

## 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 ファミリーイン瀬谷
経営主体(法人等)	社会福祉法人 清心福祉会
対象サービス	高齢分野 介護老人福祉施設
事業所住所等	〒246-0004 神奈川県横浜市瀬谷区中屋敷3-11-1
設立年月日	平成 19年 4月 1日
評価実施期間	平成 28年 8月 ~ 平成 29年 4月
公表年月	平成 29年 5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「ファミリーイン瀬谷」は相鉄本線瀬谷駅から徒歩18分程の所にあります。平成19年4月に社会福祉法人清心福祉会が鉄筋3階建ての施設として開設し、入所定員120名、ショートステイ20名、デイサービス30名の利用者が利用しています。平均年齢は86歳、平均要介護度は3.6です。法人の基本理念は「敬天愛人」で、「生きることに対して天に感謝する。すべての人を平等に愛する。」精神でサービスを提供しています。「ファミリーイン瀬谷」では理念の精神に込められた10か条の施設方針を作成し、事務課・施設管理課・介護課・医務課・栄養課・生活相談課の6組織部門は10か条の中から、毎年、それぞれ自分たちで2か条を選択し、1年間のチームの目標としています。</p> <p>≪優れている点≫</p> <p><u>1. 家族との交流に積極的に取り組み、施設への信頼を高めています</u></p> <p>施設は年度計画を立て、家族の皆さんとのかかわりを大切にしています。施設では10名で1ユニットを構成し、2階・3階とも6ユニット、合計12ユニットの構成となっています。各ユニットには、ゆったりとした面談室や面会コーナーがあり、家族とのプライベートな時間を過ごすことができる環境が整っています。</p> <p>毎日30名近い家族が面会に訪れています。職員は家族と積極的にコミュニケーションを図り、信頼関係が生まれています。平成27年度は多くの面会があり、延べ面会者数は5281人でした。</p> <p>施設は利用者、家族、職員が気楽に話せる環境づくりを大切に、家族と共同しての利用者に対するサービスの充実を目指しています。</p> <p>また、ケアプランを作成するサービス担当者会議に家族が参加することもあります。家族に対して、看取り介護の説明会や認知症の研修会を行い、同時に介護相談室を設け、質疑応答を引き受けています。看取り介護についての説明会には100名近い家族が参加しています。</p> <p><u>2. 多職種が連携し、利用者の健康管理を行い、寝たきり防止に努めています</u></p>	

毎朝夜勤者からの申し送りの中で、心配な利用者には看護師が居室を訪問し、バイタルチェックを行い様子を観察しています。利用者の体重測定を毎月実施し、体重減少が見られた場合は管理栄養士と相談し、補食の提供などを検討しています。

褥瘡（じょくそう）の予防に対しては、褥瘡発生予想の為にブレイデンスケールを用いて、毎月ユニットごとに褥瘡の発生リスクを評価しています。看護師や管理栄養士、介護職員、機能訓練指導員などが委員となっている褥瘡予防委員会で対応を検討しています。

また、機能訓練指導員が週ごとに居室を訪れ、関節可動域訓練、立位保持、マッサージなどを行い、体位交換用のクッションやエアマットを使用して寝たきりにならないように身体機能維持に努め褥瘡予防に対応しています。状態の変化が見られる場合は、主治医に連絡し指示を仰いでいます。受診が必要な場合は看護師が受診の付き添いをしています。

### 3. チームの目標を定め取り組むことで、全員参加で職員の人材育成につなげています

「ファミリーイン瀬谷」では、法人の理念や基本方針を基に10か条の施設方針を作成しています。

事務課・施設管理課・介護課・医務課・栄養課・生活相談課の6組織部門は施設方針の10か条から、毎年、部門内の職員同士で話し合い、2か条を選択し部門の目標としています。年度末にはそれぞれ目標達成度を振り返り、次年度の支援の向上につなげています。

また、職員は「職員の心得」・「接遇マナー」などの行動基準を確認して実行するとともに、業務の改善や効率化についても推進しています。

《努力・工夫している点》

#### 1. 職員の資質の向上に努めています

外部研修を受けた職員は受講した研修の報告書を上司に提出し、その報告書の内容を共有するため各課に回覧しています。その後、受講者は自らが講師となり、同じ内容の研修会を2回行い職員はどちらかに出席しています。この伝達研修により、出席者は外部研修の受講者と情報を共有しています。

また、講師となった職員は研修会を繰り返すことにより、自分自身の資質の向上につながっています。専門的知識や技術の向上などを職員一人ひとりが自覚し、介護福祉サービスの提供に努めています。

《課題や改善することが期待される事項》

#### 1. 環境配慮に対する姿勢を運営方針に明文化し、職員一同で取り組むことが期待されます

職員全員でペットボトルやキャップ、ピン、缶、ごみの分別処理に努めています。使用しない部屋やトイレの節電、デマンド計による電気使用量の削減、コピー用紙の両面コピーなど経費節減を心掛けています。

しかし環境への配慮に対する方針や姿勢を明文化して公表していません。利用者の健康などに影響を与える福祉関係の事業者として、一般の企業以上に厳しい社会的責任が課されています。社会的な先進事業者として、施設の運営方針などの一部に環境配慮を明文化し、職員全員で取り組むことが期待されます。

## 2.成年後見制度について相談に乗り、必要な手続きの支援をすることが期待されます

利用者や家族に対して、成年後見制度についての説明会を行うなど、理解してもらう機会を持つことが望まれます。必要な利用者には相談に乗り、手続きの方法などを説明し、関係機関の紹介や情報提供をすることが必要です。成年後見制度についてのパンフレットを配置したり、関係機関との連携を取り利用に繋げる体制作りが期待されます。

### 評価領域ごとの特記事項

#### 1.人権の尊重

西郷隆盛が好んで用いた「敬天愛人」を理念として、常に利用者に対する尊敬の念を忘れないためにも毎日、朝礼で唱和しています。廊下や会議室、トイレなど目につきやすい場所に掲示しています。

「ファミリーイン瀬谷」では、法人の理念や基本方針を基に10か条の施設方針を作成しています。事務課・施設管理課・介護課・医務課・栄養課・生活相談課の6組織部門は、施設方針の10か条から毎年、部門の職員同士で話し合い、2か条を選択し部門の目標としています。年度末にはそれぞれ目標達成度を振り返り、次年度の支援の向上につなげています。

利用者が多くの時間をみんなと過ごす共用空間は、ゆったりとしたスペースが確保されており、日中活動のレクリエーションや家族・友人との面会などコミュニケーションを図る場にもなっています。居室には好きな本やテレビ、仏壇、家具など使い慣れたものに囲まれて、プライバシーを大切にしながら安心して過ごせる環境が作られています。

#### 2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

入所1ヶ月後に、本人の意向と介護職員、看護師、マッサージ師、管理栄養士などの情報を持ち寄り、サービス担当者会議を開催し、アセスメントを実施しています。本人から要望など意思が表明できないときには家族がサービス担当者会議に参加し、前もってアセスメントの「意向シート」を記入してもらい、情報を把握しています。

ケアプランには、問題解決のために短期目標と長期目標を設定し、サービスを提供しています。毎月、目標に沿った適切な支援が行われているかについて、モニタリングを繰り返して評価しています。6ヶ月ごとに介護支援専門員が主となって、介護課や医務課、栄養課、機能訓練指導員、本人などによるサービス担当者会議が行われケアプランを見直しています。

#### 3.サービスマネジメントシステムの確立

多職種によるサービス担当者会議が行われ、介護支援専門員により利用者一人ひとりの特性に応じたケアプランが作成されています。職員は認知症キャラバンメイトの研修を受け、一人ひとりの特性に応じた障害を理解し適切に対応しています。認知症であってもその人らしく生活できるよう配慮しています。徘徊しても職員全員で見守りをし、事故が起きないように支援しています。施設長や医師をはじめとして、医療的ケアの安全対策委員会を設置しています。酸素療法やバルーンカテーテル、経管栄養、インシュリン注射などを必要とする利用者を受け入れています。

苦情対応マニュアルを整備しています。ご意見箱の設置や苦情担当者、第三者委員、リーガルサポートなどの案内が施設内に掲示されています。6ヶ月ごとに家族に「意向シート」を配布し、要望などを確認しています。苦情や要望が発生した時には各ユニット全体について調査し、1週間以内に改善するよう努めています。内容によっては横浜市行政機関に相談して適切なアドバイスにより対応しています。

	<p>各課からの職員により、感染症予防委員会が構成され、3ヶ月ごとに開催し、検討事項は議事録にまとめ、全職員に回覧して情報を共有しています。職員が入職した時に感染症予防対策マニュアルにより感染症や食中毒の予防・防止に関する研修を行っています。年2回、感染症・食中毒の研修を行い、全職員はどちらかに参加しています。各ユニットでは独自に使いやすいマニュアルも整備しています。感染症対策として、消毒液の噴霧器を各ユニットに設置し予防に努めています。</p> <p>毎月、施設長も参加して事故防止委員会を開催しています。事故が発生した時は早急にカンファレンスを開き、事故報告書により原因・分析・対策を講じています。設備管理と同時に利用者の事故防止に関する支援も行っています。地域の災害ネットワークに参加し、地域の特別避難所として6人の地域住民を受け入れる協力体制を築き、3日分の水や主食などの備蓄も利用者と同様に確保しています。避難訓練や緊急時の対応など、消防署の協力により定期的に実施しています。</p>
<p><b>4.地域との交流・連携</b></p>	<p>ボランティア受け入れのマニュアルを整備しています。打合せから面接や受け入れの決定、オリエンテーションやボランティアの開始、終了など受け入れの手順書ができています。活動にあたっての必要な説明を行い、ボランティアの登録や個人情報の同意書に署名捺印の要請をしています。</p> <p>地域のボランティアにより書道や歌唱、合唱、映画、園芸など多くのクラブが運営されています。近隣の高校生や中学生、ボランティアなどが夏祭りや敬老会に参加し、盛り上げに協力頂いています。施設の会議室を、地域のサポート養成講座の開催や町内会の会議に開放しています。</p> <p>施設情報をパンフレットやホームページでわかりやすく紹介しています。町内会の回覧板に施設の広告を掲載し、親近感を持ってもらうようにしています。見学希望者にはパンフレットを用いて親切に説明しています。近隣のスーパーが毎年出張販売会を開催し、利用者は衣料品などを自分で購入できる場として、楽しみの一つとなっています。理美容の訪問サービスも受け入れています。桜のお花見や動物園などに出掛けレストランで食事をしたり、近くの店からピザや釜飯の出前などを取り寄せています。</p>
<p><b>5.運営上の透明性の確保と継続性</b></p>	<p>年度初めの事業計画を作成するにあたって、社会福祉法人の一員として、住み慣れた地域で安心して生活できるような介護施設を目指し、地域高齢者への生活支援、生活困窮者に対する支援、総合相談事業などを積極的に行うことを宣言しています。守るべき倫理規定を各ユニットに整備し、職員はいつでも確認しています。事故が発生した時は小さな事故でも必ず家族に報告し、説明しています。経営・運営状況などの情報はホームページで公開しています。</p> <p>毎日の朝礼では施設長を交えて、基本理念を唱和しています。年度初めに施設長から発表される事業計画書の最初のページには法人理念、基本方針、施設方針10か条を記載し、内容と共に思いを説明しています。職員には理念や基本方針を周知するよう配布し、職員一人ひとりが確認の上押印しています。</p> <p>地域の社会福祉協議会の協力で当施設を含め、特別養護老人ホームの3施設のバスツアー見学会を実施し、近隣の住民に施設を理解してもらっています。地域の住民により今年度中に「認知症カフェ」をオープンし、施設や認知症の理解を図っています。</p>
<p><b>6.職員の資質向上の促進</b></p>	<p>入職後の新人研修は8週間の計画書に基づいて実施され、それに対する報告書を作成し、常に確認しています。「マナー行動基準自己チェック表」を用いて自分自身の服装や身だしなみ、化粧、挨拶、言葉遣いなどの接遇についても確認していま</p>



す。夜勤の配置について、夜勤者の他に夜勤リーダーが 2 人と手厚い職員配置により、高い定着率を維持しています。

ユニット会議やリーダー会議でよりよいサービスにつなげるため、工夫や改善点を話し合いサービスの向上につなげています。適切な支援が行われているかモニタリングを行い、マニュアルの変更の必要があれば、部門会議で取り上げ、見直しが決まるとリーダー会議で確認し、ユニット会議で職員全員に周知徹底しています。

外部研修を受けた職員はすべて研修報告書を上司に提出し、各課に回覧しています。受講者は自らが講師となり、同じ内容の研修を 2 回行い、職員はどちらかに出席し、必ず情報を共有することにしていきます。職員一人ひとりが専門的知識・専門的技術及び倫理的自覚をもって、最善の介護福祉サービスの提供に努めるよう指導しています。