

# **ケアセンター南昌自己評価報告書**

**～ 平成 25 年度から平成 29 年度 ～**

**平成 30 年 8 月**

**医療法人社団帰厚堂**

目	次	ページ
I	はじめに	1
II	ケアセンター南昌の理念、目標	2
III	ケアセンター南昌の評価	3
観点 1	ケアセンター南昌業務内容の地域への情報発信と地域や住民からのニーズ把握への取組み	3
観点 2	質の高い医療・介護の提供への取組み	4
観点 2-1	利用者の事故防止への取組み	6
観点 2-2	感染症や食中毒防止への取組み	7
観点 2-3	利用者のリフレッシュや地域・ボランティア団体との連携・協力	7
観点 2-4	医療機関との連携に関する取組み	8
観点 2-5	看取りへの取組み	9
観点 2-6	提供している食事内容の妥当性や食事摂取促進への取組み	9
観点 3	人材育成への取組み	10
観点 4	職員の健康管理への取組み	11
観点 5	防災・減災への取組み	12
観点 6	業務の改善や安定的経営、経費節減への取組み	13
観点 7	不適切事案等（公的機関からの指導等を含む。）の発生とその対応等について	15
IV	おわりに	16
V	アセンター南昌自己評価報告書・資料編【目次】	17

# ケアセンター南昌自己評価報告書

## I はじめに

ケアセンター南昌(以下「当センター」という。)は、医療法人社団帰厚堂及び社会福祉法人敬愛会(以下「両法人」という。)の創始者である木村 武の生誕百年を記念し、両法人の現理事長である木村宗孝の発案により、JR 矢幅駅西口に医療福祉多機能ビル(地下1階・地上6階)として構想・建設され、平成25年2月に事業を開始した。

開設の趣旨は、高齢者等が住み慣れた地域で安心して暮らすことが出来るよう医療、介護を提供し、また、子育て世代の人が安心して職務に専念できる手助けと、乳幼児の健全な生育を支援する保育の場を提供するものである。

我が国は今後益々高齢化率が高くなることが確実視されており、国の施策と相俟って当センターの多くの事業所が需要に対応していかなければならない。このような背景を考慮し、当センター開設5年を経過した節目に、今後の中・長期的役割の策定に資することを目的として事業の評価を実施した。

評価については社会福祉法人敬愛会の事業所であるこずかた保育園は除外し、医療法人社団帰厚堂の事業所を対象とした。当センターで業務を行っている事業所は以下のとおりであるが、医療法人社団帰厚堂および社会福祉法人敬愛会以外にも矢巾町からの委託事業所(矢巾町地域包括支援センター)、行政と医師会との連携事業所(紫波郡地域包括ケア推進支援センター)、紫波郡医師会事務局などが活動している(下記の網掛けの事業所は今回の評価から除外)。

- |   |
|---|
| 1階：こずかた診療所、訪問リハビリテーションこずかた、訪問看護ステーションやはば、ヘルパーステーションやはば、訪問入浴介護やはば、やはば指定居宅支援事業所、<br>矢巾町地域包括支援センター、紫波郡地域包括ケア推進支援センター、紫波郡医師会事務所 |
| 2階：デイサービスつむぎ、博愛荘デイケアセンター、こずかた保育園  |
| 3階：介護老人保健施設博愛荘  |
| 4階：介護老人保健施設博愛荘、ショートステイやはば   |
| 5階：グループホーム敬寿荘   |

各事業所には管理者あるいは責任者を配置しているが、当センターの事業所全体を統括する意味でセンター長がおり、各事業所の看護職、介護職、入浴専従職を統括する総看護師長、事務全体を統括するための事務長が任命されている。

## Ⅱ ケアセンター南昌の理念、目的、目標

### 【理 念】

ケアセンター南昌は、「愛と誠」の精神を胸に、医療・看護・介護・保育を通じて地域への貢献を目指します。

### 【目 的】

1. 各事業所は、保有するシーズを発信するとともに地域のニーズを把握し、支援を必要とする人に対し、適切なサービスを提供する。
2. 安全管理・衛生管理を徹底し、利用者が安全・安心を実感できるサービスを提供する。
3. 各専門職種は、専門性を発揮しつつ、互いに連携・理解し合い、利用者中心の全人的サービスを提供する。
4. 最新の専門的知識や技術の修得に努め、成果を共有しつつ利用者へ還元するとともに各人の資質を高める。
5. 法令、規程等を遵守し、利用者の人権、尊厳を守る。
6. 各事業所は、センター全体を視野に入れながら事業所間の連携を念頭にコスト意識を持ちつつ、安定的な経営に努める。

### 【目 標】

1. 地域との情報交換を通じ、何が求められ、どのような支援が必要とされているかを把握する。
2. 広報誌、ニュースレター、相談窓口等を通じ、業務内容や実績を積極的に地域へ発信する。
3. 各職種が連携・融合して利用者の心身状態を共有しながらサービスを提供する。
4. 感染症、食中毒の発生を可及的に予防するとともに、発生した際の拡大を最少限にとどめる措置を講ずる。
5. インシデント・アクシデント等発生を極力抑止し、発生した際には的確な対応を優先する。事後的に報告書の作成、事象の分析を十分に行い、重大事故の発生防止や再発防止に努める。
6. 利用者の身体拘束は行わないことを原則とする。
7. 生の終焉に際し、利用者や家族との意思疎通を図りながら個々の尊厳を最優先した対応を図る。
8. 就業規則や倫理規程を遵守するとともに、利用者の個人情報の保護に努める。
9. 火災や災害の発生を想定し、定期的に避難・誘導訓練を実施するとともに、職員防災教育の向上に努める。また、地域で発生した災害への支援を行う。
10. 学会・研修会・講習会等へ積極的に参加し、新しい知識や技術を修得する。
11. メンタルヘルスに配慮し、働きやすい職場環境を構築する。

12. 最新の設備を備えている本施設の機能を十分に活用するとともに、施設の適正な保守・管理を行い、安全・安心・快適な環境整備に努める。
13. 職員夫々は安定的な事業運営と経費節減の意識を持ちながら日常業務を行う。
14. 目的・目標を実現するために各種委員会を設置し有効に機能させる。
15. 国が推進する地域包括ケアシステムの円滑な構築と実現のため、関連機関や自治体と連携しながら事業を展開する。

### Ⅲ ケアセンター南昌の評価

本報告書は、全事業所に共通する総括的評価を中心として記述してある。

また、以下に評価の観点を7項目挙げ、その観点に沿って評価内容を記述した。観点によっては小観点を設定して詳細に記述したものもある。

なお、評価のスコアを下記の5段階に設定し、観点ごとにスコアを記した。

#### 【評価のスコア】

- 評価5： 目的・目標を大幅に上回って達成しており、極めて優れている。
- 評価4： 目的・目標を幾分上回って達成しており、優れている。
- 評価3： 目的・目標を概ね達成しており、妥当である。
- 評価2： 目的・目標を幾分下回る達成であり、改善の必要がある。
- 評価1： 目的・目標をかなり下回る達成であり、早急に改善する必要がある。

#### 観点 1 ケアセンター南昌業務内容の地域への情報発信と地域や住民からのニーズ把握への取組み

(この観点は前記目的の1と目標の1、2が相当する。)

- 当センター各事業所は、平成25年2月から業務を開始（グループホーム敬寿荘は平成25年1月21日開始）した。業務開始前の1月17日には当センターが取組む事業を理解してもらうため、住民や自治体職員、近隣の同業施設職員等を対象に内覧会を行った。約2千人が参加し新しい施設への期待感が感じられた。
- 当センターでは随時見学を受け入れている。これまで学会関係者や自治体関係者、近隣市町村の民生委員や社会福祉協議会メンバーなどが訪れており、このような機会を利用して当センターのシーズ発信を行っている。各年度ごとの受け入れた施設見学の内訳は添付資料のとおりである(資料1)。
- JRの岩手飯岡駅や矢幅駅には看板を設置、事業所名を広報し、こずかた診療所は別に電柱による広報も行っている。
- 紙媒体による情報発信は、両法人協働で広報誌「南昌だより」を年4回発行し、その中に毎回当センター各事業所の様子が紹介されている。広報誌とは別に介護老人保健施設博愛荘では施設の案内や利用料金などを印刷物としている。配布対象は近隣施設や利用者(家族)の他、玄関受付にも置いており、自由に持参できるようにしている。「南昌だより」編纂のため当センターからも編集委員が参画している。

- 映像・画像によるシーズ発信として、めんこいテレビの朝の天気予報時間帯(6時50分頃)には当センターの主要事業所の紹介を映像で流している。また、当センターのホームページを作成し各事業所の紹介や利用可能人数、空室状況などを周知している。
- 年秋には文化祭を開催し、住民の方々や利用者家族と交流をもちながら健康・介護相談を行う他、アトラクションの披露、利用者の作品展示、食堂や喫茶の設置などを行い当センターの理解を深めてもらうと同時に交流を図っている。文化祭への利用者家族、職員家族、地域住民の参加数の概数は資料の通りである(資料2)。
- ニーズの把握に関しては、介護支援相談員が中心となって地域のケアマネジャーからの相談を担当している。それとは別に、当センター内にある地域包括支援センターが自治体と共に行う行事に基づく介護相談事例が介護支援相談員へもたらされる場合や地域のケアマネジャーから居宅介護支援事業所を通じてなされる相談が必要な事業所へ情報伝達されるなどのルートが確立されている。  
また、センター内には相談室を設けており、介護に関する家族からの相談に対応している。
- 両法人の有志が劇団(お助け劇団)を組織しており、演劇を通じて地域の方々の認知症理解度を高めると同時に介護相談を促進できるような活動を行っている。これまで自治体や各種団体からの要請で講演回数は100回を越えている。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は3(目的・目標を概ね達成しており、妥当である)と判定する。

## 観点2 質の高い医療・介護の提供への取組み

(この観点は上記目的の2、3及び4の一部と目標の3、4、5、6、7、15が相当する。)

- 診療所および訪問系事業所以外は利用開始前に事故防止や他利用者への影響などを考慮し、利用予定者の心身機能や介護度、家族状況などの事前調査を基に、希望する事業所の利用が妥当であるかどうかを予め検討する会議を開催している。不適当とされることは殆どないが、極めて希にお断りすることある。各事業所の利用可否検討メンバーは以下の通りである。

- グループホーム敬寿荘 : センター長、事務長補佐、事業所管理者(代理者)
- 介護老人保健施設博愛荘 : 施設長、総看護師長、各階看護師もしくは介護福祉士、リハビリ職員、管理栄養士、歯科衛生士、介護支援相談員
- ショートステイやはば : センター長、総看護師長、事業所看護師
- 博愛荘デイケアセンター : 施設長、総看護師長、事業所責任者
- デイサービスつむぎ : センター長、事務長補佐、事業所管理者(代理者)

- 診療所以外の各事業所では利用者の情報共有を目的とする申し送りを勤務交代時もしくはその日の勤務者がそろった時に行っている。更に、関係する職員が定期的に会議を開催し、ケアや支援が妥当かどうかを含め検討している。

また、事業所によっては第三者評価の受審や利用者満足度調査を行うことその他、有識者等の第三者、利用者家族の参加を得て定期的な会合を持ち、業務の改善や職員の資質向上に反映させている。各事業所の取り組みは以下の通りである。

- グループホーム敬寿荘：申し送り、第三者評価、
- 介護老人保健施設博愛荘：申し送り、ケアカンファレンス、アンケート形式による満足度調査、家族の集い
- ショートステイやはば：申し送り、アンケート形式による満足度調査、
- 博愛荘デイケアセンター：アンケート形式による満足度調査、
- デイサービスつむぎ：アンケート形式による満足度調査、
- 訪問リハビリテーションこずかた：アンケート形式による満足度調査、
- 訪問看護ステーションやはば：アンケート形式による満足度調査、
- ヘルパーステーションやはば：アンケート形式による満足度調査、
- 訪問入浴介護やはば：アンケート形式による満足度調査、
- やはば指定居宅支援事業所：アンケート形式による満足度調査、

- 当センターでは全事業所職員を対象に定期的な研修会を行っている。センターに設置されている研修委員会が主体となって企画、実施している。講演が主体であるが疾病や介護など内容によっては近隣の施設や当法人関連施設へも声をかけて聴講の機会を与えている。センターとして年間に行うべき研修内容が指定されている項目もあり、可能な限り、それらを網羅した研修となるよう配慮し実施している。適切な講師を依頼していることもあり、職員の知識獲得や技量向上、利用者の安全確保が図られ利用者への還元に寄与している。

参加者には参加証を交付し、参加回数の多い職員をセンター長が顕彰することにしてている。ケアセンター主催の各年度の研修会の開催時期と講演者、参加人数等を資料に示した(資料 3)。

前記の研修以外にも各事業所や職種などの業務内容に特化した研修会が協会や学会、団体主催で開催されており、それらへ参加あるいは派遣することにより職員の資質向上を図り、利用者へ還元している。これら研修等への参加・派遣した職員は復命書を必ず提出することを義務付けており、その他、多くの職員に共通するような重要内容に関しては派遣された職員を講師とし伝達研修としてセンター職員へ周知している。研修会の具体的な内容、参加実績については各事業所の評価書に記載してある。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は 3 (目的・目標を概ね達成しており、妥当である) と判定する。

上記総論的内容とは別に、この観点は当センターにとって根幹を成す目的、目標が含まれているため観点を更に細分して記述する。

### 観点 2-1 利用者の事故防止への取組み

利用者の多くが高齢であることや身体機能の低下を来たしていることもあり、歩行中や移乗に際する転倒、車椅子からのずり落ち、ベッドからの転落などの事象がとりわけ注意をはらう必要がある。事故をゼロにすることは困難であり、極力防止に努めている。防止のためにセンサーマットや立ち上がるとブレーキがかかったり、アラームの鳴る車椅子の使用、ベッド柵の利用など、防止策は講じている。

しかしながら利用者の精神状態が不穏であったり、もともと転倒リスクの高い人、居室でのちょっとした行動時、夜間のマンパワー不足の際にはどうしても職員の眼が届かず、発生してしまう。事故発生の際、利用者のレスキュー、状態観察を優先し、人手が足りない場合には他事業所に支援を依頼する体制がとられている。

更に、平日日中の突然の心肺停止や意識消失の発生時には館内放送に依り医師、看護師が発生現場へ急行するシステムが出来ている。夜間や休日の発生に対しては事業所管理者や看護師が医師と総師長に遅滞なく連絡し、指示を仰ぐことになっている。症例によってはこずかた診療所の受診・検査、必要により病院への救急搬送などの対応を行っている。

対応や処置が一段落した後は、家族に内容と状態を報告し、必要な場合には謝罪を行っている。また、発見者・当事者が規定のフォームに報告書として記録に残し、事故の背景と共に再発防止などにも言及することになっている。

これらの報告は総師長が集約・取りまとめ、重症度分類を行った後に、毎月開催している「医療・介護安全対策委員会」で報告され、定期的に分析するなどして再発防止の妥当性などを検討している。当センター開設以降の年度ごとのインシデント・アクシデント発生詳細を(資料 4)に示した。他施設での発生状況資料がないため、当センターでの発生がどうであるのか比較は出来ていないが、安全対策の研修等で職員への啓蒙を図っている。

一方、事故防止を目的とする身体拘束は原則実施しないこととしており、開設以来遵守してきたが、平成 30 年 1 月に介護老人保健施設へ入所した女性に対しては安全性を最優先するため、止むを得ず車椅子での Y 字帯を使用している。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は 3(目的・目標を概ね達成しており、妥当である) と判定する。



## 観点 2-2 感染症や食中毒防止への取組み

当センターには感染症対策委員会が設置されており、インフルエンザウイルスやノロウイルスによる感染症やその他の食中毒予防などへの対応や指導を行っている。冬期間はインフルエンザの発生予防と発生時の拡大防止に努めており、内部に発生がなくとも一定期間面会禁止処置をとっている。

利用者のみならず、職員に対しても日常的に手指の清潔保持を徹底している。利用者からの発生時には可能な限り個室対応や居室対応で他利用者との接触を遮断することや、感染者と同室者や同じテーブルの人には抗ウイルス剤の予防投与による発生拡大防止措置を行うと同時に他の事業所へも発生した旨の情報提供を行っている。

なお、職員が発症した場合には当センターの規定により、所属する事業所へ報告し、一定期間出勤停止措置を実施している。職員の家族が発症した際にはこずかた診療所を受診し、予防投与を受けることを原則にしている。

ノロウイルスによる感染症は過去 5 年間に発生はないが、発生時のマニュアルが整備されている。消毒薬が常備されており、吐物や汚物の処理方法の実技研修等も実施している。これら感染症に関する講演会を開催して職員の注意喚起や啓蒙を図っている。これまでの講演会や研修等の取組みを(資料 5)に示した。本センターの構造上フロアによっては換気が十分に行えない事業所があるのは課題である。

また、サルコペニアや原疾患による後遺症等により嚥下機能の低下した人は肺炎のリスクが高い点を考慮し、歯科衛生士の主導による食後の口腔ケアの徹底、リハビリ職員の助言による嚥下しやすい適切な姿勢保持にも取り組んでいる。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は 3 (目的・目標を概ね達成しており、妥当である) と判定する。

## 観点 2-3 利用者のリフレッシュや地域・ボランティア団体との連携・協力

各事業所では利用者が退屈しないような工夫や活動性を維持するための取り組みを行っている。職員が主体となって行う内容や外部ボランティアの協力によって行う行事などがある。職員が行うものには体操やゲーム、歌を唄うなどの内容であるが、利用者の満足度に関しては未定である。一方、博愛荘では毎月誕生会を行っており、冬期間の感染症対策時期以外は外部のボランティアの方々にアトラクション・余興をお願いしている。その際他の事業所にも声をかけて参加を促し、一緒に楽しめるようにしている。その他、事業所ごとにつながるのあるボランティアに依頼し、読み聞かせ、楽器演奏などのパフォーマンスを楽しむこともある。

季節を実感してもらうために桜の時期にはお花見、秋には紅葉狩りなどを企画・実施している。建物の構造上外気を吸う機会が少ないことから、このように屋外へ出かける企画は好評である。事業所によってはドライブや小旅行の企画もある。特筆すべきは、保育園児との交流である。感染症発生時期以外には、保育園児が時々事業所を訪問し、歌や踊りを披露したり、共同で花を生けたり運動会などを行っている。園児との交流は利用者の笑顔を引き出す効果があり、姿を見た瞬間から喜びで感動していることが見て取れる。

また、センター長が師範となり、詩吟教室を週1回開催している。参加者は必ずしも多くはないが、敬寿荘、博愛荘、ショートステイやはば、デイケア、デイサービスから参加しており、15名前後で声を出している。上達の有無はともかく気分転換には好評である。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は3(目的・目標を概ね達成しており、妥当である)と判定する。

#### **観点 2-4 医療機関との連携に関する取組み**

当センター1階には内科の診療所が設置されており、月曜日から金曜日の日中稼働している。その他、訪問看護の事業所も設置されているため、利用者の体調不良時には診療所受診あるいは診療所医師の往診、訪問看護師の派遣などにより体調管理や状態悪化時の対応を行っている。また、予期せぬ急変状態を来した利用者が発生した場合には事務室へ電話し、館内放送による「エマージェンシーコール」により発生場所へセンター内の医師と看護師が駆けつける体制が構築されている。一例を示すと、発生事業所からの電話を受けた事務職員は館内一斉放送により「エマージェンシーコールです。3階博愛荘300号室へ至急お願いします」と言うものである。

ケアセンター南昌と南昌病院とは同じ法人であり、開設当初から体調不良者や入院加療が必要と判断される利用者(肺炎、食事摂取不良、心不全等)がいる場合にはスムーズに受診できる関係性が構築されている。年間数人が入院加療を受けており、残念ながら死亡する場合もあるが、体調が改善すると再び当センターへ戻るケースもある。骨折や心筋梗塞、頭蓋内出血など緊急性を要する際は、救急車の要請や盛岡赤十字病院、盛岡友愛病院、岩手医科大学附属病院、岩手県立中央病院等の医療連携室と連絡を取り患者の受け入れを依頼している。

また、平成29年度からは岩手医科大学附属病院が矢巾町と共同して実施している「やはば脳とカラダのいきいき健診事業」(全国レベルで実施している認知症のコホート研究事業)とも連携し、新に診療所内に「神経内科」を開設し、週に一度必要とする方々に対し専門医師による診療を行っている。

(資料6)に過去5年間の他医療機関への依頼内容と転帰を載せてある。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は3(目的・目標を概ね達成しており、妥当である)と判定する。

## 観点 2-5 看取りへの取組み

当センターの事業所の内、看取り対応しているのは老健施設とグループホームである。老健施設では入所時に本人や家族から終末期の対応に関する考え方を文書で徴取している。病院への搬送を希望するか、当施設での看取りでよいか、自宅で看取るかなどを選んでもらう。当施設での看取りを希望する場合には対応内容に制限があることを説明し、食事摂取ができなくなった際や呼吸機能が低下した際などの対応を選んでもらっている。具体的な文書は添付（資料 7-1）の通りである。

これはあくまでも入所時の考え方であって、実際に全身状態が悪化し最期が近い場合には再度家族の意向を確認する。当施設での看取りを希望した際には家族から改めて書面による同意を得た上で（資料 7-2）、当センターの看取り委員会を開催し、対象者の状態を説明した上で看取りを開始する旨を委員会に説明・周知する手続きを踏んでいる。可能な場合には個室あるいは二人部屋を提供し、家族との残り少ない時間を過ごせるよう配慮することになっている。その後は、看取り対象者に関わる職員で構成される看取り小委員会を必要に応じて開催し、その時々の状態把握や看取りケアの妥当性などを確認しながら実施する体制を敷いている。

開設以来 5 年間で看取り者は 8 名であり、概ね礼を失することなく最期を迎えてもらえたと考えている。また、老健では看取りとなっても酸素投与や点滴は実施している。その効果かどうかはともかく、看取り対象となったが、幸い状態が改善し通常の入所生活に戻った利用者も少ないながらもいる。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は 3 (目的・目標を概ね達成しており、妥当である) と判定する。

## 観点 2-6 提供している食事内容の妥当性や食事摂取促進への取組み

当センター内で食事を提供している事業所は老健施設(3食プラスおやつ)、ショートステイ(3食プラスおやつ)、デイケア(昼食プラスおやつ)、デイサービス(昼食プラスおやつ)に加え、保育園である。

調理は外部委託しており当センター管理栄養士と毎食の献立を吟味し、必要なカロリーを摂取できるよう配慮している。また、利用者の疾病や摂取状況により献立(糖尿病食、減塩食、低カリウム食など)、食形態(粥食、キザミ食、ミキサー食、ムース食など)を考慮して提供している。老健施設では、平成 27 年 5 月から、とりわけ嚥下機能の低下している人や摂取量の不十分な人に対しては、経口摂取維持を目的に多職種による定期的な食事場面の観察(ミールラウンド)を行っている。後日、この観察結果を踏まえた検討会議(経口摂取維持検討会議 参加者：施設長、総師長、ケアマネジャー、リハビリ職員、歯科衛生士、時に顧問歯科医師)を管理栄養士の進行で実施している。会議で提示された改善すべき内容や試みる

事項に関しては直ちに対象者へフィードバックし低栄養を回避する努力を行っている。このような取り組みの結果、全介助の利用者が年余に亘って栄養維持ができており、効果が上がっているといえる。

提供している食事内容の形態や味付けなどの関しては定期的に利用者に対して嗜好調査を聞き取りにより実施し、集計・分析している。調査結果は栄養管理委員会に報告し、委託業者と管理栄養士とで改善につなげている。嗜好調査の結果では、提供されている食事の評判は良さそうである(資料 8)。また、昼食の検食をセンター長と診療所医師とが交互に行っており、味付けや美味しさなどの評価を行っている。平成 30 年 4 月からは職員が交代で全ての食事の検食を開始した。

検食の結果は 1 週間ごとに管理栄養士によって取りまとめられ、当センター主要メンバーが眼を通し、必要があれば管理栄養士へ助言している。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は 3(目的・目標を概ね達成しており、妥当である)と判定する。

### 観点 3 人材育成への取組み

(この観点は上記目的の 3、4 と目標の 8、10 が相当する。)

- 職員採用に当っては、職種に関係なく面接官(センター長以下、管理・監督者で対応)数人により面接を実施し、スコア方式により決定している。また、専門職種等の採用に当っては、テーマを決め論文試験を行うとともに、協調性、研鑽力、文章力、説明力、会話力、全体印象の 7 分野について評価を行い決定している。
- 新採用職員に対しては、毎年度 4 月 1 日の辞令交付後に「新採用オリエンテーションプログラム」に基づき研修会を実施し、医療法人社団帰厚堂職員としての基礎的な知識・マナー等の習得に努めている。研修期間は 3 日間で、法人の概要、医療・福祉・医療安全、多職種連携、IT 関係、緊急時の対応、職業倫理、個人情報、就業規則、法令遵守、感染対策のほかビジネスマナー等についての基礎的研修を行っている。
- 当センターには、医師をはじめ、看護師、介護福祉士、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、言語聴覚士、歯科衛生士、管理栄養士、診療放射線技師など多数の専門職員が配置されている。職種ごとのキャリアアップに資することを目的として、基礎研修、実地研修をはじめ、中堅研修、指導者研修、管理者研修等、それぞれのレベルに応じた必要な知識・技術の向上のための外部研修会等に参加している。(資料 9)
- 当センターでは、勤務する職員に対し職種を問わず習得すべき知識や技術等を提供することを目的に、年間の研修スケジュールを策定し、テーマに沿って毎月研修会を実施している。講師には、各種研修会等に参加したセンター内の職員があたるほか、医療・介護・保健・福祉分野等におけるスペシャリストを、そして時には県外からも著名な講師を招き開催してきている。(資料 3) 開催回数もさ

ることながら研修内容も多様であり、センター以外の職員等も参加しての研修会となっている。

- 介護職員のキャリア・アップを推進・支援していく「キャリア段位制度」に基づき、その役割を担うアセッサー（評価者）の養成に努力している。また、資格取得を促進するための勤務シフトの調整や有資格者による実技指導等を行うほか、資格取得に係る奨学金制度を設け学費等の貸与を実施している。
- 看護師、介護福祉士等（社会福祉士、理学療法士、作業療法士を含む。）養成過程における介護技術に関する教育の一環として行われる実習については、県内外の養成施設や専門学校、更には大学等からの要請を踏まえ対応して来ている。実習先としては介護老人保健施設、デイケア、ヘルパーステーション、訪問看護など多くの事業所に及んでいる。なお、実習に当たっては実習指導者講習会等を終了した指導者が対応し、それぞれの指導カリキュラムに添って実施している。

#### （資料 10）

- 全国や地方レベルでの学会や各種大会等において、職員による研究発表を積極的に推進するため、手当制度を設けるなどしながら対応している。また、発表する全ての業務や研究が、倫理的、法的または社会的に問題を起こすことのないよう、必要な事項を審査する機関として「倫理審査委員会」を設け対応してきている。（資料 11）
- 平成 25 年度から平成 29 年度までの退職者総数は 65 人であり、その内訳は介護老人保健施設博愛荘 31 人、ショートステイやはば 9 人、訪問リハビリテーション 1 人、ヘルパーステーション 9 人、訪問看護ステーション 1 人、こずかた診療所 4 人、グループホーム敬寿荘 5 人、博愛荘デイケアセンター 2 人、ケアセンター 2 人である。

なお、退職の理由としては一身上の都合によるものが圧倒的に多いが、職場環境に起因して退職する者も散見される。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は 3（目的・目標を概ね達成しており、妥当である）と判定する。

#### 観点 4 職員の健康管理への取り組み

（この観点は上記目的の 2、3 と目標の 8、11 が相当する。）

- 労働安全衛生法第 66 条第 1 項及び労働安全衛生規則第 44 条第 1 項に基づき職員全員に対し年 1 回健康診断を実施している。また、パート職員など「雇入れ時の健康診断」の他、レントゲン技師など一定の有害な業務に従事する職員への「特殊健康診断」、更には深夜業務などに従事している職員に対する「特定業務従事者の健康診断」も実施している。なお、診断項目は法人本部（南昌病院等）と同様の内容となっている。
- メンタルヘルスに対する認識と理解を深めながら、職場における心の健康の保持増進を図ることを目的に、職員の心理的な負担の程度を把握するための検査（ストレスチェック）を実施している。仕事の量的負担、職場の支援、総合健康

リスクが 120 を超えた場合には、ストレスに関する問題が内在していることも予想されることから、改めて本人の意向等を踏まえ面接を行うなど改善に努めている。

なお、平成 29 年度における受験者数は 157 人（受験率 95.7%）、健康リスクが 120 を超える高ストレス者数は 24 人と 15.3%の割合となっている。また、女性よりも男子が健康リスクが高い傾向にあり、各階別では 2 階のリスクが高い傾向を示している。（資料 12）

- 職場において退職者が出た場合には、法人本部とも連携しながらハローワークへの働きかけなど、職員の速やかな補充に努力している。また、職員募集についてはホームページを活用しているほか、チラシ等により地域住民への働きかけも行っている。しかしながら昨今、介護系職員については募集しても応募がないなど、人員の確保が難しくなっている。再任用制度等の活用も図っている。
- 時間外勤務については、毎年度「時間外労働、休日労働に関する協定」を使用者と職員の代表者との間で結び（当センターは単独で締結）、その内容等について職員に対し周知を図りながら対応している。

また、時間外勤務を実施するに当たっては、事前にその都度上司の決裁を得て対処するとともに、必要最小限に止めるよう指導して来ている。毎週水曜日をノー残業デーと定め対応している。残業時間数は部署にもよるが近年増加傾向にある。

- 年次有給休暇の取得は当センター内の各事業所によって多少バラツキは見られるものの、約 4 割以上の取得率となっている。心身のリフレッシュを推進する観点からも年次有給休暇の積極的活用等について指導してきている。（資料 13）
- 職員の満足度調査は実施していないが、毎年度「職員意向調査」を行い日常業務への意見や要望等を聴取し、業務の改善と適正な人事配置等に努めている。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は 3（目的・目標を概ね達成しており、妥当である）と判定する。

#### 観点 5 防災・減災への取り組み

（この観点は上記目的の 2 と目標の 9、12 が相当する。）

- 近年の度重なる自然災害等に関連し、国や関係自治体等から利用者の安全確保と非常災害時の体制の強化、更には災害計画の策定など、防災対策の強化が叫ばれて来ている。このため、当センターにおいては、盛岡地区広域消防組合矢巾分署の指導等も得ながら、防災計画の全面的な見直しを行うとともに、職員個々の防災意識の向上と火災、地震、犯罪、更には風水害や豪雪等にも対応できるよう、具体的な災害を想定した「災害発生時の対応マニュアル」を策定し、訓練等にも生かしながら対応してきている。

また、定期的に当センター内の消防設備等の点検活動を行うための組織化を図り、災害の発生予防に努めている。

- 一般社団法人岩手県防災保安協会等が毎年度開催する防火管理者及び防災管理者の取得に向けた「講習会」等に職員を派遣し、防火・防災等に精通した職員の確保に努めている。
- 毎年度2回開催する防火・防災訓練の場等を通じ、非常放送等による連絡・通報訓練、消火器やホースの利用等による初期消火の方法、利用者の避難場所の確保と適切な誘導、更には応急救護の方法等について確認するほか、消火設備、防災設備、スプリンクラー設備等各種設備機器に係る機能等についても専門機関等の協力を得て知識の習得に努めている。
- 東日本大震災時の教訓をもとに、岩手県では平成25年に全国に先駆けて「岩手県災害派遣福祉チーム」が結成された。  
平成28年4月の熊本地震、同年8月の岩手県岩泉町での台風10号被害時にチーム員として被災地支援を行った。熊本地震では医療法人社団帰厚堂及び社会福祉法人敬愛会職員で構成する「チーム南昌」に対し派遣依頼があり5人を派遣した。この派遣は、全国初の都道府県による災害派遣福祉チームである。
- 平成28年8月末に上陸した台風10号による豪雨災害で被災された岩泉町・老人保健施設「ふれんどりー岩泉」の入所者のうち5人（うち1人は家族と連絡がとれて当日帰宅）の方の受入れを行った。  
ヘリコプターで搬送され、不安そうな様子で避難入所されたが、次第に博愛荘の生活にも慣れ、他の利用者様との交流機会も増えてきた。平成29年4月から「ふれんどりー岩泉」が再開された。地元に戻られることが希望ではありましたが退所時には涙を流して職員との別れを惜しんでいた。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は4（目的・目標を幾分上回って達成しており、優れている）と判定する。

#### 観点6 業務の改善や安定的経営、経費節減への取組み

（この観点は上記目的の5、6と目標の12、13、14が相当する。）

- 毎月開催する当センター事業運営会議において、各事業所ごとに開催前月の日々の利用状況と1日当りの平均利用者数等の比較検討を行い、増減理由等の把握に努めながら、利用者の確保に向けた検討を行っている。
- 当センター内各事業所ごとに前年度の業務推進状況及び運営に係る諸課題等を踏まえ、組織の目的、当該年度に目指すべき目標について、できるだけ具体的に数値目標を掲げて設定するとともに、目標達成のための事業計画を策定し対応している。
- 当センター内の各種業務の円滑な推進を図るため、16の委員会を設置し対応してきている。委員には原則として職員を充てているが、必要に応じ職員以外の外部委員も委嘱している。実施状況は、毎月実施するもの、隔月で実施するもの、随時開催するものの他、年1回開催する委員会もある。

【委員会の名称及び開催状況】

- 医療・介護安全対策委員会（毎月・第3月曜日）
- 苦情解決委員会（随時開催）
- 感染症予防・対策委員会（隔月・第4月曜日）
- 倫理審査印会（随時開催）
- 褥瘡対策委員会（毎月・第1金曜日）
- ハラスメント処理委員会（随時開催）
- 栄養管理委員会（隔月・第3月曜日）
- 感染性廃棄物管理委員会（随時開催）
- 身体行動制限廃止委員会（随時開催）
- ボランティア委員会（随時開催）
- 職員教育研修委員会（随時開催・研修会は原則毎月開催）
- 医療ガス安全管理委員会（随時）
- 看取り委員会（随時開催）
- 防災管理委員会（随時開催・訓練年2回）
- 衛生委員会（随時開催）
- ケアセンター南昌事業運営会議（毎月・第1金曜日）

- 日常業務を通じ、職員から改善すべき事項等に係る「アイディアの提案募集」を行い、アイディアに応じて最優秀賞・優秀賞・特別賞などの表彰を実施している。提案された内容のうち、実現が可能なものについては速やかに対処してきている。これまでに実施してきている事項としては、朝のラジオ体操、事業者間の人事交流。季節を感じる入浴環境づくり等がある。
- 当センターが開設して5年が経過したこと等を踏まえ、「ケアセンター南昌・創造的事業推進のための8つのプロジェクト」を平成29年度末に立ち上げ、改革・改善に向けた取組みをスタートさせた。

【8つのプロジェクト】

※地域包括ケアシステムの拠点としてケアセンターが担う役割

- ①リハビリテーションの充実プロジェクト
- ②認知症へのより高度な対応
- ③医療の充実プロジェクト
- ④ケアの充実プロジェクト

※ケアセンター南昌の運営基盤の強化と推進体制の充実

- ⑤職場環境の改善プロジェクト
- ⑥組織間の連携・強化プロジェクト
- ⑦人材の育成プロジェクト
- ⑧経営の安定プロジェクト

- 毎年度、定期的にセンター事業運営会議等の場を通じ、利用者の方々の安全にも注意を払いながら、全職員に対し具体的な事例を示しつつ、節電・節水の徹底に努力してきている。また、平成29年度6月からは節水器具取付工事（蛇口ノズルの設置）を行い、浴室等の節水に努めている。（資料14）  
しかし、職員への十分な浸透は得られておらず、エアコンの無駄な使用や不要な電灯の点灯、ペーパータオルの過使用などが改善されるべきである。



【具体的な取組みの内容】

【全 般】 未使用の電気機器はコンセントからプラグを抜く。

【OA 関係】 可能な範囲で OA 機器の数を減らす、パソコン画面の明るさの調整を行い、省エネモードに設定する。

【照 明】 不必要な照明は消灯し、必要最小限にする。昼休みなど休憩時間は消灯する。昼間、窓側の明るい場所では消灯を行う。

【温度管理】 空調の温度は 26 度以上に設定する。使用していない部屋は空調を停止する。窓を開けるなどして涼しい外気を取り込む。電気給湯器の設定温度は控えめにする。

【エレベーター】 上下 3 階程度の移動は階段を利用する。特に若い人。

【節 水】 洗面トイレの節水に心がける。利用者に対しても節水の協力を依頼する。

- 各年次ごとの事業所別利用者数の推移等（資料 15）については、年度のはじめの当センター事業運営会議の場等で公表するとともに、医療法人社団帰厚堂が毎年度取りまとめている年報（資料 16）において公表・分析している。

→ 以上述べた事項、内容より本観点の評価は 3（目的・目標を概ね達成しており、妥当である）と判定する。

観点 7 不適切事案等（公的機関からの指導等を含む。）の発生とその対応等について  
（当該事項については事案の性格上、評価の対象とせず事実のみ記載することとする。）

- 雇用している視覚障害者から事業所側の配慮が感じられないなどの労働相談に係る質問書が岩手労働局に提出されたことを踏まえ、当センター内に「障害者就労促進委員会」を設置し、岩手労働局や盛岡公共職業安定所及び岩手障害者職業センター等からの助言を得ながら改善に努力した。また、職員を対象に「障害者雇用に関する理解を深めるための研修会」を開催するなど、理解促進に努めた。
- 業務遂行中の職員による交通死亡事故（現行犯逮捕）や酒気帯び運転での検挙、更には度重なる物損事故の発生など、道路交通法等に抵触する事案が発生した。諸会議や研修等の機会を通じ、職員の交通安全に係る意識啓発に努めた。
- 業務上の地位及び職場内での優位性を背景に、職員に対し不当な業務の強制や人格の否定、侮辱とも取れる言動等により精神的な苦痛を与えるとともに、組織ルールを無視してのハラスメント事案や公金の不適切な処理（実質被害額はなし。）など、職員のモラルハザードともとれる事件が発生した。その都度、懲戒審議会に報告し厳正な処分を行った。
- 当センターにおいて実施される各種のサービスにおいて、待遇・環境・ケアの面では約 8 割の方が満足、やや満足との結果を得ているが、「言葉がきつい」「ナースコールを押しても来てくれない」「洗濯ものの管理が悪い」など、職員の基本的マナーに係る苦情も指摘されている。プロ意識の醸成に更に努力していく必要がある。

## Ⅳ おわりに

観点と評価（総括表）

観 点	目的	目 標	評価の観点	評価	備 考
観点 1	1	1.2	ケアセンター南昌業務内容の地域への情報発信と地域や住民からのニーズ把握への取組み	3	
観点 2	2.3.4	3.4.5.6.7.15	質の高い医療・介護の提供への取組み	3	
観点 2-1			利用者の事故防止への取組み	3	
観点 2-2			感染症や食中毒防止への取組み	3	
観点 2-3			利用者のリフレッシュや地域・ボランティア団体との連携協力	3	
観点 2-4			医療機関との連携に関する取組み	3	
観点 2-5			看取りへの取組み	3	
観点 2-6			提供している食事内容の妥当性や食事摂取促進への取組み	3	
観点 3	3.4	8.10	人材育成への取組み	3	
観点 4	2.3	8.11	職員の健康管理への取組み	3	
観点 5	2	9.12	防災・減災への取組み	4	
観点 6	5.6	12.13.14	業務の改善や安定的経営・経費節減への取組み	3	
観点 7			不適切事案等の発生とその対応等について		