

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	特定非営利活動法人 ライフサポート樂樂
所 在 地	千葉県旭市口1004番地17
評価実施期間	平成 29年 5月 19日～平成 29年 12月20日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	福祉型障害児入所施設 不二学園 フクシガタショウガイジニュウショシセツ タイセイカイ		
所 在 地	〒289-0123 千葉県成田市新駒井野 1-3		
交通手段			
電 話	0476-35-2536	F A X	0476-35-0157
ホームページ	有り		
経 営 法 人	社会福祉法人 大成会		
開設年月日	昭和27年10月10日		
事業所番号	1254300013	指定年月日	平成24年10月1日
提供しているサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 短期入所 ・ 日中一時支援 ・ 成田市子育て支援 		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
障害児入所	59	障害のある児童を入所させて保護、日常生活の指導及び自活に必要な知識や技能を付与を行う。
短期入所	15	地域で生活する障害児・者の介護者が介護が難しい場合に利用、入浴、排泄、食事やその他必要な支援を行う宿泊型サービス。
日中一時	7	上記の日帰りサービス。
成田市子どもショートステイ		(定員が空きがある場合)子どもを養育している家庭の保護者が疾病、その他の理由により、子どもの養育が困難になった場合一時的に保護、養育を行う。

(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
	31	10	41	
専門職員数	社会福祉士			
	3			

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	短期入所、日中一時支援は直接及びTELで。	
申請窓口開設時間	9:00 ～ 17:00 (基本)	
申請時注意事項		
相談窓口	担当者	
苦情対応	窓口設置	苦情受付者が受付し、苦情解決者が対応。
	第三者委員の設置	三橋輝男 ・ 古川芳子

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>	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の尊重と良質な福祉サービスの提供 ・総合的な福祉サービスの提供 ・地域福祉の推進 ・将来を担う福祉人材の育成
<p>特 徴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・3歳から18歳迄の子ども達が生活する大舎制の施設。 ・学校や関係機関、保護者との連絡を密にして支援を行っている。 ・卒業後支障なく地域生活に移行できるように保護者、関係機関などと一緒に取り組んでおり、現在過齢児はいない。
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・創立65年の中で培われた専門性。 ・法人の中の社会資源を生かした活動(実習、アルバイト)の提供。 ・卒業後にスムーズに地域移行ができる為の取り組み。

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 特定非営利活動法人 ライフサポート樂樂

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)

各種マニュアルの整備

勤務マニュアル、夜勤マニュアル、投薬マニュアル、てんかん対応、災害時対応マニュアル、ボランティア受け入れマニュアルなど、マニュアルの整備が積極的に行われている。新人育成などでも必要に応じて活用を行っており、外部の人から見ても職員が何を求められているか、どのように対応を行っていくかを理解する一つの資料となっています。

マニュアルが充実しているため、ぜひ見直しを定期的に行う取り組みが期待される。

子どもへの支援、コミュニケーション支援

意思伝達に制限のある子どもの場合、日常的な関わり合いを通じてコミュニケーション手段やサインの発見を心掛けている。サインを発見したらそこに言葉が付け足せるように関わりを行っている。必要に応じてコミュニケーションカードを作成して対応することもある。チーム会議、寮会議等の中で子どもの成長、変化などを確認しながら、自己管理の設定、対応方法などについて適宜変更を行えるように取り組んでる。

子どものアセスメント

支援計画書内にアセスメントシートが設けられ、子どもの心身状況等について把握を行っている。領域別チェックリストによって達成できた事柄が細かく捉えられ、色違いのペンで達成できた時期によって変化を読み取ることができ、成長を感じることができる仕組みとなっている。

研修機会の充実

法人研修、外部研修、内部(園内)研修を計画的に行っている。研修の活動計画が立てられ、研修後はアンケート、報告書の作成が行われている。研修の情報が入ると参加希望者を募って参加できる仕組みとなっている。伝達講習、報告会も行っている。自発的な職務能力開発に関する規定が定められ資格取得に対して費用の一部負担が実施されている。研修、資格取得に対して意欲的な職員を支える仕組みが整えられており、今後もこの取り組みを続けていくことが期待される。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

中・長期計画、単年度事業計画の認識及び周知

中・長期計画の認識及び周知について取り組みが期待されます。28年度事業報告書、29年度事業計画書では重点項目について具体的に取り組みが明記されているため、ぜひ中・長期計画の中で位置付けを確認しながら単年度事業計画を周知することが期待される。

子どもの金銭管理

子どもがお金について理解できない場合もあり、自己管理に向けた取り組みは行われていません。聞き取りで以前施設内で模擬売店のような形式でお金を使う方法を試していたと聞くことが出来ました。理解度には個人差があるかと思いますが、本人が持っているお金の概念、使用方法について捉えながら社会生活を送っていく上で必要な事柄を以前のように伝えていく取り組みが期待される。

第三者委員の活用

今後、自己評価の結果や苦情又は意見を受け付ける仕組みの中に第三者委員など、中立的な外部の方の視点を入れながら質の向上に取り組むことが望まれる。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

今後の改善点についてですが、重要な要である事業計画については、単年度計画の職員、児童、保護者への周知化及び中長期計画の作成に努めていきたいと思っております。また、子どもの金銭管理については、お金を使う外出の機会や施設内でお金を使う訓練の場を増やして将来の自立につなげていきたいと思っております。

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	0	
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	2	1	
			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	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。	2	1
		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
				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。	2	1
		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。	1	2
				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。	3	1
			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。	2	1
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	2	1
			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。	2	2
				14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	2	1
		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				0	
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				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	1
				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。	2	2
				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支援計画を策定している。	4	0
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
				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	0
				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。	5	0
				29 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	3	1
				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。	*	*
		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。	3	2		
		32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	4	0		
6 安全管理	利用者の安全確保	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	0		
		34 預り金について、適切な管理体制が整備されている。	2	3		
		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	0		
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	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。	2	1		
		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		
計				111	25	

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>人権を尊重し、総合的な福祉サービスを掲げ、地域福祉の推進や将来を担う福祉人材を育成することを理念・基本方針として掲げている。日常的には、「丈夫な体・素直な心・働く意欲」など、自立支援の気持ちで基本方針の方向性を目指している。</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・基本方針は事務所内に掲示している。職員には会議で読んでくださいと配布しているが、参加できない場合は資料持参の確認を行っている。権利擁護委員会等で日々の取り組みについてふりかえりはしているが、理念・基本方針に基づく支援内容の反省は行っていない。</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>利用者のほとんどが措置対応となっている。パンフレット等で説明するとともに、独立に必要な知識や技能を当てることを目的とする施設である事を説明している。</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、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>中・長期計画としては上げていないが、(1)子どもの生活の向上。(2)健康管理。(3)事故防止。(4)災害対策。(5)職員の資質向上を掲げている。64年の歴史の誇りと使命を引継ぎ、施設に求められている在り方を真摯に考え、柔軟で行動的な職員を目指していくことを施設長は語っている。地域動向は自立支援協議会、相談支援等を通じて状況を把握しており、単年度事業計画は具体的に提示されている。</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>重点課題は、(1)子どもの生活の向上では、入所児童の低年齢化が進んでいるので、家庭の役割が求められている。(2)健康管理では、感染症の発生時の対応の強化。(3)事故防止では、怪我・誤薬防止・異食・異性への不適切な接触など事故防止の強化。(4)災害対策では、災害を想定した定期的な訓練、地域の障がい児・者の福祉避難所の機能発揮。(5)職員の資質向上では計画的な研修や取り組みを掲げている。</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>施設長就任2年目であり、計画等は施設長が作成し、会議にかけ話し合っている。今後職員を交えての話し合いで決めていくことや、定められた手順に沿って立案や年度末の評価などが行われるように検討を期待したい。</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>生活の質の向上に向けて、生活・支援環境の整備向上・提供サービスの点検・職員提案・改善活動の推進をあげ、今年度より業務改善委員会を新設し、意識の向上の為に他の施設見学に多数参加し、中間報告会では入浴や食事の改善策に取り組んでいる。</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>業務改善委員会が平成29年4月より発足し、職員の働く環境改善アンケートを独自に作り実施している。児童の環境、職員の環境について把握し、改善に取り組んでいる。人材育成、定着の観点からメンター制度が導入され、職員の気持ちの面での対応も行っている。人員配置は適材適所の配置を考慮しているが人員不足である。実習を受け入れても就職に結びついていない。</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>倫理規定はあるが、ここ数年間は配布していないが、職員が何時でも見ることができる共有フォルダーに入れている。新員職員は法人で研修を行なっている。対応に関するチェックリストがあり、会議等でもプライバシーに関する検討を行いカーテンなどの工夫を取り入れた。</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>職能・資格制度・目標シートもあり、人事考課制度の研修にも参加している。人事考課制度を取り入れているが、職員評価の基準となる「期待する職員像」は作成されていない。評価の結果について説明が不十分な面がある。 期待する人物像が明確になっていると職員が目指すものや評価基準がより客観性や透明性が確保できるため、取り組みが期待される。</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>有給休暇の消化や時間外労働データは把握している。人材不足は役職会議でも検討し就職フェア等で関心をもってもらうよう取り組みを行っているが効果が出ず、法人へ要望を出している。定期的な職員との個別面接は平成28年度は理事長が実施している。</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>教育休暇、育児休暇、自発的な職務能力開発に関する規定が定められ資格取得に対して費用の一部負担が実施されている。福利厚生ではコミュニケーションを深めるために外食や忘年会、歓送迎会は行っている。最近の傾向として、育児休暇を取る職員が増加しており、育児休暇について励行されているといえる。</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。	<input type="checkbox"/> キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 <input checked="" type="checkbox"/> 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 <input type="checkbox"/> 個別育成計画・目標を明確にしている。 <input checked="" type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>役職には期待する能力は明示されているが、一般職員には明示がされていない。人材育成に関しては個別の育成計画はないがチーム長が部下の育成を行っている。目標管理シートがあるので、人材育成計画を示し、個人の目標が連動して人事考課制度に結びつくように検討を深めていただきたい。</p>		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>法人の研修や外部研修も計画的に行い、非常勤職員も参加している。研修のアンケートをとり、計画の反省や伝達講習、報告会も行っている。個別の研修計画まではできていない。</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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>研修に関する情報は提示し、参加希望者を募って参加できる仕組みとなっている。人手不足で外部の研修の機会が少ないが、年に一回は研修参加できるようにしている。評価は公平に行えるように感情的になって関わることがないように取り組んでいる。</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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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>障害者基本法や障害者権利条約等の基本的な考え方などの研修はあまり行っていない。権利擁護委員会が昨年度から活動し始めているが、集団活動の中でプライバシーを配慮した活動が難しい。居室ではプライバシーを確保するためにカーテン等が用いられ、入浴介助は同性介助を徹底し、配慮を行っている。</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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の利用目的を明示している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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>広報誌の写真掲載は一人一人許可を頂いている。これまでの取り組みの中で浸透しつつある。</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。	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 <input checked="" type="checkbox"/> 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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>苦情なども言いにくいという環境ではない。子どもの状態など丁寧に説明し、相談なども受けている。3月には保護者からの声を聴く会議でも良く検討している。サービス向上委員会が主に活動している。子どもが要望等を伝えられる仕組みを整備している。他にもモニタリング時、行事等でも要望・苦情が言いやすい環境を整えている。</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>期間を決め目安箱を設置しており、外出したいという声も確認出来ている。苦情対応マニュアルはできており回覧でも周知している。オンブズパーソン制度は整備されていない。</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>チーム会議や寮会議で介護方法を話し合う機会を設け議事録を残している。会議では子どもの成長、変化などを確認しながら、食事や自己管理の設定、対応方法などについて適宜変更を行えるように取り組んでいる。具体的な課題として食事後のテーブル拭きを実践し出来るようになってきた。</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>必要に応じてマニュアルを作成し、勤務マニュアル、投薬マニュアル、てんかん対応、介助マニュアルが整備されている。特に夜勤マニュアルは新人育成や異動職員には役にたっている。職員を交えてマニュアルの定期的な見直しもしていただきたい。</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>契約のご家族は見学に見える。問合せ、見学の対応を随時行っている。ただし、措置で訪れる子どもが大半となっているため、関係者に働きかけながら対応を行っている。</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>サービス提供内容、重要事項説明書、日常生活の決まりごとについて詳しく説明を行っている。</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>入所前の情報も十分に行い、多角的な視点から支援計画を立てている。支援計画書内にアセスメントシートが設けられ、子どもの心身状況等について把握を行っている。領域別チェックリストによって達成できている事柄が細かく捉えられている。個別支援計画は寮会議で検討を行い作成し、子どもや家族等に伝えられる範囲で説明を行っている。</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>容態の急変などは、医師からの許可を頂いた手順で対応しているが、受診し大丈夫と言う確認を頂くようにしている。支援計画内容ができるようになったことを会議でも確認し合っている。急変時対応の見直しなどは常時追加し、医師と確認し合っていたきたい。個別支援計画は寮会議時、モニタリング時に必要に応じて見直しを行っている。会議を経て作成、見直しを行っている。</p>		

26	<p>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。</p>	<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) パソコンに定期的に記録を作成している。全員が把握できるようになっている。また、申し送り、引継ぎなどは、回覧やノート記載などでも周知を図っている。</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>	<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) できることを少しずつ広げており、下膳のスペースも工夫し、テーブル拭きもできるようになっている。利用者のペースに合わせて行うことはできない時もあり、重度の方が多いため家事支援や移動支援はできていない。入浴は毎日行い、掃除・洗濯の仕方を子どもが出来るように支援を行っている。外出のために交通手段の練習も対応している。</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>	<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出来るよう、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) 居室には寝具や衣類は他に保管しており生活の匂いが無いが、居室やホールも広く段差もなく、車いす移動もできる環境である。体験の場では、言葉の教室に通う子もおり、業者と連携し、限られた範囲でマラソン大会・学校行事に参加している。日中は施設内で保育士が対応することもあるが、必要に応じて幼稚園、子ども発達支援センター、ことばの教室を利用できるように送迎も含めて取り組んでいる。</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出来るよう、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) 絵を書きたい。職場体験をしたいという気持ちを大事にし送迎している。身近なところでは洗濯の体験、食後の後片付け等は日々進歩がみられるようになってきた。社会参加活動が出来るように心がけているが機会は少ない。職場体験として実習を行ったり、夏休みに就労継続支援B型で仕事体験を行うなど地域で生活が出来るよう取り組んでいる。</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) 人との距離間隔を学んだり、体験を増やして選択できるように支援している。賃金の仕組み・商品開発などは取り組みが困難である。学校の実習や自主的な実習体験への支援を行っている。生活リズムや社会人としてのマナーの習得は生活の中で随時伝えている。個別にどのような仕事がしたいか、子どもの希望を聞きながら対応を行っている。</p>		

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。	<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)</p> <p>短い言葉で話す訓練を行い、こういう話し方は人を傷つけてしまうことだねと教えている。トイレに行きたいときの動作や口の動きで声出しの訓練をしたり、カードで表示したり、意思が通じるように工夫している。文字盤を使うことが出来る子もいる。今、必要なことができるように、さき先に困らないように努めている。幼児は月に一回程度だがこぼの教室に通っている。障がいの特性に沿ったコミュニケーションへの理解ができるように研修に参加している。</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>食事のマニュアルは作成されている。嚥下障害のケアはペースト食をなめることから始め、ゆっくり丁寧に進めている。偏食もあったが学校との協力で食べられるようになってきている。口腔清潔もだんだんできるようになり歯科受診も行っている。看護師が助言や支援を行っている。</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>総会は年1回。定期的な状況報告は年2回行っている。家族が参加できる行事を企画し案内状も送っている。必要時は何時でも家族に連絡し、家族の協力を得ながら行事を実施している。</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>金銭の自己管理に向けた取り組みはできていない。児童手当は施設で預かり、必要な買い物には本人の印を頂いている。ゲーム機や自転車を買う等もある。子どもには通帳等を見せ印鑑をもらって確認を行っている。</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>昨年感染症が発生し、全ての見直しを行い、マニュアルの見直し、センサー付きの水道、紙ペーパーなどを取り入れた。園児たちには体力をつけることや手洗い、うがいの習慣を行っている。看護師から指導を受けたり支援のアドバイスも受けている。</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効している。 ■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>ヒヤリ・ハット委員会が中心になり、忘れることやヒューマンエラーもあるので、些細なリスクもパソコンに入れ、誰もが見易いように注意を喚起している。服薬の飲み忘れ、カギの閉め忘れなど課題が明確になっている。ヒヤリハット委員会が事例収集、再発予防対策を検討している。</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。 <input type="checkbox"/>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>消防訓練は毎月行っている。9月は防災訓練で非常食を食べる練習も行い、備蓄を入れ替えている。地域の避難所としても登録しているが、地域との協力体制は不十分でこれからの課題である。災害対策委員会が設けられ、緊急連絡先、関係機関の一覧、災害時対応マニュアル等も整備している。福祉避難所として登録され、調理場に非常食、備蓄倉庫に水、簡易釜も用意している。</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>ボランティアを積極的に受け入れており、マニュアルも整備されている。地域との交流は夏祭りに参加している。地域の方が草取りをしてきている。実習生は保育士の受け入れが多い。</p>		