

福祉サービス第三者評価結果

事業所名

社会福祉法人恩賜財団済生会支部神奈川県済生会
特別養護老人ホームわかくさ

<別紙1>

第三者評価結果報告書

①第三者評価機関名

神奈川県社会福祉士会

②施設・事業所情報

名称：特別養護老人ホームわかくさ	種別：特別養護老人ホーム	
代表者氏名：清水 雅	定員（利用人数）： 110 名	
所在地：横浜市金沢区泥亀 2-12-1		
TEL：045-784-6900	ホームページ： https://saiseikai-wakakusa.jp/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 昭和55年4月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）： 社会福祉法人恩賜財団済生会支部神奈川県済生会		
職員数	常勤職員： 72 名 非常勤職員 19 名	
専門職員	生活相談員 3名 医師 1名	
	介護支援専門員 2名 看護職員 2名	
	看護職員 4名 管理栄養士 1名	
	機能訓練指導員 1名	
	管理栄養士 1名	
施設・設備 の概要	(居室数) (設備等) 120 居室120 浴室（個浴12、機械浴 (うち本入所110、短期入所 室2) 多目的室 会議室 相談室 10) 2 休憩室4 食堂 厨房 洗濯室 屋上庭園 ボランティア室2 事務室 医務室	

③理念・基本方針

(理念)

「ともに あなたらしさの虹をえがく」

入居されるそれぞれの方が有している様々な人生の価値観に寄り添い、満足していただける時間を過ごして戴くという思いが込められています。

(基本方針)

「良質なサービスを提供します」

良質で適切なサービスを提供し、利用される方やご家族の皆様から、選んでよかったと思っただけの施設をめざします。

「向上心を持った職員が接します」

常に高い向上心を持った職員が利用者の方に接し、利用者の立場を考えたサービスを提供します。

「地域との連携を図ります」

地域の皆様から信頼され、安心していただける開かれた施設として、地域の皆様との連携に努めます。

「笑顔が絶えない施設を作ります」

利用される方やご家族の皆様が何でも言える、そして、利用される方も職員も笑顔が絶えない施設をつくりたい。

④施設・事業所の特徴的な取組

○特別養護老人ホームわかくさは、日本最大の社会福祉法人恩賜財団済生会の一員としての福祉分野を担っています。

○昭和55年4月に横浜市金沢区に定員70名の特別養護老人ホームとして開設しました。40年近くが経過した2020年に現在地に移転し、定員110名のユニット型施設として、これまでの経験を活かしながら質の高いケアの提供を目指しています。

○定員110名で利用者の平均年齢は86.3歳です。12のユニットで構成され全室個室です。1ユニットの定員は10名で、本入所の他に定員10名の短期入所及び居宅介護事業所を併設し運営しています。

○施設運営の基本方針に、「地域との連携を図ります」を掲げ、地域の皆様から信頼され、安心していただけるひらかれた施設として地域の皆様との連携に努めることを目指しています。また、「笑顔が絶えない施設を作ります」を基本方針に掲げ、利用される方やご家族の皆様が何でも言える、そして、利用される方も職員も笑顔が絶えない施設づくりを目指しています。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2023年5月15日（契約日）～ 2024年3月11日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	1 回（平成 26 年度）

⑥総評

◇特長や今後期待される点

○施設全体の明るい雰囲気と職員の笑顔がある

ユニットケアによる小規模の職員構成とユニットごとの支援の独自性が、職員の仕事のやりがいと責任感につながっている。職員は「いいねカード」でお互いの良い点を認め合い、互いに声を掛け合い、職員相互に「こうした方が良い」と指摘し合う雰囲気がある。第三者評価で実施した利用者アンケートに、「ホーム内が明るく汚れなく整っている」「入居者の顔が明るいのは、日ごろから職員の声かけや、その人に合った接し方で、安心して居るからだと思う」「季節感のある職員の小さな心遣いが良い」等の複数の意見が寄せられている。

○活発な委員会活動で入居者へのサービス改善につなげている

身体拘束・虐待防止、安全管理、褥瘡対策、ケア記録の管理等13の各種委員会を立ち上げている。委員会ごとに達成すべき課題を明確にして年間の活動計画を策定し、達成状況を評価し次年度の施設行動計画に反映している。ケア記録管理委員会の活動は特徴的である。ケア記録及び日誌記載の標準化を図り、記録要領を策定し各種記録が要領に沿ったものであるかの記録監査を実施して記録物の質の向上を図っている。各種委員会で、記録物の品質に関する情報共有を図り、サービスの改善につなげている。

○適切なサービスが実施されているかを、利用者の視点で、職員が自己評価を実施し、サービス改善課題の把握に努めている。

毎年顧客満足度調査を実施し調査結果を分析し課題を明確にしてサービス向上に繋げている。加えてユニットスタッフアンケート調査を行い、また、高齢者虐待自己点検シートをもとに職員自己点検を実施している。入居者の満足につながる支援について職員が利用者の立場に立ってサービス改善の気づきを出し合い、全職員で共有し改善に取り組んでいる。高齢者虐待自己点検シートはスタッフ用と管理者用があり、毎年一斉点検を実施している。介護従事者としての倫理観が欠如していな

いか等チェックし施設としての課題の把握に努めている。

○職員皆で考え行動することを施設運営の基本としている。

当施設は、職員皆で考え行動することを運営の基本と考えている。2020年の施設移転時に5か年の中期計画を立案し、毎年幹部職員と職場のリーダーが集まり、施設全体の行動計画を検討し、全職員に周知している。施設全体の行動計画から、部署ごとの行動計画を策定している。部署の行動計画から、職員各自が自身の1年間の目標を設定し、目標達成に向けて取り組んでいる。施設目標、部署目標、個人目標が連鎖することで、職員と施設が共に成長することを目指している。

○利用者の楽しみとなるレクリエーション等の実施の工夫が望まれる

入居者アンケートの結果では、半数以上が「楽しみが少ない」と指摘している。コロナ禍の中での行事開催等には注意が必要であるが、日々入居者の生活の中で年齢や個々の生活暦に配慮し、ユニットごとのレクリエーションの実施等楽しみを作る支援の工夫がのぞまれる。

○ユニットケアの現場の職員の声を施設全体で共有する取組みの工夫が期待される。

今回の第三者評価で実施した職員アンケートの結果では、多数の職員が「とても働きやすい職場である」と感想を述べているが、ユニットごとに現場の職員の負担感にもかなりの違いがある状況のようである。ユニットケアの少人数制のなかでは、シフト勤務にも無理が発生し、職員の時間外勤務にもユニットごとの違いがある。ユニット毎の独自性を尊重することに加え、協力ユニット制の実施等により施設全体で課題を共有する取組みが期待される。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

第三者評価を施設の総点検の機会として捉え、そして、受審準備を通じてチームワークが醸成されることを期待し受審いたしました。評価では我々だけでは気が付かなかった施設の良い点や、改善が望まれる点などを指摘していただきました。また、ご利用者・ご家族アンケートと職員アンケートでは忌憚のない貴重な意見を賜り、施設の運営に活かしてまいります。ご家族には、コロナ禍の中で居室での面会を制限させていただいており、答えられない質問が多くご迷惑をおかけいたしました。ご協力ありがとうございました。

今後、この経験を土台にして、評価の着眼点をケアの質の向上に活用していきたいと考えます。また、業務を執行するにあたりPDCAサイクルが重要であることを再認識いたしました。

評価結果及びアンケート結果を真摯に受け止め、職員で共有し、良いところは伸ばし、改善点は改め、コミュニケーションのとれた風通しの良い組織を構築して、利用者様・地域の皆様・職員に信頼される施設を目指してまいります。

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり