

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	特定非営利活動法人ACOBA
所 在 地	千葉県我孫子市本町3-7-10
評価実施期間	平成28年12月1日～平成29年2月28日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	デイサービスセンター ふるさと苑 デイサービスセンター フルサトエン		
所 在 地	〒290-0011 千葉県市原市能満1925-282		
交通手段	1 JR内房線八幡宿駅下車→小湊バス「千葉労災病院行」→バス停「山木」下車→徒歩約30分 2 JR内房線 八幡宿駅下車→タクシーで約20分 3 JR内房線 五井駅下車 →タクシーで約20分		
電 話	0436-75-2525	F A X	0436-75-2355
ホームページ	あり		
経 営 法 人	社会福祉法人市原福祉会		
開設年月日	平成6年9月1日		
介護保険事業所番号	1272400217	指定年月日	平成12年4月1日
併設しているサービス	介護老人福祉施設、ショートステイサービス 居宅介護支援事所、在宅介護支援センター		

(2) サービス内容

対象地域	市原市にお住まいの方		
定 員	48名		
協力提携病院	長谷川病院		
送迎体制	指定通所介護を提供するにあたり、リフト車等により利用者の送迎を行います。		
敷地面積	6,217㎡	建物面積(延床面積)	3,158㎡
利 用 日	月～日		
利用時間	午前8時30分～午後5時30分		
休 日	年中無休		
健康管理	バイタル測定、巡視・状態観察、連絡帳や電話連絡による家族との連携を図ります。		
利用料金	介護保険適用の額、食費(朝食290円、昼食500円、おやつ90円、夕食500円)		
食事等の工夫	利用者の嗜好調査を行うとともに、握り寿司バイキング等の様々な食事イベントを企画しています。		
入浴施設・体制	寝たままで入浴可能な特殊浴槽、車椅子のまま入浴可能な中間浴槽並びにいつでも入浴可能な個別浴槽を設置しており、状態に合わせて週に最低2回入浴していただけます。		
機能訓練	ご本人に合わせた個別機能訓練計画を立て行います。		
地域との交流	地域のボランティア交流、夏祭りの開催、ぶどう狩り等		

(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
	12名	28名	40名	
職種別従業者数	生活相談員	看護職員	介護職員	
	2名	2名	15名	
	機能訓練指導員	事務員	その他従業者	
	1名	2名	18名	
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	
	10名			
	訪問介護員3級	介護支援専門員		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	お電話もしくは、直接お越しいただいた際に申し込み手続きの説明をさせていただきます。	
申請窓口開設時間	年中無休 午前8時30分～午後5時30分	
申請時注意事項	特になし	
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	<p>「ふるさと」の心の中に入らなければ血のつながりは無かれども夫婦と同じ父母子なりけり」すなわち「ふるさと苑」「里の家」「里休」の基本理念は、すべての源は温かい家庭と同じような施設に如何に近づけてゆくかということです。常に利用者の人権への配慮を怠らず、個人の尊厳を保持しながら、その有する能力に応じ利用者本位に地域において、自立した日常生活を送れるよう支援してまいります。また、その支援にあたっては、ただ単に介護をする側、される側という関係ではなく、双方が親子であるという気持ちで介助することにより、毎日お互いに楽しく豊かに生活することができ、まさに故郷にいるような気持ちで、日々を送って頂けるよう役職員は最善の努力をすることとし、それを「ふるさと苑」「里の家」「里休」の基本方針とします。</p>
特 徴	<p>ご利用者も職員も、明るく楽しく笑顔いっぱいのでいサービスです。365日年中無休、延長預かり、夕食後も車での送迎実施等ご利用者、ご家族の為のサービスが充実しています。</p> <p>選べる個別レクリエーション、書道・お花などのクラブ活動、麻雀・将棋などの個別活動、花見・ぶどう狩りなどの季節のお出かけなどを行っています。</p> <p>一方、ご利用者の自立支援にも力を入れ、毎日「認知症予防教室」を開催。筋力維持等を目的とした「リハビリマシーン」を複数台導入する等、それぞれの状態に応じた「どなたでもご利用できる」サービスの提供を行っています。</p>

<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>ご利用者も職員も、明るく楽しく笑顔いっぱいの介護。 選択できる個別レクリエーション、書道・お花などのクラブ活動、 買い物などの個別活動、花見・ぶどう狩りなどの季節のお出かけなど を行っています。</p> <p>また、同じ法人内にある「はくちょう保育園」の園児が毎月ふるさと 苑を訪問し、心温まる子供たちとの触れ合いも。</p> <p>スタンドガラスに彩られた浴室にはご利用者の状態に合わせた浴槽を 複数ご用意。おやつは手作り、食事にも力を入れています。</p> <p>正に、「美味しく」・「楽しく」・「気持ちの良い」サービス！ 更に、自立支援にも力を入れ、毎日認知症予防のトレーニングを実 施。手足の力を維持するために、複数のリハビリ機械を設置する等、 「心」「からだ」「あたま」に優しく・温かいサービスを提供します。</p> <p>お買い物にお困りの方も安心。お家でもインターネットや電話等を通 じて買い物ができるように一から丁寧に教えます。実際にデイサービス ご利用中にネットスーパーでお買い物練習、帰りには商品を届けてくれ る等、これからは毎日の献立にも困りません。</p> <p>どのような状態の方でも、みんなが笑顔になれる、それぞれにとって 憩いの場であるサービス。</p> <p>それこそが、「デイサービスセンターふるさと苑」です。</p>
-------------------------	---

福祉サービス第三者評価総合コメント

(通所
介護)

特に力を入れて取り組んでいること
1. 新理事長による若手幹部職員の力を結集したふるさと苑の事業継承
<p>当苑は平成6年5月、高齢者介護がまだ措置の時代に「どんなに恵まれない方であっても家族のように受け入れられる施設」を目指して開設された。その後も地域で必要とされるサービスは何でも行政の施策に先駆けて実現してきた福祉・介護事業のパイオニアである。一昨年(平成27年)に現理事長が就任したが「第二ふるさと苑里休」の開設、「ふるさと苑本館」の設備・機器の更新と、将来に向けての大規模な設備投資を実施した。理事長はじめ幹部職員は共にふるさと苑の温かい雰囲気を作り上げてきた方達であり、現在の社会情勢の中で創業の理念を継承し、安定的に発展させる為に職員とともに汗を流している。多忙な業務の中で毎日欠かさず夕刻5時から幹部職員との会議を持つなど地道な努力が職員間の信頼関係を作り、利用者・家族の満足度にもつながっている。</p>
2. 人材育成への取り組み
<p>質の高い利用者本位のサービスを提供するには職員の資質の向上が欠かせないことから、人材の育成に積極的に取り組んでいる。年間研修計画に沿って新任・現任研修を実施し、施設内外研修への参加や学習会などにより資質の向上を図っている。また、資格受験促進、資格取得支援研修などを行い、キャリアアップも応援している。</p>
3. 生活機能向上のための取り組み
<p>利用者が自宅で自立した生活を送れるよう、体調や希望を把握して、個別の機能訓練計画を作成している。機能訓練のカリキュラムには、歩行訓練など日常生活に結びついたものから、筋力トレーニング機器を使ったレクリエーションまで、楽しみながら訓練が行えるよう工夫されている。室内だけでなく、隣接するふるさと苑リハビリ運動広場でも、歩行訓練や体操ができるようになっており、利用者アンケートにも「病気で歩けなくなり困っていた時、デイサービスの歩行訓練で歩けるようになったのは職員さんのお陰だと思う」といった感謝の言葉も上がっている。</p>
4. 認知症ケアへの取り組み
<p>認知症ケアのマニュアルを整備し、施設内研修を実施して、認知症の状態に対応したサービスの提供ができる体制作りに取り組んでいる。昨年は全職員が地域包括支援センター主催の認知症サポーター講座を受講し、オレンジリングホルダーになった。また、毎日「認知症予防教室」として、身体を動かしながら、頭を使うリズムゲームやiPadを使った様々な脳トレーニングを行い、利用者の認知症予防にも努めている。</p>
5. 感染症の発生予防のための取り組み
<p>感染症及び食中毒予防委員会を設置し、施設全体で予防に取り組んでいる。マニュアルも整備し、研修を行い、感染症予防の理解を深めている。また利用者、職員、訪問者も含めて、玄関での消毒用アルコールによる手指消毒、マスクの着用を促している。施設面では大・中型加湿器による適正湿度の確保、スーパー次亜水(次亜塩素酸水)の噴霧による消毒などにより、万全を期している。今期のインフルエンザなどの感染症の発生もない。</p>

さらに取り組みが望まれるところ

1. 自宅生活を継続するための利用者家族への支援

重度化しても受け入れるという当苑の方針は、重度化もしくは認知症が進んだ利用者を自宅で支える家族から、大変感謝されている。地域包括支援センターと連携しながら、利用者の家族を支えるための取り組みも行われているが、更に気軽に参加、相談できる勉強会、相談会など、家族に寄り添った支援を期待したい。

2. 更なる利用者満足度の向上につながる取り組み

利用者・家族アンケートの調査結果では、全体的に利用者満足度は高く、感謝のコメントが多いが、送迎に関する事等一部意見や要望も出されている。意見、要望について、個人的なもの、全体に共通するものなどに分類整理して、改善方法について話し合い、更なる満足度向上につながる取り組みを期待したい。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

ご利用者様、ご家族様、評価調査員の皆様から高い評価や、様々なご意見を頂き心より感謝いたします。皆様からの評価は、職員のモチベーションの維持、向上に強く結びつくものとなりました。様々なご意見、アドバイスを基に気軽に相談、参加できる仕組みの確立や改善すべき部分の見直しを行い、今後のデイサービス事業へ反映して行けるように、職員一同努力して参ります。

福祉サービス第三者評価項目（通所介護）の評価結果 デイサービスセンター ふるさと苑

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	1 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・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	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	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	0
			計画の適正な策定	4 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	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	0
		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	0
				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。	4	0
			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	0
			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。	5	0
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	0	
			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	0	
		利用者満足の向上	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。	4	0	
		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	0	
	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	0	
		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	0	
	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	0	
	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	0	
			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	0	
			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	0	
	5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	21 食事の質の向上に取り組んでいる。	3	1	
			22 入浴、排泄介助の質確保に取り組んでいる。	4	0	
			23 健康管理を適切に行っている。	3	1	
			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	0	
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	0		
26 安全で負担の少ない送迎となるように工夫している。			4	0		
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	0		
28 利用者家族との交流・連携を図っている。			3	0		
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	0		
		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	0		
		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	0		
		計	116	2		

③項目別評価コメント

(通所介護)

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) 理念は『ふるさとの心の中に入らなければ血のつながりは無けれども夫婦と同じ父母子なりけり』であり、理念に基づいた基本方針も明文化されている。理念・方針には「温かい家庭と同じような施設に近づける」という法人の目指す方向、考え方が読み取れ、介護保険制度の考え方、自立支援の精神等が盛り込まれている。	
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) 理念・方針はロビー等に掲示され、新入職員研修および一般職員研修などを通じ、全職員に説明し周知を図っている。職員も、自己チェック表を用いて理念・方針の実践状況を自己チェックしている。各事業の責任者が集まる代表者会議でも毎回、理念・方針の実践状況が検討され、必要に応じて対策がとられている。代表者会議での検討結果については、職員に申し送るとともに、職員は議事録を閲覧できる。	
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・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 ■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) 契約時には必ず利用者・家族に理念・方針が記載された重要事項説明書を示し、理念に込められた思いも含めて、わかりやすく説明している。理念・方針をロビー・ホームページ等に掲示し、利用者・家族への周知を図るとともに、家族向け広報誌である「ふるさと苑NEWS」を毎月発行し、その中で具体的な実践状況を紹介し周知に努めている。	
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) 施設長が行政との交流や各種福祉団体に所属し、活動する中で、全国、県、市単位での業界の動向を把握、分析し、中長期的視点を踏まえた事業計画策定のための材料としている。事業計画には、代表者会議で検討された理念・方針の実践状況および昨年度の反省を踏まえて、今年度の事業計画達成のための重要課題が設定されている。	
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。 ■年度終了時はずもとより、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) 各事業の責任者が、各種会議、職員による日々の報告等を通して、現場の状況、職員の意見を吸い上げ、把握し、代表者会議で課題や方針を決定している。事業計画の実施状況の把握、評価についても同様に行われている。代表者会議での検討結果については、職員に申し送るとともに、職員は議事録を閲覧できる。	
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) 施設長は、利用者・家族、職員との会話、ご意見箱、職員アンケートの意見、地域住民との対話、行政との情報交換等を通して、課題を把握しサービスの質の向上に努めている。また、デイ会議、代表者会議、各種委員会等にも主体的に参加し、職員が生きがいを持って働きやすい職場環境作りに指導力を発揮している。	

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) 倫理規定を作成し、全員に配布しており、施設内にも倫理に関する注意喚起の貼り紙をし職員の意識を高めている。新入職員研修および毎年の一般職員研修でも、理念・方針とともに職員が守るべき倫理についても、説明し、周知を図っている。		
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。
(評価コメント) 事業計画に、人事方針を明示するとともに、運営規程、業務分担表で職員の役割を明確にしている。職員の欠勤・急な勤務変更の回数などが管理され、その結果を反映した評価を行っている。賞与は評価結果を反映した支給額が算出され、明細配布時に各自に支給額の根拠が説明されている。毎年1回施設長による全職員に対する面談も実施されている。		
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。
(評価コメント) 有給休暇の取得状況、残業についてはパソコン上で随時及び定期的に確認し、改善が必要な時は、毎月の安全衛生委員会、代表者会議で取り上げ、職員に周知し、改善を実行している。また、職員アンケート、定時、随時の個別面接等を行い、職員が相談しやすい機会を設けている。職員アンケート結果から、子育て中の職員の就業時刻の調整等が配慮されるようになった。		
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。
(評価コメント) 事業計画の中長期計画に職員の教育、研修に関する基本方針が明示され、人材育成に積極的に取り組んでいる。資格取得について、試験概要説明、受験促進、資格取得支援研修を行い、職員のキャリアアップを応援している。職種別の期待能力基準が「キャリアアップ計画表」に明記されている。新入職員の研修には、生活相談員が1対1で指導する仕組みが確立され、効果を挙げている。		
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。
(評価コメント) 権利擁護に関しては、マニュアルを整備、毎年研修を実施し、個人の尊厳を保持する介護に努めている。職員の不適切な言動や虐待については、デイ会議、代表者会議などで定期的に振り返り、予防策を講じ実施している。実習生、ボランティアにもオリエンテーション時に権利擁護について説明し、周知を図っている。		
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。
(評価コメント) 個人情報保護に関する方針、管理規定を制定し、ホームページ等で公開するとともに、事務所内に掲示して周知を図っている。利用者には、契約書に個人情報の取り扱い、サービス提供記録の開示について明示し、契約時説明している。職員については、個人情報保護に関するマニュアルを整備し、毎年研修を実施している。実習生、ボランティアにはオリエンテーション時に説明し、周知を図っている。		

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)</p> <p>生活相談員が利用者に積極的に声かけし、要望・苦情が言いやすい環境づくりに努めている。確認した問題点、送迎時に職員に届く利用者・家族の声や連絡帳に記載された要望に対しては迅速に対応し、必要なら、デイサービス会議、代表者会議で改善策を検討、実行している。利用者・家族との相談内容については、相談記録が残されている。また定期的に千葉県福祉サービス第三者評価を受審し、利用者・家族の満足度や要望を受け止め、サービスの質の向上に生かしている。</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)</p> <p>契約書、重要事項説明書に相談苦情対応窓口、担当者が明記されており、契約時に説明し、理解を得ている。苦情・相談対応に関するマニュアルが整備されており、相談苦情受付票により、受付から事後の対応までの記録を残している。第三者委員を設置して、定期的に報告、相談を行うとともに介護相談員、オンブズマンにも来苑している。</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。
<p>(評価コメント)</p> <p>デイサービス会議、代表者会議等で、サービスの質や介護方法等サービス内容の検討、評価を行い、改善すべき課題があれば、改善計画を検討し、実行している。代表者会議等での検討結果については、職員に申し送るとともに、職員は議事録を閲覧できる。また定期的に千葉県福祉サービス第三者評価を受審し、その結果に基づいて、必要に応じて改善策を検討し実施している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>認知症ケア、入浴介助、排泄介助、感染症予防他の各業務マニュアルが整備され、基本や手順が明確になっている。マニュアルは各部署にあり、常に確認しあい統一したケアにつなげている。また、新入職員育成時にも、マニュアルを基にして指導している。マニュアルはデイサービス会議等で現場の職員の意見を聞きながら、定期的に検討、見直しが行われている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用開始前、相談員が自宅を訪問し、通所介護重要事項説明書を用い、ケアプランや個人情報について丁寧に説明している。利用料については、介護度に対応する基本料金や加算料金、自己負担金について個別に説明し同意を得ている。「お尋ねしたいこと」シートの記入を依頼し、本人、家族から、今までの生活歴、情報を把握している。施設・イベントの写真やサービス内容が一目でわかるパンフレットで、一日の過ごし方など利用者や家族に解りやすく説明している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用開始時に「お尋ねしたいこと」の情報を基に利用者の思いや心身状態、家族の希望を把握している。ケース会議、デイ会議では生活相談員、看護師、機能訓練士、介護士等多職種が話し合い、自宅での生活機能の維持向上に繋がる個別支援計画が作成される。</p>		

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) 一覧表で通所介護計画の見直しの時期を管理している。ケース会議、担当者会議での検討、家族から要望の聴取をし介護支援計画の見直しができる。居宅介護支援事業所には毎月訪問・報告し、利用者の情報を共有している。緊急見直しの手順等はマニュアル化され明示されている。		
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) 通所介護計画書、「お尋ねしたいこと」シート、サービス経過などの個人記録はファイルされ、職員は情報を共有している。「通所介護計画実行表」には歩行・入浴・排泄・食事・レクリエーション等通所介護計画の目標にそった具体的なサービス内容の実施状況が記録されている。状態に変化があった場合は、家族に連絡するとともに、介護支援専門員にも連絡し、「申し送り簿」を用いて全職員に伝達し共有を図っている。個人記録の保管場所は常に施錠して個人情報保護管理に努めている。		
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) 栄養委員会は毎月嗜好調査を行い、旬の食材を使った好きな料理を味わうことができる。栄養士による個別の栄養管理は行っていないが「お尋ねしたいこと」「食事せん」の情報を基に「減塩食、糖尿病食、肝臓病食」等が提供されている。利用者の当日の咀嚼や嚥下状態に合わせてソフト食等への変更も対応している。年間行事の中に寿司キャラバン、そばキャラバン等もあり、利用者の楽しみになっている。		
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。
(評価コメント) 大浴場には個別浴槽、寝たままに入れる特殊浴槽・車椅子で入浴出来る中間浴槽がある。標準の入浴と車椅子での入浴、機械浴操作のマニュアルを整備してデイ会議で定期的に見直しをしている。連絡帳等で利用者や家族の意向、その日の体調等を把握し状態に合わせて入浴を行っている。ヒートショック対策や滑らない工夫等安全安心に努めている。		
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。
(評価コメント) 毎朝看護師が一人ひとりバイタルチェックを行い健康状態を把握し連絡帳で家族と情報を共有している。1ヶ月に一度の体重測定から体調の変化に気づき、サービス内容を変更する場合もある。契約時に緊急連絡先を確認しており急変の場合は迅速に対応している。毎食前に嚥下体操、食後に口腔ケアを取り入れ、誤嚥性肺炎を予防し、いつまでも自分の「口から食べる」支援をしている。		
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。
(評価コメント) 個別の機能訓練計画は体調や希望を把握して、訓練内容を検討し歩行訓練や筋力トレーニング等日常生活と結びつけたカリキュラムを工夫している。選択できるレクリエーションメニューには、筋力トレーニング機器を使った種目もあり、利用者は積極的に参加している。隣接するふるさと苑リハビリ運動広場は車椅子対応のスロープが整備され、歩行訓練や散歩に活用されている。		

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)</p> <p>利用者は到着するとバイタルチェックを行った後、午後からのリクリエーションを選んでいる。種目は、「声を出す・体を動かす・手先を動かす・脳トレ」等に分かれ、好みのものを選んで、グループごと和気あいあいの活動が行われている。認知症予防のメニューが毎日行われ、カラオケの合間のリハビリ体操等楽しんでいる。ホールの一人掛けソファで寛ぎ、会話も弾み好評である。トイレや浴室の使用後は職員が必ず確認し清潔の保持はもちろん利用者の体調の把握にも繋げている。</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>(評価コメント)</p> <p>送迎マニュアル、福祉車両操作マニュアルを整備している。利用者の身体状況や自宅の立地状況を考慮した座席や送迎車両を決めるなど安全で負担の少ない送迎を心掛けている。契約時には自宅を訪問し、道路状況、駐車位置、玄関までの段差や障害物などの環境を確認している。また利用者や家族の希望に応え朝夕の延長送迎サービスも利用できる。</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)</p> <p>認知症についてのマニュアルを整備し、職員は外部研修に参加しその結果は内部研修で、認知症に対する理解と対応を深め周知を図っている。一人ひとりに対して尊厳を持って接し、気持ちを尊重し、家族とも話し合い個別の通所介護計画を作成している。職員は認知症サポーターとしてオレンジリングをつけている。</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)</p> <p>連絡帳にふるさと苑での様子や健康状態を記入し家族に伝え、送迎時には家族と双方向の連絡を行っている。生活相談員は一人ひとりの様子を状況に応じ家族や介護支援専門員に報告して共有している。毎月「デイサービス便り」を発行し、行事写真や作品等を掲載し利用者の様子を定期的に知らせている。そして家族の見学や行事への参加を呼びかけている。</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。 ■訪問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)</p> <p>感染症及び食中毒予防委員会を設置し、マニュアルを整備し、職員だけでなく利用者、家族にも周知し感染症予防に努めている。「次亜塩素酸水」専用の加湿器を各部屋に設置し、「加湿と除菌」を行い、今期インフルエンザ等の感染症の発生はない。利用者、職員、来訪者も含め玄関・入り口での手指消毒を徹底して感染予防に努めている。</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)</p> <p>事故防止についてのマニュアルを整備し、毎日の職員の気づき、ヒヤリ・ハット等を「インシデント/事故報告書」に記録し検討している。デイ会議で相談員を中心に原因や背景を分析し、小さな芽のうちに気づき対応策を検討し事故防止に努めている。</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)</p> <p>緊急時災害マニュアルを作成し、年一回消防署との合同訓練と毎月一回の施設内自主避難訓練を実施し、避難・救出方法の体得に努めている。消防機関への通報要綱や緊急時持ち出し品等をいつでも見られるよう掲示している。災害時帰宅困難な利用者は施設で待機するなど、緊急時の対応について家族に周知している。3日分の食料等を備蓄している。家族や医療機関等緊急連絡先は個別ファイルに整備されている。</p>		

デイサービスセンター ふるさと苑