

## 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 しらゆり園 |
| 経営主体(法人等)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 社会福祉法人 横浜博萌会    |
| 対象サービス                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 特別養護老人ホーム       |
| 事業所住所                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 横浜市戸塚区汲沢町986番地  |
| 設立年月日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1997年（平成9年）5月1日 |
| 評価実施期間                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2011年9月～2012年3月 |
| 公表年月                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2012年3月         |
| 評価機関名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 株式会社コモンズ21 研究所  |
| 総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |
| <p>＜施設の概要・特徴＞</p> <p>「福祉・医療の未来」の構想を実現するため、「社会福祉法人横浜博萌会」と「医療法人横浜博萌会」が昭和62年に設立され、その後、医療法人横浜博萌会が運営する西横浜国際総合病院と、社会福祉法人横浜博萌会が運営する情緒障害児短期治療施設横浜いずみ学園が、戸塚の地に誕生しました。</p> <p>社会福祉法人横浜博萌会は、平成9年に高齢者福祉センターとして、特別養護老人ホーム「しらゆり園」と汲沢地域ケアプラザを合築開設し、その後、訪問介護等のほほえみステーションの運営やケアプラザの受託運営をしています。現在も構想実現のために、当該社会福祉法人と医療法人が密接に連携して、地域に根ざした福祉や医療施設等の事業運営を行っています。</p> <p>特別養護老人ホームしらゆり園は、JR戸塚駅西口バスセンターからバスで15分ほどの緑あふれる広大な敷地に立地する3階建ての施設で、1階を玄関・事務所・多目的ホール、2階を一般棟、3階を認知症棟と、利用者の状態によって居住棟を分けています。定員は140名（一般58名、認知症66名、短期入所16名）で、居室状況は4人部屋18室、2人部屋32室、個室4室となっています。西横浜国際総合病院との連携の基に、医療対応が必要な要介護者である利用者へのターミナルケアを含め、介護・看護・医療の三位一体化したサービスを提供しています。</p> <p>理念として、「①人権の尊重 ②ノーマライゼーションの樹立 ③共生の実現」を掲げ、その理念を実践するために、フロアごとに利用者を小グループに分け、職員編成もそれに合わせて分け、グループごとにきめ細かい対応に努めています。また、職員はグループごとに重点目標を明確にして、具体的な活動に取り組んでいます。食生活委員会、職員研修委員会、身体拘束廃止委員会などの委員会も立ち上げ、委員会ごとに全員で課題について討議しています。グループや委員会ごとに日常の業務や課題について取り組むなかで、PDCA〔計画・実行・評価・改善〕サイクルを着実に行之、前進させています。</p> <p>今回の家族アンケートでは、「施設の総合満足度」について、98.8%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており、初回の受審(平成18年度)と同様に非常に高い結果が出ています。特に「施設の総合満足度」について「満足」と答えた利用者は、初回に比べ3.4%上がっています。他の設問についても同様に、「満足」のポイントが上昇をしています。さらに、訪問調査当日の利用者へのヒアリングにおいても、全員が「ここは良い」と答えており、極めて高</p> |                 |

い評価を得ています。

## ＜特に優れている点＞

### 1. 利用者に合わせたサービスと環境づくりへの取り組み

利用者の症状に合わせて、第一ホーム（一般棟・2階）と、第二ホーム（認知症棟・3階）に分けています。特に、第二ホームは、フロアーの改造（大食堂と広い居間を3食堂と3居間に分割）に合わせ、職員編成を3つのグループに分けることにより、利用者と職員がより身近に感じ合うなかで、食事やレクリエーションのサービスが提供されています。また、利用者の重度化、長期化に備え、利用者がより落ち着いて穏やかに過ごせる環境づくりに努めています。

### 2. 課題解決に向けての目標設定と積極的な取り組み

職員は、職場ごとのグループ、委員会等の目的別グループ、研修等のスタディグループに所属し、グループごとに全員で重点目標を討議して設定し、実践に取り組んでいます。そして、年度末には取り組み結果を総括して、次年度の目標設定に繋げています。

- ① 平成22年度の目標は「快適に過ごせるよう利用者の立場に立って、ゆとりと潤いのある生活の援助」を掲げ、クラブ活動、外出、バイキング、寿司・すき焼きパーティなどを行うほか、平成23年度の目標は「利用者の暮らしやすさ」を求め、「創る喜び、感じる喜び」「健康維持、病気の予防・早期発見・早期治療」のほかに、「楽しく、おいしい食事」の提供などを目指しています。

- ② 平成23年度には「感染症マニュアル」を見直し、独自のものを策定しました。

平成24年度からの「介護職員による利用者へのたん・吸引等の扱い」の変更に対して、平成23年度中に、対象職員全員が資格要件を整えるよう、施設内研修を行っています。

食生活委員会では、栄養を確保し、楽しく、おいしい食事がとれるよう、食事の残菜低減に向けた目標を掲げ、日々の献立づくりに配慮した結果、訪問調査当日の利用者へのヒアリングにおいても、「おいしい」との意見が多いうえ、残菜率（主菜100グラムに対し残った残菜率）が11.9%から9.0%に減っています。

電気の節減については、利用者に不安を与えないことを念頭に、蛍光灯の間引きや、LED化等の対策を講じた結果、平成23年度上期分は、前年度比でピーク電力が13%ほど減っています。さらに、震災・計画停電の教訓を踏まえ、非常用電源の増強のために、ガスによる発電機を導入しています。

### 3. 医療・看護・介護が連携した看取り介護、多職種の協働による取り組み

- ① 利用者のさまざまな症状や終末期に応じるために、日常的ケアと医療的ケアのほか、看取り介護のための支援体制に力を入れています。施設内では、医師は週3日、看護職員は1日10人が勤務しており、介護保険における人員配置基準を上回る体制を維持しています。さらに、同系列の医療機関との連携も日常的に行われています。
- ② 医師は、全利用者を対象に嚥下機能の調査を行い、一人ひとりの利用者の嚥下状態を把握したうえで、嚥下機能が低下している利用者には柔らか食による食事を奨励しています。特に配慮が必要な利用者の個別サービス計画は、日々の看護・介護の両面からのケース記録と毎月の個別対応指示に基づいて作成し、実際の対応を想定した具体的なものになっています。

### 4. 地域に関かれ、地域と共催する多様な取り組み、

- ① 本施設は今年開設15周年を迎え、その間に地域との関係は年々深まっています。同じ建物内にケアプラザを併設しているため、それぞれの利点を活かして、地域に関かれた運営が行われています。地元自治会との共催で納涼祭を開催し、2300名に及ぶ参加がありました。

納涼祭を通じて施設への理解を深め、また、情報提供や相談の機会を設けています。

- ② 相談員の配置も多く、土日祭日の相談、見学等の対応を実施しています。広報活動としては、しらゆり園、汲沢地域ケアプラザ、ほほえみステーションごとのページを盛り込んだ広報誌を毎月発刊（2800部）し、4地区の連合町内会を中心に関係機関・地域に配っています。
- ③ ボランティア（個人登録約 1000 名、団体登録約 100 グループ）の受け入れ体制を整え、ボランティアの活動記録（写真）を貼付する常設の掲示板があるほか、ボランティア感謝会を実施して、ボランティアからの意見を聞く機会を設けるなど、地域に密着した多様な取り組みをしています。

#### <改善を期待したい点>

##### 1. 入所日の取り扱いを柔軟に

入所は、担当医の出勤日・勤務時間に合わせているため、入所手続きについて利用者・家族に説明する段階で、入所希望日時等を聞くとともに、施設の入所可能日時を説明したうえで、日時を調整して決めています。しかしながら、家族の都合がつかない場合もあるため、特定日以外の日時に仮入所ができる等の柔軟な方法について検討が期待されます。

##### 2. 利用者への外出機会の増加を

要介護度の重度化に伴い、車椅子利用やベッドで時間を過ごす利用者が増えている実態を踏まえ、館内での行事やボランティアによる催事などに積極的に取り組んでいます。しかし敷地内に坂が多いことなどから、人的な体制を整備する必要もあり、外出は控え目になっています。今後は、季節の良い時期に、少しの時間でも外気浴をしたり、自然のなかで季節を感じられるよう外出を増やす取り組みが期待されます。

#### 評価領域ごとの特記事項

##### 1. 人権の尊重

- ・施設の基本理念である「人権、ノーマライゼーション、共生」が全職員に共通理解され、定着しています。「利用者が快適に過ごせるよう、ご本人の立場に立って、ゆとりと潤いのある生活の援助」をテーマに、クラブ活動、外出、バイキング、等の各種行事に積極的に取り組んでいます。
- ・職業倫理、人権擁護の内容等の「高齢者福祉センター長講話」を毎年実施し、全職員が参加後に各自感想文を書いて提出するほか、年に1回施設内研修を実施しています。
- ・身体拘束廃止委員会を立ち上げ、定例会議での話し合いの内容について各職場で伝達研修として学習しています。遡って2年間、身体拘束を行ったケースはありません。
- ・共用トイレへの出入りには、カーテンとドアが選べ、車椅子でも使いやすく、身体の片側麻痺の利用者には左右逆配置のトイレも設け、利用しやすい造りになっています。
- ・多床室の居室にはカーテンが設置され、おむつ交換・清拭・ポータブルトイレ使用の際はカーテンをきちんと閉めて対応し、プライバシーが守られています。

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>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</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃は外部業者（授産施設）に委託しており、共用部分・トイレ、居室等の施設内を掃除し清潔に保たれています。</li> <li>・共用スペースの温度・湿度は利用者に体感を聞くほか、温度・湿度等のチェック表をつけ一括管理を行っています。施設内で電解次亜水を生成し、加湿器等から噴霧して感染症や臭気対策に利用しています。</li> <li>・廊下の手すりはつかまりやすい高さに設置されているほか、上下可変式の洗面台、両開きのトイレの設置など、利用者の自立動作を支援するバリアフリーの設計思想が随所に現れています。</li> <li>・認知症棟では、3つのフロアーを東町、南町、西町と表示しているほか、各居室の部屋番号を番地表示にするなど、施設ではなく、自宅、住所、町を感じさせる配慮がなされています。</li> <li>・避難訓練は月に1回、総合防災訓練は年に3回（昼間想定2回、夜間想定1回）、フロアー別にも1回行われています。エレベーターは非常用電源で動くほか、非常用階段は螺旋状になっています。</li> <li>・災害発生時の地域との防災協定を締結しており、地域の災害弱者に対する支援拠点になっています。</li> </ul>                                                     |
| <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>・ケアプランとアセスメントは、介護支援専門員を中心に、担当ケアワーカー、看護師、理学療法士が利用者と家族に面接し、7つのケア項目について、「現在の状況・課題」「具体的介護内容・課題解決策の要望」等を聴取し、独自の書式に記入しています。</li> <li>・計画の作成・見直しに関するカンファレンスは、定期的に年1回実施し、全職種・家族も参加しています。家族の都合がつかない場合は、電話で意向を聞きとり、必ず計画へ反映させています。</li> <li>・家族が利用者に面会に来た際に、利用者の状況を個別に伝えています。医療依存度の高い利用者に関しては、2週間に1回家族に状況を伝え、変化のあった場合には、その都度連絡をしています。</li> <li>・胃ろうや経管栄養のほか酸素吸入など医療依存度の高い利用者が、常時10名以上入所しています。</li> <li>・特に配慮が必要な利用者に対するケース記録は、日々、介護側と看護側がそれぞれ色を違えて細かく記載し、互いに共有しています。</li> <li>・医療依存度の高い利用者への介護方法については日々申し送りを行い、課題内容は、日々の「医療指示事項」「生活の申し送り事項」や毎月の「個別対応指示」で情報共有し、支援サービスにもれがないよう体制を整えています。</li> </ul> |
| <p><b>4.地域との交流・連携</b></p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民の施設への理解を高める連携策の1つとして、毎年7月に自治会と共催で納涼祭を実施しています。参加者は2300人と大変多く、招待</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p>者は自治会、地域住民、ボランティアグループ、学校関係者、消防団等に及んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幼稚園の園児の来所のほか、中学生・高校生（年4回）、町内会（年4回）との交流が行われています。地域団体、ボランティア、市民、学校からの施設見学を受け入れる仕組みもあります。</li> <li>・廊下の掲示板にはボランティアグループなどの活動（写真）を貼るスペースを設けています。</li> <li>・施設内で地元の商店による果物、花、衣類、お菓子類等の出張販売があるほか、出前を行ってくれる地元中華料理店・寿司屋・蕎麦屋等との良好な関係が築かれています。</li> <li>・施設の広報活動としては、広報誌が毎月発され（2800部）、連合町内会（自治会）を中心に関係機関・地域に配るほか、ホームページを適宜更新するなど、積極的に行われています。</li> <li>・見学や問い合わせに対しては、担当部署と担当者が決められており、見学者・問い合わせ者の要望に合わせて対応しています。日曜日等でも、対応出来る仕組みができています。</li> <li>・ボランティアは、最初に登録（個人・団体・希望内容等）を行い、具体的な活動については、施設のボランティア担当に申し出て、記録簿に記入してから活動しています。</li> <li>・ボランティア登録は、個人ボランティアが約1000名、団体登録が約10グループあり、書道、音楽療法、演奏、美顔などのほか、日常の作業関係ではリネン、介助、行事、入浴後の整容、掃除等、多岐にわたります。</li> <li>・実習は実習先から申し込みを受け付け、概要が決まってから、年間の受け入れ計画を各部署に会議を通じて報告・共有し、実習が近くなった時点で関係部署を通じ、職員や利用者に説明する仕組みになっています。</li> <li>・今までの実習生の種別は、ホームヘルパー、看護学校の院外実習、介護福祉士、社会福祉士、教職員ボランティア体験、高校社会福祉実習、中学校の職業体験など多岐にわたっています。平成22年度の実習生は150人のぼりました。</li> <li>・受け入れた実習生からの感想や意見を集約して、施設内の運営改善に活かしたり、実習先との打ち合わせ・実習プログラムの改善に繋げています。</li> </ul> |
| <p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項説明書に苦情申し立て方法・苦情解決責任者を明示しているほか苦情解決責任者では解決に至らない場合の解決方法として、第三者委員に解決申し出を委ねられることを明示しています。</li> <li>・第三者委員の氏名・住所等を掲示して明らかにしているほか、第三者委員がモニター委員にもなっており、毎月1回、利用者と直接話し合い、意見・要望を聴取し、その内容を施設に伝え改善につなげています。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・家族からの意見・要望・苦情等を聞く機会としては、家族面会時や、家族の会、利用者懇談会などのほか、施設サービス計画書の説明時や投稿箱「あなたの声」など、多くあります。</li> <li>・苦情と解決内容は、廊下等に貼り出して公表するほか、家族会等にも報告し、透明性を担保しています。</li> <li>・職員等内部通報制度があり、「法令違反や不正行為の未然防止、利用者や住民から信頼される組織体制（コンプライアンス）」を目指していることを明らかにしています。</li> <li>・法人のホームページで財務・運営情報を公開しているほか、職員に配布している事業計画書の中でも、経営収支や運営状況に関し、報告をしています。月次の収支状況等も会議を通じ職員に伝えています。</li> <li>・重要な意思決定については、会議や文書等を通じ、職員や利用者に丁寧に説明しています。家族の会に出席し同様に説明を行い、意見等も謙虚に聞くよう心がけています。</li> <li>・法人の理事会・評議員会の会議資料を公開し、経過等の透明性確保に努めています。</li> <li>・近年、水周り関係の設備の老朽化が目立ってきたため、年次別設備更新計画を策定し予算対応を検討しています。</li> <li>・施設開設以来、管理者候補者に経験を積ませ、研修等の機会を与え、管理者層の育成に努めてきています。近年は職員のモチベーションの向上のためにも、内外の研修に参加の機会を増やし、従前以上に次世代の管理者養成に力を入れています。</li> <li>・運営に関しては、職員が課題を認識し、解決に向けて取り組むことにより、組織と職員が経験と力をつけていくことを大事にしている一方、同系列の医療法人や行政等の外部の専門家から助言や意見を聞いて、参考になるものについては、折にふれ会議等で提示して、運営に役立てています。</li> </ul> |
| <b>6.職員の資質向上の促進</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の人員については、施設運営の意思決定をする「運営会議」や「しらゆり園会議」で、充足状態を確認するほか、職員の退職等の希望を早期に把握し、対応する求人等の指示を出して、必要な人材の確保に努力しています。</li> <li>・新任職員・中堅職員・指導的職員、管理者のレベルに応じた人材育成のための体系があり、事業計画に職員研修の基本方針が盛り込まれています。</li> <li>・「職務自己評価」「職員意向申告」の制度があり、職員が自らの資格取得や目標を上司や管理者に申告し、上司等が年に数回面接し、職員に助言や指導する仕組みが継続されています。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

- ・常勤・非常勤に対する研修機会の区分は無く、内部研修や外部研修等の開催情報は随時見ることができ、自主的な受講申し出を促しています。
- ・施設長や管理者がメンバーになっている「職員研修委員会」が常設されており、職員研修に関わる基本事項を決めるほか、各職場の意見を踏まえて、具体的な研修を推進しています。
- ・フロアー会議では、職員やグループで工夫・改善事例を発表することもあり、合同研修（感染症対策、認知症ケア・事故防止・看取りケア等）を開催し、全体の援助技術向上に取り組んでいます。
- ・常勤職員と非常勤職員の組み合わせは、利用者へのサービスが低下しないように力量に応じてフロアーリーダーやグループの主任等が配慮して決めています。
- ・特別な配慮が必要な医療や看取り対応に関するマニュアルなど、日常の一般的なマニュアルのほかにも多く整備されています。
- ・マニュアルは、時期をみて検討し見直しています。最近では、施設の現状や最新の考え方を活かした独自の「感染症マニュアル」を作っています。
- ・利用者の援助・支援に必要な情報は、手書きと電磁的記録の利点を活かして、申し送りや個人記録簿等に丁寧に記録され、職員間の情報共有が十分に行われています。特に職員間の「報告・連絡・相談」を重視しています。
- ・職員を職場と委員会等の目的別にグループ単位に分け、職員の自主性を積極的に引き出す取り組みをしています。
- ・業務改善への姿勢は強く、直近の事例としては、機械浴での介助の仕方、サテライト型居住施設（地域密着型特別養護老人ホーム）の構想、じょく瘡患部のデジタル写真による症状把握と治療対応など、職員からの提案が積極的に引き出されています。