

社会福祉法人 晋栄福祉会  
ケアホーム中山ちどり

認証施設評価における

# 現状報告書

2016年11月17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、簗田日登美 合計 4 名

## □事前審査会

2016 年 8 月 12 日 (金) 10 : 00 ~ 16 : 00

場所：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

2016 年 9 月 12 日 (月)、13 日 (火)、14 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、ユニットリーダー以上 7 人、新人職員 1 人、グローバル担当 1 人、カテゴリー担当 5 人、経営者ヒヤリング (評価者 4 人)、書類確認

夜間調査：1 日目 1 人、2 日目 2 人で全ユニットの観察調査

食事は、3 食とも評価者が別々のユニットで入居者と一緒に食事をしながら観察調査を行う。

## □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 100 人のうち回収数 56 人 回収率 56%

職員アンケート調査:対象者数 103 人のうち回収数 103 人 回収率 100%

## □最終審査会

2016 年 10 月 15 日 (土) 10 : 00 ~ 17 : 00

場所 U ビジョン研究所 事務所内

評価者 4 人

最終審査内容

5 つのサービスの質を 15 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できており、法人の社会的役割と社会人としての理解・認識・行動が全体的に身につけている。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、笑顔であいさつのマナーは社会人として、サービス提供者の基本として認識し、職員の指導を徹底・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について「良い」と答えた人が 77%（前回調査 84.1%）、態度は 73%（前回調査 79.5%）、笑顔では 84%（前回調査 75.0%）、あいさつでは 88.6%（前回調査と同じ）であった。「いいえ」と回答した人は 1 人であった。職員の入退職のある中、高い評価が得られていると思われる。  
観察調査においても職員はきちんとあいさつし態度も好感が持て高く評価できる。

### ◇入居者の側面から

- ◆ 朝、一人ひとりが自分のペースで起き、リビングに来る入居者に対して、笑顔で目線に向けて明るいあいさつができていた。
- ◆ 入居者と話をする、触れ合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。
- ◆ 入居者が重度化し高齢化してきている状況で、職員の明るさが非常に重要になってきているが、職員は丁寧な対応と笑顔で接していることが見受けられた。

## ◇家族の側面から

- ◆ 家族アンケートから「笑顔で接してくれている」と評価した家族は 84.0%で、「普通」と回答した人は 11.4%、「人による」は 14.0%となっており、多くの家族から好感が持たれていると言えるが、介護の場面などでさらに意識をもって笑顔で接することに留意していくことが今後の課題となっている。

## ◇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 96.1%であった。家族に対しては 89.3%、職員同士も 93.2%で、マナーを意識して実行されていることが分かる。  
しかしながら、職員は家族に対して笑顔であいさつしている意識を持っているが、家族でそう感じている人は 84.0%とわずかだがズレが見られた。
- ◆ 評価調査期間中、事務所の職員・廊下で会う職員、それぞれのユニットでもきちんと温かい笑顔であいさつしており、気配り、心配りもあり、やさしいおもてなしを感じることができた。

## ◇地域の側面から

- ◆ ボランティアや地域の人に対しても、受け入れる姿勢や気持ちのよいマナーが徹底されている。
- ◆ 施設のことを聞きにきた地域の人から、「ここは職員の感じが良く、丁寧に説明してくれて親切でやさしい」いう声を聞くことができた。
- ◆ 喫茶店を運営している地域の人はずでに 3 年以上も継続しており、利用者の楽しみになっているが、「職員がとても気持ちよく、来やすい」と評価していた。

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

- ◆ 施設長は他の事業所の運営も兼務しており、外国人の人材確保のため EPA の制度を活用して海外にでかける機会も増えてきているが、自分の仕事の一部を担う人材を配置することによって責務を果たしている。すべての情報が入手できるよう体制を整えており、施設長としての判断や指示ができています。事故に関しては、生活施設として入居者が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ぐことができないことが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に務めている。
- ◆ 幹部職員は一丸となって、理念や基本方針の実現の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 4 名（ショートを含む）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。
- ◆ 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、国の基準通りに運営し、活動している。
- ◆ また、事故予防対策として職員の気づきを基にした「ヒヤリハット」が各ユニットで数多く報告されているが、さらにそれを促進するために「ヒヤリハット大賞」を設けるなど素晴らしい取り組みがなされている。
- ◆ 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に個人別に分け、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するなど、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。他職種との連携も取れている。チームケアとしての意識が高い。

- ◆ 入居者の尊厳を守るために、NPO 法人介護保険市民オンブズマン機構大阪の導入（月 2 回）や介護相談員（月 2 回）に係る機会があるなど、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 0 人。前回そして抜き打ち調査においても 1 人いたが今回はゼロを達成することができた。すばらしい取り組みによる職員の努力を高く評価できる。深夜の観察調査においても拘束は認められなかった。
- ◆ 深夜の観察調査において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

- ◆ 入居者の要介護度は平均 4.2、平均年齢は 87.6 歳（女性 88.3、男性 83.6 歳）と高く、ますます重度化・高齢化してきている。そのような状態に合わせたケアをするために人材確保が年々必要となってきたが厳しい状態が続いている。そのような中、職員は可能な限り誠実に対応している。
- ◆ 入居者の自尊心を大切にしたコミュニケーションがとれている。入居者一人ひとりの安らかで穏やかな表情から読み取ることができる。
- ◆ 夜はよく休まれている人が多く、安心して穏やかな睡眠がとれている。中には頻回にコールで呼ぶ人もいるが職員は何度行っても、言葉使いは丁寧語を崩すことなく対応していた。
- ◆ 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、不適切なケアは認められなかった。人権が守られた支援ができています。
- ◆ 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

- ◆ 家族がよく訪れており、職員の対応についてもよく見ており、アンケートには意見・要望も数多く書いていた。苦情や不満などもあるが、入居者は重度化・高齢化して、人手がかかるようになってきている。職員体制は制度で決められており、その範囲において、支援にも限界があることについて家族への説明が必要となってきた。特に、度重なる料金変更で大きな利用負担をしなければならない家族においては不満が高い。それは自治体などに説明を聞いた方がよいのではないかと思える意見もあった。

- ◆ 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85.0%（前回79.5%）であった。信頼は高くなっている。「いいえ」と回答した人は1人だった。
- ◆ 家族アンケート調査の結果は全体的に信頼と安心に基づいていることが明らかであった。しかしながら、不満に対応するより丁寧な対応や説明の必要性があると思われる。

### ◇職員の側面から

- ◆ 入居者の重度化・高齢化に伴い全介助が必要な人が増えている中で、最も尊厳を守らなければならない排泄や入浴・着替え、整容の介助をきちんと意識して行っていた。
- ◆ 排泄介助はドアを閉め、着脱にはすぐにタオルをかける、トイレの声かけは耳もとで話すなどの配慮する場面が数多くあった。
- ◆ 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できていた。

### ◇地域の側面から

- ◆ 地域との協力関係について前回のときよりもさらに強く連携が取れており、地域の人たちが中山ちどりを大切に思っていることの現われだと思われる。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が整っている。さらに、地域の人たちの備蓄物の倉庫を確保し、区役所職員が点検している。消防訓練を地域住民との共同訓練として行うなど地域から頼れる存在としての役割を果たしている。

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

- ◆ 入居者にとって特養ホームに入居するという事は、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。100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。ケアホーム中山ちどりの理念とそれを尊重し実現するために日々努力を続ける施設長の高いリーダーシップと組織マネジメント力は新しい介護の時代を切り拓いている。若いゼネレーションが創意と工夫で介護にやりがいを感じさせる取組みができています。
- ◆ 施設長はヒヤリングで、「社会や地域の動向を見ながら運営している。特に中山台にある施設としての役割を果たしていると思う。」と答えた。施設の強みとして、居住環境、地域との関わり、ニーズに応えられる職員教育、安心して働き続けられる職場、フロントサービスを挙げた。一方、弱みとしては、交通機関のアクセスが悪く人材確保が厳しい、ハード面のメンテナンス、職員230名に考え方を浸透させる難しさ、職員給与が低いことを挙げた。
- ◆ 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、判断の方向性が一致しており、同じ目標に向かっていくという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。全介助の人が増え、さらにターミナル期を迎える人が増えている中で、外出の機会を何とか維持しようと努力している姿勢があった。日常生活を大切にしたい支援に向けて努力している。
- ◆ 建物の玄関には入居者の出入り、訪れる人に対応できるようにするために、入口にカウンターをおき、スタッフ一人を配置している。気持ちのよい、温かくやさしい雰囲気を感じることができる。
- ◆ パブリックスペースはそれぞれに特徴があり、前回調査よりもさらに工夫や創意が感じられた。



- ◆ 事務所は広く明るく、人の顔がよく見え声をかけやすい雰囲気である。また、窓口のカウンターには椅子が置いてあり、ゆっくり話をするができる。
- ◆ 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、談笑したり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。季節感があり、遊びもあって、退屈しない楽しい場となっている。

## ◇入居者の側面から

- ◆ 昨年度（平成 27 年）は退居した人が 22 名。ホームで看取られ亡くなられた人が 13 名、療養型医療施設へ移られた人が 7 名、病院で亡くなられた人が 1 名だった。制度改正で要介護度 3 以上しか利用できなくなった結果、重度の人が多くなってきている。職種間、職員間のチームケアとしての役割が重要となっているがその役割を認識し支えている体制が整っている。介護職員が安心してケアできる体制が強化されていた。
- ◆ 食事は前回では最も課題が多かった。大きな改革を行い食事が非常に良くなった。メニュー、味付け、食事を通してのユニットでのイベントなど楽しみが増えた。目標が達成されている。
- ◆ 浴室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て楽しみがある。
- ◆ 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り、しかも少ない職員数で一人ひとりの支援が大変であるが、その時に合った丁寧な支援ができていた。
- ◆ すべての支援はその人の生活リズムに合わせ、目線を合わせ、言葉かけも優しく温かい。入居者の穏やかで心安らかな表情から。職員を信頼して暮らしていることが伺えた。コミュニケーションや対応に感動する場面を多く見ることができた。

## ◇家族の側面から

- ◆ 食事、入浴、排泄について細かいことは知らないということがあっても良くしてもらっているという回答が多かった。食事に関しては 71.0%が満足していると回答した。排泄は 64.0%が満足していると答えた。入浴は 62.5%が満足していると回答した。不満や意見・要望の中には、さまざまな具体的な内容が書いてあり、対応と説明の必要性を感じる。
- ◆ 家族懇談会も行われ、意見交換、情報提供が行われている。

## ◇職員の側面から

- ◆ 職員アンケート調査から「自分の意見や要望を上司に率直に言えますか」に対して、「はい」が 53.0%（前回調査 34.1%）、「一部」は 31.0%で、肯定的に回答した人は合計 84.0%に達した。「いいえ」は 10.0%だった。安心して発言できる職場として努力している。
- ◆ 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。認知症の対応が肯定的で自然体であることが入居者の戸惑いや不安を安心につなげている。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確認することができた。
- ◆ 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 59.0%（前回調査 43.2%）、「一部」が 25.0%（前回調査 45.5%）で、肯定的な答えが 84.0%に達した。さらに、今後も中山ちどりで働き続けたいかということに対して、「はい」は 51.5%（前回調査 38.6%）、「わからない」が 38.8%（前回調査 40.9%）、合計 90.3%（前回調査 79.5%）。「いいえ」は 6%であった。前回よりも大きく良くなった。素晴らしい努力である。
- ◆ リーダー以上のヒヤリングにおいても「この施設は他の職種が現場を支えてくれているので、安心して介護職員が入居者を支援できる」と話していた。

## ◇地域の側面から

- ◆ 高齢者の人権擁護のために活動するオンブズマン制度（月 2 回）を導入し、さらに、地域の介護相談員（月 2 回）が訪れ、入居者の声に耳を傾け、意向や不満・意見を聞いている。入居者の立場に立ったサービスの提供を心がけ、報告を受けた内容については真摯に取り組み改善の努力をしていることが記録で確認できた。

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

- ◆ 組織の方針は豊かな生活に基本がおかれ、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生活に変化をもたらしている。今回はさらに向上していた。
- ◆ 宝塚市の高台に位置し住宅街の中にある施設として、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があった。
- ◆ 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、地域の人たちの意見を大切にした環境作りができていた。
- ◆ 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て取り組んでいた。
- ◆ 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めている。
- ◆ 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づき、掃除され、食器にはふきんが掛けられ、冷蔵庫も食べ物・飲み物など保存・衛生が保たれていた。
- ◆ 食堂・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た。
- ◆ 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・共有トイレ共に掃除が行き届き、清潔であった。臭いは感じなかった。知識・技術を含め換気扇などにも配慮されており、成果があった。
- ◆ 機密性の高い建物で一年を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た。
- ◆ 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、布が掛けられており、温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ており、プライバシーに配慮されていた。
- ◆ 入居者の居室はそれぞれ自分らしい生活が感じられた。引っ越した自分の家となっている部屋が多くあった。
- ◆ 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、臭いにも配慮されていた。
- ◆ 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。
- ◆ 入居者の身だしなみは、その人らしい服装で清潔で、きちんとしていた。髪にも櫛がとおり、男性は髭がきちんと剃られていた。家族からはもっときちんと着せてほしいという要望もあり、身だしなみはその人の尊厳に関わることからさらなる注意が必要と思われる。

## ◇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」の質問に対して、「はい」が78.0%（前回調査65.9%）、「まあまあ」が20.0%（前回調査31.8%）で、合計98.0%が肯定的に答えていた。「いいえ」は1人であった。「まあまあ」の回答には、気になる場所として、その他以外に、洗面台の汚れが気になるのと回答が最も多く、その次はシーツ周りとは回答していた。
- ◆ 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。さらに、食事介助も行っており、他入居者に声をかけたり、協力的に関わっている人もいた。

## ◇職員の側面から

- ◆ 職員のアンケート調査では、「なじみの環境にしてあげたいといつも思っている。」「利用者が昔愛用していたものをもっともっと置いてほしいと思う」「時間があれば、利用者ともっと話がしたい」という希望が非常に多く挙がっていた。

## ◇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沿い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の場となっている。  
職員は、お天気の良い日に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の手入れすることになっており、今後、より多くの緑や四季折々の花が楽しめる癒され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。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。
- ◆ 入居者が地域の人たちと話し、ふれあう機会がもてるよう、施設の交流スペースを地域の人たちに開放し利用されている。地域の人々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している。地域の人たちや入居者とのコミュニティの場となって活かされている。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提供され楽しめている。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して広がりつつある。今後のさらなる展開が期待できる。
- ◆ 自治体との連携の下、地域の大規模避難訓練を合同で行い、対策本部を山中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。

### ◇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、外出や外食の機会があること、などであるが、入居者の重度化に伴って希望する人は少なくなっている、それでも一人でも多くの人に機会を作って支援している。
- ◆ 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、ささやかで小さいことながらも刺激を感じる暮らしがある。

### ◇職員の側面から

- ◆ 法人の方針に「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。
- ◆ 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る。



# 提 案

- 
- ◆食事中に使うビニールエプロンの必要性について検討され少なくなってきたが、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。
  - ◆日常生活のシーツ交換や掃除、食事の配膳、見守りはパート職員を積極的に導入し、さらに話し相手、レクリエーションに関わるボランティアが増えると、ユニットの中で入居者の生活の幅が広がっていき、人間関係が深まる生活が可能になる。立地的に交通機関のアクセスの問題解決が必要である。
  - ◆楽しくできる機能訓練の工夫を検討されたい。音楽を活用し、みんなのできることなどを取り入れることも検討されたい。