

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果 (通所介護)

1 評価機関

名 称	NPO法人ヒューマン・ネットワーク
所 在 地	千葉県船橋市丸山2丁目10番15号
評価実施期間	令和4年5月20日～令和4年8月30日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	やすらぎ園第二デイサービスセンター		
所 在 地	〒289-0518 千葉県旭市秋田1689番2		
交通手段	JR 総武本線 干潟駅より3km 徒歩30分または車で5分		
電 話	0479-60-6411	F A X	0479-60-6412
ホームページ	http://www.yasuragien.or.jp/		
経 営 法 人	社会福祉法人 旭福社会		
開設年月日	平成13年8月1日		
介護保険事業所番号	1275200044	指定年月日	平成13年8月1日
併設しているサービス	在宅介護支援センター・居宅介護支援事業所 地域包括支援センター・地域密着型介護老人福祉施設（隣接）		

(2) サービス内容

対象地域	旭市・匝瑳市（旧八日市場市）		
定 員	月曜日から土曜日は40名・日曜日は15名		
協力提携病院	田辺病院・やすらぎ歯科クリニック		
送迎体制	あり		
敷地面積	3997.39㎡	建物面積(延床面積)	668.39㎡
利 用 日	日曜日～土曜日		
利用時間	8：15～17：15（時間延長利用も可能です）		
休 日	1月1日～1月3日		
健康管理	バイタルチェック（体温・血圧・脈拍等）・体調の観察		
利用料金	介護報酬告示額（基本料金・加算料金）・食事代（おやつ代を含む）600円		
食事等の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭的な雰囲気をお大切に、陶器の食器を使用しています。 ・嗜好や疾病を考慮した食事を用意し、必要に応じてソフト食やペースト食を提供しています。 ・スチームコンベクションを使用し、作りたてを心がけています。 		
入浴施設・体制	<ul style="list-style-type: none"> ・特殊浴槽2台（チェアインバス） ・大浴場（階段には手すりや滑り止めがついており、歩行に不安のある方でも安心して入浴できます） ・カーテンやパーテーションを使用し、プライバシーに配慮しています。 		
機能訓練	理学療法士を配置し、専門的な機能訓練と日常生活に即した機能訓練を行います。		
地域との交流	行事を通して地域に出かけたり、地域の方の来訪を受けたり交流をしています。		

(3) 職員（スタッフ）体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
		9	11	20
職種別従業者数	生活相談員	看護職員	介護職員	
	2（1名兼務）	2（兼務）	12（2名兼務）	
	機能訓練指導員	事務員	その他従業者	
	6（2名兼務）	0	1（歯科衛生士）	
介護職員が有している資格	介護福祉士	訪問介護員1級	訪問介護員2級	
	4	0	9	
	訪問介護員3級	介護支援専門員		
	0	1		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	お電話または、センターにてお申し込みを受けます。		
申請窓口開設時間	8：15～17：15		
申請時注意事項	事業対象者・要支援1、2・要介護1～5の方		
苦情対応	窓口設置	あり	
	第三者委員の設置	あり	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	法人の基本理念「一人ひとりを大切にしたい質の高い介護サービスの提供」を念頭に、笑顔と挨拶を絶やさず、利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場にたったサービスが提供できるようにいたします。また、専門職の配置により、機能訓練や口腔機能向上などを充実させ、住み慣れた自宅での生活が継続できるよう利用者一人ひとりの生活機能向上を図ります。
特 徴	当事業所は軽度から重度まですべての介護度の方がご利用できるよう設備を整えており、理学療法士が月・火・水・土の週4日、歯科衛生士が常勤で勤務しておりますので、機能訓練や口腔ケアに力を入れたサービスを提供しております。多職種協働で支援計画を作成し、一人ひとりに合ったサービスを提供しています。また、地域包括支援センターが併設されており、困難なケースも地域包括と相談しながら対応しています。
利用（希望）者へのPR	やすらぎ園第二デイサービスセンターは、明るく広々とした空間で皆様に過ごしていただいております。理学療法士や歯科衛生士等の専門職を配置し、利用者が住み慣れた地域や家庭で継続した生活ができるよう機能訓練や口腔ケアに力を入れております。また、高齢者向け音楽療法コンテンツ「健康王国」を活用し、歌って動いて元気な体作りを目指しています。その他にも様々な機能訓練やアクティビティ、季節ごとの行事を実施し、利用者を楽しんで頂きながら心身の機能向上を図っています。また、生活支援サービスの一環として買い物支援を実施しております。近隣のスーパーやドラッグストアへの買い物同行サービスの実施や近くのコンビニエンスストアやヤクルト、惣菜屋さんが出張販売に来てくれ、独居の方をはじめ買い物をご希望する方々から好評を得ています。

福祉サービス第三者評価総合コメント

やすらぎ園第二デイサービスセンター

NPO法人ヒューマン・ネットワーク

特に力を入れて取り組んでいること
◎皆で楽しむアクティビティや季節毎の外出行事、買い物同行サービスの実施により、コミュニケーション力の維持を図っている
在宅時には、他者と関わる機会の少ない利用者に対して、輸送リ、バトンリレーなど全員で楽しみながらの上下肢運動や目と手の協調性を目的にしたカレンダー作り、認知力維持のためのカラオケなどの各種アクティビティを用意し、利用者が思い思いに楽しめるように工夫している。また、季節ごとに、近隣の公園への花見などの外出行事や節分、ひな祭りなどの行事を楽しんでいる。一人では買い物に行けない独居の方や高齢者世帯の利用者への生活支援サービスの一環として、近隣のスーパー、ドラッグストアへの買い物同行や近くのコンビニ、惣菜屋の移動販売などの買い物支援に力を入れて取り組み、利用者、家族から高い評価を得ている。
◎全職員に理念や基本方針を周知徹底し理解を促進し、理念の実践に良く努めている
法人として理念実践のためのPDCAサイクルに沿った会議が毎月行われ、理念や基本方針を全職員に周知徹底する仕組みが機能している。理事長が毎月の全体会議で理念・事業目標・事業方針を実践していくための重点目標を提示しレジメを配布している。主任がチーム会議でレジメを活用して実践状況や新たな目標について説明し、全ての職員が実践状況を振り返り次の目標を考えるなど、PDCAサイクルに沿って毎月理念・基本方針と重点目標の実践状況について話し合う仕組みができています。職員の理念や基本方針への認識度は高く、「一人ひとりを大切にしたい質の高い介護サービスの提供」との理念の実践にチームワーク良く努めている。デイサービス便りに理念を明示するなど、利用者や家族への周知も工夫して取り組んでいる。
◎日常生活動作の改善につながる個別機能訓練の実施により、入浴法の改善や自力での買い物外出など、自宅での生活機能の改善に繋げている
利用開始時に理学療法士が自宅を訪問し、自宅での生活の状態のアセスメントを行い、室内を自分の力で歩行したい等の利用者・家族の意向を聞き取り個別機能訓練計画書に反映させ、3ヶ月毎に評価して見直しを行っている。音楽療法コンテンツを導入し、理学療法士の監修によるプログラムを、音楽に合わせて楽しみながら機能訓練を行っている。また、自転車漕ぎ、段差昇降練習、上下肢筋力体操など日常生活動作につながる個別機能訓練を理学療法士の指導により実施している。これらの機能訓練の実施により、機械浴から一般浴への入浴法の改善や杖についての自力での買い物外出など、自宅での生活機能の改善に繋げている。
さらに取り組みが望まれるところ
◎認知症や中重度の要介護者の受け入れ増加に向けて、アクティビティの工夫や重度化対応の研修などの更なる取り組みに期待したい
自宅での生活を維持できるように、認知症高齢者や中重度の要介護者の利用者を積極的に受け入れ、看護師を中心に介護者の負担軽減につながるサービスを提供している。「バリエーション」研修を実施し、認知症の利用者への傾聴や無理強いをせずに、その人らしく過ごせるような支援に当たっているが、今後、認知症の利用者の割合が更に増加し、重度化対応が必要な利用者の増加も予測される。認知レベルに合わせたアクティビティの工夫や個別対応、重度化対応の研修などの更なる充実に期待したい。
◎キャリアアップの見える化を工夫するとともに評価基準を職員に明示し、フィードバックすることなどを工夫されることが望まれる
法人の人材育成戦略室で留学生、技能実習生の受け入れも含め、人材確保と育成に力を入れて取り組んでいる。法人の研修委員会で毎年計画的にスキルアップを図る研修を実施し、デイサービス独自の研修受講も含め個人別研修ファイルで管理する等職員の研修にも力を入れている。今後、職員の更なるキャリアアップを図るために職種別役割別の期待能力基準などキャリアアップの見える化を工夫し、また、評価基準を職員に明示するとともに、フィードバックすることなどを工夫されることが望まれる。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

今回、第三者評価を受審し、自分たちの日々の取組みに対する客観的な評価やご利用者の声を知ることができました。

やすらぎ園では「一人ひとりを大切にした質の高い介護サービスの提供」という法人理念を大切に、日々の業務に取り組んでおりますが、全職員が法人理念を念頭に、介護の仕事にやりがいを感じていることが今回の調査で分かりました。

職員一人ひとりが意識を持ち、業務を行っていることがご利用者やご家族に伝わっているのか、ご利用者のアンケート結果も「満足している」といった声が多く、デイサービスの利用を楽しみにしているのご意見を頂き、とても励みになります。

今後の取組みとしては、ご利用者個々の能力に合わせた機能訓練やアクティビティの充実、認知症・中重度のご利用者の方の対応など、職員の介護力を向上させるための研修を充実させ、安全・安心なサービスを提供していきたいと思っております。

ご家族との関りが難しいと感じている職員もいるため、接遇や対応に関する研修も実施し、職員一人ひとりのスキルアップを図って行きたいです。

また、当法人では職員の働きやすい環境作りを目指すため、委員会を設置し、様々なアプローチを行っておりますが、更なるやりがいや意欲向上のため、

評価基準の明確化と職員へのフィードバック、キャリアアップ計画の見える化等を進めて行ければと感じました。

第三者評価を受けることで普段、自分達では気づけないことにも目を向けることができました。今回得た気づきや改善点は今後の業務に活かし、質の高い介護サービスの提供を心がけて、ご利用者一人ひとりが住み慣れた自宅での生活を継続できるよう支援していきたいと思っております。

福祉サービス第三者評価項目（通所介護）の評価結果

大項目	中項目	小項目	項目		標準項目		
					■実施数	□未実施数	
I	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	理念・基本方針の確立	1	理念や基本方針が明文化されている。	3	
			理念・基本方針の周知	2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	
				3	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3	
		2 計画の策定	事業計画と重要課題の明確化	4	事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	4	
			計画の適正な策定	5	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	3	
		3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	6	理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	5	
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	7	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	
				8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	3	1
			職員の就業への配慮	9	事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	4	
			職員の質の向上への体制整備	10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	4	1
II	1 利用者本位の福祉サービス	利用者尊重の明示	11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	6		
			12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	4		
		利用者満足の上昇	13	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4		
		利用者意見の表明	14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4		
	2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み	15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	2		
		サービスの標準化	16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	4		
	3 サービスの利用開始	サービスの利用開始	17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	3		
	4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	18	一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	4		
			19	個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	5		
			20	利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	4		
			21	食事の質の向上に取り組んでいる。	4		
	5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	22	入浴、排泄介助の質確保に取り組んでいる。	4		
			23	健康管理を適切に行っている。	4		
			24	利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施している。	4		
			25	施設で楽しく快適な自立生活を送ることが出来るような工夫をしている。	4		
			26	安全で負担の少ない送迎となるように工夫している。	3		
27			認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。	3			
28			利用者家族との交流・連携を図っている。	3			
6 安全管理	利用者の安全確保	29	感染症発生時の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	4			
		30	事故などの利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	3			
		31	緊急時(非常災害発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	5			
		計			116	2	

項目別評価コメント

標準項目 ■ 整備や実行が記録等で確認できる。 □ 確認できない。

評価項目	標準項目
1 理念や基本方針が明文化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 ■ 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 ■ 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。
(評価コメント)「一人ひとりを大切にしたい質の高い介護サービスの提供」との法人の基本理念を事業計画書、ホームページやパンフレットに明記している。デイサービスの事業計画に「利用者一人ひとりのニーズに合わせたサービスを提供し、生活機能の維持・向上を図り、住み慣れた自宅での生活が継続できるようサービスの充実を図る」との基本方針を明記しており、法人の目指す使命や人権擁護、自立支援の精神を読み取ることが出来る。	
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 ■ 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 ■ 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
(評価コメント)年度初めの全体会議で理念と基本方針について理事長が詳しく説明するとともに事業計画書を全職員に配布し、周知共有を図っている。毎月の全体会議で理念を実践に繋げるための重点目標が配布され、主任がその日のデイサービスチーム会議で全職員に伝えと共に「事業計画・重点目標」専用の個人ファイルを作り、理解と実践に努めている。また、玄関のデイ掲示板に事業所の概要と理念と共に、「多職種協同、笑顔と挨拶、感謝の気持ち」との事業方針を掲示している。	
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 契約時等に理念・方針が理解し易い資料を作成し、分かり易い説明をしている。 ■ 理念・方針を利用者会や家族会等で実践面について説明し、話し合いをしている。 ■ 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
(評価コメント)契約時などに重要事項説明書やパンフレットを使って基本理念と事業方針を説明している。写真入りのパンフレットを使って一日の流れなどを分かりやすく説明し、理念を念頭に置いたケアを行うことを説明している。利用時の連絡帳に理念と基本方針を貼付けし、利用者や家族に周知するようにしている。毎月作成している「やすらぎ園第二デイサービス便り」にも理念を明記し、サービス提供状況や日ごろの様子を写真入りで掲載し、理念の実践状況などを見ていただけるよう工夫している。	
4 事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業計画には、中長期的視点を踏まえて、具体的に計画されている。 ■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。 ■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 ■ 現状の反省から重要課題が明確にされている
(評価コメント)《人材の確保・感染症対策・介護現場の革新》との法人事業目標と「多職種協同、笑顔と挨拶、感謝の気持ち」との事業方針に基づき、デイサービスセンターとして「利用者一人ひとりのニーズに合わせたサービスを提供し、生活機能の維持・向上を図り、住み慣れた自宅での生活が継続できるようサービスの充実を図る」との事業方針を立てている。達成のための11の重点項目を明確にした事業計画を策定している。	
5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 ■ 年度終了時のもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 ■ 一連の過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。
(評価コメント)年度末の第二デイサービスセンターチーム会議で、PDCAサイクルに基づき、個別外出やアクティビティーの充実などの職員提案を取入れ、次年度の事業計画を作成している。年度初めの全体会議で各事業所が策定した事業計画を発表し職員に周知できるようにしている。また、下半期初めの全体会議で事業計画の実施状況、進捗状況などを報告し下半期の事業計画などを話し合い、全職員が共有できる仕組みができている。	
6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 ■ 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 ■ 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。 ■ 知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。 ■ 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
(評価コメント)主任は毎月チーム会議を主宰し、スタッフ間で意見を出し合い改善のための方針を決定しスタッフ間で共有するようにしている。また、歯科衛生士や理学療法士も参加し、楽しみながらできるリハビリや口腔機能訓練など専門的視点からも質の向上に繋げている。具体的な支援内容について職員アンケートを実施し、入浴方法や送迎時の移動方法など業務に反映させるなど、職員意見を上手く引き出し創意工夫の生まれやすい職場環境づくりを工夫している。	
7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 倫理規程があり、職員に配布されている。 ■ 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 ■ 倫理(個人の尊厳)を周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(評価コメント)法人の運営基準に倫理規定が明示され、就業規則の服務規定に法令・国の諸規則の遵守を規定している。「一人ひとりを大切にしたい質の高いサービスの提供」と個人の尊厳を重視した理念を掲げ、日々の支援に取り組んでいる。全体会議で理事長から適時、倫理やコンプライアンスに関するコメントがあり、趣旨の理解の徹底が図られている。主任は常に運営基準を念頭に置いて業務に取り組み、また、定期的に自己点検シートを用いて確認を行っている。	

8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■人事方針が明文化されている。 ■職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 □評価基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。 ■評価が公平に行われるように工夫している。
<p>(評価コメント) 主任・副主任・トップマネジャー・マネジャー・サブマネジャーと段階別の職務役割が明示されている。給与規定に経験年数の評価算定基準、等級別標準職務・職能表や給与表に基づき理事長が決定すると明記され、昇格の辞令なども理事長から直接手渡される。毎年全職員に人事に関するアンケートが実施され、今年度の反省と次年度の目標、業務効率化のための提言や職場異動希望などを確認し、次年度の人事に反映させている。職員に評価基準などを更に判り易く明示し周知するよう工夫することが望まれる。</p>		
9	事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> ■担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている ■把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 ■定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 ■職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
<p>(評価コメント) 毎年全職員対象のアンケートなどから、就業関係の意見、要望や課題を理事長と園長が確認し、人事体制などの改善計画を立て実行する仕組みが出来ている。10日間のリフレッシュ休暇制度があり、対象職員ひとり一人の希望を聞き全員が取得できるよう配慮している。職員の家庭の事情を考慮し短時間勤務や準職員制度を設けパート職員に賞与を支給するなど、ワークライフバランスに配慮している。社宅があり、協力病院の保育園の利用や産前産後休暇や育児休暇取得後、復職する職員も多い。職員互助会もあり研修費補助や歯科受診補助、職員親睦会など福利厚生も充実している。</p>		
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 □職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 ■研修計画を立て実施し必要に応じて見直している。 ■個別育成目標を明確にしている。 ■OJTの仕組みを明確にしている。
<p>(評価コメント) 法人の人材育成戦略室で留学生、技能実習生の受け入れも含め、人材確保と育成に取り組んでいる。法人の研修委員会で毎年計画的にスキルアップを図る研修を実施し、また、デイサービス独自の研修受講も含め個人別研修ファイルで管理している。外部研修(オンライン研修)や資格取得のための研修受講を推奨し補助も出すなど中長期的な育成に取り組んでいる。法人内で初任者養成講座を開くなど人材育成には力を入れて取り組んでいる。今後、職種別役割別の期待能力基準を明示するなどキャリアアップ計画の見える化と個別育成目標を明確にしていくことが望まれる。</p>		
11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<ul style="list-style-type: none"> ■憲法、社会福祉法、介護保険法などの法の基本理念の研修をしている。 ■日常の支援では、個人の意思を尊重している。 ■職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 ■虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 ■日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 ■利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
<p>(評価コメント) 毎年、権利擁護、虐待と身体拘束廃止やプライバシー保護の研修を実施している。毎月接遇や言葉遣いなど支援内容に関して自己チェック表でチェックしている。法人の身体拘束禁止虐待防止委員会が機能しており、事例検討などを議事録を閲覧し共有している。家族からの虐待の早期発見や困難事例に関しては併設の地域包括支援センターともよく連携して対処している。入浴や排泄時のプライバシーや羞恥心には特に配慮してケアに当たっている。</p>		
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 ■個人情報の利用目的を明示している。 ■利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 ■職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
<p>(評価コメント) 個人情報保護に関する基本方針や利用目的をホームページに明記し、事業所にも掲示して周知を図っている。利用開始時に契約書に記載してある「秘密保持・個人情報の保護」と「サービス提供記録の開示」の項を説明し理解と同意を得るようにしている。写真掲載の同意書、ラインやフェイスブックでの個人情報の取り扱い等は業務上の留意事項で規定するなど、個人情報など取り扱いマニュアルが整備されている。</p>		
13	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 ■把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 ■利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 ■利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
<p>(評価コメント) 送迎時の会話や連絡帳など日常的に意見や要望を言って頂きやすい環境を作り、頂いた意見や要望は「ご意見相談表」に記入し毎日のミーティングで話し合い改善を図っている。また、やすらぎ園在宅サービス満足度調査を毎年実施し、利用者や家族から出された意見を集約し会議で検討してサービスの改善に繋げる仕組みができています。利用者の多様化に伴い、軽度利用者や介護者にデイサービスに求めるサービスやどんなサービスだったら行きたいかなども把握していくように努めている。</p>		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	<ul style="list-style-type: none"> ■重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 ■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 ■相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 ■苦情等対応結果は、利用者又はその家族等に対して説明し理解を求めている。
<p>(評価コメント) 契約時に、重要事項説明書で苦情解決体制として記載の「責任者名・受付担当者名・第三者委員名と解決手順、市や国保連など外部の連絡先」を説明し周知を図っている。相談苦情マニュアルが整備され、受付表とご意見相談表に内容と対応、解決内容や説明状況を記録し、職員間で情報共有するとともにサービスの改善に繋げるようにしている。軽微なケースは朝夕のミーティングで話し合い迅速に対応するようにしている。</p>		

15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	<ul style="list-style-type: none"> ■事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 ■事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。
(評価コメント) デイサービスチーム会議において、サービスの質や介護方法などについて評価し、改善課題の検討を行っている。インシデント事例の検証により、見守りを徹底し、小さな見落としもせずに「事故を無くす」ことなどと毎月の目標を立てて実行に移している。また、慣れ慣れしすぎる言葉遣いなども、朝夕のミーティングで注意し合い、チーム会議においても改めて周知している。帰宅願望のある利用者への対応や個別外出、季節に合ったアクティビティの実施についても検討している。		
16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■業務の基本や手順が明確になっている。 ■分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 ■マニュアル見直しを定期的に行っている。 ■マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント) 新入職員等には、送迎、入浴、排泄などの種別のデイサービスマニュアルを配布し、統一した介護や質の高いサービスの提供につなげている。利用者個々の手順書作成に力を入れ、看護師を中心に、「利用者転倒リスク一覧表」を作成し、転倒予知や介助法等を個別に明示し、転倒防止を図っている。また、アルコール検査確認の「送迎マニュアル」への追加やアセスメント表の書式変更など、職員の意見を取り入れて、サービスの迅速化や安全性確保等につながる見直しを行っている。		
17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	<ul style="list-style-type: none"> ■サービス提供内容、重要事項等を分かり易く説明している。 ■サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。 ■利用者ニーズに対応して分かりやすい資料となるように工夫している。
(評価コメント) 利用開始前に生活相談員が自宅を訪問して、契約書、重要事項説明書、パンフレットを使用し、法人の理念や園で力を入れている機能訓練、口腔ケアなどの介護サービス内容等を利用者、家族に丁寧に説明している。利用時の持ち物や送迎時の対応、一日の流れ、食事、浴槽などの施設については資料を使って説明し納得を得ている。特に関心の高い利用料金については、介護度に合わせた自己負担分の箇所にはマーカーで印をつけてわかり易く説明している。		
18	一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者及びその家族等の意向、利用者等の心身状況、生活環境等が把握され記録されている。 ■利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きや様式を工夫し記録している。 ■当該サービス計画は、関係職員が連携し、多角的な視点により検討が行われている。 ■計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。
(評価コメント) 生活相談員、看護職等が利用前に自宅を訪問し、心身状況、食事、排泄、入浴、移動等のアセスメントを実施し、同時に送迎時や園での過ごし方などの利用者、家族の意向を確認している。また、「生活機能チェックシート」を活用し、ADLレベルや起居動作を確認して「通所介護計画書」に反映させている。在宅での自立した生活の維持につながる具体的な目標、個々のニーズに合った食事形態、入浴介助、歩行訓練などのサービス内容を多職種で検討し、通所介護計画書を作成している。		
19	個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ■当該サービス計画の見直しの時期を明示している。 ■サービス担当者会議に出席し関係者の意見を参考にしている。 ■急変など緊急見直し時の手順を明示している。 ■居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更について、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)との密接な連携に努めている。 ■居宅介護支援事業所と定期的に連絡を取り合い、利用者情報を共有化している。
(評価コメント) 評価担当は他のスタッフ、看護師、機能訓練指導員、歯科衛生士など多職種の意見を集約し、「通所介護評価表」を活用して、デイサービス会議でサービス内容の実施状況の確認と評価を行っている。サービス担当者会議には生活相談員、看護師が参加して、利用時の様子や機能訓練状況などを報告し、利用者・家族の要望を聞きとり計画の見直しに反映させている。利用者の様子に変化があった場合やサービス内容の一部変更の際には、その都度、介護支援専門員に連絡している。		
20	利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者一人ひとりに関する情報を記録するしくみがある。 ■計画内容や個人の記録を、支援するすべての職員が共有し、活用している。 ■利用者の状況に変化があった場合には情報共有する仕組みを定め実施している。 ■サービス計画の実践に向け、具体的な工夫が見られる。
(評価コメント) 通所介護計画実行表に、計画書のサービス内容毎に利用時の様子を記録し、気づきや普段と違う言動の変化などを特記事項に記録し、職員間の共有を図るとともに評価や見直しに活用している。ミーティングで報告するとともに、ケアノートに記入し、確認後捺印して当日非勤務の職員にも周知している。今年から入浴時の観察の視野を広げるために、「浴室でのケアノート」を新たに用意し、身体の傷や褥瘡の観察と記録に力を入れて取り組んでいる。		
21	食事の質の向上に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の希望や好みに応じて献立を工夫している。 ■利用者の状態に応じた食事提供をしている。 ■栄養状態を把握し計画を立て実施している。 ■食事を楽しむ工夫をしている。
(評価コメント) 利用前に自宅訪問し、好きな料理、食器、食事介助状況などを丁寧にアセスメントしている。また、疾病によるカロリー・塩分制限や食物アレルギー等の確認も行っている。咀嚼・嚥下機能や体重減少などの健康状態を把握し、ソフト食やゼリーなどの補助食品を提供し、食事量も好みに合わせて調整している。食事形態や留意事項は食札に記載しわかりやすくしている。スチームコンベクションを使用し、焼く、蒸すなど温かい作りたての料理を提供し、利用者からも好評である。		

22	入浴、排泄介助の質確保に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■入浴、清拭及び整容、排せつ介助についての記載があるマニュアル等整備している。 ■マニュアルは介護職員の参画により、定期的に見直している。 ■計画は利用者の意思や状態を反映し主体的に行える計画となっている。 ■当該サービスに係る計画の実施状況が把握され、必要な改善が実施されている。
<p>(評価コメント) 個々の残存機能を活かしながら、身体状況に合わせた入浴、排泄支援を行っている。チェアインバスにより、車椅子の利用者も安心して負担の少ない入浴が可能である。大浴場の階段の手すりや浴槽内の適当な高さの腰掛の設置により、安全にゆったりした気分で入浴できるように配慮している。機能訓練の成果で、機械浴から一般浴に改善した事例もみられる。また、排泄チェック表を活用し、定時誘導や動作・表情の観察、声かけによるスムーズな排泄支援が行われている。</p>		
23	健康管理を適切に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の健康管理について記載のあるマニュアルを整備し、定期的に見直している。 ■利用者ごとに体温、血圧等健康状態を把握し、健康状態に問題があると判断した場合、サービス内容の変更をしている。 ■健康状態に問題があると判断した場合、家族・主治医等との連絡をしている。また、緊急連絡先一覧表を整備している。 ■口腔機能向上のためのサービス計画・実施・確認・評価が実施されている。
<p>(評価コメント) 来園時には看護師がバイタルチェックや皮膚状態の確認等を行い、健康状態に問題がある場合は、当日の入浴やリハビリの変更など個々の状態に合わせて対応している。常勤の歯科衛生士を配置し、定期的に義歯の状態や口腔内の確認を行い、利用者からの口腔に関する相談にも応じている。園独自に工夫した食前の嚥下体操や食後の義歯の汚れや歯磨きなどの口腔ケアを歯科衛生士の指導により、看護師、介護職が連携して実施し、嚥下性肺炎や歯周病の予防につなげている。</p>		
24	利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ■機能訓練が必要な利用者に対して一人ひとりに対して、機能訓練計画を作成し、評価・見直しをしている。 ■機能訓練計画に日常生活の場で活かすことができる視点を入れている。 ■機能訓練指導員等の指導のもと、介護職員が活動の場で活かしている。 ■レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れるなど、楽しんで訓練が行える工夫をしている。
<p>(評価コメント) 利用開始時に理学療法士が自宅を訪問し、自宅での生活の状態のアセスメントを行い、室内を自分の力で歩行したい等の利用者・家族の意向を聞き取り個別機能訓練計画書に反映させ、3ヶ月毎に評価して見直しを行っている。音楽療法コンテンツを導入し、理学療法士の監修によるプログラムを、音楽に合わせて楽しみながら機能訓練を行っている。また、自転車漕ぎ、段昇降練習、上下肢筋力体操など日常生活動作につながる個別機能訓練を理学療法士の指導により実施している。</p>		
25	施設で楽しく快適な自立生活を送ることが出来るような工夫をしている。	<ul style="list-style-type: none"> ■さまざまな内容のプログラムを用意し、個別対応している。 ■活動中の利用者の状態に変化がないか確認し、適宜休息ができる配慮をしている。 ■利用者が落ち着ける雰囲気づくりをしている。 ■食堂やトイレなど共用スペースは汚れたら随時清掃を行う体制があり、安全性や快適性に留意している。
<p>(評価コメント) 午前中は体操や脳トレ、午後は輪送り、バトンリレーなど全員で楽しみながらの上下肢運動、目と手の協調性を目的としたカレンダー作り、認知力維持のためのカラオケなどの各種アクティビティを思い思いに楽しんでいる。また、季節ごとに、近隣の公園への花見などの外出行事や節分、ひな祭りなどの行事を実施している。スーパーやドラッグストアへの買い物同行やコンビニ、惣菜屋との協力による移動販売を実施し、利用者は自分で選んで買い物ができる楽しみを味わっている。</p>		
26	安全で負担の少ない送迎となるように工夫している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の状況に応じた送迎についての記載のあるマニュアルを整備し、定期的に見直している。 ■送迎時、利用者の心身状況や環境を把握し、安全で負担の少ない送迎を実施している。 ■利用者の到着時や帰宅時の待ち時間の過ごし方に工夫をしている。
<p>事前訪問の際に、希望の送迎時間や送迎時の家族対応、自宅の鍵の取り扱い等を確認し、その際、理学療法士が同行し、玄関から車両までの誘導法などについて助言している。利用者の身体状況や自宅の立地状況などを考慮して送迎方法や送迎車両を決めている。来園時には利用者の好みの飲み物を提供し、リラックスした気分で他の利用者との会話にスムーズに入れるように配慮している。また、帰宅時には職員との会話やカラオケを楽しんで落ち着いた気分で迎車を待っている。</p>		
27	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修を実施している。 ■認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等が整備されている。 ■「その人らしく」生活できるように個別サービス計画に工夫が見られる。
<p>(評価コメント) 帰宅願望のある利用者には、会話を増やしてコミュニケーションを図り、不穏な言動のみられる場合には、廊下歩行を勧めるなど、それぞれの状態を考慮して通所介護計画書に反映させている。入浴拒否の利用者には世間話をしながら脱衣場へ誘導したり、声かけの工夫など、利用者の気分を大切に無理強いをせずに支援している。また、カラオケや脳トレ、手先の運動など認知力の維持につながる個々のプログラムを用意し、認知度に合わせて、その人らしく過ごせるように支援している。</p>		
28	利用者家族との交流・連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の家族等に対する定期的及び随時の状況報告書又は連絡している。 ■利用者の家族等の参加が確認できる意見交換会、懇談会等を実施している。又は利用者等の家族との連絡帳等で双方向の意思伝達をしている。 ■利用者の家族等への行事案内又は利用者等の家族の参加が確認できる行事を実施している。
<p>(評価コメント) 家族とは連絡帳を活用し、朝のバイタルや職員が気づいた体調の変化を記入し、昼食・おやつメニューやアクティビティ、リハビリの内容を添付して家族に伝えている。また、送迎時にも利用時の様子を伝え、家族とのコミュニケーションを図っている。自宅での生活リハビリについての理学療法士のアドバイスや看護師からの褥瘡予防のための体位変換の助言なども随時行っている。サクラ見物などの季節行事やおやつ作りでの利用者の様子は「デイサービス便り」を送付して家族に報告している。</p>		

29	感染症発生時の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等を整備している。 ■感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修を実施している。 ■感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の検討している。 ■介護職員の清潔保持や健康管理を行っている。
<p>(評価コメント) 法人内の感染症委員会を中心に、園にコロナウイルスを持ち込まない、利用者・職員に感染させないことを合言葉に、スタッフの手指消毒、手洗い・うがい、毎日の検温、マスク着用等を徹底している。送迎車、玄関、浴室、デイルーム、トイレの消毒は各担当者を決めて実施し、インシデント事例は、夕方のミーティングで検討し再発の防止に努めている。また、コロナ及びインフルエンザ、ノロウイルス感染症の時期には、家族に文書で注意喚起し、協力を依頼している。</p>		
30	事故などの利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	<ul style="list-style-type: none"> ■事故の発生又はその再発の防止に関するマニュアル等を整備している。 ■事故事例、ヒヤリ・ハット事例等の原因を分析し、再発予防策を検討し実行している。 ■事故の発生又はその再発の防止に関する研修を実施している。
<p>(評価コメント) インシデント事例はその日のミーティングで検討し、「インシデントレポート」にまとめて、職員間で情報を共有している。事故防止委員会では、各部署からのインシデント事例の分析、検討を行い、再発防止に向けて職員への周知を図っている。リスクの高い転倒やふらつきを防止するために、発生の場面や内容を「利用者転倒リスク一覧表」に整理して、見守りや介助法の個別化を図るための新たな取り組みがみられる。また、理学療法士から介助方法の指導を受け事故防止につなげている。</p>		
31	緊急時(非常災害発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■非常災害時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアル等を整備し、周知を図っている。 ■非常災害時に通報する関係機関の一覧表等を整備している。 ■非常災害時の避難、救出等対応に関する研修・訓練を実施している。 ■自宅の被災や道路の寸断等により帰宅できない利用者が発生した場合の対策を講じている。 ■主治医、提携先の医療機関及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等を整備している。
<p>(評価コメント) 年3回の合同防災訓練では火災を想定した通報、避難誘導、家族への連絡訓練を実施し、消防職員立ち会い時には指導を受けている。最新の利用者の緊急連絡先一覧表を整備し、台風や大雪などが想定される際には、利用の中止や開始時間の変更など利用者の安全を第一に考えて対応している。職員への緊急連絡は非常災害メールアプリを使用し近隣の職員が直ちに駆けつけられるような体制を整えている。また、日頃から地域住民との交流により、自然災害時の協力と連携を図っている。</p>		