

## 第三者評価結果報告書（総括）

報告日 平成 19 年 8 月 23 日

評価機関名	社会福祉法人横浜市社会福祉協議会 横浜生活あんしんセンター		
評価実施年月	2007 年 2 月～2007 年 8 月	公表年月	2007 年 9 月
対象サービス	介護老人福祉施設	対象事業所	特別養護老人ホーム弥生苑

## 【施設の特徴】

- 社会福祉法人藤嶺会が運営する特別養護老人ホーム「弥生苑」は、相鉄線三ツ境駅からバス 10 分（約 2.8 km）ほどのところにあり、周辺には、ほかに 5ヶ所の特別養護老人ホームがあります。自動車道を隔てて西にゴルフ場の大きな緑地を望む小高い場所で、周りは樹木に囲まれています。
- 教育者だった先代理事長が退職後、平成 9 年 5 月に弥生苑を開設しました。法人理念は“やさしさ、思いやり、ふれあいを大切に高齢者の豊かな生活を築いていくこと”です。平成 18 年に先代理事長を継いだ現在の理事長は、民間企業で営業経験もあり、“お客様の都合優先”、“笑顔とコミュニケーション”を同年代の管理者や若い職員とともに実践しています。施設では、利用者という言葉を極力使わず、「お客様」という言葉を各種の文書などに使用しています。また、施設の透明性も重視し、「法令順守」を規則に定めて取り組んでいます。
- 3階建ての 2・3階に個室 6室、2人部屋 14室、4人部屋 14室の居室があり、74名が生活しています。居室はすべて外に面して採光もよく、天気のいい日は窓を開けて新鮮な空気を取り込むことができます。2階食堂は 3階まで吹き抜けて明るく、中庭の草花を眺めながら食事ができます。
- 施設の中では、施設長でもある理事長が掲げる“いつでも笑顔”が職員に理解され、廊下ですれ違うときでも明るい笑顔とさわやかな挨拶が返ってきます。“ここでの生活が合っている”と答える利用者が多く、家族も“いつもやさしい”、“親切にしてくれる”と満足度の高い評価をしています。
- ほかに、介護支援センター「あけぼの会」事業として、短期入所（ショートステイ）、通所介護（デイサービス）、居宅介護支援（ケアマネジメント）の事業を行っています。また、現在小規模多機能型居宅介護施設等の新規事業への展開に取り組んでいます。開所 10 年にあたり、「10 年委員会」を立ち上げ、今までの実績と経験をベースに、介護の面で一層のレベルアップを目指し、組織全体で取り組んでいます。

## 【特に優れていると思われる点】

## ①医療依存度の高い利用者の受け入れやターミナルケアへの積極的な取り組み

- 職員は、施設の社会的責任や使命を自覚し、医療依存度の高い利用者の受け入れやターミナルケアに積極的に取り組んでいます。施設の医務室に非常勤の医師（内科・精神科）が月に 6～7 回勤務（曜日指定）しており、看護職員とともに医療と介護が連携のとれたサービスを提供しています。
- 現在医療依存度の高い利用者として、胃瘻、ストーマ（人工肛門）、カテーテル、吸引器使用、インシュリン管理、経管栄養などの方を受け入れています。

- ターミナルケアについては、20ページにおよぶ「ターミナルケア基準書」（理念、目的、定義から始まり、ターミナルの条件、体制、家族との連携と支援、死期が予測されたとき、お見送りなど）があり、“弥生苑で暮らす利用者の望み、願いができるかぎりかなえられるよう最大限の努力をします”という理念に基づいて、ターミナル期が穏やかでやすらぎのある日々として過ごせるよう援助しています。家族への精神的支援がサービスに入っていることも特徴のひとつです。
- ターミナル期におけるケア記録には、“心をこめて“のサブタイトルをつけ、ケアプラン、医師の診察、体の清潔、整容、コミュニケーションの状態、本人の言葉、家族との会話等について、記入されています。医師の判断は看護記録に記録してあり、方針を医師、家族、職員で確認しています。

## **②業務改善に向けた施設長とスタッフの一体的取り組み**

- 法人の理事長兼施設長は、役職者会議で理念や業務方針を明確に述べ、実現に向けてリーダーシップを発揮しています。また、過度に権限が集中することの弊害を自覚し、施設長の権限を統括事業課長に大幅に移譲しています。統括事業課長は、介護現場で提供されているサービスを確認するために施設を巡回し、現場で「おかしい」と気づいたことについては、職場で検討し改善するようにしています。例えば、現場職員と紙オムツ業者で検討を行い、オムツの改善が行われた実例があります。このような取り組みにより、組織構成が階層的でなくフラットになり、フロアユニット中心に現場に近いところで意思決定が行われるとともに、伝達や情報の発信・吸い上げが迅速にできるしくみができています。
- 現在9つの委員会（事故防止、防災、ボランティア、給食、排泄、入浴、褥創、感染症、拘束）があり、自主的に運営され、現場の情報を重視した様々な決定を行っています。リハビリを兼ねた手作りおやつの実施、拘束ゼロ、褥創なしの実績が成果として見られます。
- 苦情受付と解決を担当する責任者を別に設け、早期に解決できる仕組みを作っています。苦情受付と解決の記録は、一つのファイルに併せて綴じ込み、経過が分かるようにしてあります。
- 居室は個室が少ないものの、個別ケアの実現を目指して、一つのフロアの利用者を7～8人ずつ3グループにわけ、担当職員も固定化し利用者と顔なじみの関係を作り、きめ細かく対応できるようにしています。

### **【特に工夫や改善などを期待したい点】**

#### **①マニュアル・資料類を使いやすくして、現場での活用を容易に**

- 「サービス提供基準書」や「ターミナルケア基準書」があります。手順だけでなく、理由、期待効果や、食器配膳位置の知識、清拭で便通改善の知恵などもあり、家族も読んで安心できる知恵やヒントが数多く記載されています。また、「感染症対応マニュアル」など個別マニュアルもありますが、見出しがないものや内容の重複するものがあり、忙しい職員が日常的に読んで確認するのは難しいようです。
- マニュアル類は「手法（介護の仕方）を知るための部分」と「現場知識と知恵」、「工夫とヒント」などに分け、重要度や緊急処置のものを優先した順序に編集したらいかがでしょうか。また、タイトルを記入した「山つきカラーインデックス」などを活用すれば、さらに検索しやすくなると思います。

○マニュアルや資料を使いやすいかたちにすることによって、いつでも誰でも同じレベルのサービスが期待できます。また、マニュアルには書き込みやメモ類の添付などで現場情報をその都度盛り込んでおけば、それに基づき見直しをすることによって現状への適否、要不要の判断から、業務の効率化にもつながるように考えます。

## **②じぶんたちの望む姿を見えるかたちに表現した事業計画を**

○「事業計画」や「事業報告書」の内容の表現に、“図る、目指す、努める”、“推進する、行う、展開する”など向う方向のみの表現が多いように思われます。また、“〇〇の実施、制定、準備、活性化”など体言止め表現も出てきます。事業報告書でも、その事業年度の計画がどこまで達成できたかを測定した内容が少ないように思います。

○計画であれば、一年経過したときに、どこまでできたか達成度を測定できる指標や目標値が必要ではないでしょうか。また、事業報告書では、その事業年度の計画がどこまで達成できたか各計画項目別に報告が欲しいところです。

○例えば、自分たちが望む1年先の姿を“事業計画の中で見えるかたち”に表現することで、職員も具体的に理解がしやすくなると考えます。さらに、現在実施されている「人事考課制度」の“個人目標の設定”も、より事業計画に沿った具体性が向上し全体の効率向上に結びつくように思います。職員も自分たちの目標が計画に沿っていて、成果に結びつくとわかれば、一層のモチベーション向上になると考えます。

## **③さらなるサービスの充実を**

○職員は、利用者一人ひとりのできる事を尊重し、「相手のペースにあわせて」という考え方を第一に心がけています。食事時間は、相手のペースに合わせ2時間を目安にしており、通院外出などで遅くなった場合は、外食を勧めたりして柔軟に対応しています。一人の介護職が、同時に複数の利用者の食事介助はせず、すべて一対一で対応しています。ベッドで食事を摂る人(1名)以外は、全員離床し、着替えて食堂で食事を摂っており、寝たきり防止や離床のための取り組みがなされています。また、利用者と手作りのおやつを作る機会を設けているほか、個人の持ち込みでの晩酌も自由です。また、月2回は施設としての「晩酌の日」があり、アルコール類やジュースを出すなど、楽しみの選択肢を増やす工夫がなされています。入浴に関しては、入浴の案内から、終わって居室へ送るところまで、一人の職員がマンツーマンで個別に対応するやりかたをとっており、利用者本位のサービスが行われています。そして、褥創気味の利用者の居室入り口に“次の体位交換時間と体位”を示す小看板を吊るして、実施漏れを防ぐなどの工夫がおこなわれています。

○一方評価基準では、食事時のテーブルや椅子等が利用者の身体にあっているかの定期的な見直しや、福祉用具の利用開始後のモニタリングが求められていますが、食事テーブルの高さや車いすに関する定期的な見直しを行うまでには至っていないのが惜しまれます。また、浴室がデイサービスと共用のため、週2回以上はむずかしいとされてる「入浴」や、3時間毎の「定時排泄介助」などを、施設全体の課題として取り組むことで、さらなるサービスの質の充実を目指していかれてはどうか。また、苦情解決体制として、第三者委員の氏名がロビーに明示されていますが、電話番号などは記載されていないようですので、利用者や家族が苦情を直接相談出来るような取り組みを期待します。

評価領域ごとの特記事項

<p>1</p>	<p>人権への配慮</p>	<p>○法人の基本理念に“やさしさ、おもいやり、ふれあいを大切に高齢者の豊かな生活を築いていくことを目標とします”と掲げ、運営方針等でも、利用者本人の尊重を明記している。理念は玄関ホール、会議室、各階フロアにも掲示してある。また、名札の裏にも理念が記され、朝礼時に復唱している。</p> <p>○「職員倫理綱領」には、個人の尊重を明示し、「個人情報保護に関する基本方針」および「個人情報管理規程」に方法・手段を決めている。守秘義務については、常勤、非常勤職員共に「誓約書」、ボランティアは「守秘義務に関する同意書」、さらに実習生は「入所者のプライバシー保守に関する誓約書」に署名捺印の上保管してある。</p> <p>○身体拘束について、「契約書」および「重要事項説明書」に“止むを得ない場合以外は身体拘束、行動制限を行わない”と明記して本人、家族に説明し、同意署名捺印をもらっている。さらに、心理・精神面も含めた「心身拘束防止要綱」で、具体的な行為を定義するとともに、居室でもベッド位置の変更、マットを床に下ろすなど4点柵にならないように工夫している。</p> <p>○「身体拘束および行動抑制防止委員会」は役職者会議の中で開催し、現場から提起があった場合は、その都度会議を開いている。議事録は「身体拘束」と「行動抑制」に分けてある。鼻腔経管のチューブ引き抜き行動には、拘束せず抱き枕を使って改善した成功例もある。</p> <p>○虐待防止の職員研修として「人権擁護について」、「高齢者虐待防止法について」を実施しているほか、外部の事例記事をコピーして掲示もしている。また、日本高齢者虐待防止学会横浜大会へ職員を参加させている。</p>
<p>2</p>	<p>利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援</p>	<p>○行事委員会で作る「行事献立食」をクリスマスや毎月の誕生会に出している。祝膳には紅白の箸袋で華やかな演出もしている。毎日のメニューも日本語表現の献立（刻み昆布の煮物など）が多くてわかりやすく、「誕生日&amp;食事一覧表」には利用者別の食形態も記録してある。</p> <p>○個人の持ち込みでの晩酌も自由で、月2回は「晩酌の日」があり、アルコール類やジュースがでる。（有料）</p> <p>○利用者も一緒に作る「手作りおやつ」では、身体的効果（手指のリハビリ）、精神的効果（自分の手で作り食べる喜び）をあげている。</p> <p>○入浴は、一人の職員がマンツーマンで個別に対応している。</p> <p>○排泄に関しては、「排泄チェック表」に、介助する時間を色別表</p>

		<p>示して介助忘れを防いでいる。また、職員が話し合い、トイレ便器に踏み台を用意して排泄を楽にした工夫や、尿道カテーテルを通院処置から、施設内嘱託医の処置に変えた事例など自立に近づける努力をしている。同性介助は現在、女性2名が利用している。</p> <p>○利用者は身体状況に応じて、タオルたたみや食事あとのかたづけに参加したり、クラブ活動で書道、美術、生花などを行っている。また、利用者も参加する「中庭改善委員」を組織し、花作りを行ったことがある。</p> <p>○近くの若葉台団地敬老会や地域作品展へ出かけたり、家族も一緒に外食をしたりしている。また、自分でタクシーを呼んで外出する人もいる。</p> <p>○2つの美容院の訪問美容があり、利用者は自分の好みの美容院を選んで、洗髪、染髪、パーマなどを行っている（有料）。男性には、定期的に理容ボランティアが来る（有料）。誕生日には、職員によるお化粧品サービスもある。</p>
3	サービスマネジメントシステムの確立	<p>○個別援助計画には長期目標、短期目標、期間、行動計画、頻度、評価の項目が記述してある。計画の見直しについては、5つの要件（①要介護状態の区分変更があった場合②事故が起きたあと、状態が変化した場合③病院退院時、医師の意見書に基づいた見直しを行う④入居後1ヶ月、3ヶ月経過時および状態変化が激しい場合は6ヶ月毎に行う⑤必要と認めたとき随時行う）が決められている。</p> <p>○外科医師のほか、ボランティア活動の歯科衛生士や音楽療法士からも助言を受け、ケアプランに反映させている。</p> <p>○感染症マニュアルは、流行する病原菌などが変化するので常に見直し、各種の会議等を通じて早期に伝達している。</p> <p>○「事故対応マニュアル」がある。そのほかに事故防止のための基本的事項として、①常に危機意識をもち、業務に当たる②利用者最優先の介護の徹底③利用者の生活・尊厳を支援する意識④円滑なコミュニケーションとインフォームド・コンセントに考慮⑤記録は正確かつ丁寧に記載し、チェックを行うことと明記してあるとともに、「事故」と「ヒヤリハット」（ヒヤリとしたこと、ハットとしたこと）の区分を明確にして、事故に対する意識の高揚を図っている。</p> <p>○「事故防止委員会要綱」が設けられており、事故防止委員会は月1回定例的に開かれている。その中で事故防止に役立つ情報の収集、対策の検討及び推進等が議論されている。</p> <p>○「苦情対応マニュアル」があり、苦情受付と苦情解決の責任者</p>

		<p>を分けている。苦情受付と解決の記録は書式を分けて記録し、一つのファイルに綴じ込まれ、処理した経過が分かるようになっている。</p> <p>○医療依存度の高い利用者の受け入れは施設方針のひとつであり、医師が医務室に月に6～7日勤務する体制をとっている。現在は、胃瘻、ストーマ（人工肛門）、吸引器使用、鼻腔栄養等の利用者を受け入れている。また、「サービス提供基準書」には経管栄養、胃瘻等について手順を具体的に定めている。</p> <p>○終末期の利用者に対しては、「ターミナルケア基準書」があり、理念、目的などを明確に定めている。この基準書は介護、医務、推進室に配布してある。方針については、医師、家族、職員で話し合っ確認し、家族への精神的ケアも併せて対応している。また、横浜甞生病院の医師を講師に迎えて、職員に「ターミナルケアの講演」を行ったり、県保険医協会の研修「終末期医療と終末期介護」に職員3名が参加している。</p>
4	地域との交流・連携	<p>○近隣の特別養護老人ホームとの交流勉強会・研修会や施設長の集まりを持ち、情報交換を続けている。</p> <p>○地域の行事（野球、老人レクリエーション等）にグラウンドを貸し出す他、地域の行事の際に、テント等を貸し出している。</p> <p>○利用者は、若葉台団地の商店街や三ツ境駅付近の商店、レストランに出かけることがある。また、近隣の学校行事への参加や、実習や小・中学生の福祉体験を受け入れている。</p> <p>○年4回発行している広報誌「ハーモニー」は町内会長等に配布するほか、関係機関にも送付している。広報誌には施設サービス内容、行事、ボランティア紹介、利用者のクラブ活動等が掲載されている。</p> <p>○「ボランティアの対応マニュアル」があり、受け入れ窓口として、「ボランティア活動支援室」があり、担当責任者、ボランティアコーディネーターが明確にされている。</p> <p>○歯科衛生士のボランティアによる口腔状況の確認、職員への助言及び指導、音楽療法のボランティアによる音楽療法の実施・職員への助言及び指導を取り入れている。</p>
5	運営上の透明性の確保と継続性	<p>○「職員倫理綱領」があり、その前文に“倫理観”を、第1条には、“法令順守と信用の保持”を掲げている。職員には職員会議、役職者会議を通じて、年度予算、稼働率、新たな事業の進捗状況、理事会内容等を知らせている。</p> <p>○重要な意思決定・変更（年度計画・サービス内容の変更等）は、「役職者会議」で決めて、職員には職員全体会議で説明している。利用者や家族等には、掲示板や広報誌で知らせている。</p>

		<p>○施設長は、昨年より理事長を兼務となり、統括事業課長に大幅に権限委譲している。利用者等と直接意見を聞く機会は少なくなったものの、利用者のなかには“理事長は若いし、言いやすい”と近親感を表明している人もいる。</p> <p>○事業運営に影響のある情報については、行政や区内の施設長会議、福祉保健医療関係の情報ネットワーク（WAMNET）、契約損保会社等から収集し、必要に応じて管理者、主任にも情報を流し、意見を聞いている。特に重要な情報は、理事会や役職者会議で影響や対処方法について検討、調査や分析をしている。</p> <p>○管理者、主任には権限委譲を行いながら、次の上級職に向けての意識付けを図るほか、仕事や研修等を通じて経験を与えるなどして、時間をかけて後継者育成をしている。</p>
6	職員の資質向上の促進	<p>○実習受入れに関しての部署（生活介護室・福祉推進室）と指導者（3名）ならびに担当者（1名）が決まっており、事前に職員や利用者に趣旨説明が行われている。</p> <p>○実習目的ごとに効果的な実習を行うために、実習の依頼元と相談し、実習指導者等が実習プログラムを実習生に配布している。</p> <p>○事業計画には、“人材（財）育成”を目標に、“階層別の役割要件の明確化”、“職員一人ひとりの目標設定と取り組みの指導・支援”を挙げ取り組んでいる。研修計画の中に、スーパーバイザーのできる主任クラスを育成するプログラムがあるほか、「課業一覧表」により役割と権限が、職能表に職務要件が決められている。個人目標を記載した「ステップアップシート」に基づいて個人一人ひとりの職員に対して主任が助言や指導を行っている。</p> <p>○研修は、職員中心でストレスマネジメントに注力し、横浜市社会福祉協議会研修「援助職のもえつき予防とストレスケア」に3名参加、内部研修では非常勤、派遣職員も含めた全職員に「福祉施設のリスクマネジメント」を実施している。研修は誰でも参加でき、基本的には出張扱いで交通費も同様に支給される。</p> <p>○契約している損保会社のリスクマネジメント担当者から、全国の危険な介護例の説明を受けて参考にしていく。</p> <p>○介護業務は、連携のとりやすい小グループ制として、各グループリーダーを中心として実施している。</p> <p>○サービス改善のために、職員の9割以上が参会して、施設の良い点と課題を「KJ法」を用いて“見えるかたち”にしている。</p> <p>○毎期末に人事考課のフィードバック面接の時に、職員の満足度・要望を聞く仕組みがある。理事長も賞与面接の際に職員と話し合っている。</p>

