

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 V A I Cコミュニティケア研究所
所 在 地	千葉県千葉市稲毛区園生町1107-7
評価実施期間	平成 27年 4月 23 日～平成 27年 7月 29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	20名	1. 生活支援 <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活訓練 ・社会適応訓練 2. 作業支援
就労継続支援 B型	80名	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、飲食店の運営 2. 生活支援 <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活訓練 ・社会適応訓練
日中一時支援	10名 (1日の利用者数)	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
	28名	6名	34名	
専門職員数		看護師：2名	看護師：2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。 ご了承下さい。		
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	・小川 誠治 ・安部 博	

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>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。</p>
<p>特 徴</p>	<p>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。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>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。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
<p>利用者一人ひとりを尊重した支援に取り組んでいる</p> <p>就労継続支援B型事業と生活介護、日中一時支援を提供している多機能型事業所である。訪問時にはパニックを起こした利用者が、職員の対応により、穏やかに笑顔を取り戻した姿を見ることができた。食事の場面でも急かすことなく利用者のペースに合わせた介助が見られるなど、利用者一人ひとりを尊重した支援がうかがえた。また、職員による利用者への声かけも多く見られ、コミュニケーションを大切にしながら支援に取り組んでいる。</p>
<p>利用者ニーズを把握した作業支援となっている</p> <p>定員80名の就労継続B型事業を運営している。作業の種類も多く自主製品の製造販売、受注・請負作業、売店やカフェの運営などがあり、利用に当たっては通所体験や、学校など利用者の持っているネットワークからの情報をもとに、本人や家族の意向を確認し所属する作業班を決定している。毎年、利用者の希望を尊重し見直ししており、利用者からの聞き取りでは、「作業が楽しい」との意見が多く聞かれ、ニーズに合った作業支援となっている。</p>
<p>工賃アップを組織を上げて取り組んでいる</p> <p>工賃アップは園の大きな課題であり、園の体制として工賃向上委員会を設置し、新規事業の立ち上げや既存事業の見直しなど取り組みを強化している。また、昨年は老人ホームへのカフェの出店、今年は球場の売店の運営を受託するなど、大きな売り上げが見込める事業が立ち上がる予定である。園長自ら販路拡大に取り組んでおり、今後も様々な事業展開の構想がある。昨年は工賃目標が未達であったが、今年は達成を目指し取り組んでいる。</p>
<p>多彩な行事を企画し利用者の生活の幅を広げている</p> <p>キャンプや温泉などの宿泊旅行や、園外活動でのレクリエーションなど多彩な行事を、職員主体のプロジェクトチームを発足させ企画・実行している。各行事には多くの利用者の参加が見られ、利用者の生活の幅を広げている。家族アンケートでも「レクリエーションは子どもの楽しみとなっている」との回答が寄せられている。また、地域の祭りでの手作りの販売は社会参加にもなっている。事業所に隣接した通りで行う「さくら祭り」では、住宅地にある事業所として園のネットワークを活かし地域との交流を深めたいとしている。</p>
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
<p>マニュアルや手引書等を整備し園業務の標準化を図ることが望まれる</p> <p>マニュアルや手引書等を整備し業務の基本事項や手順を明確にすることが望まれる。また、会議等では基本事項や手順に沿った支援になっているか確認するとともに、業務点検の手段や新任職員の教育として手引書等を活用することを期待したい。また、職員の工夫などを取り入れ定期的に手引書等を見直すことも期待される。なお、利用者向けの作業手順書も分かり易いものを整備することを期待したい。</p>
<p>職員一人ひとりの育成を図ることが期待される</p> <p>園の年間研修計画があり外部研修や内部研修がスケジュール化されている。今後は、職員一人ひとりの育成のため、個別面談で能力向上の目標など話し合い、納得のうえで育成計画を策定することが望まれる。合意した目標の達成に向け資格取得や研修への派遣など、必要な支援を行うことを期待したい。</p>
<p>更なる権利擁護の取り組みを期待したい</p> <p>利用者の権利擁護は重点課題であり、支援方針の冒頭に明記するとともに、園長はあらゆる場で職員に話しをしている。日常的な取り組みとしてサービス管理責任者が現場を巡視し不適切な関わりの有無などを見ている。障害者の権利に関する法律などの読み合わせや、定期的な外部研修や内部研修の実施、言葉づかいを含め日常の支援を振り返り話し合う場を設けるなど、更に利用者への権利擁護と意思決定を支援する取り組みを期待したい。</p>

<p>(評価を受けて、受審事業者の取組み)</p> <p>・高い評価を頂いた点について 今後とも、引き続き取り組んで行く。 作業支援については、調査の後にも新たな取組みとして秋津球場売店の運営を開始している。また、行事についてはさくら祭りについて引き続き地域の方々と打合せ等行なっている。</p> <p>・改善点について</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. マニュアルや手引書の整備 整備に向けて作成すべき手引書の洗い出し等、取組みを開始した。 2. 職員一人ひとりの育成 研修について希望票を取り、研修計画に役立てている。 3. 権利擁護への取り組み 個別支援計画作成の際に、権利擁護について話し合う。

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。	2	1			
			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。	2	1			
		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。	2	2		
				5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	2	1		
				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。	1	2		
		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。	1	2		
				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。	1	2		
		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。	1	3		
			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。	1	2		
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	1	2		
			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。	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		
		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。	3	3	
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。	2				2			
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。	0	4		
				22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	1	1		
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。	3	1		
				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。	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	項目別実施サービスの質	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。	6	0
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。	4	1						
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						
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						
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	0				
		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				84	44			

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) 法人の方針をもとに事業所の運営方針を掲げ、年度の事業計画に明文化している。運営方針は市の障害者基本計画を踏まえ事業所の役割を十分に発揮した運営体制を整備することを謳っている。また、支援方針には法に基づいた利用者一人ひとりを尊重した支援や、利用者の行動を制限する行為を行わないことを明記している。なお、職員や利用者家族にも分かり易い表現で、事業所の思いや目指していることを明文化することも期待したい。</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) 運営方針や基本方針を明記した事業計画を職員に配布している。園長は年度初めの職員会議で事業計画を説明しており、そのなかで運営方針や基本方針についても周知を図っている。新しい事業に取り組むときには、何故これに取り組むのか、現在行っていることを振り返り、原点に立ち返っている。また、旅行などの行事では運営プロジェクトチームを職員主体で組織し、ミーティングを行い企画し、実施後は反省を行っている。今後は、園の目指していることを分かり易く職員に発信することを期待したい。</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) 年度初めの保護者会で事業計画とともに運営方針や基本方針などを伝えている。欠席した家族には事業計画を郵送している。方針に沿った利用者への支援については、毎月発行する「花の実だより」や連絡帳及び来訪時に家族に伝えている。また、作業参観の機会を設け利用者の活動を見てもらっている。利用者には個別面談や作業グループごとの話し合い時に実践の内容を伝えている。方針など事業所の目指していることを分かり易い資料をもとに、契約時などに説明することも期待される。</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) 年度の事業計画を策定し、各事業ごとの作業支援や生活支援を明記している。事業計画書は事務所に保管しており、誰でも閲覧が可能である。また、法人の決算報告書などはホームページにアップされている。なお、事業計画はできる限り具体化し、取り組み状況を期中において評価し、場合によっては見直すことも期待したい。また、中長期の方向性は園長の念頭にあるので、明文化することを期待したい。今年度は指定管理の更新年度でもあり、ビジョンを明確にした事業運営を期待したい。</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) 重要課題が明確になっている。現状からの課題は工賃アップであり、昨年の反省の上に重要課題と位置付けている。今年度は新規事業の受託も視野に入れており、大幅な工賃アップを目指している。事業環境からの課題は職員の育成であり、他施設との交流などを含め、職員の質の向上に結び付けたいとしている。なお、現場での作業支援や生活支援をバックアップするため、組織を運営する上での課題を明確にし、取り組むことが望まれる。</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) 事業計画や方針などの策定に当たっては、園長やサービス管理責任者による会議で話し合う体制がある。検討策定した方針などは職員会議にかけて決定する。受注した仕事の作業については、サービス管理責任者が進捗状況を確認しながら推進している。なお、事業計画策定に関する会議の内容は議事録に落とし込み、開示することなども期待される。また、事業計画は会議の場で定期的に取り組み状況を確認・評価し、見直しを含め年度目標の達成に向け推進することを期待したい。</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) 園長は率先して現場に入り利用者に関わっている。毎朝の玄関前での利用者の出迎えや、昼食時・休憩時の声かけなど利用者とのコミュニケーションを積極的に図っている。また、職員に対しても利用者を尊重した支援を指導するなど徹底を図っている。園運営に関しては職員会議で意見を聴いたり、利用者からは個別面談のほか普段の対話を通じて意向を把握している。家族とはざっくばらんに言える関係を築いており、保護者の後に意見を聴いている。そのほか、行政担当者、地区民生委員や学校関係者、他施設の管理者などからの意見も把握している。今後は、園内に支援の質の向上に関する委員会などの組織を設置し、職員主体で取り組むことも期待される。</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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 新規の相談支援事業の開始が目前であり、事務量の増加に対応するため業務の効率化を図りたいとしている。また、離職に伴う職員の採用や看護師の増員など、園運営に必要な人員配置に取り組んでいる。送迎用のリフトカーは添乗員無しの運行であったが、車椅子利用者が増えたこともあり、職員の意見をもとに添乗員を乗車させ、利用者の安全を優先した体制に変更している。職員が働きやすい環境を整備するためにも、職員の意向を把握するなどの取り組みが望まれる。また、業務改善のための体制を構築し、園の質向上につなげることが期待される。		
9	全職員が守るべき倫理を明文化している。	<input type="checkbox"/> 倫理規程があり、職員に配布されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 職員が守るべきルールや規則は就業規則に明記している。障害者虐待防止や権利擁護、個人情報の保護などの法令は入職時の法人研修で学んでいる。また、園でも年間の研修計画に接遇を取り入れたり、人権についてはその都度職員会議などで確認をしている。とくに虐待については事例をもとに話をしている。しかし、倫理規定は整備されていない。福祉職として遵守すべき内容を研修等で周知することが必要と思われる。		
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。	<input type="checkbox"/> 人事方針が明文化されている。 <input type="checkbox"/> 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 checked="" 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) 法人として人事考課のシステムがあり、評価を年3回実施している。手順として園長が評価し、その結果を必要な職員に説明しており、とくに評価の視点に基づいて優れている点や期待することなど伝えており、頑張った職員を処遇するなどの評価も導入している。しかしながら、人事方針、評価基準をオープンにする、全職員に結果をフィードバックするなどには至っていない。人事異動(園内移動)などは職員の希望も考慮し、適材適所の配置が期待される。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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) 園長は毎月、有給休暇の取得状況や時間外労働時間など職員の就業状況を把握している。また、希望休などを尊重し幹部職員がシフトを調整している。なお、人員は充足しているが、数ではなく一人ひとりの質を重要視している。サービス管理責任者などの幹部職員と職員の話し合う場があり意見を聴いているが、定期的に個人面談の機会を設け全職員との面談を実施することが望まれる。給食は外部に委託しており、毎月の献立会議で業者と話し合う場がある。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。
(評価コメント) 共助会に加入し福利厚生に取り組んでいる。業務に必要な資格取得の支援もしており、中型自動車運転免許や食品衛生責任者などの受講支援も行っている。また、外部の宿泊研修等における旅費交通費を支援している。女性の職員も多く産休や育休についても配慮し対応している。なお、嘱託医からはメンタルヘルスのアドバイスなどももらっているが、園でのストレスチェックなどの取り組みも期待したい。また、県の相談窓口や関係機関を紹介するなど、職員に対しての情報提供が期待される。		
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) 園長は望まれる人材像として、理論よりも「身近な大人、当たり前の人」として利用者と接することを挙げている。研修においては職員一人ひとりの力をつけるとともに、利用者の夢を実現するためチーム力をつけたいとして、今年度は外部研修への派遣に注力したいとしている。新任職員のOJTはリーダー職員と打ち合わせながらサービス管理責任者が行っている。今後は園としての人材育成の方針のもと、職員一人ひとりと育成目標を話し合い、その上で必要な外部研修への派遣や内部研修及びOJTなどの実施が望まれる。		
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) 年間の研修計画を策定し月別実施している。外部研修も派遣する職員を明記し、知識の習得やスキルアップを支援している。入職時には法人の新人研修を受講することになっている。外部研修終了後は報告書に得たことや活用することなどを記述している。園長は質の向上のためには園をクローズしての1日研修も検討しており、関係者の了解も得たいとしている。園全体の質向上と職員育成の観点から、職員一人ひとりの研修計画の立案を期待したい。		

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。
(評価コメント) 園には3名のサービス管理責任者がおり、日々の業務の中で職員からの相談や意見を聴いている。行事などの起案は内容を確認し、園長が決済をしている。支援の工夫など職員が取り組んだことや研究成果を発表する場を設け、働き甲斐の向上のほか全職員で共有しながら質の向上につなげることなども期待される。		
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。	<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。
(評価コメント) 利用者の権利擁護は重点課題であり支援方針の冒頭に明記している。園長も利用者の意思を尊重することを第一にしており、あらゆる場で職員に話している。園の所掌事務に虐待防止があり担当職員を配置し利用者支援に取り組んでいる。日常的な取り組みとしてサービス管理責任者が現場をラウンドし不適切な関わりの有無を見ている。また、利用者の意見をどう聴くか、個人の意思を尊重することを大切にしている。この他、更衣室を扉付きにする、個人情報に対する配慮、排泄やシャワールームを同性介助とするなどの支援を心がけている。今後は作業班を決める際は、利用者の意思を更に尊重することを期待したい。また、年間を通しての計画的な権利擁護に関する研修のほか、日々の支援のセルフチェックによる振り返り、会議などの場で不適切な言動について事例をもとに話し合うなどの取り組みも望まれる。		
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。
(評価コメント) 利用契約書には守秘義務やサービス記録を閲覧できることを明記している。また、個人情報が記載された書類や電子媒体での持ち出し禁止を徹底している。園だよりなどの利用者の写真を掲載する場合も事前に保護者の了解を得ている。実習生やボランティアに対してもオリエンテーションで情報の保護や守秘義務について口頭で説明しているが、文書で説明し誓約書を取り交わすなどには至っていない。個人情報の利用目的などを含めた個人情報保護方針を明文化し、パンフレットなどへの記載や、事業所内への掲示が望まれる。		
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。	<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。
(評価コメント) 毎年、利用者・家族アンケートを実施し、園でのサービスの希望など意向の把握に努めている。嗜好調査も実施しており、昨年は「寿司の日」を設けその場で握ってもらうなど利用者の希望に応えている。家族の訪問が多く、園長はさまざまな相談に乗っており、内容はサービス管理責任者に伝えている。保護者会では家族だけで話し合う場もあり、率直な意見をもらっている。今後は、家族などからの相談は記録することも期待される。		
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) 法人として苦情解決の体制があり、重要事項説明書に苦情受付担当者、解決責任者及び苦情解決第三者委員の氏名を明記している。そのほか市や県の相談窓口も記載しており、家族会でも苦情解決の仕組みを説明している。要望や意見は担当職員に伝えるとともに、場合によってはチームで検討したりサービス管理責任者も関わり対応を行う。苦情については園長が窓口となり、対応を家族にフィードバックする流れとなっている。また、苦情の内容をチームで話し合い、職員会議や支援員会議でも共有するとともに、苦情解決第三者委員にも報告し話し合いをしている。		
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) 月1回の職員会議や園長とサービス管理責任者との会議で、園のサービス内容などを話しあっている。ケース検討会議では個別の支援について検討しており、内容によっては園全体の取り組みとしている。また、工賃向上委員会、送迎検討委員会なども設置し、支援の質の向上に取り組んでいる。会議については議事録が作成され職員間で共有ができています。		
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。
(評価コメント) 業務マニュアルなどは作成されていない。新入職員や異動職員への研修での活用や、誰が支援しても同じサービスが提供されるためには、マニュアルは不可欠と思われる。職員の参画のもと今後の取り組みが期待される。		

22	利用に関する問合せや見学に対応している。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 事業所利用に関する問い合わせや利用希望者の見学について、電話などで問い合わせがあれば、随時見学をすすめている。見学時には生活支援室や各作業室の見学をしてもらい説明をしている。パンフレットやホームページにも問い合わせや見学に対応する旨を明記するとさらによいと思われる。		
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。	<input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 園のパンフレットには事業所の概況やサービスの内容が記載されている。また、サービス種別ごとに契約書、重要事項説明書を作成しており、重要事項説明書にはサービスの提供内容や一日の日課、園外活動、リクレーションから登降園時間など園での生活に必要な情報から工賃の支払いや利用者負担について明記されている。サービスの開始にあたって利用者や保護者等に説明し、同意を得ている。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 入所時に利用者や家族と面談し、アセスメントを行っている。学校を卒業してすぐにサービス利用が決まった利用者については在籍した学校から、また、他の施設を利用していた利用者については在籍した施設・事業所などから情報をもらうようにしている。これらの情報をもとに、利用者がどのようなサービスの提供を希望しており、どのようなサービスを利用するのが良いのか見極めて、担当職員は生活班の職員と協議して個別支援計画を策定している。個別支援計画は利用者や家族の同意を得て実施している。なお、日常生活の中で一人ひとりニーズ把握するための記録に更なる工夫が望まれる。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 当該個別支援計画の見直しの時期を明示している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 支援員会議の場でケース検討を行っており、生活介護や就労支援の各グループごとに実施し、3か月に1回は全体会議で利用者の支援について話し合っている。個別支援計画は担当職員が中心となり班の検討会議を開催し、通常1年毎に見直しをしている。利用者の希望や意向なども作業時、食事提供時などの会話や、動作や表情などから把握するように努めており、計画の見直しに反映するようにしている。家族の希望や意向は毎日の連絡帳や保護者会、家族の訪問時、電話などの機会に聞いている。また、利用者の状況に応じて随時見直しをしているが、緊急見直しの手順などが整備されると更に良いと思われる。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 毎日の家族との連絡帳で得た必要な情報を業務日誌に転記している。また、個別ファイルがあり、ケース記録のほか家族との連絡帳の内容も1か月ごとファイルに綴じ込んでおり、職員間で情報が共有されている。利用者の状態に変化があれば朝礼、終礼で申し送りしており、その場に不在の職員は記録を読むことを徹底するようにしている。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 個別支援計画に基づくサービス提供を行っている。車いす利用者もおり、送迎サービスでは添乗員を配置するなどの配慮をしながら生活支援を行っている。訪問時には食事介助が利用者のペースにあわせて行われていることがうかがえた。また、利用者に合わせて主食を調節したり、カロリー計算やアレルギーへの配慮を行うほか、誕生日の特別メニューも提供している。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 生活環境の整備をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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	<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>	<p>*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)非該当		
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>
(評価コメント)入所前に体験してもらうことで利用者の持てる力を把握したり、特別支援学校からの情報を活かして個々の利用者に適した就労が行えるよう見極めを行っている。作業は、園芸・木工・縫製・受注(室内・室外)・販売・飲食店経営と多岐にわたり、それぞれの部門で利用者が自発的に働けるよう支援を行っている。工賃については公平な賃金体系となるよう、作業時間と評価により査定をしている。実習から就職に結びついた利用者もあり、その際には待遇など社会人としてのマナー習得に向けた支援もしている。また、園長は積極的に販路拡大、仕事探しを行っており、今年は野球場での売店経営も受託し、利用者の工賃アップに向けて取り組んでいる。		
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>
(評価コメント)サービス利用開始前のきめ細かなアセスメントに基づき、個々の能力を高める為の支援が行われている。意思伝達に制限のある人の場合、職員は文字や手振り身振り、またその人の表情を通して意思を確認するように努めており、「自分は本当にその利用者の気持ちを代弁できているだろうか。」と常に問いかけている姿勢は高く評価できる。職員同士はその日の利用者の状況を伝えあい、利用者の精神的な安定が得られるよう努めている。訪問時にはパニックを起こした利用者が、職員の対応により、数分後「心の整理ができました。」と穏やかに笑顔を取り戻した姿を見ることができた。利用者のコミュニケーション能力を高めるための更なる取り組みに期待したい。		
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>
(評価コメント)看護師が2人体制で勤務し、週を通して不在の事がない。昼食時に服薬が必要な利用者は、登所時に玄関前に置かれた薬箱に薬を入れ、看護師が昼まで管理し、昼食時に配薬し服薬を確認している。薬の管理ができない利用者については、あらかじめ家族から預かり服薬を促している。食事については栄養士の立てた献立で、持病・アレルギーのある利用者について対応がなされている。口腔ケアについては年1回歯科衛生士による指導が行われているが、利用者の長年の生活習慣もあり、全ての利用者が食後の口腔ケアを行っているわけではない。		
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>
(評価コメント)連絡帳でその日の様子を伝えると共に、家での情報を家族から得るようにし双方向の意思伝達に努めている。訪問時には体調や排泄状況など細かく記した連絡帳が確認できた。家族は気軽に園に立ち寄り、職員と立ち話する姿が見られた。また、毎月1回便りを発行し、写真を多く取り入れ、利用者の園での様子を家族に伝えている。梅の実の収穫時には家族にも収穫作業に参加してもらったり、旅行、お祭り、園外活動等家族が共に参加できる行事も充実している。「フラワーパーティ」という行事では、家族や園を支える地域住民を招待し、利用者と職員がグループごとに1年の活動発表を行っている。その際の写真などは、フォトアルバムやDVDとして家族に渡しており好評である。		
34	<p>預り金について、適切な管理体制が整備されている。</p>	<p>*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)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) ノロウイルス・MERS・インフルエンザなど感染症については、予防策のうがい手洗い奨励の貼紙が園内の随所に見られた。また、感染症の流行する季節や、熱中症が心配な季節には、看護師が園便りの号外を発行し、予防策について利用者・家族への啓発を心がけている。医務室には熱中症対策の保冷材なども準備し、水分補給の呼びかけも行っている。月1度の職員会議では、ノロウイルスが出た場合の処理の仕方を実習するなど、感染症発生時に対する備えをしている。なお、訪問時には食堂の洗面所が故障して使用できぬ状況であった。衛生管理、感染予防の点からも早急な対応が望まれる。		
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"> <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>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) ヒヤリ・ハット、事故が起きた時の対応については朝の申し送り時で確認すると共に、職員会議でリスクを把握し、対策を話し合うような体制が取られている。しかし、ヒヤリ・ハットについては事例が少なく、現場レベルでの認識が薄いように感じられる。重大事故を予防する為にも、ヒヤリハットの段階での事例を多く挙げ、リスク管理をし、再発予防策の検討及び研修を実施することが必要と思われる。		
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) 月に1度地震・火災・津波を想定した避難訓練を実施している。サイレンの音と共に始まる訓練で、利用者の中にはパニックになってしまう人もあり、その場合の避難の仕方を訓練すると共に、訓練に慣れてしまった利用者にとどように真剣に取り組んでもらえるようになるか、防災の担当者は知恵を絞っている。また、備蓄品の賞味期限切れ前に、実際に炊き出しの訓練も実施している。緊急時の連絡先などは整備されているが、防災ずきんなど頭を守るためのものはヘルメットが数個あるだけにすぎず、今後検討が望まれる。		
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) 住宅地にある施設という利を活かし、地域との交流は活発である。週に2度近隣の農家が野菜を納品しており、園内の売店で販売している。また、同じ敷地内にある社会福祉協議会の作品展や、団地の街づくり会議等に積極的に参加すると共に、地域に向け「さくら祭り」などで大きく門戸を開いている。ボランティア・実習生の受け入れも盛んで、大学生・中学生の職場体験実習の他、他市の特別支援学校からも実習を受け入れており、その生徒の利用につながることもある。		