

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 神田須田町プレイス203
評価実施期間	令和4年8月22日～ 令和5年 1月12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
	8	3	11	
専門職員数	医師	介護福祉士	ヘルパー	
		3		
	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
4				

(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

<p>サービス方針 (理念・基本方針)</p>	<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。
<p>特 徴</p>	<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>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<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。 ・月に1回、主に日用品を販売する「訪問販売会」があります。

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 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)
スタッフ間での情報共有に努め、利用者支援に繋げている
法人内の情報ネットワークを始め、業務日誌などを日常から詳細に記録し、スタッフ間で回覧を徹底することで利用者の状態把握に努めている。利用者との挨拶はもちろん、日頃から生活の要望などの聞き取りを心がけ、より暮らしやすい環境整備に繋げている。
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
感染症予防のため法人の近隣施設との合同行事やボランティア訪問が中止となる中、利用者には季節感や解放感を味わってもらえるよう様々な活動を取り入れている。お花見は少人数ずつ出かけて車中より行い、バラ園散策は人数を分散して複数回実施している。敬老会・新年会では祝い膳や季節の食事を提供している。園芸クラブでは新規部員を募集し、収穫した野菜の販売や利用者主体の焼き芋大会を実施している。また、文化祭の開催に向けて利用者各々が展示作品の製作を進めている。
コロナ禍において施設での利便性を提供している
コロナ禍において外出を控える利用者が多く、施設内で日用品などの購入ができるように新たな取り組みを始めている。自動販売機で取り扱う商品は季節や利用者の好みに応じて入れ替えるほか、乳製品の無人販売を実施している。また、毎月実施する訪問販売会では、お菓子・日用雑貨・衣料品・花など利用者のニーズに応じた商品を取り揃えている。取り扱いのない商品についても出張販売としてその都度利用者の要望に応えるよう配慮している。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
感染症など少ないスタッフで対応しなければならないリスクへの対応を検討する
コロナ禍において消毒や利用者の健康管理、配膳などスタッフの業務が膨大に増加した。ケアハウスのように利用者が日常的には自立されていても、災害や感染症の流行にあたっては災害弱者であること、法人内の他事業所からの応援も難しいことなどを踏まえ、改めて事業継続計画を見直し、スタッフはもちろん利用者にとっても継続的に生活できる環境を整えていってほしい。
施設での生活が充実するように、さらに活動内容の検討が期待される
利用者アンケートでは43名から回答を得ることができた。「毎日の生活の中で自身のしたいことができるか」、「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、コロナ禍において「外出が不便」、「ぼんやり過ごしている」、「我慢している」等の声が聞かれた。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の検討が期待される。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

コロナ禍においても法人理念である「明るく健康で豊かな生活」を確保するため、引き続き感染予防を徹底しつつ、可能な限りの行事等を企画し、季節感・解放感を味わっていただけるよう努めてまいります。

入居者はもとよりスタッフの不安やストレスを軽減するため、法人内の他施設とも連携をとりながら持続可能な生活様式の見直しを図ってまいります。

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	□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	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	
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3	
	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	
			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	
			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	
	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	
			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	
	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	
			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	
		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	
			12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	
		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	
			14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	3	
	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			
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	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。	5	
			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	
			18 利用者満足度の向上	4	
	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	19 利用者意見の表明	4	
			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	
	3 サービスの開始・継続	サービスの標準化	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	
			22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	
	4 個別サービス実施計画の策定	サービス提供の適切な開始・終了	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	
			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。	4	
			25 個別サービス実施計画について、内容は適切であるかの評価・計画の見直しを定期的実施している。	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。			3		
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		
		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		
		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		
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		
計				105	

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。
<p>(評価コメント) 法人では「すべてのお客様に明るく健康で豊かな生活を」という基本理念の下に福祉サービスを提供できる体制を整えている。基本理念は掲示・ホームページ・慶美会ニュース・パンフレットに掲載して、広く関係機関や地域、利用者・家族にも理解を求めている。職員には事業計画書に基本(経営)理念を掲載し定例会議などで公の施設としての社会的使命を説明するとともに、事業の方向性や考え方を共有している。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。</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) 法人では、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・昼礼での唱和などで日常的に周知している。新規採用職員には採用オリエンテーションを実施し、その資料に理念を記載したものを配布している。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。また、基本理念および行動指針を記したシールを職員に配布しており、各々の職員の判断で目に付くところ(手帳等)に貼り、その浸透を図っている。事業所では毎月のスタッフ会議で指導をするようにしている。</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・方針を利用者や家族会等で分かりやすく説明し、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) 法人では、基本理念等はフロア内の掲示やパンフレット・ホームページ・事業所で使用する封筒などに明記して利用者および家族、広く一般の方へ伝えるよう取り組んでいる。利用開始時にパンフレットや契約書・重要事項説明書などを用いて、理念・方針について理解してもらえよう丁寧に説明をしている。利用開始後は基本理念を踏まえた連絡事項の確認や相談支援を展開し、様々な機会や媒体を活用して、理念や基本方針の周知に努めている。事業所では特に契約書を軸に説明を行うほか、年に1回開催する運営懇談会(毎回40名前後参加)でも説明をしている。今年度は昨年同様新型コロナウイルス感染症対策のため、事前に放送等でアナウンスの上、資料の配布による書面開催とした。</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、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 ■ 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) 法人では法人理念を基に中長期的視点から中期計画を作成し、理念やビジョンの実現に向けて事業所が各年度に事業計画書を作成し、事業所内に掲示することで周知を図っている。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、弱みや課題などに加えて、経営環境(利用者や行政の動向)を明確化したものになっている。また、計画は数値目標を設定し、年度毎に決算報告会や半期毎に評価しながら事業計画の推進、達成に向けて取り組んでいる。財務状況もホームページに掲載している。</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・基本方針に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) 法人では法人理念を基に作成した中期計画の実現に向けて単年度事業計画を作成しており、前年度事業計画の評価・分析を行い、事業環境を予測した上で今年度の重点目標を明記している。事業計画は半期ごとに評価を実施して、確実な推進・達成に向けて取り組んでいる。事業計画の作成にあたっては作成手順を策定し、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おり、利用者への影響、職員への業務負担、必要経費などが検討されている。計画書に重点目標を設定した後、半年後に評価を実施している。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。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)法人では課題の明確化、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。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しており、利用者への影響、職員への業務負担、必要経費などについても検討している結果を評価・改善し次に繋げるという形式となっている。法人内の各部門において定期的な会議開催により課題等を話し合う場を設けている。会議には幹部職員がアドバイザーとして参加し、決定事項を本部会議にて掲示し法人全体の情報共有と指示を明確にしている。また年度途中に事業計画の進捗状況を報告し職員に周知している。事業所では原案を作成し、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。今年度の事業計画の中間チェックを実施し、自己評価をしてそれに基づいて次年度の計画策定を行うようにしている。</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。
<p>(評価コメント)法人では定期的に行われている経営推進会議等で課題を掲げ、検討の上中間計画を作成している。作成された計画は各部門に発信され受信されるような仕組みが構築されている。管理者が理念・方針や事業計画をベースにして指導力を発揮することで、職員が「お客様満足度」「サービスの質」の向上のための具体的な行動をとることができる体制となっている。日常の中で各職員や利用者およびその家族等と気軽に話し合える関係を構築することで、幅広く意見を吸い上げるよう努めている。集められた意見等はサービス向上のために活用し、収集した情報を基に具体的な方針などを立てタイムリーに発信する環境を整えている。事業所では会議の場以外でも各職員からの意見を吸い上げ、把握・検討できるように環境を整えている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)法人では、毎週、法人の幹部職員が集まって経営状況の確認や業務改善に向けた話し合いのための会議(経営推進会議)が開催されている。また、法人全体で経営理念にかなう人材確保・育成に努めており、定期的な人事異動で人材の育成にも注力している。事業所では「勤怠管理システム」を導入し、毎月の勤務状況をパソコン上でチェックし、個別の状況を把握するとともに人事考課での面接時に把握、改善へ取り組んでいる。特に時間外勤務の把握が容易となったことで勤務状況の改善に繋がっている。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他、課題の設定と解決に取り組んでいる。</p>		
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)の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)法人では倫理規程を作成し、採用時のオリエンテーションを始め全職員に配布・説明とともに事業所内で閲覧が可能なようにしている。個人の尊厳に関わる改善提案などについて意見交換を行ない、現場職員の倫理意識を高揚している。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。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。また法定研修、外部研修、内部研修、各サービス部門の合同研修等で学びを深め定例会議を活用しフィードバックする仕組みを整えている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)法人では人事考課制度の導入と適正な運用を心がけ、年2回の面談などを通じて、事業所の期待水準を明示している。面談では「業務管理・評価シート」を活用し、お互いに話し合いながら評価している。シートは常勤職員・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「新人教育シート」、「役割等級基準」、「常勤職員のあるべき水準」などを作成し、役割、評価基準を明記し一定基準で評価できる仕組みのもと公平性に努めている。</p>		

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、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。
(評価コメント) 法人では法人全体で経営理念にかなう人材確保・育成に努めており、定期的な人事異動で人材の育成にも注力している。勤怠管理システムにて毎月、勤務、有給休暇の管理を行っている。人事考課制度に基づき、自己評価・上司評価・本部評価の3段階評価を実施し、常勤職員と契約職員は半年ごとに評価を行っている。勤怠管理システムの導入で勤務状況、有給休暇管理など現状の把握を行い検証し、職員自身も現状把握がしやすいようにしている。年2回の人事考課面接や契約更新時面接等で職員からの意見や希望を聴取し、福利厚生事業に繋げている。		
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) 法人では一般事業主行動計画に示している有給休暇の取得促進と所定外労働時間の削減に積極的に取り組んでいる。人事考課や面接を通して職員から聴取した希望を基にサークル活動支援金制度、産前産後・育児休暇や育児・介護休業制度活用の励行、リフレッシュ休暇取得の推進、バースデイ休暇・ありがとう手当の導入、永年勤続表彰パーティーの開催等、様々な福利厚生事業に取り組んでいる。毎年全職員を対象にストレスチェックを実施し、必要に応じて産業医との面談を行える仕組みを整えている。毎月発行される「慶美会NEWS」では法人内各事業所の職員がリレー形式で記事を担当し、相互理解を深めている。共助会に加入し外部のレクリエーション参加の機会を提供している。職員の歓送迎会等や法人内のサークル活動は現在、新型コロナウイルス感染症の感染状況を見ながら対応している。		
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) 法人では常勤職員の法人内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り安定した雇用に努めている。「職務分掌」「役割等級基準」や「人事考課表」に期待能力基準を明示するとともに、そこから発展させた「常勤職員の期待すべき水準」を作成し、経験年数や個別能力に応じ目標を定め、日々の業務の中で育成に繋げている。事業所内外の研修は、年間計画票にまとめて計画的に実施している。研修内容は回覧等により職員間に周知している、法人内で行われる研修は、初任者・現任者・管理者・受験対策など対象者が明確となっている。また、水準シート(新人・常勤)を作成しており、自己点検を行った上で面接を実施して、取り組みや課題を双方で話し合いながら育成に関する計画を作成している。		
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) 法人では新任職員へは採用時研修を実施し、不安を抱えずに取り組めるよう支援している。また、全職員を対象に常勤職員の期待すべき水準を明示し、提供しているサービスの標準化に向けて取り組んでいる。年計画において施設内外研修を計画し、計画に沿った研修を開催して職員のスキルアップに繋げている。年間計画は現状に合わせて内容を変更したり、法人内の施設と連携をするなどして実施している。人事考課(DO=Cap)面談等で本人の現状把握、意向を踏まえながら、今後習得すべき内容等を確認している。研修後は報告書の提出をもって評価・検証を行い、研修計画の見直しに繋げている。理学療法士の対応方法などを動画にして、職員の指導ができるように工夫をしている。		
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・工夫が生ま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) 法人では人事考課制度を導入しており、常勤職員と地域限定契約職員は個々に自己評価・課題分析・目標の設定をして自己啓発ができる仕組みとなっている。全職員と面接を行い希望を聴取するとともに資格取得時の報奨金制度を整備している。また、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の知識の共有を図っている。OJT(現場での実地研修)および座学などの研修にて職員の能力向上を図るよう取り組んでいる。事業所では日頃から非常勤を含む全職員との接点を増やすようにしている。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向上を図っている。		

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について研修を実施している。 ■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。
<p>(評価コメント) 法人では法人倫理規定に基づき、法人内の施設と連携をして年間研修計画を作成している。年2回の虐待防止に関する研修の他、各施設内研修では権利擁護や尊厳の保持、法に関する内容を盛り込んでいる。定期的に開催されている「高齢者虐待防止・身体拘束適正化委員会」の取り組みでは毎年不適切ケアに関するアンケートを実施し、定期的に振り返りを行う機会を設けている。また、委員会内でプライバシーや羞恥心に配慮した支援について検討がなされ、権利擁護に関する取り組みが行われている。多様化するニーズへの対応を心がけ、利用時に快適に過ごしてもらえるように職員の接遇研修を実施するとともに普段の接し方を全職員が相互に確認できる仕組みを整えている。</p> <p>事業所では、個人情報保護規程に基づいた行動と「入居の心得」に基づいて利用者の権利擁護と個人の意思の尊重に努めている。</p>		
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。
<p>(評価コメント) 法人では法人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。法人の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いる。利用者および家族には契約締結時に守秘義務に関わる説明や個人情報の利用に関する同意書を取り交わし、サービス利用に対する信頼を維持している。また、職員に対しては、採用時に誓約書を取り交わして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。なお、個人情報の開示に関わる規定を策定し、利用者や家族の求めに応じて一定の手続きを経た上でサービス提供記録等を開示する仕組みを整えている。</p> <p>事業所では、利用者に対しては契約時に個人情報の取り扱いについて説明をしている。</p>		
18	利用者満足度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"> ■利用者満足度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) 法人では福祉サービスの第三者評価を利用した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・要望もすぐに対応することは迅速に対応し、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繋げている。定期的な担当者会議に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> <p>事業所では年に1回全利用者を対象に施設独自のアンケートをとって対応している。相談や苦情は業務日誌に記載している。</p>		
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。
<p>(評価コメント) 法人では苦情や意見を受け付ける仕組みは契約時に契約書・重要事項説明書において説明し、担当窓口や連絡先を案内している。苦情相談マニュアルを作成し、対応について明確にしている。苦情があった場合には、苦情解決事業実施要綱に基づき対応している。</p> <p>事業所では入居時に入居のご案内や入居の心得などで施設での生活説明が実施されており、その中においても相談体制を明示している。ケアハウス責任者との信頼関係が深くなるにつれ、生活で生じる問題や個人の課題などが直接相談できる環境となっている。</p>		
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。
<p>(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・高齢者虐待防止・身体拘束適正化などの委員会を設置し、定期的に研修を開催している。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、改善に繋げている。</p>		

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、感染症に関する研修を開催し、研修資料をマニュアルとして活用している。職員は日常業務の中で意見を出し合い、必要に応じてサービス内容やマニュアルの見直しに繋げている。利用者全員に行う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。最寄り駅から施設までの道順を掲載して来訪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。コロナ禍において現在は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。リーフレット・入居までの流れ・施設についてのQ&A・利用料金表・入居申込書を用いて、施設長や生活相談員が説明するとともにタブレット端末を使用し、居室・食堂・浴室・洗濯室などを画像で案内している。また、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つくりで、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。		
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利用者・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方法などを詳しく説明している。利用料金については、毎月の負担額や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利用者に寄り添った対応を心がけている。また、食事や入浴の際には他の利用者に紹介し、利用者同士がコミュニケーションを図れるよう仲立ちしている。入居の心得は毎年利用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、利用者・家族、介護支援専門員などと相談しながら手続きを行っている。		
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。 <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>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)個別のサービス計画は作成していないが、入居の際には心身状況・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、定期的に健康診断・身体測定を実施し、健康状態についても把握している。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利用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。毎年行う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利用者の意向を把握している。自動販売機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、新たに乳製品の無人販売を開始した。また、毎月訪問販売会を実施しており、お菓子・日用雑貨・衣料品・花などを購入することができる。取り扱いのない商品についても出張販売としてその都度利用者の要望に応えるようにしている。介護保険サービスを利用している利用者のサービス担当者会議には職員が出席し、利用者の要望や課題を把握するようにしている。		
25	個別サービス実施計画について、内容は適切であるかの評価・計画の見直しを定期的に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>当該サービス実施計画の見直しの時期を明示している。 <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>容態の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)個別サービス計画は作成していない。		

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) 契約・医療・保険に関する基本情報などは、利用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。日々の支援内容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、利用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行うスタッフ会議では、利用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を交換している。感染症対策についてはSNS(ソーシャルネットワークサービス)を活用し、職員間で素早く情報共有している。		
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、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、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・ハット事例等の収集を実施している。
(評価コメント) 新型コロナウイルス感染症予防のためのマニュアルを更新している。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、発生時には一覧表を作成して細かい症状の把握に努め、法人全体で情報共有している。施設では食事を各居室に配膳するなどまん延防止に努めている。食中毒・疥癬・インフルエンザ・ノロウイルス等の予防と発生時の対応について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するとともに、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。玄関・食堂等に手指消毒剤や加湿器を設置し、館内に感染症予防のポスターを掲示して利用者に注意を呼びかけている。利用者は1日3回、食堂に会する前に検温と手指消毒を行う。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。		
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。
(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、その日のうち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。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利用者が使用している。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。		
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。
(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。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。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を取り入れて災害時の対応を確認している。施設では利用者の情報をフロアごとにまとめ、他施設から応援に来た職員が対応できるようにしている。非常時に備え食料等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。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、利用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。		
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、利用者へ提供するなど活用している。
(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。通院・買い物などで利用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。感染症予防のためボランティアの訪問等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、特別支援学校より実習生の受け入れを再開している。また、面会については一定の条件を設けて短時間で実施している。法人の近隣施設と合同で開催する行事は施設ごとに実施しており、季節のメニューを食事に取り入れたり、ホーム喫茶で季節のお菓子を提供するなど工夫している。		