

社会福祉法人 天雲会
特別養護老人ホーム 龍生園

認証施設評価における
現状報告書

2015年8月20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 松本由美子 簗田日登美
合計4名

□事前審査会

2015年6月19日(火) 10:00~17:00

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・前回の報告書の確認など

□認定施設評価実施

*2015年6月29日(月)、6月30日(火)、7月1日(水)の3日間

*評価者 4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、調理員、ユニットリーダー3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、書類確認
夜間調査：1日目、2日目にそれぞれ各2名の評価者が全ユニット、全居室を観察調査
食事は3食とも4人が別ユニットで入居者と共に食事した。

□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 116人のうち回収数75人 回収率 65%

職員アンケート調査：対象者数 84人のうち回収数84人 回収率 100%

□最終審査会

2015年7月27日(月) 10:00~17:00

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。

第 2 回認証施設評価報告書

法人名	社会福祉法人「天雲会」
施設名	特別養護老人ホーム 龍生園
実施日 年 月 日 時 間	開始 2015年 6月 29日 (月) ~ 終了 2015年 7月 1日 (水) 3日間 24時間調査を実施
評価者名	背山静子・松本由美子・簗田日登美・本間郁子 4名

※結果（運営基準の順守）

夜勤者数	7名（重要事項説明書通り）、他に研修中1人。計8名。 *運営基準では従来型4名、個室型2名で6名
拘束の有無	全居室（自室から鍵をかけている人以外）を確認した結果、117名の入居者の中で拘束はゼロ。
プライバシーの確保	全居室はドアが閉まっており、排泄介助も適切であった。夜間調査においてもプライバシーが守られていた。
不適切な 対応・書類 の確認	無し。3日間、24時間調査を実施していたが、不適切な状況は無かった。 書類調査において、委員会・加算などに必要な要件を満たしており、コンプライアンスを守り、地域住民の信頼に込えている。

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

- ◆職員のサービスマナーを徹底するために、基本的な研修に時間をかけて繰り返し実施した成果が現れている。マナーはコミュニケーションの基本であり、相手を尊重し敬意を持っていなければ形として伝わらない。そのことを職員は理解し、天雲会の理念の実現の一環として努力を積み重ねていることは高く評価できる。
新人職員にとっては、サービスマナーが身につけている職員の姿を実際に見ることによって、実践ができるようになってきている。

◇入居者の側面から

- ◆職員は入居者に対して、丁寧に穏やかな笑顔で接している姿勢が観察調査においても認められている。
入居者の表情が豊かで穏やかでいるのは、職員の温かい心遣いや思いやり、敬意をもって接している日ごろの関わりの現われである。

◇家族の側面から

- ◆訪れる家族に対しても笑顔で挨拶ができている。家族アンケート調査で、「職員は笑顔で挨拶していますか」という質問に対し、「はい」が96%と完璧と言っても良い高さであった。「いいえ」は一人もいなかった。コメントの中にも「みんな嫌な顔もせず、親切に、よく挨拶もしてくれて旅館にいるようです」、「気持ちよい挨拶をしてくれます」、「立ち止まって挨拶され、温かい気持ちになれます」など最高の評価であった。

◇職員の側面から

- ◆職員は評価者による観察調査においてもきちんと笑顔で挨拶ができており、夜間の調査においても変わらずできていた。職員アンケート調査で、「笑顔で挨拶を心がけていますか」という質問に対して「はい」の回答が96%に達していた。家族に対しては99%、また、職員同士でも「はい」が96%であった。4%は無回答だった。

職員同士のコミュニケーションを円滑にするためにもマナーが重要であることが理解され、実践されている。

シフト制で職員への周知徹底が難しく、また、職員の入退職もある中でこれだけ意識が徹底されているのは、卓越した指導力を持っていることを証明している。

◇地域の側面から

- ◆龍生園に訪れてくる地域の人たちに対しても笑顔で丁寧に挨拶を行っている。事務所の職員も玄関から出入りする人に気を配り、笑顔で挨拶ができるようにしている。

また、広い敷地内に地域の人たちが利用できる芝生のグラウンドがあり、利用している人たちに対しても目が合うと車の中から会釈するなど、素通りするようなことは中った。

管理職以上のヒヤリングでは、車で建物の外に出ても地域の人とすれ違うときに軽く会釈するなど心がけているという答えが多数あった。

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

- ◆社会福祉法人としての社会的な役割を果たしていくための組織体制が整備されている。外部専門家による、法的な根拠に基づいた書類作成や手順に関してのチェックや見直しのアドバイスを受けるなど、社会的信頼に応える積極的な姿勢がある。また、2015年度介護保険改正に伴う見直しも行っている。
- ◆会議・委員会の議事録には、役割や開催日時、構成メンバーが明記され、法に基づいて運営されていることが確認できた。
- ◆天雲会は社会福祉法人として、業務分掌を明示し、今求められているキャリアパスの構築を行い、就業規則も関連して見直し、それを職員に周知し、実行していることが確認できた。
- ◆法人会計は、理事会（理事の出席率は高い）、評議員会に資料提出と説明がなされ、承認が得られている。また、事業報告書、事業計画書は、地域住民が閲覧しても運営が理解できるように分かりやすく構成されている。透明性の高い運営がなされていると言える。
ただ、特に事業報告は、地域住民がいつでも手にして見る事ができるような場所に設置するなどの配慮が必要である。従来型施設を個室・ユニット化し、建物が2016年2月には大きく変わっていくことで、情報開示ができる場所の確保も容易になることが期待できる。
- ◆苦情解決システムが整備されている。第三者委員の役割の明確化や苦情受付から対策までのプロセスが明示されている。
特定非営利活動法人Uビジョン研究所の「認証」制度を導入したことによって、

虐待に関する事など、利用者や家族、職員の相談を「認定機関」であるUビジョン研究所が担い、施設と連携して調査・対応・解決までを協力して行う、など利用者の権利擁護システムが整っていることは利用者や家族の安心につながっている。

- ◆拘束は117名の入居者に対してゼロであった。人権意識の高さと専門職としての介護知識・技術の高さによるものである。高く評価できる。
- ◆事故対策委員会は、法的な基準に基づいて開催され運営されている。事故については、発生から原因究明、分析、対策までの工程がシステムとして構築されている。研修も行われており、記録で確認できる。行政への事故報告書の確認もできた。
- ◆利用者や家族のニーズに応じていくための体制が整えられている。常に利用者の立場に立って、体制を柔軟に変えていける考え方を持っていることはサービスの質の向上を図る上で重要な要素である。
- ◆職員の資質向上のための職員研修が体系的に構築され、実行できている。

◇入居者の側面から

- ◆入居者の表情からは、安らぎと穏やかさが感じられる。これは、日ごろから、職員の良い声かけや一人ひとりに向かい合う姿勢による、職員との信頼関係ができてきていることの現れである。
龍生園の平均要介護度は年々高くなってきている。認知症や身体的重度の人が増えており、人生観や死生観は理解しがたいものがある中で、職員への信頼が根幹にある龍生園での生活は安定していると言える。
- ◆入居者のヒヤリングで、「ここはええよ。自由にできるから」と入居者が笑顔で話していることは本音だと感じられた。
日常生活においては、一人ひとり思いのままに起き、寝る時間もさまざまである。入居者の生活リズムに合わせた支援ができていているのは、利用者本位の支援が職員に認識されている証であり、入居者の表情や言動から、自分の生活が守られていることの安らぎを感じることができる。
施設は個室・ユニット型と4人部屋中心の従来型施設と2つの住居のタイプ

があるが、2016年2月には全室個室に改築され全員が移行する予定となっている。

- ◆従来型施設の居室は、プライバシーの守り方にさらなる工夫が必要なところが見受けられる。今後は全室個室に変わることで職員側もプライバシーが改善されることを期待している。

◇家族の側面から

- ◆家族アンケート調査で、必要な情報はいつでも得ることを知っている人は88%であった。会計に関する報告においても定期的に報告を受けていると回答した人は93%だった。また、運営や会計に関する事など、疑問があった場合は率直に尋ねることができるという人が89%だった。「いいえ」と回答した人はゼロであった。適正で透明性のある報告がなされている。家族の職員との信頼関係については、良い関係が保たれていると回答した人が80%で、普通であると回答した人は19%、合わせて肯定的に捉えている人は99%であった。アンケート調査のコメントの中には「一人ひとりみてくださるようすが感じられる」や「少しでも変わったことがあるとすぐに連絡してくれます」「家族の状況まで理解してくれているので安心して預かってもらっています」「常に丁寧に対応してくれているので感謝しています」など信頼していることが伺えた。

◇職員の側面から

- ◆社会福祉法人の役割を理解している人は42%、運営基準や制度が改正されたときは情報が入ってくると回答した人は80%であった。契約書や重要事項説明書を読んだ、一部読んだという人は76%だった。自分の社会的責務や利用者へのサービス提供について、認識し理解されており、法人理念は100%の人に周知されていた。
- ◆上司に意見や要望が言えるかという質問に対して、「はい」が26%、「一部は言える」が51%だった。他職種との連携については、「取れている」が30%、一部取れているが52%で、合わせるとおおむね86%が連携取れていると答えていた。ただ、職種においては内部で連携が取れていないなどの課題が明

らかになった。

- ◆問題や課題について検討し、議論する場があるかの質問に、「ある」と答えた人は 77%、「いいえ」と答えた人は 18%で、おおむね、問題解決に向けてみんなで検討しながら進められている仕組みが整っていることが認められる。
- ◆入居者の情報を関係職員に知らされているかの質問では、「はい」が 77%だった。無回答が7%であった。
- ◆職員は入居者や家族と理解し合い、心を開いてくれることを願って謙虚な姿勢でかかわっていることを日常の会話からも感じ取ることができる。
- ◆職員は重度化し高齢化してきている入居者に対して、外気浴や散策する機会を増やしたい希望が強くあることがアンケートから感じられた。また、もっと話を聞く時間の確保が必要だという認識と個別ケアにより応えたいという思いが感じられた。
人材確保が厳しい中で、人手不足を解決する方法は国の課題でもある。

◇地域の側面から

- ◆地域とのかかわりにおいては、以前から男性の一人暮らしの人への料理教室を開催したり、敷地内にある芝生のグラウンドを開放したりするなど、法人のもつ社会資源を地域に還元する取り組みが継続されている。
この 2 年間で近隣の保育園児との交流ができており、徐々にではあるが一つひとつの実践が重ねられている。
- ◆昨年度は御下賜金を賜り、さらに、県知事から優秀な施設として選ばれるなど表彰されることが多くあった。今年度に県の副知事や関係者が数人、施設を訪問するなど、高い関心を持たれるようになった。

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。

評価

◇組織マネジメント

- ◆社会のニーズや価値観、人生観、死生観などをさまざまな情報を入手し、施設で暮らす入居者一人ひとりが尊厳を守って暮らすことができるように組織のあり方や方針を見直すなど、職員資質向上のための教育研修にも力を入れて実践している。2015年度の介護保険改正で特別養護老人ホームは要介護度3以上の入居となることで、今後求められるサービスについても検討している。
- ◆会議や委員会、小規模のミーティング、問題解決のためのカンファランスにおいて、常に法人の理念を念頭に置いて行っている。理事長、施設長、副施設長、管理者が一丸となって目標に向かって取り組んでいることが確認できる。今年度の大きな人事異動に職員は強い関心を持っており、その方向性が功を奏することができるように期待したい。
- ◆施設長は、理念の実現のためにリーダーシップを発揮し、経営者としての役割を果たしている。それは、入居者の生活の中に現れており、訪れる人誰もが容易に施設全体の質の高い風土を感じることができる。日常生活を大切にされた豊かな暮らしがある。
- ◆人それぞれの価値観や生活文化が暮らしの中において認め、尊重することの重要性が理解されている。自分の居場所や居心地の良さを本人が見つけていけるように支援することが実現可能な近道であることを理解している。龍生園の職員すべてが、大切にすべきことが何かについてしっかり認識している。ハード面からもそれを感じ取ることができる。一人ひとりの部屋の工夫はすばらしく、ドアや洗面台、机の高さ、位置、さらに共有スペースの多様な食

卓テーブル、配膳車などにきめ細かい配慮が行き届き、生活の創意によって、一人ひとりの暮らしやすさが実現できている。

また、ゴミバケツ運搬車のすばらしい工夫、一つひとつの家の玄関、カーテン、汚物室をおしゃれに変えるなど、どれを取ってみても職員の工夫が見られる。入居者のニーズに応える職員の思いが生活を豊かなものになっている。職員のそれぞれの役割が人材確保困難な状況にあっても最大限に発揮されていることを感じる事ができる。人手不足でも職員の甚大な努力でサービスの質を落とすことなく維持し、向上していることは高く評価できる。

- ◆施設の基盤に「暮らしとは」「家とは」というこだわりがあり、それが、龍生園の暮らしを創っている。入居者の求める本質にもっとも近いハード・ソフトがバランスよく実現できている。
- ◆入居者が職員と一緒に漬けた梅干、らっきょうなどがどの町のユニットにも常備され、食卓テーブルには醤油やふりかけなどが置かれ、お芋のヘタから出てきた芽がツタを這わせているのを眺めているだけで心が癒される。入居者が「ここの大根の漬物がおいしいのよ」と話す様子や、職員に「ふりかけちょうだい」と声かけている日常生活がとても自然で温かく感じられる。普通の家庭の食卓やリビングの雰囲気を感じ取ることができる。

◇入居者の側面から

- ◆入居者の生活リズムが最大限に尊重されている。早朝に、仏壇のある部屋まで自操して行き、手を合わせて祈り、その帰りにはリハビリ室に寄って自分で運動することを日課にしている人がいる。朝、7時になっても一人も食堂に来ておらず、ゆっくり一人ひとりが自分のペースで食卓に来て、職員が食事の用意をする音を聞きながら、ランチョンマットを伸ばして待っている姿は家庭的で1日の始まりを感じることができて楽しくなる。

また、食事前にテレビを欠かさず見る人や食後にはベランダで花を眺めながらおしゃべりをする人、料理の手伝いをする人、タオルをたたむ人・・・それぞれの暮らしがある。談話室で一人座って職員の動きを追って眺めている人の表情に退屈感や孤独感、無為感は感じられず、自分の時間を楽しんでいるように見えるのは、顔がとても豊かな表情をしているからだろう。

- ◆自分が「できること」と「したい」ことが他の人とのコラボレーションによって、一つのを完成させている。右マヒの人と左マヒの人がお互いのできることを出し合って、和え物を作っている姿は「自分で生活し生きている」と感じる。その生活はずっと続いている。
- ◆入居者の身だしなみはきちんと保たれ、清潔感がある。
- ◆4 人部屋の従来型施設は一般的にハード面でその人らしい生活が感じにくい環境となりがちであるが、龍生園ではさまざまな場面で最大の生活の工夫がなされ、質の高い居住空間となっている。
職員からはプライバシーを守るのに限界があり、個室で暮らす人の生活の質の差があるという意見が聞かれた。それが、今回の改築で解消されることに対して職員の期待は大きい。
- ◆4 人部屋では、ターミナルケアを居室ですることは難しいため、特別な個室を整えている。家族にとっても温かい空間になるよう、レースのカーテン、テーブル、ベッドカバー、シーツ、壁紙に至るまで職員の思いや心配りが感じられ、最期の時間を家族と共に過ごすことができたら幸せだと思える空間となっている。
相談室は、一番奥の部屋にあり、周りを気にせず安心して話ができるように整えている。
- ◆龍生園の食事は、おそらく日本で最も優れている内容と言っても過言ではない。生活の質の多くは、食事の内容や雰囲気などで決まってくるが、一つひとつのメニューから管理栄養士や調理員の入居者への想いと愛情を感じることができる。それは今でも続いている。
季節感のあるメニューに彩りの美しさ、地元でとれる野菜を多く使うことで新鮮さがあり、入居者には馴染みのある食材となっている。陶器の食器が使用され、食器の種類が多く、食材や季節に合わせて使われている。管理栄養士や調理員が時間をかけてソフト食の研究を続けてきた成果として、入居者の嚥下機能に応じたソフト食が作られた。最期まで口から食べてもらいたいという願いがこめられたものである。家族からも高い評価が得られていた。
おやつもすべて手づくりである。ゼリー、ムース、羊羹、さくら餅、オレンジケーキ、ところ天の黒みつけ、黒糖レーズン蒸しパン・・・など、調理員のモチベーションの高さが伺える。一品一品の料理の丁寧さからその温かい思い

が伝わり、見ることで、食べることで、幸せを感じることができる。最高の評価を与えたい。

◆職員の側面から

- ◆評価者による観察調査では、職員が敬意を持って入居者に接する姿勢や思いが、入居者の心を癒し安らぎにつながっているという場面を数多く見ることができた。職員のアンケート調査で「やりがい」を感じるのはどんな時かとの質問に対し、「自分の名前を入居者が覚えておいてくれたとき」や「入居者の笑顔が見られたとき」、「自分たちが決めた目標を達成できたとき」「おいしい食事といわれたとき」、「最期までお世話させてもらい、家族にここで良かったと言っただけの時」など、入居者の表情や家族との信頼関係が良いと感じたときに喜びを感じている人が多かった。
- ◆管理栄養士や調理員の意欲や向上心が高く、入居者への愛情が深い。入居者の嗜好や状態、機能に応じてきめ細かく対応ができています。
- ◆営繕担当者は、入居者の個別ニーズへの対応や職員の介護負担の軽減などに多大な役割を果たしている。龍生園の中のさまざまな生活の場面に工夫や創意が感じられるのは、営繕の職員の縁の下の力持ちとしての非常に大きな存在となっている。
- ◆事務職員もケアの一員としての意識をもち、入居者に接する温かい思いが強い。職員研修にも参加しており社会福祉法人の社会的役割の理解と認識ができています。

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

- ◆建物の周辺には、地域の名所となる桜並木があり、桜が咲き始めると全国からの観光客で賑わう。広い敷地は多くの木々が林立し、四季折々の草花が常に咲き、訪れる人の心を和ませる。この恵まれた自然環境は生活を豊かにし、心を慰めてくれる力を持っている。
経営者層のヒヤリングでも「龍生園の強み」の一つに自然環境のすばらしさと答えていた。
- ◆広大な庭の手入れは、障害者支援団体と連携して定期的・継続的に行っている。ユニットのベランダからは、庭に作られた畑のスイカやかぼちゃなどの成長を見ることができ、入居者の大きな楽しみとなっている。
- ◆入居者の居住がすべて平屋で庭に面しており、すぐに散歩に出かけることもできる。気分転換が図れるように作られており、自然の風や空気に触れることができる機会を大切にした環境を整えている。
2016年2月の改築は3階建てができ、部屋から土を見ることができたり、庭に出ることはできないが、ベランダを活用するよう新たな工夫が期待される。
- ◆生活の身近なところ、食堂や廊下に常に季節の花が飾られており、車椅子の入居者の目線に合わせて置かれている。家族や訪れる人も安らぎ、また楽しむことができている。生花は職員の細やかな気遣いによって、生き生きとしていて、それがとても元気をもらえる不思議な力を感じる。職員の並大抵な努力でできることではないこともそれを感じさせるのかも知れない。枯れたり萎れた花は全く見受けられない。

- ◆暮らしにおしゃれを感じる。生活への気遣いを最も大切にする姿勢が随所に感じられる。
- ◆多くの職員が、自然に恵まれているところが龍生園の良さであるという。高齢者の住まいとして最高に良い環境であることを自負している。
- ◆地域の農家から新鮮な野菜や米が届き、事務所の近くにある売店で売られている。入居者にとって、生活者としての実感が得られている。

◇入居者の側面から

- ◆入居する前に暮らしていた家の周りの環境と大きく変わることはなく、四季の移り変わりを木々に感じるができることに満足感が高い。入居者がよく庭を眺めていたり、入居者同士で季節の話をしていることがあった。
- ◆従来型、個室型などユニットで金魚を飼っているところもある。日本庭園を見ることが出来る場所があり、施設内を散歩することで気分転換になっている。
また、長年飼っていた「うさぎ」が老衰で亡くなったが、巣から落ちてきた雛の「すずめ 2 羽」を救い飼っていた。人になつており、心を癒す鳥のさえずりがまた、雰囲気をもたせていた。

◇家族の側面から

- ◆家族アンケート調査で、「〇〇様」というより「〇〇さん」の方が良いと思うというコメントしている人もいた。
- ◆「部屋はいつも清潔ですか」の質問に対して、「はい」が69%、「いいえ」はゼロだった。「まあまあ」と回答した人は28%であった。気になる箇所は、「ベッド下」が最も多く、次に多かったのは「ベッドわく」その次は「洗面台」となっていた。

◇職員の側面から

- ◆職員は、建物の自然環境をユニットの中の生活に活かし、廊下や食卓テーブル、リビングに季節の花が絶えないようにする心配りがある。
- ◆生花は、水の取り換えなど手入れが行き届いており、どの花も生き生きしている。入居者に楽しんでもらえるように、また、これまでの地域での暮らしが継続できるように、という職員のやさしく温かい気遣いがそれぞれのユニットから伝わってくる。職員が自宅の庭の花を持ってきて活けることもたびたびある。それが、入居者との会話となって穏やかな時間を感じる。
- ◆職員は多くの仕事を抱えている中で、暮らしを大事にする心遣いを失わずにいる。そのような職員の心の豊かさが生活の質を高めている証である。

◇地域の側面から

- ◆施設は病院の敷地内の奥の方に位置しており、気軽に入ることはできない状況にある。さらに、敷地の周りは高いフェンスで囲われているためハードルが高い印象を与えている。改築が完成する2月には、敷地内に入る道をより近づける工夫もできるとのことで、訪れる人の心のバリアーを取り除くことに効果が期待できる。
- ◆法人ではかねてから、施設周辺を散策する地域の人たちと、入居者や職員が挨拶を交わすなど、直接的なコミュニケーションを図ることができる取り組みを課題としていた。
夏休みに近隣の保育園児と自然環境を活かした遊びに「宝もの探し」を企画して、子供たちの大きな声が地域の中で生活している感じを高めてくれている。このような行事やイベントを通して具体的に取り組む活動が進められており、時間はかかるがゆっくり効果を上げてきている。

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

- ◆「地域とのかかわり」に関するプロジェクトチームを2010年に発足させたことで取り組む体制が整い、その成果が得られてきている。メンバーは、職員と地域の人たちで構成し、活動内容について定期的に話し合いを持っている。その話し合いを通して一体感ができ、多くの提案が出された。法人側のニーズと地域のニーズが明確になり、活動方針や具体的なプログラムを立て実践に結びつけることができた。
- ◆2011年4月から続いている地域の海棠まつりや瓜生田老人会総会に利用者や職員が参加、各地の夏祭り、グランドゴルフに参加、人吉駅伝大会、老人会に参加、さらに、龍生園の周辺を年3回清掃する、公民館の清掃をする、学区の早朝ウォーキングなどに参加する、などのボランティア活動が続けることによって、地域から認知され信頼されるようになった。地域の人たちは、法人が主催する子供料理教室や男性料理教室、法人内で九日町出張販売の商店街の開催、腐葉土作りなどに参加したなどの実績を積み上げた。九日町出張販売は、以前に地域の新聞に掲載されるほど大きな反響を呼んだ。2012年度以降は、さらに活動を広げ、車椅子の散歩ボランティア、地区の子供会長とのコミュニケーションを図る、町内の資源ごみ回収に協力するなどさらに地域に根付いていく活動の実績を築いた。
- ◆地域が見え始め、地域からも施設が見え始めたように感じられる。今後は、行事などを通して得られたネットワークを活かして、日常的に施設を訪れるボランティアを増やし、入居者の生活の幅を広げ人間関係が深められることにつながるようさらなる活動に期待したい。職員アンケート調査からもボランティアにしてほしい活動内容も多く出されているので、それを担当者が地域の人に結びつけることが期待される。

◇入居者の側面から

- ◆入居者が施設で暮らすことによって、地域から引き離されることがないように、また、地域と隔離状態になることがないように、生活の質を向上させることが重要である。品物を自分で見て選んで買う、お金を払うという機会がなくなってしまう利用者にとって、法人の地域連携プロジェクトの実施は入居者の喜び、楽しさを引き出し、主体的に生活している実感を呼び戻す機会になった。

そして、近隣の人たちとの出会いも自然にでき、施設が隣近所の身近な存在として受け入れられた形となった。このようなことを積み重ねることができるようになると地域の人たちも普通に気軽に立ち寄れる場所として受け入れられるようになると思われる。

◇職員の側面から

- ◆天雲会は、職員が地域へボランティアとして協力することも活動の一環に据えることで施設と地域との距離感を近づけることができた。

地域を支え、地域に支えられる関係がさらに広がりを見せ始めている。2016年2月の改築に際して、国が促進している「認知症カフェ」や「地域と集う」場としての確保もできるようで、それが活性化していく取り組みが期待される。

◇地域の側面から

- ◆敷地全体は病院の印象が根強く残っており、生活施設としての存在が希薄だった龍生園が少しずつ地域から見えやすくなり始めた。いずれ自分も介護サービスを受けることになることを認識している地域の人たちにとっては、法人が運営する事業を知ることは大きな安心につながる。

それを認識した活動の広がりが今後の事業を大きく広げていくものと思われる。

提 案 事 項

- ◆ますます重度化していく入居者への支援体制の再構築が望まれる。職員の意見からは人材不足による個人への関わりに対する希薄化が懸念されている。
- ◆職種間の連携が取れているところと職種によって取れていないと感じられているところがある。チームとしての意識を高め、連携による成果を上げるための職員教育と支援のあり方の検討が求められている。
- ◆施設内、居室内の清潔を維持していくための体制の見直しと具体的な場所を特定することで、確実な改善へつながるような取り組みが望まれる。
- ◆施設における看護職員の役割が明確になっていないこと

が課題となっている。課題解決のために、利用者ニーズにどこまで応えることが必要かなど、医療行為の限界について看護職をはじめ、介護職員、その他の職種を理解が必要であると思われる。

◆職員の定着率を高め、より高度なサービスを提供するために、職員の働きやすい職場環境づくりに取り組むことが必要不可欠な要件となっている。ワークライフバランスや子育て支援体制に向けた具体的な検討を図るプロジェクトチームを発足するなど新しい組織体制に向けた検討が望まれる。

◆ボランティアとの協力関係を築くことは、今後のより良い施設の暮らしに貢献するものとして、体制作りに取り組みられることを期待したい。