

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	羽沢の家（2回目受審）
経営主体(法人等)	社会福祉法人さくら会
対象サービス	特別養護老人ホーム
事業所住所等	〒221-0863 神奈川県横浜市神奈川区羽沢町980
設立年月日	平成17年 4月 1日
評価実施期間	平成30年 5月17日～平成31年 2月13日
公表年月	平成31年 2月
評価機関名	公益社団法人神奈川県介護福祉士会
評価項目	推進機構ガイドライン準拠版
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>○法人の基本方針に、「①整理・整頓・清潔をモットーに良質のサービス提供に努めます、②明るい笑顔・おかげさまの感謝の気持ち・謙虚に学ぶ心で介護に努めます、③ご利用者様の尊厳とプライバシーの保護を守ります、④心地よい快適な生活環境を目指し、皆様の声を聞くことを大切にいたします、⑤地域や家庭との連携に努め、皆様に愛される施設を目指します」を掲げ、利用者の支援を実践している。</p> <p>○利用者は2階と3階の10ヶ所のユニットにて生活を送っている。利用者の居室はすべて個室で、プライバシーを確保している。各ユニットでは、調理レクリエーションを行ったり、外食や買い物のレクリエーションを実施し、利用者が潤いのある生活を送ることができるよう、様々な取り組みを行っている。</p> <p>○施設内に身体拘束廃止委員会や事故防止委員会、レク行事委員会、感染防止委員会、苦情処理委員会等を置き、委員会を毎月定期的で開催し、提供する福祉サービスの見直しを行っている。委員会で検討した内容は、各ユニットに周知している。</p> <p>○季節感を味わってもらうため、おせちや七草、お汁粉、節分等、季節に合った行事食を楽しんでもらっている。近くの農家で七草を栽培しているところがあり、新鮮な七草を使ってお粥を作ったり、竹をつないで流しそうめんを行ったり、暮れには杵と臼で餅つきをしたりと、利用者を楽しみを提供している。看取り介護の方にも、最後まで食事の提供を行い、1日の時間や季節、香りを感じてもらっている。</p> <p>○利用者の食事のペースや希望の時間等を踏まえながら配膳を行うようにしている。食堂の椅子とテーブルは、その方に合った高さに調節し、椅子の足を切って低くしたり、職員手作りの足台を使用している。またその方に合った自助具を提供している。ある入居者にはテーブルに小型のナースコールを置き、用事がある時には押して職員に来てもらう等、個別の対応をしている。</p> <p>○レク行事委員会を毎月開催し、行事の予定や反省等、話し合いを行っている。利用者に季節感を感じてもらえるよう、初詣やお花見、紫陽花見学、イチゴ狩り、花火大会、納涼祭、運動会等を、季節ごとに計画して実施している。</p> <p>○地域のニーズを把握し、地域の子どもの居場所作りを始めている。近隣の小学生を対象にした居場所「つみき」の会場として1階の会議室を地域に開放している。1階の会議室は、「つみき」の会場に提供する他、町内会や地域の老人会の集まりや、地区ケア会議のメンバーが主催する「サロンはざわ」の会場としても使用している。</p> <p>○広報誌「さくら通信」を毎月発行し、利用者家族や地域に配布している。「さくら通信」には、前月の行事の報告と翌月の予定表を掲載し、施設の行事への参加を呼びかけるとともに、地域に向けて福祉情報を発信している。認知症に関する講座等も、地域の団体と一緒に開催している。</p> <p>○施設は地域の特別避難所に指定されている。職員が地域の消防団に入団し、地域の防災訓練に参加している。施設の防災訓練にも、地域の消防団に参加してもらい、日頃より地域とのつながりの強化に努めている。</p>	

○福祉サービス第三者評価の受審は今回が2回目となる。福祉サービス第三者評価を継続して受審することで、提供する福祉サービスの質を施設全体で見直し、次ぎにつなげている。

評価領域ごとの特記事項

<p>1.人権の尊重</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ユニットケアでは利用者と職員の関係が密接であるため、職員の言葉づかいや態度について、ユニット内で注意喚起している。施設全体でも、適切な態度を持って対応できるよう、ユニットリーダー会議の場等で確認を行っている。 ○外部講師による「高齢者虐待防止に向けて～不適切なケアを考える」にて、高齢者虐待防止の研修会を年1回開催している。研修会に参加できなかった職員は資料を見てレポートを提出し、人権侵害につながらないように、施設全体で取り組んでいる。 ○身体拘束廃止委員会を毎月開催し、職員による不法行為の有無や言葉づかい等を確認する他、ベッド柵の設置状況やセンサーマットの使用についても検討している。身体拘束廃止委員会の会議録は各部署に回覧し、職員間で情報を共有している。 ○新任研修において、「個人情報に対する基本方針（プライバシーポリシー）」を説明し、職員に理解を促している。毎月のユニットリーダー会議の場で情報交換を行い、不法行為の防止に努めている。 ○入浴の介助について、同性介助の希望があった利用者については、同性が介助している。排泄の介助についても、希望があれば同性介助を行うよう努めている。同性介助の希望は、入居時の聴き取りで確認している。
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ○ユニットの介護スタッフや機能訓練指導員等が、日頃より利用者の思いや訴えを聞いている。利用者の表情や態度等を観察し、変化が見られた場合には、すぐに声かけし、利用者が話をしやすい場を作っている。 ○ユニットリーダーが、毎日の体操の後に、利用者と個別に話をする時間を作り、利用者のニーズを聴き取っている。利用者の意向は施設サービス計画に反映している。 ○入居時の家族との面談の他、家族会を開催し、家族の思いや意向を確認している。家族会には20～30名の参加があり、施設側との質疑応答や、アンケート調査等を行い、家族の声を聴いて改善につなげている。
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情の受け付けは、「苦情対応マニュアル」の「苦情フロー」に沿って対応することとしている。苦情受付担当者や苦情解決責任者名、第三者委員名を明記した苦情解決のポスターを施設内に掲示して、利用者や家族が苦情解決のシステムを理解しやすいようにしている。 ○利用者や家族からの苦情を客観的な立場で判断できるよう、第三者委員を置いている。また、区の介護相談員の受入れも行っており、利用者が様々な苦情や意見を述べることのできる環境を整えている。 ○事故防止委員会を置き、施設内で発生する介護事故等に備えている。ヒヤリハット発生時は、上下が切り離せる「ヒヤリハット用紙」に状況と対応策等を記入し、下の部分をフロアノートに貼り、迅速にフロア全体に周知している。 ○アクシデント発生時は、「介護事故発生マニュアル」に沿って対応している。夜間帯の利用者の急変や事故に関しては、看護師に連絡し、指示を仰いでいる。また「緊急時対応マニュアル」も整備し、職員がいつでも内容を確認できるようにしている。 ○今年の初め、利用者及び職員にインフルエンザの罹患があったことから、「感染症対策マニュアル」の内容を見直し、改訂している。改訂した「感染症対策マニュアル」は職員に周知し、感染症の予防に努めている。

<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>○レク行事委員会が、ボランティアの受入れ窓口になり、お花や紙芝居、居酒屋、カラオケのクラブ活動等でボランティアが活動している。施設行事の納涼祭にも、多くのボランティアが協力している。</p> <p>○1階の会議室を地域に開放している。会議室は町内会や地域の老人会の集まりや、地区ケア会議が主催する「サロンはざわ」の会場に提供している。地域のニーズに応え、地域とのつながりを強化する取り組みを行っている。</p> <p>○近隣の小学生を対象にした居場所「つみき」の会場としても会議室を提供している。次年度は地域の小学校と連携し、子どもの居場所「つみき」の開催回数を増やしたり、「子ども食堂」を開きたいと考えている。</p> <p>○毎月発行している広報誌「さくら通信」に、前月の行事の報告と翌月の予定表を掲載している。広報誌「さくら通信」は利用者家族や地域の方に配布し、施設行事等への参加を呼びかけている。納涼祭等の大きな行事の開催は地域に定着し、地域から多くの方の参加がある。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>○4月の職員研修会の場で、施設長より法人の理念を説明している。また、年2～3回、職員研修会の中で、法人の理念の理解度を確認するため、職員が「穴埋め問題」に取り組んでいる。</p> <p>○各委員会を毎月1回開催し、情報収集と分析、振り返りを行い、それらをもとに対策を検討し改善につなげている。また、ユニットリーダー会議や各フロア会議の場にて、提供する福祉サービスについて、支援のあり方等を振り返り、次につなげている。</p> <p>○苦情処理委員会には第三者委員も出席し、苦情に関する対応を検討し、改善につなげている。また区の介護相談員の訪問が月1回あり、利用者の話を傾聴する中で、見直しが必要なサービスについて報告があり、それらをもとに提供する福祉サービスを検証する仕組みを作っている。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>○介護職員のキャリアアップとして、新卒・中途入職・異分野からの入職、中堅、指導者ごとに、外部研修や内部研修に参加している。新人の職員については、勤務しながら週1回通学できるように配慮し、初任者研修を受講できるようにしている。</p> <p>○外部研修参加後は、参加した職員が報告書を提出し、内容は職員会議で共有している。外部研修の案内は各ユニットに回覧し、参加を希望する職員を募っている。</p> <p>○介護等体験の教育実習及び介護職員初任者研修の実習生を受入れている。実習に際しては、施設長がオリエンテーションを行い、「個人情報保護に対する基本方針（プライバシーポリシー）」について説明している。</p>