

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 コミュニティケア街ねっと
所 在 地	千葉県千葉市稲毛区園生町1107-7
評価実施期間	2023年 8月 10日～ 2024年 3月 25日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	花の実園 ハナノミエン		
所 在 地	〒275-0025 千葉県習志野市秋津3丁目4番1号		
交 通 手 段	JR京葉線 新習志野駅下車 徒歩10分 JR津田沼駅(南口)下車 新習志野駅行バス又は幕張本郷行バス 乗車 団地中央バス停下車 徒歩3分(JR津田沼駅より所要時間15分)		
電 話	047-451-3921	F A X	047-451-3922
ホームページ	http://www.akitsuen.jp/hananomien.html		
経 営 法 人	社会福祉法人 習愛会		
開設年月日	昭和58年4月1日		
事業所番号	1210200331	指定年月日	平成23年4月1日
提供しているサービス	多機能型事業所として、下記のサービスを提供 <ul style="list-style-type: none"> ・就労継続支援B型 ・生活介護 ・日中一時支援(地域生活支援事業) 		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
生活介護	30名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活支援 <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活訓練 ・社会適応訓練 2. 創作活動支援 <ul style="list-style-type: none"> ・ちぎり絵作品の製作 ・音楽活動 3. 生産活動支援 4. 身体介助および機能訓練 5. 園外活動およびレクリエーション
就労継続支援 B型	80名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作業支援 <ul style="list-style-type: none"> ・自主製品の製造・販売 ・受注、請負作業の実施 ・売店の運営 2. 生活支援 <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活訓練 ・社会適応訓練 3. 園外活動およびレクリエーション
日中一時支援	10名 (1日の利用者数)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社会生活適応のための支援 2. 日中一時支援サービス提供中に行なわれる活動への参加

(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
	27名	11名	38名	
専門職員数		看護師：3名	看護師：3名	再計 上記職員数に含まれる。
		嘱託医：2名	嘱託医：2名	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	花の実園まで、ご連絡下さい。 見学・体験実習及び面接を経て、ご利用の契約となります。 なお、利用契約の締結は該当する福祉サービスの支給決定後となります。	
申請窓口開設時間	9：00～16：00	
申請時注意事項	契約時には、該当する福祉サービス(生活介護、又は就労継続支援B型)の支給決定を受けた上で障害福祉サービス受給者証をお持ち頂く必要があります。 福祉サービスの支給については、お住みの市町村の担当課、又は相談支援事業者にご相談下さい。	
相談窓口	園長 松本 栄 電話番号：047-451-3921	
苦情対応	窓口設置	事務員 藤縄 尚志 047-451-3921
	第三者委員の設置	・石黒 俊行 ・刑部 行典

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針 (理念・基本方針)	利用者の皆様の力が発揮できるよう、適切かつ効果的に福祉サービスを提供します。 そのためには、利用者やご家族の皆様の意向に基づく個別支援計画を作成し具体的に実践してまいります。 また、地域の保健・医療・福祉サービス機関とも連携して、皆様と一緒に活動します。
特 徴	生活介護、就労継続支援B型の二事業を柱とした多機能型事業所です。 さまざまな作業を経験するだけでなく、レクリエーション活動等も積極的に実施しております。
利用（希望）者 へのPR	楽しく働きながら、夢を持ち、実現の為に努力しましょう。 そして、社会人としての力を付けて就職できる人は就職を目指しましょう。 私達は利用者の皆様と一緒に活動して、夢の実現を応援します。

福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
生活介護や就労継続支援事業では、多様な活動や作業を提供し知識と技能の向上を支援している
利用者に多様な活動を提供しており、生活介護事業では「音楽」「ちぎり絵」等の創作活動やカレンダーづくり等の生産活動がある。就労継続支援B型事業では、木工品の製造・販売や雑誌の付録、草刈りなどの外作業、草花の生産・販売、給湯器等の解体等の作業を、班制度で実施している。作業への参加は利用者の希望や特性を考慮して決めており、利用者からは「自分に合っている」「作業が楽しい」との声が聞かれた。利用者に向けた多様な活動や作業を提供し、生活支援とともに自立する力の維持・向上を支援していることが確認できた。
地域との交流を大切にしており、利用者の多様な社会参加を支援している
地域との交流を大切にし、利用者の多様な社会参加を支援している。「秋津まつり」などの地域の行事に参加したり、事業所が主催する「さくらまつり」では、多くの参加者の前で利用者が司会をするなど主体的に活動をしている。施設が野球場やサッカー場に出店もしており、利用者と購入者との交流の場となっている。また、施設内の地域交流スペース「ポポロマルシェ」での草花の販売も利用者が参加している。利用者の作業活動やレクリエーション活動を地域との交流に繋げ、利用者の自立と社会参加を支援している。
利用者の意向を定期的に把握し改善に努めるなど、支援の質の向上に取り組んでいる
施設では、無記名のアンケート形式による利用者・家族の満足度調査を毎年おこない、意向の把握に努めている。回収率は80%であり関心の高さがうかがえる。把握した利用者・家族の要望や意見に基づき、送迎車両の停留場所の変更や担当作業の変更をおこなった。また、年2回のモニタリング時には全家族との面談をおこない、支援の満足度や要望などを聞いている。長期に欠席している利用者がある場合は家庭訪問も実施している。アンケート調査の集計結果は市にも報告するとともに職員にも周知し、支援に活かすようにしている。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
事業所が求める人材像を踏まえた人材育成計画を作成することを期待する
職員の教育・研修に関する基本方針の策定や、中長期的な人材育成の取り組みが不十分と思われる。人材育成は事業経営の根幹を成すものであり、事業所が求める人材像を描き、それを踏まえて職員を育成する人材育成計画の作成が急がれる。法人・事業所としての方針を早急に確立し、職員にも説明をしていくことを期待する。
ヒヤリハットを収集することや、事故等は再発防止策の検証が望まれる
利用者の安全確保のためヒヤリハットの収集をしており、事故やヒヤリハットが発生した場合は、概要や原因、改善策を報告書にまとめ、朝・夕のミーティングで共有をしている。また、ヒヤリハットや事故は安全委員会が分析し、フィードバックしている。なお、職員からは「安全第一が消極的になっている」との声も上がっている。ヒヤリハットは重大事故を防ぐため意識して収集することや、事故や重大なヒヤリハットは、再発防止策の実施状況の確認や検証が望まれる。
マニュアルは定期的に見直し、標準的なレベルの向上に繋げることが望まれる
業務の基本や待遇等を網羅した「職員手帳」を作成し全職員に配布している。新人職員にはオリエンテーションで職員手帳に基づいて業務の説明をおこなっている。また、個人情報の取り扱いや障害者虐待防止等を盛り込んだ業務マニュアルも整備されており、職員には職員会議で周知し、いつでも閲覧できるようにファイリングしている。なお、作業マニュアルや手引き書等の見直しは、職員意見等を参考にしながら定期的におこない、業務の効率化や業務水準の向上に繋げることが望まれる。
(評価を受けて、受審事業者の取組み)
<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成について、育成方針を定めて取り組むよう改善します。 まずは次年度、年間研修計画について職員毎の年間計画を立てるように致します。 ・ヒヤリハットの収集と事故の再発防止策検証について、 ヒヤリハット分析はこれまでも実施していましたが、事例の収集をより進めるよう取り組みます。 ・マニュアルの定期的見直しについて、ヒヤリハット・事故分析や新たな知見、制度の変化に合わせて各委員会を中心にマニュアルの確認と必要に応じた更新に取り組んでまいります。

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。	3	0			
			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。	3	1		
				5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	1	2		
				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		
				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		
		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	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	0		
				9 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0		
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	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。	2	2		
				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		
			職員の就業への配慮	12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	2	1		
				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。	0	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		
				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。	4	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。	6	0			
			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。	5	0		
				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。	3	1		
				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	サービス提供の適切な開始	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。	2	1		
				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。	24	4	0	
					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。	2	1	
					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	
				5 実施サービスの質	個別支援計画の策定・見直し	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。	非該当	非該当
						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。	非該当	非該当
						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。	非該当	非該当
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	0						
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						
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						
6 安全管理	項目別実施サービスの質	34 預り金について、適切な管理体制が整備されている。	非該当	非該当				
		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。	2	1				
		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。	1	2				
		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	0				
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4	0				
		計	102	20				

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) 理念や基本方針をホームページや毎年の事業計画書に掲載している。理念は指定管理運営を開始以来、文言の整理はしているが、変更はしていない。さらに事業所のパンフレットを作成して基本理念や基本方針を示すとともに、就労継続支援B型や生活介護など、施設が提供している福祉サービスの目指している方向性を分かり易く説明している。</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) 年初の職員会議で、理念を記載した事業計画書を職員全員に配布して、説明をおこなっている。また入職時にポケットサイズの「職員手帳」を配布している。手帳には、事業所が目指すものとしての基本理念、基本方針や職員のあり方(心構え・マナー、業務マニュアル、BCP、組織づくりなど)が示されており、職員はいつでも参照できるように携帯することとしている。年初の会議でも資料として活用しても良いかと思われる。職員会議や支援員会議で実践状況を確認している。</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) 契約時には、パンフレットを用いて事業所の活動を分かり易く説明している。また、理念や基本方針を明記した事業計画書等を毎年全保護者に配布して、保護者会(家族会)において運営方針や基本方針等について説明している。期の途中で入所した利用者の保護者にも、事業計画書を渡して説明している。コロナ感染症の影響もあり、保護者会の出席者は減少しているが、議事録を全員に配布して活動等の周知に努めている。また、年4回発行の広報誌で日常の活動の様子を伝えている。</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"> <input type="checkbox"/> 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) 市の障がい福祉課や法人の他事業所などから、社会福祉事業の情報や動向を把握はしているが、まだ整理したものにまとめていない。事業所は指定管理者であるため、5年の中・長期計画を市に提出しており、その計画を基にして年度の事業計画を策定している。また、「指定管理者施設に係わるのモニタリング」制度により市の実地調査があり、市と事業所とで協議して計画の実施内容を評価している。事業計画及び財務内容は施設内に掲示してあり、閲覧可能となっている。</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"> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 目指す姿と現状との乖離・ギャップが課題となる。事業所は問題点を認識しているが、理念の実現に向けて問題となっている事柄に対して重要課題として取上げ、年度で解決するもの、数年次かけて解決するもの、その中で特に重要なものは何か、が明確になっていない。計画書に明文化して整理することを期待する。市のモニタリングや監査には所定の設問項目があり、それに沿っておこなった事業所の活動結果を協議して評価をおこなっている。</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。 <input type="checkbox"/> 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) 園長、副園長、支援課長、サービス管理責任者や支援主任などで構成する運営会議で課題や方針について意見を調整してまとめ、支援員会議や職員全員参加の職員会議で話し合っ決定している。事業計画の実施状況については、年度末だけでなく期中においても聴取、把握をおこなって、実施上の問題点の抽出と解決を図り、計画の達成を図るとよいと思われる。また、年度末に計画の達成度を検証して、その結果を次年度の計画に反映するプロセスを構築することも期待したい。</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。
(評価コメント) 事業所の業務を円滑に遂行するための調整と事業運営を推進するために、管理者は毎月運営会議を開催して、各担当責任者から報告される活動の実施状況や問題点を把握し、対策や方針を明示することで、改善に向けた指導力を発揮している。2か月1回開催され、大勢の関係者が集まる「あきつ地区まちづくり会議」に参加をして、他事業所、町会の代表者や行政の意見や考え方を把握して、運営に役立っている。		
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。
(評価コメント) 事業所の業務を円滑に進めるために、事業所は業務効率化や課題解決の協議をおこなう各種会議(運営、職員、支援員、サービス責任者、食事提供サービス、工賃向上検討)と、決められた業務や目的を遂行するための委員会(運営管理、虐待防止、企画推進、安全管理、保健衛生、広報)体制を構築して、年度毎にそれぞれの責任者や担当者を配置している。管理者は運営会議を開催して、園全体に係わることや各委員会の課題について、協議・伝達・決定を実施して、指導力を発揮している。		
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。
(評価コメント) 倫理綱領を策定して毎年の事業計画書に添付し、全職員に配布をして周知を図っている。また職員手帳に記載があり、玄関にも掲示をして注意を喚起している。外部研修で学んだことをその職員が他の職員に講義をする伝達研修を実施しており、虐待防止についても研修を実施して、法令遵守の徹底を図っている。倫理(個人の尊厳)の周知のため、職員手帳の活用を検討してみることも期待したい。		
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。 <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>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。
(評価コメント) 人事方針は法人の規定があり、職階制度、職務権限、資格や役割が定められており、それに基づいた人事考課が実施されている。事業所の課題は、全職員の評価判断が管理者など限られた人に集中していることであり、一般職員の評価をリーダー層が実施することや、合議によって評定をおこない、それを管理者が審議・承認する制度への変更を検討している。また、評価基準や評価方法などの評価制度を職員に明示し、人事考課の結果については個々に説明し人材育成に繋げるなど、改善していくことも期待する。		
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。 <input type="checkbox"/>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。
(評価コメント) 時間外労働など労働負荷が増大しないように「ノー残業デー」制度を設けている。これは、職員の定時17:10に対してその日は45分早目の16:25に退所ができ、業務の状態を見ながら一週間に一日、自分で決められる制度である。また、研修の一環として職員にはストレスチェックを実施してもらい、その結果に不安を感じた場合は看護師に相談をしたり、気にかかる職員には嘱託契約を結んだ精神科医からアドバイスをもらうようことを促している。管理者は事業所の人材不足を認識しており、地域への情報発信、大学への働きかけ、人材センター、ネット・広報・新聞へ働きかけて人材確保に努めている。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>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みぎ
(評価コメント) 法人は社労士や産業医と契約をしており、事業所では精神科医と嘱託契約を結んでいて、希望があれば職員が相談できるようにしている。リフレッシュ休暇制度は特に設けていないが、育児休暇の取得には積極的に対応している。また、食事費の補助もおこなっている。加盟健康保険組合の厚生施設のサービスなどの情報を収集し、職員に提供することも期待したい。		

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 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 type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント)年間のいろいろな研修計画を策定している。職員の教育・研修については、外部研修の参加など積極的に取り組んでいる。OJTについては、育成課題に沿って実施している。しかしながら、中長期の人材育成計画・期待能力基準・個別育成計画等は策定されていない。また、実施している教育や研修の意味づけが職員にも不明となっている。適正な人材配置や個別の育成など総合的な人材育成計画を策定し、職員に明示して実施していくことが期待される。		
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 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。
(評価コメント)年度毎に職員の研修計画を立てて実施している。しかし、どの職員がどの段階でいつ研修教育を受講してレベルアップを図るかという事業所全体及び個人別の人材育成計画は策定されておらず、年度の研修受講の評価は検証が難しくなっている。人材育成計画を策定し、それに基づいた教育・研修計画を作成して、研修の効果を評価できるとよいと思われる。		
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 checked="" 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。
(評価コメント)職員会議・支援員会議や各委員会での打ち合わせ等を通じて、実践面での確認や職員の意見集約をおこなっている。また、外部での研修を受講した職員が講師として実施する内部研修を実施しており、講師となった職員の知識・技術向上につなげ、他の職員へのフィードバックを図っている。		
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 checked="" 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。
(評価コメント)虐待防止の体制を整えており、指針を整備するとともに虐待防止のマネージャーを配置し、障害者虐待防止に関する職員研修に職員を派遣している。虐待防止の委員会も設置しており、月に1回開催している。日々の支援のなかでの不適切な言動等については、会議の中で徹底を図るとともに職員には毎月セルフチェックをしてもらい、行動を振り返る機会を設けている。また、利用者のプライバシーに配慮しており、個人情報を外部に漏らさないことや、排泄介助等は同性介助を基本としている。なお、毎月のセルフチェックは年に数回集計し、傾向等を分析し支援に活かすことも検討されたい。		
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。
(評価コメント)法人として個人情報保護方針を定め、情報の収集や利用目的及び提供、開示等について明示している。職員には入職時に説明し、実習生に対しても受け入れ時に守秘義務等を伝えている。個人情報保護方針は施設内にも掲示し、目に付くようにしている。また、パソコンはパスワードで管理し、重要書類は鍵の掛かるキャビネットに保管するなど情報管理を徹底している。		
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。
(評価コメント)毎年、家族アンケートを実施し、サービスに対する満足度の把握に努めている。無記名でのアンケートであり、多様な声を拾うことができている。結果は集計して職員に回覧するとともに、必要な箇所はコピーして配布している。家族からの要望等は検討し、できることは対応している。家族との面談も随時おこなっており、相談に乗ったり意向の把握に努めている。		

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。
(評価コメント) 要望・苦情等の相談窓口や申立先を重要事項説明書に載せ、事業所の利用相談窓口として受付担当者や苦情解決責任者、苦情解決第三者委員、県や市の窓口を明示している。また、苦情解決に関する規定を定めており、苦情を受け付けた場合は記録に残し、対応を管理者が説明して解決を図ることにしている。第三者委員には年1回、書面で苦情内容の報告をしている。		
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。
(評価コメント) 事業所全体の支援の質について支援員会議で検討しており、就労継続支援事業では新規の作業の場合は支援員会議で意思統一を図り、サービス管理責任者と作業班で、職員の配置やどのような道具が必要かなど話し合っている。夕礼においても、気になることは関係する職員で話し合い、園全体で取り組むことにした事例もある。支援員会議では改善すべき課題を見出し、取り組んでいる。		
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。 <input type="checkbox"/>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。
(評価コメント) 業務の基本や接遇等を網羅した「職員手帳」を作成し、全職員に配布している。新人職員にはオリエンテーションで職員手帳に基づいて業務の説明をおこない、その後は現場で指導している。また、個人情報の取り扱いや障害者虐待防止等を盛り込んだ業務マニュアルも整備されており、職員には職員会議で周知するとともにいつでも閲覧できるようにファイリングしている。マニュアルの見直しは、行政からの通知や運営委員会での意見をもとに随時更新している。		
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。
(評価コメント) 問い合わせや見学に対応することはパンフレットやホームページに載せ、問い合わせがあれば随時対応している。見学は日程を調整し担当課長やサービス管理責任者が対応し、利用希望者及び家族等にパンフレットをもとに、生活介護の室内や作業室、トイレ等の施設内を案内している。また、利用にあたり実習をしてもらうため、就労継続支援事業を希望する利用者・家族には全ての作業を見てもらおうようにするなど、利用者の個別ニーズに応じた説明をしている。		
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"> <input type="checkbox"/>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。
(評価コメント) 契約時には各事業ごとに、サービス管理責任者が日常生活支援や作業支援、食事の提供、保健医療、工賃、利用者負担、留意事項等の重要事項を説明し、文書で同意を得ている。事業者の守秘義務等は契約書に載せ、同意のもと契約を取交わしている。また、契約時には送迎や介助の有無等も改めて確認している。なお、重要事項説明書にはルビを振るなど、分かりやすくすることも検討されたい。		
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。
(評価コメント) 利用者の個別支援計画の作成にあたり、卒業した学校や保護者、行政等からの情報のほか、実習での様子をもとにアセスメントをしている。アセスメントをもとに、サービス管理責任者が利用者・家族の意向を踏まえ個別支援計画を作成しており、契約時に利用者・家族に説明して意見をもらいながら修正している。個別支援計画は支援員会議で職員に説明し、共有を図っている。場合によっては朝礼や終礼後に説明するなど、確実な周知に努めている。		

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。
(評価コメント) 個別支援計画のモニタリングは6か月ごとに実施しており、サービス管理責任者が利用者の担当職員と目標の達成度等話し合っている。また、個別支援計画の見直しにあたっては、担当職員のほか、医療的な対応は看護師に助言を求め、食形態については栄養士と打ち合わせるなど、多職種の意見を踏まえ更新している。見直した個別支援計画は家族に説明し同意を得るとともに、職員には支援員会議で説明している。		
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。
(評価コメント) 個別支援計画は事務室でファイリングされており、職員はいつでも確認することができる。日々の記録として業務日誌があり、利用者の欠席や遅刻が把握できるようにしている。また、班ごとの業務日誌があり、その日の作業内容や特記事項を記録している。朝・夕のミーティングではその日の利用者の状況を共有し、支援員会議では個々のケースの支援について話し合っている。毎日の連絡帳では、家族と事業所で必要な情報交換をして支援に活かしている。		
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。
(評価コメント) 食事は全員が大食堂で採っている。生活介護の利用者を先にしてゆっくり喫食してもらい、その後は就労継続支援の利用者が食事をしており、時間差を付けている。食事の支援では利用者の状態に合わせ、常食や刻み、ペーストなどの食形態で提供し、必要な利用者の摂食介助は看護師がおこなっている。また、保健衛生委員会が年1回嗜好調査を実施し、食事の満足度などの把握に努めている。排泄の支援では、尿意を感じることができない利用者には時間でトイレ誘導をおこなうなど、利用者に合わせて支援している。		
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。	<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。
(評価コメント) 非該当		
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。	<ul style="list-style-type: none"> *地域で安定した生活をする事が出来るよう、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。
(評価コメント) 非該当		
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。	<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。
(評価コメント) 非該当		

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。
(評価コメント) コミュニケーション支援は基本的な支援の一つとして位置づけ、事業所を利用する際には、本人とのコミュニケーション方法を保護者と確認し共有している。意思伝達の制限のある人には、絵や写真等を使用してコミュニケーションを取っている。利用者ごとのコミュニケーション方法は援助台帳に記載し職員間で共有するほか、不穏な時は何を訴えているのか保護者に連絡を取ることもある。職員は利用者を尊重したコミュニケーション支援に努めているが、必要な利用者には個別支援計画に落とし込むことも望まれる。		
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。
(評価コメント) 多職種が連携して利用者の健康維持に努めている。看護師は身体測定やバイタルチェックをしたり、気分が悪い時やケガ等の対応をしている。利用者によっては、年2回の体重測定の結果をもとに市の検診に繋げている。委託先の栄養士は、利用者の状態に合わせた食形態や食事量で食事を提供している。毎年、市の歯科衛生士による歯磨き指導を実施している。服薬の支援では、利用者が登所時に持参した薬を看護師が預かり、昼に与薬して、空き袋を家族に戻している。		
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。
「(評価コメント) 家族とは毎日の連絡帳で、家庭と事業所での利用者の様子を共有したり、年4回発行の「花の実だより」で利用者や事業所の情報を伝えている。家族が参加する「さくらまつり」「花の実園アワード」「サンクスデイ」等の行事や、年1回の家族懇談会や年4回の保護者会も開催しており、施設の現況を伝えたり親睦会等で交流をしている。また、利用者の心身の変化に伴い医療的なサポートが必要になったことがあり、担当職員や支援員、看護師等が話し合い、家族の同意を得て医療機関に繋がったこともある。		
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) 非該当		
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) 感染症対策マニュアルを作成し、新型コロナを始めとする感染対策に取り組んでいる。職員及び利用者にはマスクの着用と手指消毒や検温をしてもらい、職員は利用者との距離感を保った関わりとしている。訪問時にも、利用者が食堂に入室する前に、消毒を促したり手に消毒薬をスプレーするなど、予防に努めている様子が見られた。また、職員が保健所で実施する食中毒の研修を受講し、施設内で伝達研修をしている。感染症の事業継続計画も作成し、職員には内容の確認をしてもらっている。なお、食事を提供している事業所であることから、他施設の食中毒の事例などを検討し予防に努めることなども期待したい。		
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) 利用者の安全確保のためヒヤリハットの収集をしており、事故やヒヤリハットが発生した場合は、概要や原因、改善策を報告書にまとめ、朝・夕のミーティングで共有をしている。また、ヒヤリハットや事故は安全委員会が分析し、フィードバックしている。なお、ヒヤリハットの報告数は少ない。重大事故を防ぐためにも意識して収集することが望まれる。		

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) 防災マニュアルを整備し、通報する関係機関の一覧表を作成している。避難訓練は地震や火災、津波等を想定し年4回実施している。また、職員用のヘルメットを用意し、災害時の飲料水や食料はローリングストックとしている。事業所は福祉避難所に指定され「消防団の協力事業所」にもなっているため、関係機関と連携する体制ができている。自然災害の事業継続計画も作成し、炊き出し訓練なども実施している。なお、AEDを設置しているので定期的な訓練も期待したい		
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) 地域との交流は事業所の強みであり、積極的におこなっている。「秋津まつり」などの地域の行事に参加したり、事業所が主催する「さくらまつり」等には多くの地域住民の参加が見られる。また、各種のイベントに出店するなど、利用者には社会参加する機会を提供している。ボランティアや実習生も受け入れており、園芸のボランティアのほか、「さくらまつり」には多くのボランティアの参加がある。実習には、教員や保育士を目指す学生や特別支援学校の生徒が来ている。近隣小中学校からは体験学習の生徒も訪れている。また、利用者は公共の図書館やプールなどの地域資源も活用している。		