

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	令和7年8月1日 ~ 令和8年3月31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	社会福祉法人 心友会 しいのみ園ともほんだ シャカイフクシホウジン シンユウカイ		
所 在 地	〒266-0005 千葉市緑区誉田町2-2307		
交 通 手 段	高田ICから車で10分 誉田駅から徒歩5分		
電 話	043-488-5888	F A X	043-291-3353
ホームページ	http://shinyuukai.jp		
経 営 法 人	社会福祉法人 心友会		
開設年月日	令和3年4月		
事業所番号	1250101795	指定年月日	令和3年4月
提供しているサービス	放課後等デイサービス		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
放課後等デイサービス	10名	職員や他の児童と関わりを持つことで生活能力の向上や自立生活に向けた支援を行っていく。また、自由な環境の中で育まれる感情の芽生えや行動の変化に応じ、個別的・集団的なプログラム（日常生活訓練、集団生活適応訓練、創作的活動、余暇的等）を提供し、児童一人一人の発達や成長を目指していく。

(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
	4名	2名	6名	※常勤職員に 児童発達支援管理責任者含む
専門職員数	保育士2名	児童指導員4名		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	電話での受付、相談で対応。		
申請窓口開設時間	月曜日～金曜日 午前10:00～19:00まで 土曜日8:30～17:30まで		
申請時注意事項	初めての方は療育手帳、受給者証の確認。 本人の様子などの聞き取り。		
相談窓口	上記時間内 電話、来園などで対応。		
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

サービス方針 (理念・基本方針)	基本理念に「親亡き後の子供たちのため、国際社会・地域社会で人間らしく、安心・安全・共生できる心の豊かな施設づくり」を掲げている。 【サービス目的として】 放課後等デイサービスガイドラインに則り、療育的支援の提供を行う。 学校、家庭、各機関と連携しながら、子どもの発達過程を把握し、様々な経験を積み重ね、指導員や他の児童と関わりを持つことで生活能力の向上や自立生活に向けた支援を行っていく。また、自由な環境の中で育まれる感情の芽生えや行動の変化に応じ、個別的・集団的なプログラム（日常生活訓練、集団生活適応訓練、創作的活動、余暇的等）を提供し、児童一人一人の発達や成長を目指していく。 放課後等デイサービスガイドラインの内容を踏まえつつ、創意工夫をして支援の質の向上に努めていく。
特 徴	室内活動、外活動ともに飽きの来ない活動提供を行い、様々な活動に参加することで色々な体験、経験を積むことで創造力の向上、コミュニケーション能力の向上等を図っている。 また、外出等を組み込むことで社会的マナー、ルールを身に付けられるようになることを目指している。
利用（希望）者 へのPR	しいのみ園ともほんだでは、お子様1人1人に合った支援の提供を行っており、そのお子様の発達段階に合わせた支援提供をしています。 また、令和7年度より毎月、外出や行事、イベントを開催することで、非日常体験をすることでストレスの軽減、食事を自身で選択したりと、意思決定支援にも力を入れております。 また、外に出る機会を設けることで、社会的なマナー、ルールも併せて学べるような環境作りをしています。 室内活動ではお子様が楽しく参加出来るような活動を月ごとで考え、音楽活動、共同活動、創作活動を通して簡易的動作（時間のメリハリ、止まる、動く、走る、作る等）が身につけられる様な活動提供をしています。

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)

●働きやすい職場環境の整備

福利厚生事業としてさぼーと倶楽部へ加入しており、職員が必要に応じて有効活用ができるよう支援し、日常生活や余暇活動の充実に繋げている。日頃から職員一人ひとりのワークライフバランスに配慮しており、必要に応じて有給休暇取得の声掛けを行っていると共に、残業ゼロを目指した職場環境の整備に取り組んでいる。

また、アニバーサリー休暇を導入しており、誕生日等の記念日に休暇を付与している。

現在、職員紹介制度、子育て応援制度が新たに導入されており、人材の確保や定着に向けた取り組みを行っている。その他にも、ディズニーランド及びディズニーシー利用時に5,000円が支給される夢の国手当といったユニークな制度が導入されており、福利厚生事業の充実化にも取り組んでいる。

●地域との関りや地域資源を活用した楽しみの提供

当該事業所がある拠点にて自治会へ加入していると共に、夏祭り等が開催される際には職員が参加し、地域との交流を図っている。また、地域の社会資源や公園等へドライブ・外出を行っており、利用者への楽しみを提供している。外出活動を通じて、挨拶や集団行動を行い、利用者への社会適応訓練につなげている。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

●人事評価基準の見直し実現

目標設定シート・面談・等級管理規定等を用いており、法人の定める基準に沿って適切な人事評価を実施している。現在、コンピテンシー評価の導入を検討しており、評価項目の設定等を進めている。

今後は、人事評価における新たな制度導入を進めることで、職員に対する的確なフィードバックややりがいのある職場環境づくりを推進していただくことを期待します。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

今回の第三者評価を受け、当事業所では「利用者本位のサービス向上」と組織運営の透明化」を重点課題として取り組みます。

具体的には、個別支援計画への意向反映プロセスを再点検し、満足度調査の声を反映した改善していきます。

また、スタッフの専門性の向上に向けた研修体系を再構築し、地域社会からより一層信頼され、選ばれる事業所を目指して、組織一丸となりサービスの質向上に邁進いたします。

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・基本方針の周知	1	理念や基本方針が明文化され、職員に周知・理解されている。	5	0
					2	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	計画の適正な策定	3	事業計画が適切に策定され、計画達成のための重要課題が明確にされている。また、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。	8	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	4
		5	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。	5				0
		4	人材の確保・養成	人事管理体制の整備	6	全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0
					7	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	0
				職員の就業への配慮	8	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	0
					職員の質の向上への体制整備	9	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。	5
				10		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。	4	0
				11		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	0
				12		定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	3	0
				13		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	0
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	14	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。
		15	身体拘束等廃止のための取り組みを行っている。				3	2
		利用者満足度の向上	16			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
			17			利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4	0
		利用者意見の表明	18	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	3	2		
			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 サービスの標準化	19	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
		20				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	0
		3	サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始	21	利用に関する問合せや見学に対応している。	2	0
					22	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
		4	個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	23	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
					24	個別支援計画について、内容は適切であるかの評価・計画の見直しを定期的に実施している。	3	0
					25	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	26	【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
27					【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	
28					【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、機能訓練及び生活についての相談等の支援を行っている。	4	0	
29					【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	
30					【障害児】こどもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	4	1	
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。	6	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	
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。
		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			0	
		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			1	
		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。
計					136	22		

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、職員に周知・理解されている。	☒	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定期的に取り上げ、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。
(評価コメント)			
「親亡き後の子供たちの為、国際社会・地域社会で人間らしく、安心・安全・共生できる心豊かな施設づくり」という理念を掲げており、パンフレット・ホームページ・事業計画等に明記し、周知を図っている。昼礼での唱和や施設会議にて理念実現の振り返りを行う等、職員への理解浸透に取り組んでいる。また、年度末には、1年の反省と来年度の方針等を共有しており、理念の実践状況を確認する機会を設けている。			
2	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	☒	契約時等に理念・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。
		☒	理念・方針を利用者や家族会等で分かりやすく説明し、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。
(評価コメント)			
契約書やパンフレットに理念を記載しており、利用者・家族に説明している。連絡帳や定期的に「ふくろう通信」というお便りを発信し、理念の実践状況や取り組みを家族に伝えている。また、随時及び定期的に保護者との面談機会を設けており、施設の方針等を伝えるよう工夫している。			
3	事業計画が適切に策定され、計画達成のための重要課題が明確にされている。また、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。	☒	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、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。
		☒	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。
		☒	事業環境の分析及び現状の反省を踏まえ、理念・基本方針の具現化を図るための重要課題が明確にされている。
		☒	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。
(評価コメント)			
業界や地域の福祉ニーズを考慮し、事業計画の作成に反映させている。事業計画内に目標成果を記載し、具体化することにより、実践状況の確認が行えるよう工夫している。事業報告書や収支報告等は、ホームページに掲載しており、誰でも確認できるようになっている。事業計画作成の際は、各階層の会議や委員会にて検討した内容を計画に反映させており、現場の意見を採用する仕組みとなっている。また、計画の実施状況においては、役職者会議等で稼働状況の確認や実践面の評価等を行っており、必要に応じて計画の修正等を行っている。			
4	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。	☒	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)			
会議や昼礼時に施設における課題の把握を現場から吸い上げており、上の階層の会議の議題に挙げるなど、適切な改善に向けた工夫を行っている。各階層別の会議・委員会・研修等に管理者は参加しており、福祉サービスの向上に取り組む仕組みが構築されている。運営においては、職員・利用者・家族の他、地域の相談支援事業所や第三者委員等からの意見も参考にし、事業計画を作成している。			

5	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。	☒	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・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。
		☒	ICT化の促進等により、業務効率化を図っている。
		☒	記録業務、行事、会議等の簡素化などにより、業務改善を図っている。
(評価コメント)			
施設会議にて現場の課題を把握していると共に、幹部会議にて人事・労務・財務等の分析・検討を行い、適切な業務改善に取り組んでいる。必要に応じて、施設・法人にて人材募集やシフト等を調整して就業環境の整備に取り組んでいる。各種委員会を組織しており、分野ごとの課題の把握及び改善の検討を行っており、組織全体で効率化・改善を図る仕組みを構築している。また、支援記録システムの導入等を行っており、ICTを活用した業務の効率化を図っている。			
6	全職員が守るべき倫理を明文化している。	☒	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定期的の実施し、周知を図っている。
		☒	倫理(個人の尊厳)の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)			
倫理綱領を作成しており、職員への配布及び事業所内への掲示を行い、周知を図っている。定期的に倫理及び法令順守に関する研修を実施しており、職員へ意義の浸透を図っている。また、昼礼・会議・チャット等を活用して、都度職員への指導を行い、適切な取り組みにつなげている。			
7	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。	☒	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。
(評価コメント)			
総務を中心に有給休暇の消化状況や時間外労働のデータを把握していると共に、管理者や主任が必要に応じて、業務のコントロールや有給休暇の取得を促している。必要に応じて人材募集を行い、補充を図っている他、研修委員会を中心に研修計画を立て、適切な人材育成を行っている。年2回の定期面談と随時の面談を実施しており、職員の困りごとを把握するよう職員が働きやすい環境づくりに努めている。			
8	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	☒	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。
(評価コメント)			
さぼーと倶楽部という福利厚生事業に加入していると共に、法人として様々な福利厚生制度を導入している。育児休暇・介護休暇・アニバーサリー休暇・連続休暇制度等、様々な休暇制度を設けていると共に、夢の国手当・オムツ支給制度等、職員の希望から生まれた支給制度も実施している。保健師や看護師等に相談することも可能となっており、職員のメンタルケアや健康面のケアに取り組んでいる。			
9	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にを行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	☒	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。
		☒	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)			
等級管理規定を整備しており、経験年数や能力に合わせた基準を明確化している。また、人事考課における評価基準を定め、基準に応じた評価を面談の際にフィードバックし、説明を行っている。業務の役割や権限においては、業務分掌表にて示しており、職員への周知を図っている。現在、評価方法・評価基準の見直しを検討しており、コンピテンシー評価の実施を計画している。			
10	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。	☒	必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。
		☒	福祉サービスの提供に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について、具体的な計画がある。
		☒	計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている。
		☒	法人(福祉施設・事業所)として、効果的な福祉人材確保(採用活動等)を実施している。
(評価コメント)			
通念を通した中途採用や新卒人材の募集は法人が行っていると共に、必要に応じて施設で職員の募集を行い、人材確保を行っている。また、研修委員会を中心に研修計画を立て、適切な人材の育成に取り組んでいる。等級管理規定や資格取得制度等を設け、福祉人材の育成を図っている。必要な職員数や専門職の人数を細かく確認しており、適切な運営に取り組んでいる。			

11	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。	☒	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。
(評価コメント)			
事業計画において、人材育成の項目を設け、人材育成計画を立てている。特に外国人人材の育成においては、38か月の就労月数毎に学習プログラムを組み、介護福祉士合格に向けた支援を行っている。等級管理規定や業務分掌表を整備し、等級や役割に応じた役割や期待能力基準を明示している。個別に目標設定シートを作成しており、個々の研修受講や目標を明確にし、面談にて評価・反省を行っている。新人研修プログラムやメンター制度を導入しており、計画に基づく人材の育成と日常の業務におけるフォローアップを行う体制を構築している。			
12	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	☒	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研修計画を立て定期的の実施している。
		☒	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定期的の実施している。
		☒	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。
(評価コメント)			
研修委員会主導のもと、法人研修・内部研修を開催しており、必要に応じて外部研修への参加も実施している。また、個別の目標設定シートを作成しており、職員一人ひとりの育成計画も整備している。職員毎の参加・出席予定が記された個別の研修計画作成も行っている。各委員会にて研修の内容について評価・見直しを行っており、内容の変更や次年度の計画への反映等を適宜行っている。			
13	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。	☒	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・工夫が生まれやすい職場づくりをしている。
		☒	定期的な研修等により知識・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。
(評価コメント)			
定期的に会議にて、理念・方針・目標の共有等が行われており、職員への理解促進を図っている。会議での議論により、意見を引き出すほか、面談等で個別の意見や提案等を確認する機会を設けており、創意工夫が生まれる職場環境の整備に努めている。また、面談時に人間関係や困りごと等を確認し、必要に応じてアドバイスや対応を行い、働きやすい職場づくりにも努めている。定期的に研修を計画・開催しており、職員の技術向上を図っていると共に、等級管理規定を軸に職員が次に目指すべき資格や能力を示しており、意欲の向上を引き出す工夫もなされている。			
14	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。	☒	憲法、障害者基本法、障害者権利条約等の基本的な考え方について定期的に研修を実施している。
		☒	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)			
虐待防止及び身体拘束排除等の適正化委員会を中心に人権擁護・人格の尊重・プライバシー保護等の研修を実施している。日々の支援においては、都度、指導を行うと共に、定期的にセルフチェックを行っており、適切な支援の実現に取り組んでいる。また、万が一に備えて、特別支援学校や市役所等と連携する体制を整備している。法人内に匿名の通報システムを導入し、虐待の早期発見・防止に取り組んでいる。トイレや着替え等で介助が必要な際には、同性介助を行う等、プライバシーや羞恥心に配慮した支援を行っている。			
15	身体拘束等廃止のための取り組みを行っている。	☒	身体的拘束等の排除のための取り組みに関する事業所の理念、方針を明文化している。
		☒	身体的拘束等の排除のための取り組みに関するマニュアル等がある。
		☒	身体的拘束等の排除のための取り組みに関する研修を定期的の実施している。
		☐	身体的拘束等を行う場合の同意を得るための文書の同意欄に、利用者又はその家族等の署名若しくは記名捺印がある。
		☐	身体的拘束等の理由及び実施経過の記録がある。
(評価コメント)			
身体拘束排除における指針や方針を掲げていると共に、マニュアルの整備及び研修の開催を行い、職員へ正しい知識の浸透を促進している。現在、身体拘束を実施している事例はないが、必要時に備え、同意書・説明書・経過記録等の書類を整備している。			

16	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	☒	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、個人情報保護について研修等により周知徹底している。
(評価コメント)			
個人情報保護規定を作成しており、ホームページ・パンフレット等へ掲載している。また、事業所内にも掲示している。契約時に利用目的やサービス提供記録の開示について説明を行い、同意を交わしている。職員に対しても守秘義務に関する同意書を交わしていると共に、ボランティア・実習生の受け入れ時にはマニュアルに沿って守秘義務についての説明を行い、利用者の個人情報保護に取り組んでいる。			
17	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	☒	利用者満足度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・苦情を言いやすい体制を整備している。
		☒	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、利用者アンケートを実施しており、満足度の把握を行っていると共に、保護者との面談を行い、意見等も確認している。アンケートの集計結果を会議の議題に挙げ、検討し、改善に取り組む体制を構築している。送迎時や面談時等を活用し、家族とのコミュニケーションを図り、要望や意見を言いやすい関係づくりに努めている。利用者・保護者から相談があった場合には、支援記録システムに入力し、職員間で情報共有している。			
18	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	☒	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)			
重要事項説明書に苦情相談窓口を記載していると共に、担当者・第三者委員の連絡先を記載したポスターを事業所内に掲示している。苦情解決マニュアルを整備し、適切な苦情解決フローを周知している。近年、苦情の事例はないが、苦情相談の内容・対応・説明等を記載する書式を整備しており、苦情発生に備えている。第三者委員会を設置しており、2か月に1回、委員会を開催し、外部からの意見を運営の参考にしている。			
19	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。	☒	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)			
昼礼・各階層別の会議・委員会を設置しており、定期的に検討を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。各会議の検討内容を事業計画に反映させ、計画的に業務改善・サービスの質の向上に取り組む仕組みを構築している。			
20	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。	☒	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の実施している。
		☒	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)			
業務の流れを明示した事業所マニュアルを作成しており、新人・現任の業務の基準化がなされている。新人育成のOJTにて、業務マニュアルを基準とした育成を行っている。マニュアルについては、委員会等で内容の見直しを検討しており、必要に応じてマニュアルの改訂を行っている。			
21	利用に関する問合せや見学に対応している。	☒	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)			
ホームページ・相談事業所が窓口となって、見学や問い合わせ等を随時受け付けている。見学者に対し、パンフレット等を基準に説明を行い、希望に応じて、体験利用等を実施しており、施設の特徴を理解した上で、サービス利用を開始できるよう工夫している。Googleドライブを活用して、申し込み時の情報や見学対応状況を記録し、法人本部と情報共有している。			
22	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。	☒	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)			
サービス内容がわかるパンフレットや重要事項説明書を作成し、説明時の資料としている。重要事項説明書にはサービス提供内容・決まり事・利用料金等を明記しており、説明の上、同意の契約を締結している。			

23	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。	☒	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、多角的な視点に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)			
契約時に利用者本人・保護者から意向・身体状況・生活状況等を確認しており、アセスメントシートを作成している。アセスメントシートに記録した情報から利用者の課題やニーズを抽出しており、会議での検討を経て、個別支援計画を作成している。個別支援計画作成後は、保護者に説明をしており、同意を得ている。			
24	個別支援計画について、内容は適切であるかの評価・計画の見直しを定期的を実施している。	☒	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)			
個別支援計画の目標に期間を設けており、適宜、計画の見直しを図っている。見直しの際は、会議を開催しており、職員全員の意見を反映させた個別支援計画を作成している。必要に応じて、利用者の急変時等における個別の手順を示したマニュアルを整備している。			
25	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。	☒	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)			
職員間での検討をもとに個別支援計画を作成し、個別のファイルに収納しており、職員への共有を図っている。また、支援記録システムを活用して、職員間での情報共有を図っている。アセスメントシートや個別支援計画の評価をもとに、課題を明確にしており、利用者一人ひとりに合わせた支援内容にするよう工夫している。毎日、昼礼を活用して、申し送りや引継ぎを適切に行っている。			
26	【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。	☒	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)			
利用者の意向や特徴を考慮し、個別支援計画のもと、主体性を尊重した支援を行っている。重度障害者に限らず、相談支援事業所・特別支援学校と都度、連携しており、包括的・継続的な支援に努めている。利用者の希望やペースをくみ取り、食事時間・排泄のタイミング・移動支援等を柔軟に対応している。			
27	【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。	☐	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できるよう、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)			
※放課後デイサービスのため対象外			
28	【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、機能訓練及び生活についての相談等の支援を行っている。	☒	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に取り組んでいる。
		☒	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)			
相談支援事業所や特別支援学校と都度、相談等の連携を図りながら、安定した生活に向けた支援を行っている。創作・科学遊び等を実施しており、意欲的に能力向上に取り組めるよう支援を行っている。創作活動や地域資源を活用した外出を行っており、社会参加ができるよう配慮している。また、体操やダンスを活動に組み込み、身体能力の向上を図ると共に、挨拶や集団行動等を指導し、社会適応訓練につなげている。			

29	【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。	☐	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。
(評価コメント) ※放課後デイサービスのため対象外			
30	【障害児】 こどもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	☒	放課後児童支援員等はこどもの情緒やこども同士の関係にも配慮し、こどもの意見を尊重している。
		☒	こどもが放課後児童支援員等に悩みや相談事も話せるような信頼関係を築くように努めている。
		☐	行事等を行う際は、こども同士が意見を出し合う機会を設けている。
		☒	こどもが運営に関わる行事等の活動を行う際には、こどもと保護者に活動の目的や大まかな内容を説明している。
		☒	こどもが運営に関わる行事等の活動を行う際には、こども自身が運営に関わる際の段取り等を伝えている。
(評価コメント) 席の配置を工夫する等、こども同士の人間関係に配慮すると共に、必要に応じて、職員が仲介し、こども同士の意見を尊重しあえるよう支援している。日ごろのコミュニケーションから悩みや相談事を話せるよう信頼関係の構築に努めている。議論をし合うコミュニケーション能力を持つ児童が少ないため、意見を出し合う場はないが、行事の際に希望をアンケート調査する等、個別に意見を確認する機会を設けている。行事を行う際には、行事案内やスケジュールを作成し、利用者や保護者に説明している。			
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。	☒	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。
		☒	意思決定支援に関するガイドライン等が作成され、支援に当たっては創意工夫を図り、質の向上に努めている。
(評価コメント) アセスメントシートの項目にコミュニケーション能力を位置付け、課題を抽出していると共に、必要に応じて個別支援計画に反映させ、能力の向上を図っている。個々のコミュニケーションに関するハンドサインやジェスチャー等を把握し、意思確認に活用している。必要時には、家族や学校と連携し、意思の確認を行い、支援につなげている。行事等の計画時に、利用者の希望や選択を個別に確認する等、個々の意思決定を促す工夫をしている。			
32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	☒	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) 利用者の健康維持・管理に関するマニュアルを各種整備しており、職員へ周知している。体調管理表を作成しており、利用者の日々の健康状態を把握していると共に、希望する保護者との連絡帳を活用して、通院時の情報や家庭での体調等を共有している。栄養士・看護師による食事箋を作成しており、栄養や体重管理等の助言及び支援を行っている。			
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。	☒	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) 電話連絡時・送迎時に家族と情報共有を行っていると共に、連絡帳等を活用して、随時の状況報告を行っている。定期的に保護者面談を実施しており、家族からの意見を確認する機会を設けている。法人が主催するイベントに家族を招待しており、家族と職員が交流できる機会を設けている。			

34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	☐	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) ※放課後デイサービスのため対象外			
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。	☒	感染症発生時における業務継続計画(BCP)が策定され、定期的な見直しを実施するとともに職員に周知されている。
		☒	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定期的の実施している。
		☒	感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の収集を実施している。
(評価コメント) 感染症発生時における業務継続計画を策定していると共に、感染症及び食中毒発生予防及びまん延防止に関するマニュアルを整備している。業務継続計画においては、年度毎に見直しを行い、適切な更新を行っている。業務継続計画に紐づく、研修・訓練を実施していると共に、委員会を組織しており、委員会を中心に感染症の発生事例を踏まえた感染防止対策を講じている。			
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。	☒	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定期的の実施している。
(評価コメント) 事故発生時・リスクマネジメントのマニュアルを整備していると共に、事故報告書・ヒヤリハット報告書等の記録様式を整備している。月ごとに集約した事故報告・ヒヤリハット報告を会議の議題に挙げており、情報の共有及び再発防止策の検討を行っている。リスクマネジメント研修を開催しており、職員への事故防止に対する意識向上を図っている。			
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。	☒	災害発生時における業務継続計画(BCP)が策定され、定期的な見直しを実施するとともに職員に周知されている。
		☒	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・訓練を定期的の実施している。
		☐	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業務継続計画を策定しており、定期的に見直し・更新を行っている。事業所内に非常災害時の対応手順・役割分担・関係機関の一覧表等を掲示している。定期的に避難訓練を実施しており、地震・火災等の様々なケースに応じた訓練を実施している。また、年2回消防署立ち合いの訓練を行い、適切な避難方法の確認を行っている。災害時における備蓄食料等を確保しており、定期的に在庫や賞味期限等を確認し、台帳に記録している。			
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	☒	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、利用者に提供するなど活用している。
(評価コメント) 自治会に加入しており、回覧板等を通じて地域とのつながりを継続している。地域に対し、法人として参加しており、神輿の担ぎ手の協力をする等、交流を図っている。ボランティアや実習生の受け入れマニュアルを整備しており、受け入れに関する施設の方針等を明示している。インターネット・地域回覧板・千葉市障害児福祉計画等を活用して社会資源の情報を収集しており、希望に応じて、利用者へ情報提供を行っている。			