

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	株式会社 福祉規格総合研究所
所 在 地	東京都千代田区神田須田町1-9 相鉄神田須田町ビル203号
評価実施期間	令和3年7月28日～令和4年3月31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	柏井デイサービスセンター カシワイデイサービスセンター		
所 在 地	272-0802 千葉県市川市柏井町4丁目229番地4		
交通手段	JR本八幡駅よりバス(市営霊園行き、動植物園行き、医療センター入口行き) 医療センター入口バス停下車 徒歩2分 保健医療福祉センター内 1階		
電 話	047-320-7113	FAX	047-339-7518
ホームページ	http://care-net.biz/12/keibikai		
経 営 法 人	社会福祉法人 慶美会		
開設年月日	1998年9月1日		
介護保険事業所番号	1270800228	指定年月日	2000年1月4日
併設しているサービス	なし		

(2) サービス内容

対象地域	市川市・鎌ヶ谷市・船橋市(一部地域)・浦安市・松戸市		
定 員	月～金曜日40名、日曜日15名、認知症対応型 月～金曜日12名		
協力提携病院			
送迎体制	車両10台(リフト付き8台)		
敷地面積	29,927㎡	建物面積(デイ部分)	865.1㎡
利 用 日	(介護予防)通所介護:日～金、(介護予防)認知症対応型:月～金		
利用時間	9時15分～16時30分		
休 日	土曜日、年末年始(12月30日～1月3日)		
健康管理	来所時血圧・検温・脈拍測定、必要な方の処置		
利用料金	別紙 重要事項説明書参照		
食事等の工夫	ご利用者様の状態に合わせた食事(要相談)の提供、また行事等で季節感のある食事の提供をしていく。		
入浴施設・体制	特殊浴(寝台浴)、リフト浴、一般浴があり7人体制		
機能訓練	機能訓練指導員による機能訓練		
地域との交流	外食ツアー、ボランティアによる慰問(現在感染症予防対策により中止)		

(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
		13	10	23
職種別従業者数	生活相談員	看護職員	介護職員	
	6	3	11	
	機能訓練指導員	事務員	その他従業者	
	1	1	1	
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	
	5	0	0	
	訪問介護員3級	介護支援専門員		
	0	0		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	電話、メールによるお問い合わせ。担当ケアマネジャーへ相談。		
申請窓口開設時間	8時15分～17時15分		
申請時注意事項	ご希望する利用曜日の空き状況、送迎範囲内の住居。		
苦情対応	窓口設置	特別養護老人ホーム 清山荘	
	第三者委員の設置	2名	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	<p>法人の基本理念として、『すべてのお客様に明るく健康で豊かな生活を』 の实行方法として、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1年365日、1日24時間私たちはお客様の幸せのためにがんばります。 2. 私たちは常にやさしさを忘れず、相手の立場に立って考え行動します。 3. 介護技術、介護態度の向上にたえず努力します。 4. 今日は明日からの人生の出発日です。気分一新全力でがんばります。
特 徴	<ul style="list-style-type: none"> ・フロア……2つのフロアがあり、その中心に座敷もあります。 ・お風呂……銭湯のような大浴場、リフト浴、寝台浴があります。 ・トイレ……車椅子でも入れるトイレが4つ、手すりも万全です。 ・中庭……緑豊かな中庭に散歩できるコースがあります。 ・運動する機械…平行棒やトレーニング機械が3種類あります。 ・レク用品…カラオケ、マージャン、囲碁、将棋、オセロ、スロット台他 ・食事……おかゆ、刻み、ペースト食にも対応できます。 ・スタッフ…経験豊かで、明るく元気なスタッフが多くいます。
利用（希望）者 へのPR	<ul style="list-style-type: none"> ・緑に囲まれた環境と整った設備で自由に過ごせます。気兼ねなくお休み頂けるスペースもございますので、お体に無理なくご利用いただけます。 ・経験豊富なスタッフが多く、安心して介護を任せられます。 ・選択レクリエーションにより、お好きな活動を楽しめます。 ・身体機能の維持向上を目的に、機能訓練指導員によるリハビリを実施しております。 ・男性のご利用者も多くご利用されておりますので、男性の方でも気兼ねなくご利用いただけます。

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
レクリエーション活動など利用者が自ら選択する機会が多くある
利用者が自ら選択する機会を得られるように、毎日多くの活動を用意している。午前中は脳トレニングや機能訓練など個別のプログラムに取り組み、午後は運動やゲームなど数種類のプログラムの中から利用者が自由に選択して、少人数のグループで活動するようにしている。カラオケはスペースを広く取り、マスクの着用やマイクの消毒を徹底して行っている。朗読会・書道・編み物・縫い物など、利用者の希望に応じた活動も取り入れており、利用者が手本を見せたり、事業所で使用する物品の製作などを行っている。おやつの際には3種類の飲み物を用意して、利用者が毎回選択できるようにしている。
各委員会では目標達成のための取り組みが活発に進められている
委員会の発足から一年が経過し、入浴・排泄・食事・環境整備の委員会が活発に活動している。各委員会で目標を定め、目標達成のための取り組みを実施している。併せてマニュアルの見直しを行い、現状に即した内容となるよう検討している。浴槽の角にクッションを取り付けたり床面の防滑を行うなど、利用者の身体状況に合わせて安全な入浴ができるよう配慮している。入浴剤や柚子湯を提供するほか、着脱室にラジオや音楽を流してリラックスできるよう工夫している。利用者の状態に応じた排泄介助を実施し、トイレの動線に配慮して事故防止に努めている。食事委員会では嚥下体操をマニュアル化し、食前に取り入れることで口腔機能の向上や食欲の増進につなげている。
業務習得状況を一人ひとりの職員が確認できる仕組みを構築している
中期計画に「専門性と連動したキャリアや処遇の拡充」を明示し、資格・能力に沿った職種・業務への就業を明示する事を掲げ、法人・部門別・事業所別に年間研修計画を策定して人材育成に努めている。また、人事考課制度を導入して年2回、重点取組課題やそのための留意事項、能力開発をもとに日々、OJT等で育成支援している。法人内での定期的な異動で将来を担う人材の育成に注力するとともに、地域限定職員から常勤職員の登用へステップアップできるよう地域限定契約職員の採用による安定した雇用を図っている。さらに自己点検シートとして職種別に「期待される水準」が作成されており、その活用により業務習得状況を一人ひとりの職員が確認できる仕組みを構築している。
さらに取り組みが望まれるところ
業務手順の見直しや日々のOJTを活用することにより、認知症ケアのさらなる質の向上が期待される
認知症対応型と一般型の利用者は同じフロアでエリアを分けて過ごしている。家庭的な雰囲気の中で落ち着いて過ごせるようにソファを置いたり、寄り添いを中心とした個別の支援を実施するなど、一人ひとりが「その人らしく」生活できるよう援助している。事業所では個別ケアの重要性を認識しており、引き続き業務の標準化やケアの統一化を検討している。業務手順の見直しや日々のOJTを活用することにより、認知症ケアのさらなる質の向上が期待される。
設備の老朽化に伴う設備更新が継続した課題となっている
築23年が経過して設備の老朽化が継続した課題となっている。職員の創意工夫により設備等は安全に利用されているが、「設備の更新」についての意見が継続して職員より出ている。利用者にとって安心・安全な場所であり続けるための設備更新などについて計画的に取り組んで行くことが必要と思われる。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

新型コロナウイルス感染の収束が見えない中、ご利用者様には多くの制約、ご面倒をおかけしております。このコロナ禍においてもご利用者様が楽しく、安心してお過ごしできるよう、レクリエーション活動、季節行事等見直しを図ってまいります。また職員にあっては、日頃よりOJTを中心に処遇の向上に努めているところです。更に今後自然災害やウィルス感染発生時における業務継続計画を作成し、ご利用者様の安全確保、サービスの継続、職員の安全確保に努めてまいります。

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	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	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
				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	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。
		8 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	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
			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	適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	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	
			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	
			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
				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。	4	0
				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。	4	0
				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。	3	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				118	0	

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)法人の基本理念「すべてのお客様に明るく健康で豊かな生活を」を明文化し、その理念の下で福祉サービスを提供している。基本理念は掲示・ホームページ・慶美会ニュースに掲載して、職員だけでなく広く関係機関や利用者・家族にも理解を求めている。また、基本理念に基づいてサービス提供に必要な4項目(法人の使命・目指す方向・人権擁護・自立支援の精神)の実行方法(行動指針)を定めている。行動指針は基本理念とともにホームページへの掲載と事業所内の掲示を継続して行っている。	
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)理事長・施設長による週1回各事業所への巡回と月1回程度の社内報を発行して、法人の目標や法人他事業所の情報等を職員に直接伝えている。基本理念および実行方法(行動指針)などは、事業所内の掲示や朝礼での唱和などで日常的に周知している。定例会議や申し送り等で基本理念や事業計画に照らして議題に関わる意見交換や企画立案および利用者、制度内容、研修報告等の情報共有が行なわれている。	
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)基本理念などは、フロア内の掲示やパンフレット・ホームページ・封筒などに明記して利用者や一般の方に広く伝えている。また施設見学や利用開始時には契約書・重要事項説明書に加え、わかりやすい説明文書を持参して理念・方針について説明している。また、利用者連絡帳(ファイル)に基本理念を明示した用紙を挟んでいる。	
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)法人理念を基に法人中期計画(第5次)を作成している。理念やビジョンの実現に向けた中長期計画と前年度総括を基に単年度の事業計画書が作成される仕組みを整えている。単年度の事業計画においては半年ごとに評価を行い重要課題の進捗度などを明確にしている。月2回の会議で現状の反省や進捗状況等の報告を行うなど話し合いの機会を設けている。	
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)事業計画書等は定例会議等で経営上の課題および事業所を取り囲む環境等を踏まえて幹部職員や現場職員の意見や提案を基に作成している。課題の明確化、計画の策定期間や手順について、事業計画書作成手順を策定している。課題に対しての実施策の結果への評価、新たな課題を明示、改善・再評価する仕組みを整えている。経営推進会議、法人内デイサービス8事業所の部門会議、法人内3単独デイ会議で報告して話し合う機会を設けている。	
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)管理者は現場職員に定例会議や毎日のミーティングで基本理念を実現すべく、デイサービスの質の向上に関わる課題の把握や改善志向について指導力を発揮している。毎月の職員会議で利用者のモニタリングやサービスに関することを話し合っている。職員からの創意・工夫については、職員で話し合いながら取り入れている。課題達成をスムーズに行うために相談員会議⇒常勤職員会議⇒全体会議とつなげる形を定着させている。また、半年に1度は人事考課制度での面接により相談、助言、教育を行っている。利用者および家族からは連絡帳の活用や送迎時の会話等により意見聴取を実施し、集められた意見・要望は業務連絡ノートの記載や申し送りでの伝達により職員間で共有し、改善するようにしている。	

7	<p>施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。</p>	<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。
<p>(評価コメント) 法人の倫理基準として行動規範を規定して全職員に配布・説明している。個人の尊厳に関わる改善・提案などについて意見交換をしている。個人の尊厳については、その重要性を認識して日々の申し送りの時間を利用し、職員の倫理意識を高揚させている。また、法人が直面する法令順守の上での問題などを解決することを目的とした業務管理体制整備規程を基に法人が行う事業を適正に勧められるよう教育・研修の場を通じて周知するよう努めている。</p>		
8	<p>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。</p>	<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) 人事考課制度による個人面接等を通して、事業所の期待水準や職員の役割を明示している。求人媒体を増やし幅広く応募できる仕組みを作り、法人全体で経営理念に合う人材の確保・育成に努めている。人事考課制度では、常勤職員・地域限定職員は個人別の自己評価・課題分析・目標を作成し自己啓発ができる仕組みとなっている。また、通所部門共通の「慶美会通所介護係職員に期待される水準」を基に、より具体的な技術習得に向けた取り組みや定期的な評価と個人面談を実施している。さらに評価が公平に行われるよう考課者研修を実施している。</p>		
9	<p>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</p>	<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) 勤怠管理システムを導入してパソコン上での管理を実施している。一般事業主行動計画にも示された行動目標の有給取得促進および所定外労働の削減を踏まえ、常勤職員の業務分担を定期的に更新して負担の偏りがないように努めている。その他の労働環境の把握にも努め、休憩時間が十分に確保できるように取り組んでいる。また、人事考課制度に基づく年2回の個別面談に加え、必要に応じて随時面談を行っている。相談内容によっては、法人本部にも協力を要請している。人員体制の見直しは、事業計画に取り入れ計画に沿って実行している。</p>		
10	<p>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。</p>	<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) 中期計画に「専門性と連動したキャリアや処遇の拡充」を明示し、資格・能力に沿った職種・業務への就業を明示することを掲げ、法人・部門別・事業所別に年間研修計画を策定して人材育成に努めている。また、人事考課制度を導入して年2回、重点取り組み課題やそのための留意事項、能力開発を基に日々、OJT等で育成支援している。法人内での定期的な異動で将来を担う人材の育成に注力するとともに、地域限定契約職員の採用による安定した雇用を図り、さらに地域限定職員から常勤職員の登用へステップアップできる仕組みも整えている。</p>		
11	<p>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。</p>	<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) 法人の中期計画において「お客様満足度向上」を掲げ、多様化するニーズへの対応を心がけている。日常の支援では個人の意思を尊重した対応を心がけており、多様化するニーズへの対応を会議で話し合っている。また、不適切ケアに対する研修を会議等で実施し、虐待など不適切ケアが発見された場合は関係機関に連絡する仕組みとなっている。虐待に関しては、事前に察知できるよう、家族とのコミュニケーションを多くとるように意識している。個別の事情やケースなどプライバシーに配慮した接遇を心がけ、トイレ誘導の声かけや入浴時の衣服着脱時などには、利用者の羞恥心に配慮している。希望があれば同性介助にも対応している。周りになじめない利用者や独りを好む利用者にも適時声かけをしている。</p>		
12	<p>個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。</p>	<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) 法人のホームページにおいてプライバシーポリシーを公表している。法人として個人情報保護に関する規定を策定し、個人情報の利用目的や保護に対する取り組みを明確にして事業所内に掲示している。利用者および家族には、利用開始前に個人情報の利用に関する同意書を説明の上、同意を得ている。また、法人と職員との間で誓約書を取り交わし、守秘義務や個人情報の取り扱いに関する理解と周知に努めている。実習生やボランティアに対しても、事前のオリエンテーションで留意事項を伝えている。契約書において、サービス提供記録の開示について明記している。利用者および家族から申し出があった場合には、所定の手続きを行い、サービス実施記録の閲覧や複写物の交付をすることとしている。</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) 毎年第三者評価を受審して、利用者調査や職員自己評価などの結果を基に問題点は幹部職員や現場職員と情報共有して迅速に改善できるようにしている。希望・要望もすぐには迅速に対応し、費用や時間を要する内容は事業計画や中期計画や通所介護計画につなげている。利用者や家族の意見や相談は、日々の連絡帳の記述を参考にしたり、送迎時のコミュニケーションを大事にしなが個人相談も随時受け付けている。定期的な担当者会議には必ず出席して各利用者および家族の要望などを確認している。利用者や家族からの意見や相談内容は、法人で統一した利用者管理システムに入力して記録として残しており、法人内事業所間での共有を図ることができる仕組みとなっている。</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) 利用契約書と重要事項説明書に苦情受付担当者とサービス相談窓口を明記してあり、利用開始時に利用者および家族に説明している。苦情解決実施要綱を定めており、解決責任者だけでなく第三者委員を設け苦情受付票・ご意見受付票に記録を残すとともに、申し出・ご意見・相談に対する対応結果を相手方に説明している。また、利用者ごとに行われる担当者会議を開催して、各利用者および家族の意向・要望などを確認し、苦情となる前に対応するよう心がけている。</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) 要介護認定の更新前には利用者ごとにモニタリングを実施し、個々の介護方法の確認を行っている。更新の前の月の職員会議で取り上げ、全職員が統一した対応ができるように徹底している。事業所全体で介護方法を検討する会議、改善すべき課題を検討する会議を設置して取り組んでいる。排泄委員会、入浴委員会、食事委員会、環境整備委員会の4委員会を立ち上げ目標を定めてサービス向上に向けて取り組んでいる。</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の実施している。 ■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) 業務マニュアルとしてケア基準書を作成し、担当業務ごとに手順や留意事項を明確にしている。マニュアルは全職員に配付するとともに、事務所内にも設置していつでも閲覧することができる。新人職員に対しては新人育成マニュアルを策定し、「新人職員の期待される水準シート」を活用して独り立ちするまで個別に評価をしている。毎月多職種が参加する職員会議ではマニュアルについて話し合い、必要に応じて見直し・変更をしている。</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) 利用開始前に生活相談員が利用者宅を訪問し、契約書・契約書別紙・重要事項説明書に基づき、サービス内容や利用料金について説明の上、同意の署名・捺印を得ている。サービス内容については、読みやすさを重視して文字の大きさや色遣いに配慮した「お知らせ」を作成し、送迎から帰宅までをイラストで紹介したり、持ち物・利用時の留意点などをわかりやすくまとめている。また、写真を掲載したリーフレットを作成し、一日の流れや送迎・入浴・機能訓練・余暇活動などの様子がわかりやすく伝わるよう工夫している。利用料金については、計算方法や介護保険適用分・自己負担分などをわかりやすく説明するよう努めている。</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) 利用開始前に生活相談員が利用者宅を訪問して面談を行い、利用者・家族の意向や心身状況、生活環境などを確認し記録している。併せて住環境などの情報も収集し、安全に送迎できるよう努めている。介護支援専門員が作成した居宅サービス計画書に基づき、サービス利用目的と心身状況などを把握し援助内容を決定している。利用者の意向や課題に沿った長期・中期目標を設定し、通所介護計画・個別援助内容・個別機能訓練計画を作成している。計画の作成と評価は、生活相談員・看護職員・介護職員・機能訓練指導員の意見を取り入れながら行い、利用者・家族に説明の上同意を得ている。アセスメントの書式は地域生活連携シート(千葉県版)を使用し、他事業所との連携にも活用している。</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。
<p>(評価コメント)通所介護計画や個別機能訓練計画は、作成時に期間を設けて次の見直し時期を明確にしている。要介護認定の更新前には多職種でモニタリングを実施し、サービス内容の検討を行う。また、利用者の心身状況やサービス内容などに変化が生じた際には介護支援専門員と連携を図り、期間内であっても随時見直しをしている。サービス担当者会議には生活相談員が出席し、利用者の緊急時の連絡先などを確認するとともに、利用者・家族、関係者間で意見交換している。身体状況などの変化により居宅サービス計画や通所介護計画の変更が必要と判断した場合も、同会議を通じて他事業所と連携を図っている。月1回居宅介護支援事業所に利用実績を報告する際は、必要に応じて身体測定の結果を提供するなど情報の共有化を図っている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)利用者の個別ファイルを作成し、利用者・家族の情報や主治医の連絡先、医療、保険、契約、計画などの書類をまとめている。ケース記録としてセンター利用時の健康・食事・入浴・排泄・活動の様子や心身の状況と併せて、申し送り事項・その日の出来事・気づいたことなどをパソコンの介護ソフトに記録している。送迎時には利用者・家族に体調などを確認し、変化がある場合は申し送りシートに記入して職員間で情報を共有している。毎朝実施している申し送りで全職員に周知を図るとともに月1回開催する職員会議においても報告を行い、ケア方法を統一するよう努めている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)利用前の面談において嗜好や嚥下・咀嚼状況を確認し、一人ひとりに応じた形態で食事を提供している。食事形態は主食・副食ともに6段階、主食の量も6段階と細かく対応することが可能となっており、その日の体調に応じて変更することもできる。昨年度より複合施設内の3事業所で選定した委託業者が調理を担当している。一人ひとりトレーに乗せて温冷配膳車で運び適温で提供している。毎回職員が検食を行い、味や硬さなどの要望をまとめて毎月委託業者に伝えている。2ヶ月ごとに3事業所と委託業者による担当者会議を開催し、食事の質の向上につながるよう改善に努めている。食事中は音楽を流し、落ち着いた雰囲気での食事ができるように配慮している。おやつの際は3種類の飲み物を用意し、毎回利用者が選択している。行事の際には献立を一品増やし、季節感を味わうことができるよう工夫している。</p>		
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)入浴・排泄の委員会では、それぞれ目標を掲げて楽しく入浴する方法や排泄ケアの統一方法などを検討している。マニュアルは現状に即した内容となるように見直し、変更が必要な場合は職員会議で検討している。入浴は一般浴・リフト浴(座位浴)のほか、別浴室での特殊浴(寝台浴)に対応しており、利用者の身体状況に合わせて、負担の少ない方法で安全に入浴できるよう取り組んでいる。浴室は広く「柏井温泉」と呼ばれ利用者に親しまれている。季節に応じてラムネ・ぶどう・金木犀などの入浴剤を使用したり、柚子湯などの変わり湯を提供するほか、着脱室ではラジオや音楽を流してリラックスできるよう工夫している。排泄介助では、利用者の状態に応じてベッド対応・定期誘導・コール対応・室外待機などを実施している。トイレは使用中の個室が一目でわかるようにドアに大きな札を付け、廊下のランプが点灯するよう工夫している。トイレ付近が混雑しないよう動線に配慮し、事故防止に努めている。</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)健康管理に関するマニュアルは、看護職員が中心となり見直している。利用者の来所時には看護職員が体温・血圧などを測定して健康状態を確認するとともに、必要に応じてサチュレーション(酸素飽和度・SpO2)測定を行う。利用者の心身状況や体調など送迎時に家族より得た情報は、申し送りシートに記入して職員間で情報を共有している。必要に応じて入浴・食事の内容を変更するとともに、健康状態に問題があると判断した場合は、ベッドでの静養を勧めたり、家族・介護支援専門員・主治医などと速やかに連絡を取り適切な処置を講じている。急変時対応のフロー図をフロアに掲示し、看護職員を中心に対処できる体制を整えている。食事委員会を中心に嚥下体操をマニュアル化し、食前に嚥下体操・肢体の運動を実施することで口腔機能の向上や食欲の増進につなげている。食後は利用者全員に歯みがき・うがいを促し、希望者を対象に口腔ケアを実施している。</p>		

24	<p>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。</p>	<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)個別に機能訓練が必要な利用者に対して機能訓練指導員が利用者宅を訪問し、在宅生活における課題や問題点を確認するとともに、個々の要望を把握している。多職種により機能訓練会議を開催し、意見交換をしながら個別機能訓練計画の策定につなげている。3種類のマシントレーニングや平行棒・足踏み・座ったまま行う体操のほか、ベッド上での可動域訓練や起き上がりなど、利用者の身体状況や要望に応じたメニューを用意している。年々機能訓練への関心が高まり、現在は約9割の利用者が個別に取り組んでいる。計画は3ヶ月ごとに評価をして、必要に応じて目標設定の見直しを図り、利用者・家族に説明の上同意を得ている。</p> <p>事業所は建物の一階にあり、周囲には芝生の庭が広がっている。散歩を兼ねた歩行訓練では、職員が付き添い庭の散策をしている。また、ぬり絵・計算・パズル・麻雀などの脳トレーニング、物を投げたり飛ばすなど身体を動かすことを中心としたプログラムを毎日レクリエーションに取り入れ、楽しみながら機能訓練が行えるよう工夫している。</p>		
25	<p>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。</p>	<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)担当職員が中心となり毎日レクリエーションを実施している。午前中は手芸・折り紙・ドリルや機能訓練など個別のプログラムに取り組み、午後は運動の要素を取り入れた週替わりのゲームや少人数で行う朗読会・カラオケ・カードゲーム・将棋・麻雀・学習・書道などのプログラムを提供している。パチンコ・スロットマシンを使用することもできる。「柏井農園」として夏にはミニトマトやきゅうりを栽培している。いずれも利用者が自由に選択することができ、活動に参加したくない場合は強制せずに見守るようにしている。毎月誕生会を行い、ケーキのモチーフに本物のロウソクを灯してお祝いしている。夏祭りでは全国の花火大会の動画を鑑賞し、旬の果物をおやつで提供している。お正月には職員手作りの神社を事業所のロビーに設置して初詣を行う。感染症予防として外出行事は見合わせているため、センターで行事を行う際は季節感を味わえる内容となるよう工夫している。</p> <p>利用者が安定した座位姿勢を保持できるよう、手作りの足置きを使用し高さを調節している。活動中は職員が目配り、体調などを観察しながら必要に応じてベッドでの静養や昼で横になることを勧めている。デイルームの換気やテーブルの消毒をこまめに行うほか、床の清掃は間接業務専門の職員が毎日行っている。トイレ・浴室は衛生管理も含めて職員が清掃・消毒している。トイレが汚れた場合はすぐに清掃を行い、安全・快適に使用できるよう配慮している。湯上り用のイスの座面に敷くシートは、活動中に利用者が手作りしたものを一人ひとり交換して使用している。</p>		
26	<p>安全で負担の少ない送迎となるように工夫している。</p>	<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)利用前の面談において送迎時間の希望を聞き取り、利用者の意向に沿った送迎ができるよう努めている。必要に応じて送迎時間や送迎方法を検討し、個々の状況に応じて送迎できるよう体制を整えている。変更がある場合は文書にまとめて掲示するとともに、他の居宅サービスの利用などで帰宅時間に指定がある場合は申し送りシートに記入して職員に周知している。</p> <p>車両事故・ヒヤリハット事例は、報告書を作成して対策を講じ、法人全体で情報を共有して再発防止に務めている。法人の交通事故ゼロ委員会では、交通事故の発生時刻や状況の分析を行うとともに、交通安全週間に合わせてバック時の事故予防に取り組んでいる。事業所では毎朝「安全運転5ヶ条」を唱和し、職員に注意を促している。職員・利用者ともに乗車前には検温・手指消毒を徹底し、車内の換気を行いながら走行している。送迎は10台の車両で一斉に行い、少人数・短時間を心がけて到着時や帰宅時の待ち時間が短くなるよう配慮している。待ち時間に帰りの順番が確認できるよう送迎表を貼り出している。</p>		
27	<p>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。</p>	<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)法人の介護教育指導室では、認知症対応型サービスを提供している事業所を対象に研修を開催して認知症への理解や知識を深めるとともに、介護技術の向上に取り組んでいる。事業所では千葉県主催の研修や講習会に出席した職員が中心となり、資料を活用して職員間で情報を共有している。また、日々のOJTを通して個別の対応方法を学んでいる。</p> <p>認知症対応型と一般型の利用者は同じフロアでエリアを分けて過ごしている。中庭を散策することで精神的に落ち着く利用者には、職員が寄り添いを中心とした個別の支援を実施したり、家庭的な雰囲気の中で落ち着いて過ごせるようフロアにソファを置いたり、声かけの方法を工夫して一人ひとりが「その人らしく」生活できるよう援助している。</p>		
28	<p>利用者家族との交流・連携を図っている。</p>	<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)「ふれあいノート」(連絡帳)を通じて家族と事業所との間で利用者の情報を共有している。「ふれあいノート」は紛失や伝達漏れを防ぐためA4サイズの大きいファイルを使用している。家族は自宅での状況を、事業所ではサービス利用状況や健康状況などを記録している。看護・機能訓練については、詳細に記録して家族に報告するようにしている。送迎時は家族と直接コミュニケーションが図れる貴重な機会として、会話の中から意見・要望を汲み取るとともに、双方が意思伝達をして情報共有するよう努めている。</p> <p>行事の際は連絡帳に案内を載せたり、送迎時に案内文を渡して家族の参加を呼びかけてきたが、現在は感染症予防のため、家族の参加は見合わせている。敬老会では写真を撮影して家族にプレゼントし、行事の様子を伝えている。民生委員・家族などにサービス内容や事業所の取り組みを伝える運営推進会議は、書面開催としている。</p>		

29	<p>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。</p>	<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) 書籍や行政の資料を活用し、感染症に関するマニュアルを整備している。感染症対応・嘔吐物処理の方法は法人の通所部門で手順書を作成し、対応手順を統一している。オンライン研修により新型コロナウイルス感染症について学び、職員間で情報を共有するとともにマニュアル化している。事業所内研修や手順書の掲示を行い、感染症発生時の対応が速やかに行えるように備えている。また、発生時には会議やファックス・パソコンの共有フォルダを通じて法人全体で情報を共有し、注意を促すこととしている。浴室・脱衣室は、入浴サービス提供中も定期的にお湯を入れ替えて、消毒液で用具や床を洗浄し乾燥させている。湯上り用のイスや車イスのフットペダルに敷くタオル、整容で使用する櫛は一人ひとり交換して消毒を行うほか、空気清浄機や加湿器を使用して衛生管理や感染症予防に努めている。</p> <p>職員は清潔保持に努め、出勤時には自身の「健康チェックシート」にその日の健康状態を記入してから業務に就いている。「健康チェックシート」は主に感染症につながる項目で構成され、健康状態に不安がある場合は看護職員が相談に応じて助言を行っている。また、毎年健康診断・インフルエンザの予防接種などを受けられるようにして、健康に留意している。職員はうがい・手洗い・手指の消毒・マスクの着用を徹底するとともに、利用者にも送迎車への乗車前やセンター到着時、食前には検温や手指消毒などを励行している。</p>		
30	<p>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。</p>	<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) 事故・再発防止に関するマニュアルを整備している。事故報告はヒヤリハット・事故・車両の3分野に分類し、事例が発生した場合は、事故の経過・分析・解決策を報告書に明記して、その日のうちに原因の究明と対策を講じている。対策がすぐに行えるよう報告書を回覧するとともに、申し送りシートに記入して全職員に周知し、再発防止に努めている。パソコンの共有フォルダを活用し、事業所の事故だけでなく法人全体で情報を共有している。他事業所で事故が発生した場合も、事故事例として取り上げて注意を促している。職員はフロア全体を見渡せる位置に立ったり、利用者の負担にならないような位置での見守りや支援を実施している。</p> <p>フロアは広く人の出入りも多いため、入口付近にセンサーを取り付けるなど安全対策を講じている。多動傾向のある利用者には必要に応じて定期的に所在確認を行うこととしている。環境整備委員会では浴槽の角にクッションを取り付けて安全に入浴できるよう配慮している。また、年1回浴室床の防滑を実施し転倒リスクの軽減に努めている。送迎担当の職員は、運転前に「安全運転5ヶ条」の唱和を行い、安全運転を心がけている。</p>		
31	<p>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。</p>	<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) 法人全体で「BCP」(事業継続計画)の基本対応マニュアルを策定し、平常時の準備、発生直後の初動体制、復旧までの利用者・職員・業者・地域などの役割分担、対応手順について明記している。また、非常災害時の危機管理に関するマニュアルとして、行方不明・車両事故・災害・急変時について分野ごとに手順をまとめている。法人では緊急時に法人全体で速やかに情報共有が図れるようにIP電話を導入している。事業所では防災管理者により定期的にフロア内の点検を実施している。</p> <p>また、災害発生時の対応手順や役割分担・病院一覧・非常時避難見取図などを作成してフロアに掲示するとともに、個人ファイルに連絡先や主治医の情報を記録している。年2回複合施設全体で避難訓練を実施し、消火器の使用方法や非常口を開放して避難経路の確認を行っている。事業所は建物の一階にあり、玄関の出入口や庭に面したガラス戸からもすぐに戸外へ避難できる環境となっている。気象・交通・災害の状況によっては、無理に帰宅せず事業所に待機する場合もあるため、非常用の食料や電源を備えている。台風や河川氾濫に備え、送迎ルートの見直しや危険箇所を確認している。</p>		