

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	平成27年11月9日～平成28年2月17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 多機能事業所 ウラヤスシ シンタイショウガイシャフクシセンター		
所 在 地	〒279-0042 浦安市東野1-7-1		
交通手段	JR京葉線 新浦安駅から東京ベイシティバス(系統5)「東野保育園」下車 徒歩3分 JR京葉線 新浦安駅からおさんぼバス(舞浜線)「総合福祉センター」下車 徒歩1分		
電 話	047-355-2734	F A X	047-305-8988
ホームページ	http://www.patomo.jp/service/fukushicenter.html		
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	1211900368	指定年月日	平成25年6月1日
提供しているサービス	指定生活介護事業所 指定自立訓練(機能訓練)事業所		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
生活介護	6名	(1) 生活介護計画の作成 (2) 食事・排泄等の介護、日常生活上の支援 (3) 軽作業等の生産活動や創作的活動の機会の提供 (4) 前2号を通じた身体能力、日常生活能力の維持・向上のための支援 (5) その他利用者の支援に関すること。
自立訓練 (機能訓練)	14名	(1) 自立訓練(機能訓練)計画の作成 (2) 身体等の介護 (3) 理学療法や作業療法等の身体機能のリハビリテーション及びコミュニケーションや家事等の訓練 (4) 生活相談 (5) 健康管理 (6) 訪問による機能訓練 (7) 地域生活への移行のための支援 (8) その他利用者の支援に関すること。

(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
	6名	13名	19名	
専門職員数				

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	浦安市健康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	浦安市在住者のみとなります。利用申請の際には“障害福祉サービス受給者証”が必要になります。		
相談窓口	浦安市健康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 「誰もが地域で、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いたします ・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地域活動支援センター事業を開始、同年6月より多機能型事業（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、地域活動支援センター利用者と講座やバス旅行などを通じた交流を行っています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>千葉県浦安市にある障害福祉サービスの事業所です。 医療的ケアが必要な方であっても、地域生活の希望をかなえられるように、リハ職（PT、STなど）、看護師、支援員（介護福祉士、社会福祉士など）が常駐し、さらに歯科医や内科医など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んで日中の活動を支援しています。</p> <p>私たちは、多機能型事業所として、二つの事業を実施しています。 自立訓練（機能訓練）と生活介護です。</p> <p>どちらの事業でも、活動は「いのち」の活動、「はたらく」活動、「くらす」活動、「つながる」活動の4つの柱をバランスよく取り入れています。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ★生産活動（ビーズ製品、革製品、布製品などの製作、小型家電のリサイクル作業など） ★機能訓練（毎日実施。言語訓練は必要な方のみ実施。） ★創作活動 ★調理実習 ★外出 ★レクリエーション ★お菓子作り ★音楽療法 ★生活・教養（自立訓練のみ／市内事業所見学やPC練習など） ★合同バス旅行（日帰り） ★市内外のイベントへの出店（生産活動製品の販売・PRなど） ★各種講座への参加 ★健康講座 ★嘱託医による摂食指導 <p>などを行っています。</p> <p>生活介護の方は、安全で安心した生活を基本に、主体的で活気に満ちた生活ができるように、また、自立訓練の方は、目標達成に向けて各々の希望や課題にあった訓練を実施しています。 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)

○ 適切な事業運営及び透明性の確保

「浦安市身体障がい者福祉センター」は、浦安市の指定管理を受けて運営しており、市の定める規定の基、適切な運営を行っている。マニュアル・各種規程等を作成すると共に、毎年度、事業計画及び決算・予算報告書を作成し、浦安市の図書館にて閲覧できる等、運営の透明性も確保されている。

○ パラエティに富んだレクリエーション活動

施設での活動は多岐に渡っており、年4回のバスレクリエーションを始め、納涼会・クリスマス会等、年間を通して様々な行事を企画・実施している。必要に応じて、ホテルのパティシエや多分野のボランティアを招き、行事の活性化を図っており、利用者・家族等の好評を得ている。

○ 利用者ニーズに合わせた柔軟な支援

看護師・作業療法士・嘱託医等との連携を密にすると共に、必要に応じた設備導入を行っており、利用者の身体状況や疾患等に合わせた柔軟なサービス提供が可能となっている。また、適時、研修を行っており、柔軟なサービスを行うための人材育成にも努めている。

○ 福利厚生 の 充実 及び 人材 育成 の 強化

福利厚生制度の導入においては、特別休暇・育児休暇を始め、海外研修制度や資格取得の奨励制度等も行っており、やりがいを持って働ける環境を整えている。また、定期的に人事考課を実施し、自己評価・面談・管理者評価等を通じて、目標の設定や個々の能力に合わせた人材育成に取り組む仕組みができています。

○ 他事業所との連携

自立支援協議会・地域生活支援部会等に参加しており、他事業所と意見・情報交換をする機会を設けていると共に、利用者のニーズや地域の福祉ニーズに応じて、外部との協力体制を構築している。また、市に対しても相談・報告を始め、意見の提出等を適時行っており、適切な事業運営・支援方法の拡大を図っている。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

○ 人材の安定及び育成

職員の意識調査より人員不足を不安に思う声が多く、今後は人材の安定化を図ると共に、一定の在籍期間を経た職員の確保に臨むことで、安定した柔軟なサービスに向けた創意工夫を期待します。

○ 全職員で臨む施設運営

幹部会議・運営会議等を定期的に行い、現場の意見を取りまとめる取り組みを行っているが、事業計画の作成・第三者評価実施への関わり等を意識している職員が少ないため、今後は現場の意見が運営に反映されていると実感できる場面や理解の促進を図り、結束力・責任感・チームワークを強化していただく体制作りを期待します。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

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立って、心身ともに健やかに過ごす事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、課題や改善事項も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をいただけるように職員一人一人が再確認し、手を取り合って努力してまいります。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『地域で、その人らしく暮らし続けることを支える』を実現していきたいと思っております。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います。施設職員全体が第三者評価を意識し、自らが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高さを押し上げていきます。

今回の受審を契機として、サービス運営会議の機能強化を図り、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。受審時に教えて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思っています。

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	1 理念や基本方針が明文化されている。	3		
			理念・基本方針の周知	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		
				重要課題の明確化	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	
				計画の適正な策定	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	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。	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		
			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		
		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				125	□0 *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>「ともに生きる」と言う、法人理念を掲げており、理念及び方針には、法の趣旨・人権・施設の役割等の内容が適切に盛り込まれている。理念を明文化しており、事業計画・広報誌・パンフレット・ホームページ等に記載し、外部への周知へと繋げている。また、パンフレット・広報誌では、理念及び方針がわかりやすく解説されており、施設の目指すべき方向性が適切に定められている。</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>理念を明文化しており、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、事業所内に理念を掲示し、周知を図っている。毎週月曜の朝礼にて、理念の唱和を行っており、職員への浸透を図っている。また、会議の議題・新人の及び現任職員の研修にて、定期的に理念・方針を職員が確認・反省等をする機会を設けている。</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>理念・方針を契約書に明記すると共に、パンフレット・事業所案内にも理念・方針の記載を行っており、より深い理解を得られるよう工夫している。定期的に法人の広報誌・施設のお知らせ等を家族に送付しており、理念・方針を理解してもらい取り組みを継続して行っている。また、毎年、アンケートを実施しており、利用者及び家族の理解度の確認等に活用している。</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>事業計画においては、前年度の実績・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、運営会議にて検討し、作成している。また、事業計画は平成30年度までを含む内容で作成されており、長期にわたる事業所のビジョンを見据えた計画となっている。事業計画及び財務内容においては、適切に作成した上で、浦安市の図書館にて閲覧が可能となっている。</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>施設の4つの柱として「くらす活動」「たのしむ活動」「はたらく活動」「いのちの活動」を掲げており、施設の目指す方向性を定めていると共に、毎年度の事業報告書及び利用者・家族アンケートの集計を基に、重要課題を明確にしている。今年度は、重要課題を基に、調理・外出プログラムの充実化・音楽療法の導入・生産活動の多様化等、更なるサービスの質の向上に繋げている。</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。 ■ 年度終了時よりも、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>運営会議を基に、現場からの意見も交えた上で検討を行い、事業計画を作成している。また、作成後は会議等を活用して職員への周知を図ると共に、法人の総会時に事業計画の説明を行い、他部署・外部への周知を図っている。通年の会議にて検討を重ね、現状における目標の達成状況の確認等を行っており、適切な事業運営に努めている。</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>利用者のニーズ・課題等を常に把握するよう努めており、その都度改善策を提案・実現している。実績として、喀痰吸引事業所登録・バスレクリエーションの充実化・音楽療法の導入等、様々な形でサービスの質の向上を実現している。また、サービスの質の向上に向けて、運営会議の定例化・利用者アンケートの実施等、適切な仕組みを構築しており、都度、課題や意見の把握・確認に</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>就業規則を策定し、明確な規程を基に、勤怠管理等を行っている。基準に沿った人材育成を始め、決算報告及び予算案の作成等を適切に行っており、多角的な視点で運営に関する分析を行っている。また、福利厚生への導入・資格奨励制度を行っており、就業環境の整備に取り組んでいる。定期的に業務改善会議を開催しており、現状報告や反省を踏まえたサービスの質の向上に向けた体制を構築していると共に、活動を活性化させている。</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>コンプライアンスルール・ガイダンス資料を作成及び配布しており、適切な運営に臨んでいる。法人の顧問弁護士による研修の実施を通じて、全職員へ意義の周知・理解の促進を行っている。また、虐待防止及び権利擁護の外部研修参加を通じて、法令順守に取り組む他、会議の議題に取り上げる等の工夫をし、法に基づく適切な運営を行っている。</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・職務権限規程等の各種規程を作成しており、職員の役割及び権限を明確にしている。また、人事考課制度を導入しており、基準に沿った人事配置及び人材の育成を行っている。人事考課においては、職員の自己評価・管理者の評価を行った後に法人の評価者会議にて検討しており、評価の客観性の確保を図っている。また、人事考課の内容は各職員にフィードバックしており、説明責任を果たすと共に、透明性の確保にも繋がっている。</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>事業所や法人にて、担当の部署を設置し、職員の有給取得情報及び時間外労働のデータを把握している。また、各職員一人ひとりの育成計画を掲げており、適切な人材育成に臨んでいる。定期的に職員の面談を実施しており、職員の意向・思いの把握に努めている。産業医を配置しており、定期的に健康診断を実施する他、相談や面談を行う事も可能となっており、職員のストレスに配慮した体制を構築している。</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>産業医を設置しており、年1回の健康診断を実施していると共に、カウンセリング・相談等が可能となっており、ストレスチェックも実施している。また、海外研修制度・特別休暇制度・育児休暇制度を設けており、適切な就業環境の整備に取り組んでいる。</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>人材育成計画・ガイダンス資料・人事評価基準等を策定し、適切かつ計画的な人材育成を行うと共に、職員一人ひとりの目標を設定している。また、ガイダンス資料を基に、新人研修及びOJTを実施しており、習熟度を確認しながら段階的な育成も行っている。</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>毎年度、常勤及び非常勤すべての職員を対象とする研修計画を作成していると共に、実施・参加した研修をすべて記録に残している。研修記録等は全職員が確認する事ができ、情報の共有を図っている。また、定期的に会議の議題にマニュアルの内容や研修内容の検討を挙げており、適時見直しを図っている。</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>理念・方針を会議の議題に挙げ、職員への周知を図ると同時に職員への理解を深めている。また、事例検討をグループワークで行っており、創意・工夫が生まれやすい環境づくりに配慮していると共に、チームワークの向上に繋げている。適時、会議での検討・研修の実施を行っており、職員の質の向上に取り組んでいる。その他にも、面談・自己評価の実施等を通じて、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>内部研修の実施及び外部研修への参加を通じて、職員に対し、権利擁護・法令順守の理解を促進している。また、虐待防止委員会を設置し、適切な運営に努めると共に、事例検討を行い、適切な支援実施に向けた取り組みを行っている。その他にも、多目的トイレの設置・同姓介助の徹底等、利用者のプライバシー及び羞恥心への配慮した支援を行っている。</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。	<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・利用目的・方針を明文化しており、ホームページ・パンフレット等に記載している。また、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。職員に対しては、法令順守についての研修等を通じて、理解促進を図り、適切な運営に繋げている。</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>毎年2回の意向・満足度調査を実施しており、利用者及び家族の意見を確認する機会を設けている。集計結果においては、数値化し、分析しながら改善点の把握やサービス内容の見直しを検討している。また、意見箱を設けると共に、日頃のコミュニケーション等で意見・要望等を確認している。その他にも、随時相談を受け付けており、信頼関係を構築しながら意見を言いやすい環境作りに努めている。</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。 ■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・苦情窓口を記載していると共に、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。また、第三者委員会の設置を行っており、適切な苦情・相談の受け付け体制を構築している。挙げた意見・苦情・相談等は記録し、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体制を整えている。</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>定期的に業務改善会議・幹部会議・担当者会議・カンファレンス等を開催しており、サービスの質の向上及び適切な支援方法の検討に取り組んでいる。また、行った会議はすべて議事録にし、情報の共有及び効率的な検討に繋げている。</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に行っている。 ■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>各種マニュアル及びガイダンス資料を整備し、全職員が統一した支援を行えるよう工夫している。また、随時、職員間もしくは管理者に相談する事も可能となっており、適切な人材育成に努めている。定期的にマニュアルの見直しを全職員で検討しており、必要に応じてマニュアルの改訂を行っている。</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>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。また、問い合わせ・見学・相談においては随時対応し、説明を行っていると共に、記録を作成する等、適切な対応に取り組んでいる。その他にも必要に応じて、他事業所と連携し、利用者のニーズに合わせたサービス提供に努めている。</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>サービス利用時に施設案内や重要事項説明書を活用しながらわかりやすく説明する工夫を行っている。また、施設案内には、写真やイラストを多く使い、内容が伝わりやすいよう工夫している。料金表等を用い、利用者の負担金を説明すると共に、契約書・重要事項説明書の署名・捺印にて、利用者の同意を得ている。</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>契約時に、本人及び家族から意向・身体状況・生活歴等を確認し、記録している。また、事業所職員の他、医師・看護師・他事業所職員とも意見・情報交換を行い、適切な個別支援計画の作成及び詳細な情報の把握に努めている。作成した個別支援計画においては、利用者または家族に説明の上、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・見直しを定期的に行っている。	<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>定期的に目標の達成状況の確認及び評価を行っており、定期または必要時に個別支援計画の見直しを行っている。また、モニタリングの結果等は、職員・関係機関・利用者・家族等を交えた担当者会議にて検討を行い、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。緊急時・急変時には随時個別支援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>カルテの回覧・申し送り・会議での検討等を通じて、職員全員が利用者の情報・現状を教習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、会議にて検討し、支援方法の工夫を行っている。支援計画等に変更があった場合には、申し送りや記録の回覧等を通じて、職員へ周知を図り、情報の共有を行っている。</p>		
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。	<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)</p> <p>個別支援計画を基に、利用者の体調・意向等に応じて、柔軟な対応を行っている。また、すべての場面において、利用者の意向や意思を尊重しており、利用者主体の支援に努めている。日頃のコミュニケーションを通じて、利用者の意思確認に努めていると共に、伝達困難なケースにおいても、Padや文字盤等を活用し、意思の疎通を図りながら利用者の意向等を把握するよう努めている。</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>
<p>(評価コメント) 通所施設のため、該当なし</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出来るよう、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出来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>
<p>(評価コメント) 必要に応じて、医療機関やその他社会資源を活用・連携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。創作活動においては、定期的に地域の展示会等に出品しており、残存能力を活かした社会活動を行っている。日頃から歩行訓練や機能訓練を実施しており、自立に向けた支援及び訓練を実施している。</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) 就労支援事業所ではないので該当なし</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。 ■ 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) 言語聴覚士を中心とした訓練やサービス計画の策定を行っており、利用者のコミュニケーション能力の向上を図っている。また、意思伝達が困難な利用者においては、Pad・文字盤等を活用しながら、コミュニケーションを図れるよう工夫している。必要に応じて家族や外部の支援者の協力を得ながら、利用者の意向・意思を把握できる体制を整えている。</p>		
32	<p>利用者の健康を維持するための支援を行っている。</p>	<p>■ 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>
<p>(評価コメント) 健康管理の基準を明記した看護マニュアルを策定しており、服薬・健康等の管理を適切に行っている。また、各疾患に合わせた資料を作成し、全職員が特徴・対応方法等が理解しやすいよう工夫している。随時、嘱託医・看護師・機能訓練士・家族等と連携しながら、日常生活全般・支援方法についての最善策を検討している。</p>		
33	<p>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。</p>	<p>■ 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>
<p>(評価コメント) 連絡帳や送迎時等を活用して、家族と情報交換をする工夫を図ると共に、定期的に行事招待等を行っており、コミュニケーションの促進を図っている。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。施設行事には、数多くの家族や関係者が参加しており、施設活動の活性化に繋がっている。</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。
(評価コメント) 金銭の預かりは実施していないため、該当なし		
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。
(評価コメント) 安全衛生委員会を設置し、感染症の対策研修・事例検討・マニュアルの整備等を行っている。また、安全衛生委員会には、産業医が参加しており、指導・アドバイス・相談等を活用しながら適切な衛生管理に繋げている。その他にも、看護師による健康管理を日頃から行っており、病気や体調不良の早期発見に努めている。		
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。
(評価コメント) 事故発生時及び事故発生防止に関するマニュアルの整備及び研修等を実施していると共に、挙げた事故報告・ヒヤリハット報告を基に事例検討を行っており、事故防止及び再発防止に努めている。事例検討はグループワークで行っており、職員からのアイデアや工夫が生まれやすい方法を取っている。また、法人内の情報はすべての管轄に周知されており、情報共有がなされている。		
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) 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おり、職員へ周知している。年2回、消防避難訓練を実施しており、訓練では、様々なケースを想定しながら行い、状況に応じた避難方法の確認を行っている。その他にも、非常災害時に備えた備蓄確保・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。事業所は浦安市の指定管理事業となっており、浦安市にて消防機関との防災協定・協力体制を構築している。		
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) 定期的に地域行事への参加・施設行事への招待等を企画・実施しており、利用者が地域住民と交流できる場を設けている。ボランティアや実習生の受け入れ体制も整備しており、安心して外部と交流できるよう取り組んでいる。地域の社会資源のハンドブック提供等、利用者のニーズに応じた情報提供を行っている。		