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

2018 年 8 月 28 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、八木末子　合計３名

□事前審査会

2018 年 6 月 14 日（木）10：00～16：00

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、遠隔評価者の意見についてなど

□認定施設評価実施

＊2018 年 7 月 2 日（月）、7 月 3 日（火）、7 月 4 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、看護師リーダー、生活相談員、ケアマネジャー、管理栄養士、調理員リーダー、機能訓練指導員、新人職員 1 人、事務職員の職種別個別ヒヤリング、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 1～2 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 3 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

家族アンケート調査：対象者数　117 人のうち回収数 87 人　　回収率　74%

職員アンケート調査:対象者数　119 人のうち回収数 119 人　　回収率 100%

□最終審査会

2018 年 7 月 31 日（火）　10：00～17：00

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。

第３回認証施設評価報告書

法人名 施設名	社会福祉法人「天雲会」 特別養護老人ホーム 龍生園
実施日 年　月　日 時　　間	開始　　2018 年　7 月 2 日（月） 終了　　2018 年　7 月 4 日（水） 3 日間　24 時間調査を実施
評価者名	本間郁子（評価責任者）・簑田日登美・八木末子

※結果（運営基準の順守）

夜勤者数	６名（重要事項説明書通り） ＊運営基準では 12 ユニットに対し 6 名。基準通り
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 名定員中拘束無し。
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。不適切な状況は無かった。 書類調査において、基準に定められた委員会の要件を満たしていた。コンプライアンスを守り、入居者・家族・地域住民の信頼に応えている。

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

◆職員の入退に伴い、若い世代にサービスマナーを徹底する体制はあるが、周知徹底するまでに時間がかかっている。
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もっていなければ形として伝わらない。そのことを理解し、リーダーを始めとして指導し努力を積み重ねている。

◇入居者の側面から

◆ユニットの職員は入居者に対して、丁寧に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。
入居者が豊かで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

◆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 94%（前回 96%）、態度が良いという質問では「はい」は 83%、言葉遣いが良いと思うかという質問は「はい」が 84%であった。
「いいえ」はゼロで一人もいなかった。コメントの中にも「とても丁寧です。あまりにも丁寧すぎて、こちらが緊張してしまう」「担当以外の職員もすべてよく挨拶してくれる」「みんな同じように笑顔でいるのがすごいと思う」など高い評価であった。

◇職員の側面から

◆評価者による観察調査においても多くの職員が笑顔であいさつすることをしっかり心がけができており、夜間の調査においても同様にできていた。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 98%（前回調査 96%）に達していた。家族に対しては 98%（前回調査 99%）、また、職員同士でも「はい」が 97%（前回調査 96%）であった。「いいえ」の人はゼロだった。周知が図られ実践にむすびついている。

シフト制であることや若い世代への教育に時間がかかり、周知徹底が難しくなってきている状況下でこれだけ意識が徹底されているのは、卓越した指導力をも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ていねいに挨拶を行っている。職員も玄関から出入りする人に気を配り、笑顔で挨拶している。
建物が改築または改装され、一部、地域に活用される場所が増えてきたことにより 1 階は地域の人の出入りも増えてきている。職員が訪れる地域の人たちに笑顔であいさつを心がけることで地域とのコミュニケーションが円滑に進んでいく一役を担っている。

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も会釈するなど、素通りするようなことはない。

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は整っており制度改正に速やかに対応している。ただ、社会のニーズや変化、人材確保が厳しい現状への対応・対策について、早い取組みが求められている。

職員間・他職種間の連携は前回の調査と比較して統計的に良くなっているが、職員のアンケートからは連携が取れているとは思えないコメントが多々見受けられることや、事故が増加している内容から、さらに強化していく必要がある。

◆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。今後は新しい世代の働き方に伴う改革も必要となってきている。

◆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・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、地域住民が閲覧できるよう談話コーナーに置かれている。

透明性の高い運営がなされている。

◆事業計画書と事業報告書の作成については、一部見直しを必要とする点があり、改善への取り組みを検討されたい。

◆苦情解決システムは整備されている。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。

◆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。事故の発生については、平成 28 年度と平成 29 年度を比較すると 3 倍以上も増えている。原因究明と分析、課題解決におけるプロセスを明確にすることや事故が起きる現場の状況に合わせた改善方法の仕組みを変えていくことも検討課題となっている。
さらに、事故レベルの基準については見直しが必要である。

◆職員の資質向上のための職員研修は行われている。しかしながら、それに対応できる組織体制が見直されていないところも見受けられ、その結果、中間管理職と一般職員との意識と信頼関係が乖離しはじめている。

◇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根幹にできていることの現れである。
　職員は入居者を大切にした態度や対応ができており、仕事に誇りをもってやっていることが多くの場面で確認することができた。

◆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おり、起きる時間帯はさまざまで、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るのは、利用者本位の支援が職員に認識されている証しであり、入居者の表情や言動から安心した生活ができていることを感じられる。

◇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られている」という人は 91%（前回調査 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 92%（前回調査 93%）だった。しかし、報告を受けていないという人も 5 人いた。さらに、会計に関することなど、「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 92%（前回調査 89%）だった。「いいえ」と回答した人はゼロであった。家族から会計に関して高い評価が得られており、大きな信頼につながっている。

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 83%（前回調査 80%）で、普通であると回答した人は 17%（前回調査 19%）、合わせて肯定的に捉えている人は 100%であった。

アンケート調査のコメントのなかには「リーダーが細かいところまで気付いてくれて、手紙も丁寧に書いて送ってくださる」「すべての職員の対応が良く感謝の気持ちでいっぱいです。母親が食欲も出てきて笑顔も見る事ができている」など強い信頼関係があることが伺えた。一方で、「1 人でポツンとテレビを見ているのが日常」であるなど、もっと係わってほしい意見もあった。

◇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 60%（前回調査 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 78%（前回調査 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 77%（前回調査 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、ほぼ認識し理解されていると言える。法人理念は 100%の人に周知されていた。

知る方法としては、朝礼・昼礼・研修・会議を通して知り得たと回答した職員が多数にのぼった。中には自分で調べるという人もいた。

◆「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 44%（前回調査 26%）、「一部は言える」が 41%（前回調査 51%）だった。「他職種との連携について」は、「とれている」が 38%（前回調査 30%）、一部とれているが 48%（前回調査 52%）で、合わせるとおおむね 86%が連携とれていると答えていた（前回調査と同じ）。ただ、一部の職種においては内部で連携がとれていないなど指摘する人もいて、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 81%（前回調査 77%）、「いいえ」と答えた人は 13%（前回調査 18%）で、前回調査よりも向上しており、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は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 81%（前回調査 77%）だった。無回答が 9%（前回調査７％）であった。前回調査よりも向上している。

◆職員は入居者と一緒に楽しめる時間を作っていきたいと願っており、特に、重度者への対応ができていないことへの心苦しさを感じていることがわかる。もっと入居者を理解し、その人らしい生き方や暮らし方の支援につなげていきたい思いが強いと感じた。

◆職員対入居者の比率は他の施設に比べて確保できていると思われるが、入居者のニーズに対応するための時間が確保できているとは言えない。業務バランスと業務の効率化（会議やこれまでのサービスの内容など）を図ることも視野に入れた検討が求められる。

◇地域の側面から

◆地域との交流は年々発展している。以前から男性の一人暮らしの人への料理教室を開催しているが、現在は、龍生園の中の地域交流室で行われるようになった。それによって、地域の人たちがホームを訪れる機会も増えている。

◆敷地内にある芝生のグランドは、地域の人たちの生活の中に浸透している。

◆近隣の保育園児との交流も継続的・定期的に取り組まれている。

◆喫茶店は地域の人たちにも開放され、職員も利用できるようになっているので、地域との交流の軸になっている。

◆地域の関係団体との連携もできており、施設の一部を貸し出すなど地域活動の拠点として活用されるようになってきている。

◆居酒屋は月 1 回開店しており、家族の方も参加している。入居者、家族、職員、地域住民、地域の団体など、人間関係を広げる場が増えてきている。
地域の良いコミュニティの場になってきている。

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

◆職員は、入居者一人ひとりの生活に対するこだわりや食習慣、性格などを大切にしていること、人に対する温かさとやさしさがある。職員の年齢構成は、50 代以上が 40.6%、40 代が 18.1%、30 代が 21.8%、10～20 代が 19.6%となっている。この年齢構成を見ると、それが入居者の思いや生活への理解をするために非常に役に立っていると思われる。

今後、世代間の交流を通して、理念である「自分の親だと思って・・・」に対する考え方が世代によってどう違うのかなど、全職員が議論できる場が必要になってきている。そのことを通じて入居者の理解をより深めることにつながっていくことを期待したい。

◆会議や委員会、小規模のミーティング、課題解決のためのカンファレンスにおいて、法人の理念や基本方針を念頭に置いて行っている。

◆施設長は、経営者として責務を果たすためにいろいろな側面から統計をとり、明確化を図っている。制度改正などにもすぐに対応する姿勢がある。

さらに、若い世代の育成方法や働き方改革を通じて、早急に新しい世代が天雲会を継承できるよう取組み始めて欲しい。

◆人それぞれの価値観や生活文化が暮らしのなかにおいて認め、尊重することの重要性を職員は理解している。自分の居場所や居心地のよ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が理解されている。

龍生園の職員のほとんどが、大切にすべきことは何かを認識している。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、共有トイレの環境のすばらしさ、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い

ている。
また、ゴミバケツ運搬車のすばらしい工夫、一つひとつのユニットの玄関、カーテン、汚物室がきれいに見えるように工夫するなど、どれを取ってみても職員の工夫が見られる。こうようなハードを支えているのは営繕職員の高い技術力、創意工夫によることが大きい。入居者のニーズに応えようとする思いが家具から伝わってくる。

◆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、冷蔵庫には缶ビールがたくさん入っており、毎晩、晩酌している人、食卓テーブルには醤油やふりかけなど、季節の花や植物、野菜が置かれ、眺めているだけで心が癒される。入居者が職員に「ふりかけちょうだい」と声かけるとごはんの上にふりかけながら「これだけでいいですか？もっとかけた方が美味しいかしら？」と尋ねる会話がとても自然で温かく感じられた。

◆職員は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。長年早朝に、仏壇のある部屋まで車椅子を自操して行き、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いないユニットもあり、ゆっくり一人ひとりが自分のペースで食卓につき、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る。
　入居者は、前回の調査よりも少し重度化してきているが、おしゃべりをする人、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、無為感は感じられなく、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。

◆入居者の身だしなみはきちんと保たれ、清潔感がある。

◆全室個室・ユニット型になり、新しい建物もそのユニットの特徴が出てきた。

和める環境作りにも力をいれることができるようになり、全体に落ち着きが出てきた。

◆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。新しい管理栄養士に変わったが、高いレベルが保たれている。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。
生活の質の中でも食事の内容や雰囲気は入居者に大きな影響を与える。季節感のあるメニューに彩りの美しさ、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、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きた成果として、入居者の嚥下機能に応じたソフト食が用意されており、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ている。
　おやつはほとんど手づくりで生の果物が出されている。オレンジ、スイカ、メロン、バナナ、フルーツの盛り合わせ、ゼリー、パンプキンムース、羊羹、りんごのコンポート、きんとき（煮豆）、オレンジケーキ、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、見ることと食べることで、幸せを感じることができる。最高の評価を与えたい。
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。質が維持されていることに敬意を表したい。

◆ターミナル・ケアは昨年度に看取られた 18 人の支援記録を確認した。馴染みの五木の子守唄を流す、自宅へお連れしたり、甘酒を飲んでもらったり、うなぎを食べてもらう、シャーベットを味わってもらう、車椅子を安楽なものに変更する・・・など。適切な支援が確認できた。

◇職員の側面から

◆評価者による観察調査では、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 66％で、どんな時にやりがいを感じるかに対し、「自分が対応しているうちに落ち着かれたとき」「食事が美味しかったといわれたとき」「ありがとう

と笑顔で言われたとき」「あんたがおってよかったといわれたとき」「一緒に笑うことができたとき」・・・などが書かれていた。

◆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る。調理員がユニットで食事を作るところもあり、とても身近に反応を感じ取ることも大きなモチベーションにつながっている。

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。

◆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で自然に触れることが日常的に安全にできる。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。

◆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、手入れが行き届いている。

◆多くの職員が、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。

◆一階の売店では、地域の農家から新鮮な野菜や米が届けられ安価で手に入る。お金は無人箱に入れるようになっており、100 円均一が多い。入居者にとっては、生活者としての実感が得られているし、職員も便利に活用している。

◇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ことができる。

◆各ユニットで金魚を飼っているところもある。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

◆家族アンケート調査で、職員が丁寧すぎて緊張するというコメントがあった。言葉使いや態度は良いという人が統計的に高いが、中には気になる言動についての指摘もあった。

◆部屋はいつも清潔ですかの質問に対して、「はい」が 85%（前年度 69%）、「いいえ」はゼロ（前年度もゼロ）だった。「まあまあ」と回答した人は 14%（前年度 28%）であった。

◇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、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

◆全室個室化に向けて建設中に、これまでの入り口を変えて龍生園専用の門ができた。小さい森の中を通り抜けるような美しい自然に囲まれた雰囲気がある。

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が、2010 年に発足して 8 年経過した。その発展ぶりはめざましいものがある。

　地域の人にも周知されるようになった。現在は商店街のイベント、男の料理教室（奥さんも招かれて一緒に食事できることがユニーク）、保育園児との交流、地域の関連団体が相談窓口として拠点を龍生園に置く、さらに、１階にある喫茶店や売店も利用できる、再開した居酒屋は家族も参加するなど、広がりを見せている。

◆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、各地の夏祭りやグランドゴルフ、人吉駅伝大会への参加、パン屋さんの車販売、人吉駅伝大会、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などのボランティア活動が継続して行われている。そのような地道な活動により、地域が龍生園の存在を意識するようになりその結果、地域の人たちと日常的に入居者が関われる機会が増えてきている。

◆地域からのボランティアが、ユニットの中で入居者の日常生活を支える活動も増えるようになることを職員は期待している。

◇入居者の側面から

◆入居者が施設で暮らすことによって、地域の人たちとの関わりや触れ合いがなくならないよう、イベントや活動の拠点としての場所の提供を積極的にすることによって、地域の身近な存在として受け入れられるようになった。
そのことによって、入居者が地域の中で生きていることが実感できる関わり方が自然にできるようになってきている。龍生園は時間をかけてそれを築いてきた。

◇職員の側面から

◆天雲会の職員が地域を支え、地域に支えられる関係を地道に作り上げてきている。
職員の社会福祉法人としての地域に果たす役割を一人ひとりが積極的に施設や地域のイベントなどを通して参加することによって、広がってきている。

◇地域の側面から

◆敷地全体は病院の印象が根強く残こされていた面が多くあったが、現在では、それが払拭されつつあり、社会福祉法人天雲会として地域にも認知されるようになった。
　それは、地域の活動拠点が増えていることからも分かる。廊下が地域の町のようになってきている。職員の努力を高く評価する。