

R4年度用 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 ACOBA
所 在 地	千葉県我孫子市本町3-4-17
評価実施期間	令和4年10月01日～令和4年12月27日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	浦安市ケアハウス ウラヤスシケアハウス		
所 在 地	〒279-0023 千葉県浦安市高洲9-3-1		
交 通 手 段	JR京葉線「新浦安駅」下車・タクシーで10分・バス19系統「高洲海浜公園」行き「浦安南高校・特養ホーム」下車、徒歩2分 地下鉄東西線「浦安駅」下車・バス18系統「高洲海浜公園」行き終点「高洲海浜公園」下車、徒歩5分		
電 話	047-382-2943	F A X	047-382-2436
ホームページ	http://www.seirei.or.jp/urayasushitakasu/		
経 営 法 人	社会福祉法人 聖隷福祉事業団		
開設年月日	平成11年8月1日		
提供しているサービス	<ul style="list-style-type: none"> ①居室の提供 ②食事サービス ③入浴サービス ④各種生活相談及び助言 ⑤災害・疾患等の緊急時対応 ⑥介護保険サービス等に係る便宜の供与 ⑦感染症対策等保健衛生 ⑧自主活動の支援 ⑨巡回バス及び買い物バス運行サービス 		

サービス名	定員	内容
食事サービス		一日3食、管理栄養士が監修した食事を提供します。
入浴サービス		二人部屋には浴室、一人部屋にはシャワー室を設置しています。 また、大浴室は14:00～20:30の間、お好きな時間にご利用頂けます。
自主活動の支援		各種サークル活動をはじめ、季節ごとの行事やフレイル予防活動・社会貢献活動をお手伝いします。
バス運行		平日は一日4便、医療機関や最寄りの駅へバスを運行しています。また、月2回、買い物のためのバスを運行し、外出のお手伝いをします。

(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
	3	3	6	
専門職員数	医師	介護福祉士	ヘルパー	
		2	1	
	看護師	理学療法士	作業療法士	
	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
		2	1	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	1人部屋は、毎年9月15日発行の「広報うらやす」にて募集し公開抽選会にて待機順位を決定し、都度入所判定審査会を経て入居となります。二人部屋は、随時受付し都度入所判定審査会を経て入居となります。 ※2022年9月30日現在公募停止中につき、申込受付を行っておりません		
申請窓口開設時間	<ul style="list-style-type: none"> 浦安市役所高齢者福祉課窓口平日9時～17時（申込み期間内） 浦安市ケアハウス窓口毎日9時～17時（申込み期間内） 		
申請時注意事項	浦安市在住の方に限定されます。		
相談窓口	相談員（五井さやか）		
苦情対応	窓口設置	あり：受付窓口（五井さやか） 解決責任者（伊藤智之）	
	第三者委員の設置	あり：第三者委員 宇田川精一、牟田雅子	

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><事業の目的> 軽費老人ホームは、低額料金で家庭環境、住宅事情等の理由により居宅において生活が困難な高齢者を入居させ、日常生活上の必要な便宜を供与し、もって高齢者が健康で充実した明るい生活を送れる事を目的としています。</p> <p><施設の理念> 私たちは、地域（市民）とともに高齢者福祉に貢献する</p>
特 徴	浦安市唯一の軽費老人ホームであり、併設施設に介護老人福祉施設、通所介護サービスがあり、共用部などハード面で有効活用をしています。また隣接施設として介護老人保健施設、介護老人福祉施設、通所リハビリサービス、地域包括支援センター、居宅支援事業所があり、そのほか市内には訪問看護ステーションがあります。その為、介護が必要となった場合であっても、介護保険のサービスを利用する事により連携を取りながら、出来る限り安心して自立した生活を送れるようサポートする体制を整えています。
利用（希望）者 へのPR	<p>東京湾を一望できる長室公園に隣接した入浴場は毎日ご利用になれます。また、入浴場での入浴に介助が必要な場合は、個別浴室での入浴も可能となっております。平日は一日4便、市内の病院や最寄駅までの巡回バスがあり、その他にも月2回の市内ショッピング施設への買い物便の運行で、生活利便の確保に努めています。また、外に出る機会として、種まき隊・クリーンデイ・健康ウォーキング等の行事も企画しています。2室（2人部屋1室、1人部屋1室）のゲストルームは、入居前の体験入居はもちろんの事、ご家族の宿泊も可能となっております。介護予防としては、週3回の健康体操の提供や各種サークル、勉強会など職員が主体となって実施しています。</p> <p>※新型コロナウイルス感染症等の状況により、ゲストルームのご利用や面会等の制限を行う場合があります</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(評価の高い点)
<p>1. 市と連携した社会福祉法人聖隷福祉事業団による安心して暮らせるケアハウスの運営</p> <p>当ケアハウスは独立して生活するには不安があり、家族による援助を受けることが困難な方の為に平成11年8月浦安市により高洲地区に設立された施設である。併設の介護老人福祉施設、通所介護サービス、地域包括センターと共に社会福祉法人聖隷福祉事業団により、当初より指定管理者として一体運営がなされている。</p> <p>隣接地には聖隷福祉事業団の独自運営の老人保健施設、介護老人福祉施設などもあり、共に連携して浦安市における高齢者福祉の一大拠点となっている。</p> <p>開設以来23年を経過し利用者アンケートでは入居歴10年以上の方が約4割と長期間利用者が多く、平均年齢は86歳と高齢化が進んでいるが、介護度は「非該当」の方が約7割、他は「要支援1」の方がほとんどで比較のお元気な方の生活の場として提供されている。</p> <p>東京湾に面した環境に恵まれた施設で、自分の生活リズムで、軽費で食事、風呂付で安心して生活が継続できると感謝のコメントを多く頂いている。</p>
<p>2. 入居者の安心した暮らしを支援する職員の対応</p> <p>職員は入居者との会話や相談を大切に、安心した暮らしが継続できるように努めている。「入居者との関わり合いは、介護技術の問題というより、自らどのような関わり合いをもてるか。まずは利用者に信頼される関係づくりから始まる」と述べる職員の声に代表されるように、日頃から積極的な声掛けを第一として、意思の表出が苦手な方についても困りごとや要望の把握に努めている。</p> <p>特に最近では高齢化に加えて、コロナ禍で外出や外部との交流自粛が続き、大半を自室で過ごす方も増えてきたが、相談相手が少ない入居者の孤立化やフレイル予防、詐欺電話・通信販売等の社会的トラブル防止にも役立っている。</p>
<p>3. 自分の生活リズムで自主的な生活の継続</p> <p>食事は3食提供されるが、食事の持ち込みや外食も自由。風呂は大浴場は利用時間が定められているが必要に応じて個別浴室は予約制で利用できる。</p> <p>病院や駅への巡回バス、ショッピング施設への買い物便バスなど交通の利便があるので近隣へ外出することができる。独自の地域貢献活動としてクリーンデー(清掃活動)を行っている。</p> <p>多目的ホールでフレイル予防の健康体操が週3回行われており、談話室で折り紙を折り、廊下や公共スペースに職員と共に飾り付ける姿が見られた。種まき隊と称し玄関前、ベランダやプランターに野菜や花を植える活動が行われている。こうした取り組みは比較のお元気な入居者の元気継続に繋がっており、好評である。</p>
<p>4. 居宅介護サービスを利用して自立した生活の継続・緊急時の支援場所の提供</p> <p>当事業所は介護施設ではない為、要介護・要支援の方で個人的に介護保険サービスを利用される方は居宅介護サービスを利用して訪問介護ヘルパーの支援により、室内環境整備や個別浴槽室での入浴介助を受けたり、併設の通所介護サービスを利用される方もいる。要介護・要支援の方でもこれらの介護保険のサービスを受けて自立した生活を継続されるように支援している。その他、浦安市からの要請でDV被害者等を含め緊急一時シェルターとして空き部屋を提供するなどの、社会貢献活動を行っている。</p>
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
<p>1. 食事についての工夫</p> <p>コロナ禍で行動自粛が求められる中で、食事は利用者にとって大きな楽しみの一つである。今回のアンケートでは「料金が安いので無理は言えない」と自覚しつつも、食事の改善が一番の要望事項となっており、多くのコメントが寄せられている。平成30年度アンケート調査に比較しても満足度は低下傾向であった。調理方法や味付けの工夫を含め、毎年実施しておられる嗜好調査や食事懇談会等を参考に一層の工夫と改善に取り組まれることを期待したい。</p>
<p>2. ケアハウスの今後の運営について</p> <p>2年前から浦安市では新規入居者の募集を停止している。今後のケアハウス運営については入居者の不安材料となっており、アンケートでも今後の見通しを伺いたいなどの声も寄せられている。今後の運営については、浦安市が策定した「浦安市介護サービス事業経営戦略」に基づき、新規入居の公募を停止している状況であり、入居者から問い合わせがあった際には、公募停止理由など説明を通じて不安解消につながるよう、市と連携して取り組むことを期待したい。</p>
(評価を受けて、受審事業者の取り組み)
<p>入居者アンケートで、ケアハウスでの生活に概ね満足との回答をいただき、感謝します。</p> <p>開設から23年を迎え、入居者の平均年齢が86歳を超え、自立型施設であっても、生活や健康の不安が増大しており、閉じこもりやフレイルが大きな課題となっています。これまでも、健康維持や文化的な活動を行ってまいりましたが、コロナ禍においてもより安心して参加できる活動を提案していきたいと思っております。</p> <p>また、食事は楽しみであると同時に、健康的な生活に欠かすことのできないものとして、嗜好調査や日々のご意見を参考に改善に努めてまいります。</p> <p>今後の運営については現在浦安市と協議を重ねており、ご入居の皆様にはお伝えできる範囲で対応しています。しかしながら、ケアハウスの存在が生活基盤となることから、安心につながる対応に努めます。</p> <p>この度の第三者評価を通じ、取り組みを再確認する機会をいただきありがとうございました。</p>

R4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	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	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	3	1	
		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 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4	
				20 サービス内容について定期的の評価を行い、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。	3	(非該当1)
				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		30 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4	
計				103	1	

令和4年度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>社会福祉法人聖隷福祉事業団(以下法人)の基本理念のキリスト教精神に基づく「隣人愛」、使命、職員行動指針は、ホームページに掲載されている。浦安市高洲高齢者福祉施設及び浦安市猫実高齢者デイサービスセンター(以下浦安地区)の管理運営方針でも基本理念「私たちは、地域(市民)と共に高齢者福祉に貢献する」と5項目の運営方針を定めている。当ケアハウス(以下事業所)としても、重要事項説明者等において事業の目的、施設の理念「入居者の自由と尊厳ある自立生活を支援し、人生の最後を輝かす」と記載し、その実現に取り組んでいる。</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)</p> <p>法人理念及び浦安地区の基本理念及び方針、2022年度重点目標と重点施策、浦安ケアハウスの目標を事務所入口に掲示している。理念・方針等は浦安地区の合同研修会、委員会やケアハウスの毎月開催の職場会議を通じて話し合い、その実現に努力している。</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)</p> <p>契約時に入居契約書、重要事項説明書と入居のしおりをもとに、事業の目的、施設の理念等も併せて説明している。入居後は、年2回の家族との合同懇談会、年3回の入居者懇談会の場で説明している。</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、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)</p> <p>法人は浦安市の指定管理者として毎年市との連携のもとに運営している。浦安市の介護保険計画、法人中期ビジョン前年度実績及び福祉環境やニーズの変化を勘案して、今年度の事業計画、管理運営方針及び、重点目標及び重点施策を制定している。事業計画や財務内容は公開されている。</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)</p> <p>前年度の取組みの中での課題、年1回の利用者アンケート・嗜好調査結果等をもとに、今年度の重点目標、重点施策と重点課題を作成している。2022年度は「ケアハウスの適正利用と、生活機能を出来る限り維持し、入居者が安心・安全に生活できる体制を整える」「入居者の多様なニーズに対応すべく、併設施設・他機関や地域との連携強化を図る」の2項目が重点目標及び重点施策である。</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)</p> <p>目標管理制度が導入されている、各職員と目標参画システムにおける定期的な話し合いを実施する他、浦安地区の各種委員会・会議への参加や毎月のケアハウスの職場会を通じて事業計画の実施状況の把握・評価を行っている。あわせて、独自に全職員を対象にした40項目に及ぶ自己評価を毎年実施するなどして、計画、課題、達成状況等を職場として把握している。</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)</p> <p>浦安地区(ケアハウス含む)としての年間研修及び会議計画が立案されている。ケアハウスとしての年間行事計画、月間予定表、各種委員会・会議などが決められており、担当職員は参加している。毎月の職場会にて施設長及びケアマネージャーよりサービスの質の向上をはかるべく、資料の配布と説明を行っている。浦安市とは毎月定例会(運営協議会)があり、利用者や家族とは懇談会を実施するなどして意見を把握し方針に反映している。</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。
(評価コメント) 施設長は、浦安地区における管理会議や運営会議に参加し、その情報をもとに、毎月の職場会等で現状の課題を話し合い、その解決に取り組んでいる。当事業所は施設長を含め6人と少人数であり、朝7時から20時半までの2交代勤務でもある。法人全体として平成29年度より記録業務の削減の為に、介護記録ソフトが導入されていたが、4月赴任の新職場長が中心になり従来の仕組みや手順を見直して、ケアハウスとしてなお一層のICT化を推進し、日々の利用者の情報、申し送りなどの情報を共有して途切れなく支援できる様に改善した。		
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。
(評価コメント) 法人として5項目にわたる職員行動指針が策定されている。法人の倫理規定が掲載された就業規則の小冊子を全職員へ配布している。新入職員・異動職員については浦安地区全体オリエンテーション、一般職員については年1回の法定研修を義務づけている。毎月の職場会での話し合いの他、毎年実施の当事業所独自の40項目に亘る自己評価表に基づき確認している。		
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"> ■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) 法人として人事処遇制度が確立されている。人事制度規則では資格、コース別雇用管理、棒級、等級、資格基準表などが細かく定められ、コース別雇用管理概念図をもとに説明し周知されている。職員の評価は毎年作成する目標参画システム(自己評価)に基づく本人による評価と上司評価結果を話し合い、客観性と透明性の確保に努め、評価結果は職員に説明されている。		
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、人材や人管理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) 有給休暇取得状況や時間外勤務については、毎月事務所で集計し、施設長が確認している。課題や改善点は職場会での話し合いの他に、目標参画システム(自己評価)の定期的な施設長との個別面談時に話し合っている。毎年、勤務意向調査を実施して、本人の意欲や希望を把握して、可能な形で実現させている。		
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) 職員は入職すれば、法人の互助会のメンバーとして豊富な福利厚生制度の支援が受けられる他、各種施設の利用が出来るメリットがある。施設長はその運用促進のために、就業規則や互助会規則を配布し、厚生施設の活用を図り、各種休暇取得を促している。		
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) 法人の人材育成計画がある。浦安地区として教育・研修委員会が2022年度の法定内・外の合同研修スケジュール(3年プロジェクト)で経験の浅い職員と習熟した職員別、階層別・職種別に研修計画を定め知識・技術の習得を推進している。新入職員や異動職員に対しては、浦安地区全体オリエンテーションを実施している。目標参画システムで個別育成計画や目標を設定し、定期的な面接を通じてその実現を支援している。各種ラダーに沿ったOJT、コンピテンシー評価などの仕組みがある。		
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) 教育・研修委員会が中心となり、3年プロジェクト(3か月プログラム、法定研修・法人本部研修・地域貢献活動)や新入職員・異動職員向け研修及び其の他全員を対象とした研修の計画を立て、実施に努めている。今年度は2021年の介護保険改定に伴う「感染症対策の強化・業務継続に向けた取り組みの強化・高齢者虐待防止の推進」を新たに追加したが、コロナ禍でもあり、WEB研修での受講が増加した。新型コロナ感染予防などは毎月の職場会で職場長が全員へ伝達講習を実施して周知している。		

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。
<p>(評価コメント)</p> <p>職員は目標参画システムの参加シートを作成している。非常勤(パート)職員は目標参加システムの対象ではないが、当事業所は非常勤職員も作成して、定期的な面接で話合っている。浦安地区の各種委員会・会議に分担して参加しており、職場会を通じて説明するなど良きコミュニケーションを図っている。</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。	<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)</p> <p>法人の高洲地区・在宅サービス年間研修計画に基づき、民間のオンライン研修に各自が取り組み、理解度をチェックして課題を分析している。浦安地区の各種委員会の中で、ケアハウスとして必要な委員会に参加し、利用者 に配慮した支援を行っている。浦安市の要請により虐待被害者市民の一時的保護避難のためにケアハウスのゲストルームが使用される場合がある。</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)</p> <p>法人の個人情報保護規定やガイドラインにより職員研修で周知しつつ、事業所内に方針を掲示している。ホームページに利用者の掲載してよいか本人の承諾を得ている。利用者が通販やネットで購入後、理解力の低下により業者からの未支払いの問い合わせには慎重に家族と連絡をとって対応を行っている。</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)</p> <p>年に一度、入居者アンケートと食事の嗜好調査をそれぞれに行い改善点を見出すように取り組んでいる。食事に関して、栄養士の会議で協議して味付けなど工夫ができるよう働きかけを行っている。職員は日常的に利用者との会話から困っていることがないか聞いている。特に意見の表出が困難利用者には、職員より話しかけ、意見や要望を聞き出し、その実現とプレイル防止に務めている。</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)</p> <p>重要事項説明書内に苦情相談窓口として、受付担当者と解決責任者、第三者委員苦情受付担当者、行政機関の苦情受付窓口とそれぞれの連絡先が明記されている。「入居のしおり」にもわかりやすく記載され、匿名での申し出が出来るようにご意見箱を設置している。日常生活の中で利用者とのコミュニケーションを大切にしており、安心して生活できるようにしている。</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。	<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>全職員が40項目のサービス自己評価を各自で行い、出来ている所と改善点を明確にし、新たに項目を追加している。その上で各自の課題を職員間で共有している。月に1回のケアハウス職場会で改善点を話し合っており、議事録が残されている。</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。	<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>定期的に開催される各種委員会や職場会議で出た業務課題を点検し改善を行っている。ケアハウスでの早番・日勤・遅番の各業務マニュアルが随時検討と見直しがされており、変更年月や変更事項も記入され、わかりやすい業務マニュアルとなっている。</p>		

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。
<p>(評価コメント)</p> <p>当事業所は浦安市の指定管理者であり、市の方針で公募を停止しているため、問い合わせには地域包括支援センターや市役所高齢者福祉課などの他の相談先を伝えており、ケアハウスとはどういう所なのか理解してもらうよう説明を行っている。現在、申し込みの受付と見学は行っていない。</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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用開始時には契約書、重要事項説明書、特約事項説明書、利用料金表、特別サービス利用料金表の説明を行い同意を得ている。「浦安市ケアハウスはどんな施設ですか？」と入居者に分かりやすく大きな文字の入居のしおりを配布して説明をしている。</p>		
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、多角的な視点により計画が検討されている。 <input checked="" type="checkbox"/> (非該当) 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>平均年齢86歳と高齢者が多く、介護保険サービスを利用していない方々にも転倒など課題がある場合は個別の計画書を作成して対応を記録している。介護保険サービス利用者には居宅支援事業所の介護支援専門員の計画を基にしてケアハウスでのサービス計画書を作成し他の事業所との連携と利用者の支援に役立たせている。ケアハウスは利用者にとっては居宅である為、ケアハウスとしての計画書は本来必要ではないので利用者・家族の説明と同意を得る事は行っていない。</p>		
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実施している。	<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る職員全員の意見を参考にして行っている。 ■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>当事業所の独自のケアハウスサービス計画書には長期目標と短期目標が掲げられ、それぞれ見直す期間が記載されている。居宅サービスの利用者の中には癌などの疾患で治療中の方や精神的課題のある方などがおられるので容態の変化や急変時の備えなどの見直しを行っている。</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>介護記録ソフトが活用されており、全利用者の情報がすぐにパソコンやタブレットで閲覧できるようになっており、早番、日勤、遅番がそれぞれ申し送る時に利用者の伝達事項の閲覧がすぐにわかり活用されている。重要な事項を会議で伝達して皆で共有する事を実践している。</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、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。
<p>(評価コメント)</p> <p>研修年間スケジュールに基づき特養の看護師による食中毒を主とした研修とノロウイルス・インフルエンザ・新型コロナウイルス等を対象にした研修と委員会を開催している。入居者全員が赤外線当てる「手洗いチェック」を行って洗い残しの確認を行っており、毎回食事を2グループに分けて食べている。常時、全室窓を開けて換気を行っており、面会時間の制限等も実施しており、入居者からは「合格点」との評価を得ている。</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)</p> <p>リスクマネジメント委員会による事故予防と事故発生時・事後対応・再発防止の研修があり、ヒヤリハットと事故報告が委員会で情報の共有と検討が行われている。フレイル予防に月・水・金の午後に健康体操が行われている。ベットからの転落、外出時の転倒等入居者の変化や訴えに真摯に傾聴して必要な対応を行っている。</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)</p> <p>年3回火災・地震想定訓練・年1回台風などの風水害訓練・年1回の防犯訓練と交通安全を入居者と一緒に合計5回実施している。防犯訓練時には不審者が侵入した時の対処方法や施設内のアラームの押し方等を練習している。ケアハウスには夜勤職員はいないが、遅番職員が退勤前に隣接の特養とナースコールを繋げており緊急時に連絡できる体制が整備されている。</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、利用者に提供するなど活用している。
<p>(評価コメント)</p> <p>コロナ感染症の流行前には地域の老人クラブや囲碁、将棋、麻雀、カラオケ等のサークル活動が行われていた。うらやす健康元気コンソーシアムの一環としてシャイニングアークス東京ベイ(2022年6月解散)の選手とオンライン体操や市川南高校交流会がもたれていた。現在は社会福祉協議会が開催する高洲公民館での地域イベント等を掲示して知らせている。入居者が図書館、隣接公園でのハーフゴルフ、買い物や散歩などに気軽に出かけられるよう質問や相談に応じ、地域の一員として生活できるよう支援を行っている。</p>		