

## 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 シャローム横浜（3回目受審）
経営主体(法人等)	社会福祉法人アドベンチスト福祉会
対象サービス	高齢分野（特別養護老人ホーム）
事業所住所等	横浜市旭区上川井町1988番地
設立年月日	平成10年4月1日
評価実施期間	平成30年12月～令和元年8月
公表年月	令和元年8月
評価機関名	株式会社R-CORPORATION
評価項目	横浜市版
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><b>【シャローム横浜の立地・概要】</b></p> <p>●特別養護老人ホーム シャローム横浜は、相鉄線三ツ境からバスで15分程度の亀甲山バス停から徒歩7分～8分のところに位置しています。施設への交通機関とする三ツ境駅は瀬谷区ですが、北口を出るとすぐに旭区域であり、バスの沿線にある資源循環局、聖マリアンナ医科大学横浜市西部病院、保土ヶ谷カントリー倶楽部も旭区内に所在しながら瀬谷区に所在する三ツ境駅を最寄り駅としています。また、区内の主要道路と接続する旭区の大動脈となっている国道16号保土ヶ谷バイパスと中原街道が交差する地点の下川井インターチェンジにも近く、車のアクセスには良い場所に位置しています。旭区は1969年に保土ヶ谷区から分離発足した比較的新しい区であり、横浜市のベッドタウンとして宅地開発がされ、人口流入も大きく進んでいますが、横浜市内でも自然豊かな環境が残されている地域です。さらに、旭区の大半は八王子市や町田市から連なる多摩丘陵に位置し、平均標高は横浜市内で最も高く、夏季の平均気温も市内で最も低い地域です。特別養護老人ホーム シャローム横浜は、国道から入った高台に位置し、周辺は畑や山林が広がり、静かで長閑な環境と新鮮な緑の空気に包まれ、穏やかな時間が流れる日々を豊かに形成しています。</p> <p>●特別養護老人ホーム シャローム横浜は、従来型の特別養護老人ホームで、3階（特別介護棟）、4階（虚弱・一般棟）のフロアに分かれ、本入所者104名、ショートステイ16名を定員とし、個室44室、2人部屋6室、4人部屋16室を設備しています。建物は地上4階・地下1階建てであり、同法人運営のケアハウス シャローム桜山との合築となっています。施設は丘陵の途中にある為、入口が地下駐車場入口（B1階）、ケアハウスの入口（1階）、特別養護老人ホームの入口（2階）は道に沿って開口しており、それぞれ独立して利用できるようになっています。1階はケアハウス シャローム桜山のスペースの他に厨房が設けられ、全館の食事を賄っています。2階は特別養護老人ホーム シャローム横浜の玄関となっており、会議室、事務所が設けられ、正面の吹き抜けの空間には石造りの池に鯉がゆったりと泳ぎ、観賞するものに癒しを与え、真っ赤な君子欄がコントラストを添えています。共有フロアには写真や絵画が飾られ、市民の方のギャラリーとして提供しています。自然芝が敷き詰められた中庭にはご飯の炊ける窯やピザ窯を設備し、利用者や地域の方等とピザを食べながら交流できる場とし、立派な藤棚や様々に植栽された樹木が四季を告げ、利用者の「暮らし」を考えた環境作りが成されています。</p> <p><b>【特別養護老人ホーム シャローム横浜の事業方針】</b></p> <p>●特別養護老人ホーム シャローム横浜は、社会福祉法人アドベンチスト福祉会（以下、法人という）の経営であり、法人は国際的組織である「セブンスデー・アドベンチスト教団」との関連機関です。法人として、ここ特別養護老人ホーム シャローム横浜（特養、短期入所生活介護、一般デイサービス、認知症対応型デイサービス、食事サービス）の他に、ケアハウス シャローム桜山、グループホームシャロームミルトスの木・シャロームミルトスの木鶴ヶ峰本町、シャローム三育保育園、そして、横浜市の委託でひ</p>	

かりが丘地域ケアプラザ（地域包括支援センター併設）を運営しています。法人の基本理念は、キリスト教精神に基づいた「いのちを敬い、いのちを愛し、いのちに仕える」を掲げ、法人のモットーに「あったかいがいいね」とし、利用者一人ひとりを中心に置いたケアを推進しています。シャローム横浜では、3階に認知症の症状が強い方を中心とした「特別介護棟」と、4階は軽度な認知症で医療依存度の高い方を中心とした「虚弱・一般棟」として階を区別し、利用者の症状に合わせてケアができる職員体制を構築して職員一人ひとりの専門性を高め、手厚い介護で利用者の安心感、満足度を提供しています。

#### 《優れている点》

##### 1. 【利用者中心の介護（愛の精神）】

●シャローム横浜では、年度方針に沿って各課で事業基本方針を立案して実践に取り組んでいます。現場を預かるケアサービス課では、「利用者中心の介護」に向けて特別介護棟（3階）、虚弱・一般棟（4階）共に利用者の個性に視点を合わせ、利用者一人ひとりの小さな「気づき」を大切に共感し、ケアに当たっています。「寄り添う介護」を業務の基本方針とし、業務目標に「決められたことをしっかり守り、与えられた業務は真摯に行う」を掲げ、1つ1つの気づきから、共感する姿勢を身に付け、利用者が何を思っているのかを寄り添って「考える介護」を推進しています。法人はキリスト教の愛の精神を基本とし、従事する者がキリスト教徒でなくても法人理念が浸透しており、職員からも奉仕の精神が感じられ、これらの風土が利用者にも確実に伝わっていると本人調査からも確認ができ、施設全体のベクトルが一致し、統一ある風土創りが成されています。

##### 2. 【地域への貢献】

●シャローム横浜の良さの1つに、地域への貢献、地域とのつながりが挙げられます。立地的にはバイパスのトンネルを潜るとそこから先はシャローム横浜までの右側の住宅のみであり、左側は駐車スペースと横浜浄苑ふれあいの杜の霊園、道の突き当りは米軍通信隊の住宅地であり、近隣と言える住宅地は無いに等しい状況です。この環境下で地域との連携については上川井自治会、若葉台自治会（その内のまごころの会）、偲ぶ会メンバー（元入所していた方のご家族によるOB会）、登録者が100名以上いるボランティア、横浜市ひかりが丘地域ケアプラザの運営と連携等が支えてくれています。これらの方々が「シャロームデー」（主にボランティアの方へのイベントですが地域の方も招いています）、偲ぶ会、納涼祭等、大きなイベントごとにシャローム横浜の中庭に集い、横の連携を取りつつシャローム横浜を盛り立てバックアップしてくれています。また、集う方々はシャローム横浜に対する想いを持ち、その想いに触れ、想いを汲みながら維持させているのは職員の絶え間ない努力の賜と言えます。

##### 3. 【チャレンジ2020】

●シャローム横浜では、「チャレンジ2020」を展開しています。「チャレンジ2020」とは、各部署主体で“やりたいこと”や“チャレンジしたいこと”のフラッグを掲げ、2020年4月までに達成する試みです。介護に関するフロアのフラッグは、「利用者以外の空気を吸っていただく」、「職員のスキルアップ」、「嚥下困難者のケアを他部署と協働し、利用者が安全に楽しんで食事ができるようにする」等を挙げて取り組んでいます。1つのことを漫然とやることと、目的をもってやること、そして期限を設けて取り組んで行くことは全職員の大きなスキルアップにつながり、施設全体の質が向上し、利用者一人ひとりの満足度につながっていきます。「チャレンジ2020」の成果に大きな期待が寄せられます。

#### 《さらなる期待がされる点》

##### 【研修の出席率と、さらなる職員の質の向上について】

●シャローム横浜では毎月、法人内で職員研修を実施しています。職員は交代勤務による不規則な勤務形態の中での参加となり出席率は希薄さが見られており、出生率の課題として伝達研修を含めた施設内研修のあり方として今後、検討を図る予定です。福祉の現場では、職員の処遇の向上と利用者への介護の質の向上への取り組みに対して、勤務形態など相反する体制の中でジレンマと常に向き合っています。最終的には職員の処遇と介護の質の双方の向上を図る必要があり、限られた人員でより良いケアができる体制の構築と、職員の質の向上ができる工夫が必要となってきます。是非、「チャレンジ2020」を推進する中で両方が満たされる体制と教育に尽力され、期待をしています。

#### 評価領域ごとの特記事項

##### 1.人権の尊重

●シャローム横浜の基本理念は、キリスト教精神に基づく「いのちを敬い いのちを愛し いのちに仕える」であり、「あったかいがいいね」をモットーに利用者本

人を尊重したケアを実践しています。施設内には十字架と説教台が備えられたスモールチャペルがあり、基本理念が意識づけられる環境下で毎朝、交代で職員が講師となり、理念の浸透と共にミーティングを実施しています。ミーティングでは、技術の質の向上、利用者の声を聞くケアの実施、笑顔と言葉がけを大切にすること等、共通認識に取り組んでいます。また、毎月の給与明細袋の中に理念に関連した施設長のメッセージを同封し、理念の具現化に向けた意識付けを図っています。

●建物は特別養護老人ホーム シャローム横浜と、ケアハウスシャローム桜山の合築構造であり、立地が丘陵地帯にあるためシャローム桜山の玄関が1階、シャローム横浜の玄関が2階という構造になっています。全館バリアフリー構造であり、シャローム桜山は1階～3階、シャローム横浜は2階～4階を使用し、シャローム横浜の4階の前は屋上ロビーとなっています。シャローム横浜の2階は管理棟、入居スペースは3階、4階とし、部屋数は個室44室（44名）、2人部屋6室（12名）、4人部屋16室（64名）で、トータル120名が利用できる居室を保有し、平成31年4月より特別養護老人ホーム110名、ショートステイ10名定員となっています。

●個人情報に係る重要書類は施錠できる場所に保管するようにし、個人情報等を事例検討や研修に使用する際は、不必要な情報は削除する等、配慮しています。職員および実習生に対して、個別に誓約書を交わし、情報漏洩に十分注意しています。

●身体拘束に関しては、「身体拘束なき介護委員会」を設置して身体拘束の廃止に取り組んでいます。入居者と家族に対しては、入所時契約の際に身体拘束に関する施設としての方向性を積極的に説明し、理解を促しています。3階では身体は元気でも認知症の症状の強い方のフロアとして介護にあたっていますが、利用者が外に出られるケースが発生し、施錠の問題が最大のテーマとして課題に取り組んでいます。

●食事の工夫については、行事食、季節の旬の食材等を提供して食事を楽しめるよう工夫しています。工夫例では、選択食、屋台、アイス・バイキングや、中庭に設置されたピザ窯でピザを焼いたり、竈を活用してバーベキューの催しや、正月、敬老の日の行事食等、バラエティ豊かに提供しています。中庭での竈料理の日はご家族にお知らせをして一緒に楽しんでもらっています。また、焼き芋の日を設け、芋を蒸した後にホイルで包み焼きをして食べやすく提供し、安納芋も取り入れ、利用者の方々に喜ばれています。併設のケアハウスシャローム桜山での「こもれび喫茶」には利用者の約40%が参加して楽しんでいます。総合栄養剤エンシュアの摂取や水分摂取されている方にはカップを工夫し、特別食において食があまり進まない時には麺類を提供する等、個別対応するよう配慮しています。食器は、保温・保冷ワゴンを使用する関係上、統一してメラミンの食器を採用しています。

●3階には機械浴2台、一般浴1台、4階には機械浴2台を設置しています。入浴は、週2回を基本とし、皮膚疾患のある方の場合にはシャワー浴、清拭対応を行い、利用者の状況によっては1人で入浴できる方は見守りを行っています。塗り薬の塗布については看護師の指導の下、介護職員が実施しています。

●排泄については、排泄の改善、自立につなげられるよう排泄委員会を設置して取り組み、時間間隔のデータに沿い、排泄リズムを把握し、利用者一人ひとりのインターバル（間隔）で様子を聞きながら可能な限りトイレ誘導をするよう自立に向けた支援に努めています。日中はおむつ無しの方でも、夜は7割以上がおむつを使用し、居室でのポータブルトイレの使用も希望に沿って設置し、使用時はプライバシーに配慮するようにしています。さらに、加算につなげられる計画作りも検討しています。

●リハビリについては、機能訓練指導員2名を配置し、1名は柔道整復士を常勤で配置し、もう1名はワーカーと兼務で在籍しています。今年度から定期的なカンファレンスは、ケアプランの検討と併せてリハビリ計画、栄養マネージメントを含めて実施することとし、機能訓練指導員、管理栄養士も参加して成果、評価を反映で

## 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>きるようにしています。理学療法士（PT）には対応困難事例の指導を受け、ケアプランの組み込みへのサポートをお願いしています。</p>
<p><b>3.サービスマネジメントシステムの確立</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●入居者の状況に応じた取り組みでは、個別のケアプランを基に利用者個々のペースに合わせた柔軟なサービスを心がけ、具体的ケアの実施状況に関しては、各担当がモニタリングを実施し、毎月、ケアプランに対する評価を行い、ケアマネジャーが評価の確認を行い、適切なサービス提供に努めています。変化等についてはケース記録に記録し、カンファレンスには利用者（利用者本人の合意を得ることが困難な場合は家族や後見人等の代弁者）の参加を要請していますが、利用者本人の意思表示が難しい場合や、ご家族から意向の意見を得られない場合については、介護職員が配慮して代弁するケースもあります。</li> <li>●感染症および食中毒の予防、蔓延の防止に関する衛生管理マニュアル、感染症マニュアルを整備し、定期的に見直しを行っています。また、感染症対策委員会（定期及び蔓延時に開催）、安全衛生委員会（職員向けの対応委員会）を設け、感染症等に関する対応を行っています。平成30年度には風邪の蔓延が著しく、感染症対策委員会を開催し、やむを得ず面会制限を実施してマスクの常用等を決め、利用者の安全、「いのち」を第一に対策を講じました。現在も継続してマスクの着用を行っています。職員は年2回、衛生管理、感染症対策について全体研修で理解を深め、各現場においても自主的に研修を実施して研鑽を図っています。</li> <li>●災害等については、地域住民と連携を図り、上川井自治会と防災協定を交わしています。防災委員会を設け、前期、後期の年2回以上避難訓練を実施し、年1回、消防署の協力を仰いで災害訓練を実施しています。災害時の備蓄では、入居者等に必要な食糧・物資等を確保し、消費期限の確認および入れ替え等の管理を行っています。</li> <li>●苦情、要望については、基本的に苦情等を受けた職員が一貫して担当として努め、対応に関して文書化し、会議で対応策を検討し、議事録のコピーは各現場に配付して確認印を取り、職員間で情報共有を図り、今後の解決に生かしています。要望や苦情の内容と解決策については、第三者委員に報告しています。また、解決が困難な場合を想定し、行政や権利擁護機関、弁護士等との連携体制を整備しています。過去の苦情・トラブルや要望のデータは蓄積し、ケアサービス委員会で施設全体の改善に役立てています。</li> <li>●医療依存度の高い利用者に関して施設では可能な限り受け入れています。中でも夜間の処置が必要な気管切開、インシュリン注射等を必要とする方については現状、看護師の夜間勤務が不在であり、基本的には病院併設、看護師の夜間勤務している施設を薦めています。その他の医療依存度の高い利用者の受け入れは行い、喀痰吸引、胃瘻対応等の医療行為について介護職員が対応できるよう研修を受け、接合や最終的な確認は必ず看護師が行い、安全の確保を心がけています。記録は介護ソフトに入力し、医療記録は看護記録として看護師が記入し、介護記録はケア記録として介護士が記入して情報の共有を図っています。</li> </ul>
<p><b>4.地域との交流・連携</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設に対する要望の収集活動として、地域のボランティアから情報・要望等を収集し、地域の老人会に副施設長が2か月に1回程度出席して勉強会の講師を引き受ける等、地域のニーズ等を収集しています。また、上川井自治会の行事（防災訓練等）に参加して地域の情報を収集しています。電話での相談や、施設見学の方を通してニーズを把握し、運営に生かしています。横浜市の高齢者施設の部会に参加して連携を図る他、平成27年から近隣施設生活相談員交流会（参加13施設）を立ち上げ、情報交換を行う等、連携を図っています。</li> <li>●施設の主な行事の「シャロームデー」、「偲ぶ会」（元入所していた方のご家族によるOB会）、納涼祭等の大きなイベントに地域の方々も招いて交流を深めています。また、近隣の小学校と連携を図り、入学式や運動会に参列し、法人系列のシャ</li> </ul>

	<p>ローム三育保育園の子どもたちが施設に遊びに来てピザを一緒に食べる等、世代間交流を行っています。</p> <p>●ボランティア受け入れについては、受け入れのためのマニュアルを整備し、マニュアルに沿って事前に説明を行い、「ボランティア宣言書」で守秘義務の誓約を交わし、受け入れています。終了後は意見等を聞き、次回の参考にしています。さらに、ボランティア保険の登録上、登録を促し、現在100名以上の登録者がいます。</p> <p>●実習生の受け入れに際し、受け入れ担当を決め、マニュアルに沿ってオリエンテーションを事前に行い、実習の心得等を伝えています。実習では、実習依頼校の意向に沿って実習プログラム作成し、実習目的に応じた効果的な実習となるよう実施し、最終日には反省会を行い、実習生の意見等は施設運営に反映させるようにしています。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>●守るべき法・規範・倫理に関しては、就業規則に明文化し、その中にセクハラ、パワハラについても明示し、職員に周知しています。経営・運営状況等の情報は法人のホームページで公開しています。不適切な他事例等は、サービス会議で挙げ、周知及び、啓発するようにしています。実務の段階では誤業が起らないよう確認の方法の改善を常に考えています。</p> <p>●理念・基本方針は必ず機関誌に記載し、定期的に関係先に配付して理解を促しています。施設内のスモールチャペルで行う朝のミーティングでも理念について取り上げ、職員は理解を深めています。施設長は、毎月の給与明細袋の中に理念に関連したメッセージ（表題「いちやりば ちょーで」/意味「一度逢ったら、皆兄弟」）等を必ず同封し、全職員の意識向上に尽力しています。</p> <p>●法人及び系列施設の施設長で中・長期計画（3か年）を策定し、次世代の組織運営に備え、経営やサービスプロセスの新たな仕組みを組織として検討しています。後継者の育成は、中間管理職研修等で育成を期待しています。外部の機関や専門家等の意見の取り入れでは、公認会計士、医師、弁護士等有識者の意見の他、排泄委員会の研修において福祉関係メーカー等の最新の技術動向等のアドバイスの機会を多く取り入れ、より良いサービス、質の向上に努めています。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>●人材育成計画は中・長期計画に基づき、職員配置基準に沿って必要な人材の補充を想定し、紹介に重点を置いて採用を進めています。職員の教育に関しては事業計画に組み込み、職員教育委員会を設け、ケアサービス委員会を中心にキャリアパスの計画を立案し、研修計画の策定を基に実施しています。研修受講後は各部で伝達研修を行い、職員間で知識・援助技術等の共有を図り、具現化できるよう研鑽しています。「チャレンジ2020」の取り組みでは、成功事例を目指して目標達成につなげています。</p> <p>●援助技術の評価については、面接を通して年1回以上、年功・職務内容に応じて評価を行っています。嘱託、夜勤について評価基準を設けて評価を行い、ミッションとして先ず嘱託で採用し、夜間勤務ができる段階で正規職員採用としています。援助技術についての研修等はケアサービス委員会で行い、必要に応じて内部研修以外に、排泄の現状や最新情報を排泄産業の事業者へ依頼して研修を実施し、援助技術の向上に努めています。</p> <p>●職員の経験値、能力や習熟度に応じた役割を職務分掌表に明文化し、職務権限表を設け、職務分掌表に応じて示し、現場の職員に可能な限り権限を委譲して責任を明確化しています。一般職員個々の意見はワーカー会議で話し合い、主任以上の意見はケアサービス会議で話し合い、決定する体制を構築しています。日々の業務改善の提案は、定期的なワーカー会議、ケアサービス会議で各機会を設けて意見を聞き、業務向上と改善につなげています。</p> <p>●人事考課、定期的に個別に上長と面談を行い、職員の意向、満足度、要望等を把握し、意見交換を行う等、職員の意欲につなげています。</p>