# 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

2023年6月16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、簑田日登美、福本京子 合計3名

#### □事前審査会

2022 年 11 月 29 日 (火)  $10:00\sim16:00$ 

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、新型コロナ感染対応・対策、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

- \*2023年4月10日(月)、4月11日(火)、4月12日(水)の3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:施設統括部長、看・介護課長及び課長補佐、看護師リーダー、相談支援課長、ケアアドバイザー、ケアマネジャー、管理栄養士、機能訓練指導員、新人職員1人、外国人職員、事務長、経営者ヒヤリング(施設長、副施設長)、計13人。

書類確認、夜間調査:1日目、2日目にそれぞれ各1~2名の評価者が全ユニット、全居室を観察調査、食事は感染症対策を行い、ユニットで入居者と一緒に食事せずに、食事の観察調査を行った。その後、評価者は別室で食事をした。

#### □アンケート調査の実施

家族アンケート調査:対象者数 100人のうち回収数 86人 回収率 86% 職員アンケート調査:対象者数 104人のうち回収数 104人 回収率 100%

#### □最終審査会

2023 年 5 月 26 日 (金)  $10:00\sim16:00$ 

#### 最終審査内容

5 つのサービスの質を 17 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

◆新人職員の指導教育体制が整っており、理念や基本方針を実現するために職員が理解しやるべきことについては施設長が研修をするなど、目標を重視した教育体制が整っている。その結果、入居者への関り方や訪れる人に対する言動が徹底されるよう指導が行き届いている。すべての人が温かいおもてなしを受けることができる。

### ◇入居者の側面から

◆ユニットの職員は入居者に対して、丁寧で態度もゆっくりとしており、笑顔で接している姿勢が観察調査において認められている。入居者が穏やかな表情でいられるのは、職員のあたた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

◆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94.2%(前回調査94%)、態度は良いと思いますかという質問では「はい」は84.9%(前回調査83%)、言葉遣いが良いと思いますかという質問では「はい」が88.4%(前回調査84%)であった。

新型コロナ感染状況の中、家族の訪問制限が長く続きホームに行けなかった。 そのため、通常の環境の中での調査結果とはいえない面がある。

### ◇職員の側面から

◆評価者による観察調査において、多くの職員が笑顔であいさつすることを心がけができており、気持ちのよい環境であった。夜間の調査においても同様であった。

職員アンケート調査で、入居者に「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95.2%(前回調査98%)。家族に対しては96.2%(前回調査98%)であった。また、職員同士でも「はい」が98.1%(前回調査97%)となった。新型コロナ感染拡大が長く続く状況下においても笑顔の大切さを忘れず、人の心を和ませている。

### ◇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温かいおもてなしを心掛けているが、新型コロナ感染症で訪れる人はほとんどいない状況であった。



# 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役割である運営基準を順守しており、新型コロナ感染状況下においても、一定水準が保たれるよう努力していた。
- ◆会議・委員会の議事録には、役割や開催日時、構成メンバーが記載されており、議論した経過や結論が記録されていた。
- ◆国の推進する働き方改革に積極的に取り組み、賃金の見直しや業務改善が図られていた。しかし、それでも職員はもっと良くしてほしいなどの要望が、アンケート調査のコメントに書くなど課題は尽きないが、施設は労働環境改善に向けた見直しを誠実に実施していたことを確認し評価できる。
- ◆法人会計は、理事会、評議員会に資料提出・説明がなされ、承認が得られている。また、事業報告書、事業計画書は閲覧できるように情報開示されている。透明性の高い運営がなされている。
- ◆事業計画書は各職種やユニットの目標があるが、事業報告にはその目標への 達成度や検証が確認できなかったが新型コロナ感染対策に労力と時間をかけ ており配慮の余地がある。時間ができたときに検証することを期待したい。
- ◆苦情解決システムは整備されている。
- ◆拘束はゼロであった。コールの位置も適切であった。法令が伝わっていることやそれが現場に活かされていることは人権意識の高さによるものである。

- ◆事故対策委員会は、運営基準に基づいて毎月開催、運営され事故の原因究明 と分析、課題解決のプロセスが明確にされていた。ただ、事故の原因究明に おいて、薬の影響や転倒しやすい疾病などについての情報が少ないため検討 されたい。
- ◆職員研修は施設内部で行われている。現場での悩みや不安などに対応できる ようケアアドバイザーを配置するなど職員教育を重視した体制を整えている。

### ◇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。自分の居場所として 受け入れられていることによるものである。職員は入居者の意向を尊重した 態度や対応ができており、そのような積み重ねが安心感につながっている。
- ◆日中の生活はリビングで過ごす人、自分の部屋で過ごす人、それぞれ好きな 時間の過ごし方をしていた。
- ◆日常生活においては、一人ひとりの生活リズムに合わせて職員が動いていた。 起床時間はさまざまであった。夕食の時間は以前よりも早く、食後は自分の 部屋に戻り、リビングは電気が消されるなど夜の時間が早くなっていた。

### ◇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られている」という人は94.2%(前回調査91%)。会計に関する報告について「定期的に報告を受けている」と回答した人は89.5%(前回調査92%)。さらに、「疑問があった場合は率直に尋ねることができる」という人は94.2%(前回調査92%)だった。「いいえ」と回答した人はゼロだった。

家族と職員の信頼関係については、「よい関係が保たれている」と回答した人が 88.4% (前回調査 83%) であった。アンケート調査のコメントのなかには「新型コロナ感染状況が続いており、良く知らないが安心しています」などが記載されていた。

### ◇職員の側面から

◆「社会福祉法人の役割を理解している」職員は59.6%(前回調査60%)、「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79.8%

(前回調査 78%) であった。自分の果たすべき社会的責務や利用者へのサービス提供についての理解が得られる機会は得られている。

- ◆「上司に意見や要望は率直に言えますか」という質問に対して、「はい」が29.8%(前回調査44%)、「一部では言える」が51.0%(前回調査44%)だった。「他職種との連携について」は、「とれている」が39.4%(前回調査38%)、一部とれているが44.2%(前回調査48%)で、合わせるとおおむね83.6%が連携とれていると答えていた。方法としては、会議や委員会、ミーティングで情報の共有を図り、連携がとれるようにしていた。他職種との連携はチームケアが重要になってきているため、さらなる工夫が必要になってきている。
- ◆「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 えたのは72.1%(前回調査81%)だった。「いいえ」と答えた人は22.1%(前 回調査13%)であった。

「いいえ」と回答した人が増えていることに対しては課題として捉えた方が良いと思われる。入居者の重度化と高齢化に伴いチームケア体制を整えることは質の向上に重要となってくることが想定される。

### ◇地域の側面から

◆新型コロナ感染拡大で社会の行動制限が続いている現状があるが、地域とのかかわりを大切にし、いろいろな側面から検討してつながっていこうとする姿勢は失っていない。2023 年 5 月 8 日に感染症法「5 類」に移行されることが決定されことを受け、状況を見ながら、いつでも地域とのかかわりが始められる用意が整っている。



# 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

- ◆法人の理念である「すべての人を自分の親だと思って・・・」と基本方針を 尊重し、それを実践するために、1年を通して職員に伝える機会を作っている。 会議やミーティングの場においても理念に沿った考え方や判断ができるよう 努力している。法人の基本を大事にした運営が信頼につながっている。
- ◆施設長は、経営者として責務を果たすために現状を把握し、課題について、 真摯に向かい合い解決する姿勢がある。いろいろな側面から統計をとりエビデ ンスを明確にして対策を検討している。
  - 一方、人材確保が厳しくなってきている社会情勢において、若い世代の育成方 法やライフスタイルの変化に対応する取り組みが急がれる。
- ◆入居者それぞれの価値観や生活文化が一つの空間の暮らしのなかにおいて認め合えることは難しい。職員は入居者の状態や意向を把握し、その人が自分の居場所を見つけられるよう一丸となって支援している。龍生園の職員のほとんどが、人間にとって大切にすべきことは何かを理解している。ハード面で居心地良く快適に過ごせるようにする工夫と創意が随所に感じられる。
- 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、共有トイレの環境のすばらしさ、さらに共有スペースに置かれた多様な食卓テーブル、配膳車などにきめ細かい配慮が施されているのを見ると個人の生活が限られた環境の中で最大限に活かされていることが分かる。また、一つひとつのユニットの玄関、カーテン、ごみ箱に至るまで、どれを取ってみても職員の工夫が見られる。
- ◆入居者が職員と一つの生活空間の中でチームとなって人間関係を築いている。 季節の花や植物は手入れが行き届き、眺めているだけで心が癒される。

- ◆重度化し高齢化してきている入居者にとって、食事が重要になってきている。 全介助が増え、安全に食べられるようにするためには、職員の専門職として の高い知識と技術が求められる。入居者の食べ方はとても美しく、品位を保 った姿で食事が提供されていた。「今日は魚ですよ。これだけの量でいいです か」など会話がとても自然で温かく感じられた。
- ◆職員は龍生園の生活文化を創っている。入居者の求める本質にもっとも近い ハードとソフトがバランスよく実現できている。
- ◆龍生園の歴史は長く、多くの定年退職者がいる。その人達で結成された「桜会」という組織は高齢者の生活を支援するということを実践して教育するという大きな役割を果たしている。高齢者の生活リズムに合わせた手の差し伸べ方や声のかけ方など、日常生活のきめ細かい支援のあり方を伝えていた。

### ◇入居者の側面から

- ◆入居者の生活リズムに合わせた支援が基本とされている。朝食はゆっくり一人ひとりが自分のペースで食卓につき、職員はそれに合わせて食事の用意を始める。ランチョンマットに揃えるおしぼりやお箸を見て、食事が揃うのを楽しみに待っている姿は平和で幸せな1日の始まりを感じることができる。
- ◆入居者の日中の過ごし方は、同じユニットの人とテレビを見ながらおしゃべりをする人、タオルをたたむ人、日記を書く人など、それぞれの暮らしが見える。談話室で一人座っていて、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、無為感は感じられなく、自分の時間を楽しんでいるように見えるのは、とても豊かな表情をしているからだろう。
  - 前回の認証審査で観察した内容から変わっていない。全介助が増え忙しくなってきているのは間違いないのに、入居者の生活の質は高く保たれている。
- ◆入居者の身だしなみはきちんと保たれ、清潔感がある。
- ◆龍生園の食事を大事にした支援は、日本で最も優れている施設と言っても過言ではない。ターミナル・ケアにおいても何が食べられるのか、どうしたら食べられるのかを職員と一生懸命考えながら支援していることが記録から読み取ることができた。

嚥下機能が低下している人のソフト食は一品一品に丁寧さがあり、心がこもっている。彩りの美しさ、地元で取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、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はプロとしての自尊心を持ち、日本の食文化を大切にした卓越した最高の支援を実現している。

### ◇家族の側面から

- ◆新型コロナ感染対策として、家族の訪問も制限せざるを得ない状況が 3 年以上も続いた状況があり、居室を訪れたこともない家族もいた。
- ◆職員は家族の不安に少しでも応えようとリモート面会や情報を手紙で伝える、 電話をするなどの方法で努力を重ねていた。
- ◆家族からは龍生園を信頼しているので大丈夫だと思っているなどのコメント があった。

### ◇職員の側面から

- ◆評価者による観察調査において、職員の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「仕事にやりがいを感じますか」に対して、「はい」と回答した人が51.9%(前回調査は66%)だった。どんな時にやりがいを感じるかに対し、「笑顔が見られたり、看取りの旅たちに立ちえた時」「ありがとうと言われた時」「家族からありがとうと言われた時」「体調を悪くした人が食事がだんだん食べられるようになった時」「入居者からここで生活できて良かったと言われた時」などが書かれていた。
- ◆他職種や役職者の現場を支援する体制においても評価できる。

### ◇地域の側面から

◆入居者の生活は地域の延長線上にある。それを大切にした取り組みがずっとなされていたが、コロナ禍で地域の行動制限も強化された期間が3年以上もあった。閉鎖的になりがちな状況にあっても地域の機関とは情報交換など連携は継続されていた。



# 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

- ◆建物の周辺は地域の名所となる桜並木があり、桜が咲き始めると多くの人で 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 くれる力をもっている。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。
- ◆ユニットのウッドデッキで自然に触れることが日常的にできる。場所によっては地域の田んぼがみえて、入居者の大きな楽しみとなっている。新型コロナ感染が長引く中においても安全に外気に触れることは大きな救いになった。
- ◆食堂や廊下には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。 生花のほとんどは職員の自宅の庭から届いてもので、野の花のやさしさが心を 癒してくれる。職員の細やかな気遣いによって、手入れが行き届いている。
- ◆多くの職員は、龍生園の良さとして「自然に恵まれているところである」という。
- ◆一階の売店は今は休業中であるが、そろそろ、地域の農家から新鮮な野菜や 米が届けられ賑わいが戻ってくることが期待できる。入居者にとっては、生活 者としての実感が得られ、職員は便利に活用している。

### ◇入居者の側面から

◆入居者にとって、入居する前の生活環境と大きく変わることなく、木々に囲

まれた自然に和んだ生活ができる。

◆ユニットで金魚や小動物を飼っているところが多くある。施設長が飼っている「小鳥2羽」は人になついており、鳥のさえずりが心を癒している。

### ◇家族の側面から

◆新型コロナ感染防止による行動制限があり、ほとんどの家族はユニットを見ていないとアンケート調査で答えていた。

### ◇職員の側面から

- ◆職員は、施設の周りにある自然環境をユニットのなかの生活に活かし、廊下 や食卓テーブル、リビングに季節の花が絶えないにようにしている。
- ◆生花は、水の取り換えなど手入れが行き届いており、どのお花も活き活きしていた。入居者に楽しんでもらえ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。
- ◆職員は多くの仕事を抱えているなかで、暮らしを大事にする心遣いや気遣い を失わずにいる。職員の心の豊かさが生活の質を高めている。

### ◇地域の側面から

- ◆新型コロナ感染防止のため地域の人が訪れる機会は 3 年以上も実施できない 状況であった。
- ◆広く自然が豊かな環境を地域住民にも開放しているが、コロナ禍では地域住 民も行動を制限せざるを得ず享受できる状況にはなかった。



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

- ◆社会福祉法人としての社会的使命に対する責務が明確で、長い歴史(1976 年開設、2023 年で47 年)の中で、地域に法人として寄与できる事を実践してきた経緯がある。
- ◆「地域とのかかわり」においては、時代と共に変化するニーズに対応する取り組みがある。これまでの取り組みは、新型コロナ感染状況を把握しながら、再開を待っているところである。
- ◆地域の若い人を支援するために「奨学金制度」を創設した。すでに 2 期目を終了して、2022 年 4 月から奨学生が入職した。経済的に困窮する学生が増加している中、社会福祉法人としていち早く学生が勉強する機会を作ることができたことは高く評価できる。

### ◇入居者の側面から

◆日常生活の中で、地域の人が訪れる環境を作っているが、コロナ禍で地域の 人が外出することを制限していることもあり触れ合う機会を作るのは厳しい 環境にあった。

### ◇職員の側面から

◆地域の行事などに職員は積極的参加していた。また、地域の環境整備に掃除 したり社会貢献を続けてきている。今回は地域の行事も中止になるなど機会 はなかった。

### ◇地域の側面から

- ◆地域住民向けに開放していた「ホッとカフェ いこ~い」(認知症カフェ)、「おもちゃ図書館 りゅうせいえん」や、人吉市との連携で大雨時の福祉避難所としての受け入れ態勢を整えるなど、感染・災害における BCP (事業継続計画)に基づいた取り組みなどが行われていたが、以上の活動においてはコロナ禍による社会的な行動制限が続き、現在は再開できる時期を待っているところである。
- ◆感染防止対策を強化しながら、介護福祉士専門学校の実習生を受け入れた。