

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果 (介護老人福祉施設)

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人ACOPA
所在地	千葉県我孫子市本町3-7-10
評価実施期間	平成28年12月1日～平成29年2月28日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	特別養護老人ホーム ふるさと苑 トクベツヨウゴロウジンホーム フルサトエン		
所在地	〒290-0011 千葉県市原市能満1925-282		
交通手段	1 JR内房線八幡宿駅下車→小湊バス「千葉労災病院行」→バス停「山木」下車→徒歩約30分 2 JR内房線 八幡宿駅下車→タクシーで約20分 3 JR内房線 五井駅下車 →タクシーで約20分		
電 話	0436-75-2525	F A X	0436-75-2355
ホームページ	あり		
経営法人	社会福祉法人市原福祉会		
開設年月日	平成6年5月1日		
介護保険事業所番号	1272400357	許可年月日	平成12年4月1日
併設しているサービス	ショートステイサービス、デイサービスセンター 居宅介護支援事業所		

(2) サービス内容

対象地域	市原市にお住まいの方				
定員数	70名		定員備考		
居室数	1人部屋	2人部屋	3人部屋	4人部屋	その他
	2室	4室		22室	
設備等	鉄筋コンクリート造2階、エレベーター、リフト浴、スプリンクラー、非常通報装置、自家発電装置等				
協力提携病院	長谷川病院				
敷地面積	6,217㎡		建物面積(延床面積)		3,158㎡
健康管理	週2回、長谷川病院院長				
食 事	朝食：7時30分～				
	昼食：12時00分～				
	夕食：18時00分～				
	食事代：厚生労働大臣が定める食費の基準費用額1日1,380円 減免制度あり 備考：握り寿司バイキング、おでんバイキング等様々なイベント食を企画しています				
嗜好品等	管理栄養士が定期的に利用者一人一人から聞き取り、できる限り対応させていただきます				

入浴回数・時間	最低週2回入浴していただけます。 午後13時30分～午後17時00分
入浴施設・体制	寝たままで入浴可能な特殊浴槽、車椅子のまま入浴可能な中間浴槽並びにいつでも入浴可能な個別浴槽を設置しており、状態に合わせ週に最低2回入浴していただけます。
機能訓練	ご本人に合わせた個別機能訓練計画を立て行います。
家族の宿泊	可
地域との交流	地域のボランティア交流、夏祭りの開催、ぶどう狩り等
家族会等	なし

(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
	61名	17名	78名	
専門職員数	医師	介護福祉士	ヘルパー	
	3名	21名		
	看護師	理学療法士	作業療法士	
	9名			
	保育士	保健師	栄養士	
			2名	
	調理師	介護支援専門員	社会福祉士	その他専門職員
	1名	2名		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	お電話もしくは、直接お越しいただいた際に申し込み手続きの説明をさせていただきます。	
申請窓口開設時間	年中無休 午前8時30分～午後5時30分	
申請時注意事項	申請書類2枚ご記入と介護保険者証のコピー1部をご用意ください。	
入所相談	生活相談員が随時ご相談を受け付けています。	
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

<p>サービス方針 (理念・基本方針)</p>	<p>「ふるさと心の心の中に入らずれば血のつながりは無かれども夫婦と同じ父母子なりけり」すなわち「ふるさと苑」「里の家」「里休」の基本理念は、すべての源は温かい家庭と同じような施設に如何に近づけてゆくかということです。常に利用者の人権への配慮を怠らず、個人の尊厳を保持しながら、その有する能力に応じ利用者本位に地域において、自立した日常生活を送れるよう支援していきます。また、その支援にあたっては、ただ単に介護をする側、される側という関係ではなく、双方が親子であるという気持ちで介助することにより、毎日をお互いに楽しく豊かに生活することができ、まさに故郷にいるような気持ちで、日々を送って頂けるよう役職員は最善の努力をすることとし、それを「ふるさと苑」「里の家」「里休」の基本方針とします。</p>
<p>特 徴</p>	<p>ふるさと苑は、確立された理念と基本方針の実現の為に、特に「サービスの根底をなす部分」、すなわち、明るく元気で優しい職員（接遇）、気持ちよい居住環境（衛生管理含む）、いつでもどんな相談にも親身になって応じることのできる窓口（地域で信頼される拠点として）に力を入れています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>ご利用者も職員も、明るく楽しく笑顔いっぱいの介護を行っています。カラオケやゲームなどのレクリエーション、書道・お花などのクラブ活動、買い物などの個別活動、花見・ぶどう狩り・みかん狩りなどの季節のお出かけなどを行っています。</p> <p>また、同じ法人内にある「はくちょう保育園」の園児が毎月ふるさと苑を訪問し、交流行事を行っています。</p> <p>明るく家庭的な雰囲気の下、地域や家庭との結び付きを重視し、利用者がふるさとに居るような気持ちで、穏やかに、のびのびと自由に、生き甲斐を持ち続けながら過ごしていけるよう支援していきます。</p>

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

1. 新理事長による若手幹部職員の力を結集したふるさと苑の事業継承

当苑は平成6年5月、高齢者介護がまだ措置の時代に「どんなに恵まれない方であっても家族のように受け入れられる施設」を目指して開設された。その後も地域で必要とされるサービスは何でも行政の施策に先駆けて実現してきた福祉・介護事業のパイオニアである。一昨年(平成27年)に現理事長が就任したが「第二ふるさと苑里休」の開設、「ふるさと苑本館」の設備・機器の更新と、将来に向けての大規模な設備投資を実施した。理事長はじめ幹部職員は共にふるさと苑の温かい雰囲気を作り上げてきた方達であり、現在の社会情勢の中で創業の理念を継承し、安定的に発展させる為に職員とともに汗を流している。多忙な業務の中で毎日欠かさず夕刻5時から幹部職員との会議を持つなど地道な努力が職員間の信頼関係を作り、利用者・家族の満足度にもつながっている。

2. 明るく熱意のある職員による温かみのある苑運営

送迎車両のドライバーの運転は丁寧で、スムーズな発進、いつ止まったかわからないほど衝撃のないブレーキ操作等同乗の車いす利用者にも全くストレスを感じさせない運転であった。一步苑のドアを開きロビーに入ると、職員の明るく温みのある挨拶で迎えられ、介護度が重そうに見受けられる利用者も安心して穏やかに過ごしている雰囲気が感じられた。働きやすい職場づくり、職員の教育訓練、わかり易く気さくな言葉での利用者・家族とのコミュニケーションなど、日常の地道な努力の積み重ねがふるさと苑の暖かい雰囲気を作り上げていると考えられる。

3. 職員の資質向上の為の取り組み

当苑では各種研修を実施しているが、講師となる相談員は全職員の参加が可能となるよう同じ研修を6回繰り返して行って全員が受講できるように努めている。職員の資格取得への全額支援、時間内、時間外の受験対策講座など職員の資質向上を支援する法人の取り組みは素晴らしい。職員の真摯な姿勢、和やかな雰囲気の源であるといえる。

4. 離職率の低さと新人教育制度

職員の人材不足は当苑も例外ではないが、EPAによるベトナムからの介護福祉士候補生2名を受け入れており、すっかり職員に溶け込んでいる様子である。相談員や主任は職場のやりくりをしながら職員の希望休が叶うよう配慮してくれていると職員の感想であった。新人OJT研修バディ制度は先輩職員についてマンツーマンで1年間の新人研修計画に沿ってしっかりと現場になじむよう取り組まれている。この他育児休暇、リフレッシュ休暇の取得を促進、職員を駅まで送迎するなどの働きやすい職場環境が離職率を低くしている。

5. 入所者の重度化の中で生活の豊かさを目指す取り組み

入所者の重度化の中で当苑では季節の花見、ブドウ狩り、ミカン狩り、買い物、美容院に出かけるなど様々な外出に取り組んでいる。外出できない利用者には施設内の中庭や近くの運動場に出かけている。食事の楽しみは行事食、バイキング、井などで変化をつけている。入所者が生け花、習字、カラオケ、レクリエーション、洗濯たたみなどそれぞれの好みに応じて最期まで豊かに過ごせるよう支援する職員たちの精一杯の取り組みがある。

さらに取り組みが望まれるところ

1. 事故、ヒヤリハット票の工夫

職員が体験した事故防止の為のヒヤリハットは数多く集められ、家族へ適正に報告され記録されている。また委員会で原因や介護方法が検討され全職員にフィードバックされている。さらに報告者の考察を加えたヒヤリハットの書式を工夫し、今後の事故防止、介護方法の見直しの上でも活用いただきたい。

2. 苑内行事の実施日の検討

当苑では夏祭り、クリスマス会に家族に参加のお知らせをしているが、平日のために参加者が少ない現状がある。時には土、日曜日実施を検討いただき、大勢の家族の参加に期待したい。

評価をうけて、受審事業者の取り組み

第三者評価を受審する毎に、ご利用者様・ご家族様、調査員の皆様方に貴重なご意見をいただけていることを、大変ありがたく感じております。

皆様方からいただくご意見こそが、第三者評価を受審する大きなメリットであり、その結果を今後の運営に更に活かしていく所存です。

今回いただいた評価及びご利用者様・ご家族様のアンケート結果で挙がってきた問題等(ご家族参加が望める土・日開催の苑内行事、ヒヤリハット書式の見直し等)を検討し、更に自己研鑽を重ね、皆様の信頼とご期待に応えられるふるさと苑であり続けられるよう、努力していきたいと考えております。

福祉サービス第三者評価項目の評価結果（介護老人福祉施設） 特別養護老人ホーム ふるさと苑

大項目	中項目	小項目	項目	標準項目			
				■実施数	□未実施数		
I	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	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		
			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		
	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	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		
			9 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0		
	4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	10 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行き、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	0		
			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		
		職員の就業への配慮	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	1 利用者本位の福祉サービス	利用者尊重の明示 利用者満足の上 利用者意見の表明	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。	6	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 利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	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	19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	6	0		
			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		
	3 サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始	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		
			22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	0		
	4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	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。	3	0		
			24 一人ひとり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		
			25 個別支援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 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	27 利用者の快適な日常生活のための取り組みを行っている。	5	0
					28 身体拘束等廃止のための取り組みを行っている。	5	0
	29 栄養バランスを考慮した、おいしい食事を提供している。	5			0		
	30 入浴の支援は利用者の状態、意思を反映して行っている。	4			0		
	31 排泄の支援は利用者の状態、意思を反映して行っている。	4			0		
	32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	6			0		
	33 利用者ごとの計画的な機能訓練の取り組みを行っている。	4			0		
	6 安全管理	利用者の安全確保	34 利用者の家族等との連携、交流のための取り組みを行っている。	4	0		
35 認知症の利用者に対するサービスの質の確保のための取り組みを行っている。			3	0			
36 ターミナルケアのための取り組みを行っている。			5	1			
37 感染症の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。			3	0			
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係	38 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			
		39 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。	6	0			
計				152	1		

ふるさと苑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)</p> <p>理念は23年前まだ高齢者介護が措置の時代にあつて、地域の恵まれない高齢者を誰でも「血のつながりはなくても夫婦や親子のように温かく迎えられるような施設を作りたい」との創業者の篤い思いをそのまま理念として掲げている。高齢者の人権尊重に根差した理念であり、後にスタートした介護保険制度の精神に先駆けた理念と言える。</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)</p> <p>理念は「苑訓」としてロビー等目につくところに掲示するとともに、介護保険制度や現在の社会情勢の下で創業の理念を如何に充実・発展させていくかを理事長(施設長兼務)を中心に若手幹部職員が日々話し合い、事業計画の中で具体的に推進し着実に成果を上げている。職員には各種会議、研修やOJTを通じて共有し、職員自己チェック表を用いて自らが気づきを得るような仕組みも作り上げている。</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>(評価コメント)</p> <p>理念とともに理念の「心」が込められた墨書の「ふるさと苑苑歌」をロビーに大きく掲示し、唱和する等して利用者・家族に日常のふれあいの中で理念を伝えている。また、ホームページに掲示したり、毎月発行の「ふるさと苑NEWS」でも理念の意味するところの解説や、理念に沿った苑の運営状況をわかり易く報告する等して利用者・家族に浸透している。</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"> ■ 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>(評価コメント)</p> <p>理事長(施設長兼務)が千葉県社会福祉法人経営者協議会青年部会の役員を務めたり、全国老人福祉施設協会、市原市高齢者福祉施設連絡協議会等の各種団体に所属することで、全国、県、市単位での業界の動向を把握し、事業計画策定のための材料としている。事業計画は基本は単年度計画として立案し、各目標の数値化により客観的に評価して推進している。事業計画や財務諸表は全国社会福祉法人経営者協議会及び当法人ホームページで公表しており、ロビーでも閲覧することができる。</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)</p> <p>理念・基本方針実現の為に各年度ごとに重点課題を掲げ取り組んでいる。28年度は「利用者の健康管理」「利用者本位のサービス提供」等提供するサービス面と「職員の資質の向上」「事故防止」「利用者の安定確保」等マネジメントの両面での重点課題を掲げて取り組んでいる。各項目とも計画や達成状況を数値化して客観的に評価して事業報告書などで公表している。</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、年度途中にあつても、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)</p> <p>相談員会議・リーダー会議等各種会議や日々の報告等による職員との話し合いを通じて現場の状況を把握し、計画策定と評価を行っている。現場の意見を法人の代表者会議(各部門責任者参加)で審議し事業計画が確定する。主要な会議には施設長も参加し現場職員の声を日常的に把握している。尚、各事業計画や事業報告は苑内の各種の会議を通じて職員に周知している。</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)</p> <p>当施設では毎年利用者・家族アンケートを実施し満足度や各人の嗜好なども確認するとともに、地域住民との対話によって意見を把握し運営に反映している。また福祉サービス第三者評価を3年ごとに受審し客観性を担保している。新入職員にはバディ制度により先輩職員がマンツーマンで一定期間OJTで指導を徹底し、サービスの向上、職員の定着率向上にもつなげている。また理事長(施設長兼務)は毎日欠かさず夕刻5時から各事業所幹部との会議を実施し現場の状況を確認し合っている。</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、自らその活動に積極的に参画している。
<p>(評価コメント)</p> <p>事務長を中心とする総務部門で定期的に経営分析表、利用実績表、人員配置表などの経営指標を提供するとともに、職員研修への参加状況、各サービスの提供状況、入居者の健康状態など各指標をできるだけデータ化している。データを基に理事長(施設長兼務)主催の代表者会議や相談員会議等で話し合い、働きやすい職場作り、効率的な業務運営に努めている。</p>		
9	施設の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。
<p>(評価コメント)</p> <p>倫理規程を就業規則に掲載し全職員に配布している。また「ふるさと苑心得」をロビーに掲示したり研修で取り上げる等、色々な機会を通じて職員の理解を深めている。ふるさと苑運営の拠り所である理念(苑訓)が人権尊重の精神そのものであり、介護職員だけでなく全職員に日常的に周知を図っており、接遇面でも気持ちの良い職員の対応、苑の空気が感じられた。</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)</p> <p>人材の確保、育成を重視して研修や資格取得の支援等により離職が少なく質の高いサービスの提供に繋げている。また外国人の受け入れにも前向きに取り組んでおり、EPA事業でいち早く2人のベトナム人介護福祉士候補生を受け入れ、事業所を上げて資格取得の支援も行っている。各職員の役割は運営規程によって明確にされ、給与や手当の体系も整備されている。職員の欠勤・急な勤務変更の回数による明快な評価を行い、賞与に反映、明細配布時に説明している。</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)</p> <p>有給休暇、残業については個人別にパソコンデータベースで随時確認出来、責任者は月に一度給与計算前には必ず確認している。改善が必要ときは、毎月の安全衛生委員会や各事業の責任者の会議で検討し、課題によっては事業計画に盛り込み改善に繋げている。職員アンケートも実施し必要に応じて施設長が個別面談するとともに、年度末には相談員や主任が中心となり定期的に面接を行うとともに、随時個別面接を行う等職員が相談しやすい雰囲気作りを努めている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>職員アンケートや個別面接により、職員から意見聴取を行い、子育て中の職員の就業時刻を調整する等、職員の事情に応じて勤務体制の考慮をしたり、最寄り駅までの職員の送迎を行うなど、働きやすい職場環境作りを努めている。育児休暇やリフレッシュ休暇もあり、連続休暇も積極的に取得を推奨している。福祉医療機構と福祉事業共助会の二つの退職金制度に加入し長く勤める職員の安心にもつなげている。産業医が毎週来苑する際に職員からの相談を受け付けている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>事業計画書により人材育成計画を立て、「職員能力基準」により職種別の能力基準を明示している。資格取得については試験概要説明・受験促進・資格取得支援研修を行うとともに、受験費用についても全面的に支援し、職員のキャリアアップに積極的に取り組んでいる。また、OJTでは新入職員に対してバディ制度を導入し成果を上げている。</p>		

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。
<p>(評価コメント)</p> <p>年間研修計画に基づき、新任・現任研修を施設内研修とともに外部研修にも積極的に参加させている。職員研修には資格取得のための研修会なども組み入れて資格取得を支援している。また、各事業の責任者会議等で研修計画の評価・見直しを行っている。</p>		
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・工夫が生れ易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。 ■評価が公平に出来るように工夫をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>ふるさと苑は「利用者・職員・経営者ともに家族である」という理念の下に運営しており、トップの理解とともに相談員や各職種の責任者の現場職員への気配りのある対応、バディ制度等のOJTによる丁寧な教育の実施などにより、職場の良い人間関係を作り上げている。各責任者は職員の意見を書きとめ相談員会議等で話し合い解決まで導いたり、指導・介入した際には記録を残すなどマネジメントも確実にやっている。</p>		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■憲法、社会福祉法、介護保険法等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。 ■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)</p> <p>権利擁護についてのマニュアルを整備、それを用いた定期的な研修を実施し、自己チェック表で振り返る仕組みもある。全職員に配布されている「ふるさと苑心得」には人権尊重が示され職員の接遇のよりどころとなっている。成年後見人制度の相談にも応じており、利用している方もいる。</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
<p>(評価コメント)</p> <p>個人情報保護方針・規程をホームページ等で公開するとともに利用者・家族に対しては重要事項説明書で個人情報の使用範囲についての同意を得ている。職員に対しては入社時に同意書を交わすとともに、年間研修計画の中で研修を実施し、実習生・ボランティアにはオリエンテーション時に資料を用いて説明して、同意書を交わして徹底を図っている。</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。	<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)</p> <p>毎年利用者・家族アンケートを実施し満足度や各人の嗜好なども確認し、意見については関係者で話し合い運営に反映している。また福祉サービス第三者評価を3年ごとに受審し利用者・家族のアンケートを実施しているが、今回のアンケート結果でも各項目とも非常に高い満足度評価を受けている。利用者、家族との相談内容については相談記録に残している。</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。 ■介護相談員又はオンブズマンとの相談、苦情等対応の記録がある。 ■第三者委員が設置されている。
<p>(評価コメント)</p> <p>契約書に相談苦情対応窓口を記載し契約時に説明を行っている。また、相談苦情対応に関するマニュアルが整備され、相談苦情受付票により、受付から事後の対応までの記録を残している。第三者委員を設置、定期的に報告・相談を行うとともに、介護相談員、オンブズマンが来苑している。</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。	<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)</p> <p>各事業の責任者会議や、相談員会議等で、定期的にサービスの質や、介護方法、サービス内容の評価を行い、必要に応じて改善計画を検討し実施している。</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)</p> <p>業務マニュアル、基本的な介護手順については独自の実践的なマニュアルを逐次整備しており、いつでも確認できるようになっている。独自の現場でのマニュアルはすべてチェック形式となっており、介護内容毎に各手順項目を見直す仕組みとなっていて誰もがわかりやすく、利用者の状態に合わせて変更できる方法となっている。チェック表をもとに新人研修の資料となっている。</p>		
22	施設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。
<p>(評価コメント)</p> <p>施設利用に関する問い合わせや見学はパンフレット、ホームページに明記され、施設ケアマネジャー、相談員は365日いつでも見学や相談に対応できるようにしている。見学や問い合わせの際には利用者、家族の現状を伺い、困っていることをしっかり把握するように心がけている。特に施設内での介護内容や利用料金について詳しく説明している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>施設ケアマネジャーは利用者の自宅や病院を訪問して利用者の生活状態を聞いた上で、施設での日常生活の様子を詳しく説明している。サービス利用開始の際の契約は通常は施設内の相談室で行われ、重要事項説明書 特に複雑な利用料金について具体的にわかりやすく説明することに努めて、利用者、家族等から同意を得ている。</p>		
24	一人ひとり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"> ■利用者等及びその家族の意向、利用者等の心身状況、入所前の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)</p> <p>苑独自のアセスメント表「お尋ねしたいこと」をもとに利用者、家族の意向、利用者の心身状況、生活歴、生活習慣から利用者のニーズや課題を抽出し、個別支援計画を作成している。作成に当たっては施設内専門職によるサービス担当者会議、担当職員によるケース会議等により多角的に検討されている。</p>		
25	個別支援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。	<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。 ■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)</p> <p>個別支援計画は通常、長期目標は1年、短期目標は6か月で設定され定期的に容体急変時、緊急時は随意見直されている。見直し時には利用者、家族が参加し、担当職員等の意見を出し合い計画を見直している。緊急見直し時のマニュアルは整備されている。</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)</p> <p>各利用者毎に個別計画やアセスメント表「お尋ねしたいこと」の個人情報はファイリングされ介護職員室でいつでも確認でき共有されている。日常的には各利用者の介護内容をチェックリストとして活用し、サービス計画をより具体的な指示書で確認し、実施する方法で伝達されている。パソコンや申送り簿を通して利用者の特記事項は全職員に伝達されている。</p>		
27	利用者の快適な日常生活のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の利用前生活習慣、慣習、趣味、生きがい、役割等についての意向を把握し支援している。 ■複数のクラブ活動、レクリエーション活動等を実施している。 ■利用者ごとに、その希望する自立支援計画に基づいて支援している。 ■外出又は外泊の支援を実施している。 ■毎日、起床時及び就寝時に着替えの支援を行うことが記載された文書等がある。
<p>(評価コメント)</p> <p>アセスメント表「お尋ねしたいこと」により把握した各利用者の趣味や生活習慣によりできること、したいことをサービス計画に取り入れ実施されている。施設内では得意なカラオケで歌う方、おしぼりやタオルをたたむ方、ソファーでゆったりとくつろぐ方などそれぞれの楽しみ方が見られた。毎月の予定には生け花や書道が予定され、外出の困難な重度の利用者は中庭や施設近くの運動場で過ごされている。</p>		
28	身体拘束等廃止のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■身体的拘束等の排除のための取り組みに関する事業所の理念、方針を明文化している。 ■身体的拘束等の排除のための取り組みに関するマニュアル等がある ■身体的拘束等の排除のための取り組みに関する研修を実施している。 ■身体的拘束等を行う場合の同意を得るための文書の同意欄に、利用者又はその家族等の署名若しくは記名捺印がある。 ■身体的拘束等の理由及び実施経過の記録がある。
<p>(評価コメント)</p> <p>身体拘束等の排除のための理念・方針は明文化され施設内に掲示されており、身体拘束は行っていない。転倒や身体に危険のおそれのある利用者には低床ベッド、ベッドセンサーを使用し、危険防止を図っている。また適正な職員配置を考慮し、見守りに努めている。</p>		

29	栄養バランスを考慮した、おいしい食事を提供している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の状態に応じた食事提供や介助を行っている。 ■利用者の希望・要望を聞き個別対応している。 ■食事の開始時間、メニュー、場所が選択できる。 ■利用者の栄養状態に関して、アセスメント(解決すべき課題の把握)と計画があり、実施・確認・評価している。 ■嚥下能力が低下した利用者に対して、各部門の職員が連携して、経口での食事摂取が継続出来るよう支援している。
<p>(評価コメント)</p> <p>管理栄養士は利用者毎のアセスメント表「お尋ねしたいこと」により食事の好きなものを把握し、希望に沿うように努めている。毎日の献立の他、毎月の行事食、バイキング、井が用意され利用者の楽しみとなっている。入所者の栄養マネジメントの資料を基にBMIやアルブミン値などを集計し、利用者の身体状況を分析している。嚥下状態に合わせてやわらか食、ペースト食など食形態を工夫し最期まで口から食べることが出来るように努めている。</p>		
30	入浴の支援は利用者の状態、意思を反映して行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者が希望する入浴方法(個室、一般浴、特殊浴、リフト浴等)を把握し、出来るだけ自立性の高い入浴形態を導入している。 ■利用者の状態に応じた安全な入浴方法等についての記載があるマニュアル等がある。 ■入浴介助時の利用者のプライバシーの保護について配慮している。 ■入浴が楽しめる工夫をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>施設では当初大浴場を設置していたが、現在は個室を中心に各利用者毎にお湯を取り換え入浴を支援している。入口で自分の好きな入浴剤を選ぶことも楽しみの一つである。基本的には最低でも週2回の入浴回数であるが、希望されれば2回以上入浴することができる。</p>		
31	排泄の支援は利用者の状態、意思を反映して行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の意向や状態に応じて排泄計画・目標を個別に立て、自然な排泄を促す支援をしている。 ■排泄チェック表等の記録があり、計画・目標の見直しをしている。 ■マニュアルを整備し、排泄介助方法や利用者のプライバシーを配慮している。 ■トイレ(ポータブルを含む)は衛生面や臭気に配慮し、清潔にしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者の状態や希望に合わせてトイレ、おむつを使用して支援している。特に日中は布パンツを使用している利用者もいる。排泄チェック表は利用者の排泄状態が一目でわかるよう記録されており、体調悪化の予防となっている。</p>		
32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■健康維持のための、体調変化時の対応、服薬管理、褥そう予防、摂食・嚥下障害のケア、口腔ケア等のマニュアルを整備している。 ■服薬管理体制を強化し適切に行われている。 ■利用者ごとの体位変換の実施記録がある。 ■利用者の状態に応じた口腔ケアを実施している。 ■利用者の体調変化を発見した際の対応方法が明示され、看護師や医療機関と速やかに連携が取れる体制がある。 ■重度化や終末期に対応するための準備が行われている。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者は定期的に施設内医務室で医師の診察を受けることができる。看護師は特に食事の際の服薬管理で利用者の状況を把握し、栄養士は食事の時間、利用者の摂食状態を観察している。全職員は相互に介護内容に合わせた利用者毎の状況をパソコンによりいつでもどこでも確認でき、必要事項を書き込み全職員に伝えるシステムとなっている。</p>		
33	利用者ごとの計画的な機能訓練の取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者ごとの機能訓練計画と目標がある。 ■機能訓練計画に日常生活の場で活かすことのできる視点を入れている。 ■利用者ごとの機能訓練の実施記録があり、計画の評価・見直しをしている。 ■機能訓練指導員と多職種の連携が取れている。
<p>(評価コメント)</p> <p>機能訓練は機能訓練指導員により歩行訓練やラジオ体操、趣味や簡単な家事などの生活リハビリ、レクリエーションを中心に実施されている。</p>		
34	利用者の家族等との連携、交流のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の家族に対し定期的及び随時の状況報告書の提出又は連絡をしている。 ■利用者の家族の参加できる懇談会、家族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。 ■利用者の家族への行事案内又は参加が確認できる行事を実施している。 ■(利用者の家族が宿泊できる設備がある)
<p>(評価コメント)</p> <p>生活相談員は日常的に随時、家族に利用者の状況を報告している。サービス計画の見直し時にはサービス担当者会議に原則、利用者家族の参加をお願いしており話し合う機会となっている。夏祭りやクリスマスの年間行事の案内を郵送しているが、平日実施しているため参加者は少ない状況である。</p>		
35	認知症の利用者に対するサービスの質の確保のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■認知症の利用者等への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等を整備している。 ■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。 ■人権を尊重し「その人らしく」生活できるようにアセスメントや個別サービス計画に工夫が見られる。
<p>(評価コメント)</p> <p>施設では約9割の利用者が認知症であり、職場内研修をくり返し実施している。講師である相談員が職員と共有している介護の理念は利用者をお否定しないで受け入れることである。対応が困難なときには職員を替えながら利用者を支援している。特に人気の高い音楽療法として歌やカラオケを毎日楽しむことが出来るよう努めている。</p>		

36	ターミナルケアのための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ターミナルケアの対応についてマニュアル等を整備している。 ■ターミナルケアに関する職員への研修を実施している。 □ターミナルケアの実施に関する医師の意見書がある。 ■ターミナルケアの実施に関する同意書を整備している。 ■精神的ケアの対応についての記載があるマニュアル等がある。 ■利用者及び家族等の近親者に対しての精神的ケアに関する職員への研修を実施している。
<p>(評価コメント)</p> <p>当施設では看取り加算は取っていないため医師の意見書はない。ターミナル期の利用者が口から食べられなくなると提携病院に入院できる医療連携があり、入所契約時にターミナルにおける同意書は施設の方針に沿って行う旨記され、利用者家族から同意を得ている。ターミナルケアのマニュアルは整備され、研修は実施されている。</p>		
37	感染症の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。	<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)</p> <p>感染症および食中毒のマニュアルは整備され、研修は実施されている。施設内、各居室にはスーパー次亜水噴霧用加湿器が設置され、常に感染症への取り組みが行われ効果を上げている。各研修は職員すべてが受講するために同じ内容のものを6回行うほど徹底している。</p>		
38	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)</p> <p>事故防止のためのヒヤリハット事例は現場の中で多く提出されており、委員会で検討され、原因や介護方法を全職員にフィードバックされている。さらに報告者自身の原因、改善の考察が記入できるような書式を検討いただき再発防止に活用されることに期待したい。</p>		
39	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。	<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)</p> <p>毎月施設内では避難訓練が実施され、毎年地域消防との合同訓練が行われている。市原市と防災協定を結び、地域住民の避難所としての拠点となっている。災害用備蓄として利用者分だけではなく地域住民、職員分も確保している。</p>		
40	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、定期的な散歩・外出等が計画され、利用者が地域の一員として生活出来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し、体制を整備している。 ■地域の社会資源等の情報を収集し、利用者へ提供し活用している。
<p>(評価コメント)</p> <p>当施設の地域住民との交流の多さは特筆できる。各種ボランティア、中学生の受け入れ、実習生の介護実習、法人内保育園児との交流など幅広い年齢層の方々が施設を訪問している。利用者の外出としてお花見、ブドウ狩り、買い物、美容院などに出かけている。施設近くのミカン畑でのミカン狩りも利用者の大きな楽しみごとである。</p>		