

## 千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

### 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 - 1 0
評価実施期間	平成21年 9 月 7 日 ~ 平成21年12 月 10 日

### 2 評価対象事業者

名 称	デイサービスセンター沼風苑	種別： 通所介護
代表者氏名	井手口 礼子	定員（利用者人数）： 65 名
所 在 地	千葉県柏市箕輪 5 8 5	TEL 04-7160-6800

### 3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

#### 特に評価の高い点

#### 1．地域に貢献する総合介護サービス施設

社会福祉法人沼風会は介護保険制度がスタートする前年の平成10年7月に設立され、本年創業10周年を迎えた。設立以来特別養護老人ホーム(従来型・ユニット型)、短期入所生活介護、通所介護、認知症対応型共同生活介護、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所等提供するサービスを順次拡充して、地域に根差した総合介護施設として利用者の信頼を獲得している。さきがけホール等の法人の各種関連諸施設はデイサービスセンターの行事等にも活用されて、サービスの広がりや質の確保につなげている。

#### 2．利用者目線に立った施設のリニューアル

創業10周年を記念して施設の全面リニューアルを実施した。沼風苑の基本方針である利用者の尊厳の保持や、より快適で明るい生活の場の提供を一層前進させる為に、全館のトイレの仕切りをアコーデオン式からドア式にしたりカウンターの高さを車椅子対応にする等、利用者目線に配慮した改修を行った。デイサービスセンターでは大幅にフロアを拡張し利用者の静養室を新設するとともに、くつろぎのスペースや歩行訓練の場を十分確保してゆとりのあるレイアウトとなった。

#### 3．チームで進める業務改善と利用者との対話の充実

本年度のデイサービスセンターの課題は、提供する各サービスを段取り良く実施することにより、利用者との対話時間を多く取ることを目標に取り組んでいる。利用者「心から安心して潤いのある快適な生活を提供すること」を念頭において、職員の提案や工夫とチームワークにより進めておりその成果を期待したい。

#### 特に改善を求められる点

#### 1．実施記録の充実

当デイサービスセンターでは現場での日々のサービス最重視の取り組みを行っており、全体としては利用者アンケートでの満足度も高い。ただ、一部のマニュアルや記録に不備が散見される為、課題を再確認して改善策の検討をお願いしたい。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

デイサービスは曜日によってご利用者の顔ぶれが異なり、雰囲気も変化してゆきます。ご家族には利用日の状況を口頭でお伝えしていますが、アンケートの結果を見ますとお任せ的になっているように感じる反面、ご家族をもっと身近に感じられる努力不足を反省させられました。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

リクリエーションは月間、年間を通して利用日ごとにお楽しみメニューを設定しています。五感を刺激して活性化させるメニューや頭脳的メニュー、運動系メニュー等々を取り入れて、ご利用者様の笑顔と健康維持に努めています。  
限られた時間内でご利用者様の今日の日の満足感を得て頂くには、まだまだ工夫すべき面多々あり、今後も発想を展開して行きます。

## 千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

### 6 分野別特記事項

#### 【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
福祉サービスの基本方針と組織	<p>1．理念・基本方針の浸透            法人の理念は「心から安心して潤いのある快適な生活」である。設立当初に幹部職員が中心となって作り上げたもので利用者の基本的人権を尊重し、一人ひとりが主体的に心豊かに過ごせるよう安全と安心を保障することを誓ったものである。理念に基づき、利用者の尊厳の保持にふさわしい接遇や信頼されるケア等の4項目にわたる「沼風苑基本方針」を定めて苑運営の指針としており、理事長はじめ幹部職員は折にふれて利用者や職員に語り掛け浸透している。</p> <p>2．風通しの良い組織運営            理事長、施設長、業務部長が法人全体の事業運営に当たっており、各サービス部門長や職員と定例会議を通じて連携を取りながら進めている。法人全体に関する共通課題については行事・広報・事故対策・防災・食事の五つの委員会を設け、それぞれの事項について苑全体で連携を取りながら計画的に実行している。法人の事業計画や事業報告は通常年間3回開催する理事会の審議を経て承認され、決算内容や委員会での取り組みの状況は広報誌「SMILE」に掲載して公表する等事業の透明性も確保している。</p>
組織の運営管理	<p>1．的確な事業環境の把握            法人は設立以来常に先見性のある投資を行い地域に密着したサービスの提供に努めてきた。施設長は現在、柏市老人福祉施設連絡協議会の副会長や介護サービス連絡協議会の理事をつとめる等、地域福祉事業発展の為に積極的な役割りを果たすとともに最新の情報入手に努め、事業運営に取り組んでいる。</p> <p>2．人材確保と育成            近年人材確保が法人の課題であり、本年度は特に採用の為に合同面接への参加や高校・専門学校への訪問も積極的に行っている。人材育成にも注力しており、若手リーダーの育成については一定のサイクルで苑内の人事異動を行い適性を見極めながら登用する仕組みを取っている。昨年来人材育成と客観的な人事考課をめざして、新しい人事考課制度への移行を検討しており早期実現を期待したい。</p>

【介護サービス項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
<p>介護サービスの内容に関する事項</p>	<p>1．充実した内容のレクリエーション                      利用者の日常生活支援の維持、向上の一つにもなっているレクリエーション活動は大切な介護サービスの内容である。当施設のレクリエーションは年間行事計画に基づき行われ、利用者の楽しみや機能訓練、生きがいに繋げるように職員は努力している。又法人施設全体の行事の、納涼祭、敬老会、文化祭は三大大行事として地域住民、利用者家族にも呼びかけ実施し、毎年の楽しみとなっている。</p>
<p>介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項</p>	<p>1．沼風苑独自の介護マニュアル作り                      現在法人の研修委員会（各サービス部門から1名参加）により・食事・移乗・排泄・入浴の四大介護につき沼風苑独自のマニュアル作りを進めている。法人の理念や沼風苑基本方針を反映したマニュアルに作り上げるべく、現場での経験やノウハウを踏まえて研修や議論を重ねており完成を期待したい。</p> <p>2．サービス向上への継続した取り組み                      法人はデイサービスセンターのサービスの維持向上に積極的に取り組んでいる。毎年継続して第三者評価を受けることにより客観的な視点でサービスレベルを確認するとともに、利用者アンケートからの気付きを特に大切にして改善につなげている。また、毎年事業計画作成に当たっては前年度の評価を踏まえて新たな課題を設定し、限られた資源の中で継続的にサービスを維持発展させるように努めている。</p> <p>3．計画的な職員研修の充実                      デイサービスセンターでは経験豊富な職員が多いこともあり、やや研修の機会が少ない感じを受ける。法人の指示や実施による研修の他に、センターの実情に応じて職場内で実施できる研修方法を検討し、全職員のサービスレベルの向上と標準化に向けての取り組みを期待したい。</p>

福祉サービス第三者評価共通項目（居宅系・介護サービス）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	理念が明文化されている。	a
			2	理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	a
			6	事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a
		(3) 計画の適正な策定	7	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合議する仕組みがある。	a
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	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。	a
			9	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。	a
	組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。
11				経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
2 人材の確保・養成		(1) 人事管理体制の整備	12	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	a
			13	職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	b
		(2) 職員の就業への配慮	14	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。	a
			15	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	b

## 項目別評価結果・評価コメント

事業者名 デイサービスセンター沼風苑

評価基準	項目番号	評点	コメント
福祉サービスの基本方針と組織			
- 1 理念・基本方針			
- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。			
- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	1	a	法人の理念は「心から安心して潤いのある快適な生活」と誰にもわかり易い表現となっている。設立当初に幹部職員が中心となって作り上げたもので、利用者の基本的人権を尊重し、一人ひとりが主体的に心豊かに過ごせるよう安全と安心を保障することを誓ったものである。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	沼風苑基本方針として ・人としての尊厳の保持にふさわしい接遇 ・細やかな対応による信頼されるケア ・一人ひとりの状況に応じた援助 ・明るい生活の場の提供 を掲げ、職員の具体的な行動につなげている。
- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。			
- 1 - (2) - 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a	理念や基本方針は毎年の事業計画書の冒頭に示し職場にも掲示している。理事長はじめ施設長、業務部長は各種の会議等で折に触れ周知をはかっており、職員は毎朝行われる朝礼等の機会でも確認し合っている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	利用者等には理念や基本方針を契約時に丁寧に説明している。また、沼風苑の広報誌「SMILE」や「沼風苑だより」等でも理事長や施設長が繰り返し苑の理念を分かり易く説明し、利用者本位の取り組みを確認している。
- 2 計画の策定			
- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	a	中長期に向けての法人の課題は明確整理しているが、介護保険制度の展望を含め将来の事業環境の見極めが困難な状況にあり、1～2年先を見据えながら、単年度計画を基本として堅実な事業運営を行っている。
- 2 - (2) 重要課題の明確化			
- 2 - (2) - 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	a	毎年事業計画書並びに予算書が作成されており、法人全体の事業運営及び取り組みに加えて各事業分野別の課題も文書化されている。本年度法人として注力している課題は、サービスの質の向上に向けて人材の確保、新人事処遇制度の導入検討、職員の処遇改善等を上げて取り組んでいる。
- 2 - (3) 計画が適切に策定されている。			
- 2 - (3) - 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協議する仕組みがある。	7	a	法人の事業計画や重要課題は、施設長・業務部長で立案し理事会で承認される。デイサービスセンターの計画や課題、方針は同部門の生活相談員(リーダー)が現場職員と協議の上取りまとめて、施設長・業務部長が主催する毎月の各部門リーダー会議で審議している。

評価基準		評点	コメント
- 3 管理者の責任とリーダーシップ			
- 3 - (1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
- 3 - (1) - 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。	8	a	デイサービスセンターの管理者は施設長が兼務している。管理者やリーダーは前年度の評価を踏まえて、毎年現場での改善の目標を決めてチームで改善に取り組んでいる。厳しくも人情味のある施設長と元気なリーダーで明るい職場を作っている。
- 3 - (1) - 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。	9	a	本年度のデイサービスセンターの課題は、介助を段取り良く進めることにより、利用者との対話の時間を多く取ることを目標に全員参加で取り組んでいる。管理者の指導の下利用者満足度を高めることにより、定数を確保し経営の安定化に努める方針である。
組織の運営管理			
- 1 経営状況の把握			
- 1 - (1) 経営環境の変化等への対応			
- 1 - (1) - 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	施設長は柏市老人福祉施設連絡協議会の副会長や介護サービス連絡協議会の理事等をつとめ、地域福祉事業発展の為に積極的な役割を果たして、常に最新の情報入手に努め年度計画に反映している。
- 1 - (1) - 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	11	a	施設長は月次試算表に基づき実績を把握するとともに、年度の財務諸表等を検討し課題を整理している。また、今回の介護保険改正に伴い介護保険請求について検証を加え加算や稼働率のチェックも行っている。改善課題は各部門の職員との部門会議やセクション会議等でも話し合っている。
- 2 人材の確保・養成			
- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。			
- 2 - (1) - 人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的にやっている。	12	a	給与体系表や昇給基準等は細かく規定されている。近年人材確保が法人の課題であり、本年度は特に採用の為に合同面接への参加や高校・専門学校への訪問も積極的に行っている。若手リーダーの育成については一定のサイクルで苑内の人事異動を行い適性を見極めながら登用している。
- 2 - (1) - 職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	b	法人の昇給や昇格基準のもとに職員の適性や勤務状況から複数の目で評価や登用を実施しており、公平な評価がなされているものと判断される。現在検討中の人事考課制度の見直しを機に、より客観的かつ透明性のある評価基準の策定と人材育成の仕組みの構築を期待したい。
- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
- 2 - (2) - 事業所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。	14	a	現場の問題点や改善課題は各部門からの提案をもとに幹部職員で実施する部門会議で審議している。人手不足に起因する就業時間の問題や有給休暇の取得状況については月次で把握し、職員間のばらつき解消の努力をしており、現在デイサービスセンターでは大きな問題は上がっていない。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	b	法定各種社会保険制度への加入や退職金制度は完備しており、有給休暇取得についても積極的に支援している。現在成績優秀者に対する報奨金制度や職員親睦会のイベントへの支援等の福利厚生事業の充実を検討中であり期待したい。

福祉サービス第三者評価項目（通所介護）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目（評価項目）			
・介護サービスの内容に関する事項	1．介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置	1	(1)	介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	a
		2	(2)	利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	a
		3	(3)	利用者等の状態に応じた通所介護計画の作成及び利用者等の同意の取得の状況	a
		4	(4)	利用者等に対する利用者が負担する利用料に関する説明の状況	a
	2．利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	5	(1)	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	b
		6	(2)	利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	a
		7	(3)	身体拘束等の廃止のための取組の状況	a
		8	(4)	利用者ごとの計画的な機能訓練の実施の状況	a
		9	(5)	利用者の家族等との連携、交流等のための取組の状況	a
		10	(6)	入浴、排せつ、食事等の介助の質の確保のための取組の状況	a
		11	(7)	健康管理のための取組の状況	a
		12	(8)	安全な送迎のための取組の状況	a
		13	(9)	レクリエーションの実施に関する取組の状況	a
		14	(10)	施設、設備等の安全性等への配慮の状況	a
	3．相談、苦情等の対応のために講じている措置	15	(1)	相談、苦情等の対応のための取組の状況	a
	4．介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	16	(1)	介護サービスの提供状況の把握のための取組の状況	a
		17	(2)	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	a
	5．介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	18	(1)	介護支援専門員等との連携の状況	a
		19	(2)	主治の医師等との連携の状況	a
		20	(3)	地域との連携、交流等の取組の状況	a
・介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	1．適切な事業運営の確保のために講じている措置	21	(1)	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	a
		22	(2)	計画的な事業運営のための取組の状況	a
		23	(3)	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	a
		24	(4)	介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況	a
	2．事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	25	(1)	事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	a
		26	(2)	介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	a
	3．安全管理及び衛生管理のために講じている措置	27	(1)	安全管理及び衛生管理のための取組の状況	a
	4．情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	28	(1)	個人情報の保護の確保のための取組の状況	a
		29	(2)	介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	a
	5．介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	30	(1)	従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	b
		31	(2)	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	a
		32	(3)	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	b

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 デイサービスセンター沼風苑

評価基準	項目番号	評点	コメント
介護サービスの内容に関する事項			
1. 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置			
(1) 利用申込者等からのサービス提供契約前の問合せ及び見学に対応する仕組みがあり、利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、同意を得ている。	1	a	デイサービス利用の問い合わせや見学には、介護支援専門員からの依頼を受けて随時対応している。契約前の事前説明には生活相談員（リーダー）が利用者宅に出向き本人、家族に面接し重要事項説明書の内容に沿って丁寧に説明し同意を得ている。利用者の状態によっては看護師も同行している。
(2) 利用者及びその家族の希望を聴取するとともに、利用者の心身の状況を把握している。	2	a	利用にあたっての事前面接時に、利用者家族の意向、希望、心身の状況を詳細に把握できるフェイスシートがあり、職員間で共有できるようになっている。
(3) 通所介護計画は、利用者及びその家族の希望を踏まえたうえ機能訓練等の目標を記載し、利用者又は家族に説明のうえ同意を得て作成している。	3	a	通所介護計画は利用者、家族の希望を理解した上で、日常生活動作の維持向上を目指して生活リハビリテーションを中心に機能訓練の目標をたて、作成して同意を得ている。実施状況は利用者ごとの介護日誌と連絡帳にも記載され毎月評価もしている。
(4) 利用者又はその家族に対して、必要な利用料の計算方法についてに説明をし、同意を得ている。	4	a	利用料の計算方法については、重要事項説明書、契約書の中に詳細な記載がなされている。契約前の事前面接時に利用者、家族には丁寧に説明し同意も得ている。毎月の請求書には利用日、介護保険、介護保険外の費用明細が分かりやすく記載されている。
2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置			
(1) 認知症ケアの質を確保するために、従業者に対する認知症に関する研修を行うなどの取り組みを行っている。	5	b	認知症ケアの取り組みとしては、毎朝、夕の職員ミーティング時に、認知症利用者ごとの症状に応じたケアについて話合っており、利用者本位の対応をしているが研修は行われていない。職員の育成、モチベーションの向上の観点から職場実態に即した方法で研修の実施を期待したい。
(2) 利用者のプライバシーの保護の取り組みを図っている。	6	a	「利用者の尊厳の保持にふさわしいケア」を沼風苑基本方針の第1条としており会議や研修で徹底するとともに、入浴、排泄時等の羞恥心への配慮については、日常の介護の中で特に確認しながら実践している。個人の記録の取り扱いも十分に配慮している。
(3) 身体拘束等の廃止のための取り組みを行っており、機能している。	7	a	身体拘束は行わないという方針の下でサービスを提供している。事故や怪我などの危険な行動が予想される車椅子の利用者には、場面に応じて安定性の良い椅子に替える等他の工夫で対応している。
(4) 機能訓練の必要な利用者に対しては、計画的に機能訓練を行っている。	8	a	機能訓練の必要な利用者に対しては、通所介護計画書に目標の内容が記され、日常生活動作を主に歩行訓練や手指の動きをスムーズにする為の訓練などが行われている。評価は毎月実施して、家族には連絡帳で報告している。
(5) 利用者の家族との交流を行うなど、利用者及びその家族との意見交換等を行う機会を設けている。	9	a	利用者家族とは毎日の送迎時や電話、個別面談等で随時連携を取っている。また、利用者ごとの連絡帳には健康状態や苑の様子を記し、家族からは意見や希望等も記入してもらっている。納涼祭や敬老会、文化祭など行事の時の参加家族との交流も良い意見交換の場となっている。
(6) 入浴介助、清拭及び整容、排せつ介助、食事介助等に関して、通所介護の質を確保するための取り組みがあり、利用者ごとに実施内容を記録している。	10	a	入浴、排泄、食事等の介助の取り組みの状況に関しては、各々マニュアルもあり、チェック表にも記録している。利用者ごとの連絡帳でチェックの内容を家族にも伝え、質問や疑問にも応じている。また、現在法人の研修委員会では、食事・移乗・排泄・入浴につき沼風苑独自のマニュアル作りを進め、サービスの改善につなげる取り組みを行っている。
(7) サービス提供開始時に、体温、血圧等利用者の健康状態を確認し、健康状態に問題があると判断した場合には、家族や主治医等との連絡を図り、サービス内容の変更を行うなど利用者の健康管理を行っている。	11	a	サービスの提供開始時には必ずバイタルサインチェックを行い、利用者家族との連絡帳にも記入している。その結果、体調が悪かったり、利用中に変化があった場合は速やかに家族、介護支援専門員に連絡し主治医からの指示を得るなどして、健康管理の取り組みを行っている。

評価基準		頁	評点	コメント
(8)	利用者の状況を踏まえた送迎を行うため、利用者及びその家族との打合せを行い、送迎車輛への乗降及び送迎車輛内での安全の確保のために、介助のための人員を配置している。	12	a	利用者の安全な送迎のために送迎車輛には介助者が必ず同乗し、利用者の乗降の介助や緊急時に備えている。送迎車輛の遅延や、利用者の急変に対応できるよう携帯電話を所持し、運転日報も適正に記録している。
(9)	レクリエーション活動を計画的に行っており、少人数又は利用者ごとのレクリエーションにも配慮している。	13	a	レクリエーション活動は、年間行事計画と月間行事計画に基づき行っている。年間行事の中には季節の行事の他、野外活動や、運動会が計画され実施している。利用者ごとのレクリエーションは行っていないが、心身の状況に合わせた内容に変え、無理強いはしていない。
(10)	利用者の行動範囲について、バリアフリー構造とする工夫を行うなど、安全性等への配慮を行っている。	14	a	デイルーム、浴室、トイレ等すべてバリアフリーの構造であり、随所に安全への配慮がされている。今年はデイルームが改修されて大幅に拡張されたため、利用者がゆったり過ごすことが出来るようになり、行動範囲の安全性がさらに確保された。
3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置				
(1)	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがあり、その対応結果を説明している。	15	a	利用者、家族からの相談、苦情の窓口として、重要事項説明書、契約書に施設の担当者、施設外の市町村担当課、千葉県国民健康保険団体連合会の連絡先が明記されている。相談、苦情にはその都度、口頭や連絡帳で応じている。
4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置				
(1)	通所介護計画等に、サービスの実施状況及び目標の達成状況の記録があり、評価を行っている。	16	a	利用者ごとの通所介護計画書にサービス内容、実施状況及び、機能訓練などの目標の達成状況が詳細に記入され、毎月評価を行い記録している。
(2)	通所介護計画の見直しの結果、居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員に提案等をしている。	17	a	通所介護計画書のサービス内容で、利用者の状況に変化が生じた場合は、速やかに介護支援専門員に連絡し、居宅サービス計画の変更を提案している。
5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携				
(1)	介護支援専門員に対し、定期的に状況報告し、連携を図っている。	18	a	介護支援専門員には毎月、利用者の状況を記録した書類を作成し報告している。又相談員はサービス担当者会議にも出席し、早急に報告の必要のあるときの連携も図っている。
(2)	利用者の主治医等との連携を図っている。	19	a	利用者の主治医との連携を図る為に、健康診断書や意見書の写しもとっている。契約書に、利用者の緊急連絡先、主治医の連絡先も記入しており、急変時は介護支援専門員を通して連携を図っている。
(3)	事業所の行事、催し、サービス内容等について、地域への情報提供を行ったり、ボランティアを受け入れる仕組みがある。	20	a	納涼祭・敬老会・文化祭などの行事には地域住民にも案内し、多数参加を得ている。また、苑の運営状況や行事等は法人の広報誌「SMILE」や「沼風苑便り」に掲載して理解を深めている。ボランティアは昨年度は法人全体で17団体も受け入れており、関連施設である大人数を収容できる「さきがけホール」を近隣住民にも無料で開放する等地域との交流に積極的に取り組んでいる。
. 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項				
1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置				
(1)	従業者が守るべき倫理を明文化し、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	21	a	沼風苑倫理綱領を定め事業所内に掲示している。 ・人間生命尊重、尊厳、権利擁護 ・利用者の基本的な人権尊重、自立支援 ・利用者の主体的生活の維持支援 等の内容であり、会議等で随時徹底を図っている。 又職員の守るべき倫理は就業規則にも記載されている。
(2)	事業計画を毎年度作成しており、経営・運営方針等が明記されている。	22	a	前年度末に事業計画書を作成し、方針・年間事業計画・部門別課題・予算等を明確にして、理事会（定例会は3回/年開催）の承認を得て適正に事業運営を行っている。 デイサービスセンターの本年度課題は前年の評価を踏まえ 利用者との会話の一層の充実 定数確保による経営の安定化 の2点を上げている。

評価基準		頁	評点	コメント
(3)	事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧可能な状態にするなど、事業運営の透明性確保に取り組んでいる。	23	a	法人内では会計基準に沿って財務諸表を作成するとともに、年度課題の実施状況や諸経営指標の達成状況を部門別に「事業報告書」に総括し、理事会に諮り関係職員で共有している。利用者家族等には決算報告書、活動報告等を広報誌「SMILE」に掲載して公表している。
(4)	事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討するなど、課題改善に取り組んでいる。	24	a	改善課題についてはセクション会議で討議される。セクション会議には施設長・業務部長の参加の下に随時開催して現場職員と共に話し合い、可能なことは即決する等風通しの良い運営を行っている。
2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置				
(1)	事業所の組織体制、従業者の権限、業務分担及び協力体制を定めており、機能している。	25	a	法人の組織図、職務分掌表が整備され、権限と責任を明確にして事業運営を行っている。施設長が事業経営を統括し、サービス運営面を業務部長が担当することによりバランスよく事業運営を行っている。デイサービスセンターでは生活相談員がリーダーとなり、約10名の介護職員や看護師などで協力し合って意欲的に運営に当たっている。
(2)	サービスに関する情報について、従業者が共有するための仕組みがあり、機能している。	26	a	デイサービスセンターでは、家族との連絡帳、職員間の申し送り帳等を利用するとともに、朝夕の職員ミーティングで送迎時の家族からの情報等も共有している。法人の指示や講習会への参加報告等は、案件によりセクション会議で話し合っている。
3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置				
(1)	事故発生時、非常災害時における安全管理・衛生管理のための仕組み又はその再発・蔓延を防止するための仕組みがあり、機能している。	27	a	事故対策委員会・防災委員会が有り全館統一で防災訓練・救急法訓練を行なっている。2ヶ月に1度防災・救急の日を決めると共に、消防署との連携訓練を含め年3回防災訓練を実施している。衛生管理については感染症・食中毒予防の研修会を実施しており、最近ではインフルエンザ対策について看護師による研修会を実施した。
4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置				
(1)	個人情報の利用目的や保護規定を公表するなど、個人情報保護の確保のための取組みがある。	28	a	「個人情報に関する基本方針」を定め事業所内に掲示し、職員にも守秘義務を徹底している。秘密保持につき契約書に記載するとともに個人情報の使用範囲を定め、利用者又はその家族の同意を取っている。
(2)	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがあり、機能している。	29	a	サービス提供記録を作成するとともに契約終了後2年間は保存し、利用者及びその家族の要請に応じて記録の複写物を交付することを契約書に明記している。
5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置				
(1)	通所介護に従事する全ての現任の従業者（新任者を含む）を対象とする研修等を計画的に行っている。	30	b	デイサービスセンターではこの1年新任者はおらず経験豊富な職員が多いこともあり、本年度は食事・移乗・排泄・入浴の4大介助に絞って職員研修を実施しているが、やや研修の回数や受講対象が少ない感じを受ける。職場内での研修も含めて全員が計画的に研修を受ける仕組みを期待したい。
(2)	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映させるなど、サービスの質を確保・自己評価する仕組みがあり、機能している。	31	a	法人はデイサービスセンターのサービスの質の維持向上に積極的に取り組んでいる。毎年継続して第三者評価を受けることにより客観的な視点でサービスレベルを確認するとともに、利用者アンケートからの気付きを特に大切にして改善につなげている。毎年事業計画作成に当たっては前年度の評価を踏まえて課題を設定している。
(3)	サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの検討を定期的に行っている。	32	b	法人の研修委員会（各サービス部門から1名参加）により、食事・移乗・排泄・入浴につき市販のマニュアルではなく沼風苑独自のマニュアル作りを進めている。研修を重ねながら現行マニュアルの修正を重ねており、完成を期待したい。