

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果
(特定施設入居者生活介護)

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人 VAICコミュニティケア研究所
所 在 地	千葉県稲毛園生町1107-7
評価実施期間	平成27年 11月 1 日～平成 28年 3月 28日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	有料老人ホーム 白松の郷 リョウヨウノカミ ホム ナツノヨノキ		
所 在 地	〒289-1104 千葉県八街市文違301		
交通手段	JR総武本線八街駅下車タクシー約5分(約2.5km) (送迎車あり。要電話予約)		
電 話	043-444-6141	FAX	043-443-7721
ホームページ	http://www.hakusyo-no-sato.jp		
経営法人	株式会社 白松		
開設年月日	平成2年5月7日		
介護保険事業所番号	1273500171	指定年月日	平成12年4月1日
併設しているサービス	認知症対応型共同生活介護		

(2) サービス内容

対象地域	制限なし				
定 員 数	153人		定員備考		
居 室 数	1人部屋	2人部屋	3人部屋	4人部屋	その他
	93	31	0	0	
設 備 等	応接室、ゲストルーム、トレーニングルーム、健康相談室、娯楽室 (ビリヤード、麻雀)、サロンつどい(カラオケ、大型テレビ)、 図書室、浴室(一般浴、階段浴、機械浴)、洗濯室、ランドリー コーナー(洗濯機、乾燥機)、理・美容室、遊歩道、菜園用地、 ゲートボール場、マッサージ、共用墓				
協力提携病院	医療法人三矢会 八街総合病院				
敷地面積	18653.67㎡	建物面積(延床面積)		7039.62㎡	
健康管理	定期的に健康診断を提携病院で行います。嘱託医による健康相談や 診療を、健康相談室で月4回行います。健康診断の結果は、全て継 続的な記録として個人別ファイルに記載し、日々の健康管理の資料 として病気の早期発見に役立てます。定期健康診断や健康相談の費 用は無料です。				

食 事	朝食：原則和食メニューですが、パン食も選べます。
	昼食：週3回、選択メニューがあります。
食 事	夕食：就寝前なのでカロリーは抑えながらも、バラエティに富んだメニューを工夫しています。
	食事代：1,782円（朝：432円、昼：540円、夕：810円）
	備考：委託業者により、白松の郷の厨房にて調理をし、常に作りたての食事を提供しています。 主食は、お好みにより、ご飯の硬さ・軟らかさを選んでいただくことができます。季節を感じていただけるよう、メニューを工夫しています。
嗜好品等	お酒は健康上問題がなければ、飲んでいただけます。喫煙は、居室では禁煙ですので1階ロビーの喫煙室をご利用ください。

入浴回数・時間 入浴施設・体制	一般浴室（男・女） ○お一人で入浴できる方 毎日（月曜日は掃除のため除く） 午後3時～午後8時 ○介助浴（介護職員の介助が必要な方） 原則 週2回 午前9時30分～午前11時 午後1時30分～午後2時30分
	機械浴室 ○介護職員の介助 原則 週2回 午前9時30分～午前11時 午後1時30分～午後2時30分
機能訓練	理学療法士による週1回のリハビリ実施。理学療法士の指導により毎日トレーニングルームにて介護職員が実施。担当看護師（機能訓練指導員）が実施状況を管理。
家族の宿泊	ゲストルーム及び居室宿泊可能。
地域との交流	ボランティアの受け入れ、小中学校との交流など実施。
家族会等	居住者ご家族懇談会を実施し、居住者・ご家族と施設職員の話し合いを設けている。

(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
		39	50	89
職種別従業者数	施設長	生活相談員	看護職員	介護職員
	1	3	8（兼務1）	43（兼務4）
	機能訓練指導員	計画作成担当者	栄養士	調理師
	3（兼務1）	4（兼務4）	（委託1）	（委託2）
	事務員	その他従業者		
	17	15		
機能訓練指導員の 有する資格	理学療法士	作業療法士	言語聴覚士	あん摩マッサージ師
	2			

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	電話・インターネット等で資料のご請求をしていただけます。ご見学・体験入居の後、お申込みいただけます。	
申請窓口開設時間	午前9時から午後5時30分	
申請時注意事項	健常者・要支援者・要介護者、いずれのご状態でもご入居していただけますが、介護保険認定者の場合、介護保険1割（年収により2割）負担金が必要となります。	
入所相談	生活相談員	
苦情対応	窓口設置	苦情相談受付 施設長・生活相談員
	第三者委員の設置	無し

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	<p>営業活動の充実を図り、健全なる事業運営を行い、安心して住んでいただけるよう努力します。また、我が家に居るような感覚で生活できる場所を提供するとともに、身体的変化に早く対応できるような体制を構築していきます。</p> <p>サービスの提供にあたっては、入居者様の意思の尊重と自立支援を基本に、職員は、心「感謝、笑顔、挨拶」を忘れずレベルアップを目指します。</p>
特 徴	<p>一人ひとりの個性を尊重しながら我が町我が家にいるような雰囲気づくりと居住者を主体とした生活環境。従業員には居住者に感謝の気持ちを持って接する「心」を介護の基本に心のこもった挨拶や声かけといった対話を重視し、居住者に幸せと安心を感じていただけるよう指導教育を徹底している。また、サークル、レクリエーション等についても定期的に行っているものだけでも28種類と活発です。地域住民を仲間に入れたいろいろな物を取り入れ、毎日の生活が豊かに過ごせる雰囲気作りも心掛けている。</p>
利用（希望）者へのPR	<p>「心」を介護の基本とし実績26年の歴史と安心</p> <p>八街駅より北西にわずか2.5kmに在る敷地ですが、四季折々の自然に囲まれ、草花や鳥のさえずりが心を和ませてくれます。快適な施設の中で職員がお手伝いし、約120名の居住者が、安心して、しかも行動自由なシニアライフの日々を過ごされています。健康面でも、提携総合病院も近く、毎日定期的送迎車が運行されています。年中行事や、気軽に参加できるサークル活動をお楽しみください。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること
<p>施設の敷地内環境を活用した居住者支援を実施している</p> <p>施設の敷地は広大であり、庭園にはさまざまな花木が植えられ、畑や池などのほか社まで作られている。遊歩道も整備され車いすでも移動が可能であり、庭園でお花見をしたり、お正月は社に初詣をして新年を祝っている。敷地内の畑では居住者が野菜を栽培し、広いグラウンドでは支援を受けながらゲートボールを楽しんでいる。施設のコンセプトは「豊かな自然と心の介護」であり、文字通り自然環境を活かした居住者支援に取り組んでいる。</p>
<p>自立の居住者及び介護を必要とする居住者の活動を支援し生活の幅を広げている</p> <p>施設の年間行事はバラエティに富み新年会やお花見、敬老会、クリスマスパーティなど季節感が溢れている。サークル活動も盛んでゲートボールや社交ダンス、健康体操、カラオケ、編み物、コーラスなど28種類のサークルが活動している。施設内には娯楽室やサロンのほか敷地にはゲートボール場まで整備するなど、居住者のサークル活動やゆとりある生活を後押ししている。</p>
<p>買物や受診など居住者の要望に沿った外出の支援を行っている</p> <p>施設では送迎サービスを毎日実施しており、外出のために最寄駅まで利用したり、スーパーマーケットでの買物や協力病院への通院などで喜ばれている。自立している居住者は公民館での催しなどにも送迎サービスを利用して出かけている。通院については協力医療機関以外にも対応しており、居住者の希望により墓参りやいちご狩り、道の駅などへの外出支援も行っている。</p>
<p>介護付き有料老人ホームとしての専門性を地域に還元している</p> <p>地域の学校からの依頼を受けて、車いすの扱い方や介護について職員が講師役となり講習会を行っている。また、体験学習として、近隣の小中高生がケアの場面を見学したり、レクリエーション活動に参加して、高齢者についての理解を深める場を設けるなど、様々な活動を通して施設の専門性を地域に還元するよう取り組んでいる。</p>
<p>多様な方法で居住者の意向の把握に取り組んでいる</p> <p>居住者の意向の把握に努めており、年4回の居住者懇談会や少人数での茶話会のほか、日常の支援のなかでも介護職員や生活相談員が連携しながらニーズを聴き取っている。また、施設独自の居住者アンケートや、第三者評価の利用者調査など、多様な方法で把握したニーズを業務改善委員会で話し合い、サービスの向上に反映させている。さらに苦情解決の制度を整備し相談窓口を明示したり、各フロアに意見箱を設置している。そのほか、有料老人ホーム協議会の「なんでも相談」の開設日を居住者に案内するなど、さまざまな意見表出の場があることを伝えている。</p>
さらに取り組みが望まれるところ
<p>施設の強みや特徴を情報発信し、入居希望者等にアピールすることが期待される</p> <p>施設にはこれまで築き上げてきた様々な機能や恵まれた自然環境があり、それらを活かした高齢者サポート体制が整っている。特に介護サービス、健康管理、看取り等の取り組みや、居住者のニーズを把握する多様な方法などは強みと思われる。これらの強みを様々な媒体で地域や入居希望者等に情報発信し、施設の存在をアピールすることが期待される。</p>
<p>施設を開放し、更に地域との交流を深めることを期待したい</p> <p>地域の敬老会やお祭りには居住者や職員が参加・出演したり、施設で開催する行事などには地域住民が参加することもある。また、近隣農家の野菜の移動販売や牛乳販売などを通して居住者との交流がある。今後は、施設の広大な庭園を地域との交流に活用することや、施設内の設備などを地域住民に開放するなど、更なる交流のための工夫があってもよいと思われる。</p>
<p>一人ひとりの目標を明確にした人材育成が望まれる</p> <p>キャリアアップ制度を導入しており、要件には職種別、役割別の期待、能力基準を明示している。新入職員についてはOJTを中心に育成に取り組んでいる。また、施設内研修は年間の研修計画に沿って実施し、外部研修にも必要な職員を派遣している。なお、職員一人ひとりの育成目標を合意のもと明確にし、研修への派遣や資格取得、自己啓発の支援などを行うことが期待される。また、定期的な個人面談で進捗状況を互いに確認しながら、育成に取り組むことも期待したい。</p>
<p>(評価を受けて、受審事業者の取組み)</p> <p>開設26年間の培われてきた良き風土を守り、更なる飛躍を考えるに、最重要課題は</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業力の強化;情報発信、アピールの見直し ・人材育成:中間管理職のマネジメント力のアップ、個々人のレベルアップへのフォローの2点ととを考えます。 <p>業務運営等を客観的に見ながら、改善を図っていきたい。</p>

福祉サービス第三者評価項目（特定施設入居者生活介護）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	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	0
			2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0
			3	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3	0
	2 計画の策定	中・長期的なビジョンの明確化 重要課題の明確化 計画の適正な策定	4	事業環境を把握した中・長期計画に基づく事業計画が作成されている。	3	1
			5	事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	3	0
			6	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	0
	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	7	理念の実現や質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	3	0
			8	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	3	0
	4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	9	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0
			10	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にを行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	0
		職員の就業への配慮	11	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。	3	0
			12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	0
		職員の質の向上への体制整備	13	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、人材育成に取り組んでいる。	2	2
			14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	2	1
	15		職員の働き甲斐や職場の信頼関係の向上に取り組んでいる。	5	0	
II	1 利用者本位の福祉サービス	利用者尊重の明示	16	施設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	0
			17	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	0
		利用者満足の向上	18	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。	4	0
			19	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4	2
	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 サービスの標準化	20	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見直している。	2	0
			21	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	0
	3 サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始	22	施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	0
			23	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	0
	4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	24	一人ひとりのニーズを把握して個別の特定施設サービス計画を策定している。	4	0
			25	特定施設サービス計画計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に実施している。	3	0
			26	利用者の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。	3	0
			27	利用者の快適な日常生活のための取り組みを行っている。	5	0
	5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	28	身体拘束等廃止のための取り組みを行っている。	5	0
			29	栄養バランスを考慮した、おいしい食事を提供している。	5	0
			30	入浴の支援は利用者の状態、意思を反映して行っている。	4	0
			31	排泄の支援は利用者の状態、意思を反映して行っている。	4	0
			32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	6	0
			33	利用者ごとの計画的な機能訓練の取り組みを行っている。	4	0
			34	利用者の家族等との連携、交流のための取り組みを行っている。	4	0
35			認知症の利用者に対するサービスの質の確保のための取り組みを行っている。	3	0	
36			ターミナルケアのための取り組みを行っている。	4	2	
6 安全管理			利用者の安全確保	37	感染症の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。	3
	38	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	0	
	39	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	1	
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係	40	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4	0	
計					144	9

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)に明文化されている。 ■ 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。
<p>(評価コメント) 白松の郷4つの理念と白松の郷介護サービス3原則を定め、この理念原則をもとに運営方針、サービス提供の特色を定めている。パンフレット、ホームページでは「安心で豊かな生活環境づくり」や、介護サービス3原則の「感謝・笑顔・挨拶」など事業所が目指す生活、サービスをさらに分かりやすく表現している。</p>	
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。
<p>(評価コメント) 理念は玄関受付上部に掲示している。「従業員心得」には理念、社訓、方針等を掲載し配布するとともに社員研修にも使用している。毎日の朝礼で施設長は内外の出来事、話題を適宜取り上げ理念、方針に立ち返って職員に話しかけている。ケアにおいても日頃の活動の振り返りや確認作業では常に介護サービス3原則をもとに行っている。</p>	
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・方針を利用者や家族会等で分かり易く説明し、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。
<p>(評価コメント) 契約時等にはパンフレット、運営規定他あらかじめ用意した各種資料にもとづき理念、方針を含め居住者には時間をかけて説明している。重要事項説明書にはサービスの内容として運営に関する方針、サービスの提供内容に関する特色を記載している。また、各種イベント、行事、居住者懇談会での施設長あいさつも理念、方針を伝える機会としている。ホームページ、「白松の郷」新聞を通じても広く居住者及び関係者に考え方を伝えている。</p>	
4 事業環境を把握した中・長期計画に基づく事業計画が作成されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社会福祉事業の全体や地域動向について、具体的に把握している。 □ 事業計画には、環境把握に基づく中・長期計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的に示されている。 ■ 事業計画は、実行可能かどうか、具体的に計画することによって実施状況の評価を行える配慮がなされている。 ■ 事業計画及び財務内容を閲覧に供することを明記した文書がある。又は、閲覧できることが確認できる。
<p>(評価コメント) 経済動向、高齢者に関する情報、他の事業者の動向、行政の情報など外部環境の変化を踏まえ、事業所の課題、対応を重点施策として年度の事業計画を定めている。建物、設備の経年劣化への対応、経費の効率化、居住者への効果的なアプローチ、介護・看護の質サービス向上、人材育成など各部門、分野にわたる内容が盛り込まれている。</p>	
5 事業計画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"> ■ 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。
<p>(評価コメント) 今年度の事業計画は最重要課題1テーマと総務、営業、介護、健康相談、人材育成など各部門、分野別に重点施策を策定している。総務部門は防災、経費管理、営業部門は利用者の見学、体験アプローチ、介護部門は感謝の気持ち、真心をテーマに気づき、注意力の強化、介護記録の徹底などを上げ重点施策として取り組んでいる。</p>	
6 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"> ■ 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。 ■ 年度終了時はもとより、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。 ■ 方針や計画、課題の決定過程が、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。
<p>(評価コメント) 事業計画策定に当たっては、施設長が基本方針を示すとともに各部門責任者は自部門の課題、計画をまとめ業務改善委員会に提出提案している。業務改善委員会は全部門の責任者が参加して内容の検討を行い計画を承認するまでの機能を持っており、事実上の意思決定会議として重要な役割を果たしている。年度途中の重要課題についても同じ手続きが取られ、提案内容の検討及び決定事項は議事録としてすべての職員に回覧している。</p>	

7	理念の実現や質の向上に意欲を持ち、そ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。 ■管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。 ■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。
(評価コメント)運営上必要な介護、看護、顧客窓口、管理、営業組織を整えているが、とりわけ介護部門はいくつかの班を構成し、勤務体制に合わせリーダークラスの職員が日替わりの責任者となって、変化に対応できる柔軟な運営を行っている。施設長は各分野の主要な会議には殆ど参加し、基本方針や今日的な課題への対応、認識を伝え、現場との意見交換を行っている。また、朝礼、各種イベント、「白松の郷」新聞等機会を捉えて発信している。防災会議、居住者懇談会の運営、施設長宛の意見箱などからも意見把握に努めている。		
8	経営や業務の効率化と改善に向けた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、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。 ■管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。 ■管理者は、経営や業務の効率化や改善のために組織内に具体的な体制(改善委員会など)を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。
(評価コメント)サービス内容の検討、業務の改善を目的にレク委員会、防災会議、業務改善委員会などを設けている。施設長は殆どの会議に出席して各分野の検討内容を把握し、計画の実現に努めている。とりわけ業務改善委員会会議は施設長が主催し、各部門の責任者は報告事項、提案事項を持ち寄り参加し、全体で運営上の問題、課題を話し合い、研修計画、行事計画などの決定、事業計画の策定、各種規則の策定にも当たっている。今年度は財務面の改善、営業体制の強化、介護力の強化、健康管理の充実などに取り組んでいる。		
9	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)「従業員心得」を策定し、全職員に配付している。この中には理念とともに法令順守、日常の心得と信条、私たちの役割などを明示した全職員が守るべき倫理を明文化している。社員研修では理念とともに倫理、法令順守についても周知している。日常的には管理者、部門の責任者を中心に会議等で最近の内外の事例を交えて倫理の周知に取り組んでいる。		
10	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。 ■評価基準や評価方法を職員に明示し、評価の客観性や透明性の確保が図られている。 ■評価の結果について、職員に対して説明責任を果たしている。
(評価コメント)就業規則及び各種の規定を定め人事管理の基本を整えている。職員評価は介護資格一覧表とキャリアアップの要件項目表に定めている。その基準をもとに人事考課表を作成し、考課者と調整者が評価の客観性と透明性を図っている。評価結果は部門責任者によって各人に伝えられている。		
11	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。	<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。
(評価コメント)勤務表は毎月、全職員の公休日、有給休暇日、早出、遅出、夜勤などの勤務状態を一覧化し、勤務状態の適正化に向けて管理している。殆どの職員が有給休暇を取得できている。課題があれば業務改善委員会で検討することになる。人員計画は長期的な観点からこの数年毎年新人職員を採用している。部門ごとの責任者が普段の会話の中で職員の相談を受けたりしているが、施設長も会議等を通じて意見を汲み取るよう努めており、直接話を聞くこともしている。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保している。 ■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。
(評価コメント)法人本部に職員が直接相談できる窓口を設置している。職員が50人以上いる施設であり「ストレスチェック」の対象事業所である。部門責任者を窓口として、産業医(提携医)がカウンセリングにあたっている。定年延長や育児、介護休暇についても就業規則で定め、嘱託再雇用規定、育児介護規定など制度化し会社としての対応を整え実行している。		
13	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、人材育成に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>個別育成計画・目標を明確にしている。 ■OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント)「キャリアアップの要件項目」に職種別、役割別の期待、能力基準を明示している。新入職員には教育研修の一環としてOJTを実施している。経験豊かな職員が多く実務能力の高さはうかがえるが、今後は事業目標、事業環境を踏まえた個別の育成計画作成も期待される。		

14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 常勤及び非常勤の全ての新任・現任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修計画を立て実施している。 ■ 常勤及び非常勤の全ての新任・現任の従業者を対象とする当該サービスに関する個別研修を立て実施している。 □ 事業所全体として個別の研修計画の評価・見直しを実施している。
(評価コメント) 勉強会担当者が毎年施設内研修計画を作成し、業務改善委員会に提案、審議して年間計画を定めている。勉強会は年5回行っており、原則として全職員を対象としているが、介護技術がテーマのときは介護職員や看護師を中心に実施している。研修内容も必要に応じて適宜見直ししている。行政や専門機関が実施する外部研修も、部門責任者の判断で積極的に職員を参加させている。		
15	職員の働き甲斐や職場の信頼関係の向上に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針や目標の共有化のため会議等の場で実践面の確認等を行い、職員の理解を深めている。 ■ 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生れ易い職場づくりをしている。 ■ 研修等により知識・技術の向上を図り、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。 ■ 評価が公平に出来るように工夫をしている。
(評価コメント) 各部署の責任者が出席する業務改善委員会が設置され、実践面を検討している。研修体制を整備し、施設内研修は年間計画に沿って実施しており、職員が講師となるなどお互いに学ぶ場となっている。外部研修にも職員を派遣しており、受講後は報告書で内容を確認したり、朝礼で共有するなど内外の研修等で知識やスキルの向上を図っていることがうかがえる。人事考課を実施し昇格や賞与に反映させているが、評価者の研修は行っておらず、最終評価者である施設長が調整を行っている。また、施設では年1回食事を開催して職員の日頃の業務に応えたり、家族からの感謝の言葉を職員に伝えるなど、職員の働きがいの向上に努めている。		
16	施設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、介護保険法等法の基本的な考え方を研修をしている。 ■ 日常の支援では、個人の意思を尊重し、一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援をしている。 ■ 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。
(評価コメント) 社会福祉法、介護保険法等、有料老人ホームの法的根拠、高齢者虐待防止法などの研修を、内部講師により実施している。今年度はチェックリストをもとに不適切ケアなどについて職員が自己点検を実施しており、結果を集計して話し合う予定である。日常の支援のなかでの言葉遣いなどは、お互いに注意したり話し合っている。また、可能な限り同性介助に努めるとともに、入浴後のケープ使用や排泄介助時のカーテンの使用など、プライバシーや羞恥心に配慮した支援に努めている。		
17	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実行している。 ■ 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。
(評価コメント) プライバシーポリシーをホームページに掲載し、個人情報の取得やその内容、利用目的、第三者への提供や開示などを明示している。個人情報保護規定は施設内にも掲示している。パソコン内の居住者情報は各専門職がパスワードや個別のキーで管理し、個人情報が記載された書類は鍵のかかる書棚で保管している。また、居住者の写真などをホームページに掲載する場合は特定できないよう配慮している。事業者の守秘義務などについては契約時に説明し、個人情報使用同意書ももらっている。守秘義務に関しては、職員には入職時に、ボランティアや実習生にはオリエンテーションで誓約書ももらっている。研修のなかでも個人情報の保護について触れ、徹底を図っている。		
18	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。
(評価コメント) 年4回居住者懇談会を実施しており、施設の方針などを説明するほか要望などを聴いており、食事や利用料、防災などについて多様な意見が出ている。出された意見は職員にも閲覧するほか、業務改善委員会で話し合い、できることは改善している。外出する時に気温が知りたいので玄関に温度計をつけて欲しいなどの意見には対応し、食事の要望などは委託の厨房に伝えるなどしている。自立しており様子が把握できない居住者には、生活相談員と看護師が面談した際に意見を聴いている。意見箱を玄関に置き、意見や苦情などをいつでも受け付ける姿勢を見せている。直接、家族などの相談を受ける場合は、1階の受付から離れた場所の応接コーナーで対応するなどプライバシーに配慮している。		
19	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。 ■ 事後処理に関しては、当該利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。 □ 介護相談員又はオンブズマンとの相談、苦情等対応の記録がある。 □ 第三者委員が設置されている。
(評価コメント) 苦情解決の体制を整備しており、担当者や責任者を明示して契約時に居住者・家族に説明している。苦情対応のマニュアルもあり、意見や苦情を受け付けた場合は居住者生活相談簿に記録し、窓口となっている生活相談員を中心に解決を図っている。意見や苦情などは内容によっては業務改善委員会でも話し合われるほか、個人的なことについては看護師や相談員、ケアマネジャー、介護責任者が参加するケアカンファレンスでも話し合っている。今年は3回の居住者懇談会を実施しており、要望や意見などを聞き取ったうえ、その後の対応についてフィードバックしている。そのほか、年2回の有料老人ホーム協議会では「なんでも相談」の機会を設けており、3日間電話や直接出向いて相談をすることができる。施設はポスターで居住者等に周知をしている。		

20	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見直している。	<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) 毎月開催する業務改善委員会や介護リーダー会議などで施設のサービスについて検討している。特に課題が多かったり対応が難しい居住者の支援について話し合うほか、入浴の時間やおむつの補充の仕方、一日中居室にいる居住者への対応などさまざまな事項を検討し、サービスの改善につなげている。		
21	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実施している。 ■ 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) 従業員の心得を整備しており、そのなかに業務マニュアルや介護マニュアルを綴じている。介護マニュアルは新人職員に配布し、指導者がマンツーマンで指導・育成を図っている。マニュアルの変更は各部門で行い、業務改善委員会で内容を確認している。また、第三者評価に合わせてマニュアルの見直しを行っており、今回も各種のマニュアルの更新が確認できた。今後は担当部署を設けるなど、職員参画のもと定期的な見直しが行われる。		
22	施設利用に関する問合せや見学に対応している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 問合せ及び見学への対応について、パンフレット、ホームページ等に明記している ■ 問合せ及び見学の要望に対応し、個別利用者のニーズに応じた説明をしている。
(評価コメント) 新聞広告や折り込みチラシ、雑誌の広告などで施設の紹介を行っている。ホームページやパンフレットでは見学や体験入居が可能なことを掲載している。また、月1回発行する「白松の郷」新聞は見学者にも送付している。WEBサイトやホームページなど、さまざまな媒体から問い合わせにつながっており、問い合わせがあった場合は受付表に記載し、生活相談員が対応している。施設見学も相談員が対応し、パンフレットや部屋の種類一覧表、価格表、部屋の図面などをもとに説明している。時間があれば食事を試食をしてもらったり庭園を案内するなどしている。また、体験入居を勧めており、居住者から話を聞いたり夜間の様子なども見せてもらっている。家族と一緒に体験入居も可能である。		
23	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"> ■ サービス提供内容や重要事項説明書等は、分かりやすい資料となるように工夫している。 ■ サービス提供内容、日常生活の決まりごと、重要事項等を分かりやすく説明している。 ■ 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。
(評価コメント) 入居が決まった段階で契約書や重要事項説明書を事前に渡している。施設は自立の入居希望者及び介護保険の利用者が入居可能であるが、それぞれ契約時には生活相談員が重要事項の読み合わせを時間をかけていねいに行い、同意を得ている。施設の規則などは管理規定に記載しており、入居案内文や1週間の献立表などと一緒に説明をしている。そのほか、加入している有料老人ホーム協会などについても説明している。		
24	一人ひとりのニーズを把握して個別の特定施設サービス計画を策定している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者等及びその家族の意向、利用者等の心身状況、入所前の生活状況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。 ■ 当該サービス計画に係る職員が連携し、多角的な視点より計画が検討されている。 ■ 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) 居住者や家族の意向を聴き取るほか、生活相談員からの基本情報や、看護職員からの既往歴などに関する情報、在宅のケアマネジャーなどからの情報をもとにアセスメントを行っている。書式は施設独自のもので、基本情報や課題分析からなり、それらに基づいてケアマネジャーが施設サービス計画原案を作成している。作成したサービス計画書原案については居住者や家族等に説明のうえ同意を得ている。		
25	特定施設サービス計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的実施している。	<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。 ■ 見直しはサービス提供に係わる職員全員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。
(評価コメント) 施設サービス計画書の期間は1年であるが、短期目標の期間は半年としており半年に1回見直している。緊急時の見直しの手順も明示されており、骨折や入院などがあつた場合は再アセスメントしている。見直しにあたっては看護職員や介護職員など多職種と意見交換会を行い、本人・家族等の意向も踏まえて見直している。モニタリングは3か月もしくは半年に一回、ケアマネジャーが居室を担当している班担当職員からサービスの現状を聞き取ったり、看護職員からも健康状態などの情報を得て実施している。ケアカンファレンスは各部門の担当者が参加して毎月開催している。		

26	利用者の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"> ■ 計画の内容や個人の記録を支援を担当するすべての職員が共有し活用している。 ■ サービス計画の実践に向け、具体的な内容の工夫が見られる。 ■ 申し送り・引き継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有している。
(評価コメント)ケアプランを綴じこんだ生活記録があり、勤務帯で文字の色を変えながら特記事項を記録している。ケアマネジャーも介護経過表に特記事項などを独自に記録し、モニタリングに活用している。また、アセスメント表には必要事項を随時追記し、サービス計画書の見直し時に役立てている。日々の申し送りは各勤務帯の職員で実施するほか、介護職員及び看護職員用の申し送りノートがあり、居住者のサービスの変更や機能訓練指導員からの指示事項などを、関係職員で共有できるようにしている。朝礼は毎朝実施しており、緊急を要する内容は伝達している。		
27	利用者の快適な日常生活のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の利用前生活習慣、慣習、趣味、生きがい、役割等についての意向を把握し支援している。 ■ 複数のクラブ活動、レクリエーション活動等を実施している。 ■ 利用者ごとに、その希望する自立支援計画に基づいて支援している。 ■ 外出又は外泊の支援を実施している。 ■ 毎日、起床時及び就寝時に着替えの支援を行うことが記載された文書等がある。
(評価コメント)居住者の自主的な活動を尊重しており、ゲートボールや麻雀などで居住者同士が交流している。施設内には売店があり、日用品など必需品が揃っている。牛乳や野菜なども定期的な訪問販売があり、施設に居ながらにして買い物ができたり、図書室では新聞や雑誌が自由に閲覧できるなど環境が整備されている。施設では新年会や節分などの毎月の行事のほか、日替わりでカラオケや健康体操などのアクティビティを実施したり、買い物やいちご狩りなどの外出支援をしている。更衣の支援はチェック表をもとに確認している。施設の敷地は広く、大きな庭園には様々な花木のほか畑や池もあり、利用者の散歩コースにもなっており、恵まれた自然環境を活かした居住者支援に取り組んでいる。		
28	身体拘束等廃止のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 身体的拘束等の排除のための取り組みに関する事業所の理念、方針を明文化している。 ■ 身体的拘束等の排除のための取り組みに関するマニュアル等がある。 ■ 身体的拘束等の排除のための取り組みに関する研修を実施している。 ■ 身体的拘束等を行う場合の同意を得るための文書の同意欄に、利用者又はその家族等の署名若しくは記名捺印がある。 ■ 身体的拘束等の理由及び実施経過の記録がある。
(評価コメント)権利擁護や身体拘束廃止についての外部研修には、勤務体制などを調整して職員を毎年数名ずつ参加できるようにしている。現在、転落の危険性からベッド柵等を使用している居住者があり、身体拘束廃止委員会を月に一度開き、廃止に向けた話し合いを行っている。委員会には介護リーダー、ケアマネジャー、看護師などが参加しており、経過観察記録をもとにベッド柵使用の必要性について検討している。ベッド柵等の使用については、事前に家族に説明して同意を得ている。		
29	栄養バランスを考慮した、おいしい食事を提供している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の状態に応じた食事提供や介助を行っている。 ■ 利用者の希望・要望を聞き個別対応している。 ■ 食事の開始時間、メニュー、場所が選択できる。 ■ 利用者の栄養状態に関して、アセスメント(解決すべき課題の把握)と計画があり、実施・確認・評価している。 ■ 嚥下能力が低下した利用者に対して、各部門の職員が連携して、経口での食事摂取が継続出来るよう支援している。
(評価コメント)入居時のオリエンテーションで食事についての希望を聞いている。週2回選択メニューの日があり、サラダバイキングや好きな小鉢を選ぶなど食事が楽しめるようにしている。居住者の状況に応じて看護師の指示のもと、キザミや流動食などの食事を提供している。水分の摂取量は牛乳瓶のイラストに摂取した量を記入するなど分かりやすく工夫している。食事の内容はケアプランにも組み込まれており、半年に一度モニタリングを実施している。また、看護師が居住者の嚥下状態や体調を見ながら食事の形態を変更し、糖尿病や高血圧などの疾患がある居住者にはカロリー制限や減塩食など、医師の指示に沿って適切に対応している。		
30	入浴の支援は利用者の状態、意思を反映して行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者が希望する入浴方法(個浴、一般浴、特殊浴、リフト浴等)を把握し、出来るだけ自立性の高い入浴形態を導入している。 ■ 利用者の状態に応じた安全な入浴方法等についての記載があるマニュアル等がある。 ■ 入浴介助時の利用者のプライバシーの保護について配慮している。 ■ 入浴が楽しめる工夫をしている。
(評価コメント)居住者の状態に応じて、一般浴、介助や見守りでの入浴、リフト浴などで対応している。一般浴は月曜日を除く毎日、午後3時から8時まで入浴することができる。介助浴やリフト浴は週2回午前と午後の時間帯で実施している。歩行状態が不安定になるなど身体状況に変化があった場合は、ケアマネジャー、看護師、介護リーダー等が話し合い入浴方法を変更している。変更内容は個別の経過記録や申し送りノートに記載し、職員間で共有している。脱衣室ではカーテンを使用したり、ケープで体を覆うなどプライバシーにも配慮している。居住者の好みに応じて湯温を調整したり、柚子湯なども取り入れ入浴が楽しめるように支援している。		
31	排泄の支援は利用者の状態、意思を反映して行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の意向や状態に応じて排泄計画・目標を個別に立て、自然な排泄を促す支援をしている。 ■ 排泄チェック表等の記録があり、計画・目標の見直しをしている。 ■ マニュアルを整備し、排泄介助方法や利用者のプライバシーを配慮している。 ■ トイレ(ポータブルを含む)は衛生面や臭気に配慮し、清潔にしている。
(評価コメント)排泄についてはアセスメントをもとに、個別の状況に応じて対応している。日中はトイレ誘導チェック表に沿って、トイレで排泄できるように支援している。夜間は居住者の状態によりポータブルトイレを使用したり、コールでの対応も行っている。トイレ誘導時の声かけの方法や、排泄時にはカーテンを使用するなど、プライバシーにも配慮して支援している。トイレやポータブルトイレは消臭液を使用し、定期的に掃除や消毒を実施して衛生面や臭気にも配慮している。		

32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■健康維持のための、体調変化時の対応、服薬管理、褥そう予防、摂食・嚥下障害のケア、口腔ケア等のマニュアルを整備している。 ■服薬管理体制を強化し適切に行われている。 ■利用者ごとの体位変換の実施記録がある。 ■利用者の状態に応じた口腔ケアを実施している。 ■利用者の体調変化を発見した際の対応方法が明示され、看護師や医療機関と速やかに連携が取れる体制がある。 ■重度化や終末期に対応するための準備が行われている。
(評価コメント)週1回訪問診療があるほか、日常的には健康相談室が居住者の健康面や服薬などの管理を行っている。相談室には複数の看護師が常駐しており、受診が必要かどうかの判断や居住者の状況によっては病院に同行することもある。服薬については管理マニュアルがあり、薬局から届いた薬は看護師が内容を確認して、居住者毎のボックスにセットし、服薬時は看護師が薬の内容を再度確認している。また、重度化や看取りについては、対応指針に沿って契約時に説明している。夜間は看護師のオンコール体制があり、介護職員とも連携してターミナルケアに対応している。		
33	利用者ごとの計画的な機能訓練の取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者ごとの機能訓練計画と目標がある。 ■機能訓練計画に日常生活の場で活かすことのできる視点を入れている。 ■利用者ごとの機能訓練の実施記録があり、計画の評価・見直しをしている。 ■機能訓練指導員と多職種の連携が取れている。
(評価コメント)機能訓練指導員(PT)が作成した個別のリハビリメニューで週1回の訪問時にリハビリを行い、日常的には介護職員が機能訓練指導員(看護師)の指導のもと、メニューに沿ってリハビリを実施している。日常生活においても日中は歩いて移動するなど、居住者に適した生活リハビリを取り入れるようにしている。機能訓練計画はケアプランにも組み込まれており、半年に1度モニタリングを行っている。状態に変化があれば、その都度ケアマネジャー、機能訓練指導員、看護師、介護職員等が話し合い、連携しながら生活動作の拡大に向け支援している。		
34	利用者の家族等との連携、交流のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の家族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。 ■利用者の家族の参加できる懇談会、家族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。 ■利用者の家族への行事案内又は参加が確認できる行事を実施している。 ■利用者の家族が宿泊できる設備がある。
(評価コメント)毎月発行する「白松の郷」新聞には、居住者の川柳や月間の行事予定などが掲載されていて、家族にも郵送している。ケアプランの更新時や居住者の状況に変化があった場合などは、家族に連絡して説明している。年に3~4回居住者・家族懇談会を開催し、決算報告や事業報告、食事に関するアンケートなども行っている。また、年に1回自立している居住者を対象に個別懇談会を実施して、相談員や看護師を交えて健康状態や日常生活の様子を確認したり、施設に対する要望などを聴きとる場を設けている。		
35	認知症の利用者に対するサービスの質の確保のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■認知症の利用者等への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等を整備している。 ■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。 ■人権を尊重し「その人らしく」生活できるようにアセスメントや個別サービス計画に工夫が見られる。
(評価コメント)認知症居住者への対応についての勉強会を実施している。勉強会では事例検討も行い、日々の支援につなげている。日常生活での関わりや居住者が発する言葉などから、思いを汲み取るようにしている。花が好きな居住者と一緒に植木鉢に花を植えたり、苺を育て収穫後に皆で食べることもある。週1回、コーラスや編み物などのサークル活動があるが、介護職員が中心となって介護が必要な居住者にも楽しめる活動を実施しており、座って行う体操や玉入れゲーム、希望を聞いて外出支援なども実施している。		
36	ターミナルケアのための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ターミナルケアの対応についてマニュアル等を整備している。 ■ターミナルケアに関する職員への研修を実施している。 <input type="checkbox"/>ターミナルケアの実施に関する医師の意見書がある。 ■ターミナルケアの実施に関する同意書を整備している。 ■精神的ケアの対応についての記載があるマニュアル等がある。 <input type="checkbox"/>利用者及び家族等の近親者に対しての精神的ケアに関する職員への研修を実施している。
(評価コメント)ターミナルケアについては契約時に対応指針にそって説明している。指針にはターミナル時の対応について、施設の理念や医療体制なども明記しており、食事が摂れなくなった段階で、再度意向を確認している。夜間は看護師のオンコール体制があり、提携病院とも連携しながらターミナルケアを行っている。状態の変化に伴う居住者や家族の精神的なケアについても、研修などを通して学ぶ機会を設けている。医師の指示で痛みの軽減を図ったり、状態に応じては入院という選択肢もあることも家族等に伝えている。		
37	感染症の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"> ■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。
(評価コメント)感染症についての勉強会は定期的に実施している。また、予防上の注意事項については、ポスターを掲示したり毎月発行する「白松の郷」新聞にも掲載している。毎年、職員と居住者はインフルエンザの予防接種を実施しており、保健センター主催の研修会にも参加するなど、看護師を中心に感染予防について職員の意識付けを図っている。また、居住者が病院を受診する際はマスク着用を依頼するなど、感染症の予防及び蔓延の防止に努めている。		

38	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) 介護事故防止対策マニュアル、事故発生防止のための指針等が整備されている。事故が発生した場合は、事故対策委員会で再発防止に向けた対応策を検討し、朝礼でも発生の状況を職員に伝え注意喚起している。毎月行う業務改善委員会においても施設長、部門責任者、看護師、ケアマネジャー、相談員、介護責任者が再発防止の対応策が適切かどうかを話し合い、変更があれば申し送りノートなどで周知している。ヒヤリハットも報告するようにしているが、重大な事故につながることを予防するためにも、日常生活の中での小さな気づきや変化を記録するなど居住者の安全確保への更なる取り組みを期待したい。</p>		
39	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。 □ 地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。 ■ 非常災害時のための備蓄がある。 ■ 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) 緊急時対応のフローチャートがあり、居住者も参加して避難訓練を実施している。各フロアには火災発生時の対応について掲示があり、エレベーター内には椅子兼簡易トイレが設置されている。自立した居住者の中から防災協力者を選任し、訓練時には消火器の使用方法や避難経路などを確認している。東日本大震災後に医療器具用に自家発電機を整備しており、水や食料などの備蓄品も備えている。また、提携している防災会社や警備会社とは通報訓練などを行い、連携して居住者の安全のため取り組んでいる。</p>		
40	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地域との交流行事、定期的な散歩・外出等が計画され、利用者が地域の一員として生活出来るように支援している。 ■ ボランティアの受け入れ体制やマニュアル等が整備されている。 ■ 実習生の受け入れに関する基本的な考えを明示し、体制を整備している。 ■ 地域の社会資源等の情報を収集し、利用者へ提供し活用している。
<p>(評価コメント) 地域の敬老会や祭りには居住者も参加して、踊りなどを披露することもある。市内の小中高生が交流・見学や体験学習としてケアの場面を見学したり、レクリエーション活動に参加して、居住者への理解を深めるとともに交流の場ともなっている。近隣の学校から依頼を受けて職員が講師となり、車いすの扱い方や介護などの講習を行うこともある。また、施設で開催する行事などに地域住民が参加することもあり、近隣の農家からの野菜や牛乳の販売などを通して地域との交流を図っている。また、傾聴ボランティアやピアノの演奏、麻雀や行事の手伝いなど様々なボランティアも受け入れている。</p>		