

令和7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	社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会
事業所名称	ひかり苑
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番地40
事業所電話番号	042-398-1801

事業者の理念・方針

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）	1)利用者支援サービスの充実(「親切」「丁寧」「誠実」をモットーに個別ニーズに応じます) 2)福祉人材の育成と職場環境の整備(安心して働ける環境を作り、人材の定着と育成に努めます) 3)財政基盤の強化へ向けた取り組み(年間の目標稼働率を達成し資金積立・経営の安定を図ります) 4)地域社会への取り組み(地域における福祉避難所として機能強化をしながら役割を果たします) 5)施設ミッションとして地域の方々や利用者・家族に信頼される施設として、社会的役割を果たします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- 多職種が連携して新しい事業への挑戦やリスク時の対応を行っており、事業所全体の質の向上につながっている
生活相談・介護・医務・機能訓練・食事などの部門があり、介護・看護・生活相談員・ケアマネジャー・機能訓練指導員・管理栄養士・調理等の専門職が配置されている。各自それぞれの専門性を持って働きながらも常に迅速な情報共有を図って連携し、きめ細やかな利用者サービスを提供している。また事業所版SNSの活用で各部署と速やかに連携し、活発な意見交換が可能となっている。更に新しいICT機器の導入やコロナ禍におけるクラスター時の対応も、職員で一致団結した取り組みを前向きに行ない定着させ、事業所の質の向上に繋げている。
- 見守りカメラなどICT機器の活用により利用者の事故予防と職員の負担軽減に繋がり安心して働くことができる環境を整えている
ICT機器の活用により職員の介護負担を軽減し利用者に還元できる体制を整えている。利用者の転倒事故の削減・予防については検討を重ねており、見守りカメラを各ベッド・共有部に設けて、転倒原因や転倒時の状況を正確に把握し、支援方法や転倒予防を多職種で根拠をもって検討できる体制を整備している。この取り組みは、「私たちの心がけること」で掲げているサービスの質『安全（生命）、ケアの質（生活）、効率（業務）、職員の負担軽減』に繋がっている。利用者を支えるために、職員が安心して働ける職場環境を創ることを常に心がけている。

- **地域貢献をビジョンとし、ボランティアや実習生の受け入れ、保育園等との相互交流、あいさつ運動など地域の一員として実践している**

『福祉サービスを提供できるのは地域・ボランティアの理解と協力によるもので感謝を込めて地域に貢献する』ことをビジョンとしている。ボランティアについては委員会を設置して積極的・計画的に導入し利用者の生活を豊かにしている。管理栄養士臨地実習、矯正所研修、実習生を受け入れ未来の福祉人材を育成している。近隣の保育園等と交流し、保育園からは歌や踊りの訪問披露がある。「あいさつ運動」にも参加している。『あそこに行けば介護や高齢者の相談ができる』と頼りにされる存在として専門性の還元を目指している。

✓さらなる改善が望まれる点

- **業務マニュアルや、新人指導マニュアルは整備されているが、活用されていない点や更新時期に課題があり、今後の取り組みに期待したい**

事業所では、各部署に「業務マニュアル」を設置し、整備に努めている。内容は早番・遅番等、それぞれ勤務に合わせた業務の手順や利用者の個別対応手順の明示であり、職員間で相談し活用する等サービスの標準化を図っている。また、新入職員には「新人指導マニュアル」を整備して、エルダー制度を用いて指導している。一方、職員調査では業務の標準化の項目において、改善を求める声が出されている。マニュアルの活用への課題や、更新への課題も残されている。事業所では今後マニュアル系の設置を検討したいとしており、更なる取り組みに期待したい。

- **人材確保と定着に向けて、適切な人員配置と働きやすい職場作りを進めているが、職員目線での『働きやすい職場』の検討にも期待したい**

求める人材は一定数は確保できているが、離職者もあり職員の穴埋めに苦慮している状況もある。職員の定着について、基本理念や目指す方向の理解・共有、特定技能など外国人職員の雇用、週休2日制や多職種間連携による多様な働き方の推進、事業所版SNSを活用した職員間のコミュニケーションや上司との定期面談など適切な人員配置と働きやすい職場作りを行なっている。今後もワークライフバランスの運用や中堅層の育成、ストレス管理が求められるが『働きやすい職場』について職員間で語り合い職員で創り上げていく視点からの検討にも期待したい。

- **気持ちを伝えることが難しくなってきた利用者に対して、焦らず五感を活かして支援することでサービスの質の底上げを図ることに期待したい**

職員は利用者の『その人らしい』生活を提供するための支援を日々模索している。しかしながら近年、重度化が進み気持ちを言葉で伝える事の困難な利用者が増えている。経験の浅い職員にとってはもどかしい気持ちを抱えての支援になることもある。ノンバーバルなコミュニケーションは焦らず時間をかけて待つ、表情や呼吸、筋緊張、食欲、目線といった僅かなサインを見逃さないことで利用者の思いを理解できるようになることが多い。経験豊富な先輩の助言を得ながら利用者寄り添い逃げない支援を行ないサービスの質の底上げを図ることに期待したい。

★ パンフレットをリニューアルし、鮮明な写真や色彩の明るさから生活の安心を伝えている

事業所は利用希望者に向け、事業内容が伝わるようパンフレットをリニューアルしている。新しいパンフレットは「食事」や「居室」の鮮明な写真、色彩は明るく文字は大きく見やすくシンプルに作られている。中でも「親切」「丁寧」「誠実」の文字と内容は、事業所としての姿勢を表明する内容になっている。QRコードが付記され読み取ると事業所のホームページを見ることができる。ホームページの「最近の出来事」は月に何度も更新され、利用者の活動の様子、職員の頑張りが伝わる。見る人への配慮がなされた発行物から「寄り添う介護」の実践が窺える。

★ 利用者の状況変化にも柔軟に対応可能な工夫をこらした美味しい料理が提供されている

施設で生活する利用者にとって食の楽しみは大きい。事業所で提供される料理は、調理に業者の手が入らないため、食材、切り方、微妙な味付けなど厨房で直ぐに利用者の状況に合わせて対応することができる。料理は見た目にも食欲をそそる工夫がなされており、旬の食材を使用したメニューというだけで

なく季節の草花をあしらった盛り付けや器の選択など、見た目でも楽しめるような工夫をしている。選択食、こだわりの逸品、行事食、郷土料理、などが提供され、管理栄養士も調理員も一丸となって利用者が喜ぶメニューを考案する事を楽しんでいる。



看護職員と介護職員が連携し、日々の細かな変化を把握し、健康維持・管理に努めている

利用者の健康維持のため看護職員と介護職員が連携して健康状態の把握に努めている。事業所には、内科・精神科の嘱託医、訪問歯科や皮膚科の往診があり個別の健康管理が行なえる体制を整えている。口腔ケアでは委員会も開催し、管理栄養士や機能訓練指導員、看護職員が参加し誤嚥性肺炎の予防・口腔疾患の予防・生活の質の向上を図っている。日常では皮膚のトラブルが多く入浴後の保湿や塗り薬の塗布も介護職員と連携して行なっている。排尿時でも排尿量や、色で健康状態を把握している。日々の細かな変化を見逃さず健康維持が行なえるよう努めている。

利用者調査結果

調査概要

- **調査対象**：利用者総数50人全員を対象としたが、コロナ感染拡大防止を考慮して、確実に話を聞くことができた方は19人であった。回答者は男性5人、女性14人、年齢は85歳以上が11人と過半数を占め、要介護度は4が9人、生活年数は3年未満が15人である。
- **調査方法**：聞き取り方式
評価者3人で施設を訪問し、評価者、利用者共にマスクを着用し、三密回避など十分な感染予防対策をして、利用者一人ひとりに面接しながら聞き取り調査を実施し、調査票に記入した。利用総数50人の内、19人の有効回答を得た。
- 利用者総数：50人
- 共通評価項目による調査対象者数：19人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数：19人
- 利用者総数に対する回答者割合（%）：38.0%
- 調査項目：[共通評価項目](#)

有効回答者数/利用者総数
19/50

1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	はい 79%	どちらともいえない 11%	いいえ 11%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	はい 84%	どちらともいえない 16%	
3. 施設の生活はくつろげるか	はい 74%	どちらともいえない 26%	
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	はい 47%	どちらともいえない 11%	いいえ 42%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	はい 95%	■ どちらともいえない：5% ■ いいえ：0% ■ 無回答・非該当：0%	
6. 職員の接遇・態度は適切か	はい 89%	どちらともいえない 11%	
7. 病気やけがをし		どちら	

た際の職員の対応は信頼できるか	はい 89% ともいえない 11%		
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	はい 53% どちらともいえない 47%		
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	はい 63% どちらともいえない 26% いいえ 11%		
10. 利用者のプライバシーは守られているか	はい 84% どちらともいえない 16%		
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	はい 26% どちらともいえない 58% いいえ 16%		
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	はい 16% どちらともいえない 84%		
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	はい 74% どちらともいえない 21% いいえ 5% 無回答・非該当 0%		
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	どちらともいえない 100%		