料理クラブは餃子やてんぷら、冷やし中華など自分たちの食べたいものを調理します。麻雀や将棋、囲碁クラブも毎週のように活動しています。

青空サロンを毎月開催し、地域住民も参加して本格的なコーヒーの味を楽しみながら交流しています。毎月行っているお誕生日会では、ハワイアンバンドやフラダンス、大正琴、舞踊、太極拳など盛りだくさんのイベントを楽しみます。施設のドームにバレリーナが訪れ、演技を披露します。

また、買い物や外食、お花見ドライブやあじさい見物等で、地域の名所へのドライブを実施しており、利用者は思い思いに外出を楽しんでいます。

4. 利用者は快適な施設環境の中で生活を楽しんでいます

けやき荘には豊かな自然環境の中で憩える生活があります。建物の周辺地域は樹木や草木、花々があり四季を通じて植物との関わりを大切にしています。農地を借りて近隣住民と共に畑づくりを行い、施設敷地内にある中庭において利用者や職員が野菜や花を育てています。周辺の自然を生かした心癒される環境を作り出しています。

L字型の3階建て建物の内部は、広い共用スペースやドーム、集会室、居室があり、トイレや浴室もゆったりとし、整理整頓が行き届いています。天井からはオゾン脱臭を行い、毎日の清掃で清潔な空間を保持し、創立当初からの会長の想い「清潔で臭いの無い空間」を実現しています。美化委員会が活動し、定期的に施設の整理整頓や危険・修繕箇所の点検を行っています。

居室はスペースの許す範囲で個人の備品を最大限持ち込めます。利用者は好きなアイドルの写真や飾り物、テレビ等を置き、それぞれが自分に合った生活空間を楽しむ事ができます。

《努力・工夫している点》

1. 地域ぐるみの災害対策に取り組んでいます

近隣町内会や消防署と連携し夜間の想定で、年2回の防災訓練を実施し、防災に対する意識を高めています。近隣自治会との合同防災訓練では、消防署員のはしご車での参加や煙体験を行い、地域住民が利用者になって避難誘導訓練を実施しています。自治会や行政区とは災害応急措置等についての相互応援・協力をを行う協定を結んでいます。

平成25年近隣で起きた2回のがけ崩れでは、避難所として施設が協力しました。地震や台風、大雪等の発生時には特別対策会議を開催し、翌日の職員のシフト変更を前日に行うなど早期対応に努めています。備蓄倉庫を改装し、利用者・職員・近隣住民用に5日分以上の食糧や毛布等を用意しています。3月には消防用設備の点検を行い、結果報告に基づき一斉にメンテナンスを行いました。

2. わかりやすい理念のもとに心をひとつにし、職員は優しさとチームケアを心掛けています。

「健全な心・優しい気持ち・絆を深める」を施設の理念に掲げています。平成29年4月に「覚えやすい」「みんなの思いが詰まっている」をコンセプトに施設理念の見直しを行いました。「け・や・き」の三文字を頭文字にした覚えやすい施設理念にしました。職員が優しい気持ちで利用者の自立を支援すること、また、チームワークによる職員間の連携の絆を大切にすることを理念にしています。理念などを4月の施設研修で全職員に周知しました。また、毎朝の申し送りミーティングで唱和し、理念の実践に向けて職員の意識の徹底を図っています。さらに、けやき荘「職員行動指針」を定めています。行動指針は、「自分から積極的に笑顔で挨拶します」「ご利用者様には、やさしく丁寧な声掛けをします」「仲間を大切に、チームケアを行います」など8項目を明文化し職員に周知しています。

《課題や改善することが期待される事項》

1. 苦情解決第三者委員との一層の連携

外部の権利擁護機関や苦情解決第三者委員を明記した苦情・相談体制を整え、玄関ロビーに掲示しています。利用者・家族が意見を出し易いように苦情・要望シートを添え、ご意見箱を玄関横に設置しています。介護相談員が毎月訪問し利用者からの要望や意見を聞いています。

今まで第三者委員を交えて対応するほどの事案はありませんでしたが、今後は第三者委員との一層の連携を図り、日常的な詳細な苦情等に対する第三者委員の意見を施設運営に活用することが期待されます。

2. 個別支援計画の課題にそった日々のケース記録の工夫

毎年定期的にアセスメントを実施し、また、利用者の状況の変化に応じて随時実施し利用者ニーズを把握しています。アセスメントの結果や家族の要望、看護師、管理栄養士、機能訓練指導員の各職種から本人の状況を評価・分析した結果をまとめた「必要と思われる支援内容(まとめ)」を用いて、利用者ごとの施設サービス計画書を作成しています。一人ひとりに合ったサービスに視点を置いて施設サービス計画書を作成し、日々の支援に努めていますが、ケース記録は必ずしも個別支援計画の課題を意識した記述にはなっていないようです。入浴などでは、利用者の希望による個別入浴や同性介助、また、排泄などではポータブルトイレでの自立支援などに課題が見受けられます。個別支援計画でも短期・長期目標に沿った、日々のサービス支援を意識したケース記録の工夫が期待されます。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

施設内研修で施設長による「意思決定と権利擁護」というテーマで、虐待防止についての研修を行いました。他施設の虐待事件の報道を受けて、理事長による「倫理研修」も随時実施されています。守るべき規範・倫理等を明文化した明確な理念や職員行動指針を毎日唱和し、不適切な行為が行われないよう日々確認しています。虐待に関するアンケートを全職員に向けて行い、職員間で互いの介護方法が適切であるかを確認し合っています。

個人情報に関する守秘義務について職員及び実習生から誓約書を取っています。個人情報保護規定を契約書・重要事項説明書、孝楽会規程集の中に綴じ、玄関フロアや各棟ステーションに閲覧できるよう設置しています。ケース記録など個人情報に係る重要書類は、使用しないときには常に鍵のかかるキャビネットで保管しています。

身体拘束委員会活動として年 2 回の身体拘束廃止・高齢者虐待防止研修が全職員

	<p>に向けて実施されています。過去には、眼の手術後眼に触れてはいけないという医師の診断に対し、両手にミトンをした事例がありました。このケースでは身体拘束廃止計画書を基に家族に説明し、経過記録から解除とするなど適正な対応をしています。身体拘束廃止に伴う施設としての安全確保のためにマットやフットコールを設置しています。</p> <p>成年後見制度や日常生活自立支援事業について、必要と思われる利用者・家族には説明し、利用できるよう取り計らっています。現在日常生活自立支援事業には15名ほどが利用されています。後見制度は現在8名ほど利用しています。成年後見制度が必要と思われる利用者には、個別に相談に応じて利用手続きの支援を行い外部関係機関との連携を図っています。</p>
<p>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</p>	<p>年1回定期的に、また、利用者の状況の変化に応じて随時アセスメントを実施し、利用者支援のニーズを把握しています。アセスメントは所定の日常生活動作評価表を用いています。移動や歩行、移乗、入浴、排泄等の項目ごとに自立・介護状況を記述しています。また、栄養状態を明記し、食事摂取や嚥下状態、食形態等に必要な介護内容を明記しています。徘徊や帰宅願望、感情の不安定等の精神・心理状況等について確認し、サービス支援のニーズを明確にして施設サービス計画書に反映しています。</p> <p>個別支援計画の目標の達成状況について、3ヶ月ごとにモニタリングを実施しています。モニタリングの結果は「モニタリング実践記録表」に記録し、個別支援計画の見直しに反映しています。個別支援に関する満足度の結果を判定し、居心地・職員対応等への利用者・家族の見解を明記します。また、退院後のADLの変化等、サービス担当者会議で利用者状況について話し合い必要に応じて随時モニタリングを実施し、施設サービス計画書を見直ししています。</p> <p>季節ごとの行事食や旬の食べ物で食事が楽しくなるように工夫しています。行事食は季節感を大切にしています。5月のけやき祭りのバイキング、敬老の日のお祝い膳など、年間17回に及びます。年一回は寿司職人を招いてのイベントを開催します。誕生会では刺身やてんぷらなど人気の献立を用意します。毎年嗜好調査を実施し、嫌いなものなどに配慮して、利用者が安心して楽しく食事ができるように支援しています。</p> <p>クラブ活動や余暇活動は活発です。趣味の会は20名程度が毎週集まり、手芸や折り紙を楽しみ、料理クラブでは、餃子やてんぷら、冷やし中華など自分達の食べたい物を調理します。麻雀や将棋、囲碁クラブも毎週のように活動しています。青空サロンを毎月開催し、地域住民が参加してコーヒーを飲みながら交流します。余暇活動も活発で、地域のボランティアの協力を得ています。毎月行っているお誕生日会では、ハワイアンバンドやフラダンス、大正琴、舞踊、太極拳など盛りだくさんのイベントを楽しみます。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>外部の権利擁護機関並びに第三者委員・苦情責任者・受け付け者も含めた苦情体制は運営規定やフローチャートに明記し、玄関ロビーに掲示するなど訴えやすい環境を整えています。苦情や要望の申し出があった際には関係者の情報共有を図り迅速に円滑に対策を行っています。日常的に横浜市社会福祉協議会の横浜生活あんしんセンターや神奈川区保健福祉センターとは関わりがあり、解決困難な事案が発生した時にはいつでも連携が取れる関係にあります。苦情等のデータは記録し蓄積しており、職員間の共有がなされています。</p> <p>毎月事故防止委員会を開催し各部署での事故、内出血、ヒヤリハットの各報告を行</p>

い、職種間での事故の内容を共有し、防止策を検討しています。また、委員会では具体的な事例を挙げ、事故防止策を検討し各職員への伝達を行い、年2回事故予防・対策の研修を行っています。事故が発生した際の状態確認については看護課へ依頼し、事故報告書を作成し、他課との情報共有を図り職員に向けて事故対応について周知徹底しています。マニュアルが整備され、事故報告書・ヒヤリハット報告書を作成し、毎月のデータをまとめています。

年2回防災訓練を実施しています。夜間対応の防災訓練や近隣自治会との合同防災訓練では、消防署員の参加によるはしご車、煙体験、避難誘導等を行っています。自治会とは災害応急措置等についての相互応援・協力協定を結んでいます。区とは在宅要援護者の2次避難場所として協定を結んでいます。地震や台風、大雪等に対しては特別対策会議を開催し、早期対応に努めています。備蓄倉庫には利用者・職員・近隣住民用に5日分以上の食糧や毛布等を用意しています。3月に消防用設備の点検を行い一斉にメンテナンスを行いました。

感染症マニュアルを整備しています。感染症委員会を毎月開催しインフルエンザやノロウイルス等、季節に応じた感染症の勉強会を開催すると共に、予防や発生時の対応について話し合いを重ねています。施設内研修として、年2回の感染症研修を全職員に向けて実施しています。給食会議で委託業者との意見交換を行い、課題に応じて対策を共有し解決に取り組んでいます。平成29年1月にはインフルエンザの罹患者がB棟に相次ぎましたが、手洗い・マスク着用等の徹底した感染対策を講じ、他棟への感染を防ぐことが出来ました。

4.地域との交流・連携

地域の保育園の運動会に参加するなど近隣幼稚園・保育園・小学校・中学校との交流を図っています。納涼祭や農園での野菜栽培事業、販売を通して地域の方々と交流の機会を設けています。地域住民の見学会等を積極的に受け入れ、「けやき荘」を知ってもらおうと共に、地域のニーズを把握しています。また、菅田・羽沢高齢者施設連絡会に参加し、施設内ドームを使用して、近隣施設職員が参加してリスクマネジメント講習会や認知症サポーター研修会を開催するなど、積極的に地域の人たちに対する相談やサービスの提供を行っています。

地域の自治会と連携し防災訓練を年一回実施しています。訓練では利用者の避難誘導や初期消火、炊き出し訓練を実施し、救命講習会を開催しています。また、毎月一回地域住民に参加をよびかけ青空サロンを開いています。毎回参加者は40名程度で施設の利用者と地域住民がボランティアによる本格的なコーヒーの味を楽しみながら交流を深めています。施設祭りのけやきフェスティバルには地域住民ボランティア100名程度が参加し、総勢400名のひとたちが模擬店や各種のだしもので楽しい一日を過ごします。

けやき農園による地域住民との交流を推進しています。けやき農園は福祉と農業の融合を旗印に、社会貢献の一環として平成21年に開園されました。3000㎡の広大な地に「農楽人(のらんちゅ)」という呼び名の地域の人たちが、トマトやナス、キュウリ等春夏秋冬の季節の野菜を栽培しています。収穫した野菜は袋に詰めて1袋100円で販売されています。地域のグループホームの利用者がミカン狩りを楽しみます。地域の小・中学校や幼稚園の子どもたちが訪れ、芋ほりなど季節の野菜の収穫を体験します。農園事業を通して、施設と地域住民の交流が深まっています。

地域のボランティアを積極的に活用しています。100名以上の地域ボランティアが活動しています。「ボランティア受け入れのしおり」を作成し、ボランティアとしての留意事項を明記しています。また、ボランティアコーディネーターを配置し、地域の様々なボランティアの活動が円滑に進むように配慮しています。平成28年

	<p>度は、小学校や幼稚園の施設訪問のボランティアや劇団やフラダンス、安来節や舞踊等 21 のボランティア延べ 399 名が施設を訪問し、利用者との交流を図っています。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>平成 29 年度事業計画に法人としての経営理念を明記し、また、法令遵守と事業運営の透明性の向上を図ることを明記しています。平成 28 年度事業報告書に「法改正小委員会」を設置し改正社会福祉法の対応を推進することを明記し、「職員行動指針」を明文化しています。また、就業規則に職員服務規程を明記し不正・不適切事案の対応を明記しています。平成 28 年 9 月の施設内研修で理事長が「道徳・コンプライアンスに関する講話を行い、全職員に法令遵守の意識の徹底を図っています。</p> <p>ホームページに施設の経営理念やプライバシーポリシー及び事業内容等を明示し、また、各種のブログで施設の活動状況を詳細に掲載し、地域に広く紹介しています。広報紙「けやき生き生き通信」を発行し、施設のイベント等写真をもちいて紹介し、利用者や家族等とのコミュニケーションを図っています。「月刊介護保険」「福祉新聞」等が施設情報を掲載しています。外部の取材にも積極的に対応し施設情報の開示に努めています。平成 28 年度に福祉新聞がけやき農園を大きく取り上げ全国に紹介されました。</p> <p>法人としての 5 年間の中・長期計画が策定されています。平成 27 年からの法人・けやき荘の将来ビジョンを展望した「経営」「意識」「自己」の 3 つの改革の実現を全職場・全階層での徹底・実施を図っています。特に 28 年度は、社会福祉法の改正に伴う組織改革を行っています。経営改革としては、「組織、役職の見直し」「部門別収支の徹底」「職員の経営への理解促進」等、意識改革としては、「幹部職員の経営への理解を深める」「ホテル方式の意識を高めること」等、自己改革としては、「法人経営理念の浸透を図る」「施設・本部の一体化の醸成」等を推進しています。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>人事考課票では規律性、協調性、責任感等の基本スキルや基本的能力、成果、マネジメントスキルの項目につき、自己評価、課長評価、施設長評価を行っています。年 2 回の課長面談で援助技術のレベルや進展について互いに確認しあっています。キャリアパス制度による段階的人材育成計画が策定されています。新人採用者は施設内部での新人研修、中堅職員や管理職員はキャリアパス対応生涯研修など外部研修に参加しています。専門資格取得や新たな知識や技術の修得など、個々の職員の資質向上に向けた目標を毎年定め、達成度の評価を課長面談により行っています。</p> <p>施設内部研修を毎月実施し、感染症や防災訓練、事故対応など施設を運営する上での基本事項を全職員参加の下に実施しています。参加できない職員へは研修の資料や議事録を回覧しています。外部研修にはキャリアに応じた研修を受けるよう施設長が段階に応じた職員に指示しています。研修を受けたら研修報告を作成し、内部研修や回覧を回し、他職員が成果を共有できるよう仕組みを整えています。</p> <p>産業医ストレスチェックを行い、職員が安心して働けるよう配慮しています。配置転換については本人に適した働きやすい場所への配置を心掛け、施設長は「達成感を味わう、資格を取る、チームでの助け合い」の 3 点を大切にして、職員にとってやりがいのある職場を目指しています。</p>