

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8年1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 シヤカイユウカイゾ シンユウカイイノミヱ		
所 在 地	〒266-0003 千葉県千葉市緑区高田町1953番地1		
交 通 手 段	JR外房線誉田駅からタクシーで約10分ほどです。 千葉東金有料道路高田ICから車で約5分ほどです。		
電 話	043-291-2941	F A X	043-291-2181
ホームページ	https://shinyuukai.jp/		
経 営 法 人	社会福祉法人心友会		
開設年月日	平成15年4月1日		
事業所番号	1210100762	指定年月日	平成24年4月1日
提供しているサービス	施設入所支援、生活介護、短期入所		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
施設入所支援	40名	・主に夜間帯における日常生活上の包括的な支援を提供。 ・全居室、個室にて障害特性に応じた生活環境の提供。 ・ADL面における総合的支援。 ・医療機関や看護師・栄養士と連携、健康管理を実施。必要であれば健康指導を行う。 ・DVD鑑賞やカラオケ、昼食外出やおやつ外出等余暇支援の実施。
生活介護	40名	・常時支援を要する障害者に対して、日常生活上の包括的な支援を提供。 ・ADL面、IADL面における総合的支援。施設内、施設外活動を提供。 ・定期的にミュージックケアを実施し、心身のリフレッシュを行う。 ・各活動班にて作業活動（施設内・施設外）を提供。 （林産班、農耕班、園芸班、室内活動班、未来班、絆班）
短期入所	18名	・在宅において生活が困難になった方へ短期間の受け入れ。 ・介護者へのレスパイト支援の提供。 ・必要に応じた日常生活支援の提供。

(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
	24	25	49	
専門職員数	看護師 1名	看護師 1名	2	
	介護福祉士 7名	医師 1名	8	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	お電話で受け付け、ご相談に対応いたします。		
申請窓口開設時間	月曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時30分です。		
申請時注意事項	初めてのお問い合わせの方は、療育手帳や受給者証をお手元にご用意ください。また、ご本人の生活の様子などの聞きかせいただくことがあります。		
相談窓口	上記時間内 お電話、来園などでお受けいたします。		
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作り」を掲げています。 【サービスの目的として】 利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう支援するため、事業所通所により入浴、給食、介護サービスや訓練、創作活動、生産活動等を行い、心身のリフレッシュを図ると共にエンパワメントができるための支援を行います。 【運営方針】 利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行規則第二条の四に規定するものに対して、入浴、排泄、又は食事の介護、創作的活動又は生産活動の機会の提供、その他の便宜を適切且つ効果的に行うものとする。
特 徴	利用者一人ひとり合った活動の提供に努め、活動班を6つに分けています。一人ひとりの特性に合わせた活動を行い、役割を持って生活できるよう支援しています。 千葉県発達障害者支援センターが実施する「強度行動障害のある方の支援者に対する研修」に毎年参加し、個々に合った支援のあり方や考え方などを学び実践しています。
利用（希望）者 へのPR	お食事は、必要に応じて形態やメニューを変更し、温かく、美味しいものをご提供できるように心がけています。 居室はプライベートを尊重し、全室個室となっています。利用者様のお好みによって、和室風・洋室風とお好きなようにお使いいただけます。 入浴は広々とした大浴場で、ご入浴いただけます。 医務室では利用者様の健康管理及び薬品管理をしています。 活動班は6つに分かれており、 林産班ではしいたけの栽培、林内整備、しいたけの加工。 農耕班では畑で四季に応じた野菜の栽培、畑の整備。 園芸班では、四季に合わせた花の栽培、花壇の管理。 室内活動班では、ビーズアクセサリ作り、陶芸作り。 未来班では、空き缶潰し、散策、自立課題。 絆班では、個別散策、自立課題 それぞれ利用者に合った活動の提供を行っています。 お気軽にご連絡、ご見学をお待ちしております。

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)

●働き易い職場環境の整備

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。

●地域との結びつきと外部意見を運営に反映させる仕組み

施設は地域の福祉避難場所に設定されており、災害時における地域との協力体制を構築している。地域活動への参加や法人の夏祭り開催等を通じて、地域との交流機会を設けており、地域に根差した施設運営を行っている。また、行事・避難訓練等の活動の中で、消防署・警察OB・町内会・民生委員・第三者委員等、様々な外部の人から意見を確認するよう努め、運営や活動に活かしている。こうした活動の中で地域のニーズ等を把握し、社会福祉事業としての活動目標を事業計画作成時の参考にしていく。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

●職員の年度目標の完結

職員一人ひとりが年度の前期・後期における目標設定をしており、定期的に振り返りを行いながら個々のスキルアップを支援している。しかし、一部の職員の目標が前期のみとなっていたり、振り返りが未記入のまま年度を終了しているケースがあるため、定期的に確認をしながら目標設定・反省を促すことで、育成のPDCAサイクルを循環させるよう取り組んでいただくことを期待します。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

今回第三者評価を受審するにあたり、あらためて施設運営、福祉サービスの振り返りを行うよい機会となりました。

今回高い評価を頂いた「働き易い職場環境の整備」においては、今後も福利厚生の充実を図りながら、人材の確保、定着に努めて参りたいと思います。また「地域との結びつきと外部意見を運営に反映させる仕組み」についても、地域社会との交流を深め、ニーズの吸い上げを行うとともに、有事の際の協力体制の構築、地域社会との共生に努めて参りたいと思います。

今回ご指摘いただいた、「職員の年度目標の完結」に関しては、再度、目標を立てる事の意義、根拠やPDCAサイクルの概要を再度職員へ研修等を実施し、意識改革を行うことや、定期的な面談や目標確認を行うことで、各職員のつまづいている箇所を共有した上で目標達成に向けたプロセスを一緒に考える、アドバイスをする時間等の確保を行い、職員個人のスキルアップを図ると共に、目標達成の為の手段としてPDCAサイクルが存在することも職員へ周知徹底することで、時間、コスト、労力を適切に判断し無駄の削減にも繋げられるようにしていきたいと考えております。

私たち、しいのみ園グループは今年度で23年を迎えました。今後も明るく楽しく元気よく地域社会と共生できる施設づくりを目指し、今一度、初心を忘れることなく日々目標を掲げながら職員達と共に精進してまいりたいと思っております。

最後に、第三者評価に際して、貴重なご意見を頂いた保護者様の方々には、ご意見、ご要望を真摯に受け止め、更に質の向上に邁進してまいります。

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	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 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
				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。	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。		1	2
			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。	6	0
				15 身体拘束等廃止のための取り組みを行っている。	5	0
				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
				利用者満足度の向上	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。	3
		2 サービスの質の確保	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。	5	0
			サービスの質の向上への取り組み	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	0
				サービスの標準化	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
		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。	5	0
				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。	0			5		
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。	1			4		
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。	4	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。	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。	7	0		
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	0		
計				140	18	

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。朝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。新人職員の研修プログラムに理念・方針の説明を位置付けており、理解促進を図っている。			
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。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。また、電話やメールにて利用者の情報を報告する際、法人の活動状況等を説明しており、家族に対しての理解促進を図っている。			
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)			
会議や朝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。行事や日ごろの交流を通じて、消防署・警察OB・町内会等とコミュニケーションを図る機会を設けていると共に、相談支援専門員・自治会長・民生委員等から意見を確認しており、運営の参考にしている。			

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い、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、朝礼・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導入に向けて、項目の確認等を実施し、来年度からの運用を目指している。			
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)			
中途採用や新卒人材の募集は法人が行っており、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。事業計画にて人材育成等の取り組みを明文化し、効率的な人材配置に努めている。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に実施している。
		☐	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に実施している。
		☐	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。常勤職員においては、参加対象の研修を個別に示していると共に、参加後は報告書やアンケートを実施し、研修内容の見直しや評価につなげている。			
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、関係機関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。その他にもアザ等の発見時に記録する用紙を整備しており、虐待の早期発見に努めている。トイレや着替え等で介助が必要な際には、個室での対応や同性介助を行う等、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に実施している。
		☒	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。身体拘束実施の際には、必要性を十分検討した上で、個別支援計画・身体拘束実施同意書等を整備し、家族に説明しており、適切な支援に努めている。適切に実施記録を保管した上で、定期的に委員会や会議で検討を行い、経過を観察しており、継続・中止を検討している。			

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)			
給食委員会にて食事の嗜好調査を行っており、献立に反映させる等、利用者の満足度をサービスの質の向上につなげている。また、モニタリング等を通じて、利用者の意向や要望を確認しており、職員間で検討の上、個別支援計画等に反映させている。日ごろから利用者・家族とコミュニケーションを図り、意見を言いやすい関係づくりに努めている。相談記録においては、介護支援システムに記録様式を設けているが、記録には残しておらず、個別に口頭にて相談事の解決を図っている。			
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。苦情解決に関する規定を作成しており、苦情解決に向けた手順を示している。苦情等が挙げた際には、規定に基づいた書式に記録しており、解決までの流れを時系列にまとめ、記録している。第三者委員会を設置しており、定期的に委員会を開催し、外部からの意見を運営の参考にする仕組みを構築している。			
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)			
朝礼・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・現任の業務の標準化がなされている。新人育成のOJTにて、メンター制度や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。			
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、利用者・家族に説明をしており、同意を得ている。また、アセスメントシートの他に、利用者の写真付きの特性や性格をまとめた書式をファイリングしており、情報を把握しやすいよう工夫している。			
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に行っている。	☒	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。個別支援計画作成についてのマニュアルを作成しており、通常の作成手順の他に、急変時や緊急時における見直しが発生した際の手順も明文化している。			
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)			
個別支援計画は職員間で回覧をしており、情報共有を図っていると共に、日々の様子を記載した日誌を1週間分掲示し、職員が直近の様子を把握しやすいよう工夫している。毎日の朝礼の中で、引継ぎの時間を設けており、常に新しい情報が共有できるよう努めている。			
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・医療機関・家族等と都度、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、入浴及び食事時間・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)			
食事においては、利用者のペースに合わせて席順や時間等を調整し、落ち着いて食事が取れるよう配慮している。入浴日を定めているが、体調や希望に応じて、無理強いせず、翌日に個別対応で振り替える等の対応を行っている。利用者の希望や特性に配慮して、居室環境の整備を行い、安眠につながるよう支援している。希望に応じて、外出届けを提出した上での外出を許可していると共に、地域行事等への参加を行っており、利用者が様々な体験ができるよう支援している。利用者が意向に沿った支援を受けられるよう日中支援事業所と相談や情報交換を行っている。			
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)			
地域清掃への参加や地域での花・野菜の販売実施等を通じて、地域との接点を確保しながら利用者が地域の一員として生活できるよう支援している。農耕・林産・園芸・室内活動等の活動班を設けており、活動を通じて、意欲的に目標とする力を身に付けられると共に、趣味や創作活動等を通じて社会活動に参加できるよう支援している。ミュージックケア・ダンス・家事の共同作業等、日常生活訓練や機能訓練につながる活動を実施している。			
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)			
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) 対象外			
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) 必要に応じて、コミュニケーションに関する項目を個別支援計画に位置付け、支援を行っている。意思伝達に制限のある利用者においては、イラストカードや独自のサインを活用して、コミュニケーションが図れるよう情報共有を行っている。また、特性表にコミュニケーション方法等を抽出しており、個別のコミュニケーション手段の発見・検討につなげている。必要に応じて、家族・相談支援専門員・日中活動事業所等と連携を図り、利用者の意向等を把握できるよう努めている。意思疎通支援に関するガイドラインを整備しており、アセスメントやモニタリングの際にはガイドラインを基にした検討を行っている。			
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) 健康維持・健康管理に関する各種マニュアルを整備しており、適切な支援につなげている。毎日、利用者の健康管理を記録していると共に、必要に応じて、相談を受け付けており、適切な対応を行っている。通院時に医療機関と情報共有するための通院情報紙を作成しており、適切な受診が行えるよう配慮している。栄養士・看護師の指示のもと、食事量等を記載した食事箋を作成しており、利用者の健康維持に関する支援を行っている。			
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) 定期的に広報紙を発行し、家族に郵送していると共に、電話連絡時や面会時に定期及び随時の状況報告を行っている。年10回、家族会を開催しており、意見・要望の確認を行うと共に、活動状況や活動計画を報告し、施設理解の促進に努めている。行事等を実施する際には、案内を家族に配布しており、参加を募っている。法人が主催する夏祭りでは、家族会がブース出展しており、密な協力関係を築いている。			
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) 法人にて預り金規定を定めており、規程に基づいた金銭管理を実施している。現在、自身で金銭管理を行っている利用者はいないため、保管場所の確保や自己管理に向けた学習支援等は行っていない。			

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 to 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及びマニュアル等を策定していると共に、定期的に研修・訓練を実施し、職員への周知を図っている。業務継続計画においては、毎年度の見直しを実施しており、常に最新情報を記載するよう努めている。感染症発生時には、罹患者・発症日・完治日等を記録し、適宜隔離を行う等、適切な対策を講じている。また、栄養士による巡回指導・保健だよりの発行等を通じて、感染症及び食中毒の発生予防・まん延防止における意識の啓発を図っている。			
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 to 実施している。
(評価コメント)			
事故発生・再発防止に関するマニュアルを整備していると共に、研修を実施しており、職員への周知を図っている。事故報告書・ヒヤリハット報告書の様式を整備しており、事例を適切に記録し、再発防止策を検討している。事故及びヒヤリハット報告書は定期的に第三者委員会に報告しており、外部からの意見を参考にした再発防止策の実行につなげている。			
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 to 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)			
災害発生時における業務継続計画を策定していると共に、対応手順・役割分担・通報機関の一覧等を記載したマニュアルを整備している。定期的に避難訓練を実施しており、様々な想定に応じた避難方法を確認している。また、事業継続計画に基づいた机上シミュレーションを実施しており、正しい対応方法を職員へ周知している。施設は地域の福祉避難場所に指定されており、災害時における地域との協力体制を構築している。非常災害時における備品や備蓄食料を確保しており、在庫状況を台帳に記録し、適切な保管を行っている。災害時・緊急時における利用者の家族・かかりつけ医の連絡先を記載した利用者台帳を作成している。			
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)			
地域清掃や地域行事への参加を行っていると共に、ちば市民便利帳等を備え付け、必要に応じて利用者に情報提供をしながら、利用者が地域の一員として生活が継続できるよう支援している。ボランティア・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。			