

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

2024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

2023 年 11 月 22 日 (水) 10 : 00 ~ 15 : 00

方法 ZOOM

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、事前情報調査票の内容確認、献立表、パンフレット類、訪問施設評価の日程と役割 (評価者規定を含む)、訪問審査における新型コロナ感染防止の確認事項

□訪問審査実施期間

2023 年 12 月 13 日 (水)、14 日 (木)、15 日 (金) 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)、介護課長、看護課長、生活相談員 (相談支援課長)、主任 3 人、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 (予定は 2 人、当日都合で休み)、新人職員 1 人、外国人職員 (EPA) 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 (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 93 人のうち回収数 61 人 回収率 66%

職員アンケート調査：対象者数 82 人のうち回収数 64 人 回収率 78%

□最終審査会

2024 年 1 月 12 日 (金) 10 : 30 ~ 15 : 30

方法 ZOOM

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・マナーの教育は新人職員を対象に毎年実施され、随時、運営会議やユニット会議において意識して実践できるよう体制を整えている。リーダーや主任は、職員一人一人に徹底できるよう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を決やさず対応しており、多くの職員が、気持ち良い好感の持てる対応であることが認められた。事務所の窓口は来訪者に気づけるようなデスクの配置が工夫され、来訪者をねぎらいながら迎えてくれる。声もかけやすく明るい雰囲気である。帰る時も明るく笑顔で挨拶されていた。
- ◆ 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において職員の対応は非常に高い評価である。笑顔や明るいあいさつ、態度はコミュニケーションを円滑にするための基本であり、おもてなしの温かい気持ちの良い関係を作っていくことができる。経営者を含め、リーダー以上の指導が徹底され行き届いている。

◇ 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。職員はリスクがない限り自由に過ごすことを受入れている。その穏や

かさが入居者の平和で温かな生活環境を作っていた。

- ◆ 認知症の方や重度な方でコミュニケーションが取りにくい入居者へも表情や雰囲気を読み取りながら、目線を合わせやさしく接している場面が確認できた。
- ◆ 食事観察の場面では、入居者に向かい合う職員の姿勢は丁寧であった。食事の介助が必要な人と自分でできる人との各ユニットの組み合わせは適切で、落ち着いた食事時間を過ごしていた。

◇ 家族の側面から

- ◆ 家族アンケート調査では、「言葉づかいが良いか」に関して、「はい」と回答した人は 75.4%（前回 78.1%）だった。「笑顔で接しているか」では、「はい」が 96.7%（前回 84.4%）であった。また「態度が良いか」では、「はい」と回答した人は 85.2%（前回 78.1%）であった。
新人も増えた状況で教育が徹底されていることが分かる。さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大により、職員の防止における仕事がさらに増えていること、家族の訪問も少なくなっている期間中でややともすると疎かになりがちな「笑顔」「態度」「言葉使い」の大切さを重視し全職員に周知されている。

◇ 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、「はい」が 94.1%（前回 98.4%）、家族に対しては、「はい」が 94.1%（前回 100%）、職員同士では、「はい」が 98.5%（前回 100%）だった。
- ◆ 認証期間 3 日間においては、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っていた。
- ◆ 職員のヒヤリングでは、どの職員も入居者、家族、職員同士で笑顔と挨拶を意識し実践していこうという考え方を持っていることが確認できた。EPA の外国人職員の笑顔や態度は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

- ◆ 玄関を入ると事務所の職員が訪問者の方を見て笑顔で挨拶し迎えてくれる。声も明るく、来訪者の気持ちが和らぐ対応である。
- ◆ 玄関と事務所をつなぐ窓が小さく、時には来訪者に気づけない場合があると思われるが、声をかけると素早く対応する。
- ◆ 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おもてなしを感じた。



最優秀

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、一人一人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、言動から職員の気づきを総合してカンファレンスを行って読み取り作成していた。介護支援専門員はよくユニットを訪れ本人確認を行っており高く評価できる。
- ◆ 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、1.8:1と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現状でも職員に丁寧に指導を行う体制がサービスの質を高めている。
- ◆ 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。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た。各種委員会の設置、開催ができていたのを議事録で確認できた。
- ◆ 主任以上のリーダーシップと情報の共有をベースに安心と安全確保に成果を出していた。

- ◆ 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た。
- ◆ 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、骨折事故が増えている。疾病によるやむを得ない骨折ではあるものの、さらなる対策は検討されたい。
- ◆ 新型コロナ感染防止対策については指針が作成されており、体制は整っている。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など、素早く対応できる体制を整えていた。
また、災害対策においてもきめ細かい体制が整えられていた。元家族に気象予報士がいて体制整備に協力するなど、家族の専門性を活かしており、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、12ユニットで6人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。2022年度は25名（2021年度は14名）の方を看取った。一人一人の最期までの支援の内容がカンファレンスに記載されており、支援のプロセスが分かる内容となっていた。
チームケアが非常に高いレベルであり、安心して看取れる教育と支援があった。

◇ 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30%で推移している。それに伴い新規入居者の情報の共有や疾病に関する理解に時間が使われるようになった。多職種の支援がしっかりと機能していることで質が確保できている。

◇ 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90.2%（前回86%）「普通」と回答した人が9.8%で、家族から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、不安に誠実に対応し、丁寧に説明するなどの姿勢は高く評価できる。

◇ 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。職員教育に重点をおいた考え方のもとスキルアップのための外部研修の機会もある。今後は若い世代の労働観や人生観を尊重した組織体制の検討が必要となってきた。
- ◆ 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54.4%（前回46.8%）、「時々」と答えた人が30.9%（前回33.9%）だった。

◇ 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の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、提供できるサービスやサポートについてホームページで情報提供を行っている。
- ◆ 今年は特養ホームのパンフレットの見直しを行い、実態に即したパンフレットが作成された。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において施設選択に寄与する内容となっている。



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

- ◆ 入居者の多くの方が認知症をもち、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に重点をおいた体制を作っている。生活クラブ風の村特養ホーム八街は基準以上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、家族の意見や要望に対し詳細なアセスメントを行い、個別計画を作成している。
- ◆ 個別支援が行き届いている。特に支援が難しい入居者に真摯に向き合い、決して排除しない態度は称賛に価する。
- ◆ 人生最期をどう迎えるのか家族と話し合い、家族と共に最期まで寄り添える体制がある。延命についても家族と話し合い、その上で配置医師との連携のもと看取りが実現できている。

◇ 利用者の側面から

- ◆ 入居者一人一人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。
- ◆ 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シワやシミもなく、

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がなく清潔が保たれていた。共用トイレは壁に季節感のある装飾があり、家庭的な温かい雰囲気があった。

◇ 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か」の質問に対して、「はい」が86.9%（前回90.6%）だった。
- ◆ 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。

◇ 職員の側面から

- ◆ 入居者一人一人の要望を大事にし、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い。若い職員（新卒の人）へ対応に不安を感じているかヒヤリングしたところ、教育期間が十分あり、どこが分からないのか、不安を感じているのかを把握した上で丁寧にOJTが行われ、夜勤についても一人で判断できるようになるまで時間をかけて指導を受けており、いつでも相談できる体制であると話していた。
- ◆ 生活相談員は現場と地域、家族の要望を丁寧に聞き、支援している。職員の相談にものり、生活相談員の方から声を積極的にかけていた。役割を認識し実践しており大きな力となっている。
- ◆ 管理栄養士は、食事の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」の取り組みは定着しており日常の食生活の中で大きな楽しみとなっていて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。専門職として真摯に利用者に向かい合っている。

- ◆ 看護職員は職員数が少ない中、利用者のQOLを高めるために専門職としての高い知識と技術を発揮している。特にポリファーマシーへの取組みは全職員とのチームケアに貢献すると共に効果を出し、画期的な成果を上げ、高く評価できる。
- ◆ 介護支援専門員（ケアマネジャー）は、一人一人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アセスメントを詳細に収集して活かしている。現場によく行き、状態を把握する姿勢があり、介護職員からの情報が得やすい状況を積極的に作っていた。業務量が増えている現状の中、現場に寄り添う姿勢は介護職員の信頼が得られており、高く評価できる。

◇ 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、新型コロナ感染防止により利用できる体制にはないものの、ワゴンにおやつを乗せてユニットをラウンドしている。



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。
- ◆ 建物の設計がよく考えられており、低層で周りの自然に馴染んでいる。斜面を上手く利用してスケール感が小さいため、建物は戸建て感覚で施設感があまりない。
- ◆ 建物の周辺は豊かな自然に恵まれ、四季折々の草花が咲く環境にある。事務所では猫を飼育しており、入居者や職員にとって和みと癒しになっている。
- ◆ 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、清潔が保たれている。各ユニットのキッチンや冷蔵庫も清潔であった。
- ◆ 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。

- ◆ 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。
- ◆ 家族アンケート調査で、「部屋は清潔ですか」に関して、「はい」と答えた人は83.6%（前回60.9%）でかなり高くなった。
- ◆ もっと清潔にして欲しい点では、床の隅に埃などが指摘されていた。

◇ 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、髪の長い女性入居者は髪を結って、周りの人から「きれい」「素敵」と声をかけられ、笑顔の機会にもなっていた。人間らしいきちんとした姿を多く見ることができた。（ケアが行き届いている）

◇ 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

- ◆ 新型コロナ感染防止における措置は5類に移行されたことで、社会活動が緩和されてきた。一方で、施設においてはクラスターの発生事例があったため、無制限な訪問を解除することは厳しい状況にある。少しずつではあるが、解除方法について検討続けている現状であった。
- ◆ 地域とのかかわりに制限がある中、地域の人が利用者を芋ほりに招待してくれたり、野菜を持ってきてくれるなど、コロナ禍前とは違う方法で地域と密着した関りが続いていることが確認できた。

◇ 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ができる。地域風景につながる暮らしの環境がある。

◇ 職員の側面から

- ◆ 地域とのかかわりを大切にする姿勢は開設当初からの考え方であり、法人理念や事業計画に明確に示している。現在は感染症などで実践する状況にない。
- ◆ 災害対策計画に地域の方々を受入れられるように、備蓄物の確保など支援計画がある。

◇ 地域の側面から

- ◆ 災害などが発生した時に、地域と連携を強化し、地域の安心にもつながるように計画を作成している。
- ◆ SDGsに取り組むポスターを廊下に掲示し、実践できるようにしていた。