



社会福祉法人生活クラブ

生活クラブ風の村特養ホーム八街

認証施設評価における

現状報告書

2012年2月1日

認証機関

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人

□事前審査会

2011年11月16日(水) 13:30~18:00 Uビジョン研究所事務所

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

2012年11月30日(水)、12月1日(木)、12月2日(金)の3日間

評価者3人

調査内容

居住環境・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1人、新人職員1人、事務長の個別ヒヤリング、経営者ヒヤリング、書類調査

夜間調査：1日目1人で全ユニット、2日目2人で全ユニットの観察調査
食事は、全7回、入居者と一緒にとる。

□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79人のうち回収数45人 回収率 57%

職員アンケート調査：対象者数46人のうち回収数46人 回収率 100%

□最終審査会

2011年12月27日(火) 10:00~18:00 Uビジョン研究所事務所

評価者3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の側面から分析し、認定の決定を行った。

カテゴリー1

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

- ◆コミュニケーションの基本として、また、人として利用者に礼節を尽くし、敬意をもって接するということが年度の重点目標におき、組織的に取り組んだ。職員教育を行い、新人職員研修に取り入れ、理解と周知を図る努力をし、さらに、自己評価、他者評価を実施することで全職員に徹底を図るための取り組みを行った。その成果が日々の暮らしの中に生き、気持のよい温かな家庭的な雰囲気にも包まれたホームを創っていることにおいて、職員の職業意識と役割の認識の高さは、全国的にも高いレベルにあり評価できる。

◇入居者の側面から

- ◆入居者に声をかけたり、耳を傾けるとき職員の姿勢は視線をきちんと合わせて笑顔で向かい合っている。夜間においても夜勤者は不穏のある人、声を出している人に丁寧に対応する姿勢が見られた。

◇家族の側面から

- ◆家族に対しても笑顔でのあいさつと、心をこめたおもてなしの応対ができおり、家族の評価も極めて高い。家族アンケート調査では、「職員はいつも笑顔で接してくれていますか」の質問に対して「はい」と回答した人が93.3%、「職員はいつも挨拶していますか」に対しては96%の人が「はい」と答えている。

◇職員の側面から

- ◆職員アンケート調査では、入居者に「あいさつ」や「笑顔」を心がけているという回答は100%であった。家族や職員同士においても98%が心がけているという回答であった。マナーの基本と意義が理解されて浸透し、職員の意識は極めて高く、教育が徹底されている。

◇地域の側面から

- ◆地域の人たちに対しても職員研修において笑顔であいさつすることを教育し、徹底する取り組みが行われている。車で移動中であってもすれ違う人に会釈するなどにおいても周知されている。
社会福祉法人は、地域のために仕事をしているということが職員に理解・認識され、行動につながるよう指導ができています。

カテゴリー2

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

◆社会福祉法人の社会的役割を認識し、「人権を守る」ということを根幹にして、それを実践していく強い姿勢を表明している。認知症になっても重い障害をもっていても人間の尊厳を守るということを使命としており、それが形骸化されることなく日常生活において大切にされることを理念にしている。職員に理解、周知を図るために職員教育では、社会福祉法人としての役割と目的、使命を果たすことに自信と誇りをもつことに対して理事長をはじめとして幹部職員が伝えている。また、それに伴う、職員教育が体系的に明示され、実践されている。

職員数は、介護職員・看護職員で運営基準の3：1を大きく上回り1.6：1と非常に手厚い配置をしている。夜勤は利用者（97人：入居者80人、ショート17人）人対して7人を配置（運営基準では4人）し、看護師のオンコール体制（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。

さらに、社会福祉法人、介護保険サービス事業所としてのコンプライアンスを意識した取り組みができている。

◆拘束の状況では、平成23年5月の拘束廃止委員会の記録において、6人のベッド柵による拘束があり、家族の同意も得られていることが読み取れる。7月には、4人に減少、8月には右手にミトンをする拘束があったが、現在ははずされており、現在、1人のベッド柵による拘束がある。夜間の観察調査において内鍵をしていない人のすべての確認を行ったが1人のベッド柵以外の拘束はなかった。

拘束においては、入居の前から拘束されていた人をようす観察しながら、安全の確認ができたときにははずすということはやむを得ない。さらに、認知症の症状によっては一時期、職員が見守れない時間帯において拘束する場合はあるが、特養ホーム八街においては、委員会やユニットですぐにははずす取り組みが行われている。

- ◆虐待防止に関しては、言葉使い、態度において研修が行われ、礼節を尽くし、敬意をもって接しており、入居者に対してふさわしい言葉、態度に反するようなことが発覚した場合（通報、聞いたことがあるなど）、それを見過ごすことなく、疑いの段階で事実確認の調査を行い、法人、市への報告を行っている。さらに、当事者を2～4週間、介護業務からはずし、施設長の指導の下で個別指導を実施している。
社会的な立場が弱い入居者が安心して安全に暮らす取り組みは高く評価できる。
- ◆安全対策委員会においては、事故報告がきめ細かく提出されており、ひやりはつとの報告も出されている。危機管理体制においては、事故が発生したときと事故を予測し回避する体制が整っている。
- ◆感染症及び食中毒の研修は毎年、看護師、管理栄養士が担当して行っている。数年前にノロウイルスが発生したことで、体制を検証し、各ユニットのトイレに消毒・処置道具を整備、保健所への連絡方法、発生したときの対応、予防について検討されている。冷蔵庫の内容をチェックした結果、賞味期限切れのものはなく、食べ物は清潔が保存され、冷蔵庫内もきれいに保たれていた。
- ◆夜間の職員数は、本町4人、新町3人、合計7人の配置が重要事項説明書通りに配置されている。職員は、夜間ずっと大きな声を出しながら、廊下を歩き続けているショートステイの利用者を見守り、寄り添って対応していた。また、夜間の排泄介助の際においてもドアをきちんと閉め、介助を嫌がる人が職員の手を払い、つばをかけているのがドアの外からも確認できたが、職員は冷静に穏やかに「すぐに終わりますよ。ごめんなさいね。」と応対していた。

- ◆ターミナルケアにおいても体制が整っており、ホームで最期を迎える人が多く、実績もある。新規に入居する当事者や家族においてもホームでターミナルケアを希望する人が増えてきている現状にある。死後のケアカンファレンス、グリーフケアカンファレンスも行われ、ひとつひとつのターミナルの経験を大切に次に反映させ、より良いケアに向けて向上させる仕組みがある。
- ◆重度で医療的ケアが必要な人の受け入れ状況は、胃ろう造設者が7人、経鼻経管栄養が2人、IVH（中心静脈栄養）が1人、たんの吸引が常時必要な人が6人、ターミナル期にある人が5人、褥そうのある人が5人（入居前からあった人が1人、第1期（軽度）の人が4人）となっている。看護師は、常勤が5人、非常勤が0.6人、機能訓練指導員として看護師を1人を配置し、制度上の基準を上回って配置されており、医療的ケアが必要な人の入居を可能にしている。
- ◆家族のアンケート調査において、「職員とよい信頼関係は保たれていますか」の質問に対して、「はい」と回答した人が82.2%、普通と答えた人が17.8%で、「いいえ」と答えた人はゼロであった。

◇入居者の側面から

- ◆認知症の人や精神疾患をもつ入居者、判断力がある入居者に対しても、ていねいに対応ができています。
- ◆現在の制度の基準以上に職員数を配置し、入居者に不利益な事態が起きた場合の対応については組織的な体制も整備され、さらに職員教育も行っている。入居者が安心して暮らすための体制を整えている。

◇家族の側面から

- ◆家族からの苦情解決体制は整っている。オンブズマン、第三者委員が設置され、定期的・継続的に訪問しケアの内容をチェックするなどのアドバイスを実施している。さらに、特定非営利活動法人Uビジョン研究所が高齢者虐待防止に関する相談先になっており、第三者が利用者の立場に立って事実確認や原因究明、対応方法に対して、相談者の保護をしつつ解決向けアドバイスできる体制を整えている。
家族の職員を信頼しているという評価は非常に高かった。

◇職員の側面から

◆職員が安心して働ける職場環境を整えるための組織的な努力は常に行われている。しかし、これに対しては100%満足という結果はどの職場においても得られることではなく、改善を重ねているかが重要となる。職員教育の機会があり、スキルアップのための外部研修の機会もある。現在の介護報酬体系のもとで最大限の努力がなされている。

施設長は会議で、職員への重要事案に関する決定のプロセスや情報提供、課題への対応について明示し、運営責任者としての役割を認識し機能させている。

◆職員のアンケート調査では、「仕事にやりがいを感じるか」の質問に、「はい」と答えた人が61%、「まあまあ」と答えた人が30%あった。合計すると91%の人が現在の仕事にやりがいを感じているといってもよい。

また、特養ホーム八街で「今後も働きたいと思うか」に対する質問では、「はい」と答えた人が64.4%で、「いまはわからない」と答えた人が28.9%であった。現在、辞める可能性がない職員が93.3%もいるということは職員による大きな評価だといえる。

◇地域の側面から

◆介護に限界を感じたときや一人暮らしの高齢者が人生最期をどこで暮らすのか将来に不安を感じていることに対して、生活クラブ風の村は地域に対して、提供できるサービスについてホームページで情報提供を行っている。

カテゴリー3

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

◇組織マネジメント

- ◆法人の重点目標である「人権を守る」の基本が入居者の要望に応えることである。入居者のほとんどが認知症をもち、身体状態が重度化してきているなかで、意向を言葉で伝えることができる人は少ない。高齢者の疾病や特徴について、職員教育を行い、その辛さや孤独感、悲しみを理解してそれに寄り添える職員の育成を目指している。
事業計画のなかで、法人として個別ケアを実現するためにICF（国際生活機能分類：WHO『世界保健機関が提唱している』）の視点を取り入れていく姿勢を明示している。個別ケアにはマンパワーの問題ですべてに対応することはできないが、職員は入居者の生活リズムに合った動き方をしており、走り回って声もかけにくいということはない。ただ、時間帯によっては一人でユニットの全員をケアすることがあり、その時間は安全に最大限の配慮がなされている。平均要介護度 4.1 の全介助の入居者が増えてきているなかで、生活の基本である食事、入浴、排泄、移乗を一人ひとりに合わせていねいに行うことは、自分がどれだけ大切にされているかを肌で感じることができる重要な関わりである。職員はそのような入居者の思いを理解したケアを提供することに意義を感じており、それが、随所に観察調査で認められた。したがって、入居者の思いを大切にし、人間らしく生活することに重点をおいたケアが行われていると言える。全国的にも高いレベルのケアが提供されている。
- ◆ケアプランは、一人ひとりの生き方や暮らし方がどのようなサービスを提供することで支援されているかを知るものである。特養ホーム八街では、一人ひとりのケアプランが作成され、ケアプランどおりに提供されたサービスの内容が記録されている。また、3か月ごとにモニタリングが行われており、ケアプランの更新についても家族の同意が得られている。

◇入居者の側面から

- ◆入居者一人ひとりの居心地のよい生活環境が保たれるような心配りができている。入居者が希望するすべてに応えることはマンパワー上、困難であるが、不安を感じていると思ったときは優先的に関わりながら不安を和らげるように支援している。疾病の影響で精神的に落ち着きがない、イライラしているなどの症状が顕著に現れている場合は、組織的に職種間でケアに関わり、フットケアや散歩に付き添うなどの協力体制が構築されている。
入居者の髪は櫛が入り整えてられている。服装も清潔でその人らしいものを身につけており、マニキュアをするなど、おしゃれをしている人も見受けられた。認知症や身体的に重度の人たちの表情が明るく、和らいでいるのは何よりの日ごろのケアの証しである。
- ◆入居者にとって、長年暮らしを築いてきた我が家を離れてホームに移り住むことは慣れるのに時間がかかる。その思いに配慮しながら、その人に馴染みのある家具を持ち込むなど、居室の雰囲気那人らしいものになるよう努めている。食堂や共有スペースなどは、みんなが快適と感じられるように、改善を重ね、時代に合ったものへ変えていく努力が組織的に行われている。
- ◆居室は全室個室でプライバシーが保たれ、昼間でも一人になりたいときは一人になれ、夜はゆっくり静かに眠れる。また、夜に不穏な状態になったりしても他の入居者に迷惑をかけるようなことは少ない。居室は好きな絵や写真、ポスター、自作の短歌などの作品が飾られ、自分の居場所が確保されている。その点においては、個人として尊重された人間らしい生活ができる条件が整っており、満足度は高い。
- ◆歯科に関しては、訪問歯科が週2回来ており、口腔内のトラブル、義歯の調整を行っている。

◇家族の側面から

- ◆多くの家族が職員を信頼していることが、アンケート調査でもわかる。「会計報告などに疑問があった場合、率直に尋ねることはできる」の質問に対して非該当を除くと100%の人が「はい」と答えている。

- ◆家族はもっと個別のニーズに応じてほしいと願っているが、制度上、これ以上は難しいことを理解することが求められる。職員は、ケアプランの同意を得る際に、また、日ごろのコミュニケーションをとる際に説明する努力は行っており、多くの家族は感謝している。
- ◆個室であるため、長い時間いても他の入居者に気遣うこともなく好きな時間だけいられる、また、小さな子どもや多人数で訪問しても他の入居者の迷惑にならない環境にあるため、落ち着いた水入らずの時間をもつことができる。
- ◆体調が悪くなったときなどや看取りのときなど、家族が入居者のベッドの隣に簡易ベッドを置いて泊まることもできる。看取りのために他の部屋に移動させられることもなく、家庭での生活の延長線で最期を家族が職員と共に看取ることができることは安心につながっている。家族の満足感も高い。
- ◆苦情解決システムができており、家族は、苦情、不満、要望を含め、言うことができる。どの職員に言っても組織的な対応ができる。
- ◆2年前に家族会が発足している。家族会としてのあり方について検討を重ね、試行錯誤しながら、現在では、遺族の方で役員を担い、客観的な立場でホームと関わることができている。入居者の生活がより良くなるために年末の大掃除に協力するなどボランティア活動も行っている。

◇職員の側面から

- ◆入居者一人ひとりの要望などに気づきながらもそれに応ずるには職員数の増加が必要となる。しかしながら制度上で職員数の増加などの改正はこれまでにないなか、法人の理解を得て特養ホーム八街では、全国的に比較しても職員数の配置を手厚くし、個別ケアの実現に向けて努力している。
職員は、より良いサービスを提供していくためには、もっと職員数が必要だと思っており、職員の負担は大きいと感じている。
職員の表情は明るく、穏やかさを保って仕事にあたっており、やりがいを感じている様子が観察調査で伺えた。

- ◆入居者のプライバシーが保たれていることによって、いろいろな生活習慣に応ずることが可能になっているため支援がしやすくなっている。職員の気がかりとしては、全介助の人が増えてきている中で、事故が居室で起きることである。しかし、居室で起きる事故に関しては、予測できる範囲を超えた場合、やむを得ない。人間は基本的に自由であることが憲法で守られているからである。人間としても自由は事故防止よりも優先されるべきものであると思うが、職員は事故があると自分の責任として受け止めることが多く、それを家族にも理解してもらえようようにすることや職員教育のなかで認識されるよう努力しているところである。

カテゴリー4

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。

◇組織マネジメント

- ◆建物の掃除については、障害者就労支援団体で「就職するなら明朗塾」が委託を請負い 2 人が就労している。掃除は毎日行われており共有スペースは常に清潔が保たれている。
- ◆建物の周辺は豊かな自然に恵まれ、四季折々の草花が咲き、ボランティア団体が作っている畑には、野菜類が植えられている。家族から寄付された柿の木が実をつけ、秋の食卓に出されて入居者の心を和ませる。職員もユニットの庭先にいろいろな花や家庭菜園を作るなど普通の家庭が感じられる。また、地域の人がもらってほしいと連れてきた山羊が、子山羊を生み、いまでは 3 匹となっている。庭の草を食み事務職員を中心に周りを散歩させる姿が入居者には楽しみになっている。さらに、ホームに捨てられた猫が 2 匹飼われており、入居者や職員にとって和みと癒しとなっている。
- ◆建物が地域の雰囲気になじんでいる。いかにも無機質な施設という雰囲気ではなく、近隣の家並みの一角に大きな家があるという佇まいである。そのようなことにも配慮されたホーム作りがある。
玄関には、理事長夫妻が月 2 回は季節の花を生けるボランティアを継続して行っており、入居者をはじめ、家族、訪れる人の心を和ませている。ロビーには格調高い調度品が置かれ、絵の飾り方、行事にちなんだ飾り物にも全体の雰囲気を考慮した飾り方が感じられる。
人生最期のステージをどのような環境のなかで暮らしてもらいたいのかという法人の理念が形となって現れており、快適で豊かな気持ちになれる空間となっている。

- ◆各ユニットの食堂や共有スペースには、それぞれの家の雰囲気があり、飾り物にも我が家として愛情が感じられる。壁に折り紙や造花などは少なく、自然の花や観葉植物を飾るなど利用者のこれまで長く生きてきた人生を称えるのに、ふさわしい雰囲気が保たれている。
- ◆生活環境においては、長く生きてきた人を称えるにふさわしい格調高い雰囲気を保ち、職員は日常生活を大切にしたいあたたかい居住環境をそれぞれに創っている点において、極めて高いレベルにあることが認められる。

◇入居者の側面から

- ◆定期的な掃除が行われている。
- ◆自然に満ち溢れた環境を楽しみ、それに触れることが心を癒し、生活リズムを整えることに大きな助けとなっている。
- ◆シーツ交換は定期的に行われており、汚れた場合は随時の交換を行っている。入浴は週2回で、入浴を嫌がったり、身体状態が悪い場合は清拭するなど清潔を保つことができている。

◇家族の側面から

- ◆家族は、生活環境に満足している。居室以外にも喫茶店や散歩できる場所があるため、関わりがもてる空間が随所にある。
- ◆家族として居室の清潔の維持に関して求めることは高いということは当然である。それを職員も理解しているところであるが、職員数の限界や職員が果たすべきケアの範囲についても大きくなっていることに伴い完全な満足は得られない状況は理解できる。さらなる向上に向けては検討されるよう提案事項とする。今後、家族の協力も得ていくことでより家族としての関わりができるようにすることも一つの方法である。

◇職員の側面から

- ◆自然に恵まれ、居住環境が整っていることによる入居者のその人らしい生活やプライバシーを守る支援がやりやすくなっていることにおいては職員も理解している。
- ◆食事や入居者の身体、身だしなみの清潔を保つことは、人間らしく生きることを支援することの大切なケアであることを認識している。

◇地域の側面から

- ◆訪れる地域の人やこれから入居を考えている人たちにとって、このような生活環境なら、自分の家族を入れても、自分が入ってもいいと思える環境であると思える。
- ◆居室も全室個室で自分らしく暮らせる条件が整っている点において、老後の安心が見えるホームであると思える。

カテゴリー5

わたしたちは、地域との交流を大切にします。

◇組織マネジメント

- ◆入居者がホームで生活していても地域の一員として感じられる機会が必要となる。ボランティア団体が創設当初から喫茶店「アルルカン」を運営しており、入居者の生活の幅を広げ、暮らしに潤いをもたらしている。喫茶店には、デイサービスの利用者や職員、近隣にある保育園の子供たち、職員、その家族の利用、子育て支援のボランティアも来ており、そこでは、世代間の交流が図れる場所ともなっている。
- ◆喫茶店「アルルカン」では、地域の画家やアマチュアなどによる作品展示、販売もしている。また、バザーや庭で作っている野菜などの作物、駄菓子などの販売もしており、入居者の大きな楽しみに貢献している。スタッフとのコミュニケーションもまたよい気分転換となっている。
- ◆近隣にある保育園の園児との交流を定期的に行っている。
- ◆納涼祭などを通して、地域の人たちが施設を訪れる機会がある。
- ◆日常的に地域の人がボランティアとして協力する体制についてかねてから検討しているが、地理的に、一軒一軒の家の距離が離れており、車がないと来ることが非常に難しい状況がある。八街市の社会福祉協議会とも連携をとっているが、地域の個人のボランティアの参加には至っていない。

◇入居者の側面から

- ◆入居者は近隣を散歩することや地域で催し物があるときに参加したいという気持ちはあるが、身体的にも重度で長い外出に耐えられる状況にないのが実態である。外気浴については、ユニットを出ると自然の木々に触れることができるため、職員が可能な限り支援している。

- ◆喫茶店に家族が入居者を連れて行ったり、職員が連れて行ってくれるため、そこでの交流が入居者の心を満たしている。

◇職員の側面から

- ◆ボランティアの協力は不可欠と考えており、現在のボランティア団体が喫茶店を運営してくれていることに感謝している。職員にとっても気分転換の場となり、コミュニケーションを図る場となっている。

◇地域の側面から

- ◆地域にある福祉専門学校や大学の福祉関係学部の実習生を積極的に受け入れ、将来の福祉を担う人材育成に積極的な姿勢がある。
- ◆穏やかな環境の中で、地域の人が日常的にホームを訪れ、支援する関係を構築していくにはもう少し時間を要する。現在でもボランティアの関わりがあり、地域の人が施設を支援する体制は整っているが、今後は物理的な条件を含めて組織的な取り組みに発展させていくことで地域の福祉の拠点となる可能性は極めて高い。



提 案

提案

- ◆法人の事業計画書、事業報告書は作成されているが、事業所ごとの内容が分かりにくく、利用者のニーズにそった事業計画・報告書となるよう、作成方法や編集方法の見直しを検討されたい。特に事業報告書は市民に向けて情報開示義務があり、市民に分かりやすい編集方法が求められる。
- ◆夜間時において、ごく少数だが笑顔であいさつすることを忘れている人が見受けられる。
- ◆事故は、人間が生活している場において全くゼロということは、あり得ない。疾病や高齢に伴う、事故の回避が困難な入居者に対して、「人権を守り、一人ひとりの尊厳ある生き方を支える」支援を根幹としていることを家族に理解してもらうために、利用の際に、利用者の身体状態や精神状態をさまざまな側面から分析し、提供できるサービスについて納得できる説明の方法を組織で検討（すでに取り組んでいるが関係職員に徹底されるまでには至っていない）することが望ましい。
- ◆事故が発生した時に、各ユニットで事故の原因究明と事実確認ができるまでの責務について、研修を強化することと、フォローアップ体制の構築が課題となっている。
- ◆個別ケアを実現するためにICF（国際生活機能分類：WHO『世界保健機関が提唱している』）の視点を取り入れていく姿勢を明示しているが、現場で実践するための具体的な方法やケアプランに反映させるための技術的なことには至っていないため、マンパワーを含めた検討が必要となっている。
- ◆ケアプランを作成するための一連のプロセスについて、再度確認を行い、ICFの視点を活かした内容を取り入れ、個別性が見えるためのケアプラン作成が望まれる。記録は適切に書かれており、記録からも十分なアセスメント情報が得られる状況にあるため、プロセスの構築が課題となっている。

制度的に施設のケアプランは大きな課題が残されているため、施設に適したケアプランが定まっていない状況にある。しかし、特養ホーム八街は、コンプライアンスを守りつつ、施設に適合したケアプラン作成の力があり、先駆的な取り組みが期待される。

- ◆建物全体の掃除は、委託し清潔を保っているが、ユニットや入居者の居室に関しては職員に任されている。そのため、職員の仕事の範囲は広く、行き届かないところもあるため、検討の余地がある。
- ◆入居者の生活の幅を今以上に広げ、散歩する機会を増やし、レクリエーションの機会を増やしていくためには、職員が制度上増えないなか、ボランティアの協力や有償ボランティアなどの導入を計画的に図っていく方法が考えられる。
- ◆清潔を今以上に保つためには、職員以外のスタッフによる体制が必要となる。有償ボランティアによる方法など検討する余地がある。