

社会福祉法人 晋栄福社会

ケアハウス中山ちどり

認証施設評価における

# 現状報告書

2014年2月26日

認定機関

特定非営利活動法人 Uビジョン研究所

## 施設評価実施内容

□評価者：(責任者)本間郁子、背山静子、是枝祥子 合計3名

### □事前審査会

2013年12月15日(日) 10:00~17:00

場所：渋谷ウィメンズ東京

事前審査内容

事業計画書、事業報告書、契約書、重要事項説明書の確認、訪問施設評価の日程と役割(評価者規定を含む)・確認事項について

### □認定施設評価実施

2014年1月7日(火)、8日(水)、9日(木)、10日(金)の4日間

評価者 3人

調査内容

施設観察調査、ケア観察調査、主任以上の個別ヒヤリング、生活相談員、ケアマネジャー、管理栄養士、ユニットリーダー以上3人、新人職員1人、入居者ヒヤリング8人、経営者ヒヤリング、書類確認  
夜間調査：1日目2人、2日目1人、3日目2人で全ユニットの観察調査  
食事は、3食ともユニットで入居者と一緒にする。

### □アンケート調査の実施

調査内容

家族アンケート調査：対象者数49人のうち回収数34人 回収率 69.4%

職員アンケート調査：対象者数25人のうち回収数25人 回収率 100%

### □最終審査会

2014年2月11日(火・祭日) 10:00~17:30

場所 渋谷ウィメンズ東京

評価者 3人+オブザーバー1人

最終審査内容

5つのサービスの質を14の調査から組織マネジメント、入居者のQOL、家族のQOL、職員のQOL、地域のQOLの側面から分析、検討し認定の決定を行った。

わたしたちは、入居者と訪れる人に笑顔で接します。

## 評価

### ◇組織マネジメント

- ◆組織的にサービス・マナーについて教育が行き届いており、法人の社会的役割と社会人としての理解・認識・行動が身についている。評価調査期間中もほとんどの職員があいさつと笑顔で対応しており、気持ち良い好感の持てる対応であることが認められた。
- ◆施設長は、「今いる入居者・利用者を大切にする」という考え方の下に、常に明るく笑顔で入居者に接し、職員にも声かけを積極的にするなどの姿勢がある。
- ◆中間管理職は、「笑顔であいさつ」を社会人として、サービス提供者としての基本であることを認識し、職員の指導を徹底するまで積極的に行っている。
- ◆家族アンケートから職員の言葉使いが85.3%、態度は85.3%、笑顔では85.3%、あいさつでは88.2%と高く、「いいえ」と回答した人はゼロであった。極めて高い評価が得られている。

### ◇入居者の側面から

- ◆自分のペースで生活しており、起きる時間もさまざまで、職員は一人ひとりに笑顔で明るいあいさつをしていた。
- ◆入居者と話をする、ふれあうときは笑顔を絶やさず、目線を合わせて向かい合っている姿勢が認められた。
- ◆入居者のヒヤリングでは、職員は笑顔できちんとあいさつしてくれるという評価があった。

### ◇家族の側面から

- ◆家族アンケートから高い評価が得られている。中には、「人による」「あいさつしない」などの指摘もあるが、「いいえ」と否定するような回答はなかった。

## ◇職員の側面から

- ◆職員アンケート調査からあいさつや笑顔を心がけている人は 100%、家族に対して 100%、職員同士も 100%と完璧で、マナーを意識して実行されており、高く評価できる。
- ◆評価調査は 4 日間 24 時間体制で実施した。事務所の職員、廊下で会う職員、それぞれのユニットでの職員は、きちんと笑顔で気持ちのよいあいさつで接していた。

## ◇地域の側面から

- ◆ボランティアや地域の人に対しても気持ちのよい好感が持てるマナーが徹底されている。
- ◆喫茶を運営している人は、「ここは職員がとてもよく、いつもあいさつしてくれる、だから、気持ちよく活動できる」という声を聞くことができた。

わたしたちは、入居者が安心して安全に暮らせるよう全力を尽くします。

## 評価

### ◇組織マネジメント

- ◆施設長は、一つひとつの苦情や意見・不満に耳を傾け、時間をかけて原因究明のために事実確認を職員と共に行い、家族に理解してもらえるように説明を尽くし、家族の信頼が築かれているケースもあることから、自らの責務を果たし誠意を持って、社会福祉法人としての使命を果たしている。  
事故に関しては、生活施設として入居者には自由に生きていくことを支援する役割の中で、拘束や行動制限しないための予測できない事故、職員の気づきが遅く防止できなかったことで起きてしまうこともある。いずれにしても原因を明確にして、可能な限り事故を減らしていくことが常に課題であることを認識し運営している。
- ◆幹部職員は一丸となって、理念や基本方針の実現ために日々努力しており、入居者の人権が守られるよう、場合によっては他機関と連携をとって解決に取り組んでいる。透明性の高い信頼できる組織として機能している。
- ◆職員数は介護職員・看護職員で運営基準3：1を上回って配置している。夜勤は3名で2ユニットに1人体制で、看護師はオンコール体制（介護職員が夜間でもコールし対応できる体制）を整えている。
- ◆安全対策委員会も基準を守り機能している。
- ◆1階には診療所があり、いつでも対応できる体制がある。
- ◆事故報告は施設長及び幹部職員が共有している。職員は、家族に事故報告をきちんとしており、家族の理解が得られている。安全対策は、国基準とおりに運営され活動している。  
また、事故予防対策として職員の気づきを元にした「ヒヤリハット」が各ユニットで数多く報告され、活用されつつある。
- ◆薬に関して誤薬、服用忘れなどを防止する対策として、朝・昼・夜・その他をケースの中の個人別に分け、服用介助の時には、名前と薬名を読み上げ、薬の数を本人と一緒に数えたりして、事故を防ぐ工夫は評価できる。
- ◆苦情対応については、受付から解決・改善までのプロセスが明示されており、それに則って誠実に実行されている。
- ◆生活相談員は役割を認識し、説明責任を果たしている。他職種との連携もと

れている。

- ◆入居者の尊厳を守るために、大阪オンブズマン機構の導入（月2回）や介護相談員（月2回）を設置し、さまざまな側面からニーズや適切な対応に向けた体制を整えている。
- ◆拘束は1人。家族の同意を得ている。深夜の観察調査で他の人の拘束は無かった。
- ◆夜勤職員数基準を満たしており、誠実に責務を果たしていた。
- ◆感染症の予防については職員一人ひとりが対応できるよう、OJTを中心に教育指導ができています。

## ◇入居者の側面から

- ◆重度化・高齢化している入居者と要支援の入居者の状態に合わせた対応が適切にできている。
- ◆入居者の自尊心を大切にコミュニケーションがとれている。表情の明るさ、穏やかさから職員への信頼を感じ取ることができた。
- ◆入居者のヒヤリングにおいても、職員への強い信頼と安心が生活の中にあると感じた。
- ◆夜はよく休まれている人が多く、静かで穏やかな環境である。
- ◆深夜の観察調査で一人ひとりの居室（自ら鍵をかけている人、ちょっとした物音でも起きてしまう人などを除く）を3日間調査した結果、不適切なケアは見られなかった。
- ◆車椅子など補助具の点検は定期的・継続的に実施されており、安全確保の体制が整っている。

## ◇家族の側面から

- ◆家族が良く訪れており、職員の対応についても良く見ていると思われる。苦情や不満などもあるが、職員体制は制度で決められており、その範囲の支援はどこまでできるのか分かりやすく説明することが求められている。
- ◆家族アンケート調査から、職員との信頼関係が保たれていると思っている人は88.2%と極めて高く、普通と答えた人は8.8%で、合わせて97.0%が肯定的であった。「いいえ」と回答した人は0%であった。
- ◆家族アンケート調査結果によると、全体的に施設に対して安心し信頼していることが分かる。施設長・副施設長及び職員に対する家族の評価は非常に高かった。

## ◇職員の側面から

- ◆職員は、業務連絡ノート、確認事項、申し送りノート事項などが分かりやすく、情報の共有化が図りやすい体制と整えていた。
- ◆職員は、入居者の羞恥心を意識した支援をしているかという質問に対して「はい」が76.0%で、「どちらともいえない」が24.0%、「いいえ」は0%であった。「どちらともいえない」は、指導通り行っていると捉えると、90%が尊厳の保たれている支援を行っていることになる。
- ◆排泄介助は戸を閉め、着脱にはすぐにタオルをかける、人前でトイレの声かけを行わないなどの配慮をしているとの回答が多かった。
- ◆入居者の状態変化や情報は、記録や申し送りノートなどで伝達されて、シフトで支援する基本的が機能している。
- ◆緊急事態（夜間含む）の体制は整っていると答えた人は60.0%、どちらともいえないが40.0%で、合わせると100%がまあまあ整っていると感じていた。職員が安心して夜間も仕事ができる環境は整っていると言える。

## ◇地域の側面から

- ◆地域との協力関係が築かれつつある。開設して2年8カ月で地域の中の存在として認められてきている。地域の災害本部として3カ月に1回の会議を開催、宝塚市と連携をとって地域を守り、200人分の受け入れ体制（備蓄物、）段ボールベッドなど）が整っている。さらに、消防訓練を地域住民と共同訓練を行うなど地域から頼れる存在となっている。

わたしたちは、入居者の要望を大切に、  
必要な支援が提供できるよう努めます。

## 評価

### ◇組織マネジメント

- ◆高齢者にとってケアハウスに入居するということは、人生最後の生活（人生）の拠点を置くということになり、生活の質が重要になる。60人の生活文化、価値観、人生観、死生観を尊重する支援が必要不可欠条件であるが、さまざまな疾病を持ち、長い間自分の家で暮らしてきた人を理解するのは容易なことではない。中山ちどりの理念とそれを尊重し実現するための施設長のリーダーシップと組織マネジメント力は優れている。
- ◆施設長はヒヤリングで、判断するときの基準は、「第1に入居者のためであること」、「入居者にとって良いと思うということ」で判断する。と答えている。そのことが職員に周知され、施設長自ら入居者を訪れニーズ把握や状態把握をしていることが理念の実現に着実に反映されている。
- ◆中間管理職は、入居者のすべての状態やニーズ、リスクを含めて理解し、判断、指導できる能力と役割を果たしていた。中間管理職層の考え方、判断の方向性が同じ目標に向かって一致していることがヒヤリングで確認できた。
- ◆各ユニットのリーダーは、入居者10人の意向を把握し、それに応えられるように努めている。外出や外食の機会を増やし、職員とともに日常生活を大切にしたい支援に向けて努力している。
- ◆玄関には入居者の出入り、訪れる人にすぐに対応できるように、入口にカウンターをおき、スタッフを配置している。好感がもて、暖かいおもてなしを感じる。
- ◆パブリックスペースはそれぞれに特徴があり、心が癒され和む生活空間（色彩や調度品の統一）となっている。
- ◆広く高い壁にも暖かさと潤いのある工夫があり、高い文化を感じる。
- ◆事務所は広く明るく、人の顔がよく見え声をかけやすい環境である。また、窓口のカウンターには椅子がおいてあり、ゆっくり話をすることができる。
- ◆廊下には談話コーナーがあり、中庭を見ながら新聞を読んだり、談笑できるようにさまざまなテーブルと椅子が用意されている。調度品の品質も高く、色調も調和していて落ち着いた雰囲気がある。



## ◇入居者の側面から

- ◆さまざまな疾病や徐々に高齢になってきており、それに伴う不安や戸惑いなどがある入居者が増えてきており、職員はその人の生活歴を理解しながら、支援する努力をしているため、信頼関係を確実に築きあげてきている。入居者の表情から日常生活の中に安心が見える。
- ◆お風呂は採光の採り方が機能的で明るくリゾート気分にしてくれ、楽しみがある。
- ◆食事は47都道府県の郷土料理や行事食、お昼の選択食など献立を工夫している。しかしながら、朝食のパン食と和食の選択食はあるもののそれに合った副食の提供、飲み物の選択などに工夫の余地があるものと思われる。
- ◆食事は入居者の楽しみであり、満足度を高める。要望の言える人も多くいるので、もっと要望に応じていく取り組みが期待される。
- ◆深夜の観察調査において、朝はそれぞれ目覚める時間が異なるなか、その時間に合わせた支援ができています。  
さしく暖かい。入居者のヒヤリングでは、全員が「ここに入って良かった」と答えていることから、職員に対する信頼は高く安心して生活していることが伺えた。入居者は生き生きと穏やかな自分のペースで生活している。
- ◆外出や外食、買い物の機会を多くもっており、入居者の楽しみとなっている。
- ◆入居者のヒヤリングからも「自分の身体状態を理解し、快適な生活ができるように支えてくれている、ここに入って良かった」という声を多く聞くことができた。

## ◇家族の側面から

- ◆家族アンケート調査によると、施設サービス計画の満足度は高く、要望や意見を聞いてくれるが85.3%、身体状態や精神状態、居住環境などについて説明を受けたという人が88.2%、内容に満足に対して85.3%、リスクの説明があったは79.4%であった。家族から高い評価が得られている。
- ◆食事、入浴、排泄についても細かいことは知らないということがあっても、全体的に良くしてもらっているという回答が多かった。

## ◇職員の側面から

- ◆施設長は職員の思いを大切にし、正規職員、非常勤職員、新人職員に対してきめ細かい気遣いがあり、コミュニケーションを積極的に図ろうとする姿勢がある。職員には自分たちが大切にされているという意識がある。新人職員のヒヤリングからも、学ぶことが多くあり、この施設で成長できるように頑張りたいという声が聞かれた。
- ◆ケアマネジャーは入居者のニーズ、家族のニーズを把握し、ケアプランを作成し、家族への説明もていねいに行っている。さらに、ケアプランが職種間の連携につながっており、ケアプランを尊重したチームワークが確立されている。ケアマネジャーの存在が認識されている。
- ◆職員は入居者の自尊心を大切にし、その人の立場に立った支援を行っている。それぞれの生活のペースを守り支援しており、認知症の対応においても肯定的に受け止められ自然体あることが入居者の戸惑いや不安を安心感につなげている。豊かな人間性と高い知識・技術が求められる中で資質の高い優れた職員が育成されていることは高く評価できる。  
入居者を大切にしていること場面は、声かけや介助を通して見ることができ、入居者が主体である立場をどんな場面でも守り、後方から支えていることが分かる。
- ◆玄関には、おもてなしの気持ちが現れて暖かい雰囲気を感じられた。
- ◆職員の声かけに暖かさとユーモアを感じられた。
- ◆職員のアンケート調査から、現在の仕事に意欲とやりがいを感じるという質問に対して、「はい」が 36.0%、「まあまあ」が 44.0%で肯定的な答えは 88.0%に達した。さらに、今後も中山ちどりで働きたいかということに対して、「はい」は 48.0%、「わからない」が 36.0%、合わせると 84.0%と職員の満足度は高いと言える。「いいえ」は 16.0%であった。
- ◆リーダー以上のヒヤリングにおいても自分が活かされ、やりがいを感じているということが分かった。
- ◆職員の休憩室は2か所あり、一か所は足を伸ばせるようになっている。職員の労働環境を整えることが入居者の要望を受け入れ、やさしいケアを提供することに大きな影響を与えることから、このような配慮は重要なである。

わたしたちは、清潔に配慮し豊かな自然に満ちた環境を大切にします。

## 評価

### ◇組織マネジメント

- ◆組織の方針が豊かな生活を基本としており、パブリックスペースやユニットごとの生活環境は一定の水準が保たれ、季節感や行事が楽しめるように生活の変化に工夫と創意がある。
- ◆施設長は、地域の生活文化にふさわしい環境を心がけており、開設してから試行錯誤を繰り返しつつ、中山ちどりの居住環境の充実に積極的に取り組み続けている。
- ◆リーダー以上の職員は、ユニットの清潔・整理整頓・季節感のある豊かな生活環境を目指し、工夫と創意を職員一丸となって取り組んでいる。
- ◆宝塚市の高台に位置し、住宅街のなかにある施設として、地域には外観を維持していくための細かいルールがある。そのようなルールを守りながら、景観の良さを享受できる取り組みなどがある。
- ◆地域の環境と住民の生活文化に応えるために、自然環境を取り入れた緑、採光、彩りに配慮した落ち着いた環境作りに努力が見られる。
- ◆入居者の居心地の良さ、品性を保つ調度品、インテリアなどが考えられ、生活文化の高さを見ることができる。
- ◆居住環境は清潔が保たれている。深夜の観察調査においてもキッチンはきれいに片付き掃除され、食器はふきんが掛けられ、冷蔵庫も食べ物・飲み物など保存・衛生がきちんとできていた。
- ◆食堂やリビングは整理整頓がきちんとできており、日常生活が大切にされている。
- ◆建物の清掃は業者に委託されており、常に清潔が保たれている。
- ◆個室のトイレ・共有トイレも掃除が行き届き、清潔であった。臭いについては掃除をていねいにするこゝで臭いを感じなかった。
- ◆機密性の高い建物・一年通して気温が一定に保たれるよう空調が完備されている半面、外気が入らず籠った臭いなどが避けられない場合もあるが、十分な換気で防ぐことができている。
- ◆医療的ケアが必要な人も入居しており、無機質な医療器具などには、布が掛

けられ暖かいやさしい配慮を感じることができた。

## ◇入居者の側面から

- ◆全室個室で窓やベランダに出られるドアがある。出入り口にはのれんが掛けられるなどそれぞれの生活が守られている。必要な時以外は居室のドアが閉められ、プライバシーが保たれている。
- ◆入居者の居室はそれぞれ自分らしい生活が感じられ大切にされている。
- ◆深夜の観察調査においても居室やトイレの確認を行った結果、清潔が保たれ、臭いにも気をつけている。
- ◆口腔ケアに重点をおき、1階の診療所には歯科の「ちどりミント」が設置されており、定期的に入居者の口腔ケアの指導にあたっている。
- ◆入居者はそれぞれ自分らしい服装をしていた。髪にも櫛がとおりとおり、男性は髭が剃られ、身だしなみがきちんとしていた。

## ◇家族の側面から

- ◆家族アンケート調査から、入居者の部屋は清潔が保たれているかの質問に愛して、「はい」が79.4%で、「まあまあ」が17.6%、合計97.0%が肯定的に答えていた。「いいえ」は2.9%であった。  
「まあまあ」の回答には、特に気になる場所として「ベッド下」が33%との回答が最も多かった。
- ◆家族の中には、訪れたときに食卓テーブルを拭いたり、食器を洗うなどの手伝いを積極的に行っている人がいる。

## ◇職員の側面から

- ◆職員のアンケート調査では、「うるおいのある和める」環境か、「清潔が保たれている」か、「プライバシーに配慮している」かの質問に対して、「はい」はそれぞれ、36.0%、20.0%、44.0%であった。「まあまあ」が40.0%、56.0%、36.0%となっており、職員はマンパワーの少ないなかで、もっと良くしていきたい思いとまだまだ満足できる支援がではないという思いが強いことが分かった。制度の問題もあり、中山ちどりだけで解決できる課題ではないという理解を家族も市民も知る必要でしょう。

## ◇地域の側面から

- ◆建物の周辺は掃除が行き届いている。屋上ガーデンは自治体のルールに則り、守りながら季節の花や野菜などを植えて入居者の散策の楽しみとなっている。職員は、入居者と屋上に上がって散歩したり、家族もまた、散歩や団欒の場所として活用している。
- ◆屋上ガーデンは地域の園芸ボランティア団体が定期的に手入れすることになっており、今後、入居者や家族・職員がより多くの緑豊かな四季折々の花が楽しめる場所になることが期待されている。

わたしたちは、地域との交流を大切にします。

## 評価

### ◇組織マネジメント

- ◆施設長は社会福祉法人としての使命と役割を認識し、実践していこうとする積極的な姿勢がある。開設して3年に満たないなかで自治体や地域の自治会との連携を強化していくために、地域交流委員会を設置し担当職員も決めて組織的に取り組んでいる。
- ◆中間管理職やリーダーは、各ユニットで地域の情報やボランティアを行うレクリエーション・クラブ活動を入居者に情報提供し参加しやすい支援を行っている。
- ◆入居者が地域の人たちと話す機会、ふれあう機会がもてるよう、施設の交流スペースを地域に開放し、行事などを通してコミュニケーションがとれるように取り組んでいる。地域の人たちが主体となって喫茶「さくら」を火曜日と金曜日にオープン、手作りのランチを提供し、入居者がとても楽しみにしている。さらに、毎週木曜日には喫茶店ちどりをオープンし、コーヒーやクッキーなどが楽しめる。また、月2回はパンの販売、衣服の販売は月1回と行われ、地域のコミュニティの拠点となり広がりつつある。今後の展開が期待できる。
- ◆自治体との連携の下、地域の人たちと大規模避難訓練を合同で行い、対策本部を中山ちどりに設置するなど、協力を惜しまない。
- ◆月1回の「傾聴」ボランティアやコーラスグループが訪れている。
- ◆ボランティアは、押し花教室・ちどりクッキング・ちどりメロディ（カラオケ）、シネマクラブなどに関わっている。

### ◇入居者の側面から

- ◆地域の一員として暮らしていることを感じるのは、ボランティアとの関わりや好きなものを買ったり、食べたり、飲んだり、することを通してであるが、その機会が少しずつ増えている。
- ◆身体状態によって、行事に参加したり、いろいろな人と触れ合うことが難しい場合があるが、屋上に行って散歩したり、施設内を散歩したり、ささやか

で小さいながらも刺激を感じる暮らしがある。

### ◇職員の側面から

- ◆法人理念に「全ては地域に住む人々と自らの幸福の為に」を掲げており、地域貢献への職員の意識は高い。
- ◆ボランティアを大切に感謝の気持ちで接している。
- ◆地域と共に行う行事や催し物に入居者に参加してもらえるよう情報を提供し、声かけするなどの支援を行っている。

### ◇地域の側面から

- ◆地域の人たちがさまざまな形で関わるようになってきており、今後の展開が期待できる。
- ◆自治体や地域の自治会との連携が広がってきており、地域からの信頼が得られている。



# 提 案

---

- ◆食事のメニューのさらなる工夫と創意により、入居者の楽しみを増やし、生活が豊かになるよう検討されたい。  
特に朝食のメニューは、良い目覚め、一日が豊かな気持ちになれるという影響も大きく検討の余地がある。
- ◆食事中に使うビニールエプロンの必要性についてさらなる検討が求められる。
- ◆記録の意義を理解し、書き方についてさらなる向上を期待したい。
- ◆医師への信頼が保持できるよう体制作りが急務である。
- ◆日常的に関わるボランティアが増え、ユニットの中で入居者の生活の幅が広がり、人間関係が深まるような取り組みが期待される。