

第三者評価結果報告書

総括	
対象事業所名	介護付有料老人ホーム シニアフォレスト横浜金沢
経営主体(法人等)	株式会社メディカルケアシステム
対象サービス	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）
事業所住所等	〒236-0033 横浜市金沢区東朝比奈3-24-5
設立年月日	平成28年6月1日
評価実施期間	平成30年8月 ～ 平成31年1月
公表年月	平成31年1月
評価機関名	株式会社フィールズ
評価項目	東京都項目 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）E113
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）	
<事業所の特色> <p>「シニアフォレスト横浜金沢」は、京急「金沢八景駅」からバスで7分、京急「六浦駅」から徒歩18分の所にある、医療対応型介護付有料老人ホームです。</p> <p>平成28年6月に開所し、4階建て全個室の定員54名で、要介護者に2：1の介護体制の施設です。ホームは「Love、Live、Life・・・愛、生きる喜び、快適な生活」の精神を忘れずに、入居者と家族の幸せをつなげて大きな幸せとなるよう、豊かな生活の実現に取り組んでいます。</p>	
<事業者が特に力を入れている取り組み>	
1. <u>職員はクレドカードを社員証と一緒に携帯し、常に理念を意識して行動しています</u> <p>職員の入職時に法人の企業理念、行動規範を記載してあるクレドカードを渡しています。同時に新人ハンドブックを用いて、施設長から理念やスローガンについて説明をしています。</p> <p>職員はクレドカードと社員証を携帯し、理念を常に意識し行動しています。月に1回申し送りなどで、理念の読み合わせを行い、職員の理解を深めています。施設の基本方針である5S活動の整理、整頓、清掃、清潔、躰を実践し、職場改善によりミスを無くし、少しの変化にも気付ける職員を育てる取り組みを行っています。</p>	
2. <u>年に2回、意見交換の場として運営懇談会を開催しています</u> <p>年に2回、利用者、家族、職員の参加により、施設の運営等に関する意見交換の場として運営懇談会を開催しています。運営懇談会は半数近くの家族が参加しています。施設での日常生活を収めた動画を放映し、利用者の日常生活を紹介しています。動画の作成は、日常の様々な場面を取り入れ、日頃の状況を家族に理解してもらうように心がけています。家族には、利用者の日常の様子が分かると好評です。家族からの意見は運営懇談会議事録に記録し、検討しています。年に2回家族アンケートも実施して運営に活かしています。</p>	

3. 提携医療機関と連携して、必要時には速やかに対応出来る体制を整えています

日頃から、提携医療機関とは連携を図り、月2回の訪問診療を受け、情報共有ができています。急変時には提携医療機関に状況報告し、指示を仰ぐことができます。希望者には歯科の訪問診療が週1回あり、治療や口腔ケアを受けることができます。眼科の往診も3ヶ月に1回行われています。また、訪問マッサージ師の相談にも応じています。

看護師と提携医療機関との連携も取れていて安心できます。提携医療機関への通院同行は、月額料金に含まれて安心につながっています。入院中も居室利用権は存続しています。

<特に良いと思う点>

1. 医療対応型介護付ホームとして、提携医療機関と連携を図り、看取りまで実施しています

ホームには看護師が7名在籍し、常時2～3名が出勤し、介護職員から情報を得て、利用者の健康管理をしています。看護師は朝8時から夜7時までの勤務ですが、看護師が勤務していない時間帯はオンコール体制を敷き、夜間に体調不良が起こった場合でも、看護師の指示を受けることができます。

提携医療機関と看護師とも連携が取れており安心につながっています。医療機関との連携体制の充実により、看取りを希望する利用者家族も多く、前年度も数件の看取りを実施しています。

2. 職員間のコミュニケーションを図り、働きやすい職場づくりに取り組んでいます

シフト表は職員の希望や有休を優先して作成し、残業は基本的に無いようにしています。日頃から上司が感じたことを伝えたり、褒めたりして職員とのコミュニケーションを積極的に図るよう努めています。職員が管理者に気軽に相談できる雰囲気になっています。

給与明細書と一緒に施設長や副施設長、主任などから一筆箋に手書きで、感謝の言葉や褒めることなどを書いて渡しています。新入職員には全職員から一声声掛け運動を実施するなど職員間のコミュニケーションを大切に、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。

3. ゆとりのある職員体制で、利用者が安心して生活出来るように努めています

直接処遇職員は2：1以上の1.7：1のゆとりある職員体制になっています。夜勤も3名体制で休憩がとれるようになっています。看護師は7名在籍し、毎日2～3名が勤務しバイタル測定や服薬などの健康管理を行っています。

生活上の支援については介護職員、ケアマネジャー、相談員、看護師、機能訓練指導員などが連携しながら行っています。施設で看取り介護まで行っていますので、利用者が安心して生活ができる体制になっています。

<さらなる改善が望まれる点>

1. 整備された各種マニュアルの十分な活用

各種マニュアルを整備し、施設が提供している介護サービスの基本事項や手順等を明確にしています。マニュアルは関係委員会で協議し、毎年4月にマニュアルの見直しの検討会議を開催して検討しています。

マニュアルは事務所に保管し、いつでも閲覧できる状態にしています。しかし、職員は分からないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に介護サービスのマニュアルを活用するのは少数に留まっています。介護サービスの向上を目指すためにも、もっとマニュアルを活用されることが期待されます。

2. 事業計画の定期的な策定

事業所の中・長期計画と単年度の計画は策定されていませんが、毎年年間売り上げや空室期間状況、入居媒体内訳、地域別入居状況などを表やグラフにまとめ検証を行っています。今後は、事業計画を作成し、事業所の課題・目標を設定し、それに対する取り組みを実施し目標達成状況を全職員で確認することが期待されます。

3. 個別の育成計画を作成して人材の育成

年間の研修計画は作成し、マネジメント、リーダーシップなどの学習機会を設け人材育成を行っています。しかし、個別の育成計画の作成には至っていません。また職員は人材育成が不十分だと認識しています。今後は一人ひとりの状態に合った研修計画や資格取得、指導法などキャリアアップを目標にした個別育成計画を作成することが望まれます。さらに定期的面談などで本人の意向を確認しながら、人材育成を実施することが期待されます。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- ① 毎年「倫理及び法令遵守に関する研修」を全職員対象に管理者が講師になり実施して、理解が深まるように取り組んでいます。職員も「守るべき法や規範、倫理を理解して遵守している」と評価しています。
また年1回県の「自己点検シート」で虐待防止に係る30項目のチェックシートで虐待防止の確認をしています。全体会議で職員同士が言葉遣いや支援で気になることなど話し合っています。日々の申し送りの中でも不適切な言動が無いように管理者から注意喚起を行っています。
- ② 苦情解決制度について利用契約時に利用者・家族に重要事項説明書で説明しています。苦情相談窓口担当者、第三者機関、行政の連絡先を伝えています。苦情処理体制表は館内1階掲示板に掲示し、利用者や外来者にも周知しています。苦情があった場合は苦情対応マニュアルに基づいて対応し苦情相談記録に経過を記録し、内容は申し送り時に全職員へ伝え共有しています。
- ③ 職員はプライバシー保護の研修を必ず受講し、利用者の個人情報に適正に管理、運用しています。職員はサービスを提供する上で知り得た利用者等に関する情報に対して守秘義務を守り、利用者の契約終了後も同様です。入居契約時に個人情報の取り扱いについて利用者に説明し、同意書を交わしています。利用者支援を行うために、外部への照会や他機関との連携の際も、利用者本人の納得と同意を得ています。

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

- ① 介護サービス開始時に、利用者の支援に必要なこれまでの生活歴や医療情報、ADL、特記事項をアセスメント表に記録しています。アセスメント表には、契約時に確認した利用者や家族の意向も記録しています。これらの個別事情や要望などの情報は、ケアマネジャー、相談員、看護師、介護職員、機能訓練指導員などの各部署で共有して、介護サービス利用前の生活を踏まえた支援になるようにしています。使い慣れた家具の持ち込みなど落ち着いて過ごせるように支援しています。
- ② 利用者一人ひとりに合った質の高いサービスを提供するために、ケアマネジャーによる聞き取りや各部署からの報告によって、利用者の希望を把握しています。利用者の希望を尊重して、心身状況に応じた特定施設サービス計画書を計画作成担当者が作成し、利用者、家族にわかりやすく説明し同意を得ています。3ヶ月毎にモニタリング及びサービス担当者会議を開催しサービスの評価を行い、必要に応じて見直しています。急変時は随時サービス担当者会議を開催

	<p>し計画の変更等を行っています。</p> <p>③ レクリエーションなど声掛けはしますが無理強いはしません。一人で散歩したいという利用者には職員が付き添いますが、必ず理由を説明しています。利用者の日常生活の支援の際には利用者の意思尊重に努め、利用者の価値観や生活習慣に配慮し、柔軟な対応をしています。利用者のニーズに関してどのような形なら実現するのか、どのような点が困難なのか、職員、利用者、家族で話し合いの場を設けて、より利用者の希望に沿った支援が行えるようにしています。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>① 毎年4月と10月に運営懇談会を開催しています。家族、利用者、自治会長、職員などが参加して、行事のDVD 観賞や意見交換を行っています。前もって家族や利用者からの意見を書面で提出してもらい、議題に取り上げ話し合っています。運営懇談会で、家族や入居者に満足度アンケート調査を実施しています。アンケートでは館内清掃、居室清掃状況、職員挨拶、言葉遣い、身だしなみ、笑顔の6項目の利用者と家族の満足度を調査しています。</p> <p>② 毎月本部で開催されるリスクマネジメント委員会で、高齢者の推移や人材確保について、外国人労働者雇用など社会情勢の動向を把握し、検討を行っています。毎月の稼働率や介護保険収入、家賃収入、住所別入居状況などを把握し、課題を抽出しています。職員の配置は2：1以上のゆとりある配置をしていますが、稼働率が常に95%以上を保っています。年1回本部主催で開催される経営幹部会議では、各施設から経営状況を報告し共有しています。</p> <p>③ 個人情報保護規定に則り、医療に関する書類やケアプラン、その他個人情報に関する書類はステーションの鍵にかかる戸棚に保管しています。新人研修やプライバシー保護に関する研修で個人情報遵守の必要性和対応方法について職員へ周知しています。利用者の情報は個別ファイルを作成し、個別管理をしています。秘密保持に関しては介護保険利用契約書に明示して、利用者・家族に知らせています。</p> <p>④ 業務の一定レベルのサービス水準を確保するため、各種マニュアルを整備しています。各種マニュアルは事務所で保管し、いつでも閲覧できるようにしています。書類整備委員会、業務改善委員会、感染症委員会、事故防止委員会等や全体会議で、提供しているサービスについて定期的に点検、見直しをしています。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>① 運営懇談会には、自治会長や民生委員にも参加してもらい、地域の情報を得ています。施設の夏祭りには、利用者、家族の他に自治会長、地域住民が参加して130名程の人が集まりました。ボランティアはフラワーアレンジメント、アロマセラピー、楽器演奏など定期的に受け入れています。金沢区災害時等協力事業「強助隊」に登録し、災害時に応急活動支援など地域への共助活動を行い、災害時の受け入れもしていくようにしています。</p> <p>② 横浜市高齢施設課、地域ケアプラザなどの行政や協力医療機関、地域の自治会と連携を取っています。協力医療機関は月に2回訪問診療を実施し、地域の情報を得るとともに利用者に対する処遇指導助言を得ています。看護師と提携医療機関との連携も取っています。</p>

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 事業所の中・長期計画と単年度の事業計画として策定していませんが、毎年年間売り上げや空室期間状況、入居媒体内訳、地域別入居状況などを表やグラフにまとめて検証を行っています。月1回本部で開催される有料老人ホーム経営幹部戦略ミーティングでは、有料老人ホーム3施設の施設長が入居者の稼働率や職員の離職率、目標値に対する進捗状況などを報告し、共通の課題について話し合いを行っています。
- ② ホームの目標を「職員のレベルアップ」として研修アンケートなどから、研修内容を見直し、技術などの個別指導を取り入れました。結果として、必要な研修が年間計画に盛り込まれました。今後も引き続き、年間研修及び個々の個別研修や指導は継続して行う必要があると考えて継続しています。
- ③ 看取りも行っている施設なので、利用者の生活の安心、安全を保つためにも、職員の介護技術や知識、気づく力のレベルアップを図る必要との目標設定を行いました。取り組みの結果、研修計画に接遇。マナーなど取り入れることが出来ましたが、個別指導では、職員の入れ替わりや個々の能力の差もあり、目標達成は出来ていません。継続して年度研修や個別研修・指導を行なっています。

6. 職員の資質向上の促進

- ① 職員の採用は本部と連絡をとりながら、施設で行っています。毎月シフト表を本部に提出し、職員の勤務状況を報告しています。職員体制は、直接処遇職員は2：1以上の1.7：1のゆとりある職員体制になっています。看護師は7名在籍し、毎日2～3名が勤務し、バイタル測定や服薬などの健康管理を行っています。非常勤職員を常勤職員に登用するなど職員のモチベーションの向上を図っています。
- ② 毎年年度の研修計画を作成し、施設で研修を実施しています。倫理及び法令に関する研修、非常災害時の対応、感染症発生予防、身体拘束排除のための取り組み、事故発生予防・再発防止に関する研修などを管理者や看護師、各委員会が講師になり実施しています。研修毎に日時や参加者、内容を記載した研修報告書は作成していますが、個人の研修レポートは作成していません。外部研修に参加する機会も少ないです。職員の指導のために本部の有料老人ホーム経営幹部戦略ミーティングで、教え方ツールを検討・作成中です。
- ③ 昇給を決定するのは本部ですが、昇給時に管理者が全職員対象に考課表を作成し、本部へ提出して昇給に反映をしています。常勤職員には賞与時期前にも人事考課を実施し、賞与にも反映しています。シフト表は希望休や有休の希望を優先して作成しています。残業は基本的には無いようにしています。日頃から上司が感じたことを伝えたり、褒めたりして職員とのコミュニケーションを図っています。給与明細書と一緒に施設長や副施設長、主任などから一筆箋に手書きで、感謝や褒める言葉を書いて渡して意識向上に努めています。