

社会福祉法人 生活クラブ  
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

2021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

2020 年 11 月 24 日 (火) 10 : 00 ~ 15 : 00

方法 : ZOOM 会議

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、事前調査の内容確認、献立表、訪問施設評価の日程と役割 (評価者規定を含む) ・その他 : 訪問審査における新型コロナ感染防止の確認事項

## □訪問審査実施

2020 年 12 月 14 日 (月)、15 日 (火)、16 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、書類調査、ヒヤリング調査 : 経営者ヒヤリング 1 人 (評価者 3 人で)、看護課長、課長代理、主任 3 人、生活相談員、ケアマネジャー、管理栄養士、機能訓練指導員、ユニットリーダー 1 人、新人職員、外国人 (EPA) 職員 1 人 合計 13 人

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

食事は観察調査を行い、評価者はその後会議室で食事 (新型コロナ感染防止のため)。

## □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 64 人 回収率 64%

職員アンケート調査 : 対象者数 62 人のうち回収数 62 人 回収率 100%

## □最終審査会

2021 年 1 月 12 日 (火) 10 : 30 ~ 16 : 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 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

- ◆ 組織的にサービス・マナーの教育はすべての職員を対象に毎年実施され、多くの職員が身につけている。今年度は増室して職員を増やしたこともあり、教育の浸透に時間がかかっているもののリーダーや主任は意識しながら指導に当たっている。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、新人職員を含め1人の介護に一生懸命で周りが見えず、人が来たことに気づかない職員もいた。事務所は、新型コロナウイルス感染防止のため、訪問者の記録や手指消毒、検温の確認のために一人の職員がきちんと対応している。
- ◆ 施設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、職員に理念が分かりやすい。
- ◆ 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、78.1%(前回72%)、態度が良いと思うかの質問では78.1%(前回72%)、笑顔で接しているかに対しては84.4%(前回90%、2回連続で減少)、あいさつをしているかの質問では89.1%(前回92%、2回連続で微減)が「はい」と回答した。「言葉づかいが良いと思うか」は前回調査よりも高く評価されている。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、前々回の調査から減少の傾向を示しているものの高い評価を維持している。「いいえ」と回答した人はゼロであった。リーダー以上の指導は意識し継続して行えている。指導教育の長期化は社会的な課題でもあるため、継続し努力していることを評価する。

### ◇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

あるが、職員は一人ひとりにていねいに接していた。早く起きている人にお茶が出されているなど、気づきがあった。

- ◆ 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。
- ◆ 食事観察において、入居者に向かい合う職員の姿勢はていねいであった。一部、声をかけることなく黙々と介助している人も見受けられたが、新型コロナ感染防止のためには適切な態度だと思われる。

## ◇家族の側面から

- ◆ 家族アンケート調査は、「言葉づかい」に関しては前回よりも高い評価であった。笑顔や態度については高い評価を維持しつつも減少の傾向を示している。新人が増えており、さらに教育に時間がかかっている現状からやむを得ないことも考えられるが、サービスの質を維持していくために指導の強化が必要になってきている。「いいえ」はゼロであった。中には、数は少ないが「職員による」などの指摘もあった。

## ◇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98%（前回93%、前々回93%）、家族に対しては、100%（前回97%、前々回96%）、職員同士も100%（前回99%、前々回96%）で、「いいえ」と回答はゼロであった。マナーを意識し、行動しようとしていることは高く評価できる。ただ、家族調査や評価者からも笑顔がない職員がいることの指摘があり、調査結果として高い評価があるが、無意識に笑顔がなくなっていることや態度にやさしさを欠く人がいることも否めないため、指導をより強化していくことが求められる。
- ◆ 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多くの職員は、笑顔で気持ちの良いあいさつが自然に行えていた。
- ◆ 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の理解があった。EPAの外国人職員の笑顔や態度はとてよく、指導するまでもなく自然に笑顔が溢れていた。

## ◇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、出たりする事は把握できにくい環境にあり、他事業所と事務所を共有している状況もあって、訪れる人すべてにどの職員も笑顔であいさつできる環境ではない。新型コロナ感染防止もあり、訪問者記入、検温にスタッフが対応するなどもあり好感が持てる対応であった。
- ◆ 玄関前はクリスマスが近づいていることもあり、クリスマスを迎える楽しい雰囲気満ちていた。



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

- ◆ 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を行い、言葉では伝えることができない人からは表情、言動、職員の気づきを総合して多くの側面から見て、個別性を大切にして作成していた。介護支援専門員は良くユニットを訪れ本人の確認をしていることは高く評価できる。
- ◆ 利用者の重度化、認知症の人が年々増えてきているが、職員の配置基準の改正はなく、施設独自で職員数を増やすことには限界がある。国の職員配置基準では介護職員・看護職員合わせて利用者に対して3:1であるが、ショートに合わせて、風の村は、1.7:1と非常に手厚い配置をしている。年々、社会的課題である人材確保の厳しさが増す中で今回は7人の確保ができたのは大きな成果である。
- ◆ 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。コールの位置も「適切」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。
- ◆ コンプライアンスは順守されているが、2020年度に改正された契約書の内容はまだ見直されていない。新規に契約書を交わす人が多いため対応が急がれる。
- ◆ 主任のリーダーシップについて明確な方針を出し、役割が果たせるように体制を整えつつあるが、人材育成やユニットの職員構成の内容についてはまだ検討されていない。
- ◆ 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きた。安全対策委員会の議事録、事故報告書から、事故件数の減少につながる委員会の役割について再検討が必要である。
- ◆ 新型コロナ感染防止・対策については明確の指針を早めに作り、体制を整えている。感染者が発生した時にゾーニングの仕切りコーナーや食卓テーブル、テーブル間の仕切りは管理部の職員が製作した。このような準備が整えられたことは入居者、家族、職員の大きな安心感につながった。
- ◆ 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。
- ◆ ターミナルケア体制は整っている。しかし、ホームで最期を迎える人が少なくなってきた。2019年度は施設での看取りが18名だったのに対し、2020年（4月～10月まで）は5人であった。

## ◇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る。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25%くらいで推移しており、それに伴う、新規入居者の情報の共有や疾病に関する知識と対応について、きめ細かい情報と職員の気づき、心配りが求められている。

## ◇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・継続的に訪問するようになっているが、今回は新型コロナ感染防止のため、訪問が制限された。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85.9%（前回76%）で「普通」と回答した人が10.9%で、肯定的な回答をした人が96.8%と高い評価が得られ

ている。「いいえ」はゼロであった。安心という面で家族の意見、不満、不安に誠実に説明し、丁寧に向かい合っている結果である。

## ◇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ではなく、いかに改善を重ねているかが重要となる。職員教育の機会があり、スキルアップのための外部研修の機会もある。今後は、職員個人の知識・技術の一定水準を確保するための指導体制や個性を尊重するユニットの構成を検討し、ユニット間の格差を是正されたい。
- ◆ 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47%（前回52%）、「一部」と答えた人が34%（前回33%）、「やりがいを感じない」と答えた人は8%だった。職員は「やりがい」どう捉えているのか、年代別でも異なるのかが気になるところである。

## ◇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認証機関を導入して「見える化」を図るなど社会的責務を果たしている。





## 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

- ◆ 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。入居者の重度化に伴う適正な職員配置基準は施設努力になっており、風の村は可能な限りの人材確保に努めている。
- ◆ 入居者や家族の細かい要望に対し、職員は入居者の生活リズムに合った対応をしており、家族の意見や要望を聞き、丁寧に対応している。
- ◆ 入居者の状態に関するデータは集計されているが、活かされていないのは残念である。今後はこのような統計を活用して、支援のあり方や目標に役立ててほしい。
- ◆ 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いる。
- ◆ 年々、退居する数が増えてきているが、中でも病院への長期療養を理由としている人が多くなっている。医療と生活の場との役割を明確にし、家族との話し合いによって、当事者の生き方が尊重される支援ができるよう、今後の課題となっている。
- ◆ 居住環境を高めるために大きな役割を果たしているのは管理部の職員である。パブリックスペースには随所に木製の温もりのある棚やケースが置かれ、四季折々の行事にはみんなの楽しみを膨らませており、大きな力を発揮している。本館2階が増室により、採光や自然環境が以前のように享受できなくなったことに対し、代替えとして2階のコンクリート広場の一部にウッドデッキを手作りで製作した。上質で完成度の高いウッドデッキが完成した。今後はウッドデッキを活かした日常生活の支援ができるようにすることである。

## ◇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はあるが、職種間でケアに関わる体制がある。  
風の村では認知症の人をありのままに受け入れ、理解しようと試行錯誤している姿勢がある。入居者に笑顔があり、誇らしく生きている姿が多く見られる。  
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いない。
- ◆ 共用トイレも個室のトイレも臭いはなかった。共用トイレは季節感がある落ち着いた家庭的な雰囲気のところと整理整頓がきちんとできていないところの差が見られた。

## ◇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か」の質問に対して、90.6%（前回96%）の人が「はい」と答えている。お金に関する疑問や報告に関しては、「はい」が90%を超えており評価が高かった。
- ◆ 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。
- ◆ 苦情解決システムができており、家族は、苦情、不満、要望を含めて言える環境にあると思われる。
- ◆ 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を大事にし、それを職員間、職種間で共有して支援できる体制がある。入居者は言葉という手段で自分の思いを伝えられない人が多く、若い職員には戸惑いや苦労も多いが一生懸命に理解しようとする姿勢を感じることができる。
- ◆ 生活相談員の役割は明確になっており、その責務は大きい。職員と連携し家

族への説明が丁寧に行えている。

- ◆ 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」の取組みは定着しており日常の食生活に大きな楽しみとなっている。家族からの評価も非常に高い。ターミナル期の人が食べないからと食止めはせず、「何だったら食べるのか、食べられるのかを最期の時まで模索している。」管理栄養士は、「最期の食事は自分で作る」ことを心に決め、日々その人への思いを大切に支えている。
- ◆ 看護職員との連携が取れていないと感じている人が多い。看護の役割は大きくなってきているため、どのような連携が求められているかが課題となっている。
- ◆ 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、丁寧に時間をかけて聞きとっており、職員が把握している表情、気づきなどの情報が得られている。家族からの意見を聞き話し合っってケアプランに反映させている。ケアマネジャーは2人態勢。
- ◆ 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。死後のケアカンファレンスからはその人が風の村でどのような生活をしたかが理解できる支援記録がある。

## ◇地域の側面から

- ◆ 高齢者の人権擁護については、第三者委員が入居者の声に耳を傾けて、意向や不満・意見を聞く体制が整っているが、新型コロナ感染で活動が制限された。
- ◆ 喫茶「アルルカン」は、地域の人や風の村の入居者、利用者、家族、職員が利用できる。地域の一員として利用できる場所である。



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

- ◆ 建物内外の清掃は、障害者就労支援団体に委託している。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管理する畑がある。近くには同法人が運営する保育園があり、園児たちが訪れ、子供の声が届く生活環境がある。  
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。
- ◆ 玄関には、理事長夫妻が月2回、玄関ロビーや廊下に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。
- ◆ 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。
- ◆ クリスマスにはその一帯が見事なイルミネーションで飾られ、入居者や家族、訪れる人を楽しませてくれる。
- ◆ 各ユニットの食堂や共有スペースには、それぞれにその家らしい雰囲気がある。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。

### ◇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、それに触れることで心を癒し、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。
- ◆ 各ユニットの冷蔵庫の汚れが少しあった。定期的継続的な整理整頓と掃除を心掛けたい。

### ◇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が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が満足につながっている。
- ◆ 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では、「部屋は清潔ですか」に対して、「はい」と答えた人は60.9%、「まあまあ」は23.4%でやや肯定的な回答は84.3%だった。
- ◆ 清掃としては、ベッド下の清掃、床やほこりの汚れが気になるなどの意見があった。

### ◇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姿を見ることができた。

### ◇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ていた。
- ◆ 共有トイレも時間で1日数回確認し清掃している。臭いもなく清潔が保たれていた。



最優秀

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ことを感じられる機会が必要である。1階の喫茶店「アルルカン」は、家族と一緒にお茶を飲みながら団欒できる場、また、地域の人たちの集まる場、デイサービスの利用者が訪れる場、職員も休憩時間やランチをする場として多目的に利用されており、地域とつながる場となっている。
- ◆ 今年は、新型コロナ感染があらゆる地域で広がっていることもあり、感染防止をしながら入居者だけの納涼祭を小規模で行うなど楽しめる方法を工夫して行っていた。クリスマスイルミネーションは、みんなが感染防止で自粛生活を余儀なくされている状況下で大規模で見事な飾りに利用者や家族、職員の心を和ませた。毎年、飾り付けをする管理部の一人の職員の力が大きい。

### ◇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ことができている。

### ◇職員の側面から

- ◆ 風の村は、地域との関りを大切にし、それを実践している施設であり、法人であることを評価している。

### ◇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。今回は、採用に結び

ついていた。

- ◆ 地域の人たちにとって、生活の延長線上に風の村があるという取り組みがあり、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。
- ◆ 2020年9月に発生した台風災害では、施設の近隣にある住民にお風呂の提供をするなど、大きな支援を行った。



# 提 案

- 
- ◆中間管理職（主任以上）が一定年数定着していることで、風の村が大切にしている「人権を守る」考え方が浸透してきている。リーダーや全職員が共有し、利用者のサービスにつながるよう、さらなる取組みに期待したい。
  - ◆入居者が重度化し高齢化してきている現状に対する組織的な支援体制の見直しが求められている。
  - ◆事故が減少していない。入居者の状態に対するマンパワーが不足していることだけが要因ではなく、安全対策委員会の役割を再検討し、事故対応・対策の体制を見直すことが早急の課題である。
  - ◆全国的に介護分野では、人材育成に以前にも増して時間が必要になってきている。風の村特養ホーム八街においても例外ではない。そのための育成スパンを見直すことと、入居者と職員の信頼関係を築いていくために職員異動は、



慎重にしていくことが良いケアにつながる。

◆医療的ケアの人の受入れ、入院者数の増加、ホームでの看取りの減少について、今一度、ケアの方針を見直し、看護師と他職員、職種との連携のあり方について、検討することが望まれる。

◆ユニット間の質の格差があり、それを是正していくために、各ユニットの職員構成について再検討が必要である。

◆人材育成に当たり、介護の知識・技術を一定水準にするための研修の強化が必要である。一部の職員に認知症に対する知識が不足しており、個別指導ができる体制を整えることが必要である。

◆新型コロナ感染防止・災害対応や対策について、家族へ周知が十分とはいえず、発信の方法を検討されたい。