

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果 (その他福祉サービス)

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
評価実施期間	令和3年9月9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)	軽費老人ホーム ケアハウス市川 ケイヒロウジンホーム ケアハウスイチカワ		
所 在 地	〒272-0802 千葉県市川市柏井町4丁目306番地1		
交通手段	JR船橋法典駅入口発京成バスシステム「市営霊園行」乗車約10分「清山荘入口」下車 徒歩約5分 JR本八幡駅発京成バス「医療センター入口行」乗車約20分「医療センター入口」下車 徒歩約12分 JR市川大野駅より タクシーで約7分程度		
電 話	047-339-6222	F A X	047-339-6225
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	1999年3月1日		
提供しているサービス	ケアハウス		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
ケアハウス	50名	食事の提供・入浴の準備・各種生活相談 災害、疾病、負傷等の緊急時の援助 自主活動への協力(趣味・教養・娯楽等の援助)

(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	5	14	
専門職員数	医師	介護福祉士	ヘルパー	
		3	1	
	看護師	理学療法士	作業療法士	
	保育士	保健師	栄養士	
			1	
	調理師	介護支援専門員	社会福祉士	その他専門職員
3				

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	所定の申込書を郵送または持参	
申請窓口開設時間	9:00~18:00	
申請時注意事項		
相談窓口	生活相談員 ただし、不在時は他の職員でも対応可能	
苦情対応	窓口設置	有
	第三者委員の設置	有

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針 (理念・基本方針)	<p>『すべてのお客様に 明るく 健康で 豊かな 生活を』</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	<p>周りを梨畑に囲まれた緑豊かな環境のなか、法人理念に基づき、全職員がサービスの質の向上に取り組んでいます。主に自立した高齢者の方が対象の施設ということもあり、安全・衛生面、共同生活に支障がない限り入居者ご本人の意向に沿った自由な生活をしていただいています。また、法人グループ内に多種多様なサービス事業所があり、その特徴を生かしたサービス利用が可能です。</p> <p>食事については新調理システムを活用し、安心・安全な食事の提供はもちろんのこと常に研究し『美味しいものを楽しく食べる』という、心豊かな生活を送っていただけるよう職員一同努力しております。</p>
利用（希望）者 へのPR	<ul style="list-style-type: none"> ・法人基本理念「すべてのお客様に明るく健康で豊かな生活を」に基づき、入居されている皆様が、いつまでも快適に生活が送れるように努めてまいります。 ・法人内に特別養護老人ホームが7施設あるほか、デイサービスやホームヘルプサービス、ショートステイ、居宅支援事業所、地域包括支援センター等もあり、要介護認定を受けても福祉サービスを利用しやすい環境でございます。 ・施設の職員間の情報共有はもちろんですが、法人内の各事業所と連携を図り、入居者の皆様が可能な限りケアハウスでの生活を継続できるよう支援してまいります。 ・変化のある施設生活を送っていただくため、原則、外出・外泊は自由になっております。ただし、感染予防対策のため、外出される際の注意事項として、マスク着用や手洗い、手指消毒、密を避ける等、呼びかけています。 ・今年は、コロナ禍のため、行事や買い物・外食ツアー等は中止しておりますが、密を避けてできる催しを行っております。 ・施設内には、日用品を取り扱う売店があり、入居者の皆様の憩いの場となっております。

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 株式会社福祉規格総合研究所

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
感染症予防について定期的に入居者へ情報を提供し、安心して生活できるよう努めている
新型コロナウイルス感染症の予防について職員手作りのポスターを掲示するとともに、入居者に文書を配付して感染症予防のための協力を仰いでいる。入居者にはこまめな手洗いとマスクの着用を促し、1日3回検温を行い健康観察をしている。食事の際は入居者が食堂に会することから、食堂の入口に非接触型体温計と消毒液を設置して検温・手指消毒を徹底している。食事時には対面での着席を行わないように食堂を拡大して食事席の配置を変更している。また、居室の往来は禁止し、談話スペースを活用して交流を図るようにしている。クリーンスタッフを増員して、共用部分の清掃・消毒を実施している。感染症対策を施しながら、買い物や通院などで入居者が外出する機会を確保し、安心して生活できるよう努めている。
行事に代わる活動を取り入れて、入居者に季節感や解放感を味わってもらえるよう工夫している
感染症予防のため行事が中止となる中、入居者に季節感や解放感を味わってもらえるように様々な工夫をしている。敬老会・忘年会では祝い膳や季節の献立を食事で提供するとともに、職員手作りのプレゼントを渡している。園芸クラブで栽培した野菜はロビーで無人販売を行うほか、焼き芋大会を実施して入居者へ焼き芋を振る舞っている。また、隣接する施設との間にある渡り廊下を活用し、「第1回ケアハウス文化祭」を開催している。文化祭では、緊急事態宣言下の自粛期間中に入居者が個々に製作した作品の展示を行い、新たな作品への創作意欲が高まるよう働きかけている。毎月26日を「風呂の日」として季節の入浴剤を使用し、菖蒲湯・ゆず湯などの変わり湯を提供している。
入居者・職員の安全確保のため設備点検を実施し、早期の修繕・改修を心がけている
入居者・職員の安全確保のため、設備点検と早期の修繕を心がけている。今年度は経年劣化により課題となっていた水回りの修繕を実施している。浴室の鏡、トイレ・食堂の水栓、各階に設置している洗濯機・乾燥機の入替えを行い、入居者が快適な生活を送れるように環境を整えている。また、安心・安全に配慮して、居室の入口ドアの引き戸を改修している。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
施設での生活が充実するように、さらに活動内容を検討していくことを課題としている
利用者アンケートでは42名の入居者から回答を得ることができた。「一日の過ごし方が自身のペースに合っているか」という設問に対し、感染症予防のために外出行事やボランティアの訪問が制限され、「運動不足になった」「楽しみがなくなった」という声が聞かれた。施設では季節感や解放感を味わってもらえるような取り組みを実施しているが、さらに施設での生活が充実するように活動内容を検討していくことを課題として取り組んでいる。
ケアハウスならではの取り組みと他事業所との連携のさらなる充実化を進める
自立した生活を営んだり、自ら介護サービスを選択することができる利用者が多い中、コロナ禍における利用者と職員との距離感やサービスの制限など様々な課題がある。ケアハウス独自の課題と同法人の他事業所から得られる情報を巧みに組み合わせ、利用者の生活を充実させる情報提供により一層の効果を期待したい。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

- ・長引くコロナ禍の中で、施設として「できること」「できないこと」を判断し、「できること」は感染対応に配慮しながら具体的に取り組んでまいります。
- ・「全てのお客様に明るく健康で豊かな生活を」の法人理念に基づき、皆様の生活が充実するよう他事業所との連携に努めていきます。

福祉サービス第三者評価項目の評価結果（その他の福祉サービス）

大項目	中項目	小項目	項目	標準項目	
				■実施数	□不実施数
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	中・長期的なビジョンの明確化	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。	4	0
			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。	4	0
			14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	3	0
	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	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	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。	5	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
			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	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	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・終了	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。	4	0
	4 個別サービス実施計画の策定	個別サービス実施計画の策定・見直し	24 一人ひとりのニーズを把握して個別のサービス実施計画を策定している。	2	2
			25 個別サービス実施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。	0	3
			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。	2	1
	5 安全管理	利用者の安全確保	27 感染症の発生時等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	0
			28 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
			29 緊急時（非常災害発生時等）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。	6	0
6 地域との交流と連携	地域との適切な関係	30 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4	0	
計				99	6

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。

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。
(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回の各事業所への巡回により、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。理事長や管理職から職員に対して事業指針について説明をすることで、職員は理念を意識し業務に就くことができている。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なされている。	
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。
(評価コメント)基本理念などは、ホームページ・封筒などに明記して入居者や関係者などに広く伝えられるよう工夫している。また新規利用の契約時には、利用案内の書面にて基本理念と実行方法(行動指針)についての説明をしている。毎年1回、運営懇談会を開催し、入居者に対して説明を実施している。運営懇談会には毎回40名前後の入居者が参加しているが、今年度は昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響により開催方法を変更し、資料を配布する方法で実施した。	
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。
(評価コメント)法人理念に基づき、自分達を取り巻く環境を踏まえ中期計画を作成している。実現に向けた中・長期計画を基に単年度の事業計画が作成され、全職員が閲覧できるよう掲示や設置をすることにより周知に努めている。より具体的な目標設定や計画作成・評価ができるよう書式を工夫して整えている。事業計画書は全職員に閲覧できるように掲示や設置をすることで周知に努めている。事業計画などを閲覧に供することを、施設受付に明示している。	
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
(評価コメント)事業計画の原案は、生活相談員(係長)を責任者に現場職員の意見を集約して作成している。年度ごとの重点項目は半期で評価し、残り半期の取り組みと次年度の計画策定を行う仕組みを構築している。また計画は法人・事業所だけの課題にとどまらず、法人全体の強み・弱み・課題等に加えて、経営環境(社会情勢や世界の動向)を明確化し、福祉業界だけにとらわれない内容となっている。	
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"> ■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。 ■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。
(評価コメント)課題の明確化・計画の策定期間や手順については、事業計画書作成手順を策定して法人で統一した手順としている。計画書は、現場からの意見と経営上の課題および事業環境などを踏まえて作成するフォーマットとなっている。利用者への影響、職員への業務負担、必要経費などを検討して計画が作成される。また計画書に重点目標を設定した後、半期で評価をする仕組みとしている。計画の進捗状況は、理事長、施設長、課長の管理職と各部署の担当者にて構成されるスタッフ会議や法人内の横断的な会議(部門別会議)にて確認している。計画書は施設内の各係に配布され、自係だけでなく他係と協働して取り組めるものとなっている。	

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)各会議には幹部職員がオブザーバーとして参加し、決定事項などを週1回開催の本部スタッフ会議にて提示して、法人全体での情報の共有を図るとともに明確な指示を示している。月1回定例のスタッフ会議の開催により、法人および施設が目指す方向性や確認事項を話し合っている。また、法人内研修や施設内研修の開催にて質の向上に取り組んでいる。福祉サービス第三者評価を受審し、利用者調査とともに職員アンケートも実施して利用者および職員の意見を収集しているほか、懇談会、意見箱の設置など、様々な方法で働きかけをしている。さらに利用者・家族宛てのアンケートを実施して、その集計結果の活用や職員による日頃のコミュニケーションから収集した利用者の意向などを取りまとめて関係スタッフ間で把握して活用している。		
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)管理者は職員の働きやすい環境整備等に計画的に取り組んでいる。施設全体の昼礼に幹部職員が参加し、方針や必要事項について周知するよう取り組んでいる。施設内の重要事項は施設長を始め各職種のリーダーが出席するスタッフ会議にて検討し、決定内容や決定経緯は、主にスタッフ会議と昼礼で周知されるよう努めている。毎月1回定例開催しているスタッフ会議では入退所者や利用者の状況を確認するほか、課題の設定と解決に取り組んでいる。		
9	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)法人倫理規程を作成し、全職員に配布するとともに事務所で閲覧できるようにしている。法人主催の労務研修等で法令遵守に関わる事項について繰り返し説明をして周知・徹底を図っている。個人の尊厳に関わる改善提案等についての意見を交換し、現場職員の倫理意識の高揚につなげている。また法人の中期計画において「倫理(個人の尊厳)」・「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。訪問介護のヘルパーについては、全ヘルパーが法人内事業所から派遣されている。ケアハウス・介護支援専門員・ヘルパーの連携が密にとれているため、一定のサービス基準が維持され利用者も安心して利用できる仕組みとなっている。		
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)事業所の人事制度に関する方針は、人事考課制度による個人面談などを通じて、事業所の期待水準とともに明示している。事業所独自の新規採用は実施せず、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。人事制度では、常勤職員・地域限定職員は個人別での自己評価・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、年2回「DO-CAPシート」を活用し、上司による面談を実施、考課をフィードバックしている。人事考課制度により自己評価、上司評価、本部評価の3段階評価を実施している。		
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)勤怠管理については勤怠管理システムを導入してパソコン上にて実施している。時間外労働についてデータを基に職員の負担など確認して健康に影響のないよう取り組んでいる。人事考課制度により自己評価・上司評価・本部評価の3段階評価を実施している。半年ごとに「DO-CAPシート」を活用し、常勤職員・地域限定職員と面接を行い希望を聴取するとともに日頃から非常勤を含む全職員との接点を増やし、ねぎらいや感謝を表すとともに期待していることを示して職員のやる気向上を図っている。一般事業主行動計画に従い、より働きやすい環境への取り組みを進めている。定期的に人事異動を実施して職員の育成にも注力している。		
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)人事考課の面談時に職員の希望を聴取して、人事政策や福利厚生事業に反映させている。法人としてバースデイ休暇制度を導入して休暇取得を推奨したり、育児休暇明けの短時間労働を子どもが小学校1年生になるまで延長している。また、法人内各事業所間での職員交流を図るためのサークル活動支援金制度を設けている。職員のメンタルヘルスに関して産業医が衛生委員会に参加しているのに加え、職場の巡視を行い、職員との面談に応じている。法人全体でストレスチェックを実施している。半年ごとに自己チェックシートを活用し、非常勤を含む全職員と面接を行い希望を聴取し、処遇改善課題について検討している。		

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"> ■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。 ■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) 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、地域限定職員から常勤職員の登用へステップアップできるよう安定した雇用に努めている。感染症予防などの施設内研修を実施するほか、外部研修に参加した際には報告書を提出させ、職員間で知識の共有を図っている。新型コロナウイルス感染症の対策シミュレーションを実施し職員に徹底している。		
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) 法人内で開催する研修に加え、施設内の研修も年間計画を立てて計画的に職員育成に取り組んでいる。介護技術、医療・健康、リスク管理、資格取得など多くのテーマについて、職員がリーダーになり積極的に学び合っている。年に2回、職員と管理者が面談を行い職員一人ひとりの現状を把握している。本人の意向を踏まえながら、習得すべき知識・技術を検討し個別育成計画につなげている。		
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・工夫が生れやす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。 ■評価が公平にできるように工夫をしている。
(評価コメント) 全職員と面接を行い希望を聴取するとともに日頃から非常勤を含む全職員との接点を増やし、ねぎらいや感謝を表すとともに事業者が期待していることを示して職員のやる気と職場の雰囲気の向上を図っている。人事評価は考課表に「期待能力基準」を公開しており、評価の透明性と公平性を保つように努めている。		
16	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、社会福祉法など関係法令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。
(評価コメント) 法人倫理規定に基づき、年間研修計画を作成している。全職員がオンラインでの研修を受講し、法令・倫理・権利擁護・高齢者虐待防止などについて学ぶとともに、生活の質向上・新型コロナウイルス感染症については外部のセミナーに参加している。中期計画において「安心を提供し続ける新しい仕組み作り」を掲げ、多様化するニーズへの対応を心がけている。入居者に対して配慮すべき事項をまとめた「入居の心得」や個人情報保護規定に基づき、入居者のプライバシーと人権に配慮した支援を提供するよう努めている。		
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) 法人のホームページにプライバシーポリシーを掲載している。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について施設内に掲示している。入居者には利用開始前に個人情報の利用について説明の上で同意を得ている。契約書にはサービス提供記録の開示について明示している。入居者および家族より開示請求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を交付している。法人と職員との間で守秘義務や個人情報の取り扱いについての誓約書を取り交わすほか、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。事務所に届いた入居者宛の郵便物や宅配便は、間違いなく入居者に渡せるよう受取簿に授受を記録している。		
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) 毎年千葉県第三者評価を受審し、利用者調査結果を通じて入居者の満足度を把握している。また、施設独自のアンケート調査を実施し、クラブ・行事への参加の希望や食事、入浴、接遇、独自サービスなどについて意見・要望の聞き取りをしている。入居者の意見・要望には文書で回答するとともに、新型コロナウイルス対策についても掲載して感染症予防を呼びかけている。食事席や入浴順は随時見直しを行い、入居者の希望に沿うよう配慮している。設備の経年劣化に対する修繕を行い、浴室の鏡、トイレや食堂の水栓、各階に設置している洗濯機・乾燥機を新しく入れ替えて、快適な生活が送れるよう環境を整えている。介護相談を受け付けており、相談内容はケース記録や業務日誌に記録して職員に周知している。		

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。 ■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。
(評価コメント) 契約書・重要事項説明書において苦情解決制度について明記し、契約時に入居者・家族に説明している。玄関ロビーや廊下に苦情受け付け案内のポスターを掲示し、意見箱を設置して意見・要望を受け付けている。また、入居者と日常的に接することができるように、玄関脇の事務所には施設長や職員を配置し、意見・要望を聞き取りやすい環境としている。職員は入居者と顔を合わせる機会があれば積極的に声をかけ、要望を聞き取るとともに健康面にも留意している。苦情が出された場合は、ケース記録や業務日誌に記録して職員に周知を図り、苦情解決事業実施要綱に基づき対応している。		
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) 隣接する特別養護老人ホームと合同で、毎月スタッフ会議や委員会を開催している。スタッフ会議には施設長・生活相談員・栄養士が出席し、短期的な課題について話し合いをしている。会議録を作成して検討内容や決定事項を全職員に回覧するとともに、申し送りにおいても口頭伝達を行い、職員間で情報共有している。感染症対策・事故防止・身体拘束適正化委員会を設置し、定期的に研修を実施している。施設独自のアンケート調査や第三者評価の利用者調査で挙げられた意見・要望を基に、サービス内容の見直しを検討し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) 業務マニュアルとしてサービスを提供する際の基本事項や手順をまとめている。業務の流れや食事・健康・行事・記録・環境整備・電話対応などについて明記しており、職員はマニュアルに基づき業務を遂行している。また、感染症・事故防止に関する研修を実施し、研修資料をマニュアルとして活用している。職員は日々の業務の中で意見を出し合い、必要に応じてマニュアルの見直しにつなげている。入居者全員に実施する施設独自のアンケート調査や第三者評価の利用者調査で出された食事・入浴・行事などへの要望も、サービス内容や手順の見直しに活用している。		
22	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) 法人のホームページや施設のリーフレットに問い合わせ・申し込み・施設見学について明記している。法人のホームページでは、最寄り駅から施設までの道順を掲載してアクセスしやすいように配慮したり、施設の様子を写真付きで紹介して入居後の生活をイメージできるよう工夫している。地域包括支援センターにリーフレットを設置するほか、高齢者施設の検索サイトにも空き情報などを掲載している。現在はコロナ禍において建物内部の見学は休止しているが、入居相談は随時受け付けている。見学の代わりにタブレット端末を使用して居室・食堂・浴室・洗濯室などの画像を提供するほか、有料でゲストルームを体験利用することができる。ゲストルームは実際の居室とほぼ同じ造りで、ベッド・風呂・トイレ・テレビ・冷蔵庫・電話・キッチンを備え付けている。見学者などにはリーフレット・入居までの流れ・利用料一覧・入居申し込み書を用いて、生活相談員が説明している。		
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。 ■他のサービスや施設等の利用が望ましいと考えられる場合には、利用者や家族と話し合い、了解を得た上で、必要な手続きを行い確実に引き継いでいる。
(評価コメント) 契約時には契約書・重要事項説明書に基づき、利用料金やサービス内容について入居者・家族に説明の上、同意を得ている。併せて「入居の心得」を用いて生活上のルールや設備の使用法などを詳しく説明している。利用料金については、毎月の負担金・有料サービスの各種料金などを一覧にまとめて説明している。入居直後は環境の変化に伴う不安な気持ちに配慮し、こまめに声かけを行い入居者に寄り添った対応を心がけている。「入居の心得」は毎年入居者全員に配付するとともに、利用料金の改定時には文書を作成して説明し同意を得ている。他のサービス利用については、入居者・家族、介護支援専門員などと相談しながら手続きを進めている。		

24	一人ひとりのニーズを把握して個別のサービス実施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、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。
<p>(評価コメント)個別のサービス計画は策定していないが、入居時の面談において心身状況・既往歴・ADL(日常生活動作)・嗜好・生活歴などを確認し、「入居時面接表」に記録している。また、健康診断書・診療情報により健康に関する情報も把握している。「入居前の生活を維持したい」との要望が多く、生活やサービスに対する入居者の意向を確認しながら、多職種が連携を図り可能な限り要望に応えるよう努めている。毎年実施する施設独自のアンケート調査や第三者評価の利用者調査結果においても入居者の意向を把握している。</p> <p>自動販売機や売店で取り扱う商品は季節や入居者の好みに応じて入れ替えを行うほか、衣料品などは取り寄せたり、送迎サービスを利用して店舗で購入するなど入居者の要望に応じている。介護保険サービスを利用している入居者のサービス担当者会議には、職員が出席するようにしている。</p>		
25	個別サービス実施計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> □当該サービス実施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。 □容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。
<p>(評価コメント)個別サービス計画は作成していない。</p>		
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。
<p>(評価コメント)契約・医療・保険に関する基本情報などは、入居者ごとに作成したファイルに綴り事務所で管理している。入居者の日々の状況は、ケース記録や業務日誌に記録する。職員は出勤時に必ずこれらを確認するとともに、1日数回、勤務の交代時に行う申し送りにおいて口頭伝達を行い、入居者の情報を共有している。隣接する特別養護老人ホームと合同で開催しているスタッフ会議では、入居者の状況について話し合い、サービス内容を確認している。また、昼礼には施設長や職員が毎日出席して、情勢などの情報交換を行っている。無料通話アプリの活用により、必要に応じて一斉に職員と連絡を取ることが可能となり、感染症対策などの情報共有が素早くできる。</p>		
27	感染症の発生時等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。
<p>(評価コメント)新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、感染症予防のためのマニュアルを更新している。食中毒や疥癬・インフルエンザ・ノロウイルスの予防と発生時の対応について研修を行い、職員に周知を図っている。新型コロナウイルス対応については隣接する特別養護老人ホームと合同で研修を実施している。職員は毎年健康診断・インフルエンザの予防接種を受け、健康に留意している。出勤時には「健康チェック表」にその日の健康状態を記入してから業務に就いている。清潔保持に努め、検温・うがい・手洗い・手指の消毒・マスクの着用を徹底して、ウイルスなどを施設内に持ち込むことのないよう努めている。手指消毒剤を玄関や食堂に設置するとともに、感染症予防のポスターを館内に掲示して入居者に注意を呼びかけている。入居者は1日3回、食堂に会する前に検温と手指消毒を実施する。各フロアにある談話スペースでは、マスクを着用して短時間の利用とするよう注意を促している。インフルエンザの流行に備えて、冬場は共有スペースに加湿器を設置している。感染症が発生した場合には、一覧表を作成して細かい症状の把握に努め、法人全体で情報を共有している。</p>		
28	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)事故報告はヒヤリハット・事故の2つに分類し、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、その日の内に原因の究明と対策を講じている。栄養係では気づきシートに事故に至りそうな事例を記録し、事故を未然に防ぐよう努めている。職員には口頭伝達を行い、毎月スタッフ会議でも報告する。法人全体の運営会議において各事業所の事故事例を共有し、申し送りの際に職員に周知して安全性の向上に取り組んでいる。安全対策研修を実施し、エレベータの乗降時など事故多発場所での注意点などを確認して事故防止に努めている。</p> <p>浴室は一般浴と個浴があり、個浴はヘルパー介助を要する入居者が使用している。一般浴では安全に配慮してなるべく一人にならないように入浴時間を調整している。また、居室のドアを開き戸から引き戸に改修し、安心・安全に利用できるよう努めている。</p>		

29	緊急時(非常災害発生時等)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)法人の防災委員会を中心に、非常災害発生時のマニュアルを整備している。施設では時間帯別のマニュアルや災害時の役割分担を定めた消防計画を作成し、年数回防災訓練を実施している。各フロアに避難経路を掲示し、隣接する特別養護老人ホームとの合同訓練や入居者が参加する訓練を取り入れて災害時の対応を確認している。施設や地域の非常時連絡網を作成し、消防訓練の際には通報訓練を実施している。非常時に備え、食料などは専用の備蓄庫にて保管し、風水害時の停電対策として自家発電を確保している。</p> <p>特別養護老人ホームの看護職員とは連携体制が整っており、入居者の健康に関する相談や、体調変化時・夜間に病院へ救急搬送される場合の付き添いなどにも対応している。</p>		
30	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、地域資源の活用等利用者が地域の一員として生活でき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、体制を整備している。 ■ 地域の社会資源等の情報を収集し、利用者に提供し活用している。
<p>(評価コメント)玄関ロビーに設置した市の広報誌・チラシ・新聞・雑誌や、各フロアの談話スペースに設置した書籍などは自由に閲覧することができる。買い物などで入居者が外出する際には、車での送迎サービスを実施している。感染症予防のため外出行事やボランティアなどの訪問は見合わせているが、美容(散髪)はこれまで通り実施するとともに、衣料品の訪問販売は注文販売に変更して継続している。法人の近隣施設と合同で開催する行事は施設ごとの実施に変更しており、毎月季節のメニューを食事で提供するなど工夫している。</p>		