

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

2023年5月18日

認定機関

公益財団法人 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、是枝祥子、簗田日登美、福本京子 合計 4 名

□アンケート調査の実施

家族アンケート調査：対象者数 60 人のうち回収数 38 人 回収率 63%

職員アンケート調査：対象者数 37 人のうち回収数 36 人 回収率 97%

□事前審査会（ケアホーム・ケアハウス合同）

日時：2022 年 12 月 21 日（水） 10：30～16：30

方法：ZOOM

評価者：4 名

事前審査内容

事前書類調査書類（事業計画書、事業報告書、契約書、重要事項説明書、施設パンフレット、1 ヶ月分の献立表、情報確認調査票）の確認、訪問施設評価の日程と役割（評価者規定を含む）・確認事項の説明

□認定訪問調査実施

2023 年 3 月 29 日（水）、30 日（木）、31 日（金）の 3 日間

評価者 4 名

調査内容

ケア観察調査、ヒヤリングは、生活相談員、ケアマネジャー、看護師、機能訓練指導員、管理栄養士（ケアハウス共通）、ユニットリーダー 2 名、新人職員、外国人職員、以上 9 名。入居者ヒヤリング 5 名

経営者（施設長及び部長）のヒヤリングは評価者 4 名で実施、書類調査。

夜間調査：1 日目 2 名、2 日目 2 名で全ユニットの観察調査

食事の観察調査は、今回、新型コロナウイルス感染防止に対応し評価者がユニットでの食事は行わず観察調査のみ行った。

□最終審査会（ケアホーム・ケアハウス合同）

日時：2023 年 4 月 28 日（金） 10：30～17：00

場所：U ビジョン研究所 事務所（2 名オンライン参加）

評価者：4 名

最終審査内容

5 つのカテゴリーを 17 種類の調査によって、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

- ◆新型コロナウイルスの影響が3年間も続き、社会的活動が制限される状況下に置かれた。  
中山ちどりににおいてもその間にクラスターが2回発生するなど、防止に全力を尽くすことを余儀なくされた。  
サービス・マナーに関して、組織的に教育体制に基づいて実践する考え方は明確にある。  
訪問調査中において、事務室は訪問者に対し気持ち良い対応はできていたが気づきと笑顔が少し希薄になった。
- ◆ユニット職員は、感染防止に労力と時間をかけて移動し入居者同士のコミュニケーションの取り方についても細かく配慮し、できるだけ密にならないよう距離が保てるように対応している。新型コロナウイルス対応が長く続く中、常時マスクを着用しなければならない環境下で笑顔を忘れがちになっている場面もあった。笑顔で救われる人が多くいることを思い出し、それを取戻すことを期待したい。

### ◇入居者の側面から

- ◆入居者は自由に動ける人が多くいる中、距離を保ちながらの生活に理解していても窮屈さを感じる状況はやむを得ない。そのような環境の下、食事の取組みが楽しみと笑顔を増やしている。
- ◆職員が目線を合わせて話しかけていると入居者に笑顔が見られる場面がある。

## ◇家族の側面から


- ◆新型コロナウイルス感染症の防止でユニットや居室に入って会う機会がなくなり、訪問を受けた時は相談室などで対応することが多くなった。ユニットでの職員の笑顔やあいさつなどのコミュニケーションについては、評価ができない状況にある。
- ◆家族アンケートでは、職員の言葉遣いが良いという回答が 78.9%（前回調査 87%）、態度は良いと思うが 81.6%（前回調査 87%）、笑顔で接しているかについて「はい」と答えた人が 89.5%（前回調査 89%）、あいさつはできているかについて「はい」と答えた人は 100%（前回調査 95%）だった。居室には入れていない状況ではあるが、家族の評価は高い。

## ◇職員の側面から

- ◆職員アンケート調査から入居者に常にあいさつや笑顔を心がけているかの質問に「はい」と回答した人は 100%（前回調査 93%）、家族に対しては「はい」と回答した人は 97.2%（前回調査 93%）、職員同士に対しては「はい」と回答した人は 97.2%（前回調査 96%）と意識が高く心がけている。家族アンケートとは少し差が出ており、職員による差だと思える。
- ◆訪問調査 3 日間の中では、事務室の職員の笑顔が少なかったことやユニットの職員はあいさつはしてくれるが笑顔が少ないなど、介護に忙しい雰囲気が感じられた。

## ◇地域の側面から

- ◆今回は新型コロナウイルス感染拡大による対応・防止策で地域の方やボランティアが訪れることはほとんどない状況であった。



最優秀

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

- ◆社会福祉法人における入居者及び市民への安心・安全の一定の確保は、運営基準を順守することである。中山ちどりは、運営基準のすべてにおいて順守されている。議事録や記録などで確認できた。
- ◆事故対策に関しては特に力を入れており、事故検証会議を開催して検討し、原因究明に努めている。報告書は、事故発生から 2 日以内に報告するなどの義務付けを行い、重大事故発生防止に取り組んでいる。  
一方、服薬事故への対策に効果が出ていないことや、転倒事故の原因究明における視点について検討の余地がある。
- ◆職員数は運営基準を上回って配置している。夜勤は合計で 3 名、2 ユニットに 1 人体制、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、事故や急変にいつでも対応できる体制がある。
- ◆安全対策委員会はエリア事業全体で月 1 回開催している。事故やヒヤリハットの集計を行い、周知を図っている。
- ◆生活施設として入居者が自由に暮ることができる支援をすることは社会的役割であると同時に、老化現象による機能低下もある状況下で予測できない事故、職員の気づきが遅く防ぐことができない事故が起きてしまうこともある。ICT の導入により、記録やコールへの適切な対応ができるなど、業務の効率化を図りつつ、対策に取り組んでいる。
- ◆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遂行されている。

- ◆拘束はゼロ。コールの位置は適切に対応されていたことが、夜間調査（2日間4名体制）で確認できた。人権が守られている。
- ◆感染症の予防については情報を把握し、自治体との協力の下で体制を整えている。BCP（事業継続計画）にも取り組んでいる。

## ◇入居者の側面から

- ◆入居者の要介護度は2022年度で平均2.3（前年度2.6）、平均年齢は89.8歳（前年度90.3歳）、平均滞在期間は2.8カ月（前年度3.7カ月）であった。平均年齢は高くても自立度が高い。新型コロナウイルス感染症による行動制限に対して理解はできてもストレスを抱える人が多くいたということが職員のヒヤリングでも分かった。
- ◆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。一方、コールで職員を呼ぶこともあるが、職員は丁寧にやさしく対応していた。
- ◆車椅子など補助具の点検は定期的・継続的に実施（点検表がある）されており、安全確保の体制が整っている。
- ◆入居者ヒヤリングでは、状態が悪くなってもきちんと対応し、看てもらえるので安心している。不安は全くない。という組織に対する信頼が高かった。

## ◇家族の側面から

- ◆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84.2%（前回調査84%）であった。「いいえ」と回答した人はゼロだった。
- ◆感染防止への対応について、アンケート調査では、相談室での訪問だけで時間も制限されていた。対策は十分できていると思う。行き届いていると思うなどの意見が寄せられていた。災害対策についても報告上では安心している。居室には入れないため判断できない。などのコメントがあった。

## ◇職員の側面から

- ◆外国人職員が多く採用されるようになった。決まったことを伝えて、それが、理解できている時とできていない時があるので、個別にしっかり伝え、確認することが必要になってきている。
- ◆日常生活の中で、最も尊厳を守らなければならない排泄や入浴・着替え・整容の介助がきちんと意識して行われていた。

- ◆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プライバシーに配慮した支援ができていた。

## ◇地域の側面から

- ◆新型コロナウイルス感染症対策で地域との対面での交流は実施できる状況にはなかったが、相談窓口はいつも対応できる体制が取られていた。



## 最優秀

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

- ◆利用者にとってケアハウスへ入居するということは、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。60名の入居者の生活文化、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し、必要な支援をすることは容易ではない。  
職員はケアハウスの役割を理解し、入居者の人生に必要な支援について、常に意識し、検討しながら関わろうとする姿勢を持っている。
- ◆各リーダーは、入居者10人の意向を把握し、それに応えていこうと努めている。新型コロナウイルス感染状況の中で、ストレスの抱え方を把握し、要望に耳を傾けるようにし、できない場合は理由をきちんと説明して、納得できるように配慮している。
- ◆エレベーター前の談話コーナーはそれぞれに特徴があり、季節感のある居心地の良い雰囲気であった。
- ◆1階の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。現在は感染症防止で利用が制限されている。

### ◇入居者の側面から

- ◆2022年度に退居した人は18名。ケアハウスで看取られた人は12名、病院で亡くなられた方はゼロだった。
- ◆平均年齢は高いが、身体機能は維持されている人が多くいる。
- ◆入居者が安心して暮らしていくために、信頼関係を築くことが重要だという



ことを職員は認識しており、コミュニケーションを大切にしたり関わりが持てるよう努めている。

- ◆定期的な病院受診の際には、家族の付き添いで行き、帰りに買い物をして帰ってくるなど、自由度が高い。
- ◆入居者ヒヤリングでも、職員への信頼が厚く、心配や不安はない。と言い切っていた。食事は美味しく、行事にちなんだ食事もあり、工夫があつて満足していると話していた。
- ◆屋上ガーデンは、気分転換になると居住環境に満足している。
- ◆食事は、利用者の嚥下機能が低下し、ソフト食で対応する人も増えているが、選択食やユニットで一品を作るライブキッチン、地方の有名な食べ物を紹介するご当地メニュー、松花堂弁当、手作りおやつなど工夫して提供している。
- ◆夜間観察調査において、朝はそれぞれ目覚める時間が異なる中、職員は一人できちんと対応していた。
- ◆職員は、可能な限り、その人の生活リズムや思いに合わせて対応する姿勢を持っており、視線を合わせて、言葉かけにはやさしさが感じられた。入居者の穏やかで心安らかな表情からは、職員を信頼して暮らしていることが伺えた。
- ◆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や介護相談員など外部機関を積極的にいれる姿勢がある。

## ◇家族の側面から

- ◆新型コロナ感染防止によって、ホームでの暮らしが見えていない。
- ◆薬の服用量、内容について相談する量が減らず不安であるという意見があった。納得できる説明が必要である。

## ◇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 33.3%（前回調 56%）で低下していた。「いいえ」は 11.1%（前回調査 9%）だった。早急に原因を明らかにして対策を講じていく必要がある。離職にもつながる課題と言える。
- ◆職員は入居者の自尊心を大切に、その人の立場に立った支援を行っている。認知症の人への対応が自然体であることが、入居者の戸惑いや不安を無くす環境作りに役立っている。

- ◆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かという質問に対して、「はい」が 50.0%（前回調査 64%）だった。  
さらに、中山ちどりは働きやすい職場かという質問に対して「はい」は 50%、（前回調査 69%）、「わからない」が 41.7%（前回調査 22%）であった。

## ◇地域の側面から

- ◆地域の人にとっても安心できるシステムが導入されている。



最優秀

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

- ◆法人の方針は入居者の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居心地が良く清潔が保たれている。  
年間行事に工夫があり季節が感じられるよう、生活に変化をもたらしている。
- ◆特に新型コロナ感染拡大が懸念される日々の中で、消毒や防止に努めたこと、不安の中でも最善策を考えながら対応してきたことは高く評価できる。
- ◆それぞれのユニット内は、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。
- ◆夜間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、食器に布が掛けられ、冷蔵庫も食べ物・飲み物など衛生が保たれていた。
- ◆パブリックスペースは清潔で快適な環境が保たれていた。
- ◆個室のトイレ・共有トイレは、清潔で臭いもなかった。
- ◆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る。また、感染防止にも役に立っている。
- ◆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、布が掛けられており、温かい家庭的な配慮を感じることができた。

### ◇入居者の側面から

- ◆全室個室で明るく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。
- ◆入居者の居室からは、それぞれ自分らしい生活リズムで暮らしている様子を強く感じる事ができた。我が家としての雰囲気がある。
- ◆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

てれおり、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。

### ◇家族の側面から

- ◆新型コロナ感染防止で、居室に入れない状況があり「知らない」と回答があった。

### ◇職員の側面から

- ◆職員は清潔を保つことは生活の基本として捉えており、きちんとした生活環境を整えていた。

### ◇地域の側面から

- ◆建物の周辺は掃除が行き届いている。
- ◆栄養部の方から屋上ガーデンでお茶会ができるようにしていきたいとの企画があった。
- ◆生き物や植物が生息しやすい環境ができており、自然と親しむことができるすばらしい場所となっている。



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

- ◆開設当初から社会福祉法人としての使命と役割を認識し、地域の人たちと共に築く場所となるよう組織的に取り組み、新型コロナ感染拡大の状況下においても、できることを行うという意識で行動している。
- ◆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、中山ちどりに対策本部を設置し、地域の災害用備蓄物の倉庫も提供している。

### ◇入居者の側面から

- ◆屋上ガーデンは憩いの場となり、外気浴には最も安全で気持ちの良い場所となっている。鳥のさえずりが聞こえたり、ささやかで小さいことながらも気分転換が図られ刺激を感じる暮らしがある。

### ◇職員の側面から

- ◆法人方針に「全ては地域に住む人々と自らの幸福の為に」を掲げ、地域貢献を大切にしており、職員の意識は高い。
- ◆地域で介護について困っている人、悩んでいる人が中山ちどりに相談できるという意識が持てるように努力している。

### ◇地域の側面から

- ◆新型コロナ感染拡大の状況下でも移動販売などは行っており、可能な限り地域との接点を保っている。
- ◆家族の対面での関りは制限があったが、代替えとしてオンラインや手紙などで対応するなど工夫をしている。近いうちに訪問制限の緩和が予定されている。



# 提 案

- 
- ◆食事中に使うビニールエプロンは前回減少傾向にあったが、今回、ユニットによっては増えている。工夫と創意により美しい姿で老いられるよう検討が望まれる。
  - ◆整容、食事介助、排泄介助、入浴介助、移動における全介助が増えている。特に食事時間の職員配置のあり方や多職種による新しい支援体制について、検討されたい。
  - ◆会議の進め方、会議や委員会の数について、さらに効率化を図ることができる余地がある。時間と労力を生み出すために早急に検討されたい。
  - ◆ケアハウスの職員は「上司に相談できない、やりがいを感じていない」などの調査結果が出ている。現場職員を支援する体制のあり方が問われているため、離職を防止するためにも急務だと思われる。
  - ◆職員の労働環境のあり方は常に課題がある。丁寧に向かい合うことでマンネリ化を防ぐ対策が求められている。