

基本情報

施設名	養護老人ホーム 横浜市新橋ホーム
所在地	横浜市泉区新橋町3番地
電話番号	045 (811) 0692
評価年度	平成29年度
評価機関	株式会社 R-CORPORATION
結果公表	平成30年3月

評価方法

自己評価	
(実施期間) 平成29年5月1日～ 平成29年9月30日	各部署の会議を利用、またはこれについての話し合いの場を作った。
評価調査員による評価	
(実施期間) 平成29年10月26日 平成29年10月27日	評価調査者3名が、2日間を通し、施設内の視察、介護内容、利用者の観察、施設長とのヒアリングおよび書類確認により総合的に評価を行いました。1日目、職員インタビューを6名の専門職に実施し、お昼は利用者と一緒に食事を行い、食事状況の観察と共に職員とのかかわりを観察しました。また、1日目に利用者本人調査を行いました。
利用者家族アンケート	
(実施期間) 平成28年1月20日～ 平成28年2月29日	郵送にて。
利用者本人調査	
(実施期間) 平成29年10月26日	施設から選定いただいた10名の利用者と3名、3名、4名ずつ、各評価調査者とそれぞれインタビューを実施し、意見の集計・分析を行い、利用者の様子から施設生活、職員との関わり等を確認しました。

第三者評価結果報告書

《総括》	
対象事業所名	養護老人ホーム 横浜市新橋ホーム
経営主体(法人等)	社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会
対象サービス	高齢分野
事業所住所等	〒245-0009 横浜市泉区新橋町3番地
設立年月日	平成9年4月1日
評価実施期間	平成29年10月～30年3月
公表年月	平成30年3月
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION
評価項目	横浜市版

総合評価

●養護老人ホーム 横浜市新橋ホームの立地・概要

養護老人ホーム横浜市新橋ホームは、相鉄いずみ野線弥生台駅と緑園都市駅の間に位置し、弥生台駅から緑園都市駅行きのバスで3つ目の、戸塚に通じる瀬谷柏尾道路の、坂の途中にあります。周辺には国際親善総合病院、岡津小学校、岡津中学校、横浜緑園高校、永明寺などがあり、相鉄いずみ野線が開通してからは、新しい住宅地として開けています。

横浜市新橋ホーム全体としては、老人福祉法により、環境上もしくは経済的理由で、在宅で生活することが困難な方を措置で養護する養護老人ホーム（定員50名）の他、特別養護老人ホーム（定員42名）を併設し、また、通所介護（デイサービス・通常規模型、定員19名）、居宅介護支援事業を運営しています。施設は、2階建てで、2階を養護老人ホーム（個室50室）とし、1階が特別養護老人ホーム（多床室14室）、デイサービス、居宅介護支援事業を構成しています。また、夜間には地域のケアプラザ（泉区6ヶ所、瀬谷区5ヶ所）の夜間・休館日等の転送電話相談、受付業務を行い、福祉の有機的な機能を地域に提供し、貢献しています。

施設環境では、広い屋上スペースが2階に設けられ、視界的にも開放感溢れ、木々や草花が栽培されて緑化の環境作りが成されています。さらに、敷地内の建物の周りには季節の木々が植栽され、回遊できる遊歩道が作られ、利用者の外気浴や気分転換が図れる良い散歩コースが設けられ、車いすの方、近隣の方々にも喜ばれています。

●横浜市新橋ホームの事業方針

横浜市新橋ホーム全体としての運営理念に、①「お客様お一人おひとりの尊厳を尊重します。」、②「在宅から施設まで、その人らしい暮らしを支援します。」、③「地域に開かれ、地域に貢献できる施設運営を目指します。」を掲げ、29年度の重点目標として、養護老人ホームでは、1.「お客様お一人おひとりにあわせた「介護予防」、「自立支援」を行います。」、

2. 「お客様から信頼される専門職を目指し技術の向上に努めます。」として、利用者第一としたケアに尽力しています。

《優れている点・特に良い点》

1. 利用者一人一人に合わせた「介護予防」、「自立支援」の実施

養護老人ホーム横浜市新橋ホームは、事業所の運営理念の①「お客様お一人おひとりの尊厳を尊重します」、②「在宅から施設まで、その人らしい暮らしを支援します」を受け、自立した利用者に対して地域との交流、ボランティア活動（クリーン活動等）を積極的に支援すると共に、介護予防の一環として、ウォーキングクラブや脳トレクラブ、体操指導等を行い、筋力維持、認知症予防に努め、利用者一人一人がこの施設で楽しく、より良いサービスで安心して過ごせるよう支援をしています。日常的に身辺介護が必要な利用者にはADL、アセスメント表を作成してニーズを把握し、適切な介護を行うことで養護老人ホームでの生活が維持できるよう支援しています。

2. 地域に開かれ、地域に貢献できる施設

養護老人ホーム横浜市新橋ホームは、事業所の運営理念の③「地域に開かれ、地域に貢献できる施設運営を目指します」を受け、地域との連携に取り組んでいます。泉区の新橋下自治会の会長、泉区社会福祉協議会（以下、社協）の会長の厚意により、地区の行事や社協の行事に参加しています。横浜市新橋ホームのイベントにも招待しています。敷地内の遊歩道では、利用者が散歩するのと同様に、近隣の方にも開放して利用してもらい、地域のボランティア（演芸等）を受け入れ、地域の作品展があれば出展する等、地域と交流を図っています。また、災害時には地域の拠点として役割を担い、ホームの消防訓練には地域の方に協力を得る等、良好な関係作りを構築しています。

3. 養護老人ホーム 横浜市新橋ホームのメリット

横浜市新橋ホームの養護老人ホーム部門は2階部分にあり、定員50名、個室50室の1室1名体制の個別性を確保した施設環境です。老人福祉法により、環境上もしくは経済的理由で、在宅で生活することが困難な方を措置で養護し、自立した日常生活支援や社会的活動への支援を行っています。入所については行政が決定しますが、独立した個室を占有し、個々に合わせた外出支援を行っています。特別養護老人ホームとの併設であり、医療的な緊急ケア、共用部分での自由活動等が共有でき、恵まれた環境を提供しています。また、地域との交流ではイベント等での行き来もあり、安定した安心ある生活が確保され、快適な生活を保障しています。

《さらなる改善が望まれる点》

1. 利用者の減少への対策

養護老人ホーム横浜市新橋ホームでは、昨今、利用者数の減少が課題となっています。現状は満床ですが、平成 28 年 8 月以来、待機者がほぼいない状態が続いており、待機者 0 の分析・解析を常に行っています。近隣に養護老人ホームが開設されることもあり、入居予定者の行く先が不透明になっていることも挙げられるかもしれませんが、高齢に伴い障害者入所施設や救護施設等からの退所者（措置替え含む）、医療機関からの退院者（精神障害者を含む）も少なくなく、DV や虐待被害を受けた高齢者、ホームレスや身寄りがない高齢者、生活が困窮になった高齢者等、介護のみならず入所者のニーズは多様化しており、行政の分析、入居予定者としての範囲等を確認し、見守っていく必要があります。併設の特別養護老人ホームの入居者数や、建物の建て替え等を十分に検討され、利用者の偏在が無いよう検討していかれることを期待いたしております。

横浜市福祉サービス第三者評価結果

養護老人ホーム 横浜市新橋ホーム	
評価年度	29 年度
結果公表	平成 30 年 3 月
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

領域Ⅰ 利用者本人の尊重 領域Ⅱ サービスの実施内容 領域Ⅲ 地域支援機能
領域Ⅳ 開かれた運営 領域Ⅴ 人材育成・援助技術の向上 領域Ⅵ 経営管理

評価領域 I 利用者本人の尊重

評価分類評価の理由(コメント)

I-1

利用者本位の理念



●横浜市新橋ホームの運営理念は、①「お客様お一人おひとりの尊厳を尊重します。」、②「在宅から施設まで、その人らしい暮らしを支援します。」、③「地域に開かれ、地域に貢献できる施設運営を目指します。」であり、生活モデルを重視したケアプランを策定し、利用者一人一人を大切にされたケアを実施し、個々の生活の活性化を図っています。職員に対しては、各部署に施設理念を掲示し、全体会議や個別面接で確認し、理解を促しています。利用者に対しては、要望や相談等について、どの職員でも対応できるよう職種間で連携を図って対応に努め、敬老会では家族を招待して祝う等、その人らしい暮らしができるよう支援に努めています。また、利用者を地域の一員として、地域の行事のお祭り等に参加したり、施設の行事では準備等を職員と一緒に一部の作業を担当してもらおう等、生活に活性が図れるよう支援しています。

I-2


利用者のニーズを正しく把握した個別援助計画の作成




●支援計画は、複数の職種が参加し、個別支援計画を、介護保険と同じ1表、2表様式で策定し、利用者個々の健康面、余暇、生活支援や、7項目のチェック表を用いて作成しています。また、利用者一人一人の心身の状況、生活状況を把握し、具体的に明記しています。支援計画のカンファレンスでは、必ず利用者本人、可能な場合は家族も含めて面接を行い、意見、要望等を聞いて反映するようにしています。


●介護計画の見直しカンファレンスは、利用者本人の意見を反映できるよう参加を促し、計画は理解しやすいよう説明を行っています。利用者の状況や変化等については、措置権者である区のケースワーカーと継続して連携を図り、連絡をしています。


	<ul style="list-style-type: none"> ●支援計画の中に、課題解決のための目標（長期、短期）を記載し、日々の生活の観察、利用者のニーズ等を把握し、定期的もしくは、必要に応じて複数の職種で協議を行っています。 ●アドバイスを受けている外部の専門家としては、主治医、リハビリの専門家、居宅介護支援のケアマネジャー、利用者の後見人、行政等に必要に応じて助言を受けています。また、専門科（精神科、眼科、耳鼻科、歯科）の医師に相談し、必要に応じて個々の利用者の支援計画に意見を反映させています。
--	---

<p>I - 3 利用者の状況の変化に応じた適切なサービス提供の実施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●年1回、チェックシートを活用して、利用者一人一人の生活課題を確認し、見直しを行っています。また、余暇の過ごし方や、本人の好きなもの等の把握に努め、余暇活動（クラブ活動等）を通して、興味・関心の機会作りや、個々に楽しめるよう普段からその方の好きなことを見つけるよう職員は努力しています。職員が聞いたことや本人が発した言葉はケース記録や日誌に書き留めるようにし、その人らしく生活が送れるよう支援しています。支援の実施状況は、定期的に評価を行っています。 ●現在、養護老人ホームで介護保険に該当している利用者は17名、実際に介護保険を利用しているのは15名です。介護保険利用申請では利用者の身体の状態を確認し、特に、入浴、排泄に介助が必要かどうかを目安に検討しています。介護保険利用に際しては、措置権者の区と協議の上で申請しています。介護保険、申請等の情報に関しては、特別養護老人ホームを利用するには要介護3以上が必要であることや、居宅介護支援サービス（訪問介護等）の利用について等、情報を提供しています。
---	--

<p>I - 4 快適な施設空間の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●施設内は、全てバリアフリーとなっており、共有空間、各居室は採光を取り入れ、明るい空間作りがされ、居住空間・共有スペース共に、温度、湿度、照明、換気が適切に配慮し、清潔に保っています。しかし、共有スペースは、換気扇やエアコンが設置されていない場所が多々あり、窓を開けて自然換気を行う等、職員が努力し、生活環境への配慮に努めています。環境整備の必要な利用者への支援は、計画的に掃除等を実施しています。 ●居室は個室が基本になっており、個人のプライバシーは守られています。また、机、タンスを設備し、スペースには馴染みの家具や備品の持ち込みを可能にしています。家族等、来客の際には相談室や玄関スペースのラウンジ等の利用と、可能な人は個室でも面会できます。 ●感染症および食中毒の予防、蔓延の防止のため、マニュアルを整備し、「感染症対策委員会」を設置し、毎月、感染状況を共有し、対策を話し合い、利用者の介護や食事作りに関わる複数の職種と共有し、支援に生かしています。衛生管理、感染症対策については、施設では次亜塩素酸水を活用し、
--	--

	<p>ノロ対策を行っています。また、空気清浄器を設置して空気の除菌も行って</p> <p>●事故防止対策については、「事故発生の防止のための指針」、「事故防止のためのマニュアル」を整備し、「事故防止委員会」の設置、研修の実施、事故発生の防止、安全管理に取り組んでいます。事故発生時は迅速にカンファレンスを開催し検討しています。所長は日頃からヒヤリハット、事故報告書の記載を推進し、職員一人一人に対して事故防止の意識づけを図っています。また、個々が経験したヒヤリハットの情報を共有と傾向や原因を明らかにして施設全体としての認識と再発防止に重点を置き、危険回避のためのツールとして意識改善を図っています。</p> <p>●災害等については、BCP（事業継続計画）を作成し、周知を図り、災害時には必ず法人本部に報告する体制を整えています。施設では、新橋下自治会に加入し、地域との防災協定を交わし、夜間想定消防訓練の際には参加のご協力をお願いしています。薪を使って災害時の炊き出しの実地訓練も行っており、豚汁を作り地域の参加者へ配ります。災害時の備蓄では、入居者に必要な食糧・物資等を確保し、消費期限の確認および入替等の管理を行っています。毎月、防災委員会を開催し、職員教育や自家発電装置について作動の確認を行っています。</p>
--	---

<p>I - 5</p> <p>苦情解決体制</p> 	<p>●養護老人ホームは措置施設なので、基本的に契約の制度はありませんが、苦情を申し出ることができる体制を整備しています。</p> <p>●家族会は年1回交流会を開催し、懇談会やアンケートも実施して意見等を聞く機会を設けています。意見箱も設置して施設の改善に努めています。施設の意見箱には比較的、養護老人ホーム利用者からの意見や要望が投函されています。利用者とは日頃からコミュニケーションを図り、月曜会（1週間の予定を話し合う会）や、茶話会（有志）で意見や要望を聴くようにしています。</p>
---	--

<p>I - 6</p> <p>特に配慮が必要な利用者への取り組み（医療対応含む）</p> 	<p>●利用者への介護方法については、支援計画の作成時に利用者の心身の状況に合わせて具体的な計画を立案し、課題等を職員間で共有し、定期的に確認し、パソコン内で各利用者の情報の共有化を図っています。配慮が必要な利用者への支援方法では、定期的に職種間で利用者の心身状況に応じてカンファレンスを実施しています。</p> <p>●関係医療機関とは、緊急時の対応や、利用者の心身状況等の情報共有を図り、日常的に連携を図っています。養護会議、事例検討会、毎日の申し送りを通して話し合い、利用者の状況等の共有を行い、日々の支援にあたっています。</p>
--	---

評価領域Ⅱ 意向尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

評価分類評価の理由(コメント)

<p>Ⅱ-1 入退所時の対応</p> 	<p>●入所に際しては、利用予定者の心身の状況、生活歴、既往歴を把握し、生活に関する意見や、経済的側面（主に年金）、住居等を確認しています。入退所に関わる記録は、適切に管理し、整備しています。在宅復帰のケースでは、利用者が再度在宅で生活できるか否かを見極め、配慮を行い、退所が決定された場合は、円滑な退所に向けて必要な援助を行っています。退所後のフォローについては、退所後の生活環境（単身生活、住所が定まらない、DV等）の問題を見据え、本人に適した支援をするよう努めています。</p> <p>●退所後も継続して自立生活への支援としては必要な役割を持った人（地域包括支援センターの人やケースワーカー等）が関わり、利用者の退所後に必要な情報提供、支援を行い、利用者の健康・生活や、家族の相談にも応じています。</p>
<p>Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供 [食事]</p> 	<p>●献立は給食委託会社に依頼し、食事は入居者本人の状態に合った食事を提供し、年2回程度、バイキング形式の食事やお楽しみ食を提供し、正月料理、誕生会、郷土料理等、バラエティ豊かな献立で食事が楽しめるよう工夫しています。食事は、大きな食堂で食卓を組み合わせた作りで、家庭的とは言い難い面がありますが、季節の花を飾ったり、BGMを流し、夕方はテレビをつけるなど、寛いで食事ができるよう心がけています。配膳は、配膳車を利用して配膳しています。</p> <p>●給食会議は毎月1回実施し、栄養士、給食担当、看護職員が食事を評価し、利用者一人一人の栄養状態、食事への配慮に取り組んでいます。また、専門職種間で協働し、健康講座の開催や栄養指導を行い、利用者の健康保持の増進に努めています。</p> <p>●食事時間については、利用者個々のペースに合わせながらも、食事保存可能時間を考慮して2時間の範囲内で対応しています。</p>
<p>Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供 [入浴]</p> 	<p>●入浴は、週間計画を作成し、利用者にあった入浴方法を検討して利用者の体調に配慮し、適宜、変更もしながら工夫しています。浴槽は、特殊浴1か所、一般浴2か所（内1か所はリフト浴併設）、檜の風呂（自立の方が中心）1か所、計4か所設備され、日曜～土曜日まで毎日10:00～16:00に入浴を可能としています。利用者本人調査では入浴について満足度が高い結果を得ています。</p> <p>●入浴介助時のプライバシー保護、利用者の自尊心の配慮では、希望に応じて個別入浴に応え、脱衣の際はドアやカーテンを閉めて浴室内の脱衣所で行い、プライバシーに配慮しています。同性介助の希望者には対応しています。</p>

<p>II-2 利用者本位のサービス提供 [排泄]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●排泄については、要介護者は排泄チェック表を活用して、排泄リズムの把握に努め、利用者一人一人の間隔で可能な限りトイレへ行けるよう、自立に向けた支援に努めています。 ●同性による排泄介助では、希望者には対応しています。トイレはドアつきです。
<p>II-2 利用者本位のサービス提供 [その他]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●同じ建物に特別養護老人ホームがあり、そちらでは看取りを行っていますが、養護老人ホームは措置であり看取りはおこなっていません。 ●施設の清掃は、障がい者の就労支援として3名が、週5日、1日6時間来て施設内の清掃を行っています。
<p>II-3 余暇・生活内容の自由な選択</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●余暇や生活の取り組みでは、施設行事の夏祭りにおいて、制作の段階から利用者に参加型でかかわってもらい、個々の身体状況に応じた作業や、これまでの生活で馴染みの作業等を取り入れ、一緒に取り組んでいます。定期的に利用者の希望を聴き取り、要望と利用者の状態に応じて外出や、近くのコンビニ等に出かけ、八百屋（週1回）や、衣料品販売店（年2回）が来訪して利用する等、利用者の方々が楽しめるよう実施しています。余暇活動では、クラブ活動を設け、園芸、手芸、書道、映画、脳トレ、コーラスクラブや、ウォーキングクラブも設定しています。また、特別養護老人ホームの利用者も参加し、ボランティアも積極的に受け入れ、日常生活の楽しみにつなげています。 ●利用者の嗜好については、テレビの設置、新聞・雑誌の定期購読、好みの理美容など選択の自由が保障されています。 ●個人の預かり金については相談員が管理している場合もあります。
<p>II-4 機能回復等への支援</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●養護老人ホームは措置施設ですが介護予防に努め、リハビリ等を定期的に行えるよう個別支援計画を作成しています。精神疾患を持った利用者については、月2回の精神科医の訪問で精神機能の改善を図っている例もあり、症状の診断と薬の調整によりADLの改善が見られています。
<p>II-5 健康管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●健康管理では、定期的に利用者のバイタルチェックを行い、特に、入浴前には必ず行い、記録を保管しています。血圧については、測定頻度は一律ではなく、個々の利用者の身体状況に応じて実施し、月1回、体重測定を行っています。介護記録は介護ソフト（見聞録）に記録し、全利用者の健康診断結果（養護老人ホームは年2回）、血液データ等を保管し、血圧、脈拍、体温、呼吸等について管理し、共有化を図り、適時、対応を可能にしています。 ●服薬管理については、施設全体の服薬介助のルールを設定し、個人別に分包された薬を時間ごとに仕分けし、毎日、複数回チェックを行い、誤薬がないよう厳重な確認を行っています。与薬の時期については医師の指示を受けています。

II-6

プライバシーの保護・ 人権の擁護



●個人情報に関する守秘義務に関しては、職員および実習生と個別に誓約書を交わしています。個人情報に係る重要書類は施錠できる書庫に保管し、個別カルテは医務室に保存しています。パソコンに関しては、個人別ID、パスワードを設定し、セキュリティを確保しています。また、個人情報等を事例検討や研修に使用する際は、固有名詞を記号に置き換え、黒塗りする等、守秘に留意しています。

●身体拘束に関して、「身体拘束廃止委員会」において、拘束の定義を基に、接遇面にもおよび検討を行い、職員に対してリスク管理の意識啓発を行っています。利用者と家族に対しては、入所時契約の際、身体拘束に関して施設としての方向性を説明し、理解を促しています。現状、身体拘束は行われていません。

●高齢者虐待について、「身体拘束廃止委員会」で気づいた点等の検討を行い、虐待廃止のポスターを掲示して職員は感想を提出する等、啓発活動を実施しています。担当職員が定期的に人権擁護、身体拘束、虐待防止の研修を行い、職員に対して啓蒙しています。また、職員間で互いの介護方法が適切であるか確認し合うことが大切とし、不適切な行為が行われないよう助言しています。

●家族が必要に応じて後見人制度を利用できるよう、家族等に情報を提供し、外部関係機関と連携を図り、活用が望ましい場合はわかりやすく説明を行い、個別に相談に応じています。外部の社会資源の活用について措置権者の区と連絡体制を整えています。

II-7

利用者家族との交流・連携



●家族が参加できる施設の行事（納涼祭、敬老会、忘年会等）に招待し、家族を対象とした医師の講演会、介護教室を開催する等、家族と共に楽しむ交流を実施しています。また、年1回、家族交流会を開催し、今年度の事業計画及び1年間の活動報告を行っています。

●施設の広報誌「まほろば」を年4回発行し、家族交流会のご案内と一緒に、家族宛の手紙を書いて郵送し、施設の情報、利用者本人の近況報告を届けています。面会に来訪できない家族については、担当者が連絡し、連携が図れるよう配慮しています。

評価領域 III 地域支援機能

評価の理由(コメント)

III-1

施設の専門性を活かした地域の人達に対する相談・サービスの提供



●地域の行事の手伝いや、老人クラブでの草むしり等の手伝いをを行い、泉区社会福祉協議会や自治会の会議への参加を通じて、地域の課題、福祉ニーズを把握しています。また、地域の方に向けて公開講座を実施して、地域と交流を図っています。

●地域に向けた相談事業では、事業所としての個別の活動を行い、さらに、法人の各種のサービス分野によるスケールメリットを活用した情報・サービスの地域への還元が大きく、法人全体としてもっている介護全般のノウハウに裏付けされた相談機能は地域の大きな援助となっています。法人の産業医の協力により、地域への情報の提供をサポートしています。

●必要な関係機関、地域の団体等をリスト化し、緊急時は同一法人のケアプラザ等と連携を図り、対応するようにしています。関係機関との担当者は所長・副所長とし、不在時はリーダーまたは生活相談員が対応できるようにしています。

評価領域 IV 開かれた運営

評価の理由(コメント)

IV-1

施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ



●施設の行事では、納涼祭に地域の方々に知らせ、自由に参加頂き、毎回150~200名位が参加しています。泉区社会福祉協議会（新橋、緑園都市）、老人クラブの会合に職員が参加し、緑園地区社会福祉協議会の手伝いや、新橋連合自治会・中川連合町内会に協力して手伝いを行う等、交流を図っています。地域の他施設へ車椅子、テント、半被等を貸し出しなど協力しています。

●地域の施設の活用では、高齢者に見合った食事を提供してくれる店を利用して外食を楽しみ、近くのコンビニへ買い物に行っています。地域の行事等には、施設内に案内を貼り、参加したい方は職員が同行しています。福祉作品展にも利用者の作品を出展し、一緒に見学に行き、新橋連合自治会館の広場で開催される町内会の祭り、地域の祭りなどイベントを楽しんでいます。

IV-2

サービス内容等に関する情報提供



●施設の情報、パンフレット・広報誌・ホームページに掲載し、施設のサービス内容について情報提供しています。よこはま福祉ナビにも情報を提供しています。施設のホームページでは施設の基本情報、サービス内容の詳細、新着情報を掲載して情報をわかりやすく提供しています。法人のホームページで募集案内、研修案内も掲載しています。

IV-3

福祉に関する普及・啓発・ボランティア活動等の促進



●ボランティアの受け入れのためのマニュアルを整備しています。受け入れの担当は所長及び副所長で、ボランティアには事前に説明を行い職員、利用者にも主旨を説明して受け入れています。記録では、受け入れ記録、活動記録を残し、保管しています。終了時にはボランティアから意見等を聞き、意見は施設運営に反映させるようにしています。現在は傾聴ボランティアやピアノのボランティア他を受け入れ、夏祭りには高校生のボランティアも受け入れています。

●実習生の受け入れは所長、副所長を受け入れ担当とし、実習生には事前に説明し、職員、利用者へ説明を行っています。実習プログラムは目的に応じた効果的な実習が行われるよう工夫して作成し、将来の福祉についての理解も促し指導にあたっています。最終日には振り返りを行い施設運営に生かすようにしています。

評価領域 V 人材育成・援助技術の向上

評価の理由(コメント)

V-1

職員の人材育成



●人材採用は、法人の採用計画に沿って実施しています。欠員が出た際は状況に応じて事業所で採用も行っています。人材育成は法人本部の「目指す職員像」に基づいて実施し、職員の資質向上に向けた目標が提示され、目標管理シートでチェックし、法人の流れに沿った管理を行い達成度の評価を実施しています。

●法人で年間研修計画を策定し、職員・非常勤職員とも参加可能とし、非常勤職員は勤務時間を考慮し、研修内容はDVDなどで習得しています。研修の旅費、勤務時間、シフト等に関しては配慮しています。所内研修は毎月実施し、入職2年目からテーマを自分で決めて法人運営の3ホーム合同での研修成果の発表会を行い、職員の資質向上に取り組んでいます。


●業務では、正規職員と非常勤職員の組み合わせで業務および運営を円滑につなげ、一緒に働く仲間という意識を大切にしてコミュニケーションを図っています。非常勤職員の指導は介護リーダーが中心となり、面談、資格取得支援等も行っています。

V-2

職員の援助技術の向上・一貫性






●施設では、情報の一元化に向け、養護会議で共有化を図っています。援助技術について、習熟度の確認、振り返りを会議で行い相談員が区役所と相談して決めています。また、業務分担表を基に担当の範囲の検討も行っています。所内研修についてテーマは年間で決めているので、サービス向上委員会ではテーマに沿った研修内容を設定し一層のサービス向上を目指して研鑽を図っています。講師については法人本部に依頼することもあり

	<p>ます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●マニュアルには運営に関係する本部製作のものと、実務に関する事業所製作のものがあり、事業所製作のマニュアルの見直しは、事業所の職員の話し合いにより定期的に行っています。個別の利用者の援助・支援に必要な情報については、パソコンのソフトに記録され、全体で共有化を図り、年間計画やマニュアル等により各部門の業務分担や責任の所在を業務分担表で明確にし、高いサービスと健全な体制につなげています。
<p>V-3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●法人の職員の期待水準については、職員の経験・能力、習熟度に応じた役割が期待水準として明文化されています。事業所では職員面接および、個々の特性を考慮し、役割の区分けを行い、職員の権限の委譲と責任の明確化を図っています。職員に業務改善のアンケートを実施し、委員会で検討の上、改善を進めています。職員の要望、意向については、目標管理シートを基に面接で把握し、所長からのコメント、助言等を記載して職員に戻し、日々の業務に生かしています。

評価領域 VI 経営管理

評価の理由(コメント)

<p>VI-1 経営における社会的責任</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●職員の守るべき法・規範は、倫理規定に明文化し、セクハラ、パワハラの規定も記載し、職員に周知徹底を図っています。毎年、話し合いの機会を持ち、啓蒙しています。経営・運営状況等の情報は公開し、職員に回覧しています。他の施設等の不正・不適切な事例等は、運営会議で注意喚起を行っています。 ●横浜市の方針(3R夢)に沿い、廃棄物は分別し、なるべく紙媒体を使用せずパソコン記録管理を推進しています。省エネについては、中央監視盤の機能を地下から1階に上げ、細目に節電を行い、順次、LED照明を導入し、電気消費量の削減の促進を図っています。緑化では、施設周辺に遊歩道により植栽が成され、環境維持に努めています。横浜市の指定管理施設であり、横浜市の方針に準拠して実施しています。
<p>VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●理念・基本方針を明文化および掲示し、年2回、全体会議時に理念・基本方針等について伝え、周知しています。所長は、職員面接時に、理念・基本方針の理解度を把握し、職員一人一人が「どんな方向を目指しているのか」を確認し、全職員の質の向上に尽力しています。 ●重要な意思決定(変更)については、委員会、各職種、各部門の職員による検討を行い、組織全体で取り組み、職員、利用者、家族に目的・決定(変更)理由・経過等を十分に説明しています。所長は、現場を巡回し、利用者と直接話をして意見等を吸い上げ、職員にフィードバックし、運営に反映するよう努めています。

	<p>●主任クラスの育成については、法人本部で中・長期計画に沿って計画的に育成に取り組み、中堅職員・管理職の研修を行い、育成の体制を整備しています。副所長は、個々の職員の業務状況を把握し、能力や経験に応じた確かな指導・助言を行い、職員一人一人の精神的・肉体的な配慮を具体的にを行い、良好な状態で仕事に取り組めるよう風通しの良い職場環境作りに努め、円滑な施設運営につなげています。例として、常勤に妊婦がいる場合は、業務面の配慮、夜勤をさせないよう配慮しています。各職員の超勤の把握、労務管理等は事業所として管理しています。</p>
<p>VI-3 効率的な運営 </p>	<p>●法人の事業運営に影響のある情報については情報を基に法人本部の経営会議で分析を行っています。法人の重要な情報は法人本部より報告を受けています。事業所では重点改善課題とし、内容等は事業所の月1回の運営会議、年2回の職員全体会議で職員に示しています。</p> <p>●中・長期的な計画は、法人本部で5か年計画（平成27年～32年）として経営企画室が作成し、次代の組織運営に備え、経営やサービスプロセスの新たな仕組みとして働きやすい体制作りを目指して取り組んでいます。次代の施設運営に向けて、経営幹部の育成として補佐への昇格の試験を順次受けるよう促しています。運営に関して、外部の機関や専門家等から意見等を取り入れる努力を行い、システムを導入した際はコンサルティング会社の助言を受け、効率化、一元化を図り、より良いサービス、質の向上に取り組んでいます。</p>

利用者本人調査

養護老人ホーム 横浜市新橋ホーム

【調査概要】

本人調査の対象者は、入居者の中から9名（男性1名、女性8名）を、施設の判断により選定していただき、ご協力の基、インタビューを行い、調査者3名にて実施しました。聞き取り調査は面談方式にて、横浜市「利用者本人調査票」を基に、12項目を1問ずつ質問しながら回答していただきました。（所要時間1時間）

【個別の回答分析】

1. <入所時の説明について>

入所時に施設での生活内容について十分な説明がありましたか？の質問では、「はい」が40%、「いいえ」20%、「わからない」は40%でした。説明を聞いて知っているという方は、ホームレスからの入所や、「ケアマネージャーと一緒に説明を聞いた」等で、いいえ、わからないという方は、「子どもが説明を聞いて決めた」、「病院からわからないままに移ってきた」、「覚えていない」ということでした。

2. <ケア計画について>

介護計画書（個別ケア計画）は、あなたや家族の希望に合った内容ですか？と質問すると、「介護計画については年1回更新の話しを受けている」、「医者から説明を聞いた」という方が30%「はい」との回答でした。「いいえ」30%、「わからない」は40%であり、介護計画という言葉そのものを理解していない様子で、計画についてはわからないという方が大部分でした。また、生活よりも「主人と一緒に入れたことだけが楽しみ」と話して下さる方もいらっしゃいました。

2-2. <生活リズムについて>

横浜市新橋ホームでの生活リズムはあなたに合っていますか？という質問では、「はい」が70%であり、「いいえ」は10%であり、「わからない」は20%でした。個別回答では、1名の方からクラブ活動の話を積極的にして下さり、1日の生活の流れのリズムができていよう、将棋、オセロ、囲碁、連珠のクラブで活動し、日曜日はカラオケを行う等、楽しんで生活をしている様子でした。また、「部屋の掃除をしたり、お風呂に入り、洗濯をして、テレビを見ること等、やることはたくさんある」と話して下さる方もいました。「生活に不満はない」という方等、養護老人ホームの本人調査の方々には体の自由が利く方が多く、自分で楽しみを見つけ楽しんでいるようでした。

3. <施設の快適さについて>

部屋や食堂はいつも清潔で、温度や明るさもあなたにとって丁度良いですか？と質問したところ、「はい」が 100%であり、全員の方が快適に過ごせているようです。みなさんは、「家で家事をやっていたので、ここはやってくれるので楽!」、「特別にきれいとは言えないが満足している」、「傾聴ボランティアが来てくれて楽しい」、「施設はきれい」等、前向きに毎日を楽しんでいる方が多く、個室で満ち足りた生活に十分満足していることがうかがえました。

4. <食事について>

食事はおいしいですか？の質問では、「はい」が 80%、「いいえ」10%、「わからない」10%の回答でした。食事は1日の楽しみであり、おおむね満足しているようですが、比較的厳しい意見や嗜好による意見も挙がりました。8割の方が、「食事はおいしい」、「好き嫌はない」、「特に希望はなく、出されたものは何でも食べる」、「普通に食べている」、「味はまあまあ」、「前の施設より味が薄いがおいしい」、「食事の量はやや少ないが、少ないので体調には良い」という意見でした。小数の方から、「ご飯が固い」、「食べきれない」、「味が薄いと食事が嫌になる」、「魚が嫌い」等の声が挙がり、それぞれに意見が活発に挙がりました。

5. <入浴について>

お風呂の回数や時間には満足していますか？という質問では、100%「はい」と回答し、週2回の入浴で満足しているという意見でした。中には、「もう少し入りたい」や、「のんびりもう少し長く入りたい」という要望の声も挙がる等、みなさん入浴が楽しみようです。お風呂は、小浴場で3~4人で一緒に入浴していますが、年代的に銭湯を親しんできた方たちにとっては良いですが、個室時代の現代の利用者においては課題が感じられます。

6. <排泄について>

本人調査では、自立の方がほぼ 100%であり、質問では、あなたが希望する時にトイレに連れて行ってもらったり、おむつ交換をしてもらえますか？に対して、薬の関係で利尿作用が促進される方（リハビリパンツを活用）を除いて、自立でトイレを利用しています。

7. <余暇・生活内容の自由について>

自由時間は外出や趣味の活動など好きなことができていますか？という質問では、「はい」が 100%であり、自分で楽しめる方が多く、有意義に過ごしている様子がうかがえました。行事、クラブ活動、ボランティアを楽しんでいる方が 50%、自分の部屋等で自由に過ごしている方が 50%という割合にて、思い思いに好きなことをして生活ができています。

自由時間は、麻雀、カラオケ、ワーキング（ドリル等）、ボランティアの催事、一緒に歌を歌う、将棋、書道等の活動で楽しみ、自分の部屋での過ごし方は、クロスワード、数独、ゲーム、脳トレ、漢字パズルをしたり、テレビを見たり、読書をして1人で静かに過ごし、充実した日々を送っている様子がうかがえました。外出では、娘さんが来訪して一緒に外出する機会や、1人で買い物や散歩にも出かけているようです。

8. <健康管理、機能回復について>

リハビリや機能回復訓練はあなたにとって十分に行われていますか？との質問に対して、「はい」は80%、「いいえ」が20%でした。横浜市新橋ホームでは、時間を決めてリハビリ体操をみんなでを行い、個人的にスクワットや腕立て伏せ等を行い、体を鍛えている方もいました。「いいえ」では、リハビリが必要ないという考えで答えた方です。

8-2. <体調管理について>

体調が悪いと訴えた時にはすぐに職員が対応してくれますか？については、「はい」の回答は90%であり、「いいえ」、「わからない」が各10%ありましたが、理由としては、「職員に神経を遣うことが多く、敢えて言わない」、「職員を呼んだことがない」ということでした。「はい」と回答した方からは、「職員の対応は良い」、「血圧が高めで職員に言えば大丈夫、安心」、「ヘルペスが出た時に職員が医者に言ってくれて薬をもらった」等、良く対応してくれるという意見が多く挙がりました。

9. <苦情対応について>

施設に対して不満や要望は気軽に言うことができますか？の質問では、80%が「職員に気軽に相談できる」と答えており、おおむね良いという回答の中、職員によっては言いにくい人もいて、と回答した方もいました。また、本人が鬱の時に職員の言動が気になる、という方や、これまでの生活経験により何かを言うと何かされるのではないかという不安を持つという方の声もありました。反面、以前の環境から今は非常に満足し、不満がないという方もいました。「いいえ」は20%、「わからない」は10%でした。

10. <プライバシー保護・人権擁護について>

他の人に見られたり聞かれたりしたくないことに配慮がなされていますか？の質問では、概ね、プライバシーへの対応はできているという意見が多く、「配慮されている」という回答は90%でした。養護老人ホームは100%個室であり、プライバシーは保障されています。10%の「いいえ」の意見は、「感情的になる職員がいる」ということであり、利用者の気持ちを脅かすことに通ずる事象でもあるので、職員の教育、支援の振り返りが望まれます。

10-2. <職員の対応について>

職員が優しく丁寧にあなたに接してくれますかと質問すると、「はい」は90%であり、「職員は親切で不満はない」と回答しています。「いいえ」の10%は、「10.」での設問と同様に、「感情的になる職員がいる」という意見でした。

11. <地域に開かれた運営について>

地域の方やボランティアの方との交流は、あなたにとって十分に行われていますか？に対する質問では、「はい」が60%、「いいえ」は10%、「わからない」は30%という回答でした。ボランティアとの交流では、コーラスやハーモニカを聞いたり、ボランティアの方と囲碁、将棋、麻雀をし、歌を一緒に歌う等、楽しんでいる様子でした。また、傾聴ボランティアの人を楽しみにしているという方もいました。「いいえ」と答えた方は、交流を持っていない方で、部屋で過ごしているようでした。「わからない」と言う方は、あまりボランティア、活動に興味のない方のように、きっかけがあると良いかもしれません。

12. <総合満足度について>

養護老人ホーム横浜市新橋ホームは、あなたにとって居心地の良いところですか？の質問については、80%の入居者の方が施設に対して満足していると回答し、「わからない」は20%ありました。施設への要求は多くを望まず、自分で決めたりリズムで生活している人が多く、不満になるとしたら、体の自由が利かなくなり、自分で決めたスケジュールで思うように生活ができなくなることが原因になるように思われます。今は、「今を」十分に楽しんでいる様子うかがえ、満足して生活を送っていることがうかがえました。

【施設への要望】

「特になし」が2名であり、以下、個々に複数の意見が挙がりました。

1. 職員で感情的になる人がいるので困る。
2. 今のところ問題はないが、食事を急がせるのが不満。
3. 外に出たい。
4. 外出届を出して外出している。
5. 川沿いを散歩する、鯉がいる。人面の鯉がいる。
6. 苦情はない。感謝している。

事業者コメント

養護老人ホーム 横浜市新橋ホーム
所長 石原 桂子

《第三者評価を受審した感想》

前回の受審から5年が経ち、職員の入れ替わり（法人内での異動含む）があり、施設内での情報が行き渡らなくなっている点に気が付きました。
経営面や介護の根拠等、視点を大きく持って業務に当たって欲しいという思いとは裏腹に、現場の狭い範囲での業務に追われている毎日であることに、管理者として反省しています。

今回の受審で、それぞれの立場の職員がどのような役割を持って業務を行っているのかを改めて確認する良い機会になったと思います。
今後も、隅々まで情報が落とし込まれているかを確認しながら、適正な運営とサービスの質の向上に向けて取り組んでいきたいです。

‘《評価後取り組んだこととして》

それぞれの部署の会議で、運営会議に出席していない職員にも情報を伝えることとしました。