

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

社会福祉法人 孝楽会
特別養護老人ホーム けやき荘

平成29年 9月 5日

株式会社フィールズ

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 認証第6号

目次

評価結果総括

- 評価方法 1
- 総合評価 2
- 評価領域ごとの特記事項 6
 - 人権の尊重
 - 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供サービス
 - サービスマネジメントシステムの確立
 - 地域との交流、連携
 - 運営上の透明性の確保と継続性
 - 職員の資質向上

分類別評価結果

- 利用者本人の尊重 10
- サービスの実施内容 13
- 地域支援機能 17
- 開かれた運営 18
- 人材育成、援助技術の向上 19
- 経営管理 21

利用者本人調査

- 利用者本人調査結果 22

家族アンケート結果

- アンケートの概要 25
- アンケート結果 26

事業者コメント

- 事業者からのコメント 29

評価結果総括

法人名 社会福祉法人 孝楽会
事業所名 特別養護老人ホーム けやき荘
施設長名 樋口 千鶴子

評価方法

自己評価方法

実施期間 平成 29 年 4 月 26 日～平成 29 年 6 月 5 日

実施方法 全職員が合議して自己評価を実施し、施設としてまとめました。

評価調査員による評価方法

実施日 平成 29 年 7 月 21 日、平成 29 年 7 月 28 日

実施方法 評価調査員が訪問し、施設の見学、資料確認およびヒアリング等で実施しました。

利用者家族アンケート実施方法

実施期間 平成 29 年 5 月 10 日～平成 29 年 6 月 21 日

実施方法 施設より利用者家族へ配布し、返送は直接家族より評価機関に郵送してもらいました。

利用者本人調査方法

実施日 平成 29 年 7 月 21 日

実施方法 評価調査員 2 名が訪問し、入所者 10 名に対して一対一の面談で実施しました。

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）

〔施設の概要〕

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。

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。

《優れている点》

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

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。

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。

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

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。

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日以上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」「仲間を大切にし、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、日常的な仔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

毎年定期的にあ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

- ① 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ぬ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。
- ② 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。
- ③ 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に向けて実施されています。過去には、眼の手術後目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。
- ④ 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。

2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。

- ④ 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。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ① 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。日常的に市社会福祉協議会の横浜生活あんしんセンターや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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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

- ① 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。

- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 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。
- ② 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で紹介されました。
- ③ 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。

6. 職員の資質向上の促進

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。

分類別評価結果 (および理由)

※ ひょう太マークは各項目において下記の水準をあらわしています。また、各項目ごとにひょう太の数の理由のコメントがあります

3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある

I 利用者本人の尊重

I-1 利用者本位の理念



- ① 「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覚えやすい理念にしました。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うたっています。4月の施設研修で全職員に周知し、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。
- ② 職員行動指針を定めています。行動指針に、「自分から積極的に笑顔で挨拶します」「電話は、「明るく」「親切」「丁寧」にでます」「ご利用者様には、やさしく丁寧な声掛けをします」「仲間を大切にし、チームケアを行います」「常に向上心を持ち、自己研鑽に努めます」など8項目を明文化し職員に周知しています。項目ごとに職員の具体的行動の事例を明記し職員の行動指針としています。

I-2 利用者のニーズを正しく把握した個別援助計画の作成



- ① 施設サービス計画書見直しに合わせて年1回アセスメントを実施しています。また、退院時等、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て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、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、嚥下状態、食形態等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、問題行動等について確認し、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。
- ② アセスメントの結果や家族の要望及びケアワーカー、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。職種ごとに、利用者本人の生活上の課題とその理由、必要な具体的支援内容を明記しています。サービス担当者会議で関係職種が集まり妥当性を検討しています。施設サービス計画書は、変化が期待できる支援と個別支援の内容別に実現可能な生活目標を明記し、支援内容と達成期間を定めています。個別支援計画の見直しや変更の際は必ず家族に送付し同意のサインをもらっています。
- ③ 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、必要に応じて随時施設サービス計画書の課題に沿ってモニタリングを実施し、

個別支援計画の見直しを実施しています。

I-3 利用者の状況の変化に応じた適切なサービス提供の実施



- ① 利用者の日常の生活状況をケース記録に書きとめ状況の把握に努めています。また、連絡ノートや申し送りノートを活用し、利用者の変化の状況に関する職員間の情報共有を図っています。利用者の体調の変化について随時関係職種のカンファレンスを行い、サービス支援の意識共有を図るようにしています。「一介護・一声掛け」の実践を徹底し、利用者の同意を得た介助に努めています。第三者評価の利用者面談でも、生活のリズムが自分に合っているという利用者が多いことを確認しています。
- ② 職員は利用者の日々の思いに応える支援を心掛けています。食事については利用者の体調の変化を管理栄養士に報告し、随時食形態の見直しを行います。排泄や移乗、入浴介助に関する介助については機能訓練指導員が安全性を評価し、カンファレンスを随時開催しサービス支援の見直しを行います。職員は利用者の思いの全てに応えるという気持ちで、理念でうたっている「優しい気持ち」の実践を心掛けています。
- ③ 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。個別支援計画の短期・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記述が期待されます。

I-4 快適な施設空間の確保



- ① 周辺の豊かな緑に囲まれ、施設敷地内には樹木や草花、野菜の栽培で自然が身近にあります。施設内は広い共用スペースや居室、トイレや浴室もゆったり、清潔で癒される環境です。創立当初からの会長の想い「清潔でにおいの無い空間」へ取り組み、天井からはオゾン脱臭を行い、委託清掃会社により清潔な施設内空間を保っています。美化委員会があり、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。利用者面談からはトイレがいつも清潔で不快感が全くなく快適というコメントがありました。居室は広い空間をカーテンで間仕切りしプライバシーを確保しています。廊下やリビングも広くソファや庭のベンチで気楽にくつろげます。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、好きなアイドルの写真や飾り物、テレビ等それぞれのマイルームエリアを楽しんでいます。他に家族や友人と面談できる相談室、喫茶スペースが面会スペースとして確保されています。
- ② 感染症マニュアルを整備しケアステーションに設置し活用しています。見直しについては感染症委員会が担当し、全課に周知し疥癬など改善を図っています。委員会は毎月開かれ、インフルエンザやノロウイルス等の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。衛生管理面では給食会議に於いて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。
- ③ 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。事故が発生した際はサービス課への報告、看護課への状態確認依頼を行った後、事故報告書を作成し、他課との情報共有を図るという事故発生時の職員への対応の周知徹底がされ

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。更に、設備の安全性やサービス内容を定期的にチェックする仕組みや事故の起こりやすい場所や時間帯などの分析による予防策が期待されます。

I-5 苦情解決体制



- ① 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。職員も意見や提案が出し易いよう施設内の各所に理事長あての「手紙ポスト」が設置されています。利用者・家族・職員に向けて各種のアンケートを実施しており、要望や質問に対する回答を掲示しています。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。
- ② 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、迅速かつ円滑に対策を行っています。日常的に市社会福祉協議会の横浜生活あんしんセンターや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。過去には顧問弁護士や横浜市へ相談した経緯もあります。今までに第三者委員を交えて対応をした事案は発生していませんが、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。第三者委員に苦情内容を報告することにより、施設のサービスや実情に対して理解を深めてもらうことが期待されます。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。

I-6 特に配慮が必要な利用者への取り組み(医療対応を含む)



- ① 課題(ニーズ)に向けて障害や認知症など、身体状況に応じて実現可能な目標やサービス内容を立て施設サービス計画書を作成しています。必要に応じて関係職種を交えてカンファレンスを随時行っています。認知症利用者のために、月2回の精神科医の訪問など、精神科医療体制の充実を図っています。利用者個々の体調を考慮した食事の提供や機能訓練を行っています。残存能力の向上に向けて本人が出来ることをやってもらい、不十分なところはフォローすることで日常生活の幅が広がるようにしています。日常の伝達は、朝・夕の申し送りや打ち合わせを通じて、関係職種間・職員間の情報共有を図っています。ケース記録・日誌・申し送りノート・連絡ノートを活用し、課題や行動など各利用者の記録を取り情報共有を行っています。
- ② 胃ろうやバルーンカテーテル、糖尿病患者、膀胱ろう、酸素療法など医療依存度の高い利用者を受け入れ、週2回嘱託医の受診を行っています。全体の15%以上になり横浜市の介護給付費算定に係る加算を取っています。看護師や介護士による状況把握とケアや処置が行われ随時カンファレンスを行っています。日々の看護記録や介護記録、それぞれの日誌に記録をしています。介護士の喀痰吸引資格取得を進めており、移行措置期間中では20名、現在は7名の職員が研修中です。胃ろうや酸素療法など、疾病に対するマニュアルが用意されていますが、利用者個人への対応方法についてのマニュアルは未整備になっています。

Ⅱ サービスの実施内容

Ⅱ-1 入退所時の対応



- ① 月 2 回入退所委員会を開催し、入所稼働率の改善や退所後の迅速入所の推進に取り組んでいます。平成 28 年度は、入所者は 50 名で退所者は 44 名でした。退所者は医療機関への入院が 12 名、死亡が 25 名でした。入所に際しては「入居にあたってのご案内」の説明書を用いて施設生活の注意事項等を説明しています。また、施設見学の要望については土日を含めて常時希望者の要望に対応しています。
- ② 入退所に関する第三者委員は定めていません。現状では必須条件ではありませんが、第三者の目を通しての入所決定の仕組みが期待されます。

Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（食事）



- ① 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や敬老の日のお祝い膳など、年間 17 回に及びます。8 月の納涼祭では焼きそばやカキ氷で祭り気分を盛り上げます。利用者はかつ丼と牛丼など、月に一度の選択食やデザートを選択食を楽しみます。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ています。嗜好調査の結果を活用しご飯の量や硬さ、食べたいもの、嫌いなものなどに配慮し、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。
- ② 栄養ケアマネジメントを実施しています。利用者個々の栄養状態、健康状態に合わせた栄養ケアプランを作成しています。利用者の嚥下状態に合わせて食事できるように、常食、刻み食、ミキサー食、粥食等 6 種類の食事形態を提供しています。毎日の食事を楽しんでもらうために、多様な行事食や料理クラブ活動を行っています。食事時間は利用者特性に配慮し時間を 15 分早めるようにしています。栄養ケアプランの実践状況を 3 ヶ月ごとにモニタリングし、次のケアプランの見直しに反映しています。

Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（入浴）



- ① 週 2 回入浴を原則にしていますが利用者の希望があれば毎日でも入浴が可能です。一般浴と特殊浴槽があり、利用者の ADL に配慮した入浴形態を選択しています。看護師と連携し入浴前には必ずバイタルチェックを行います。また、入浴介助マニュアルを作成し、転倒防止等利用者ごとに注意事項を整備し入浴時の事故防止に努めています。入浴時の状況はケース記録に明記し、職員間の情報共有を図っています。
- ② 利用者の希望があれば同性介助を行っています。現状では個人別に入浴ができる環境ではありません。カーテンでプライバシーに配慮していますが、同性介助の選択を含め利用者が利用しやすい入浴支援の一層の改善が望まれます。

Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（排泄）



- ① 排泄チェック表を活用し、利用者個々の排泄パターンを把握し排泄の誘導をしています。ADL を多職種で検討し、おむつ委員会で個人の状況について話し合い、安易におむつに移行しないようにしています。また、排泄チェック表から便秘者リストを作成し、利用者個々の便秘の状況に対応し体調維持に努めています。

- ② 居室はオゾン脱臭の設備を完備しています。排泄介助は可能な限り同性介助で行う努力をしています。カーテンで仕切りプライバシーを保つようにしています。トイレはドア式のものもありますが、安全に配慮しカーテンを使用しているところがあります。立位不安定な利用者には二人の職員で介助するようにしています。

Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（その他）



- ① 看取り介護に取り組んでいます。医師に相談し個々のターミナルケアについて、施設として可能な限り対応しています。昨年度までに2件の看取り介護を実施しています。看取り介護に関する職員研修を今年4月に実施し、看取り支援を本格的に実施すること、及び職員の看取り介護の不安軽減と意識の強化を図りました。また、医師や家族会と連携し、看取り介護に関する環境整備を図ることにしています。

Ⅱ-3 余暇・生活内容の自由な選択



- ① 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、料理クラブは餃子やてんぷら、冷やし中華など自分たちのたべたいものを料理します。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の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、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。
- ② また、買い物や外食、あじさい見物などの地域の名所へのドライブなど、利用者は思い思いに外出を楽しんでいます。毎年10月に開催のけやきフェスティバルは盛大で、100名の地域のボランティアが協力し、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 利用者は自由時間をそれぞれ好きなように過ごします。自室でテレビを見たり、貸出の新聞を読んだりします。利用者は年に2回のスーパーの出張販売を楽しみにしています。自分で服を選び購入します。施設で利用者の預り金サービスを行っています。預り金管理規定を整備し月一回出納帳を家族に郵送し、利用者の状況を報告し家族とのコミュニケーションを図っています。

Ⅱ-4 機能回復・寝たきり防止等への支援



- ① 理学療法士や柔道整復師など有資格者3名の機能訓練指導員の他に、介護士も加わり全体の約半数(100名)の必要な利用者に向けて機能訓練を実施しています。機能訓練は「日常生活を営むのに必要な機能の改善及び現在の機能の維持」を目的とし、利用者一人ひとりに機能訓練実施計画書を立てています。短期目標の下に目標達成のための具体的な実施計画、約3ヶ月の実施期間で1回の評価がされています。計画は基本1年で、必要に応じて随時の見直しを行っています。歩行訓練や起立訓練、可動域訓練、上下肢筋トレ等の機能訓練等の個別リハビリと日常生活動作能力向上のレクリエーションによる訓練を行っています。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するとともに、機能訓練指導員は介護士や看護師、相談員等と意見交換を行いながら、実現可能なプログラムを提供できるよう工夫をしています。
- ② 機能訓練指導チームでは、生活リハビリへの介護士の理解やポジショニングやシーティングといった環境整備に努力しています。日常生活の中での機能訓練として、各フロアでレクリエーションプログラムの週間予定を作成しています。内容は絵合わせなど頭を使うプログラ

ム、輸送やボーリングなど手足や体を使うものなどがあります。利用者がプログラムメニューの選択を行い、その内容に沿って各棟がレクリエーションを実施しています。毎月レクリエーション委員会を開催し、利用者とともに季節のレイアウトや装飾づくりの内容、新しいレクリエーション開発や研修、レクリエーションでの困りごとの解決などを検討しています。

- ③ 褥瘡予防マニュアルを整備し、褥瘡に関する職員研修を実施しています。褥瘡委員会と褥瘡予防委員会があり、委員会では罹患者の写真を撮り、看護師や栄養士、介護士など各職種がそれぞれの分野から現状を出し合い、対応策を検討し改善に向けて取り組んでいます。予防委員会では2時間ごとの体位交換や利用者に合わせてエアマットの使用、スキンケアや栄養の観点からのたんぱく質の補給などを行っています。また、機能訓練指導員によるポジショニングやシーティングの講義を受け実際の介護で実践しています。離床時間を有意義に過ごすためにレクリエーションを実施し、個別の声掛けなどで、ただ起きている状態にならないように工夫しています。どうしても困難な利用者以外は寝まきから着替え、食事はベッドから離れて食堂やリビングでとっています。
- ④ 「車いすの安全なご利用」「ベッドの安全な使用」というマニュアルを揃えています。機能訓練士が車いすや歩行器、自助具など、利用者に対応できるよう複数の種類を用意して、他職種と連携しながらその人に合う適切な支援をしています。また、職員への腰痛予防として、スライディングボードや移乗しやすい車いすの導入といった福祉用具を活用することで、利用者及び職員に負担の少ない安全な介助を実施しています。自助具については管理栄養士と理学療法士が日常的に管理し、利用者に合わせて選択をしています。また、本人へは使用方法の説明や定期的なモニタリングを実施しています。

Ⅱ-5 健康管理



- ① 日々の健康管理は、介護士及び看護師が週2回の入浴前にバイタル(体温・血圧、血中酸素濃度等)を検査し、食事量、や便状況などその日の体調を把握しています。朝の申し送りや夜勤者との夕方の打ち合わせで、職員間で利用者の健康状況を共有しています。看護師は看護日誌とケース記録、介護士は介護記録とケース記録、生活相談員やケアマネジャーが所属するサービス課に於いても、利用者本人の健康状況や介護状況をサービス課ケース記録に記載し一人ひとりの状況を把握しています。医療的には年に一回高齢者健康診断を受診し、月1回の体重測定、週2回の内科医や月4回の精神科医、隔週の眼科医や、歯科医からは週4回の訪問医療を受けています。利用者の重度化が進み医療依存度の高い利用者への対応や、その状態から発生するケアの問題など、嘱託医師や看護師、介護士との連携による健康管理を行っています。
- ② 誤薬防止マニュアルを揃え、4重のチェック体制をとり誤薬防止に努めています。薬局の薬剤師からは、各利用者宛に朝・昼・夕・就寝前と梱包された薬が届きます。看護師が薬ケースに振り分け、立ち会いの看護師が確認しています。与薬の際には顔と名前を確認し、服薬後の確認を行うなど4重のチェック体制をとっています。便秘が解消されていたのに便秘薬を飲んでしまった落薬のケースがありましたが、誤薬はほとんどありません。看護日誌や介護ケース記録に薬一覧及び情報があり、利用者の薬情報が把握できます。薬の保管および仕分けは看護室で行っており、危険の無いよう管理されています。

Ⅱ-6 プライバシーの保護・人権の擁護（身体拘束廃止への取組み等）



- ① 個人情報に関する守秘義務に関しては職員及び実習生から誓約書を取っています。職務で知りえた個人情報の保護義務について退職した後も守秘義務があることを謳っています。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。事例検討や研修に使用する場合は、不必要な情報は削除してイニシャルを使用するなどの配慮をしています。また、不要になった物はシュレッダーや溶解するなど廃棄しています。
- ② 身体拘束委員会活動を行い、年2回の身体拘束廃止・高齢者虐待防止研修が全職員に向けて実施されています。内容は厚労省「身体拘束0の手引き」を用い、切迫性、非代替性、一時性という緊急やむを得ない場合の3原則を正しく理解することで、万が一必要時の手続きに備えています。現在拘束者は誰もいませんが、過去には眼の手術後目に触れてはいけないという医師の診断があり、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。
- ③ 施設内研修で「倫理・コンプライアンス」研修や高齢者虐待防止研修を年2回全職員に向けて実施しています。本年度は施設長による「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。市からの年1回虐待に関するアンケートを全職員に向けて行い、結果を報告しています。職員間で互いの介護方法が適切であるかを確認しあったり、他課からアドバイスを受れたり、ストレスを溜めないようチームでコミュニケーションを図ることを日常的に行っています。
- ④ 成年後見制度や日常生活自立支援事業についてはロビーに掲示したり、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名ほどの方が利用されています。当該事業で通帳を預かってもらい、個別問題に対応し透明性が図れるなどリスクマネジメントの視点からも活用してもらっています。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。

Ⅱ-7 利用者家族との交流・連携



- ① 5月のけやき祭りや10月の考楽祭、夏まつりや誕生日会、桜見物、居酒屋など各種イベントに家族がいつでも参加できることを毎月のお知らせで案内し、多くの方が見えています。夏には地域住民や近隣施設の職員、家族に向けて、施設内ドームで施設長の講師による認知症サポーター講習会を実施します。家族会「ひまわり会」があり、年2回懇親会が行われています。施設のクラブ活動ボランティアやおやつ提供、車いすなどの寄付を頂くなど家族との交流の機会を積極的に設けています。家族との個別の面談は家族が希望した場合や施設が必要と判断した場合随時行われています。
- ② ホームページには随時更新するブログがあり、施設の日常の活動や利用者の様子を発信しています。面会に来られない家族に対しても電話や手紙で月1回以上近況報告や連絡をしています。個別支援計画の見直し時点では必ず報告し、承認を貰っています。利用者の状況が変化した際には、サービス課からその日に連絡を取る体制があります。状況に応じて施設職員が家族宅を訪問できるような体制がとられています。

Ⅲ 地域支援機能

Ⅲ-1 施設の専門性を活かした地域の人達に対する相談・サービスの提供



- ① 近隣自治会との合同の防災訓練や近隣幼稚園・保育園・小学校・中学校との交流があります。納涼祭や農園での野菜栽培事業、野菜の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うと共に地域のニーズも把握しています。同建物内にある同一運営法人経営のデイサービスや居宅介護事業所では、相談事業を行い地域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も参加しています。施設内ドームを使用し近隣施設職員参加の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。
- ② 施設内の同一運営法人が経営する居宅支援事業所では、地域の人たちの保健福祉に関する相談事業を行っています。地域生活を支援するため居宅介護事業所やデイサービス、ショートステイを提供しています。認知症キャラバン講習会を施設長が講師になり開催しています。消防署や警察、行政機関、病院、近隣施設など必要な関係機関・地域の団体等をリスト化することにより情報を職員が共有しています。緊急時のフローチャート、実習生の学校、ボランティア団体、消防署との関わり方のマニュアルがあります。行政や病院、地域包括センター等関係機関との連絡は生活相談員が担当者として日常的な連携を図っています。

IV 開かれた運営

IV-1 施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ



- ① 地域に広く開かれた福祉施設として積極的に地域交流を行っています。地域行事にも積極的に参加しています。地域の盆踊りに利用者が参加し、また、地域の保育園の運動会に参加したりしています。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。
- ② 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)地域の人たちがトマト、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、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。

IV-2 サービス内容等に関する情報提供



- ① 施設に関する問い合わせや見学に対しては、週7日いつでも対応しています。見学に際してはポスターやパンフレットを用いて説明し、施設への問い合わせ先を明記しサービス内容について容易にわかってもらえるように配慮しています。見学時の写真撮影など利用者のプライバシーの侵害がないように注意しています。

IV-3 福祉に関する普及・啓発・ボランティア活動等の促進



- ① 地域のボランティアを積極的に活用しています。現在ボランティア登録数は60件ですが、団体登録もあり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、また、ボランティアコーディネータ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。
- ② 「実習生指導マニュアル」「実習生指導者手順書」を整備し、2名の実習担当職員を配置し実習生の受け入れに力を入れています。平成28年度は看護福祉学校や大学等12校の実習生延べ44名を受け入れました。実習生の一人ひとりの実習目的に沿った実習プログラムを編成しています。実習結果の振り返りを大切にして実習成果を高めるようにしています。

V 人材育成・援助技術の向上

V-1 職員の人材育成



- ① 人材構成が適正であるかを常にチェックし、必要な人材の補充を行っています。前年度の採用は22名、退職者は15名であり、福祉人材センターやハローワーク、高校・大学や職業専門学校など人材の確保に努めています。実習生や派遣社員等から当施設を希望した者を採用したケースがあります。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、入職時に説明を受けています。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。
- ② 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作成し回覧するなど研修体制を確立しています。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。研修の成果を評価し、段階に応じた研修体制を組んでいます。
- ③ 担当業務の職員配置は常勤職員と非常勤職員の組み合わせなどの配慮をしています。正職・非常勤同じように研修の機会があり、業務の役割分担ができています。非常勤の指導担当者が定められ職員間のコミュニケーションが図られています。

V-2 職員の援助技術の向上・一貫性



- ① 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。この資料を基に年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。各種委員会が開催されており、感染症など工夫・改善した良いサービス事例をもとに、サービス向上を目指した会議・勉強会が開かれています。オムツの当て方や福祉補助具など外部業者から援助技術の指導等を受け、日常のサービスに反映しています。
- ② 各種マニュアルについては各種委員会及び介護課では年1回見直しや検討がされています。また、日常的な業務の中でチーフリーダーが、職員の提案や意見を基に修正や改善を図っています。新人職員は入職時にマニュアル研修を行っています。マニュアルの改正や見直しについては、議事録やお知らせで職員への周知を図っています。個別の利用者の援助や支援に必要な情報は、ケース記録や連絡ノートに記録され職員間で共有されています。各部門の業務分担や責任の所在を明確にしており、部門間の会議を月1回定期的に開催しています。

V-3 職員のモチベーション維持



- ① キャリアパス制度や考課票により、経験や能力・習熟度に応じた役割が期待水準として明文化されています。居室担当制にて決められた利用者の情報収集を行ない、気づきがあればリーダー職員への報告や連絡ノートへの記載を行なっています。利用者の状況に応じ自主的に判断できるように、現場の職員への権限委譲については現在検討中です。理事長あてに提案や苦情ボックスが施設内廊下に設置されています。半年に一度全職員に対して個別の課長面談を実施しています。

- ② どの職員も残業はしない決まりにしており、産業医によるストレスチェックを行い、職員が安定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ています。研修等により知識や自信を得て、チームとしてまとまった動きが出せるようにしています。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」、この 3 点を大切にしてモチベーションを挙げ、やりがいのある職場にしたいと思っています。

VI 経営管理

VI-1 経営における社会的責任



- ① 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、法令遵守の運営と平成 29 年度法改正による役員報酬基準のホームページ公開を明記しています。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ています。「職員行動指針」を明文化し、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。
- ② 施設の省エネに積極的に取り組んでいます。太陽光と井戸水を利用しています。太陽光は、毎月の電力量や発電価額、CO2 削減換算値を算出しています。平成 28 年度事業報告書に、今年度「杉」の木 1448 本の CO2 吸収分の二酸化炭素を削減したことが報告されています。また、施設全体使用料の 90%を井戸水で賄っています。他にもゴミのリサイクル等で地域活動に積極的にとりこんでいます。

VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等



- ① 平成 29 年 4 月に施設長のリーダーシップのもとに職員みんなの思いを込めて理念の見直しを行いました。「健全な心・優しい気持ち・絆を深める」を施設の理念に定め、職員の優しい気持ちとチームケアを大切にしています。毎朝の申し送りミーティングで唱和し理念実践にむけての意識の強化を図っています。施設長は新人研修や年度始めの内部研修で理念や重要な決定事項を取り上げ職員周知の徹底を図るとともに、施設内を毎日巡回し、利用者の意見・要望の把握に努めています。平成 29 年度は施設としての看取り介護の取り組みの推進について講話し、全職員の意識の強化を図りました。
- ② スーパーバイザーとしての主任クラスの育成を図っています。横浜市社会福祉協議会主催の管理職研修を受講し、職員が自らのキャリアパスをデザインできる能力の育成を図ることを目的に今年度は 2 名が参加しました。また、施設内研修の講師を主任クラスの職員が担当し、研修の機会をとおしてリーダーとしてのスキルアップを図っています。

VI-3 効率的な運営



- ① 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。

利用者本人調査

調査概要

10人の利用者に対し、調査員2人が5人ずつを担当しそれぞれ別の部屋でヒアリング調査を行いました。調査は所定の「利用者本人調査票」に基づき行いました。利用者は71歳から92歳の男性1人、女性9人で70代2人、80代7人、90代1人でした。また、要介護1の利用者が1人、要介護2が1人、要介護度3が3人、要介護4が5人でした。

個別の設問・回答の分析

《入所時について》

・施設に入るときの施設での生活内容についての十分な説明については、4人が十分説明を受けたと回答し、3人が聞いていない、3人がわかりませんでした。「話を聞いて良いと思ったので入った」「4人部屋のことを説明してくれた」「家族が聞いたのでわからない」等の意見がありました。

《ケア計画について》

・個別支援計画はあなたに合った内容ですかの質問には、はいの回答が4人で、いいえの回答が3人、わからないが3人でした。「ケア計画のことはよくわからないが、日常生活に不満がないので合っていると思う」「計画のことはわからない」といった意見でした。

・生活リズムはあなたに合っていますかの質問には、9人が合ってる、1人がわかりませんでした。「この生活はのんびりできてよい」「2年目から歩けるようになったのはリズムがよいから」等の意見でした。

《施設の快適さについて》

・部屋、食堂はいつも清潔できれいですかの質問に対しては、10人全員がハイの回答でした。「掃除をする人がいて丁寧にやってくれるので清潔です」「部屋はいつもきれいです」の意見でした。

《食事について》

・食事はおいしいですかの質問には、おいしいが8人、おいしくないが2人でした。「好き嫌いがなくいつもおいしく食べている」「おいしく残さず食べている」といった意見と、「調理士がかわって味が変わったので自分に合わない」「魚の柔らかすぎるのは嫌い」等の意見がありました。

《入浴について》

・お風呂の回数や時間に満足していますかの質問に対しては、満足が8人、不満足が2人でした。満足の意見は、「週2回がちょうどよい」「ゆっくり入っている」といった回答で、不満の意見は、「風呂好きなのでもっと入りたい」「手間のかかる人が多いので仕方ないと思うが、もっとゆっくり入りたい」といったものでした。

《排泄について》

・希望するときにトイレに連れて行ったりオムツの交換をしてくれたりしますかの質問に対しては、はいの回答が8人、わからないが2人でした。「食事の後職員がトイレまで手を引いてくれる」「職員が親切に介助してくれる」といった意見があり、「排泄は自立しているので職員の対応についてはわからない」の意見もありました。

《余暇・生活内容の自由について》

・自由時間には好きなことができているかの質問に対しては、はいの回答が8人、いいえが1人、わからない1人でした。はいの回答としては、「手芸、フラワーデザイン、習字、麻雀をしている」「気楽に友達同士で話をしている」「クイズがすきで思うようにやっている」等の意見がありました。「書道をしているが時間をきめられると負担になる」といった意見もありました。

《健康管理、機能回復について》

・リハビリ、機能回復訓練は十分ですかの質問には、十分の回答が7人、不十分が1人、わからないが2人でした。「週3回マッサージをしてもらい体が楽である」「リハビリ体操をみんなでやっているのがよい」「動くことがリハビリと思っている」等の意見があり、「リハビリは嫌い」「早くあるくのは無理だ」の意見もありました。

・体調が悪い時職員がすぐに対応してくれますかの質問には、はいの回答が5人、いいえが1人、わからない4人でした。「職員はすぐに対応してくれる」の意見と、「看護師に声をかけてもすぐにやってくれない」意見でした。「具合がわるくなったことはないので、その時になってみないとわからない」の意見もありました。

《苦情対応について》

・施設への不満・要望を気軽に言えますかの質問に対しては、言えますの回答が6人、言えないが1人、わからないが3人でした。「職員は身近にいてくれるので相談できる」「要望をだしやすい、かなえてくれる」「職員は嫌な顔をしない」等の意見があり、「若い職員には相談しづらい」「若い者同士で笑ったり大きな声をだしたりしているので相談する気にならない」といった意見もありました。

《プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について》

・プライバシーへの配慮がありますかの質問については、9人がハイの回答で、いいえが1人でした。「プライバシーのことは気にしたことがない」「4人部屋だが気にしない」「カーテンで仕切っているので良い」といった意見があり、「4人部屋で他の人の声が聞こえるのが気になる」「カーテンで我慢している」の意見もありました。

・職員は優しく丁寧に接してくれますかの質問には、10人全員がハイの回答でした。「職員はみな優しい」「優しすぎると感じる時があるくらい」「職員はいつも丁寧」「男の職員は優しい」といった意見でした。

《地域に開かれた運営について》

・地域の方やボランティアとの交流についての質問に対しては、7人が十分と回答し、1人が不満、2人がわからないでした。「囲碁将棋のボランティアがよく教えてくれる」「ボランティアが麻雀を教えてくれる」「介護ボランティアはよくやってくれる」等の意見がありました。また、「ボランティアと話をすることはほとんどないし話す機会もない」という発言もありました。

《総合満足度について》

・ここはあなたにとって居心地の良いところですかの質問に対しては、8人が居心地がよい、2人がわからないでした。「みんな親切で居心地は良い」「のんびりできるのでよい」「初めての生活だが悪くない」「しずかにしていただけるのが良い」等の意見でした、「べつに悪くはないが、やってはいけない・言うてはいけないこともありよくわからない」の意見もありました。

《施設への要望などはありますか》

・要望では「食事の要望をもっと聞いて欲しい」「元気に利用者同士がもっと話し合えるようにしてほしい」「一日中黙っているひとがいるし言ってもわからない人はしかたないが、利用者どうしのコミュニケーションをもっと必要だと思う」「テレビを買ってほしい」がありました。

以上

家族アンケート結果

□ アンケートの概要

1. 調査対象

全利用者家族を対象にアンケート調査を実施しました。

2. 調査方法

利用者家族分のアンケートを施設より利用者家族に配布しました。回答は無記名で記入してもらい、準備された返信用封筒にて評価機関に直接送付して頂きました。

3. アンケート発送数等

発送数： 180 通 返送数： 117 通 回収率： 65%

4. 全体をとおして

利用者家族へのアンケートに多くの家族の協力を得て、回収率は65%になりました。

アンケートに回答した家族は、「施設を総合的に評価した満足度」において、「満足」が46%を占め、「どちらかといえば満足」も含めると92%もの多くの家族が満足しております。

個別の内容では、「満足」の高い項目として「施設の快適さ」56%、「職員の対応」54%、「預り金の管理方法や出納状況の説明」53%となっております。

また、「どちらかといえば満足」を含めた満足では、「施設行事などの開催日や時間帯への配慮」95%、「施設の快適さ」93%となっております。「どちらかといえば満足」を含めた満足が90%弱の項目では『入所した時の状況』『サービス提供に関する計画』の各項目など多くの項目が挙げられます

その一方で、「入浴」については「満足」は30%に留まり、「どちらかといえば満足」を含めると80%となっております。

また、「不満」の回答は少ない中で「職員のサービスの統一性」「一人一人の利用者の尊重」「ご本人の様子に関する説明や情報提供」「トイレやおむつの介助の対応」において2%が「不満」と回答しています。「どちらかといえば不満」を含めても「職員のサービスの統一性」では12%の状況です。

施設への要望などの自由記入欄には、感謝の意見がある一方で、職員の対応に関して「差がある」「不親切」「今後も利用するためアンケートには書けません」などの意見もあります。

アンケート結果

【入所されているご本人についておたずねします】

性別	男性	女性	無回答			
	15	92	10			
年齢	40～64歳	65～74歳	75～84歳	85～94歳	95歳以上	無回答
	2	9	46	47	13	0
要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
	4	5	25	47	31	5
入所期間	平成24年度以前	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	35	13	15	21	20	
	平成29年度	無回答				
	9	4				

【あなたご自身についておたずねします。ご本人から見た続柄は何ですか】

配偶者	子ども	兄弟姉妹	甥・姪	その他	無回答
15	69	15	7	11	0
その他：義娘、後見人、					

【施設の基本理念や基本方針についておたずねします】

問1 あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	11.1%	42.7%	22.2%	17.9%	1.7%	4.3%
付問1（よく知っている、まあ知っている、とお答えの方へ） あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか	共感できる	まあ共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	共感できない	無回答
	61.9%	36.5%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%

【ここからは施設のサービス内容について、満足度をおたずねします】

- ※ 1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満
4. 不満 5. その他 6. 無回答

問2 入所した時の状況	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
施設に関する情報の得やすさについては	35.0%	54.7%	8.5%	0.0%	0.9%	0.9%
	その他：					
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については	35.9%	53.8%	5.1%	0.0%	3.4%	1.7%
	その他：					

問3 ご本人へのサービス提供に関する計画について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
個別ケア計画の説明については	43.6%	46.2%	7.7%	0.0%	2.6%	0.0%
	その他：					
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については	40.2%	49.6%	6.8%	0.0%	1.7%	1.7%
	その他：始まったばかりでわからない					

問4 日常のサービス内容について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
食事について (内容や介助の対応など総合的に)	36.8%	45.3%	6.8%	0.9%	4.3%	6.0%
	その他：食事制限があるのでわからない、内容を見ることがないのでわからない					
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	29.9%	50.4%	3.4%	0.9%	11.1%	4.3%
	その他：立ち会うことがないので、入浴がいつなのか知らない、見たことがないのでわからない、状況がよくわからない					
トイレやおむつの介助の対応	36.8%	47.0%	6.8%	1.7%	3.4%	4.3%
	その他：見たことがないのでわからない、よくわからない					
自由時間の活動について (ご本人の希望に添った活動など)	31.6%	43.6%	6.8%	0.0%	10.3%	7.7%
	その他：寝たきり状態で活動はない、本人が希望できる状態ではないのでわからない、よくわからない					
預かり金の管理方法や出納状況の説明について	53.0%	36.8%	6.0%	0.9%	1.7%	1.7%
	その他：わからない					
リハビリや機能回復のための取組みについて	34.2%	40.2%	15.4%	0.9%	4.3%	5.1%
	その他：内容がわからないため、しているかわからない					
じょくそう予防や寝たきり防止のための取組みについて	37.6%	41.0%	6.8%	0.9%	4.3%	9.4%
	その他：よくわからない、今のところ必要がない、					
ご本人の体調への日常的な配慮について	41.9%	46.2%	7.7%	0.0%	1.7%	2.6%
	その他：					
ご本人が病気や怪我などの時の対応について	42.7%	46.2%	6.0%	0.9%	2.6%	1.7%
	その他：そういったことがまだないので不明、今まで報告を受けたことがない					

問5 施設空間の快適さについて	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
施設の快適さについて (清潔さ、適切な温度や明るさなど)	55.6%	37.6%	3.4%	0.0%	0.9%	2.6%
	その他：					
施設の構造や設備の安全性については	46.2%	43.6%	2.6%	0.9%	3.4%	3.4%
	その他：詳細を知らないため、わからない					

問6 施設と家族との連携・交流について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
ご本人の様子に関する説明や情報提供について	45.3%	41.0%	6.8%	1.7%	3.4%	1.7%
	その他：ケアマネからの定期的なお知らせはあるが部屋のスタッフからは一度もない					
施設行事などの開催日や時間帯への配慮について	48.7%	46.2%	0.9%	0.9%	1.7%	1.7%
	その他：参加していないので分からない					

問7 職員の対応について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
ご本人のプライバシーへの配慮について	47.9%	46.2%	1.7%	0.9%	1.7%	1.7%
	その他：					
一人ひとりの利用者の尊重については	42.7%	46.2%	7.7%	1.7%	0.0%	1.7%
	その他：スタッフにより差を感じる					
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)	53.8%	35.9%	5.1%	0.9%	3.4%	0.9%
	その他：スタッフにより差を感じる					
職員のサービス提供方法の統一性については (どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど)	36.8%	42.7%	10.3%	1.7%	6.0%	2.6%
	その他：時間帯で多少不満、ひとによって雑な人もいる、人によって全く違う					
不満や要望を聞く体制と対応については (気軽にいうことができるか、しっかりと対応してくれるかなど)	45.3%	38.5%	6.8%	0.0%	6.8%	2.6%
	その他：ほとんどは良いがたまに冷たい人もいる、気軽にできるが果たして実行されているのか？					

問8 施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	46.2%	46.2%	5.1%	0.0%	2.6%
	その他：				

事業者コメント

事業者名：社会福祉法人 孝楽会 特別養護老人ホームけやき荘

当施設は、平成12年5月に開設し、この度初めての第三者評価を受審させていただきました。県内で多数の評価実績のある評価機関の調査員により専門的かつ客観的な視点で評価していただくことで日頃の支援や運営上の振り返りが出来たと思っております。施設として、どんなケアを提供したいのか、提供しているのか、利用者様の求めるサービスが提供できているかを見直すよい機会となりました。

又、受審の過程で職員全員がかかわることにより、自らの課題や組織全体のサービスの質の改善・運営方針や基本理念の再確認をすることが出来ました。

更に、自己評価を通して、施設の方針に沿った職員間での意識の統一を図ることが出来たと実感しております。

今回、御家族様には、お忙しい中アンケートにご協力いただきまして心より感謝いたしております。この評価の内容しっかりと今後のサービスに繋げていきたいと思っております。

地域の方々とご家族様のさらなる理解や協力が得られるよう、けやき荘の理念である「健全な心・優しい気持ち・絆を深める」の施設理念のもと、今後も努力してまいります。

特別養護老人ホーム けやき荘

施設長 樋口 千鶴子



株式会社フィールズ

〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 湘南リハウスビル3F

TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323