

評価結果総括

法人名 医療法人 社団愛友会
事業所名 介護老人保健施設 三郷ケアセンター
施設長名 横瀬 誠

評価方法

自己評価方法

実施期間 平成23年10月1日～平成23年11月10日
実施方法 横浜市項目による自己評価を合議にて実施した。

評価調査員による評価方法

実施日 平成23年11月30日、平成23年12月1日
実施方法 評価調査者2名が訪問して、施設見学、資料調査及び管理者・担当者へのヒアリングにて実施した。

利用者家族アンケート実施方法

実施期間 平成23年9月1日～平成23年10月10日
実施方法 利用者の全家族140通を送付し、返送は直接家族より評価機関に郵送してもらった。

利用者本人調査方法

実施日 平成23年11月30日
実施方法 事業者より選定していただいた10名の利用者について、評価調査者2名がそれぞれに1対1で面談して実施した。



総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項）

〔施設の概要〕

三郷ケアセンターは JR 三郷駅から徒歩 10 分程度の田園地帯にある施設です。三郷市内で唯一の介護老人保健施設として平成 8 年 10 月に開所して、通所リハビリテーション・訪問リハビリテーション・居宅介護支援事業所も併設して地域に貢献しています。

運営は介護老人保健施設や医療施設等を数多く経営している上尾中央医科グループのもとに医療法人社団愛友会が行っております。施設理念として「家庭や地域との結びつきを大切にしながら、家庭的な環境のもと自立のある生活に向け、スタッフが心のこもったケアをする」を掲げ、「利用者の立場に立った質の高いサービスの提供を行う」を基本方針にしております。

介護老人保健施設の入所定員は 150 名であり、多床と個室がある 100 名入所の一般棟と、50 名入所（同様に多床と個室）の認知棟がある 4 階建ての施設です。現在は平均要介護度 3.54 の 143 名が入所しており、各種専門職のある常勤職員 112 名と非常勤職員 25 名でケアを行っております。

《優れている点》

1、「質の高いサービス提供する愛し愛される施設」をめざし職員全員で取り組んでいます

「私たちは家庭や地域と結び付きを大切にし、家庭的な環境のもと自立ある生活に向け、在宅復帰ができるよう心のこもったケアを致します」を施設の理念とし、①利用者の権利の尊重②安全で快適な環境の提供③チームワークのとれた職場づくり④地域に信頼される施設づくり等 6 項目の基本方針を定め、理念の実現に向け取り組んでいます。

職員の名札には、理念、基本方針を明記した紙を差し込み周知に努めるとともに、施設内では毎年「部門ごとの理念」も決めて、理念実践につなげています。開設 15 周年を迎え、入院生活から在宅への中間施設としての役目を再認識し「利用者権利章典」を作成しました。回復訓練を通し、利用者がいつまでも心身ともに健康であるよう「利用者の立場に立って、質の高いサービスを提供する愛し愛される施設」をめざしています。職員は日々のサービス提供の際は「明るい家庭的な雰囲気大切に」と考えており、利用者一人ひとりに笑顔で挨拶をすることを心がけています。

施設内の様子を広く広報するためにホームページの更新に努め、広報誌「こすもす」には写真を多数掲載しています。施設の周囲は高い建物もなく、窓を大きく取った居室は明るい雰囲気、快適な施設空間です。特に 1 階のリハビリテーションエリアは広々としたワンルームとなっており、利用者全員が集まって行う毎月の盛大な誕生会などの行事は好評です。毎年「利用者満足度調査」を実施し、その内容を集計し職員が共有することできめ細かな対応を実施しています。利用者の気持ちを大切に、安心して過ごして頂けるよう職員全員で取り組んでいます。

2. 中間施設としての役割を認識し、「利用者様第一主義」の機能訓練を実施しています

リハビリ科は、理学療法士8名、作業療法士4名、言語聴覚療法士3名、補助者3名の厚い人員配置となっており、365日のリハビリテーションを実施しています。

入所カンファレンスでは利用者の身体状況や現在のADL、リハビリの進行状況、福祉用具の検討などを確認し、リハビリテーション実施計画を作成しています。入所日からリハビリテーション科職員が立ち会うことで、入所当初に利用者の負担感の軽減に努め、いち早く利用者との信頼関係を結んでおり、その後の目標設定や包括的なサービスの提供で良い効果が表れています。定期、随時のカンファレンスで状態把握と検討の結果、利用者にあったプログラムを実施計画に盛り込んでいます。その際はできるだけ利用者の話を聞くように努め、潜在的な能力や利用者の要望をつかみ、タイムリーな働きかけを心がけています。

職員は利用者の居室での状態を確認しており、機能訓練がリハビリ室の中だけでなく実際の生活場面の自立につながるようにしています。パワーリハビリ(6機種設置)や学習療法(計算や漢字など)、編み物や貼り絵、折り紙など利用者の好みや趣味を取り入れた手工芸や創作活動など、豊富なメニューを用意し、仲間と話しながら、あるいは一人静かに、訓練に取り組んで貰っています。

リハビリテーション実施計画書は個人別療養日誌に綴じられ、介護・看護職員など関わる職員がいつでもその内容と進捗状況を確認でき、集められた情報を職員が共有できる環境となっています。また、利用者の在宅復帰の希望を最優先に考え、在宅復帰後の生活を踏まえた計画を作成しています。

外泊(一時帰宅)の支援では、利用者の日常動作についての情報をできる限り多く正確に出して、家族が介護に不安を持たないようにしています。退所を見据え、ケアマネジャーやリハビリ科職員が退所前訪問指導や家族指導等を実施し、不安なくご自宅に戻って頂けるように努めています。

3. 職員満足度向上のための取組に努めています

毎年度、職員満足度調査がおこなわれ、結果を集計・分析し、施設の全職員にフィードバックが行われています。平成23年の職員満足度向上のための取組目標として、有給休暇取得率向上や時間外労働の削減、離職率低下などについて各指標を定めて、推進に努めています。時間外労働の削減については、各部署や委員会のもとで業務改善・効率化や会議の工夫の取組等について検討・推進を図り、指標達成に努めています。休暇については、年次有給休暇のほか各種特別休暇の取得向上や、次世代育成推進法等の法令等にもとづく休暇制度の運用や取組向上に努めています。

必要人材の確保とあわせ離職率低下に力を入れています。プリセプター制度によって、新採用職員の職場の不安や実践等に幅広く先輩職員が相談・指導にあたっています。この制度によって、新採用職員の離職率の低下が認められています。その他、人材育成のためのキャリアサポートシステムや、施設内外における研修制度を整備し、職員の資質向上に努めています。国家資格取得について、助成制度や参加しやすいように勤務調整などの支援を図っています。

4. 職員による業務課題の研究が意欲的に取組まれています

利用者サービスの一層の向上のため、施設の課題について、各所属チームによって意欲的に研究が行われ、業務に生かされています。各研究論文については、施設内において発表会・講評が行われて、さらに一つの研究論文が選考されて、上尾中央医科グループの所属する全介護老人保健施設の集う学会の発表会等に臨んでいます。

当施設の基本方針の一つに「知識・技術の向上のために絶えず研鑽します」を掲げ職員の研究・学会活動等を積極的に推奨しております。平成23年度は、学会が11月に東京において各施設から多くの職員等の参加のもとに大規模に開催されています。当施設からは、演題「心をつなぐタッチセラピー（～ふれあいから生まれる100万ボルトの笑顔～）」の研究論文が学会において研究チームのメンバーによって発表されています。研究・学会活動が貴重なノウハウの蓄積・共有化や、職員一人一人の知識・技術向上・モチベーション向上等人材育成にたいへんに大きな役割を担っています。

《力を入れて取り組んでいる事項》

1. 各種記録の充実と職員間の情報の共有に努めています

利用者の日々の健康管理データは、カードックス（見開き一枚にA4サイズの内紙が4枚入る大判個人ファイル）に一元化され、当日の利用者の様子や重点項目がカードックスを開くだけで確認できます。それにより転記の必要もなく、業務の効率化とともに職員の負担感が減少しました。

また、個人別療養日誌には、診療録をはじめ、ケアプラン、本人情報、バイタル情報、食事箋、栄養スクリーニング、排泄表、経過記録、カンファレンス情報やヒヤリハットのコピーなども綴じ、職員は必要な時いつでも必要な情報を得ることができます。記録は看護・介護職員、リハビリ科、栄養科、ケアマネジャー、相談員などの職員が同じ記録用紙に色を分けて記述しています。職員は勤務前に必ずカードックス、個人別療養日誌、職員申し送りノート、掲示板等で利用者の現在の状態や申し送り事項を把握しており、漏れのない状態です。書類の整理とファイリングに関してはクラークが担当しており、正確で見やすいファイルが完成しています。

2. 施設ケアマネジメントの流れが確立しています

個別の支援では、丁寧なアセスメントが最も重要と考えており、入所時は支援相談員が本人・家族と面接し心身や生活の状況・希望などを聞いています。専門職が集まる入所カンファレンスでは、一人ひとりの状況を把握すると共に具体的な課題を抽出しています。支援相談員は、速やかに正確な情報が関わる職員全員の手渡るようにしています。

施設内では、ケアプランに沿って個別の支援が行われ、入所後は定期または随時、専門職が参加したカンファレンスが実施し、利用者の状況に合った支援計画を作成しています。カンファレンスの回数は非常に多く、介護・看護部、栄養科、リハビリ科、支援相談員、ケアマネジャー等の専門職が多角的な視点で意見を交換し、状況に合った支援の方法が検討されています。「現状と課題のアセスメント」「課題に対するケア内容」等を記入した「ケアチェック表」を活用し、日々の取り組みや効果を検証しています。栄養ケア計画、リハビリテーション実施計画なども検討し、配慮が必要な利用者に対しては、医師の助言を受けながら具体的な目標を盛り込んだ計画を作成しています。

3. 重点課題ごとに設置した委員会活動が機能しています

施設サービス向上委員会、リスクマネジメント委員会、感染症対策委員会、レクレーション委員会、教育委員会などが活発に活動しています。本年度は、利用者の口腔機能の維持について着目し検討した結果、口腔機能委員会を立ち上げました。会議では、利用者一人一人の口腔ケアマネジメントを作成し、具体的な方策を検討しています。歯科医師による嚥下機能評価の実施と利用者の状態に合わせた食事提供を栄養科の協力を得て取り組んでいます。

フロアでは食事前の時間に口腔体操し実施しています。介護職員は「口腔体操手順イラスト」を参考に各テーブルを回りお手本を見せながら口腔体操を実施し、利用者の口腔機能の維持に施設全体で取り組んでいます。職員は最低一つ以上の委員会のメンバーとして活動しており、参画意識をもって問題解決に取り組んでいます。重点課題ごとに設置された委員会が機能することで、組織が活性化するとともに、利用者への安全・安心なサービス提供につながっています。

《改善することが期待される事項》

1. 地域支援に向けた取り組みが期待されます

施設の広報誌をとおして、地域や家族等の皆さんの健康に役立つ情報を提供しています。平成23年10月号の広報誌「こすもす」で、「秋の食材のまめ知識」と題して、栄養と働きについて、紙面を大きく使って、写真を多く取り入れ、見やすい内容で掲載しています。また、介護の日の施設行事に、相談コーナーを設けて、担当職員が相談・情報提供を行っています。施設の理念等の一つに“地域社会への貢献”をあげています。

しかし、施設が主体となって直接、地域向けの相談事業や教室などを積極的に開催するまでには、至っていません。施設では、今後の課題として、「地域住民のニーズを捉え、介護保険施設の役割を果たすことを施設全体で考える」ことをあげています。施設のもつ専門性やノウハウを地域に還元できるような取り組みが期待されます。

□ 評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- ① 施設の理念は、「私たちは家庭や地域と結び付きを大切に、家庭的な環境のもと自立ある生活に向け、在宅復帰ができるよう心のこもったケアを致します」となっており、利用者本人を尊重したものとなっています。理念に基づき6項目の基本方針を定め、その中で①利用者の権利の尊重②安全で快適な環境の提供③チームワークのとれた職場づくり④地域に信頼される施設づくり等を挙げ、職員全員で理念の実現に向け取り組んでいます。
- ② 開設15周年を迎え入院生活から在宅への中間施設としての役目を再認識し、利用者権利章典を作成しました。利用者がいつまでも心身ともに健康であるよう「利用者の立場に立って、質の高いサービスを提供する愛し愛される施設」を目指しています。
- ③ 「個人情報に関する誓約書」を、実習生を含め職員全員と交わしています。個人情報に関するマニュアルを活用し、職員全員で守秘義務を再確認する機会も設けています。利用者の個人情報が多くあるサービスステーションは外部の入室者はなく、基本的に職員が不在にすることはありません。利用者の個人名が記載された薬袋は黒い袋に入れ焼却しています。今年度は施設サービス向上委員会の発案で、面会簿の個別カード化を実施しました。
- ④ 身体拘束廃止マニュアルのに基づき、施設全体の意識として身体拘束廃止に取り組んでいます。「身体拘束ゼロをめざして、施設内勉強会の開催、外部研修会に参加した職員の報告書や伝達講習でも取り上げるなど、職員全員が高い意識で取り組んでいます。自由の制限や人権の尊重についても、入職時オリエンテーションや現任者向けの研修会で取り上げています。

2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス

- ① 入所の日時は本人と家族の希望を優先して設定しています。土曜、日曜においても、医師の入所前受診が可能となっておりますので、土曜、日曜の入所希望にも応じています。
- ② 施設ケア計画で個別の援助計画を作成する時や更新時には本人と家族等の意見・希望を聞いています。カンファレンスへの家族等の参加もお願いしており、リハビリの様子は希望があればいつでも見学に応じています。納涼祭や介護の日のイベントなどに多数の家族の参加があります。行事後にはアンケートを取り、次の行事企画の参考にしていきます。意見箱も設置されています。利用者満足度調査の結果も貴重な意見として施設運営の参考にしていきます。
- ③ 年1回アンケート形式の嗜好調査を実施し、その結果を献立作りに反映しています。給食委員会を開催し利用者一人一人の食に関する検討事項について専門職がそれぞれの立場で意見述べています。残食調査も実施しています。疾病からくる食事制限や治療食に対応し、胃ロウの方も座位にて食事をしています。栄養ケアマネジメントでは、高・中・低リスクとその対応を提示し、個人別に栄養ケア計画を作成して利用者の咀嚼や嚥下の状態に合った様々な形態での食事を提供しています。
- ④ レクレーション委員会が中心となって利用者の余暇活動の充実に努めています。職員は、利用者の生活環境が快適になるための工夫には労を惜しまず取り組んでおり、「レク充実」を年間のフロア目標を定め取り組んでいるフロアもあります。近年利用者の重度化が見られ、

意思表示の難しい方の入所もありますが、居室担当制を取ることで、利用者の価値観や生活習慣を大切にしたい支援を心がけています。レクリエーションに参加する利用者の笑顔から、介護職員が雰囲気を読み取り、意向の確認に努めています。

- ⑤ 利用者が参加するクラブ活動には書道、俳句、カラオケなどがあります。ボランティアの協力を貰いながら、利用者の生活歴や好みを反映し、レクリエーションが生きがいつくりにつながるように工夫しています。折り紙、塗り絵、貼り絵、刺し子や編み物など興味の持てるメニューが用意され、希望すれば自由に参加できます。1階のリハビリテーションエリアは広いワンルームで、利用者全員が集まり、毎月盛大な誕生会が行われており好評です。利用者が参加して楽しめる行事も豊富に計画されています

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ① 入所時には支援相談員が本人・家族と面接し、心身・生活状況・希望など聞きとり記録しています。丁寧なアセスメントの実施を心がけており、職員が一人ひとりの状況を把握すると共に具体的な課題を抽出し、支援計画が作成されています。計画の内容は本人・家族に説明し理解を得ています。3 か月毎に介護・看護部、栄養科、リハビリ科、支援相談員、ケアマネジャー等の専門職が参加しカンファレンスを開催しています。専門職により本人の状況に合った支援の方法が検討されています。その際、嘱託医・歯科医師や看護師、歯科衛生士等助言が得られる体制もあります。
- ② 感染防止指針・感染症別対策に関するマニュアルが整備され、各フロアの感染症対策委員が施設独自の環境整備チェック表を用いて確認しています。感染対策委員会を開催し、ノロウイルス・インフルエンザ対策や、マニュアルの改訂などを行っており、検討結果は、職員研修や勉強会、フロア会議、全体会議で徹底しています。
- ③ リスクマネジメント委員会が機能しており、事故防止・安全対策マニュアルが整備されています。職員研修を実施し、事故防止に細心の注意をはらっています。一年間に起こる小さな事故を含めたすべての事故を分類・分析しており、「ヒヤリハット報告書」を記入し、月別、所属別に集計しています。「ヒヤリハット報告書」「事故報告書」の事例を題材に定期的な勉強会を開催しています
- ④ 防災マニュアルに基づき、年2回の避難訓練、防災訓練を行っています。利用者を交えての火災訓練も実施しています。この度の震災を受け防災マニュアルを改訂するなど、災害発生時の対応については職員全員が高い意識で臨んでいます。法人内の他事業所からの人員や物資の支援を受けられる体制があります。
- ⑤ 外部の権利擁護機関のポスターを掲示して利用者、家族等に案内しています。契約時には苦情・意見・要望の窓口があることを伝えています。苦情受付簿（苦情処理管理票）があり、苦情の内容、対処の方法、結果を記載しファイルに保存しています。要望や苦情は施設サービス向上委員会で検討し改善に繋げています。

4. 地域との交流・連携

- ① 今年度、開設から15年の記念の年にあたり、三郷市内唯一の介護老人保健施設として、地域から“愛し愛される施設”として、さらなる地域連携協化・向上を目指し、取り組んでいます。通所リハビリテーションなどの介護保険の在宅部門にも力を入れています。関係機関等との関わりについては、外部機関対応マニュアルや関係機関等リスト等を備えて、支援相談員やケアマネジャーが対応にあたり、連携に努めています。
- ② 施設広報誌「こすもす」を年に4回発行し、周辺自治会や、老人クラブ、ボランティア団体等へ送付し、施設情報を提供しています。ホームページでは、三郷ケアセンターの理念・方針・利用者権利章典や、施設の概要、設備、利用者支援内容の詳細などの介護サービス情報のほか、各行事、クラブ活動の様子などの写真を大きく取り入れ、見やすく施設の活動・様子を紹介しています。
- ③ 介護の日の施設行事に、相談コーナーを設置し、担当職員が介護相談・情報提供を行っています。しかし、施設では、地域支援の課題として、「地域住民のニーズを捉え、介護保険施設の役割を果たすことを施設全体で考える」ことをあげています。今後、施設の専門性を地域に還元するさらなる取組みが期待されます。
- ④ ボランティア担当職員によって、ボランティアが安心して活動できるように、受け入れ・活動のコーディネートが行われています。「受入れ簿」を備えて、活動内容や感想・意見の記述をしています。また、ボランティア交流会を開催し、意見交換・意思疎通を図っています。感想・意見は、以後の運営の参考にしています。受け入れマニュアルを各部署に配布し、職員に対して、ボランティアの対応等の周知を図っています。ボランティアには、「ボランティアのしおり」にもとづいて、活動における禁止事項等について説明・理解を図っています。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 就業規則で倫理・服務等について定めています。法令等遵守に関する内容の施設内勉強会を企画しています。朝礼等の機会等で報道等発表の他施設等の不正・不適切な事案を題材にして、法令等遵守の徹底について啓発しています。経営・運営情報については、年度当初のキックオフミーティングや、四半期ごとにチーフ会等の場において職員及び管理職に対し説明・周知を図っています。
- ② 施設の環境保護方針を定め、省エネ等の推進に努めています。方針は、省エネの推進、リサイクルの推進、廃棄物処理等を内容としています。クールビズの取り組み、電気自動制御装置の設置、トイレの自動水洗化による節水、ゴーヤのグリーンカーテン、また、事務所等の照明・機器の節電、裏紙の再利用、等々を推進しています。照明等は、利用者に支障のないように配慮して節電に努めています。なお、ゴーヤのグリーンカーテンでは、三郷市から団体賞を受賞しています。
- ③ 利用者からも見える大きな文字で、名札上に“利用者第一主義”と記述し、常に、実践において理念・方針等を意識して臨めるように職員は、携行しています。各部署に施設の理念・方針・利用者権利章典を掲示しています。「目標管理制度」において、職員各自の目標設定を、理念・方針等に沿う行動目標が幹部との面談によって、毎年度設定されています。また、自

己管理シートを職員各自記録し、自己の振り返りが行われています。

6. 職員の資質向上の促進

- ① 人材育成については、法人本部が企画・実施の人事考課制度や中間管理職の育成プログラム、職員満足度調査等の取組みがあります。また、施設の教育委員会が企画・実施のプログラムとして、施設内・外研修、学会発表、国家試験受験者の支援、各セクションの主任リーダーの育成、介護実習指導者研修などの人材育成のための多彩な取り組みを推進しています。外部研修の受講者は、研修報告書の提出と必要によって施設の伝達講習会で発表し、職員間の情報の共有を図っています。
- ② 職員のキャリア年数に応じた目標設定・目標管理の仕組みがあり、職員の参加のもとで進められています。職員は、年度中に3回の部長面接を受けます。年度当初の目標設定、年度途中の指導助言等と年度末の振り返り・評価が部長面談のもとで行われます。また、新採用の職員は、プリセプター（育成担当）によって、1年間、特別なメニューにもとづいて実践指導が行われ、確実な履修を図っています。
- ③ 職員の研究チームのワークアウト（業務改善手法）によって、毎年度、個人の領域だけではなく、多職種・役職員等が自由な意見交換のもとで業務改善に取り組んでいます。平成22年度では、「節水・節電等の活動」について研究が行われています。この研究成果について、法人本部が開催の各施設職員等が集う学会においても発表が行なわれています。