

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

(障害者(児)施設・事業所)

1 評価機関

名 称	株式会社 日本ビジネスシステム
所 在 地	千葉県市川市富浜3-8-8
評価実施期間	令和 3年 8月 1日～令和 4年 1月 31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	しいのみ園こころ誉 シイノミエンココロノホマレ		
所 在 地	〒266-0005 千葉県千葉市緑区誉田町2丁目21-1090		
交通手段	誉田駅から徒歩5分 高田ICから車で5分		
電 話	043-309-8558	F A X	043-309-8523
ホームページ	https://shinyuukai.jp/		
経 営 法 人	社会福祉法人心友会		
開設年月日	平成31年4月1日		
事業所番号	1210104392	指定年月日	平成31年4月1日
提供しているサービス	生活介護		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
生活介護	20名	利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるように、個々の能力に合わせてADLの維持・向上を目的とした自立課題の提供を行っている。

(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	11	14	
専門職員数	看護師 1名	看護師 1名		
	介護福祉士 1名	医師 1名		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	お電話で受け付け、ご相談に対応いたします。		
申請窓口開設時間	月曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時30分です。		
申請時注意事項	初めてのお問い合わせの方は、療育手帳や受給者証をお手元にご用意ください。また、ご本人の生活の様子などの聞きかせいただくことがあります。		
相談窓口	上記時間内 お電話、来園などでお受けいたします。		
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>基本理念に「親亡き後の子供たちの為、国際社会・地域社会で人間らしく、安心・安全・共生できる心豊かな施設づくり」を掲げています。 【サービスの目的として】 利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう支援するため、事業所通所により入浴、給食、介護サービスや訓練、創作活動、生産活動等を行い、心身のリフレッシュを図ると共にエンパワメントができるための支援を行います。 【運営方針】 利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行規則第二条の四に規定するものに対して、入浴、排泄、又は食事の介護、創作的活動又は生産活動の機会の提供、その他の便宜を適切且つ効果的に行うものとする。</p>
<p>特 徴</p>	<p>健康維持や体力向上を目指し、その上で充実感を感じることができる活動を提供する。また、個々のニーズを汲み取り、活動内容に取り入れていくことで、利用者主体の活動となるようサポートしていく。 障がい者の方が社会で生活しているという実感がもてるよう、仲間と共に活動し、諸活動を通じて、地域との交流を図りながら、社会参加と自立をめざし、明るい未来を求める場を目指す。 地域社会の一員という自覚を持ち、地域の社会資源などの活用を通じて積極的な社会参加を目指していく。また、地域の社会資源として、地域に根差した事業所運営を目標とする。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>利用者の強みを活かせるような活動の提供と、充実感が持てるようなレクリエーション活動やイベントの開催などを行っています。 日々楽しく通って頂けるように、様々な活動（ミュージックケアやポッチャ、散策、カラオケ、装飾作り、スプーンリレー、園芸など）を取り入れています。季節に応じたイベントでは、お花見や芋ほり大会、運動会、ハロウィン、クリスマス会などを行っています。 ぜひ一度ご見学に来てください。お困りのことがあれば、お気軽にご相談いただければと思います。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 株式会社 日本ビジネスシステム

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)

意欲的に参加できる利用者主体の活動

法人の基本理念として、「親亡き後の子供たちの為、国際社会・地域社会で人間らしく、安心・安全・共生できる心豊かな施設づくり」を掲げ、利用者への最善の支援提供を使命とし実践している。「しいのみ園こころの誉」の基本方針に余暇的な活動を通して健康維持や体力向上を図り、充実感を実感できる活動の提供や利用者主体の活動となるようサポートすることを明言している。また、地域の一員として社会参加を積極的に行い、地域に根差した事業所運営を目標としている。日々の活動として健康維持や気分転換を図るための事業所外活動の実施や、利用者一人ひとりの能力に応じた個別活動や情緒面の安定を図るためのプログラムと共に、生産活動や生活支援の充実に取り組む等、利用者が意欲的に活動できるよう工夫を凝らしている。

人材育成による労働意欲の向上

定期的に職員の個人面談を実施し、現場の課題把握に努め、具体的な改善策を講じており、福祉サービスの質の向上を図っている。また、基準に沿った人材育成を行う等、職員一人ひとりの力が発揮できるよう配慮している。また、職員が目指すべき姿を職員行動規範にて明確にすると共に、記載した手帳を全職員が携帯する等、意識向上に向け取り組んでいる。行動基準の中で評価基準や評価方法等が明確に定められており、これらに基づいた評価や分析を行う等、評価の客観性や透明性の確保が図られている。今年度は、自己評価シート(評価規定)の見直しを行い、より適切な評価と労働意欲の向上に繋げている。

利用者の自立に向けた日中活動支援

相談支援事業所や他のサービス事業所と連携し、意見交換をしながら調整すると共に、必要に応じて、医療機関からの情報や社会資源を活用しながら、利用者ニーズに合わせた柔軟な支援を行っている。日頃から利用者が言葉や身振り・手振りで表現する力を身につけることができるよう工夫すると共に、それらの能力に合わせた支援や自立するための課題を提供している。また、日常生活訓練や機能訓練に繋がるよう、利用者個々の能力に応じた活動プログラムを作成し、利用者が地域で安定した生活を送ることができるよう支援している。その他、事業所の敷地周辺のゴミ拾いを行っており、社会参加活動も含めた、利用者の自立支援に努めている。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

個別研修計画の策定

事業計画書に職員の教育・研修に関する基本方針が記載されており、全職員を対象にした研修実施計画が明文化されている。また、年度毎に新人・常勤職員を対象とした研修計画が作成されていると共に、必要に応じて常勤の新任・現任の従業者を対象とする個別研修も実施している。計画的に研修を行っているものの、常勤及び非常勤職員を対象とした、個別の研修計画は作成されていない。今後は、組織として求める職員像を明確にする意味でも、職員個々の能力に応じた研修計画の策定を検討し、より効果的な研修の実施や質の高い福祉サービスの提供に繋がる取組を期待したい。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

日々利用者様の特性に合わせた支援や能力に応じた活動プログラムを行っていますが、今回第三者評価を受審し、その点を高く評価して頂いた事、大変嬉しく思いました。

今回、ご指摘を頂いた職員の個別の研修計画については、次年度より実行できるようにしたいと考えております。今年度末の個別面談時に振り返りを行い、次年度目標を個別に設定し、研修計画を立て、年度初めより早速実行致します。

今後も日々利用者様が安心・安全・楽しく通って頂けるような事業所作りに、職員一同努めて参ります。また、職員一人一人がスキルアップをし、リスク管理と質の高いサービス提供を目指して、地域に根差したよりよい事業所作りを行っていきたく思います。

福祉サービス第三者評価項目の評価結果（障害者（児）施設・事業所）

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	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			
			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。	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。	1	□2		
	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	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	□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			
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			
			19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	3	□2		
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。	2			
			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			
3 サービスの開始・継続		サービス提供の適切な開始	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			
			24 一人ひとりのニーズを把握して個別支援計画を策定している。	4			
			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 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	27 【個別生活支援】日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	4	
					28 【居住・入所支援】居住・入所施設において、日常生活の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	0	*5
					29 【日中活動支援】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活訓練や機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。	4	
6 安全管理		利用者の安全確保	30 【就労支援】就労に必要な知識の習得や能力向上のための訓練等を行い、就労の機会の提供を行っている。	0	*6		
	31 利用者を尊重したコミュニケーション支援を行っている。		4	□1			
	32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。		4				
	33 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。		3				
	34 預り金について、適切な管理体制が整備されている。		0	*5			
	35 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				
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係	36 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				
		37 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。	5	□1			
		38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4				
計				119	□7 *16		

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。 *非該当（提供していないサービス）

	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>「親亡き後の子供たちの為、国際社会・地域社会で人間らしく、安心・安全・共生できる心豊かな施設づくり」と言う、法人理念を掲げており、施設内に掲示し、理解浸透を図ると共に、事業計画・広報誌・パンフレット・ホームページ・法人作成の手帳・利用契約書・職員人事書類等に記載し、内部や外部の人達へ周知している。また、理念や基本方針の実践に向け、職員の使命や目指す方向を明確にしている。「職員倫理綱領」を定め、実践するための行動規範を明記しており、法の趣旨・人権・施設の役割等の内容が明記されている。</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>理念を事業計画・広報誌・パンフレット・ホームページ等に記載していると共に、事業所内に掲示し、周知を図っている。また、全職員に法人から配布される手帳や職員人事書類への記載に加え、毎朝礼時の復唱等、全職員への周知徹底・理解浸透に取り組んでいる。理念・基本方針は管理者会議、サービス管理責任者会議、事業所会議にて実効面の検討や確認等を行っており、理念や基本方針に基づいたサービスの実践に取り組んでいる。</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>理念や基本方針をホームページやパンフレットに明示していると共に、施設内に掲示している。また、定期的に法人の広報誌・施設のお知らせを通じて家族に伝えており、理念及び方針の周知徹底に取り組んでいる。パンフレットについては、今年度リニューアルされており、法人全体の取り組みが分かり易く示されている。また、重要事項説明書や契約書に明記して、サービス開始時に説明がなされており、利用者及び家族等への周知を図っている。送迎時のコミュニケーションや連絡ノートを活用し、日々のサービスの実践状況を伝えると共に、ホームページで活動状況を写真にて公開する等、理念・方針に基づいたケアの周知を図っている。</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>事業計画は、前年度の実績や実施状況・達成状況・重要課題・問題点を踏まえ、目標を明確にした単年度の事業計画を策定している。国際貢献および少子化による人材不足に備え、「外国人介護福祉士候補生学習計画」に沿った人材育成支援を具体的に明示しており、中・長期にわたって取り組む内容となっている。誉会議にて実施状況の評価・達成状況の把握・課題や問題点を明確にし、次年度の事業計画に事業所別目標として記載している。職員への事業計画閲覧やサインを義務付けると共に、事業計画及び財務内容はホームページに公開されている。</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>事業計画達成のための重要課題については、前年度の反省・目標の達成状況・職員の意見・社会的ニーズ等を考慮した上で、会議で検討しており、理事会で、現状の課題を報告している。また、経営環境・職員体制・設備の整備・防災等の重要課題を明確にする等、各部門・事業所別に目標を具体的に定めた計画となっている。事業計画及び財務内容においては、適切に作成されており、ホームページ等で自由に閲覧することが可能となっている。</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>事業計画の策定に当たっては、会議で利用者の意見や職員の要望・現場の状況を踏まえ、それらを基に管理者間で重要課題を明確にする等、次年度の事業計画に反映する仕組みが整っている。定期的に管理者会議、サービス管理責任者会議、誉会議を開催し、実施状況の把握・評価・課題・目標等を話し合うと共に、達成状況に応じて見直しを行っている。会議内容については、回覧や連絡ノート等で全職員へ周知している。</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>管理者は利用者や職員との日常的会話や、会議にて挙がる要望・提案・意見等をまとめ、年度初めの全体会議にて、事業方針を明示している。また、職員との面談を通じて現場の課題把握に努め、具体的な改善策を講じており、福祉サービスの質の向上に繋げている。その他、利用者・家族アンケートを実施し、挙げた意見を基に支援内容を検討する等、管理者は理念の実現に向け積極的に取り組んでいる。</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。	<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。
<p>(評価コメント)</p> <p>管理者は就業規則等の明確な規程を基に、個人面談等を含めた人事管理等を行っている。また、基準に沿った人材育成により、法人の母体で一定期間の経験後、各事業所へ配置する等、職員一人ひとりの力が発揮できるよう配慮している。各委員会や管理者会議等に参加し、多角的な視点で運営に関する分析を行っており、日頃から効率的な業務改善や運営の安定化に努めている。その他に、QCサークル活動の考え方や手法を活用し、施設の経営や業務の効率化及び人材育成・職場活性化を図っている。</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)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>事業計画や事業報告の中に、職員が守るべき規範や倫理等を明文化すると共に、法人配布の手帳に記載する等、職員への理解浸透に努めている。職員が守るべき倫理については、就業規則の服務規律や虐待防止規程・マニュアルを整備しており、明確化・明文化している。権利擁護や法令遵守については、毎月の常勤ミーティングの研修テーマとして取り上げており、意識啓発に取り組んでいる。</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>等級管理規定を整備し、職員の役割や権限を定めている。職員が目指すべき姿を職員行動規範にて明確にすると共に、記載した手帳を全職員が携帯する等、意識向上に向け取り組んでいる。行動基準の中で評価基準や評価方法等が明確に定められており、これらに基づいた評価や分析を行う等、評価の客観性や透明性の確保が図られている。評価結果については、理事長が毎年の雇用契約更新時に説明している。今年度は、評価規定の見直しを行い、より適切な評価と共に、働き易い環境整備や人材育成に繋げている。</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、職員が相談を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>有給休暇や時間外労働等の勤務状況については、管理者がデータ管理を行っている。また、有給休暇については、希望に応じた付与や比例付与されており、柔軟な対応に努めている。人員体制については、ミーティングや会義等で就業状況の検討を行い、一般の職員募集・外国人介護福祉士候補者や韓国の大学生の受け入れ等、具体的な改善計画を立てて実行している。管理者は、定期的に個人面談を実施しており、職員の意向・意見の把握に努めると共に、育児休暇や夏休暇等の取得に配慮する等、働きやすい環境整備にも取り組んでいる。</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>福利厚生については、さぼーと倶楽部へ加入して有効活用できる支援を行うと共に、日頃から職員一人ひとりのワークバランスに配慮しており、職員の余暇活動や日常生活における支援に取り組んでいる。また、産業医や保健師を配置しており、健康診断の実施や健康に関する相談ができる体制を整えている。育児休暇、介護休暇等は就業規則に基づき実施しており、職員の意向に配慮した業務配分に繋げている。リフレッシュ休暇については、職員の要望に応じて、柔軟に有給休暇を付与している。</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>事業計画に人材育成計画があり、職員の教育・研修に関する目標や事業内容が記載されている。外国人介護福祉士候補生学習計画においては、中長期の具体的な目的・内容・学習プログラム等が作成されている。業務マニュアルや等級管理規定に基づき、職種別や役割別に期待能力基準を明確化している。個人面談にて職員別の育成計画や目標を定めていると共に、OJTの仕組みの明確化や内部研修の計画・実施等、職員個々のキャリアアップのための指標として活用している。</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>年度毎に新人・常勤職員・非常勤職員を対象した研修計画が作成されていると共に、必要に応じて常勤の新任・現任の従業者を対象とする個別研修も実施している。計画的に研修は行ってはいるものの、非常勤職員を対象とした、資質向上等を目指した個別の研修計画の作成・実施・評価・見直しは実施されていない。また、今年度はコロナ禍対策として、全職員への研修テキストの配布による研修実施となっている。また、全国大会についてはオンラインによる参加となっている。</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。 ■ 評価が公平に出来るように工夫をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>職員会議や引継ぎ・終礼時に、理念・方針の実践面の確認を行っている。また、全職員で把握表の記入やニヤリホット・ヒヤリハットの発言を行っており、業務の現状を共有している。定期的に目標達成状況の検討や確認を行う等、職員の意見反映や創意・工夫が生れやすい職場環境整備に努めている。定期的に個人面談・自己評価を実施し、職場の人間関係の把握・公正な評価へと繋げている。</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、障害者基本法、障害者権利条約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>法人は職員の行動規範として、人権の擁護・人格の尊重・プライバシーの保護を定めており、基本的な知識や姿勢の意識徹底に取り組んでいる。また、弁護士による権利擁護に関する研修も開催されている。業務マニュアルの中に権利擁護やプライバシー保護・虐待防止等についての適切な支援が盛り込まれている。日常的に、援助の進め方や援助方法については、個々の意思尊重を心掛け、職員会議や日々の業務の中で確認・検討・周知を行っている。また、虐待防止委員会を定期的で開催しており、法人全体で利用者の権利擁護に努めている。現在まで虐待被害の利用者がいないが、関係機関の連絡フローチャートを備え、連携体制は整備している。施設内の個室化の工夫や個別スペースの確保及びトイレ等の安全面やプライバシーに配慮した環境の整備等、個人的事情を意識した取り組みが行われている。</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>個人情報保護規定を定めており、法人のホームページ・パンフレット・手帳・契約書等に掲載すると共に、事業者内に掲示する等、利用者・家族・職員・関係機関に周知を徹底している。また、契約書に個人情報の取り扱いについて掲載し、契約書に利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する旨を記載している。職員については、入職及び退職時に誓約書を交わしていると共に、研修を実施しており、個人情報保護の徹底を図っている。法人が実習生に対しては、オリエンテーションにて基本的姿勢を明確にしていると共に、注意事項を口頭で伝える等、利用者に対する個人情報保護の体制を整備している。</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。	<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>年度末に利用者アンケートを実施しており、利用者満足に向けた意向を把握している。また、個別支援計画作成時に利用者や家族の意向・意見の把握に努めている。問題点においては、サビ管会議等で検討し、対応および結果報告については迅速かつ適切な改善に努めている。家族とは、送迎時や家庭訪問を活用して、良好な関係を築くと共に、日頃からコミュニケーションを心掛ける等、意見が言いやすい環境作りに取り組んでいる。相談対応内容は会議録や支援経過、利用者の連絡ノートに記載され、全職員で共有している。</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。 ■ 第三者の訪問による権利擁護(オンブズパーソン)制度を整備している。
<p>(評価コメント)</p> <p>重要事項説明書に相談・苦情窓口・担当者を記載していると共に、苦情取扱規程・苦情対応マニュアルや記録様式を作成し、適切な対応に努めている。今年度は苦情が挙がっていないが、意見・苦情・相談等においては、会議等で検討しながら迅速かつ適切な対応ができるよう、組織的な苦情解決体制が整っている。また、苦情解決の経緯については、苦情解決書に記録し保管している。第三者委員会を設置し、定期的に第三者委員による訪問が実施されており、専門的かつ公平な見識に基づいた対応及び解決の体制が整備されている。</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>定期的に誉会議・職員会議・ケース会議等を開催し、サービスの質の向上及び適切な支援方法の検討を行っている。また、会議設置基準に従い計画的に会議を開催しており、組織的に評価を行う体制が整備されている。</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>ここのるの誉マニュアルやコロナマニュアル等が整備されており、全職員が統一した支援を行えるよう配慮している。また、定期的かつ必要に応じて、全職員にてマニュアルの検討や見直しを行っており、適切なサービス提供に繋げている。マニュアルはいつでも閲覧できる環境が整っていると共に、業務内容や支援方法については、管理者に相談する事も可能となっており、適切なサービス提供に繋げている。</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>法人全体及び事業所の案内・パンフレットを作成しており、問い合わせ・見学に関する事項を明記している。随時、問い合わせ・見学・相談等の受付を行っており、管理者が個別ニーズに応じた説明を行っていると共に、対応内容については、対応記録として管理している。</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>サービス開始時に、利用契約書・重要事項説明書に基づいて、サービス内容・利用料金・決まり事等を分かりやすく説明しており、同意も得ている。また、パンフレットの活用や丁寧な説明を心掛ける等、利用者の状態に合わせた説明を行っている。現在、新型コロナウイルスの感染防止対策として、希望者に対しては契約書類を郵送し、電話で説明する対応も行っている。</p>		
24	一人ひとりのニーズを把握して個別支援計画を策定している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者及びその家族の意向、利用者の心身状況、入所前の生活状況等を定められた手順に従ってアセスメントを行っている。 ■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。 ■当該個別支援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>契約時に、定められたアセスメント様式に従い、本人及び家族から意向・身体状況・生活歴等の確認や情報収集を行っている。また、利用申込時に相談支援事業所や関係機関と連携し、情報収集及びニーズの確認を行う等、的確な情報収集に努めている。ケース検討会議・日々の支援状況の記録を活用し、個別支援計画を適切に作成している。個別支援計画は、利用者・家族に説明し同意を得ていると共に、利用者一人ひとりの特徴や対応方法の理解と共有化のため、個別の対応マニュアルを備え支援している。</p>		
25	個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ■当該個別支援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>業務マニュアルの手順に基づいて、目標の達成状況の確認・評価・見直しを行っている。見直しの時期については個別支援計画に明記すると共に、定期または必要時に職員・利用者・家族等の意見や提案を基に誉会議で見直しを行い、利用者の意向・ニーズ・状況に合わせた支援計画の作成に取り組んでいる。急変時や緊急時についてはマニュアルに沿って、個別支援計画の検討や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。 ■個別支援計画の実践に向け、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>個別支援計画のコピーの配布・申し送り・会議の検討記録等を通じて、職員全員が利用者の情報・現状を共有し活用する仕組みを構築している。また、各個人記録や情報を基に、誉会議にて検討し、支援方法の工夫を行っている。個別支援計画に変更の必要性が生じた場合には、会議にて対策の協議や見直しを行っており、情報は申し送り時・終礼時の伝達や記録や把握表の確認を通じて、職員へ周知及び情報の共有を図っている。</p>		

27	<p>【個別生活支援】 日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。</p>	<p>■個別支援計画に従って利用者の主体性を尊重した生活支援を行っている。 ■重度の障害者に利用者の主導による個別の包括的・継続的な生活支援を行っている。 ■食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。 ■身体介護、家事支援、移動支援等は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。</p>
<p>(評価コメント) 個別支援計画を基に、利用者の体調・意向等に応じた柔軟な対応に努めている。また、職員倫理規定に、利用者の意志を尊重することが明記されており、利用者主体の生活支援に努めている。ミーティングや職員会議等で、利用者個々の状況について話し合い、必要に応じて支援内容等の見直しを行っている。身体介護・家事支援・移動支援等の支援に当たっては、見守り・声かけ等、利用者一人ひとりの可能性を引き出し、利用者主体の活動が出来るよう支援している。</p>		
28	<p>【居住・入所支援】 居住・入所施設において、日常生活の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。</p>	<p>※食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。 ※利用者が安定した睡眠をとる事が出来るよう支援を行っている。 ※生活環境の整備をしている。 ※利用者が暮らしの幅を広げることができるよう、様々な体験の場を提供している。 ※日中サービス事業者と連携し、利用者一人ひとりに応じた支援を行っている。</p>
<p>(評価コメント) ※生活介護事業所のため対象外</p>		
29	<p>【日中活動支援】 利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活訓練や機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。</p>	<p>■地域で安定した生活を送ることができるよう、継続して相談等の支援や関係機関との調整を行っている。 ■利用者が意欲的に目標とする力を身につけることができるよう工夫している。 ■利用者が趣味や創作活動等を通じて社会参加活動が出来るように取り組んでいる。 ■自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練や機能訓練を行っている。</p>
<p>(評価コメント) 相談支援事業所や他のサービス事業所と連携し、意見交換をしながら調整すると共に、必要に応じて、医療機関からの情報や社会資源を活用しながら、利用者ニーズに合わせた柔軟な支援を行っている。日頃から利用者が言葉や身振り・手振りで表現する力を身につけることができるよう工夫すると共に、それらの能力に合わせた支援や自立するための課題を提供している。また、日常生活訓練や機能訓練に繋がるよう、利用者個々の能力に応じた活動プログラムを作成し、利用者が地域で安定した生活を送ることができるよう支援している。現在、身体機能向上維持を目標に、散歩、口腔体操、食器洗い、洗濯物たたみ等を取り入れている。その他、事業所の敷地周辺のゴミ拾いを行っており、社会参加活動も含めた、利用者の自立支援に努めている。</p>		
30	<p>【就労支援】 就労に必要な知識の習得や能力向上のための訓練等を行い、就労の機会の提供を行っている。</p>	<p>※利用者が自発的に働く意欲を持てるような取り組みを行っている。 ※生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の支援を行っている。 ※職場見学や実習等、職場にふれる機会を取り入れた支援を行っている。 ※働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている。 ※賃金等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している。 ※商品開発、販路拡大、設備投資等賃金アップの取り組みを行っている。</p>
<p>(評価コメント) ※生活介護事業所のため対象外</p>		
31	<p>利用者を尊重したコミュニケーション支援を行っている。</p>	<p>■利用者のコミュニケーション能力を高めるため、サービス実施計画や支援計画を策定し実行している。 ■意思伝達に制限のある人の場合、日常的な関わり合いを通じてその人固有のコミュニケーション手段やサインの発見と確認に心がけている。 ■意思伝達に制限のある人の場合、個別のコミュニケーション手段の検討とそれに基づく支援がなされている。(コミュニケーション機器の用意を含む) ■意思伝達に制限のある人の場合、担当職員・ソーシャルワーカー・臨床心理士等の連携により、その人の意思や希望をできるだけ正しく理解しようと努力している。 <input type="checkbox"/>必要性や要望に基づいて、コミュニケーションの取れる知人、代弁者、手話通訳者等を受け入れている。</p>
<p>(評価コメント) 支援計画や個別対応マニュアル等を基に利用者個々に支援している。また、家族や関係機関から情報収集を行うと共に、職員間による日々の生活観察や検討会議を基に、利用者個々のコミュニケーション能力に応じた支援を行っている。日常的な関わり合いの中で、言葉や手振り・身振り等を重視し、利用者個々のコミュニケーション手段の発見や確認を心がけると共に、必要に応じてイラストや写真等を活用し、本人が持っている力が発揮できるよう支援している。また、行動が起きる前のサインや前兆の把握や傾向分析を行い、意思や希望を正確に理解できるよう取り組んでいる。今まで、第三者の人達によるコミュニケーション支援が行なわれた実例はない。</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、摂食・嚥下障害のケア、口腔ケア、褥そう予防等のマニュアルを整備し、適切に実施している。 ■利用者の健康状態に注意するとともに、利用者からの相談に応じている。 ■健康状態の情報を、必要に応じて家族や医療機関から得ている。 ■通院・服薬・バランスの良い食事の摂取について助言や支援を行っている。
<p>(評価コメント)</p> <p>健康管理の基準を明記したマニュアルを策定していると共に、利用者個々に必要な健康管理を個別支援計画に取り入れた上で、日々の支援を行っている。また、各疾患に応じた資料を作成し、全職員が特徴・対応方法等について理解しやすいよう工夫している。利用者の健康状態については、家族や医療機関と密に情報交換を行うと共に、必要に応じて家庭訪問の機会も設けている。体調変化に応じた対応マニュアルを作成している。食事については、栄養士と看護師による管理がなされており、提供方法・栄養バランス・献立や調理方法に配慮した支援を行っている。また、食前に口腔体操を実施しており、誤嚥を防止し、楽しく食事が出来るように支援している。</p>		
33	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行っている。 ■利用者の家族の参加できる懇談会、家族会等を実施し、意見を聞いている。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。
<p>(評価コメント)</p> <p>連絡帳や送迎時を活用し、家族と情報交換を行うと共に、家族と職員が交流する機会を設ける等、相互に連携できるよう取り組んでいる。また、定期的に施設の広報誌・法人の季刊誌等を発行しており、施設活動の理解促進に繋げている。3ヶ月に1回のモニタリングや事業報告会、家族会等を活用して、家族の意見や意向を聴取している。今年は新型コロナウイルス感染拡大予防のため、外部の人が参加できる行事が開催できなかったが、利用者職員による行事は小規模ながら実施している。実施状況については写真や広報誌等を活用し、家族に報告している。</p>		
34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ※利用者の預り金については、その取り扱い規約を定め、責任の所在を明確にしている。 ※金銭等の自己管理ができるように配慮されている。 ※自己管理ができる人には、金銭等を保管する場所と設備を提供している。 ※自己管理に支援を必要とする人には、小遣い帳を活用するなどして、自己管理に向けた学習を支援している。 ※金銭管理技能を含む経済的な対応能力を高めるための学習プログラムが用意されている。
<p>(評価コメント)</p> <p>※通所事業の為預り金の取り扱いは行われていない。</p>		
35	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>感染症予防マニュアルの整備・対策研修・事例検討等、利用者安全確保のための体制整備がなされている。また、管理栄養士による、指導・アドバイス・相談等を実施する等、適切な衛生管理に繋げている。また、毎月、保健室だよりを配布しており、健康面における情報発信や注意啓発に努めている。今回、新型コロナウイルス感染拡大防止策として、防止策の検討会議やマニュアル作成を行い、利用者・家族・職員への感染症対策を講じている。また、他事業所の感染事例を通して対応策を検討し、対応方法を職員に周知している。</p>		
36	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>事故発生時及び事故発生防止に関するマニュアルや対応フローチャートの整備及び研修等を実施している。また、挙げた事故報告・ヒヤリハット報告を基に、会議等にて事例検討を行う等、事故防止及び再発防止に取り組んでいる。事故に関する報告書は、全職員の閲覧が義務付けられており、情報共有がなされている。</p>		

37	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>非常災害時における対応手順・役割分担・通報する関係機関の一覧表を整備していると共に、主治医や家族等については緊急連絡情報を整備しており、職員へ周知している。今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止策のため、消防電子申請をした上で、年2回、自主的に消防避難訓練を実施し、緊急時に備えている。また、備蓄確保や定期的な消防機器の点検等を実施しており、非常災害時の対策を講じている。関係機関と緊急時や非常災害時の対応について協力体制を構築しており、利用者の安全確保に備えている。地域との防災協定までは至っていないが、町内会の回覧版を活用し、地域における緊急時対応等の情報共有を行っている。</p>		
38	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、体制を整備している。 ■地域の社会資源等の情報を収集し、利用者に提供し活用している。
<p>(評価コメント)</p> <p>市役所・関係機関・各種団体等と積極的に連携を図ると共に、夏祭り等の地域イベントや社会活動への参加等を企画・実施しており、利用者が地域の人達と交流できる機会を設けている。また、千葉市民便利帳等の地域の社会資源のパンフレットを備え、利用者・家族のニーズに応じた情報の収集や提供を行っている。法人によるボランティア受け入れマニュアルや規定を整備する等、受け入れ体制が整っている。また、実習生の受け入れにあたっては意義や方針を法人が事業計画に明文化しており、受け入れ対応マニュアルも備えている。今年度は新型コロナ感染拡大防止のため、地域の催し物や行事が中止となり、思うような活動が出来ない状況ではあったが、ドライブや近隣のゴミ拾いは引き続き実施しており、地域交流の機会を確保している。その他にも、定期的に回覧板や地域新聞が閲覧でき、地域の情報収集の機会が確保され、利用者の楽しみに繋がっている。</p>		