

# 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	特定非営利活動法人 コミュニティケア街ねっと
所 在 地	千葉県千葉市稲毛区園生町1107-7
評価実施期間	令和3年11月1日 ~ 令和4年2月25日

### 2 受審事業者情報

#### (1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	地域福祉センター いずみの家 チキフクシセンター イズミノイエ		
所 在 地	〒275-0025 千葉県習志野市秋津3-4-1 総合福祉センター2階		
交通手段	(電車) JR京葉線 新習志野駅下車 徒歩10分 (バス) 京成津田沼駅南操り 新習志野駅バス(第七中学校経由)「団地中央」バス停下車 徒歩1分		
電 話	047-452-4161	FAX	047-451-7899
ホームページ	<a href="http://www.nashakyo.jp/">http://www.nashakyo.jp/</a>		
経 営 法 人	社会福祉法人 習志野市社会福祉協議会		
開設年月日	昭和34年8月1日(社協設立) ※いずみの家の開設は、昭和57年4月1日。いずみの家管理・運営を業務委託された。 平成18年より習志野市社会福祉協議会がいずみの家の指定管理者として指定を受ける。		
提供しているサービス	【企画総務課】 広報発行等による啓発活動、駐車場の運営、老人福祉センターさくらの家の運営など 【地域福祉課】 地域福祉センターいずみの家の運営、支部活動の推進、心配ごと相談所の運営、福祉資金の貸し付け、福祉サービス利用援助事業の実施、ボランティアの相談・紹介・募集・育成、成年後見センターの運営など		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
いずみの家の運営		<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者として地域福祉センター「いずみの家」の運営</li> </ul>
さくらの家の運営		<ul style="list-style-type: none"> <li>社会福祉法人の業務のノウハウを活かし指定管理者として老人福祉センター「さくらの家」の運営</li> <li>入浴希望者への風呂の提供</li> <li>文化・スポーツに関わるサークル活動への施設の提供と活動支援</li> <li>その他一般利用者への施設・設備の提供。</li> </ul>
ボランティア市民活動センターの運営		<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアの相談・紹介、募集・育成</li> <li>車椅子のまま乗降できる福祉車輛（リフトカー）の貸出</li> <li>災害ボランティア活動の実施</li> </ul>
心配ごと相談所の運営		<ul style="list-style-type: none"> <li>市民のための相談窓口</li> </ul>
ふくっぴーファミリーサロンの運営		<ul style="list-style-type: none"> <li>親子のふれあいサロン「ふくっぴーファミリーサロン」の運営</li> <li>概ね3歳未満の親子・妊婦・高齢者が対象</li> </ul>
地域福祉の推進		<ul style="list-style-type: none"> <li>支部活動の推進</li> <li>当事者団体等への助成</li> <li>福祉教育の推進</li> </ul>

(3) 職員（スタッフ）体制 ※令和3年9月1日現在

職員	常勤職員	非常勤、その他	合計	備考
	25	17	42	
専門職員数	医師	介護福祉士	ヘルパー	※さくらの家勤務者（再掲）
				8名（常勤・非常勤）
	看護師	理学療法士	作業療法士	
	2			
	保育士	保健師	栄養士	
	調理師	介護支援専門員	社会福祉士	その他専門職員
	3	9		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	<p>【利用内容】 研修室、会議室、和室、録音室、栄養指導実践室は予約が必要。 ボランティア室、ボランティア情報コーナーは共有スペースのため予約は不要。</p> <p>【利用時間】 月曜日～土曜日 午前9時～午後4時まで 休館日 日曜日、祝日、年末年始（12月28日～翌年の1月4日） 利用料 無料</p> <p>【申込み方法】 電話もしくは、窓口で申込の上、利用申請書を窓口へ提出。</p> <p>【申し込み期間】 利用日の3か月前の1日より受付開始。1日が休館の場合は翌開館日。</p>	
申請窓口開設時間	9：00～16：00	
申請時注意事項	必ず、電話か窓口で申込の上、利用当日までに「利用申請書」を提出すること。	
相談窓口	杉山啓子（地域支援係） 047-452-4161	
苦情対応	窓口設置	苦情受付担当者 杉山啓子（地域支援係047-452-4161）
	第三者委員の設置	飯田彰、工藤貴久、石橋大輔

### 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>習志野市社会福祉協議会は、地域福祉を推進する団体として、誰もが安心して暮らすことができる福祉のまちづくりを推進することを使命としています。</p> <p>また、この使命を達成するために、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①住民参加・協働による福祉社会の実現</li> <li>②地域における利用者本位の福祉サービス</li> <li>③地域に根差した総合的な支援体制の実現</li> <li>④地域の福祉ニーズに基づく先駆的な取り組みへのたゆみない挑戦</li> </ul> <p>という経営理念に基づき、様々な事業を展開しております。</p>
<p>特 徴</p>	<p>社会福祉法人という法人格を持った民間の福祉団体です。「誰もが安心して暮らせるまちづくり」を目指して、事業運営をしており、習志野市に住む皆様によって支えられております。社会福祉法109条に位置付けられ、「地域福祉の推進を図る」ことを目的とし、様々な事業を行っております。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>地域福祉センター「いずみの家」は、地域福祉の増進を図ることを目的とする地域福祉センターです。</p> <p>地域福祉センター「いずみの家」には集会室や研修室・和室や、調理ができる部屋など様々な施設があり、習志野市の地域福祉活動を推進する方及び団体が使用することができます。</p> <p>地域福祉活動の場として、打ち合わせや研修会に、ボランティア活動の集まりに是非ご利用ください。</p>

## 福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 コミュニティケア街ねっと

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
感染症対策を徹底し、利用者の安全のための対策を実践している
感染症については毎月の労働安全衛生委員会で、食中毒やコロナの感染状況などについて話し合っている。コロナの感染対策については、マスク着用、手指消毒などの利用時の注意事項、消毒・換気の方法などのマニュアルを整備し、利用者にも周知している。利用時には体調、体温などを記載する健康チェック表を記載してもらっている。利用者アンケートでもコロナ対策について82%が「良い」と答えており、「安全が守られる」との声が寄せられている。
アンケートや目安箱を設置し利用者の意見、要望を聞き取っている
目安箱の設置、アンケートの実施などを通して利用者の意見や要望を聞き取っている。アンケートには職員の対応、部屋の使いやすさ、備品の要望などの項目があり、寄せられた意見や要望については対応策を掲示し、利用者にフィードバックしている。和室利用時に正座が難しいとの声から、椅子と机を用意するなど、利用者の要望を反映しながら、満足の向上に向け努めている。
職員の働きやすい職場環境の整備に努めている
毎日の朝礼では各職員が一日の予定等を報告しており、お互いの動きが分かるようになっている。全職員が参加する毎月の事務局会議では、事業等の実施状況の確認をおこなっている。職場外研修には必要な職員を派遣し資質の向上を支援し、通常業務のなかでは主幹等が中心に対応し助言等をしている。また、情報伝達はメール等も活用し確実に伝わるよう取り組むなど、職員間の情報共有と連携体制ができています。働きやすい職場環境と思われる。
法人の事業計画に「いずみの家」の重点目標を明記し取り組んでいる
令和3年度の事業計画には、主要事業の指定管理者として「地域住民に親しみ愛される施設運営」を掲げている。そのなかで「いずみの家」を地域福祉の拠点として、市民が利用しやすい施設づくりを目指している。また、ボランティアの育成等4つの重点目標を設定するとともに、相談業務や貸出し業務、各種講座等の事業計画を載せ、取り組むべきことを明示している。年度末には活動を振り返り評価し事業報告として纏めている。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
緊急時対応について利用者への周知方法の工夫が望まれる
年2回火災想定で避難訓練を実施している。訓練は聴覚障害などの障害者が安全に避難できるよう、障害者の利用時に実施している。利用者アンケートでは災害時の安全対策についての説明を聞いていないとの声も寄せられており、避難訓練に参加していない利用者への周知方法の工夫が望まれる。各部屋への避難経路の掲示についても検討されたい。
ネット環境の整備が期待される
「いずみの家では」さまざまな団体やグループに部屋を貸し出している。利用者アンケートではWi-Fiの環境を整えて欲しいとの意見が複数出ている。現在の社会情勢では、施設内においてもパソコンやスマートホン等でネットに接続する機会も多いと思われる。利用者サービスの一環として環境整備を検討されたい。
(評価を受けて、受審事業者の取組み)
避難訓練に参加できない利用者における避難に関する周知を含めて、各部屋の避難経路の掲示を検討していく。ネット環境に関しては、災害時の対応としてさくらの家に無線Wifiの設置をしている。施設内全体のネット環境の設置に関しては、以前業者と協議を行なった。しかし、膨大な予算がかかることや総合福祉センター内のリノベーションが令和12年度開始予定であり、令和9年度頃に隣の施設である花の実園へ事務所を移す予定である。ネット環境に関しては、総合福祉センターのリノベーション時に、無線Wifiの設置に関して、行政へ働きかけていく予定である。

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 *非該当数	
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。	1	非該当2	
		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。	2	1
				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。	1	3
			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。	1	3
				14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	1	2
		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。	4	1	
			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 利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	1	3	
		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。	非該当	非該当
				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。	非該当	非該当
		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。	非該当	非該当
				25 個別サービス実施計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的実施している。	非該当	非該当
				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。	非該当	非該当
		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。	2	1
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と連携	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				73	14	

## 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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 法人の使命や経営理念が明文化され、ホームページや事業計画、パンフレットなどに掲載されている。法人は社会福祉協議会であり、使命として「誰でも安心して暮らせる福祉のまちづくり」を謳っている。この使命を達成するために5つの経営理念を掲げ、法人の目指す方向性を明確にしている。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 理念等が掲載された事業計画は全職員に配布している。また、国際的な「ソーシャルワークの定義」を実践の拠り所とした法人の「倫理綱領」も明文化されており、職員研修等で内容を確認している。また、全職員参加の事務局会議を毎月おこない、理念等の実現に向けた各部門の取り組みについて共有を図っている。</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"> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 法人のホームページには社協の取り組み一覧、イベント・講座、困ったときの福祉相談等のコーナーを掲載し、利用者及び市民に情報を提供している。「いずみの家」のページもあり各部屋の案内や貸出し・申し込み等を載せている。法人は年4回広報誌を発行しており、ホームページや新聞折り込み等で市民に届けるほか、公民館など公共機関に置いている。広報誌には「いずみの家」でおこなうボランティア体験活動や心配ごと相談の記事を載せるなど、活動の周知に努めている。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 法人は中長期の地域福祉活動計画をもとに単年度の事業計画を策定している。単年度の事業計画には主要事業を載せており、そのなかの施設運営として「いずみの家」が明記され、重点目標や事業計画を盛り込んでいる。事業計画はホームページで閲覧できたり、ボランティア室に閲覧用ファイルを置いている。なお、ボランティア室に閲覧用のファイルがあることを、施設利用者等に周知することも望まれる。</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"> <li>■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。</li> <li>■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。</li> <li>■ 現状の反省から重要課題が明確にされている。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 事業環境の分析や現状を踏まえ「いずみの家」の重点目標を明文化している。重点目標はボランティアの育成やボランティア活動の推進、いずみの家の利用促進、第三者評価の実施などを掲げており、単年度の取り組み課題を明確にしている。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 事業計画の策定にあたっては各担当が原案を作成し、予算ヒアリング時に管理職と話し合っている。決定した事業計画は地域福祉活動計画及び発展強化計画のプロジェクトメンバーが半期ごと進捗状況を確認し続けている。それぞれの活動計画進捗状況のシートから「いずみの家」の取り組み状況も確認できた。</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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 経営層は事業計画や各計画の進捗状況の把握、及び福祉サービスに関する苦情等に対して対応策を指示しながら、利用者への福祉サービスの向上に努めている。事務局会議においては各係からの業務における課題について、必要に応じて課長・主幹等と協議を行っている。また、福祉サービス向上委員会を設置し、サービスに対する苦情や要望等に対し第三者委員の意見を聞きながら改善に取り組んでいる。運営等については、地域福祉活動を推進する支部長による支部長会議や理事会・評議員会で幅広い意見を求め、事業計画・予算に反映させている。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 経営層は事業計画や各計画の進捗状況の把握及び各期の決算見込み等を把握し、経営や業務の改善に取り組んでいる。また、経営検討委員会において予算の執行状況等についても協議している。職場の環境整備なども、衛生委員会が中心にストレスチェックを実施したり個別の健康相談等おこなっている。業務改善については予算ヒアリングで各担当者や協議し、業務の見直しをおこなっている。平成29年度より実施した業務可視化調査の結果から、情報伝達はメール等も活用して確実に伝わるよう取り組んでいる。		
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"> <li>■倫理規程があり、職員に配布されている。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 法人の倫理綱領が明文化されており、職員一人ひとりに配布して職場内研修で確認をしている。また、新任職員には採用時研修で、倫理綱領・就業規則、個人情報保護等について説明している。		
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"> <li>□人事方針が明文化されている。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 決済規定を明文化しており、専決者や不在時の代決者等を明確にしている。人事考課は実施していないが、法人の給与規定や職務区分・昇給基準等により、昇給及び昇格をおこなっている。		
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"> <li>■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</li> <li>■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。</li> <li>■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ような組織内の工夫をしている。</li> </ul>
(評価コメント) 経営層は職員の有給休暇や時間外勤務の状況などを把握している。また、月2回のノー残業デーを設けるなど働きやすい職場環境づくりに努めている。定期的な個人面談は実施していないが、随時職員の話を開いたり事務局会議などの場で、現場の意見を把握するようにしている。平成29年度からの業務可視化調査の結果をもとに、人員体制や業務改善に繋がるようにしている。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。</li> </ul>
(評価コメント) 法人は福利厚生センターや共助会に加入するなど、職員の福利厚生に取り組んでいる。とくに福利厚生センターの会員団体には特典があり、職員は利用できる環境にある。法人としても永年勤続表彰などを実施している。健康対策としてラジオ体操を毎日実施したり(現在はコロナ禍により休止)、衛生委員会終了後に産業医に相談できる体制がある。また、ストレスチェックを実施するなど、メンタルヘルス対策にも取り組んでいる。育児休暇も取得を勧め、現在4名が利用中である。		
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"> <li>□キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。</li> <li>□職種別、役割別に期待能力基準を明示している。</li> <li>□個別育成計画・目標を明確にしている。</li> <li>■OJTの仕組みを明確にしている。</li> </ul>
(評価コメント) 新規採用職員には各係の担当職員が業務について説明している。地域での活動の理解も必要のため、社会福祉協議会の支部活動への実習もおこなっている。また、経験の浅い職員への業務支援や外部研修への派遣、要綱を整備し資格取得の支援もおこなうなど、人材育成に取り組んでいる。		



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"> <li>■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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 職場内研修は必要な業務内容をテーマに定期的におこなっている。新任職員は外部の新人研修に派遣し、関連法令や職場のマナー等を学んでもらっている。今年度の職場内研修では、災害時のボランティアセンターの設置・運営訓練も予定している。外部研修は各部署が企画して職員に参加を促し、職員研修受付・決済簿に綴っている。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■評価が公平にできるように工夫をしている。</li> </ul>
(評価コメント) 毎日の朝礼で各職員から1日の予定などを確認し、職員の動きをお互いに把握している。また、事務局長会議で各係の情報交換をして実践面の確認をしている。事業内容については各担当者が推進しており、見直し等は現場の意向を尊重し、予算ヒアリング等で経営層と協議しながら創意・工夫ができるよう配慮している。また、通常業務の中で、主幹等が中心になり各職員の相談に対応し、必要な助言等をおこなっている。職場の人間関係は良好であり、経営層は「報告・連絡・相談」を大切にして、職員とのコミュニケーションを深めるようにしている。		
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"> <li>□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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 倫理綱領に基づき、利用者の意思を尊重した支援に努めている。職員の不適切な言動等があれば事務局長会議で随時確認し、苦情等は福祉サービス向上委員会において第三者委員から意見ももらい、具体的な対応策を協議している。虐待時の対応は市の所管課や地域包括支援センターと連携を図りながら対応している。		
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"> <li>■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。</li> <li>■個人情報の利用目的を明示している。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 法人の個人情報保護規定が策定され、利用目的や取得の制限、個人データの適正管理、第三者への提供などを明示している。個人情報保護規定については、職員には入職時に説明したり、改定時に周知を図り、実習生からは誓約書をもらうなど徹底を図っている。		
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"> <li>□利用者満足を把握し改善する仕組みがある。</li> <li>□把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 利用者の意見・要望を把握する方法として、アンケートの実施と、目安箱を設置している。目安箱やアンケートからの意見や要望等に対しては、掲示板に対応策を掲示している。利用者の意見から、ボランティア室の椅子を軽くて持ち運びやすいものに変更した。利用者アンケートでも「こちらの要望をよく聞いてくれる」「小さなことでも親切丁寧に対応してくれる」などのコメントが見られた。		
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"> <li>■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。</li> <li>■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 苦情解決の仕組みがあり、苦情対応の流れについては事務所に掲示している。苦情解決に関する要綱には、目的、受付担当者、責任者、第三者委員の設置、受付から解決までの流れが明示されている。苦情等については、福祉や法律などの第三者委員が参加する福祉サービス向上委員会や、意見ももらいながら対応策などについて話し合い、結果は申し出人にフィードバックしている。苦情を受け付けた場合は、受付書に苦情内容、福祉サービス向上委員会での検討の要・不要などを記載している。福祉サービス向上委員会でも話し合った内容は、事務局長会議において職員間で共有している。		

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"> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> </ul>
(評価コメント) 非該当		
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"> <li>■ 業務の基本や手順が明確になっている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ マニュアル見直しを定期的実施している。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
(評価コメント) いずみの家の主たる業務である地域福祉活動団体への部屋の貸出についてマニュアルを整備している。マニュアルには利用できる団体、部屋の清掃などのほかに、変更点も記載している。コロナ禍においては、利用時のお願い、消毒・換気などの対応方法についてマニュアルがあり、利用団体にも周知をはかっている。変更になった業務内容については、朝礼やメールで情報を共有している。クレームなど特殊なケースについては、福祉サービスの手引きを作成し、対応に活用している。		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
(評価コメント) ホームページやパンフレットには、利用の手続きのながれ、部屋の大きさや利用可能人数などが、写真や図を用いて分かりやすく記載されている。パンフレットは市役所や市民カレッジなどの地域での会合や、イベントなどでも配布し、「いずみの家」の周知をはかっている。見学は積極的に受け入れており、パンフレットを用いて施設の概要の説明後、ボランティア室、和室、録音室などを案内しながら、利用している団体の活動内容を具体的に伝えている。		
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"> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> </ul>
(評価コメント) 非該当		
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"> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> <li>* 計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。</li> </ul>
(評価コメント) 非該当		
25	個別サービス実施計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的実施している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 当該サービス実施計画の見直しの時期を明示している。</li> <li>* 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。</li> <li>* 容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。</li> </ul>
(評価コメント) 非該当		
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"> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> <li>* 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。</li> </ul>
(評価コメント) 非該当		

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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 看護師を配置し、利用者の様子を把握して必要に応じて健康相談等にも応じている。毎月、産業医が参加する労働安全衛生委員会を開催しており、流行している疾患の状況、食中毒予防、コロナの感染状況などについて話し合っている。コロナの感染対策として、利用時の注意事項の配布、健康チェック表への記載の依頼、消毒用セットの提供などを行っている。チェック表には体調、入館時の体温、連絡先などの項目について、毎回利用時に記載してもらっている。利用者アンケートではコロナの感染予防対策について82%が「良い」と答えており、「安全第一の細やかな配慮に感謝している」とのコメントもあった。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 緊急時対応マニュアルがあり、事故発生時に備えている。来館時の利用者の様子を把握し、必要に応じて看護師に相談するよう促しており、体調がすぐれない様子の利用者がいた場合は看護師につなげている。事故事例やヒヤリハットについては、毎月開催する衛生委員会では原因の分析、再発防止にむけ話し合っている。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。</li> <li>■非常災害時のための備蓄がある。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 年2回火災想定で避難訓練を実施しており、様々な火元を想定し、初期消火、誘導、避難場所までへの動きなどを確認している。訓練では障害がある利用者が安全に避難できるよう配慮しており、聴覚障害の利用者がいる場合は、手をつないで誘導している。コロナ禍においては、書面で消防設備や避難時の注意点などの確認をしている。利用者アンケートでは災害時の安全対策についての説明について「聞いていない」との意見もあったので、今後は各部屋に避難経路を掲示し、緊急時の対応について周知することも検討されたい。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) ホームページには、社会福祉協議会の取り組みとして、地域福祉活動、ボランティア活動、地域資源の情報等について、イラストなどを交え分かりやすく掲載している。市民カレッジや地域の会合などでもいずみの家の情報を提供している。利用者からは「敷地内に不法投棄されたが、どうすればよいか」「灯油が無くなった」など生活上の様々な相談ごとを持ち込まれる。相談はすべて受け止め、解決に繋がる情報を収集して相談者に返している。実習生については、「実習指導確認書」を整備しており、個人情報保護規程についても説明し誓約書もらっている。なお、コロナ禍においては実習生の受け入れはしていない。		