

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12月1日～令和4年5月31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	浦安市身体障がい者福祉センター 地域活動支援センター ウラスシシンタイショウガイシャフクシセンター チイキカツドウシエンセンター		
所 在 地	〒279-0042 浦安市東野1-9-3 東野地区複合福祉施設（東野パティオ）通所棟1F		
交通手段	JR新浦安駅から おさんぽバス舞浜線で「複合福祉施設 東野パティオ」下車 おさんぽバスじゅんかい線で「複合福祉施設 東野パティオ」下車 東京ベイシティバス5系統で「東野保育園」下車徒歩2分 JR舞浜駅から おさんぽバス舞浜線で「複合福祉施設 東野パティオ」下車 東京ベイシティバス4系統・8系統・12系統で「市役所入口郵便局前」下車徒歩5分 東京メトロ浦安駅から 東京ベイシティバス5系統で「東野保育園」下車徒歩2分 東京ベイシティバス4系統・8系統・12系統で「市役所入口郵便局前」下車徒歩5分		
電 話	047-355-2734	F A X	047-305-8988
ホームページ	https://www.patomo.jp/		
経 営 法 人	社会福祉法人パーソナル・アシスタンスとも		
開設年月日	平成25年6月1日		
事業所番号		指定年月日	平成25年4月1日
提供しているサービス	地域活動支援センター（Ⅱ型）		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
地域活動支援センター	15名	1.機能訓練、2.創作活動（各種講座）、3.フリースペース、4.家屋調査、5.送迎、6.担当者会議への出席・ケース会議の実施、7.健康相談（随時）、8.バス旅行

(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名	2名	5名	
専門職員数	支援員1名		1名	
	看護師2名		2名	看護師のうちセンター長1名
		作業療法士2名	2名	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	浦安市福祉部障がい福祉課の窓口でご相談ください。その後、センターに利用申請書をご提出いただき、契約を行います。	
申請窓口開設時間	9時00分～17時00分	
申請時注意事項	身体障がい者手帳を所持した浦安市在住者のみとなります。	
相談窓口	浦安市福祉部障がい福祉課 または浦安市身体障がい者福祉センター	
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>法人理念 「誰もが心豊かに、安心して、その人らしく共に暮らせる地域社会の実現を目指します」</p> <p>基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人権を尊重し、利用者主体の支援を提供します ・年齢や障がいの有無を問わず支援を提供します ・24時間365日、切れ目のない支援を提供します ・一人ひとりに合わせた支援を提供します ・地域の中でその人らしく暮らして行けるために必要な支援を提供します
<p>特 徴</p>	<p>平成25年4月から社会福祉法人パーソナル・アシスタンスともが浦安市身体障がい者福祉センターの指定管理者となり、同年6月に地域活動支援センター事業及び多機能型事業（自立訓練（機能訓練）と生活介護）を開始いたしました。どんなに重い障害があっても、地域で生活し、自己実現できるように支援しています。そのために、看護師やリハ職が常駐しており、生まれつき障がいのある方も、中途障害の方も、難病の方も一緒に活動しています。集団でありながらも一人ひとりのペースに合わせたきめ細やかな支援が特徴です。尚、多機能型事業所利用者とは講座やバス旅行などを通じた交流も行っています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>千葉県浦安市にある、地域生活支援サービスを提供する事業所です。身体に障がいをお持ちの方の地域生活が、安全で充実したものになるように、リハ職、看護職、支援員（介護福祉士、ヘルパー）が常駐し、さらに医師・歯科医師の嘱託医のアドバイスを受けながら、多職種がスクラムを組み、機能訓練や各種講座等を通して、ご利用者の生活を支援しています。住み慣れた地域で、ひとりひとりが輝く支援を目指しています。</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)

●地域福祉の拠点としての事業運営への取り組み

社会福祉法人パーソナル・アシスタンスともが浦安市身体障がい者福祉センターの指定管理を受けていると共に、「障害を持った誰もが豊かに、安心して、その人らしく共に暮らせる地域社会の実現」をとの理念として掲げ、地域活動支援センター事業や多機能型事業を展開している。昨年度は、浦安市の東野地区複合福祉施設(東野パティオ通所棟1階)の完成に伴い移転しており、新たな環境で機能訓練やプログラムの充実化を図っている。また、同法人の浦安市基幹相談支援センターが浦安市の受諾事業として相談窓口になっており、相談の他に関係機関との連携・情報提供等、適切な福祉サービス提供をサポートしている。法人の各事業所が組織体制を基盤に使命遂行に向けて連携し、地域の需要に対応できる拠点整備及び充実に向けた運営に取り組んでいる。

●生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービス

利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練を中心にプログラムが組まれており、利用者がレクリエーション感覚で自由に参加でき、楽しんで訓練が出来るよう配慮している。機能訓練は残存能力の維持や向上を目的としており、作業療法士や看護師等の専門職を中心に行われている。また、利用者個々の趣味や希望を聞き取りながら、個別訓練を提供すると共に、スポーツ・レクリエーション・創作・福祉機器の活用等、利用者の自己選択・自己決定を尊重した主体的な活動となるよう取り組んでいる。共有スペースは広く確保されており、ソファ・椅子等の設置や多目的室等を配置しており、利用者の希望・体調に応じて柔軟に対応できるよう、環境整備がなされている。昨年度は新型コロナ感染拡大防止対策を優先し、恒例行事の開催や地域行事の参加等は中止や活動縮小を余儀なくされているが、プログラムの見直しや代替えを行う等、支援内容を柔軟に変更し、利用者一人ひとりの目標達成意欲を引出している。

●職員間の情報共有

日々の終礼・各種会議等を活用し、常に職員間で情報が共有できるよう工夫している。個別カルテ等や利用者別情報一覧表の閲覧や終礼を活用して、計画や記録の内容、利用者の変化等について全職員で共有している。個別支援計画は利用者の希望を配慮して、機能訓練や生活向上を主眼として作成されている。また、新たな課題が生じた場合は、速やかに協議を行い、支援内容を見直している。その他にも、常勤職員のみならず、非常勤職員のみ参加の会議も開催しており、職員の意見尊重・やりがいのある職場環境の整備に努めている。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

●全職員参加による福祉サービス第三者評価基準に基づいた評価の実施

今回、2回目の「千葉県福祉サービス第三者評価」受審であり、定められた基準に基づいて自己評価を作成している。また、受審に向けてサービスの現状の振り返りや課題も把握している。今回の職員アンケートでは、一部の職員のみが自己評価の作成に関わっている事がうかがえる。今後は全職員参加の下、評価基準に基づき、自己評価に取り組むと共に、PDCAサイクルを繰り返しながら、課題の明確化や共有化を図る等、職員間で第三者評価を活かし、サービスの向上に繋げる組織的な取り組みに期待したい。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

当センターは浦安市が設置する社会資源として、第三者評価機関による専門的かつ客観的な評価結果を謙虚に尊重します。

このたび、障がい当事者の最善の利益を守り、常に利用者の立場にたって、心身共に健やかに過ごすことができる障がい福祉サービスを提供することを目的に受審しました。

本評価により、課題や改善事項が明らかになりました。利用者やご家族の皆さまに一層のご満足いただけるように職員一人一人が再確認し、一丸となって努力をしております。第三者評価を受審すると、自施設の長所や短所が明確になります。評価結果を参考にして取り組みを進めていくことで、当施設の運営方針である『誰もが住み慣れた地域で、その人らしく暮らし続ける』を実現していきたいと存じます。福祉施設の第三者評価は受審までの取り組み(日常サービス)と、受審後の改善事項の検討が最も大切だと考えております。施設職員全体が第三者評価を意識し、自らの役割を遂行するとともに、チームで業務を見直し改善していく、その繰り返しでサービスの質の向上につながります。

今回の受審を契機として、職員一丸となって話し合いを重ね、サービスの質を一つ一つ考えられることができればと思っています。受審時ご教授頂いたことを丁寧に実施していくことで少しずつ変化していくことができればと存じます。

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	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。	6		
			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 利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4		
		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。	5	
				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	
		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	
		5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	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	
				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	
				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。	5	
				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
6 安全管理	利用者の安全確保	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			
		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。	6			
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係	38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4			
計				126	*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>法人の使命として「とも理念」を掲げている。理念や基本方針は契約書・パンフレット等に明記されており、事業所内にも掲示されている。法人・施設が目指す方向や考え方を「ともが大切にしていること」の中で表記していると共に、利用者主体の支援、年齢や障がいの有無を問わない支援、24時間365日の支援および地域での暮らしを共に実現する等、地域活動支援センターとしての使命を明確にしている。理念・基本方針の内容には法の趣旨に加え権利擁護や自立支援の精神が盛り込まれており、適切な事業運営を目指したものとなっている。</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>事業所内に理念・方針を掲示していると共に、職員の入職時に「職員ガイダンス」を配布し、理念・方針の周知を図っている。日々の終礼や毎月のケース会議を活用し、随時理念・方針の実現について確認を行う等、適切なサービスの提供及び事業運営に取り組んでいる。また、法人内の常勤ミーティングにおいては、ヒヤリハット事例を基にグループワークを通して支援内容の検証や改善を行っており、利用者主体のサービス提供に繋げている。</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>利用相談や契約の際に、事業所内に掲示している理念・基本方針や法人のパンフレットを活用して分かり易い説明を行っており、利用者や家族等の事業所理解に努めている。また、モニタリングや行事、四半期毎に発行する広報誌の「とも通信」等を活用して、理念や基本方針の実践面を伝えている。その他にも、年2回の利用者アンケートを実施しており、利用者主体の支援に努めている。</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"> ■ 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>同法人の浦安市基幹相談支援センターが自立支援協議会の事務局となっており、各部会の活動内容や社会福祉事業の現状や地域の福祉ニーズ等を把握している。中長期計画は、浦安市の地域活動支援センターの条例に基づいて作成されていると共に、社会福祉事業の現状や地域福祉のニーズを反映した内容となっている。また、計画の内容については、浦安市が定期的にモニタリングを行っており、自己評価及び指定管理者の評価を基に適切な事業運営に取り組んでいる。事業計画書、事業報告書および財務内容については、浦安市の図書館にて閲覧可能となっており、事業の透明化を図っている。</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>理念・方針・事業に関わる環境・年度毎の反省を基に、重要課題を明確にしている。今年度は、コロナ禍における安全確保・地域交流継続・機能訓練や講座の充実化を課題としており、利用者の満足度向上に繋げている。また、事業所内の会議の他にも、浦安市や他の事業所との会議において重要課題を議題に挙げ、分析や改善策の検討を行う等、地域の問題解決に取り組んでいる。</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>日頃から、終礼・常勤ミーティング・運営会議・市の調整会議等で全職員で現場の状況を共有の上、課題等について検討を行っている。事業計画については、運営会議で職員と幹部職員が相互に意見・要望・提案を交わしながら策定された上で法人の決済を得ている。事業計画の内容については、運営会議や年度初めに行われる法人全体の総会を通して全職員に周知の上共有されている。事業計画の実践状況についてはPDCAサイクルに基づく目標設定がなされており、毎月達成状況の把握及び評価が行われている。</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>管理者は日々の終礼で現場の意見を確認の上集約し、法人の運営会議等にて法人幹部へ報告している。また、利用者の満足度調査の実施・浦安市との調整会議への出席・自立支援協議会や担当者会議・総合福祉センター会議等を通じて、外部からの意見の把握及び集約に努めていると共に、組織内に具体的な方針を立てる等、サービスの質の向上について意欲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>管理者は運営会議にて、人事・労務・財務等の面から分析・検討を行い、業務の効率化・改善に努めていると共に、福利厚生や有給休暇取得の励行等を通じて労働環境の整備にも努めている。また、定期的に人員に関する報告を指定管理者の浦安市に報告している。管理者は法人内のリーダーミーティングに参加しており、各セッションで集まった改善案を検討し、業務の効率化・労働環境の整備を適切に行う等、働きやすい就労体制の構築に指導力を発揮している。</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>職業倫理については、「とも求める職員像」「4つの願い」を掲げ、事業所内に掲示しており、職員が守るべき職員像を周知している。また、法令遵守については、利用者権利擁護指針(コンプライアンスルール)を入職時にガイダンスしていると共に、毎月の常勤ミーティングにおいて読み合わせを行っており、周知徹底を図っている。その他、権利擁護・虐待防止に関する研修も実施しており、利用者の権利を尊重したサービスの提供に努めている。</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>人事方針や職員の心得については、「とも人」に明文化され、全職員に周知されている。また、職員の役割・権限については、センター長マニュアルにて明確にしている。職員の評価基準及び評価方法については、職員ガイダンス資料で周知されていると共に、業績給与規程に基づいた人事考課が実施されている。評価結果については、フィードバック面接により、説明責任を果たしている。</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>職員の有給休暇の消化率及び残業時間については、法人本部と管理者が共同管理している。有給休暇については、比例付与することにより、消化率の向上に努めている。時間外労働についてはほとんど生じていないが、3カ月連続40時間又は月60時間を超えた場合や健康状態に問題が生じた場合は、管理者や担当の社会保険労務士に相談できる体制を整備している。就労に関しては、入社後2週間面接や2か月後面接、毎月15分の個人面接の機会が設けられていると共に、適宜管理者に相談できる体制が整備されており、職員の意見を取り入れながら働きやすい職場づくりに努めている。</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>社会保険労務士への就労相談、損害保険会社への健康・メンタル・生活習慣・家族介護等の相談ができる体制が整備されており、安心して就労できるよう配慮している。また、3～5年に1回、職員個人の計画による海外研修の制度を設けていると共に、忘年会や暑気払い等も実施している。その他、リフレッシュ休暇の付与や産前産後休暇・育児休暇・介護休暇・家族の看護休暇を取得できる体制を整備しており、総合的な福利厚生事業を実施している。現在コロナ禍の為、海外研修・忘年会・暑気払いの実施は見合わせている。</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>半年に1回以上、個人育成計画を作成・更新していると共に、毎年度、中長期の視点も含めた個々の役割に応じた計画や目標の設定を行っている。個別の育成計画・目標を基に、人事考課・評価を行い、適切な人材の育成に努めている。外部研修への参加・内部研修の実施・終礼での情報の周知・各種通知や資料の回覧等、様々な形で職員のスキルアップに取り組んでいる。期待能力の基準や個別育成計画・目標は、職種別に個別状況に応じて面接の中で本人と協議の上で設定している。入社当初は同行研修やOJT研修を実施し、業務別チェックリストを活用しながら習熟度の確認を行い、育成計画に反映させている。</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>年度毎に職員の研修計画を作成していると共に、研修の参加資料・報告書等を作成し、実施状況を確認している。また、職員個々の育成計画の中で、一人ひとりの研修計画を作成している。運営会議や人事考課を通じて、事業所全体の研修計画及び個別の研修計画の評価・見直しを行っている。職員が外部研修に参加した際には、報告会を行い、研修内容を全職員に周知しながら成果を確認しており、研修が効果的になるよう取り組んでいる。</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>終礼・常勤ミーティング等を活用して職員からの意見を確認する場を設けていると共に、管理者が個別に意見を聴取しており、業務に対する思いや人間関係を把握している。また、各事業所の取り組みやヒヤリハット事例を基にグループワークを実施しており、相互に意見交換しながら理念・方針・目標等の共通理解を図っている。職員の育成については、個別の育成計画に基づいて行われており、一人ひとりスキルアップや意欲向上に繋げている。また、人事考課については、自己評価を基に数値化した上で、評価基準項目に沿った公平な評価が行われている。</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、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>障害者総合支援法や虐待防止法については、新人研修で取り上げており、基本的な考え方を周知している。また、千葉県障害者虐待防止・権利擁護研修に参加した上で、伝達研修を行い全職員で意義を理解している。その他、職員の不適切な言動等を防止するため、権利擁護虐待防止規程および権利擁護指針を制定しており、月に一回コンプライアンスルールの確認を行っている。虐待被害があったと思われる利用者がいた場合は、浦安市障がい事業課の障害者の虐待防止センターと連携体制を取り、適切な対応に繋げている。日常の支援については、終礼で日々振り返りを行いながら、利用者個々の思いやプライバシーに配慮している。また、介助については同性介助を徹底し、羞恥心に配慮している。</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>個人情報保護に関する方針・規程をホームページに掲載していると共に、事業所内に掲示し、周知を図っている。また、年に1回、職員会議で個人情報保護規程の読み合わせを行っている。契約時に個人情報に関する同意書を交わしており、利用目的の明示やサービス提供記録を開示する旨等が記載されている。職員に対しては、入退職時に誓約書を交わしていると共に、ボランティア・実習生に対しては、個人情報・プライバシー保護に関する説明を行った後に誓約書に同意を得ることにより、個人情報保護を徹底している。</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2回、利用者の満足度調査をアンケートにて行っており、意見・要望等を確認する機会を設けている。挙げた改善点・問題点においては、会議等にて検討を行い、早期改善に努めている。また、日頃から利用者・家族と積極的にコミュニケーションを取る事で意見を言いやすい関係作りに努めており、相談等があった場合には、相談及び対応内容を支援記録やリハビリテーション記録に記入しており、利用者本位の支援に繋げている。</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>重要事項説明書に苦情・相談窓口・苦情解決第三者委員が明記されており、契約時に説明の上周知を図っている。苦情取扱規程・苦情対応マニュアルを備えており、苦情・相談フローに基づく解決・改善手順を明確化している。挙げた苦情については、内容・対応・経過・対策が苦情・相談受付表に記録されており、会議等での検討を経て改善・解決策を講じており、利用者や家族が納得する説明に繋げている。ヒヤリハット・苦情については、法人全体で共有化した上で職員から広く意見を募っており、発生防止に役立っている。苦情の解決が困難な場合は、第三者委員や市職員等、外部の人も交えて検討する体制が構築されている。</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>終礼や業務ミーティングで支援方法やサービスの質についての検討や改善を図っている。また、定期的に浦安市と連絡調整会議を開催し、サービスの質の向上を図る体制を整備している。</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>業務全般におけるマニュアルを作成しており、業務内容や手順が明確に記されている。また、必要に応じて看護師等の専門職を中心として他の職員の意見を考慮しながらマニュアルの追加や見直しが行われており、内容については全職員で共有している。マニュアルの適切な整備により、業務の統一化を図っていると共に、新人教育においても重要なツールとなっている。</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>問い合わせ及び見学の対応については、パンフレットやホームページに明記している。また、ホームページに問い合わせフォームが設置されており、いつでも問い合わせができるようになっている。問い合わせや見学の際には、利用者や家族の要望等に寄り添いながら丁寧な対応に努めている。また、対応記録も整備されている。</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>契約書・重要事項説明書・パンフレット等を活用して、サービスの特色や内容・利用料金を説明している。契約書・重要事項説明書は全てフリガナが明記されており、分かりやすい書式となっている。契約は毎年更新されており、その都度丁寧に説明し、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>利用開始前に、利用者及び家族から意向・心身の状況・生活状況等を確認していると共に、担当の相談支援事業所と連携を図り、情報及びニーズの把握に努めている。また、担当者会議に参加し、他事業所や関係機関と多角的な視点の下、より良い支援内容を検討している。個別支援計画については、看護問診票・情報シート・リハビリテーション総合実施計画書の内容を加味して作成されており、利用者や家族の同意を得ている。</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>個別支援計画は全職員の意見を確認の上、6か月に1回のモニタリングと1年に1回の見直しが行われている。また、利用者の健康や生活状況に変化が生じた場合は、担当の介護支援専門員や相談支援専門員と連携を図りながら、その都度現状に即した計画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。 ■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>個別カルテ等や利用者別情報一覧表の閲覧や終礼を活用して、計画や記録の内容、利用者の変化等について全職員で共有している。個別支援計画は利用者の希望を配慮して、機能訓練や生活向上を主眼として作成されている。また、新たな課題が生じた場合は、速やかに協議を行い、支援内容を見直している。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(評価コメント) 機能訓練や各種講座については、利用者一人ひとりの選択の下実施されており、利用者の主体性を尊重した支援を行っている。また、食事・排泄・身体介護等の支援は利用者の意思を尊重しながら個々のペースに配慮し、必要な場合のみ支援を行っている。意思疎通が難しい利用者については、文字盤の活用や指差し、全身状態の観察等、意思表示の方法を把握し、意向に沿った支援を行っている。</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>	<ul style="list-style-type: none"> * 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>(評価コメント) 居住・入所施設ではないので非該当。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(評価コメント) サービスや生活に関する相談は随時受け付けており、担当の相談支援専門員や介護支援専門員と連携しながら情報提供等を行い、継続して安定した生活が送れるよう支援している。日常生活訓練や機能訓練は、プログラムの充実化を図ることにより、利用者が意欲的かつメリハリある生活が送れるよう支援している。また、趣味や創作活動については、市美展や法人で開催しているアウトサイダーアート展に出展することにより、活動の目標や励みに繋げている。</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>	<ul style="list-style-type: none"> * 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>(評価コメント) 就労支援事業所ではないので非該当。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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>(評価コメント) 利用者のコミュニケーション能力に応じた計画が策定されており、発話器官トレーニングや発語練習が行われている。意思の伝達に制限のある利用者に対しては、口話・カード選択・文字盤・ブギーボードによる筆談等を活用した支援を行っている。また、必要に応じて、代弁者である家族やヘルパーの協力を得ながら、利用者本人の意思や希望の確認に努めている。</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、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>健康管理マニュアルを整備しており、健康維持や適切なケアの実施に努めている。また、看護師によるバイタルチェック・服薬管理・通院や服薬、栄養に関する助言等も行っており、適切な健康管理ができるよう支援している。健康状態に関する情報については、家族と医療機関から得ており、全職員で共有している。月1回、歯科嘱託医による摂食指導が実施されており、嚥下・舌の動き・姿勢の改善に繋げている。</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>利用者の家族とは連絡帳や送迎時による報告や電話連絡により、利用状況を伝えている。また、「とも通信」を発行しており、イベントの企画や実施状況を伝えている。その他、定期的に満足度調査を実施しており、意見や希望の把握に努めている。行事については、法人20周年イベント、さくらの会、いちご狩り、クリスマス会等が企画されているが、コロナ禍の為、家族の参加は見合わせている。</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>入所施設ではなく預かり金はないので非該当。</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>感染症及び食中毒に関する各種マニュアルを整備していると共に、感染症等防止策については、新人研修に組み込まれており、予防及び蔓延の防止に繋げている。また、定期的に感染症・食中毒に関する外部研修の参加・内部研修の実施を通じて、職員へ注意を促している。法人で新型コロナウイルス感染防止対策を作成し、日常的な感染対策の徹底や発生事例の検討等を実施しており、利用者の感染拡大防止のための体制を整備している。</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>事故等対応チャートを整備し掲示していると共に、ヒヤリハット発生時には終礼にて検討を行い、再発防止対策を講じている。また、法人全体の常勤ミーティングにて、ヒヤリハットや事故事例を共有の上、グループワーク研修を実施しており、再発防止に努めている。</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。
----	--	---

(評価コメント)
 定期的に複合福祉施設全体で避難訓練を実施していると共に、防火管理規定・防止マニュアル・関係機関一覧表が整備されており、非常災害時の対応について周知を図っている。また、指定管理者の浦安市が地域の消防団や自治体と防災協定を結んでおり、災害時には、施設が防災拠点となるよう体制が敷かれている。事業所にて備蓄食料を確保しており、非常災害時における対策を講じている。

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。
----	-------------------------	---

(評価コメント)
 社会資源情報として浦安市障がい福祉ハンドブックや基幹相談の情報やパンフレットを備えており、利用者が地域の社会資源を活用できるように配慮している。また、地域との交流行事・地域の社会資源を活用したプログラムの実施を通じて、利用者が地域の中で生活が送れるよう配慮している。ボランティアや実習生の受け入れについては、受け入れマニュアルが整備されており、個人情報保護等の遵守事項を周知している。また、法人にて常に地域のサービス事業所や地域の企業等と情報交換・コミュニケーションを図っており、サービスが途切れることなく地域で安心して生活できるよう努めている。今年度はコロナ禍の為、地域行事が中止されているが、感染対策を講じながら地域との交流活動を実施し、地域との繋がりを大切にしている。