

社会福祉法人 生活クラブ
風の村特養ホーム八街

認証施設評価における
現状報告書

2018年2月1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 合計 3 人

□事前審査会

2017 年 11 月 28 日 (火) 10 : 00 ~ 16 : 00

場所 : U ビジョン研究所 事務所内

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、献立表、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

2017 年 12 月 10 日 (日)、11 日 (月)、12 日 (火) 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「管理部次長 1 人、看護部長 1 人、主任 3 人、ケアマネジャー 1 人、ユニットリーダー 1 人。生活相談員 1 人、栄養士 1 人、新人職員 1 人、外国人 (EPA) 職員 1 人、経営者ヒヤリング 1 人 (評価者 3 人で)」、書類調査
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行きながら観察を行った。

□アンケート調査の実施

家族アンケート調査 : 対象者数 78 人のうち回収数 50 人 回収率 64%

職員アンケート調査 : 対象者数 76 人のうち回収数 67 人 回収率 88%

□最終審査会

2018 年 1 月 11 日 (木) 10 : 00 ~ 17 : 00

場所 U ビジョン研究所 事務所内

評価者 3 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・マナーの教育は多くの職員に継承されているが、職員の入退職が近年増えていることや利用者の重度化に伴う人材確保が社会的課題となっていることを受け、募集をかけても応募が少ない現状の中で、法人の社会的役割と社会人としての理解・認識・行動における指導努力は行われている。評価調査期間中も職員があいさつと笑顔で対応しており、多くの職員は、気持ち良い好感の持てる対応であることが認められた。一部、事務所内の対応は玄関の出入りする人の確認がしにくいこともあり、温かいおもてなしについてさらなる検討を要する。
- ◆ 施設の理念は玄関の事務所窓口の上部に毛筆で書かれた木製のプレートが掲示されている。利用者はじめ、家族や訪れる人たち、職員に理念が伝わりやすくなった。
- ◆ 家族アンケート調査から職員の言葉づかいが良いと思うかの質問に対しては、72%（前回 79%）、態度が良いと思うかの質問では 72%（前回 84%）、笑顔で接しているかに対しては 90%（前回 93%）、あいさつをしているかの質問では 92%（前回 91%）が「はい」と回答した。言葉づかいが良いと思うか、態度が良いと思うか、笑顔で接しているかの質問に関しては、前回調査よりも低い評価となったが、「いいえ」と回答した人はゼロであった。昨年からの職員の入退職が激しくなっている現状と、指導対象となっている職員の把握はきちんとできており指導を継続している点において評価できる。また教育の長期化は社会的な課題でもあるため、調整しながら継続し努力していることに対して期待できる。

◇入居者の側面から

- ◆ 利用者は各々自分のペースで生活しており、起床や就寝の時間もさまざまであるが、職員は一人ひとりにていねいに接していた。
- ◆ 認知症の方や重度な方でコミュニケーションがとりにくい入居者へも表情や雰囲気を読み取りながら、やさしく接していることが確認できた。

- ◆ 評価者が利用者と一緒に食事をした際、職員の入居者に向かい合う姿勢もていねいであった。

◇家族の側面から

- ◆ 家族アンケート調査は、全体的に前回よりも少し低い評価ではあったが、「普通」が増えており、「いいえ」はゼロであった。中には、「職員による」などの指摘もあるが、その内容は職員が忙しくバタバタしていることが多いということであった。職員の入退職が続き、新しい職員の採用が難しい現状から鑑みると高い評価は維持できている。

◇職員の側面から

- ◆ 職員アンケート調査から、入居者にあいさつや笑顔を心がけている人は93%（前回93%）、家族に対しては、97%（前回96%）、職員同士も99%（前回96%）で、「いいえ」と否定する回答は入居者に対して1人だけで、その他の項目はゼロであった。マナーを意識していることは高く評価できる。ただ、一部家族から「バタバタして忙しそうで、お疲れの様子が見られる」とのコメントもあった。職員の入退職が近年増えてきている現状から教育指導に時間が非常にかかっており、そんな中で高いレベルであることが認められる。
- ◆ 評価調査3日間実施した中では、廊下で会う職員、それぞれのユニットでの職員は、笑顔で気持ちの良いあいさつを自然にしていた。
- ◆ 職員のヒヤリングでは、どの職員も入居者、家族、職員同士にも笑顔と挨拶でおもてなしを心がけており、これが基本であることが意識されていた。EPAの外国人職員の笑顔はとてもよく、指導するまでもなく自然に笑顔が溢れている。

◇地域の側面から

- ◆ 事務所内はハードに起因することでもあるが、玄関から人が入ってきたり、出たりする把握はできにくく、前回よりも笑顔であいさつという温かいおもてなしの雰囲気は薄れていた。（他事業所と事務所を共有）玄関は靴の履き替え場という印象が強くなった。
- ◆ 玄関前はアットホームな雰囲気に大きく変わった。季節感のある観葉植物や飾り物の犬もユニークで小屋も作られ心が和む。これまで課題であったことが実現できた。

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

- ◆ 施設サービス計画（ケアプラン）は、一人ひとりの生き方や暮らし方を尊重し、どのようなサービスを提供し支援するかを具体化したものである。要望を言える人からは丁寧に聞きとりや言動から、言葉では伝えにくい人からは表情、気づき、家族からの意見など多様な視点を反映し、個別性を大切に作成していた。
- ◆ 利用者の重度化に伴い、1人1人に必要な職員数はこれまで以上に求められている。3年前の調査では介護職員・看護職員で運営基準の3:1を大きく上回り、1.6:1と非常に手厚い配置をしていたが、社会的現象とも言える人材確保が非常に困難になってきており、募集をかけても応募がない状況で、現在は2:1となっている。ただし、夜勤者数の確保はできている。
- ◆ 看護師のオンコール体制は整っていた。
- ◆ 昼夜に渡り3日間の観察調査においても、拘束の有無はゼロであった。社会福祉法人生活クラブは「人権を守る」ことを方針としており、それが実践できていた。人手不足を理由とせず、人権を守る姿勢は高く評価できる。
- ◆ コンプライアンスにおいては、現時点で確認したところでは守られていたが、年間議事録やケース記録などを見ると、時には緩くなってしまい一定状態が維持できていないなど、不安定さが見られる。今後は、担当者を明確にし、管理体制を強化する事が求められる。
- ◆ 主任の異動や退職などで組織基盤が弱くなりつつある上に、主任の社会的役割や責務の意識が統一されているとは言えず、職員への影響が多大なゆえに体制の強化が急務である。
- ◆ 虐待防止に関しては、言葉使い、態度、身だしなみにおいて法人本部や施設内での研修を定期的に行い実践できるように指導ができています。
- ◆ 安全対策委員会においては、基準どおりに実践できているが、事故数が増えてきており、さらに、これまで取り組んできたヒヤリハットの件数が少なくなっている。安全対策の体制が弱くなってきていることが議事録、報告

書などで確認できる。

入居者の重度化に伴い、安全に暮らすことができるのはサービスの質の重要な保証であるため、体制の再構築が求められる。

- ◆ 10月にインフルエンザが発生し、11月中旬には終息した。ショートステイやデイサービスの営業を中止するなど、大変な状況であった。施設という場所では完全に防止できないこともあるが、これからさらに感染症予防を強化していく必要がある。
- ◆ 夜間の職員数は、本町4人、新町3人、合計7人の配置が重要事項説明書通りに配置されていた。職員は誠実に細かい配慮をしながら夜間業務を行っており、夜間、目を覚ました人や起き上がってきた人に対しては丁寧に寄り添って対応し、また、夜間の排泄介助においてもドアをきちんと閉めて行っており、プライバシーが守られていた。
- ◆ ターミナルケアにおいても体制が整っており、ホームで最期を迎える人が多く風の村特養ホーム八街らしいターミナルケアの実績もある。
2016年度は、施設内で看取った方は11人、病院では10人、合計21人に達しており、年々増えている。
- ◆ 家族のアンケート調査において、「職員とよい信頼関係は保たれていますか」の質問に対して、「はい」と回答した人が76%（前回83.7%）で「普通」と回答した人が増えていた。一人だけ、「いいえ」と回答していた。この回答者に対しては、躊躇せずに、話し合うことができたなら、信頼回復につながるものと思われる。

◇入居者の側面から

- ◆ 認知症の人や精神疾患をもつ入居者、判断力がある入居者に対しても、個々の個別性に合わせて丁寧に対応ができています。プライバシーに配慮をし、言葉使いや態度が自然でさりげない形で支援している場面が多々あった。
- ◆ 入退居が年間約3割あり、アセスメントからケアプランの作成において、身体状態の変化も激しくなっているため、情報の共有や気付いたことの連絡、報告などに行き届かなくなっている場面も見受けられる。安全に暮らすために重要な支援であるため、再構築が急務である。

◇家族の側面から

- ◆ 家族からの苦情解決体制は整っている。オンブズマン、第三者委員が設置され、定期的・継続的に訪問し、ケアの内容をチェックする仕組みが整ってい

る。さらに、公益財団法人Uビジョン研究所が高齢者虐待防止に関する相談先になっており、第三者が利用者の立場に立って事実確認や原因究明、対応方法に対して、相談者を保護しつつ解決に向けアドバイスできる体制を整えている。

- ◆ 家族の苦情や不満も増えていることは、時代の要請ともいえる。それらに丁寧説明し、家族が納得できるまで誠実に向かいあう姿勢がある。

◇職員の側面から

- ◆ 職員が安心して働ける職場環境を整えるための組織的な努力は常に行われている。しかし、これに対しては100%満足という結果はどの職場においても得られることなく、いかに改善を重ねているかが重要となる。職員教育の機会はある、スキルアップのための外部研修の機会もある。施設内研修は今後、入退職者が多いためテーマを特化して周知徹底できるまで指導体制を強化する必要がある。
- ◆ 職員のアンケート調査では、「仕事にやりがいを感じるか」の質問に、「はい」と答えた人が52%（前回51.1%）、「一部」と答えた人が33%（前回40%）、「やりがいを感じない」と答えた人は10%だった。やりがいを感じるという数値は前回よりもわずかだが増えているのは、ほのかな希望である。若い世代のライフスタイルを大切に、労働形態の多様性や子育て支援、シングルマザーの子育て支援など働きやすい環境を整えていくことが、人材確保・定着の上でも重要となる。

◇地域の側面から

- ◆ 介護に限界を感じたときや、一人暮らしの高齢者が人生最期をどこで暮らすのか将来に不安を感じていることに対して、生活クラブ風の村は地域に対して、提供できるサービスについてホームページで情報提供を行っている
- ◆ 独自のパンフレットの作成などPRを行い、広く市民に情報を発信すると共に情報開示、公開を積極的にすることで、重度化して外から施設内のケアが見えにくくなってきた現状で「見える化」を強化し、市民の選択に寄与するとともに家族への説明にさらなる努力が求められる。

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

- ◆ 入居者のほとんどが認知症をもち、身体状態が重度化してきているなかで、意向を言葉で伝えることができる人は少ない。高齢者の疾病や特徴を理解し、その辛さや孤独感、悲しみを理解してそれに寄り添える職員の育成を目指している。しかし、人材不足も加わって、実践的にはいろいろな場面での対応において厳しい現状がある。そんな中でも職員は誠実に利用者一人ひとりと向かい合おうとする姿勢を強く持ち続けている。
- ◆ 入居者や家族の細かい要望に対しては、マンパワーが追いつかない問題もあり、すべてに対応することはできないが、職員は入居者の生活リズムに合った対応ができています。
- ◆ ご家族からはアクティビティをもっと増やしてほしいという強い要望がある。ただし、全介助の利用者が増えているにもかかわらず、職員数が減少している現状があり、日常生活が快適に清潔に過ごせることを優先に支援すべきであり、人間らしく生きるための基本条件を満たしていると言える。アクティビティも重要であるが、今後はご家族やボランティアの協力を得ながら生活の幅が広げられるように検討することも考えられる。
- ◆ 施設サービス計画（ケアプラン）は、一人ひとりの生き方や暮らし方に即して、どのようなサービスを提供があれば、それが支援されているかを知るものである。風の村特養ホーム八街では、一人ひとりのケアプランが生活支援に必要な側面から立てられており、その人らしい暮らし方や生き方が分かりやすい内容となっている。ケアマネジャーの職員との連携や情報収集、確認などの行動力が反映された内容となってケアプランどおりに提供されたサービスの内容は実践記録で確認できる。ケアプランの一連のプロセスと実践は書類の中からも確認できた。また、ケアプランの更新については家族の同意が得られている。
- ◆ 入居者が常にその人らしくいられることを重要視した支援を行っており、例

えば、食事中に多くの施設で見られるビニールエプロンは全く見られない支援ができています。

- ◆ 食事についてはさまざまな取り組みを行い、入居者の楽しみに寄与している。月1回の「ひだまりキッチン」の取り組みは5年が経過し、家族からの評価も非常に高い。また、ぬか漬けを食べやすいように薄切りにして食事中に配って回ることや、行事食としてフロアごとに「すしキャラバン」を行い、カロリー制限のある人や便秘の方には「こんにやくご飯」が用意されている。食を通して生活を豊かなものしていこうとする姿勢が伺える。
- ◆ 重度化した利用者への食のサービスは、生活を豊かなものにする重要な役割があることを栄養士は認識しており、新たな取り組みにチャレンジしようと努力しているところである。

◇利用者の側面から

- ◆ 入居者一人ひとりの居心地のよい生活環境が保たれるような心配りができている。入居者が希望するすべてに応えることは、マンパワー上困難であるが、組織的に職種間でケアに関わり、とことん付き合っていく真摯な姿勢が職員にあり、5年以上に渡るケアの成果を、今回当事者本人から感じ取ることができた。

認知症の症状が強く現れ、施設ではケアを続けることは困難と判断されるような、誰でもが納得でき了解されるケースに対しても、「病院に送らない」「あきらめない」という姿勢を職員が持ち続けてきた。例えば、対応が大変困難として挙げられるケースでは、数年かけて忍耐強く職員が向い合い、ありのままを受け入れていく姿勢を保ちながら対応した。以前は険しく、疑い深い表情で立っていた入居者であったが、今回の訪問調査では顔つきが穏やかになり、他の入居者に対して笑顔で冗談をいいながらコミュニケーションがとれてきていた。職員に対して全幅の信頼をもっていることがその人の表情や行動から伺え、優れたケアの成果がその人の全身に現れていることに感銘を受けた。認知症になっても支える人によって、人間らしい生き方ができるということを証明している。職員に敬意を表したい。

- ◆ 評価期間中、病院で亡くなられた方が、ご家族の希望で施設に戻って「お別れ会」を行った。とても家族的で温かく、入居者がお花を手向け、その後職員が続いた。あいさつでは担当の職員がその人のエピソードを交えたメッセージを読み、ご家族の目には涙が溢れていた。
- ◆ 入居者の身だしなみは整っていて、服装はきちんと体に合わせしわやシミもなく、髪は櫛が通っていた。

- ◆ 日中も夜間も拘束されている人はおらず、車いすからずり落ちないように、職員はこまめに姿勢を直していた。
- ◆ 共用トイレも個室のトイレも臭いはなかった。共用トイレはきれいにレイアウトされ癒しの空間になっていて、入居者が気持ちよく過せる工夫があった。
- ◆ 無機質な医療用器具に布カバーがされるなど、温かい配慮があった。

◇家族の側面から

- ◆ 多くの家族が職員を信頼していることが、アンケート調査からわかる。「会計報告などに疑問があった場合、率直に尋ねることはできる」の質問に対して、96%（前回100%）の人が「はい」と答えている。若干、遠慮しているご家族も出てきたようで、今後広報誌などを通して、知る権利をさらに理解できるように工夫する余地がある。
- ◆ 家族が訪ねてきたときに、一言でも情報提供をする努力を続けており、ニーズ把握にもつながっている。お互いが協力して入居者を支えるためには、情報の共有と日ごろのコミュニケーションが必要となる。そのための支援が家族アンケート調査結果に反映されており、多くの家族は感謝しているという気持ちを現している。
- ◆ 体調が悪くなったときや看取りのときなど、家族が入居者のベッドの隣に簡易ベッドを置いて泊まることもできる。看取りのために他の部屋に移動させられることもなく、家庭での生活の延長線で最期を家族が職員と共に看取れることは安心につながっている。家族の満足感も高い。
- ◆ 苦情解決システムができており、家族は、苦情、不満、要望を含めて、言うことができる。どの職員に言っても組織的な対応可能となっている。
- ◆ 家族会が活動している。家族会は定期的・継続的に開催され、会として施設側に意見や回答を求めるということもある。
入居者の生活がより良くなるために秋祭りの参加や年末の大掃除に協力するなどボランティア活動も行っている。

◇職員の側面から

- ◆ 入居者一人ひとりの要望などに気づきに応ずるには職員数の増加が必要となる。人材不足は深刻な課題となっており、法人本部と協力してさらなる戦略を検討しなければ、基本的なサービスの提供が困難になり、サービスの停止（一部入居者を入れない）などの危機が目前に迫っている。その解決のためは、社会的にも協力が必要となっている現状がある。しかし、そのような

中でも現在は働いている職員を大切にし、利用者へのサービスの質を低下させないよう努力している。その姿勢に敬意を表したい。

- ◆ 職員不足の状況下にあっても職員の表情は明るく、穏やかさを保って仕事にあたっており、やりがいを感じている様子が観察調査から伺えた。
- ◆ 入居者のプライバシーが保たれていることによって、さまざまな生活習慣に応じることが可能になっているため支援がしやすくなっている。
- ◆ 施設サービス計画（ケアプラン）は、一人ひとりの生き方や暮らし方を実現するためには、どのようなサービスを提供し支援することが必要なのかを具体化したものである。要望を言える人からは、丁寧な聞きとりや言動から把握し、言葉では伝えにくい人からは表情、気づき、家族からの意見など多様な視点を反映し、個別性を大切に作成していた。ケアマネジャーは2人体制になり、より細かい情報を得ることができるようになった。
- ◆ 看取りケアプランは各職種の役割が明確で具体的であり、記録からも個別性を尊重し最期までその人らしい暮らしが継続されていたことが認められた。これまで施設内で看取った人は11名。その人たちが最後までの日々をどのように支えられたか記録で確認した。一人一人が大切にされ、その人らしい生き方が最後までできており、風の村で過ごした日々は人生最期にふさわしい居場所だったと伺える。職員の支援は高いレベルである。

◇地域の側面から

- ◆ 高齢者の人権擁護については、介護相談員が係わる機会を作り第三者委員が入居者の声に耳を傾けて、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、意見交換を行っている。
- ◆ 喫茶「アルルカン」は生活クラブが運営しており、利用者の状態も把握され、安心して利用できる喫茶である。スタッフと職員の連携はとれており、異変に気付いたり、気になることがあったら、すぐに職員に連絡するようになっている。
- ◆ アロマセラピーが定期的に行われ、これを利用する人も多くなっている。このようなサービスの提供も、その人らしい楽しみや豊かさを享受するためには大切になっている。

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

- ◆ 建物の掃除については、障害者就労支援団体の「就職するなら明朗塾」が委託を請け負い、長年2人が就労している。掃除は毎日行われており共有スペースやユニットの食堂など常に清潔が保たれている。
- ◆ 建物の周辺は豊かな自然に恵まれ、四季折々の草花が咲き、ボランティア団体が作っている畑には、野菜類が植えられている。家族から寄付された柿の木は大きく成長し秋には実をつけ、入居者や職員の楽しみとなっている。広大な庭には山羊が3匹草を食み、入居者や家族、訪れる地域の子どもたち、保育園児たちの楽しみになっている。山羊の世話は、事務職員を中心に行っている。さらに、事務所ではネコが一匹飼われており、入居者や職員にとって和みと癒しとなっている。
- ◆ 建物は地域から距離があるところに建てられているが、多くの子どもたちや大人たちが訪れており、地域の人たちが訪れやすい工夫がある。無機質な施設という雰囲気はなく、近隣の家並みの一角に大きな家があるという佇まいである。そのようなことにも配慮されたホーム作りがある。玄関には、理事長夫妻が月2回は季節の花を活けるボランティアを創設以来継続して行っており、入居者をはじめ、家族、訪れる人の心を和ませている。ロビーの雰囲気は広さと調度品の良さでよい雰囲気を保っていたが、ロビーの奥に事務所を設置したことで狭くなったのは残念であるが、やむを得ない対処と受けとめている。
- ◆ 本館と新館の間の斜面を利用して、季節の花や野菜などを植え始め、より家庭的な環境を作り出した。生活環境として癒される空間でありながら重要な役割を果たしている。
- ◆ クリスマスにはその一帯が本格的なイルミネーションで飾られ、多くの人が見に訪れて楽しんでいる。
- ◆ 各ユニットの食堂や共有スペースには、それぞれの家の雰囲気がある。季節

感のある花や果物、飾り物で入居者は季節の移り変わりを楽しむことができる。それが、1年を通して継続されるための管理体制をしっかりと構築できればユニット差は少なくなると思われる。

- ◆ 建物は自然に恵まれた環境の中にあり、床、壁に木が多く使われていることで温もりのある落ち着いた雰囲気がある。今年の中庭に居室を増設する計画があるが、豊かな自然ができるだけ残される配慮を切に願いたい。

◇入居者の側面から

- ◆ 定期的に掃除が行われている。
- ◆ 自然に満ち溢れた環境を楽しみ、それに触れることが心を癒し、生活リズムを整えることに大きな助けとなっている。
- ◆ シーツ交換は定期的に行われており、汚れた場合は随時の交換を行っている。入浴は週2回で、身体状態が悪い場合などは清拭するなど清潔を保つことができている。

◇家族の側面から

- ◆ 家族は生活環境に満足している。居室以外にも喫茶店や散歩できる場所があるため、関わりがもてる空間が随所にあることも功を奏しているのだと思われる。
- ◆ 家族として居室が常に清潔が保たれていることは当然の願いである。今回の家族アンケート調査からも気になる汚れや埃など指摘されているが、職員数の限界や職員が果たすべき基本的な支援の範囲も増えていることに伴い、ニーズに応えられる居室の清掃については課題が残る。家族の不満に対する解決方法は、ボランティアやパート職員の増員を図り、募集はかけているものの必要な数は確保できていないのが現状である。要検討が続いているのが現状である。
- ◆ 家族アンケート調査から、爪が伸びているのが気になるなどの指摘があった。大事な支援であることは職員も十分理解しているが、爪の伸びが速く、職員が追いついていない状況も見られているため、今後の支援体制をさらに強化する必要がある。

◇職員の側面から

- ◆ 自然に恵まれている環境を活かし、外気浴や散歩を通して入居者が自然に触

れる機会を作る努力を最大限に行っている。

- ◆ 入居者の身体、身だしなみの清潔を保つことは、人間らしく生きる大切な支援であることを職員は認識し実践している。リビングにいる入居者の多くは髪に櫛が通り、自分らしい服装で過ごしていることが確認できた。

◇地域の側面から

- ◆ 施設を訪れる人に対して、常に温かいおもてなしを心がけており、玄関や廊下は清潔が保たれるよう、掃除を委託契約して維持できるようにしている。
- ◆ 共有トイレも時間で1日数回確認しており、臭いもなく清潔が保たれている。

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

- ◆ 入居者にとってホームで生活していても地域の一員であると感じられる機会が必要である。生活クラブに所属するボランティア団体が創設当初から1階に喫茶店「アルルカン」を運営しており、入居者の気分転換する場となり、家族と一緒にお茶を飲みながら団欒できる場として利用されている。喫茶店には、デイサービスの利用者や職員、近隣にある保育園の子どもたち、職員、その家族、子育て支援のボランティアが訪れており、そこは、世代間の交流が図れる場所ともなっている。
喫茶店「アルルカン」では、地域の画家やアマチュアなどによる作品展示、販売もしている。また、バザーを行ったり庭で作っている野菜などの作物や駄菓子などの販売もしており、入居者の大きな楽しみに貢献している。スタッフとのコミュニケーションもまたよい気分転換となっている。
- ◆ 近隣の中学生や小学生も気軽に訪れている。地域に開かれた、地域に密着した、地域から生活の場として認められ受け入れられている。
- ◆ 近隣にある保育園の園児との交流を定期的に行っている。保育園にとっても安全に遊べ、多くの人たちとの触れあいの場として役立っている。
- ◆ 納涼祭やクリスマスイルミネーション点灯式などを通して、地域の人たちが施設を訪れ、楽しめる機会を作っている。クリスマスイルミネーションはかなりの規模で、周りが暗い中でひととき心を動かすくらいの存在感がある。また、飾りつけもセンスがあり、見る人たちに温かさと安らぎを提供でき、地域の特色として根付くと思われる。
- ◆ 日常的に地域の人がボランティアとして協力する体制についてかねてから検討しているが、地理的に交通の便が良くなく、送迎車の必要性も検討されている。

◇入居者の側面から

- ◆ 外気浴については、ユニットを出ると自然の木々に触れることができる。職

員が可能な限り支援しているので、四季折々の季節を感じる事ができている。

- ◆ 家族が入居者と共に喫茶店に行き、お茶やケーキなど楽しめる場所がある。
- ◆ 定期的に地域のスーパーなどに買い物にでかける機会を作っている。職員数も少ない中でのこのような支援はかなり努力を要するが、入居者にとって、大きな楽しみとなっている。

◇職員の側面から

- ◆ ボランティアの協力は不可欠と考えており、現在のボランティア団体が喫茶店を運営してくれていることに感謝している。職員にとっても気分転換の場となり、コミュニケーションを図る場となっている。
- ◆ 職員は入居者の外出支援をもっとやりたいと願っているが、基本的な日常生活の支援の範囲が増え、思いはあっても現実的にできない悔しさが伝わってくる。
可能な限りの時間を他職種との協力で生み出して、精一杯の支援を行っていることが確認できている。

◇地域の側面から

- ◆ 地域にある福祉専門学校や大学の福祉関係学部の実習生を積極的に受け入れ、将来の福祉を担う人材育成を積極的に行っている。
- ◆ 地域の人たちにとって、生活の延長線上に施設があると思える取り組みが日常的にあり、訪れやすい。喫茶店はだれでも利用でき、地域の人たちの趣味や活動にも使われ、行事はポスターを作成して告知し、地域の人たちが参加しやすい状況を作っている。
- ◆ 夏祭り、クリスマスイルミネーションなど、地域と共に楽しめることを増やしてきている。



提 案

◆職員の入退職が増えていること、中間管理職の異動などにより、これまで風の村特養ホーム八街が築いてきたケアや考え方が伝承されにくくなっている。まだ、利用者への影響は最小限にとどめられているが、今後、大きな問題が発生する可能性は否めない。今後は、考え方が伝承できる異動のあり方、風の村の培ってきたケア論を確立するための体制を整備することが求められている。

◆エッコロ広場は移動に時間と労力がかからない場所にある。ウッドデッキを作ることによって、ベッドごと外気浴ができたり、お茶を楽しんだりできる場所として活用できるように工夫をしてほしい。

◆今後、予定されている本館の増築によって、豊かな自然が無くならないよう配慮されることを強く望みたい。

◆利用者の入退居が約 3 割あり、そのために必要な情報の

共有、確認事項が多職種連携で実施できるようにすることが望まれる。きめ細かい情報の共有でチームケアを確立できるよう更なる見直しが必要である。

◆事故が増えてきている。職員の入退職者が増加していることや組織基盤にも弱さが現れている。リスクマネジメントのあり方を研修の強化と体系的な組織マネジメントの見直しで再構築することが急務である。安心して安全に暮らせるという重要な保証が崩れ始めていることが議事録、ケース記録、報告書などからも散見できる。

◆組織基盤を揺るがしている背景には、職員の指導的立場にある主任の考え方、指導方法が統一されておらず、基本的な部分でバラバラ感があることも挙げられる。今後、このような基盤体制を見直していく必要がある。

◆食事内容は評価が高い。ただ、職員の配膳の手順が遅く、残念ながら食卓に並んだときは冷えてしまっていることが毎回、確認された。手順の見直しが必要である。また食器に料理が詰め込まれてしまい、せっかくの料理が美味しそうに見えないのは残念である。配慮を望みたい。