

令和元年度（2019年度）

指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

法人名称	社会福祉法人溪流会
事業所名称	草花苑
評価機関名称	有限会社 ヘルスサポート

事業者の理念・方針、期待する職員像

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<p>1) 法人・施設共に共通の方針とし、開設以来以下を掲げている。「優しさ」・「思いやり」という言葉に代表される『愛』を持ち、入居者の人権の尊重に細心の注意を払い、福祉サービスの提供に邁進し、地域社会に貢献することに努める。</p> <p>2) 上記理念を、ケア場面で実現するべく、事業計画の中に、ケアスタッフリーダー層が自ら考え共有したケアスタッフの方針として、「寄り添い共感できるスタッフであること」を数年来掲げている。</p> <p>3) トップダウンをなるべく排除して、ボトムアップを意識した運営を目指している。軸となる個別ケアを展開し、ケアの専門性を向上させる為に、介護記録の充実、居室担当活動の活性化、委員会活動の活性化、介護職組織の職制構成等に工夫をしている。</p> <p>4) 他施設介護職との協働企画の介護学生向け「さんえんキャンプ」、隣接特養と協働実施の地元自治会向け交流事業「オリカフェ」、同市内・八王子・桧原村の5法人5特養で実施する介護職員向けステップアップ研修の企画提案呼びかけ等、地域に様々な形で広がる可能性を持った企画や実践を試行錯誤している。</p>
期待する職員像	
職員に求めている人材像や役割	在宅で病院で、様々な困難な状況を経て草花苑に入所した方々が、草花苑に来て良かった、あなたに担当してもらって良かったと思えるような仕事をして欲しい。その人らしい仕事への取り組み方、今の私達でなければできない取り組みなどに挑戦して欲しい。
職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）	介護保険導入以前より、求められる施設ケアの水準は上昇し続けている。同時に施設間の質的な差も拡大している。草花苑らしさを展開継続していくことが、この地で働く喜びと誇りにつながらないといけない。このことについて、草花苑のケアスタッフは真摯に良く努力している。今のメンバーでなければできないケア、今のメンバーだから支えられるケアを展開してほしい。

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

- 清流や季節の草花に囲まれた環境に立地し、施設中央の中庭への明るい陽ざしの下でゆったり過ごしている
食堂から多摩川の流れを望み、中庭からも明るい陽ざしが降り注ぐ広い共有スペースの中で、利用者は明るくゆったり過ごしている。フロア内は居室や各箇所に在るソファ等、自由に過ごすことができる。共有スペースである食堂は、活気が感じられる。各テーブルでは気の合う利用者間でおしゃべりを楽しんだり、一人でゆったりと雰囲気味わったり等々、いつも職員が目があり、話し声や笑い声が各所から聞こえてくる。1階玄関前では猫に餌を与える利用者も見え、利用者はそれぞれのんびり、ゆったり過ごしている。
- 利用者本位の支援に向け、ケアプランとケアの乖離の修正をカンファレンスで徹底している
利用者を担当する居室担当制を設け、フロアリーダーや各専門職種と連携し、利用者本位のケアプランを作成、さらにその支援方法も共有している。しかし、計画に対する実際の支援や利用者の状態との乖離が感じられる。そのため、カンファレンスをほぼ毎日開催、利用者の状況を共有し僅かな違いでも修正を図っている。その場で計画を変更したり、支援方法に工夫を加えたり、すべてを利用者本位の支援とともに思い出づくりにも向けている。職員の利用者の観察力の向上にも繋がられ、一人ひとりに居心地の良い生活を提供している。
- 職員の育成システムを再構築し、10年、20年後の利用者支援に向けたプロ組織を目指している
職員の育成、さらにボトムアップ体制の向上に向け、ケアプラン作成システムに全ての職員が関わるようにしている。さらに毎年、複数の職員アンケートも実施し、研修やフィードバックで育成している。また、組織体制にフロアサポートを設けたり、5事業所の交流研修で良い部分を直ぐ取り入れたり、新人職員には先輩職員によるチューターとしての育成も徹底している。さらに来年度開催に向け、仮称ではあるが「介護職スキルアップ研修会」（基礎グループ）を立ち上げ、当事業所から10年、20年先の介護職員の育成を発信している。全国版が期待される。

✓さらなる改善が望まれる点

- 日常的な家族との連携を視野にし、さらなる家族との交流が期待される
家族とは毎年アンケートを実施したり、事業所の大きな行事でも交流している。現在、平均介護度も上がり、職員への依存割合も増加している。そこで、可能な家族に限定した上で、多くの来所で交流することが期待される。会話や散歩等、家族と連携した支援に向けていきたい。
- さらなる事業継続計画の構築が期待される
事業継続計画を策定し、職員間に周知している。被害の大きさに応じた職員の参集基準も明記し、伝えている。そこで、利用者の生活の継続のための人員を具体化した人員体制づくりも期待される。最低人員であったりフロア連携であったり交替要員等々、地域の人たちへの支援や逆に応援も組み入れていきたい。
- 24時間シートの個別支援手順書を作成し、AI化やさらなるソフト化に繋げることが期待される
事業所ではケアカンファレンスとともにヒヤリハットカンファレンスも開催し、安全も含めた利用者本位の生活に向けている。そこで、これからのAI化にも向け、ヒヤリハットも組み入れた利用者一人ひとりへの24時間シートの個別支援手順書づくりに繋げることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ★ フロアサポートにより、さらにボトムアップでの課題抽出や解決に向けている
職員からの意見や意向をさらに同じ目線で収集するため、フロアサポート制度を設けている。フロアマネージャーやサブマネージャーとは別に常勤職員2名、非常勤職員2名の4名を各フロアで任命、職員からの意見聴取内容や業務改善等の提案を上長に伝えたり、新人職員や全職員へのフォローを業としている。職場内の活性化やコミュニケーション、チームワークの向上に効果が出ている。

★ **近隣の特別養護老人ホームと連携、カフェを開催して地域に貢献している**
町内会館に於いて「オリカフェ」の名称で地域貢献に取り組んでいる。カフェでは地元で有名な喫茶店も出張して本格的なコーヒーや手作りケーキを安価で提供、図書館とも連携して出張図書館や貸し出しも行っている。さらにレクリエーションや介護、認知症、健康に関わる出前講座も行い、近隣の特別養護老人ホームと連携し、専門性を活かした取り組みを行っている。

★ **さんえんキャンプで当事業所の周知とともに介護のイメージアップを図っている**
現在は2事業所間での連携で開催しているが、近隣の3事業所が合同で介護関係の大学や専門学校に声掛けし、事業所や介護を知ってもらうため、見学や体験、さらにキャンプで交流の機会を持っている。そのため「さんえんキャンプ」として開催、6年目を迎えている。利用者への外出支援を体験したり、ふれあうことで介護の魅力を感じ取り、キャンプでは年齢の近い職員との交流で介護のイメージアップにも繋がっている。教員も参加し、志を持った多くの専門職を輩出している。委員会として計画的に取り組んでいる。

利用者調査結果

調査概要

- **調査対象**：評価実施期間の入所者数は97名である。聞き取り調査可能な利用者は15名で、内訳は男性2名、女性13名であり、年代別では60歳代1名、80歳代9名、90歳代4名、100歳以上が1名であった。
- **調査方法**：聞き取り方式
聞き取り方式の調査を実施した。調査可能な利用者を予め事業所側と打合せ、共有スペースや居室等、利用者の話しやすく落ち着く場所を事業所側に選択していただき、1対1の対面により調査項目に則って実施した。
- 利用者総数：97人
- 共通評価項目による調査対象者数：15人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数：15人
- 利用者総数に対する回答者割合(%)：15.5%
- 調査項目：[共通評価項目](#)

有効回答者数/利用者総数
15/97

1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	<div style="text-align: center;">はい 93%</div> <div style="text-align: center;"> ■ どちらともいえない：7% ■ いいえ：0% ■ 無回答・非該当：0% </div>
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	<div style="text-align: center;">はい 87%</div> <div style="text-align: center;">いいえ 13%</div>
3. 施設の生活はくつろげるか	<div style="text-align: center;">はい 100%</div>

4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	<p>はい 80%</p> <p>どちらともいえない 13%</p> <p>いいえ : 0% 無回答・非該当 : 7%</p>
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	<p>はい 93%</p> <p>どちらともいえない : 0% 無回答・非該当 : 7%</p>
6. 職員の接遇・態度は適切か	<p>はい 93%</p> <p>どちらともいえない : 7% 無回答・非該当 : 0%</p>
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	<p>はい 100%</p>
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	<p>はい 67%</p> <p>無回答・非該当 27%</p> <p>どちらともいえない : 7% 無回答・非該当 : 27%</p>
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	<p>はい 87%</p> <p>どちらともいえない : 7% 無回答・非該当 : 7%</p>
10. 利用者のプライバシーは守られているか	<p>はい 93%</p> <p>どちらともいえない : 0% 無回答・非該当 : 7%</p>
11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	<p>はい 60%</p> <p>いいえ 33%</p> <p>どちらともいえない : 0% 無回答・非該当 : 7%</p>
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	<p>はい 73%</p> <p>無回答・非該当 20%</p> <p>どちらともいえない : 7% 無回答・非該当 : 20%</p>
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	<p>はい 80%</p> <p>無回答・非該当 13%</p> <p>どちらともいえない : 7% 無回答・非該当 : 13%</p>
14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	<p>はい 33%</p> <p>いいえ 67%</p>