

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

(短期入所生活介護)

1 評価機関

名 称	NPO法人ヒューマン・ネットワーク
所 在 地	千葉県船橋市丸山2-10-5
評価実施期間	平成27年9月15日～平成27年12月25日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称	やすらぎ園ショートステイサービス		
(フリガナ)	ヤスラギエンショートステイサービス		
所 在 地	〒289-2511 千葉県旭市イの3925番2		
交通手段	JR総武本線 旭駅より2km 徒歩25分 または 車で4分		
電 話	0479-63-9011	F A X	0479-64-0288
ホームページ	http://www.yasuragien.or.jp/		
経 営 法 人	社会福祉法人 旭福社会		
開設年月日	昭和57年4月17日		
提供しているサービス	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
短期入所生活介護	17名	計画の作成、食事、入浴、介護、機能訓練、生活相談、健康管理
介護予防短期生活介護		計画の作成、食事、入浴、介護、機能訓練、生活相談、健康管理

(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
	51	18	69	
専門職員数	医師	介護福祉士	ヘルパー	
	2	13	23	
	看護師	理学療法士	作業療法士	
	10	1	1	
	保育士	保健師	栄養士	
	0	0	4	
	調理師	介護支援専門員	社会福祉士	その他専門職員
8	2	0		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	お電話または来所にて応じております。		
申請窓口開設時間	9:00~18:00		
申請時注意事項	介護認定を受けている方のみ		
相談窓口	勝股大典		
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 (理念・基本方針)	「一人ひとりを大切にしたい質の高い介護サービスの提供」という法人の基本理念を念頭に、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるようサービスの多様化と利用者の人間性を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスが提供ができるように致します。
特 徴	要支援または要介護1~5と認定された方を短期間お預かりし、入浴、排泄、食事等の介護やその他の日常生活上の援助および機能訓練等のサービスを受けていただきます。 多くの利用者やスタッフとのふれあいは、高齢者の生活の安定や心身機能の維持に大きな効果があるほか、介護者の介護負担を軽減しながら、在宅介護を支援します。
利用(希望)者 へのPR	約30年の歴史の中で培われた介護に関するさまざまな経験を持っており、対応力の正確さと迅速さに自信があります。さらにスタッフは、様々な研修を行い、スキルの向上に努め、高齢者を敬う気持ちを忘れず、心のこもった声かけ・ケア・明るい雰囲気醸成することで、安心を感じていただいております。個別ケアを実施するため、一人ひとりの個性や状態を細やかに把握するための努力を怠りません。清潔かつゆとりを持った採光のよい設備で、明るく健康的な生活を送っていただくのはもちろん、プライバシーの保護にも配慮しております。送迎車も完備しており、ハード・ソフトともに充実させています。地域の方々との交流を数多く持つことで、利用者の方が社会性を維持するようにしています。地域住民の方とのふれあいは、利用者の個別の楽しみや目的になるほか、認知症の進行を予防する側面もあります。運営において地域の方々のご協力は欠かせません。利用者の方にとって、日々楽しく生活していただけるよう配慮しています。特に食事には、栄養士を中心に、少しでも美味しく、満足していただけるよう、お一人一人の状況に合わせた食事形態で提供しています。四季を感じるやすらぎ園手作りの食事は、利用者の方の楽しみの一つになっています。施設内に歯科クリニックを併設しており、お子様から高齢者の方まで幅広い年齢層に対応しております。車椅子のまま治療できる車椅子専用歯科ユニットのほか、リラックスして治療を受けられる個室治療室や、インプラント手術から高度手術まで可能な手術室も設置。治療時の痛み・不安・恐怖感などをやわらげ、リラックスした状態で安心して治療が受けられるよう、笑気ガスをを用いた吸入鎮静法を導入しております。また、栄養摂取や脳の活性化の観点から、よく噛める歯でいられるよう「予防歯科」にも重点をおいております。

福祉サービス第三者評価総合コメント

事業所名: やすらぎ園ショートステイサービス

評価機関名: NPO法人ヒューマン・ネットワーク

特に力を入れて取り組んでいること
1. 理念や基本方針を職員に周知徹底し理解を促進し日々の業務での実践へと繋げている
法人として理念実践のためのPDCAサイクルにそった会議が毎月行われ、理念や基本方針を各事業所の全職員に周知徹底する仕組みが機能している。理事長が年度初めに事業計画を説明し理念や事業方針を掲げた事業計画書を全職員に配布している。また、毎月の全体会議で理念・事業目標・事業方針を実践していくための毎月の重点目標を提示している。リーダーがチーム議で重点目標について全職員に説明するとともにレジメを配布している。職員が毎月繰返し理念や基本方針と重点目標の実践について話し合う機会としており、職員の理念や基本方針についての認識度も高く、日々の業務で「一人ひとりを大切にしたい質の高い介護サービスの提供」の実践へと繋げている。
2. 多職種の協働により在宅での生活を意識したサービスの提供が図られている
利用開始前に相談員がケアマネジャーと自宅訪問し心身の状況や食事・排泄・入浴・移動などの把握を行い、初回利用時には施設での一日の様子や夜間の睡眠・排泄状況の観察を行う等きめ細やかなアセスメントが実施されている。ケアマネジャー・相談員・看護職員・管理栄養士・機能訓練指導員・介護職員など多職種職員が専門的視点で一人ひとりに合った目標・サービス内容を検討し、「施設サービス計画書」に基づきサービスが実施されている。自宅と同じポータブルトイレの利用や褥瘡防止のエアマット使用など在宅での生活を意識したサービスの見直しが図られている。理学療法士や歯科衛生士など専門職も含め多職種協働による在宅での生活継続に繋げる個別ケアの実践に努めている。
3. 利用者の状態に合わせて落ち着いて安心してくつろげる空間を提供している
認知症の利用者の徘徊は制限せずに、遮るコーナーのない廊下を思い思いに歩きまわり休憩用の多くの椅子を配置している。また、床暖房を設置し、疲れて床に横になっても風邪をひかないような健康面でのきめ細やかな配慮もしている。トイレには、麻痺などの障害のある利用者が安心してどの方向からもつかまれるように、左右に大きく開いた手すりが設置され、理学療法士の提案による転倒防止のための工夫が図られている。利用者の状態に合わせて落ち着いて安心してくつろげる環境づくりが図られている。
4. 福利厚生充実など職員が働きやすい職場環境作りに力を入れている
毎年年度末に全職員対象にアンケートを実施し、挙がってきた就業関係や人員体制等職場環境に関する意見や要望、提案を集約し上申し、理事長と園長が現場のリーダーと話し合い、具体的な改善計画を立て実行する仕組みが整備されている。8日間のリフレッシュ休暇制度があり全員の希望を聴取し全職員が取得できるようにしている。社宅があり、また協力病院の保育所施設も利用でき、産前産後休暇や育児休暇制度を活用して復職しやすい環境が整っている。職員互助会があり、外部研修を受けやすくするための研修費補助や歯科診療の一部補助等の他、歓迎会・忘年会やバーベキューなど職員相互の親睦を深める行事を実施する等福利厚生を充実させ、職員の働きやすい職場環境作りに力を入れている。
さらに取り組みが望まれるところ
1. 在宅介護支援への理解を深めるため家族との更なる連携が望まれる
利用開始時には家族の要望や意向を聞く機会を設け、退所時には長期入所やデイサービスなどの他の事業所の情報提供などを行っている。夏の納涼祭などの行事への家族の参加を依頼しているが短期入所利用のため参加者が少なく、家族と話し合う機会が少ない現状にある。在宅生活を継続していくためには家族や地域の協力が不可欠であり、現在展開中の移動カフェでの認知症勉強会や在宅介護相談への参加を勧め、在宅介護方法についての家族の理解と協力を高めるためにも家族との連携を更に図っていくことを期待したい。高齢者総合ケアセンターとして予防から重度化した利用者まで在宅生活継続を推進する地域包括ケアシステムの中心的存在としての取り組みが期待される。
2. 職員に評価基準を明示し評価結果のフィードバック方法などを工夫することを期待したい
職員の評価基準を見直すことを検討されているとのことであり、見直し後の評価基準を職員に明示するとともに評価結果を職員にフィードバックする方法を工夫するなど、具体的な方策により、評価の客観性や透明性を高めていくよう取り組むことが望まれる。
(評価を受けて、受審事業者の取組み)
・第三者評価を受けることにより、自分たちが行っている業務は適正に行われているのかを確認するいい機会となった。日々の業務で「一人ひとりを大切にしたい質の高い介護サービスの提供」という法人理念の実践は勿論、利用者個々の状態にあった介護をこれからも行っていくこととしたい。 ・在宅支援への理解を深めるため納涼祭、敬老会、移動カフェなどの行事への家族の参加を依頼し、家族と話し合う機会を作っていく。利用者、利用者家族が相談し易い環境をつくり、今後も利用者のために適正な運営を行っていく。 ・マニュアルは随時見直しを行い、職員に周知しているが、変更箇所が一目でわかるよう工夫していく。 ・人材育成は法人としての重要課題であり、職種別、役割別に期待される能力基準を明確にするとともに、人事課に当たっては評価基準を職員に明確に示し、その結果をフィードバックすることにより、評価の客観性、透明性、公平性を確保して行くこととしたい。

福祉サービス第三者評価項目の評価結果（短期入所生活介護）

大項目	中項目	小項目	項目	標準項目	
				実施数	未実施数
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 理念・基本方針の周知	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 重要課題の明確化 計画の適正な策定	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。	3	1
		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。	3	1
			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。	4	1		
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	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
		利用者満足の向上	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 サービスの標準化	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。	4	0
			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。	3	0
			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	0
	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				102	3

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	<p>理念や基本方針が明文化されている。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) 基本理念:「一人ひとりを大切にした質の高い介護サービスの提供」と事業方針:「人材の育成・重度化対策・地域貢献」を事業計画書・パンフレット・ホームページに明示している。法人の使命や目指している方向・考え方や実施しているサービスの内容・特性が判りやすい言葉で表現されている。事業所に掲示するとともに連絡帳にも明記しており、理念や基本方針を大切にしていることが良くわかる。</p>	
2	<p>理念や基本方針が職員に周知・理解されている。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) 法人として理念や基本方針を全職員に周知徹底する仕組みが出来ている。年度初めの全体会議で理念と事業方針について理事長が詳しく説明するとともに基本理念と事業方針が記載された事業計画書を全職員に配布している。毎月の全体会議では理念を実践に繋げるための重点目標が提示され理事長から説明を受けている。リーダーがチーム会議で資料を配布し全体会議の内容を全職員に伝達周知し共有と理解を図り実践に繋げるようにしている。日常的な小ミーティングの場などを通して実践について話し合いをする等、職員が理念を理解し、実践に繋げていこうとの意識の高いことがうかがい知れる。</p>	
3	<p>理念や基本方針が利用者等に周知されている。</p> <p>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。</p>
<p>(評価コメント) 契約時に重要事項説明書やパンフレットなどを使って、基本理念や事業方針を説明するとともに基本理念に基づいてケアを行っていることを利用者や家族に説明している。利用時の連絡帳に理念と事業方針を貼付し利用者・家族への周知を図っている。敬老会や夏祭りなど家族参加行事の時には理事長が挨拶の中で基本方針などを説明するとともに相談員などが参加家族と話し合いをする機会を作っている。</p>	
4	<p>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。</p> <p>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。</p>
<p>(評価コメント) 介護保険制度の改正や地域包括ケアシステム構築への対応等介護福祉事業や地域動向を踏まえ、高齢者総合ケアセンターとして法人の果たしていくべき使命を中・長期的視点から「法人の安定した経営・介護人材の確保と育成・サービスレベルの向上」を三本の矢として実施していくべく事業計画が作成されている。事業計画や財務内容などはホームページにも掲載し透明性を確保している。</p>	
5	<p>事業計画達成のための重要課題が明確化されている。</p> <p>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</p>
<p>事業計画達成のための課題を重点目標として明確にしている。・ゆりの介護の実施では、アクティビティーの充実や寛ぎのティータイムの実施。・個別ケアの実施では、機能訓練の継続、口腔ケア、栄養マネジメントや排泄。・介護力の向上と質の高い介護サービスの提供では、認知症への理解の深化やケアのチーム内統一などと各項目ごとに具体的に達成すべき目標が明示されている。</p>	
6	<p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) 事業所の事業計画は、それぞれの事業所で法人の事業方針に基づき、多職種協同で話し合いの上、作成する仕組みが出来ている。年度初めの全体会議にはほぼ全員が参加し、策定した事業所の事業計画を発表し職員に周知できるようにしている。また、10月の下半期の初めにも全員参加の全体会議が行なわれ、その中で4月に立てた事業計画の実施状況と見直しや下半期の計画等を話し合い、全ての職員が共有出来るようにしている。</p>	
7	<p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) リーダーは、毎月のチーム会議で職員から出て来る意見・要望や提案などから課題を把握するようにしている。全体会議での理念・方針実現のための毎月の重点目標を示すとともに、より良いサービス提供が出来るよう指導している。利用者の意見や連絡帳に記入された家族の意見や送迎時に聞いた家族の意見は、その都度看護師や現場のリーダーに伝え話し合い一人ひとりに合ったサービスの提供に繋げている。引き継ぎ事項や利用者情報はショートステイ専用ノートに記入し、全ての職員が共有出来るようにして統一したケアに取り組んでいる。</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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)業務に関してもチーム会議で随時職員が意見を出し合い、現場のリーダーと話し合い効率化を図っている。広い建物の中で職員同士の連携を密にしサービス向上に繋げるための改善策を無線システム導入委員会を作って検討し、施設内の職員間の連絡について無線システム(インカム)を導入した。離れた場所での職員同士の連携が速やかに密にとれるようになった。人員配置や業務時間については、業務内容や介護の状況に応じて随時見直すようにしている。		
9	全職員が守るべき倫理を明文化している。	<p>倫理規程があり、職員に配布されている。</p> <p>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。</p> <p>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)運営基準に倫理規定が明示されている。法人の理念に個人の尊厳を重視した「一人ひとりを大切にしたい質の高い介護サービスの提供」を掲げており、日常的に職員の目に触れ常に意識して業務に取り組めるようにしている。「介護職の職業倫理」や「介護の基本理念」などをテーマとして倫理及び法令遵守に関する研修を毎年実施するとともに、定期的に自己点検シートを用いて運営基準の確認を行い、職員の理解と意識の向上に生かしている。		
10	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。	<p>人事方針が明文化されている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)毎年3月に職員全員にアンケート調査を行い、今年度の反省と次年度の目標、仕事を効率よく行うための提言、仕事上で困っていることや配置を含む希望を確認している。確認された事項なども考慮し、理事長・園長等で検討し次年度の人事に反映させている。職員の役割や権限については、主任・副主任・トップマネージャー・マネージャー・サブマネージャーと段階があり、それぞれに役割が規定されている。今後の課題として評価基準を明確に示すことや評価結果のフィードバック方法を工夫する等、客観性や透明性を高めていくよう取り組むことが望まれる。		
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。	<p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
(評価コメント)法人の事務管理部門において、有給休暇消化や時間外労働のデータを定期的にチェックしている。毎年3月には職員全員にアンケートを実施し、そのなかで挙がってきた就業関係や人員体制に関する意見や要望、提案を集約し理事長と園長に上申している。理事長と園長が現場のリーダーと話し合い、具体的な改善計画を立て実行する仕組みとなっている。職員は、リーダーや園長補佐に何時でも相談出来る体制をとっている。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<p>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> <p>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。</p> <p>育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。</p>
(評価コメント)年間8日間のリフレッシュ休暇制度があり全員の希望を聴取し全職員が取得できるようにしている。社宅があり、また協力病院の保育所施設も利用でき、産前産後休暇や育児休暇制度を活用して復職し易い環境を整備している。職員互助会があり、研修補助、資格取得補助や同一敷地内の歯科医の診療の半額補助の他、新人歓迎会・納涼会や忘年会など職員相互の親睦を深める行事等がある。職員の悩みや相談には、安全衛生委員会委員長のやすらぎ歯科クリニック院長、産業医の田辺病院院長や医師の3名が対応する体制ができています。福利厚生には特に力を入れて取り組んでいる。		
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。	<p>キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。</p> <p>職種別、役割別に期待能力基準を明示している。</p> <p>個別育成計画・目標を明確にしている。</p> <p>OJTの仕組みを明確にしている。</p>
(評価コメント)法人内で初任者研修の養成講座を行い職員は福利厚生で補助が出ている。やすらぎ園エルダーメンター制度により、新人職員と先輩職員が信頼関係を築き新人職員が段階を踏んで着実にステップアップ出来るよう、中長期的な人材育成に取り組んでいる。「より良い職場づくりのための人間関係とコミュニケーション」など中堅職員育成のための研修を実施している。中途採用者にはトランス、排泄介助など実技研修をOJTで行っている。		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
(評価コメント)研修委員会で、年間研修計画を立て計画通り実施するとともに研修報告書を提出することによって個別の研修成果を高めるようにしている。職員のスキルアップを図るため高齢協やデイ協、全老協などの外部研修受講を奨励し受講料の補助も多くの職員が受講している。また資格取得のための研修参加にも補助をするなど積極的に参加できるようにしている。		

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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>評価が公平にできるように工夫をしている。</p>
<p>(評価コメント) 毎月のチーム会議で、必ず毎月の重点目標と「法人理念・目標とやすらぎ園の方針」の確認を行い、職員間で実践面について話し合い、理念や目標の共有化と理解を深めるようにしている。チーム会議では、業務や利用者の対応について職員間で意見を出し合い、対応を決めるようにしている。チーム会議の場だけではなく、随時職員からは多くのアイデアが提案される。職員からのアイデアや意見を活かしより良い介護に繋げるようにしている。新人研修はもちろん、中堅職員にも随時研修を行い、外部の研修にも積極的に参加し、知識やスキルの向上を図っている。評価について評価基準を明示するなど、透明性を高めるよう工夫することが望まれる。</p>		
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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) 人権と尊厳を支える介護・介護職の職業倫理・権利擁護や虐待と身体拘束廃止などの研修が行われている。また、毎月の全体会議の中で個人の意思の尊重など関連した内容の話が理事長からあり、常に小さなことでも利用者の意向を伺い、尊重するようにしている。個々によって価値観や生活習慣に違いがあり、個々の在宅での生活に配慮した支援に取り組んでいる。また、排泄や入浴の際はプライバシーや羞恥心に配慮して支援している。虐待については、早期発見はもちろん虐待の疑いがある場合は、警察や地域包括と連携をしながら早急に対応するようにしている。実際に虐待での緊急受入れを年に1件以上は行っており、全職員に理解を図り利用者のケアも行っている。</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。	<p>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。</p> <p>個人情報の利用目的を明示している。</p> <p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) 個人情報の保護に関する基本方針や利用目的はホームページやパンフレットに明記し、事業所にも掲示している。利用開始時に契約書の「秘密保持・個人情報の保護」や「サービス提供記録の開示」の項目を説明し理解と同意を求めている。写真掲載の同意書、ラインやフェイスブックでの個人情報の取り扱いについても業務上の留意事項で規定する等、個人情報の取り扱いマニュアルが整備されている。ボランティアや研修生にも周知している。</p>		
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。	<p>利用者満足を把握し改善する仕組みがある。</p> <p>把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。</p> <p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) 満足度調査を毎年定期的実施し、利用者・家族の率直な意見や評価を満足度調査結果として纏め、事業所会議で検討しサービスの改善に繋げいく仕組みが整備されている。日常のサービス利用時にも「要望などがありましたら、連絡帳の連絡事項欄にお書きください」と利用時に説明している。また、送迎時や電話連絡時に積極的に家族と話し、苦情や要望を言い易くする関係作りをするなど、利用者の満足度の向上に取り組んでいる。</p>		
19	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<p>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。</p> <p>相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。</p> <p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) 苦情対応マニュアルがあり、全職員に周知している。また、苦情相談窓口と担当者は重要事項説明書に明記されており、契約時に説明している。苦情に関しては、対応と改善方法を職員間で話し合っって記録に残し、職員間で共有し再発防止に努めている。担当ケアマネジャーと利用者、家族に対応と改善方法を説明して納得して頂くようにし記録にも残している。利用者や家族からの要望や意見は、現場の職員で共有し話し合い、苦情につながらないよう取組むようにしている。</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。	<p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント) 毎月のチーム会議で多職種の職員がそれぞれの立場から改善点を提案し、事業所全体の目標を設定している。事故防止につながる見守りの徹底やケアプランに沿った個別対応の介護法についての提案がある。看護職からは認知症などの不穏な行動がある利用者や体調不良者への看護方法の改善が提案されている。また、利用開始時の家族からの質問や要望に丁寧に対応し、短期入所の利点の理解を図っていくことなど、改善すべき課題がチーム会議で検討されている。</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。	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。
(評価コメント)入浴・排泄などの介護マニュアルや感染症マニュアル、事故防止マニュアルなどが整備されている。全職員に配布されいつでも閲覧できるようにスタッフルームに置かれている。見直しが必要な事項は随時チーム会議や職員が参画している各委員会等で検討されている。トランスファーマニュアルはリハビリ委員会等で検討し、新人職員と中堅職員のそれぞれのレベルに合わせた別々のマニュアルに作り直されている。また、研修やOJTにおいてもマニュアルが活用されている。改訂した箇所を一目でわかるよう工夫することが望まれる。		
22	利用に関する問合せや見学に対応している。	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)家族・利用者の見学時には相談員が対応し、居室・リビングルーム・浴室・トイレなど利用者・家族の立場にたち丁寧な案内に努めている。短期間利用で入浴・排泄・食事等の介護や日常生活上の援助、機能訓練等などのサービスが受けられることをパンフレットで説明している。介護者・家族の介護負担を軽減しながら在宅介護を支援するショートステイの特長を説明し理解を図っている。デイサービスなど他のサービスとの併用利用についても必要に応じ紹介している。		
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。	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、理解を得た上で、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)利用開始前の家族の施設見学の際、介護軽減につながる短期入所生活介護の特徴やサービス内容の概略を説明している。利用開始前に相談員が自宅を訪問し、契約書・重要事項説明書を丁寧に説明している。介護保険給付対象の自己負担額やその他の食費・滞在費など、家族の関心のある利用料金については具体的事例で説明し同意を得ている。利用可能な期間やどの介護レベルまで施設利用が可能かなど家族の知りたい内容についても丁寧な説明を心がけ対応している。		
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。	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。
(評価コメント)利用開始前に相談員が担当ケアマネジャーと自宅訪問し心身の状況や食事・排泄・入浴・移動などのアセスメントを実施している。最初の利用時に、施設での一日の様子や夜間の睡眠・排泄状況の把握観察を行っている。次回利用時には、ケアマネジャー・相談員・看護職員・管理栄養士・機能訓練指導員・介護職員など多職種職員が専門的視点で利用者の心身状態を検討している。一人ひとりに合った目標・サービス内容などの「個別施設サービス計画書」を作成し個別ケアにつなげている。		
25	個別サービス実施計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的の実施している。	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。
(評価コメント)サービス計画書は1か月～1年の期間で利用者の個々の状況にあわせて作成している。骨折など状態の変化があった場合は、随時見直しを行っている。サービス担当者会議では、「入所者状況モニタリング記録」を基に、多職種のケアマネジャー・相談員・看護職員・機能訓練指導員・管理栄養士・介護職員が専門的視点でサービス内容の具体的な検討を行っている。自宅と同じポータブルトイレの利用や褥瘡防止のエアマット使用など在宅での生活を意識したサービスの見直しが図られている。		
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。	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)個別状況表にはアセスメント情報が記載され、毎日の生活面、健康面で気づいたことや実施状況は個別日誌に記録し全職員が共有している。また、家族からの申し送りや引き継ぎ事項、医師からの指示事項は連絡ノートで職員間の情報共有を図っている。夜間のポータブルトイレ使用やソフト食の提供など自宅と同じ環境での排泄・入浴・食事のサービス提供を心がけている。車いすの利用者も洗面台の前では立ち上がり、歩けるところは歩いてもらうなど残存機能を引き出すケアとそれに沿った機能訓練を実施している。認知症の利用者は、徘徊を制限せずに自由に歩ける専用棟で過ごしている。床暖房を使用しているため疲れて床に横になっても風邪をひかないように配慮されている。		

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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント)感染症委員会の主導で、看護師によりインフルエンザ、ノロウイルス嘔吐対応、疥癬などの研修を実施している。感染症マニュアルは外部研修で使用した最新の資料に差し替えを行う等、定期的に見直されている。食中毒につながる差し入れ食品の食べ残しなどが発見された際は、ヒヤリハット事例として毎日のミーティングやチーム会議で検討し担当者が居室をこまめに確認するなど再発防止に努めている。インフルエンザ流行時期には家族に協力依頼をしたり、玄関に注意喚起の掲示を行うなど感染防止に取り組んでいる。</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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント)転倒、爪切りによる外傷などのヒヤリハット事例から、事故発生場所・時間帯・事故の要因を分析し安全確保の対策が図られている。機能訓練指導員が自宅を訪問し、移乗・移動の状態や自宅の構造などを把握し、スムーズな介助法について家族や介護職員に助言を与えている。転倒しやすい利用者をスタッフルームから近い居室にし、夜間の巡回を徹底するなどの対応が図られている。利用者の状態に応じてポータブルトイレや低床ベッドの位置に配慮し夜間の事故防止に努めている。</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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。</p> <p>非常災害時のための備蓄がある。</p> <p>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>
<p>(評価コメント)防災訓練を年3回実施している。園内の他事業所の夜勤者・当直者が役割分担して初期消火・通報・避難誘導など夜間想定訓練も実施している。利用者も一緒に参加し、火元近くの利用者から順次、園庭への避難誘導訓練を行っている。訓練後に職員は反省文を提出しミーティングで課題の検討を行っている。ショートステイでは常に利用者に入れ替えがあるため、利用者確認表を毎日作成し、部屋の確認や夜間の見守りを徹底すること等、訓練で指摘された課題への対応が図られている。非常災害時には避難所として市との災害協定を結び、地域住民との連携を図っている。</p>		
30	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
<p>(評価コメント)地域青年会やボーイスカウトなどの協力を得て夏の納涼祭を開催し、多くの地域住民が参加している。追手風部屋力士の歌の披露やボランティアによる模擬店や仮装大会などで利用者・家族・職員と地域住民との交流を図っている。幼稚園の運動会への参加や中学生によるクリスマスの飾りつけ、大掃除の手伝いなどで子ども達と利用者が交流している。また、移動カフェを開催し、口腔ケア・認知症勉強会や介護相談を行い地域との交流も行っている。必要に応じて介護タクシーなど他のサービスの利用などの情報を提供している。</p>		