

福祉サービス 第三者評価 報告書

法人名 社会福祉法人 豊立会
事業所名 習志野市高齢者福祉センター 芙蓉園 様
(老人福祉センターA型)

2022年7月

評価機関 特定非営利活動法人 **ACOBA**

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ACOPA
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4月1日～令和4年6月28日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	習志野市高齢者福祉センター 芙蓉園 ナラシノシコウレイシャフクシセンター フヨウエン		
所 在 地	〒275-0004 千葉県習志野市屋敷4-6-6		
交通手段	京成線 大久保駅下車 コミュニティーバス 10分 東部保健福祉センター下車 1分		
電 話	047-476-9596	FAX	047-493-8020
ホームページ	www.reikouen.or.jp		
経 営 法 人	社会福祉法人 豊立会		
開設年月日	平成6年4月1日		
提供しているサービス	介護保険 通所介護 訪問入浴 地域包括支援センター 居宅介護 障がい事業 地域活動支援センター 相談支援事業 基幹相談支援事業		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
サークル支援		45サークルの自主活動が円滑となるよう助言、提案 部屋のコーディネート
公開講座 自主事業		芙蓉園利用者だけでなく、地域にお住まいの方に向けた専門職等による講座 (医療・教養・介護予防・健康・生活など)
衛生管理		公衆浴場法もとの浴場管理 新型コロナウイルスをはじめとする感染対策の徹底、環境整備
健康管理		看護職による健康観察や相談 自身の健康、健康観を振り返り生活に活かすことが出来るよう健康講話を実施

(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	2	5	
専門職員数	医師	介護福祉士	ヘルパー	
	看護師	理学療法士	作業療法士	
	3			
	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

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	直接、窓口で受け付け	
申請窓口開設時間	9時から16時まで	
申請時注意事項	習志野市に住所のある60歳以上の方であること 緊急連絡先をつかがいます	
相談窓口	健康・生活・介護相談は随時行っています	
苦情対応	窓口設置	直接窓口、市役所（高齢者支援課）
	第三者委員の設置	事業所として第三者委員設置あります

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)	習志野市東部保健福祉センターの設置及び管理に関する条例に基づき、一般、団体、サークル利用者のみならず、地域住民の健康の維持・増進や介護予防のために事業や各種講座を実施し、住み慣れた地域で健やかに、かつ自分らしい生きがいのある生活を送れるよう支援します。また、地域高齢者の活動拠点となるべく利用の増進を図ります。
特 徴	「芙蓉園」は、市内在住の60歳以上で身の回りのことがご自身でできる方がご利用になれます。介護予防や健康・生活・教養に関する講座を随時開催しております。入浴・カラオケ・囲碁・将棋・読書など個人でできる娯楽も多く、それぞれの好みに合わせた楽しみ方ができる施設です。そして現在、46ものサークルが活発に自主運営にて活動しております。地域包括支援センター、障害者相談支援事業、居宅介護等の相談できる場所が同一敷地内にあり、専門的なことの相談（ワンストップ相談）も出来ません。
利用（希望）者 へのPR	<p>皆様が安心安全かつ快適に過ごせるよう環境整備、特にこのコロナ禍においては感染対策に力を入れております。</p> <p>また、大勢でもお一人でも、賑やかでも静かでも過ごせるようさまざまなお部屋やスペースをご用意しておりますので、お好みの合わせてご利用いただけます。</p> <p>気軽に参加できるような介護予防（運動・栄養・口腔・認知予防）や健康の維持・増進などの教室や講座を実施しております。館内掲示や講話などでも適宜お伝えしてしており、地域で安心して生活を続けられるように支援しております。</p> <p>お困りごとがありましたら何なりとご相談下さい。お困りの様子が見られた時やいつもと様子が違う時などはこちらからお声がけさせてもらうこともあります。看護職等により健康・生活・介護の相談に応じております。場合によっては専門機関にお繋ぎし、継続したかわりかかわりが持てることも特徴の一つです。</p> <p>入浴施設もあります。よく温まると好評です。一人きりで入浴することに不安のある独居の方など、互いに見守り合うことで安心してご入浴いただけます。</p> <p>皆様の自主性を尊重し、生涯学習を応援しています。新規サークル立ち上げなども大歓迎です。地域高齢者の頼れる芙蓉園でありたいと日々努力しておりますので、是非一度足をお運びください。</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)
1.介護予防の拠点としての機能を十分に発揮している <p>当施設は利用者がサークル活動やレクリエーションを通して、生きがいやふれあいを楽しみ、心身ともに健康で過ごすことを支援することで、介護予防の役割を十二分に果たしている。これを支えているのは所長とセンター長の良好な連携と、職員の連帯感によるものである。同一建物中には地域包括支援センター、老人デイサービス、居宅介護支援事業所、障がい者相談支援事業所なども併設されており、センター利用条件である自立が難しくなってもなじみのある施設へ移行することもスムーズに行える利点がある。アンケート調査からも、5年以上利用する利用者が多く、また施設の利用によって自分の老後の人生がより前向きになったと答える利用者も多い。</p>
2.配慮の行き届いた環境整備 <p>園内は節電はしているものの、清掃が行き届き、比較的明るい雰囲気である。また高級感あふれる椅子の配置等も職員のアイデアが生かされ利用者への歓迎観が表されている。40以上のサークルの案内が玄関フロアーに張り出され、訪問者の関心を引き寄せている。廊下の壁には利用者が撮った写真や絵画その他作品が所狭しと飾ってある。サークル活動やレクリエーションによって一人ではできない活動の場が提供され、生き生きとした生活の実現に寄与していることが感じられる。園の魅力の一つである入浴も着替室の床が畳に張り替えられ利用者には好評である。</p>
3. 集団でのサークル活動支援とソコの利用者支援 <p>当園では大広間懇談会・サークル運営委員会で、管理者と利用者の話し合いが行われ、利用者から表出された意見はサービスの改善に反映されている。一方、一人で静かに過ごしたい利用者に対しても図書室等が自由に利用されている。廊下で無料のマッサージ器を使用する利用者も心地よさそうだった。毎日11時半からは介護予防を目的としたテントウムシ体操が自発的に実施され、健康維持の機会となっている。</p>
4. 感染症対策の徹底で信頼できる施設との評価を得ている <p>登録者1500名を超える当園では感染症対策を徹底している。特に飲食時、入浴時の対応は厳しいルールがある。利用者からは感染対策がしっかりしているから安心できると感染対策への理解が寄せられている。コロナ禍で1年間の休館中に浴室の改善等を実施し、さらに利用者の中で当施設の利用価値がしっかり確認され、地域の社会資源として高い評価を得ている。</p>
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
1. ふらっと食事会(多世代交流)のさらなる展開を <p>社会資源としての当園の工夫の一つに多世代交流「ふらっと食事会」がある。食事を通して自然に交流ができる素晴らしい試みである。しかし、食事量の制約があり、子どもたちが参加できない現状である。「ふらっと食事会」を再検討して、当事業所が目指す子どもたちや多世代の交流が実現することに期待したい。</p>
2. 地域の消防団との防災協定を <p>災害時、当施設は地域住民の為の福祉避難所となっており、すべてのマニュアルを完備し、備蓄品を備えている。年2回施設全体で消防避難訓練を実施し、多くの利用者が参加している。職員は自衛消防隊を組織し、各担当係毎に災害時の役割を決め行動している。今後の課題として地域の消防団と防災協定を結び、地域ぐるみでの災害対策の構築に期待したい。</p>

(評価を受けて、受審事業者の取組み)
第三者評価を受審して、外部からの評価が入ることで職員自身も身が引き締まる思いがある。また、ご利用者の皆様の意見を謙虚に受け取り、今後の事業展開に活かして市民サービスの向上に努めたい。評価委員の皆様から個のサービス、多世代交流事業についてもご賛同いただきましたので、コロナ感染状況を見ながら実施できるようにして、次回の第三者評価の時には、いい報告が出来るようになります。

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	☑非該当
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	0
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0	0
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3	0	0
	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	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	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。	6	0	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	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	0
	4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	9 施設的全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0	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。	1	3	0
		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。	2	1	0
			12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	0	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	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	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	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 施設的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	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	0
			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。	4	0	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	19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4	0	0
			20 サービス内容について定期的な評価を行い、改善すべき課題を発見し見直している。	2	0	0
	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。	2	2	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	0
	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	0	0
			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。	2	0	2
			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。	1	0	2
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	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	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	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。	5	1	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	0	
計				97	7	4

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>法人の理念である「愛情、尊敬、信頼」を踏まえ、「習志野市東部保健センター設置及び管理に関する条例」に基づく方針が制定されている。サークル活動やレクレーションを通して高齢者の生きがいやふれあい、健康維持を目的とした明確な理念を持って芙蓉園の利用が促進されている。その理念は事務所内にも掲示され、パンフレット等にも明記されている。</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)</p> <p>法人の理念は事務室にも掲示され、毎朝当日の事業確認のために行われる法人全体の朝礼でも職員による唱和が行われており、職員への周知が図られている。また法人が毎年4月に実施する全体研修において、法人や各事業所の事業方針を公表し、職員への周知・理解に努めている。</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>利用者との意見交換、情報共有の場として、年3・4回開催される「大広間懇談会」や主に文化祭開催の打合せとして「サークル運営懇談会」などを通して、理念や基本方針の周知が行われている。またパンフレットやHPにおいても周知されている。</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>同じ建物の中には地域包括支援センターもあり、地域の状況も情報として利用している。また市内の社会福祉協議会が運営する「さくらの家」とも情報交換を緊密に取っている。福祉センターとしての単独の中・長期計画はないが、法人(芙蓉会)としての計画及び市役所所管課やセンター内からの諸情報も参考にしながら事業計画と各年度の計画を立てている。</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>年度ごとの事業計画の年度末反省ではコロナ禍で利用者のフレイルが大きな課題となったが、毎日11時半より「てんとう虫体操」を続けた。また、健康相談、介護予防運動も続けた。コロナ禍にあっても、できるだけ外に活動場を設けるため、カメラをもって外で写真を撮る活動や歴史講座を実施したあと、地域を回る事業計画も実施できた。</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>正規職員は3名であるが、パート職員も加わり、各事業の展開、相談事業、入浴サービス、施設管理など幹部職員と職員が積極的にコミュニケーションを取りながら運営を進めている。施設用品の購入、配置なども職員のアイデアが生かされ、芙蓉園の明るく清潔な雰囲気を出している。また決定事項は全職員に朝礼などで周知されている。</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>習志野玲光苑所長及び高齢者福祉センター芙蓉園センター長は、芙蓉園の使命を十分発揮するために指導性を発揮しながら様々な工夫を職員と共に進めている。利用者へのアンケートも毎年実施しサービス向上に努めている。また、利用者の自主的な活動を促進するためにもアンケートを活用し、文化祭運営を始め年間を通して園内の展示物なども利用者の手で行われている。</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と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)</p> <p>経営や事業の全般的な効率化はもとより、コロナ禍での感染症対策、パーテーションの設置や節電、節水なども改善に向けて指導力を発揮している。同一建物には同一法人の事業所が複数あり、相互の協力体制が整っており、有給休暇の取得が可能となっている。</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)</p> <p>倫理規定が制定され、他の規定類と共に事務室に備え付けられている。マナーやハラスメントの研修機会を設けている。また、利用者との意見交換の場として「大広間懇談会」や「サークル運営懇談会」においても、利用者の順守すべき倫理についても具体的に説明している。</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)</p> <p>法人としての人事方針は明文化されていないが、職員の職務権限規定は作成されており、各職員の役割や権限は明確化されている。日常的な個人面接は適宜行われているが、今後組織として職員評価が客観的な基準に基づいて行えるよう検討中である。</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>職員の有給休暇の取得に際しては、同一建物の同一法人の職員協力体制が整っており、消化率の向上を図っている。有給取得状況は事務担当者から上司に報告され、有給の期間を確認して取得を促している。現場の意見は朝会や管理者自ら利用者に関わる場面などを通して把握されている。</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>パソコンを利用して職員のメンタルヘルスを検査し、希望者には産業医と面談の機会を設けている。新人職員に対しては、一ヶ月ごとに面談を実施し、業務改善や指導方法に改善を行っている。法人として特別休暇を設け、育児休暇、看護休暇、介護休暇については就業規程に定められており、取得については個別での相談を受けている。</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>法人においては、人材育成に関する基本方針や人材育成計画があり、期待能力基準を設定している。特に管理職育成計画に基づく教育・研修が実施されている。事業所内の新人職員に対しては、三ヶ月間トレーナー制度を設け、一ヶ月ごとに振り返りを実施している。法人の年間研修計画だけでなく、事業所としての研修計画に基づく研修も実施している。</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>法人や事業所内で研修会を実施している。特にコロナ禍にあっては、研修計画の見直しと同時に感染予防対策の一環として、三ヶ月毎に研修を行っている。新人研修については入職者に応じた研修を実施している。その他これまで、接遇、ハラスメント、個人情報保護法などがテーマとなった。</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>所長及びセンター長と職員との信頼関係は日頃の十分なコミュニケーションにより築かれており、職員も安心して仕事に専念している。職員間で率直な意見を言い合える環境が作られている。また利用者からのねぎらいや感謝の言葉をかけられることにより職場の良好な人間関係ややりがい醸成されており、職員のアイデアが事業所内の随所に生かされている。</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>権利擁護の研修を実施し、全職員が利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。利用者の相談については専門職が対応している。利用者のプライバシーに配慮し、守秘義務を徹底している。相談内容については職員間で情報の共有を図り、フォローしあえるように努めている。対応困難事例は、複数人で対応し特定の職員の負担軽減を目指している。虐待が疑われる場合は、同一建物内の地域包括支援センターに相談したり、市役所の担当部署に連絡している。</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)</p> <p>「習志野市個人情報保護条例」及び法人の個人情報基本方針に基づき周知を図っている。利用者から利用者間の個人情報が漏れることもあり、「大広間懇談会」などで注意喚起をしたり、個別でも注意をしている。HPIにおいても個人情報保護方針、個人情報の取り扱いについて、個人情報の安全管理措置について等きめ細かく明記されている。</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>管理者および職員は常に利用者の話を聴き、何気ない会話の中から良いコミュニケーションがとれるように心がけている。管理者は「大広間懇談会」や「サークル懇談会」で利用者の代表と率直な意見交換を行い、スムーズな運営と改善に向けて努めている。職員の面接からも管理者の優れた聞く力の様子が伺えた。利用者アンケートからも職員が明るく丁寧に対応しているとの満足度の高い回答が多く見られた。</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>当園のサービスについての規則や施設使用ルールについて掲示物や文書で明示され、「大広間懇談会」や「サークル運営懇談会」で管理者と利用者代表との相互意見交換があり、改善している。利用者間の相談、苦情については管理者を中心に職員が内容を傾聴し、利用者の納得と同意を得ている。解決すべき課題は職員間で検討され、記録されている。</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>週1回施設責任者が集まり定例会議を実施、改善すべき課題を協議、検討している。朝の朝礼に全職員が集まり、施設長からの話や法人の理念を唱和していることも事業所全体で課題の共有化を図る一助となっている。</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>各種マニュアルは整備され、随時、及び定期的にみなおされている。特にコロナ禍での感染予防に関するマニュアルは感染状況に合わせて、徹底している。職員は日常的に業務の基本や手順を話し合っている。</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>当園のサービスは「市内在住の60歳以上、自身で身の回りのことができる方」が要件であり、幅広い市民が対象となっている。昨年、パンフレットを更新し、市内各所に配布した。職員は潜在的な利用希望者の掘り起こしをするために問い合わせや見学に随時、丁寧に対応している。趣味やサークル参加希望には各利用者にあった内容を紹介している。</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。 ■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>サービス提供の内容や使用ルールについてわかりやすく丁寧に説明している。特にコロナ禍での飲食場所、入浴時、浴室使用方法については予約、使用時間等の制約があり、利用者への理解を求めている。体調の悪化などで介護サービスが必要であると思われる利用者には施設内にある地域包括支援センターでの相談をはじめ介護サービスに繋げている。様々な福祉サービスが一体になった施設ならではの利便性と安心感がある。</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"> ☑非該当) 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。 ☑非該当) 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。 ■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>事業所内だけでは解決できない課題については施設全体の多職種により多角的な視点によって検討されている。当園のサービスを利用する際には使用方法などの内容を詳しく説明し、利用者の同意を得ている。</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"> ☑非該当) サービス実施計画の見直しの時期を明示している。 ☑非該当) 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>利用者の急変・緊急時の対応については看護師が中心となって対応している。緊急時マニュアルが整備され手順に従っている。対応された急変・緊急事例については検証、記録され、再発防止に繋げている。</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>事業所内での職員間では申し送り、引継ぎを日常的に行っている。利用者の内必要と思われる方ののかかりつけ病院や身体的な留意点の情報を把握、記録して共有している。看護師は利用者との会話の中から何気ない情報を記録して安全なサービスに繋げている。</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>1500名を超える登録者のある当施設ではコロナ禍で感染症対策に万全を期すよう体制を整備している。特に入館時の検温、手指消毒、飲食時のルール、入浴時の密を避けるための予約制と時間の制限等常に厳しく対応し利用者への注意喚起に努めている。利用者はコロナ禍での1年間の休館の経験も踏まえて感染予防策に理解を示し、徹底されている感染対策に満足している。法人内では感染症委員会で常に安全な感染対策が検討され、当事業所職員も参加している。</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>管理者および職員は施設内の環境整備のため設備等の不具合を常に見回って、事故につながらないように努めている。事故事例は非常に少ないが事故内容を検証し再発防止対策を講じている。事故発生、再発防止研修は実施されている。</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>当施設は災害の際、地域の住民を受け入れる福祉避難所となっており、災害に関してすべてのマニュアルを整備し、備蓄品を確保している。避難訓練は年2回消防・避難訓練を利用者多数参加の下で実施しており、各職員は自衛消防隊を組織し、各担当係毎に災害時の役割が決まっている。自治体との防災協定はあるが地域の消防団との協定はない。</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>当園は地域の重要な社会資源であり、介護予防の拠点である。「元気応援塾」「てんとうむし体操」多世代交流の「ふらっと食事会」等、地域の住民の健康と福祉を担う大切なサービスが提供されている。現在は子どもへの食事提供がされていない。利用者も巻き込んで積極的に「ふらっと食事会」の企画を推進していくために活動できる体制を当法人、地域、行政が整えていくことに期待したい。</p>		

特定非営利活動法人 **ACOBA**

〒270-1151 千葉県我孫子市本町 3-4-17 ABIKOs 2F

TEL:04-7181-9700 FAX:04-7185-2241

E-mail:acoba-fuku@key.ocn.ne.jp

令和4年7月

習志野市高齢者福祉センター芙蓉園 様

我孫子市本町3-4-17

NPO 法人 ACOBA

千葉県福祉サービス第三者評価の利用者調査結果

1. 利用者調査概要

調査実施月	令和4年5月	
調査実施者	NPO法人 ACOBA	
調査方法及び調査票	アンケート方式 ⑦高齢者デイサービス利用者調査票	
利用者総数	80名	
調査対象者数	80名	
有効回答者数	79名	
有効回答率	利用者総数比	99%
	調査対象者比	99%

2 利用者調査結果総評

アンケートへの回答方法は利用者80名中、本人が74名で92%、本人が家族と相談した者が4名で5%と利用者の直接の回答であり、自立度の高い利用者が多い事がうかがえる。利用者の年代は70～80歳未満が56%、80歳以上が37%で合わせると93%にもなる。性別では男性が56%とやや多い。

利用頻度については週2日以上が65%と多く、5年以上利用している者が70%もあり、利用者の定着度がいかに多いかが伺える。お風呂の利用者は約半数で、95%は気持ちよく利用している。職員の感染症対策・環境整備、健康への配慮、相談活動などサービス内容への質問も肯定的な回答が多い。令和2年のアンケートと比較したとき、どの質問項目に対しても肯定的な回答が増加している。「施設を利用することによってやりたいことや行動の範囲が広がったか」という質問に対しても49%から64%と変化。「利用によって気持ちに変化があったか」という問いに対しても68%から76%へと高くなっている。行動、意識の変容が見られ、当施設の有効性がアンケートからも伺うことができる。

自由な記述も、職員に対する感謝の言葉が多くみられる。職員等とのコミュニケーションも十分に取れ、お互いに自立した意見交換が日常から行われているのであろう。送迎バスの時刻変更、1階玄関のスロープ設置、トイレのウォシュレット設置や喫茶室・食堂などを作ってほしいとの要望があったが強い改善要求は見当たらない。

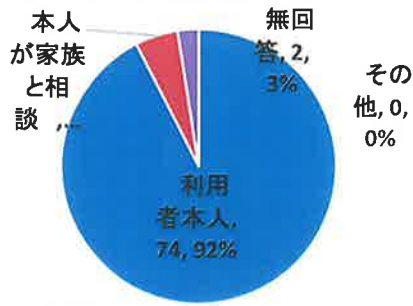
3. 利用者の属性と利用状況

(回答者 80名)

令和4年度 高齢者福祉センター芙蓉園

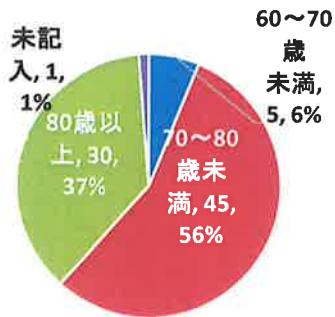
1) アンケートへの回答方法

(グラフの前の数字は回答人数、後が構成比%)



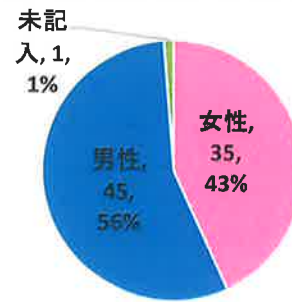
※ ほとんどが利用者本人であるが、家族と相談してが5%ほどある

5-1 利用者の年代



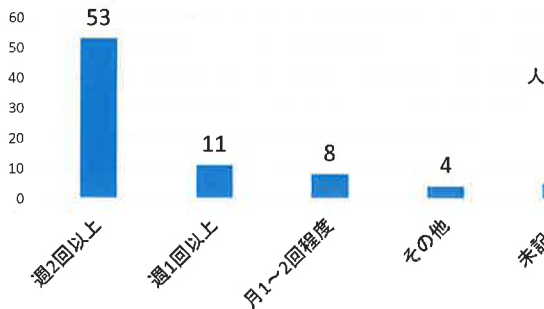
※ 70歳代が56%、80歳代が37%とほとんどが70歳以上

5-2 性別



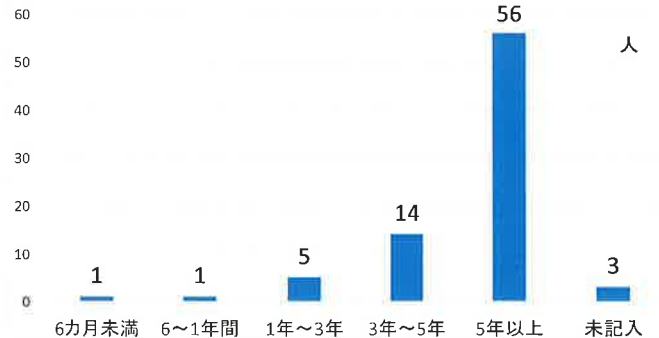
※ 男性の回答がやや多い

5-3 サービス利用頻度



※ 週2回以上利用が一番多く65%、週1以上は80%を占める

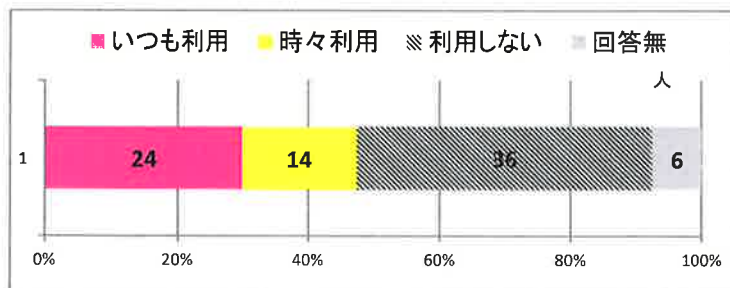
5-4 サービス利用年数



※5年以上が最も多70%、3年以上は90%を占める。

設問(7-1, 7-2)お風呂の利用について

7-1 お風呂は利用されていますか。



※ お風呂利用者は約半数。ほとんどの方に気持ちよく利用いただきたい

7-2 お風呂は気持ち良く入れますか。

