

# 福祉サービス第三者評価の結果

平成28年3月31日 提出(評価機関→推進委員会)



## 1 福祉サービス事業者情報

### (1) 事業者概況

事業所名称 (施設名)	障害者支援施設 徳誠園		種別	障害者支援施設	
代表者氏名 (管理者)	園長 風晴 賢治		開設年月日	昭和48年4月1日	
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人 徳誠福祉会		定員	60名 外短期2名	利用人数 59名
所在地	(〒030-1261) 青森県青森市四戸橋字磯部243-582				
連絡先電話	017-754-3713	FAX電話	017-754-2427		
ホームページアドレス	<a href="http://tokusei-fukushikai.jp/">http://tokusei-fukushikai.jp/</a>				

### (2) 基本情報 ※必要に応じて写真等追加可能

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
1. 日常生活支援全般 (食事、入浴、排泄、相談援助、日中活動支援 等)	花見、バス遠足、ねぶた運行(観覧)、スポーツ大会 りんごもぎ(収穫祭)、徳誠園祭、クリスマス会、もちつき		
2. 短期入所	節分、運動会、園外買い物、毎月の誕生会、地域奉仕 活動(年4回程度)、その他慰問等随時		
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
・個室38室/2人部屋12室 冷暖房、タンス、カーテン、ボックスケース完備、非常用防災 用具を利用者毎に使用出来るよう配置されている(写真中参照)	体育館(473.38㎡)、男女別の浴室各1箇所、特殊浴槽 AED、大型洗濯機、大型乾燥機 等 ※その他、ユニット構造になっており、各リビングにテレビや団欒スペースあり。		
職員の配置			
職種	人数	職種	人数
園長	1名	生活支援員	23名
副園長	1名	栄養士	1名
嘱託医	1名	調理員	4名
事務員	2名	サービス管理責任者	2名
看護師	1名		

## 2 評価結果総評

<p>◎ 特に評価の高い点</p> <p>○施設内は清潔が保持され、採光に配慮された構造となっており、日中は照明がなくても各所明るさが保持されています。また、施設内のどこに居ても温度が一定に保たれているため、寒暖の差が無く過ごしやすい環境となっています。</p> <p>○飲食用以外の用途に使用される地下水が整備されているため、断水時など、非常対策時にも活用が期待出来ます。このため非常災害時の避難場所や供給場所として施設機能を提供出来る環境を有している。</p> <p>○毎月2回、「利用者会議」という利用者による利用者のための会議を開催し、利用者の意見の吸上げ、相談を受ける場を設定されています。利用者会議には施設長も参加することで、利用者から直接管理者への問いかけも出来る状況となっています。また、「給食会議」では栄養士が直接会議に出席することで、利用者と向き合い、感想を聞き取り、要望を伺う機会が設定されています。利用者から上がった要望は会議の中で利用者とともに検討され、即日対応方針が決まる等、迅速に対応がなされています。</p> <p>○サービスの質の向上に向けて、オンブズマン、第三者委員会、保護者会、福祉サービス第三者評価など、積極的に外部機関を活用していることで、事業の透明性が確保される有効な手段となっています。</p>
<p>◎ 改善の求められる点</p> <p>○理念や基本方針、事業計画が、組織内でスタッフに浸透しているかの検証が必要と思われます。周知を行うために、スタッフ個々へ事業計画を配布したり、回覧等のツールを活用している姿勢は評価がされますが、次のステップとして、重点事項が組織内で理解、浸透されているか検証する取組みも検討してみても如何でしょうか。</p> <p>○実習生やボランティア等の受け入れを積極的に行なうために、受け入れ規程や手順書の整備および実習指導者の養成が必要と思われます。実習生やボランティアの受け入れに際しては、施設所在地や交通アクセス等も考慮し、場合によっては施設送迎を行う等の体制の整備も必要となります。この取組みにより、受け入れが出来る事を広く地域、外部機関にPRする事で、地域の社会資源としての役割が明確になるものと思われます。</p>

## 3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>○法人の理念や施設の理念・基本方針の検証と確認作業は実践していませんでした。今後、全職員を対象に施設内研修等を通して、統一した方向性を目指せるよう、取り組んでいきます。</p> <p>○これまで実習生の受け入れには実習指導者講習の受講者が不在だったこともあり、受け入れ態勢が不十分であったことは否めません。今年度は実習指導者養成の講習会に受講要件に合う職員を受講させ、実習生受け入れを整えます。</p> <p>○地域ボランティアの受け入れマニュアルを作成し、広く地域や市民に広報しながら募っていきます。今後は単に福祉施設としての機能だけでなく、災害時等に地域住民の受け皿になれるよう体制を整えていきたいと考えていきます。</p> <p>○法制度としては、障害者総合支援法、障害者基本法だけでなく、障害者差別解消法の理解を内部研修等で周知し、施設内にも掲示していきます。</p> <p>○職員には、個人の課題・目標を出してもらい、それぞれに将来像を描いてもらい、具体的にその到達度を見える化して、資質の向上と離職防止にも繋げたいと思います。</p> <p>○中・長期的ビジョンを組織体制、人材育成、予算等を鑑み、総合的な事業計画として職員にも図りながら策定していきます。</p>
---

評価機関	名 称	公益社団法人 青森県社会福祉士会
	所 在 地	青森市中央3丁目20番30号
	事業所との契約日	平成27年8月31日
	評価実施期間	平成27年9月10日～28年2月9日
	事業所への 評価結果の報告	平成28年3月26日

## 評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織	第三者評価結果	評価結果講評
<p><b>I-1 理念・基本方針</b></p> <p>I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。</p> <p>I-1-(1)-① 理念・基本方針が明文化され周知が図られている。</p>	b	<p>○基本理念及び運営方針には、利用者本位、個人の尊重、地域との共生等の内容が明文化されています。また、その内容は、広報誌、ホームページへの掲載、利用者ユニット入口での掲示がなされていることで常時閲覧ができるようになっています。</p> <p>利用者や家族に対しては、基本理念が掲載されている広報誌を配布することに留まっておりますので、今後は定期的に周知状況を確認され、基本理念等を浸透させるための取組が求められます。</p>
<p><b>I-2 経営状況の把握</b></p> <p>I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。</p> <p>I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。</p> <p>I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。</p>	a b	<p>○知的障害者福祉協会等の団体への加盟や、行政との連携、地域団体などが主催する会議・研修会への参加を通じて、社会福祉事業全体の動向の把握や福祉サービスのニーズなどを収集・分析し、事業運営を取り巻く環境を的確に把握しています。</p> <p>現在の経営状況については、把握されており、外部監査で指摘指導を受けた部分を修正・改善している段階であると思われます。</p> <p>現段階で改善されていない部分や今後改善が必要な部分、職員全体に周知されていない部分が残されています。経営課題の解決や改善等のためには、全職員で関わらなければならないことから、職員への周知を図り、改善に向けた取組に期待します。</p>
<p><b>I-3 事業計画の策定</b></p> <p>I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。</p> <p>I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。</p> <p>I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の事業計画が策定されている。</p> <p>I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。</p> <p>I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが行われ、職員が理解している。</p> <p>I-3-(2)-② 事業計画は、利用者毎に周知され、理解を促している。</p>	c c b b	<p>○法人として、サービス内容、組織体制、人材育成等の考え方に關する中・長期的ビジョンをお持ちであると思いますが、その明文化がなされておらず、また、施設としての中・長期計画及び中・長期の収支計画は策定されておりませんので、その策定が求められます。</p> <p>単年度の事業計画は策定され、それに従った運用がなされています。今後は、より具体的な活動計画や数値目標等に基づいて実施状況の評価を行なえる計画が策定されることを期待します。</p> <p>事業計画の策定に当たっては、福祉を取り巻く社会の動向、施設、法人の組織の現状、利用者や地域のニーズなどの変化を考慮した上で取りまとめられています。中でも、職員や利用者の意見等を基に策定されている点は評価されます。</p> <p>しかしながら、全職員に事業計画を配布しているものの一部の職員には、理解が不十分な点がみられていることから、今後は、全職員の理解が深まるよう、何回かに分けて会議や研修会を開催するなど、事業計画の理解に努めた上で、中・長期計画と一体となった総合的な事業計画の策定が望まれます。</p> <p>事業計画は、保護者の方々に配布し、理解の促進が図られています。利用者に対しては、各ユニットの入口等に置いて、行事等は絵を使用しわかりやすく工夫されている部分もありますが、重要事項説明書と同様に、事業計画に「ルビ」(ふりがな)をつけるなどひと工夫を加える事で、より理解が深まるものと考えます。また、今後、地域住民に対しても事業計画や施設の概要を理解していただくために、ホームページ等を活用することも、アピールの方法と考えます。</p>
<p><b>I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組</b></p> <p>I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行なわれている。</p> <p>I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行なわれ、機能している。</p> <p>I-4-(1)-② 評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。</p>	a a	<p>○第三者委員の導入やオンブズマンの定期訪問により、利用者に対する福祉サービスの質の向上に組織的に取り組まれている点は評価されます。</p> <p>また、サービス委員会を中心にPDCAサイクルに基づく課題の集約、対応策の検討、改善策の実行がなされています。</p> <p>さらに、年度末に評価を行い、職員会議で集計結果を報告し、次年度の運営に反映できるよう、職員間で情報の共有がなされています。</p> <p>加えて、月1回以上サービス利用者提供会議を実施することで、随時サービスの向上に取り組まれています。</p> <p>しかしながら、評価や改善策の立案を行う者が、特定のメンバーとなっていることから、今後は、メンバーを定期的に変更しながら評価等を行うことで、職員の資質の向上にもつながっていくものと考えます。</p> <p>なお、人員確保の問題など単年度では解決できない課題も想定されています。</p>

評価対象 II 組織の運営管理	第三者評価結果	評価結果講評
<b>II-1 管理者の責任とリーダーシップ</b>		○平成27年度事業計画の職務分担表に園長の業務、組織図には位置づけが記載されています。また、利用者等に説明する障害者支援施設サービス利用契約 重要事項説明書には、「施設を統括する」と明記されています。園長(管理者)は、昨年11月に着任したばかりですが、これらの規定に基づき自らの役割と責任を理解しようと努め、また、そのことについて職員に明言しています。
II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		なお、不在時の権限委任に関する取扱や災害や事故等有事の際の園長の役割と責任についても、会議等で説明し、事業計画書に記載されることが望まれます。
II-1-(1)-①	管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b
II-1-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	b
II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		法令の遵守については、障害者支援施設サービス利用契約 重要事項説明書に、虐待防止委員会の設置や責任者は園長であることが明記されています。内部研修等の際に、職員に対して遵守すべき法令を説明し、周知が図られています。中でも、障がい者虐待については重点的に研修が行われている点は評価されます。
II-1-(2)-①	福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	b
II-1-(2)-②	経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	b
<b>II-2 福祉人材の確保・育成</b>		○平成27年度事業計画では、職員の資格取得の向上を図ることを明記しており、組織として福祉人材の育成・確保に取り組む姿勢は評価されます。また、職員一人ひとりのチェックシートを作成し、個々人が到達目標を定め、年1回自己評価し、それを踏まえて施設長が行う施設評価や部門ごとの長からの意見の聴取などに取り組まれています。
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		しかしながら、施設が目標とする福祉サービスの質の確保と職員個人の目標との関連をより明確にすることで、より職員の資質の向上が図られると考えられることから、その関連性をわかりやすく明記されると、よりよくなるものと思われます。また、個別評価に加え、職員が自らの将来像を描けるような仕組みづくりも求められます。
II-2-(1)-①	必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b
II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	b
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		採用等人事基準については、平成27年度事業計画に職員の基本姿勢として、障害者支援施設徳誠園職員行動規範を遵守し、自己研鑽などの努める、と明記されています。また、障害者支援施設徳誠園職員行動規範には利用者の尊厳と人権を守る職員の基本的姿勢などが具体的に明記されています。
II-2-(2)-①	職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	b
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		これらを踏まえて、人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格等)についても明確に定め、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組、職員の意向・意見や評価・分析等に基づく改善策の検討・実施が明記されると、よりよくなるものと思われます。
II-2-(3)-①	職員一人ひとりの育成に向けた取組を行なっている。	b
II-2-(3)-②	職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a
II-2-(3)-③	職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b
II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		職員の就業に対する配慮について、有休休暇の取得については、職員の希望を聞いており、また半日休、時間休も取得できる。例えば職員が自分の子どもの授業参観に出やすいように配慮しています。○職員等の質の向上については、平成27年度事業計画に職員の基本姿勢が明記されており、利用者の尊厳と人権を守ることなどを明記した徳誠園職員行動規範も策定されています。
II-2-(4)-①	実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	c
		研修計画については、新任・中堅・指導的職員研修といった階層別研修や看護職員、栄養士または調理員といった職種別研修の参加も計画されています。また、研修の案内は、回覧等によりすべての職員に周知されています。処遇効果を期待した施設内外の研修を20回程度、施設見学を4回実施しており、ほぼ職員全員が何らかの研修に参加しています。今後は、職員の教育・研修に関する基本方針を明確にし、職員個々の質の向上に向けた体系的な計画の明文化が望まれます。また、研修参加者の報告レポートに対する評価・分析をした文書の作成、研修結果が次の研修計画に反映されていることを確認できる記録の作成など、さらなる工夫を期待します。
		○実習生の受け入れについて明文化されていません。施設の業務体制の立て直しが優先されたことから、実習生を受け入れる状況になかったものと思われます。管理者は、実習生の受け入れに意欲的であり、実習指導者講習会があれば職員を受講させたいと考えているとのことですので、実習指導者の養成とともに実習生受け入れに関するマニュアルの作成など、受入体制の整備を期待します。

<b>II-3 運営の透明性の確保</b>			<p>○施設のホームページに事業の目的、運営方針、職員構成、主な事業内容等を公開し、広く一般に向けた情報発信を行っています。また、地域の方々に、徳誠園祭の御案内をし、地域交流を進めています。</p> <p>園では、さらに、ハード面で体育館の開放も考えているとのことでした。</p> <p>今後は、施設運営の透明性を確保するため、地域で活用されている回覧版等のツールを活用した施設機能の広報や徳誠園祭の際には利用者が作っている物の紹介や展示コーナーなどを設けるなどの工夫も一方法となるものと考えます。</p> <p>運営の透明性を確保するため、園では、財務状況を、施設のホームページや広報誌に掲載することで、一般向けに公表しています。重要事項は掲示し、利用者や家族に周知しています。</p> <p>また、第三者委員会を設置し、利用者が職員に伝えにくいことを外部の第三者委員に伝える仕組みを作っています。</p> <p>今後、より公正かつ透明性の高い施設経営を進めていくため、事業や財務等のチェックに関する外部監査の活用、外部監査結果に基づいた経営改善を進めるとともに、それらの取組状況について、職員にもわかるよう周知がなされることを期待します。</p>
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。			
II-3-(1)-①	運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b	
II-3-(1)-②	公正かつ透明性の高い適性な経営・運営のための取組が行われている。	b	
<b>II-4 地域との交流、地域貢献</b>			<p>○園では、地域との関わり方について平成27年度事業計画の中で、地域交流の促進として、基本的な考え方を明記し、児童館への餅つき慰問など地域との交流、JRの駅清掃・海岸清掃に取り組みされていることは評価されます。</p> <p>これまで、施設の業務体制の立て直しが優先され、ボランティアを受け入れる状況になかったものと思われませんが、そのような中にある中でも、ボランティアの受け入れを行うための担当者を配置し、受け入れ体制の準備に努めてこられたことは評価されます。</p> <p>平成26年度は園内餅つきのため地域の改善グループに来園していただいているほか、徳誠園祭を開催し地域の方に参加していただいています。</p> <p>今後は、施設運営の透明性を確保するため、回覧版を活用した施設の機能等を広報や徳誠園祭の際に利用者が作っている物の紹介や展示コーナーなどを設けるなどの工夫も一方法となるものと考えます。【再掲】</p> <p>施設の公益的な事業・活動のひとつとして、近隣の駅周辺や海岸などの地域清掃活動を定期的に行っています。</p> <p>今後は、さらに、施設の専門的機能を地域に還元する活動にも、取り組まれることを期待します。</p>
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
II-4-(1)-①	利用者と地域との交流を広げるための取組を行なっている。	b	
II-4-(1)-②	ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b	
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
II-4-(2)-①	福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	b	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
II-4-(3)-①	福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	b	
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	

評価対象 Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	第三者評価結果	評価結果講評
<b>Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス</b>		○事業計画及び運営方針の重点事項に、利用者の人権尊重と権利擁護が明示されており、職員がいつでも事業計画を閲覧できる体制にあります。
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		職員に対する内部研修や回覧などを通して、利用者の尊重について周知が図られていますが、次のステップとして、組織内に「利用者の尊重」が浸透しているか、確認出来る(可視化)ツールを設けることを提案させていただきます。
Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	b
Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	b
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。		利用者の権利擁護については、事業計画や契約書、重要事項説明書に明記されていますが、具体的にどのような取組を行い、プライバシーの保護に繋がっているのか、客観的に確認することができませんでした。
Ⅲ-1-(2)-①	利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	b
Ⅲ-1-(2)-②	福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	b
Ⅲ-1-(2)-③	福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行なっている。	b
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		そのため、実際のサービス提供場面で、どのようにプライバシー等に配慮しているのか、あるいは、したのかが分かるよう、取組経過を明示されることを期待します。
Ⅲ-1-(3)-①	利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行なっている。	a
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		利用希望者への情報提供については、パンフレットや重要事項説明書を用いて説明を行い、利用希望者の自宅を訪問するなどした上で面談を行っており、事業者の積極的な対応が評価されます。
Ⅲ-1-(4)-①	苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
Ⅲ-1-(4)-②	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等へ周知している。	b
Ⅲ-1-(4)-③	利用者からの意見や相談に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		書類にはすべての漢字に「ルビ」(ふりがな)が振られており、内容の理解に配慮された書式になっています。
Ⅲ-1-(5)-①	安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	b
Ⅲ-1-(5)-②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
Ⅲ-1-(5)-③	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b
		説明の際には、文字が見つらい方のために、契約書等をA4版からA3版に引き延し、見やすさに配慮する等の工夫も行うことができました。 地域生活への移行に際しては、相談支援事業所への引き継ぎを行い、情報提供を行った上で必要な社会資源へ結びつけています。また、退所後の追跡調査を行うことで、必要に応じて、施設が退所した利用者のフォローを行う体制も整備されています。 苦情解決の仕組みについては、オンブズマンや第三者委員が定期的に訪問し、利用者などから聞き取りを行っています。また、福祉サービス第三者評価を活用することで、サービスの質の向上に向けた取組を行っている姿勢が伺えます。さらに、福祉サービス第三者評価の受審も行い、利用者本位の福祉サービスの実施に向けて、自発的な取組がなされています。 今後は、満足度向上のために、吸い上げた意見をサービスや処遇へどのように反映させたかについて、ホームページや広報などの媒体を活用して、公表する体制を構築することも検討されることを期待します。
		○危機管理マニュアルが整備され、対応手順がフローチャートとして作成されています。 リスクマネジメントに関する事例検討が実施されており、参加出来なかった職員に対しては、回覧でより周知がなされています。 感染症に関しては流行時期に合わせて各症例(インフルエンザ等)の内部研修が行われており、予防対策と発生時の対応について訓練が実施されています。 災害については「危機管理マニュアル」で一括管理がなされていますが、災害ごと、場面ごとの具体的な対応が明確になっていないため、マニュアル、手順書等の整備を行うことを期待します。

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。

Ⅲ-2-(1)-①	提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	b
Ⅲ-2-(1)-②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b

Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。

Ⅲ-2-(2)-①	アセスメントに基づく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	b
Ⅲ-2-(2)-②	定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	b

Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	c
Ⅲ-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	c

○標準的なサービスの実施方法として日常生活介護支援マニュアルが整備され、運用されています。  
 マニュアルは、毎年、定期的に見直しされ、その内容を差替えることにより、現行の実施体制に準拠した形になっています。  
 職員個々のサービス提供が、マニュアルに沿って行われているか、また標準的なサービスとなっているか等を評価、検証するプロセスが必要と思われます。今後の取組として、個別のサービス実施状況の把握とサービス内容が一定以上に維持されるための教育、訓練体制の構築を期待します。  
 マニュアルの見直しについて、いつ、どの部分を改変したのかが分かるよう、「改訂記録」を設けることを提案させていただきます。また、改訂にあたっては、事業者の実施体制に準拠していることも重要ですが、コンプライアンス及びエビデンスに基づいた祖占への配  
 ○福祉サービス実施計画については相談支援専門員等が利用者ごとにアセスメントを実施して個別支援計画を策定しており、また、それに基づきサービス提供が実施されている一連のプロセスが確認されました。  
 サービスの実施状況については、6ヶ月毎に個別支援計画に対する評価を行っており、その評価に基づき必要に応じて個別支援計画の変更がなされています。  
 福祉サービス実施計画の作成及び変更に関するプロセスを標準化する上でも、フローチャートや手順書を整備されるよう期待します。  
 ○福祉サービスの実施状況については、支援記録やケース観察記録、健康記録等の書式が設けられ、運用されています。  
 記録の記載方法についての基準が明確にされていません。何のために記録をするのか、記録の目的や記載方法等の基準を明確にされるよう期待します。  
 また、職員間で記録が共有されていることが確認できませんでした。職員に周知されていることが客観的に分かるような書式や仕組みを期待します。  
 さらに、記録の管理体制について定めた規程、マニュアル等の存在が確認できませんでした。適正な記録管理、運用を行うためにも規程、マニュアル、運用のための手順書を整備されるよう期待します。