

福祉サービス第三者評価結果書

①第三者評価機関名

みやざき保健・福祉サービス評価機構

②評価対象事業所

名称	：もみじの里	種別	：障害者支援施設
代表者氏名	：迫田繁伯	定員 (利用人数)	：60名 (61名)
所在地	：延岡市無鹿町1-2031-4		
URL	： http://www.wainet.ne.jp/~mituba/		

③訪問調査日

平成 24 年 1 月 12 日

④総評

◇特に評価の高い点

<p>(1)設立から現在に至るまでの法人と施設の使命・役割が、理念および基本方針の中に明確に現れています。そのことが、事業計画書や施設内の掲示物から良く分かります。理念が「人が人を管理しない」「ゆっくり・のんびり・健やか」というキーワードとして行動規範レベルに落とし込まれており、長い年月をかけて磨かれ続けていることは注目に値します。</p> <p>(2)中長期計画において当面の目標を策定し、事業計画において具体的に実践していることが確認書類により分かります。施設の諸課題に取り組むにあたっては、経営状況を職員会議等で職員にも丁寧に伝え、予算要求書等の作成作業を通じて事業への参加意識を高めるような取り組みが行なわれています。</p> <p>(3)施設内での個別支援の仕組みがきちんと確立されており、ケースマネジメント展開の各過程に沿って着実に実施されていることが一連の記録からわかります。利用者個々の状況に応じた個別的な支援計画が、丁寧なアセスメントから導きだされていることは特筆すべき点です。</p> <p>(4)利用者アンケート結果に表れている食事面の満足度の高さからも、食生活への配慮と工夫は特筆すべきものがあります。「季節感」や「驚き」を与えるような食材の使用や調理方法など、施設としての「食」に関するこだわりが強く感じられます。</p>

◇改善を求められる点

<p>(1)事業を総合的に評価し、改善につなげる体制は整っています。今後はサービス内容について一定の基準に基づいた自己評価と、利用者アンケートや第三者評価等による検証を定期的に行なうサイクルを確立することで、取り組むべき課題をより明確にする取り組みが期待されます。</p>

⑤各評価項目にかかる評価結果(別紙)

評価結果表

<p>1 I-1-(1)-① 法人・施設の使命・役割を反映した理念や基本方針を策定し、職員、利用者等に十分な理解を促すための取組を行っている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p>	
<p>○ 理念、基本方針が文書（事業計画等の法人・施設内文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。</p>	
<p>○ 理念から、施設が実施する福祉サービスの内容を踏まえた施設の使命や目指す方向、考え方を読み取ることが出来る。</p>	
<p>○ 基本方針は施設（法人）の理念との整合性が確保されている。</p>	
<p>○ 理念や基本方針を会議や研修会において説明している。</p>	
<p>○ 理念は、利用者の主体性を尊重し、エンパワメントの理念に基づいた援助を行うという障がい者福祉の基本的な考え方を踏まえている。</p>	
<p>○ 基本方針は、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。</p>	
<p>○ 理念や基本方針をわかりやすく説明した資料を作成する等、より理解しやすいような工夫や配慮を行っている。</p>	
<p>○ 理念や基本方針を利用者による自治会ないし利用者の会や家族会等で資料をもとに説明している。</p>	
<p>○ 理念や基本方針の周知を目的とした実践テーマを設定して、会議等における討議の上で実行している。</p>	
<p>○ 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。</p>	
<p>【講評】</p>	<p>設立から現在に至るまでの法人と施設の使命・役割が、理念および基本方針の中に明確に現れています。そのことが、事業計画書や施設内の掲示物から良く分かります。 理念が「人が人を管理しない」「ゆっくり・のんびり・健やか」というキーワードとして行動規範レベルに落とし込まれており、長い年月をかけて磨かれ続けていることは注目に値します。</p>

<p>2 I-2-(1)-① 中・長期計画や中・長期計画を踏まえた事業計画を策定し、職員や利用者等に周知している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業計画には、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。 ○ 計画が一部の職員だけでなく、組織的に策定され、職員に周知されている。 ○ 事業計画が単なる「行事計画」になっていない。 ○ 理念や基本方針実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている。 ○ 実現する福祉サービスの内容や組織体制、設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにしている。 ○ 評価の結果に基づいて各計画の見直しを行っている。 ○ 中・長期計画は、課題や問題点の解決に向けた具体的な内容になっている。 ○ 中・長期計画に基づく取組を行っている。 ○ 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。 ○ 事業計画は、実行可能かどうか、数値目標等を設定することによって実施状況の評価を行えるかどうかについて配慮がなされている。 ○ 各計画を利用者による自治会ないし利用者の会や家族会等で分かりやすく説明している。 ○ 各計画の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。 	
<p>【講評】</p>	<p>施設開設時から長期的視点にたった施設経営を行なっていることが、各種資料から分かります。今後の高齢化と人口減少が進む地域社会での諸課題を緻密に分析し、事業計画に反映して取組んでいる点が評価に値します。</p>

3 II-1-(1)-① 事業経営（運営）を取り巻く環境を把握するための取組を行っている。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握するための方法をもっている。 ○ 福祉サービスのニーズ、潜在的利用者に関するデータ等を収集している。 ○ 利用者数・利用者像等について、事業所が位置する地域での特徴・変化等を把握している。 ○ 把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。 	
4 II-1-(1)-② 経営（運営）状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 定期的にサービスのコスト分析やサービス利用者の推移、利用率等の分析を行っている。 ○ 改善に向けた取組が、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。 ○ 決算書類等を職員に積極的に開示する等、経営状況を職員に周知しており、業務改善等について、職員からの意見を求めたり、話し合う場を設け、職員 ○ 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を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。 ○ 発見した課題に基づき、事業の必要性を十分考慮した上で、改善に向けた取組を行っている。 	
【講評】	<p>中長期計画において当面の目標を策定し、事業計画において具体的に実践していることが確認書類により分かります。施設の諸課題に取り組むにあたっては、経営状況を職員会議等で職員にも丁寧に伝え、予算要求書等の作成作業を通じて事業への参加意識を高めるような取組みが行なわれています。</p>

5 Ⅱ-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	評価 A
評価の着眼点	
<input type="radio"/> 社会福祉士や介護福祉士等の有資格職員の配置等、必要な人材や人員体制について具体的なプランがある。	
<input type="radio"/> プランに基づいた人事管理が実施されている。	
<input type="radio"/> 必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人事管理に関する方針が確立している。	
【講評】	中長期計画には、職員の年齢構成と定年退職職の予測および必要とする人材の採用予定がたてられており、根拠に基づく対応がとられています。

6 Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善するように努めている。	評価 A
評価の着眼点	
<input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータ、疾病状況を定期的にチェックしている。	
<input type="checkbox"/> 職員の意向を定期的に把握している。	
<input type="checkbox"/> 把握した職員の意向や就業状況チェックの結果を、分析・検討している。	
<input type="checkbox"/> 分析した結果に基づき、職員の業務軽減などの改善策を講じている。	
<input type="checkbox"/> 職員の福利厚生に取り組んでいる。	
<input type="checkbox"/> 改善策については、人材や人員体制に関する具体的なプランに反映し実行している。	
<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と連携している。	
【講評】	職員の就業状況や休暇取得状況を部門ごとに把握し、組織的な対応がとられています。介護休暇取得への配慮や、OB職員を活かした相談体制など細やかな対応がとられています。

7 II-2-(3)-① 研修に対しての基本姿勢が示され、個別職員に対しての教育・研修計画を策定し、実施している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 組織が目指す福祉サービスを実施するために、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める基本姿勢や意識を明示している。 ○ 個別の職員の技術水準、知識、専門資格の必要性などを把握している。 ○ 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されている。 ○ 策定された教育・研修計画に基づき、実際に計画に従った教育・研修が実施されている。 ○ 現在実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める専門技術や専門資格を明示している。 ○ 専門資格取得のため、勤務時間等について配慮している。 ○ 教育・研修は、新しい技法や様々な実践の成果について常に情報収集を行うケース会議とは別に、事例検討会を開く、外部から講師を招くなど、有効と 	
8 II-2-(2)-② 職員研修の評価を行い、次の研修計画に反映させている。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 研修を終了した職員は、報告レポートを作成している。 ○ 報告レポートや当該職員の研修後の業務等によって、研修成果に関する評価を行っている。 ○ 評価された結果を次の研修計画に反映している。 ○ 評価された結果に基づいて、研修内容やカリキュラムの見直しを行っている。 	
9 II-2-(2)-③ 研修を受けた内容や結果を職員全体に周知させ、業務に反映している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 研修を終了した職員が、研修内容を発表する機会を設けるなど、研修内容を全職員に周知している。 ○ 職員が受けた研修内容を業務に反映している。 	
【講評】	<p>外部研修や内部研修が研修計画に基づき着実に実施されています。出張復命の形式や研修報告にも工夫がみられ、職員の評価とj研修内容共有化に向けた意図的な取組みは注目に値します。音楽療法や虐待対応、防災等の取組みについて、現場業務に反映されていることが分かります。</p>

10

Ⅱ-2-(4)-① 実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。

評価

A

評価の着眼点

- 実習生受入れに関する意義・方針を明文化している。
- 実習生受入れに関する意義・方針を会議等で職員に説明している。
- 実習生の受入れについて、受入れについての連絡窓口、事前説明、オリエンテーションの実施方法等の項目がマニュアルに記載されている。
- 受入れにあたっては、学校との覚書を取り交わす等によって、実習における責任体制を明確にしている。
- 学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても実習効果をあげる工夫を行っている。
- 実習指導者に対する研修を実施している。

【講評】 大学生、専門学校生、高校生等の実習生や職場体験の受入れなど、明確な受入れ方針に基づき実習目的に沿った対応が行なわれています。

<p>1 1 II-3-(1)-① 緊急時（災害、事故、感染症、食中毒発生時等）に対応できるマニュアルがあり、組織として体制を整備し機能している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 感染症に関するマニュアルの整備、職員研修等は、嘱託医、看護職または地域の保健所等の専門機関、専門職員による指導、指示を受けて実施している。 ○ 障がいの種類やリスクの種類別に、対応マニュアル等を作成し、会議や研修等により職員に周知している。 ○ 利用者の外出・外泊・帰宅時での災害や事故についても、連絡方法や支援体制を策定している。 ○ 利用者一人ひとりに健康管理票やカードが作成されており、緊急の際に利用者の状態を的確に伝えることができる。 ○ マニュアルに基づき職員に対する研修が行われているとともに、必要な救急法の研修を行っている。 ○ リスクの種類別に、担当者等を中心にして、安全確保に関する検討会を開催し、必要に応じたマニュアルの見直しを行っている。 ○ 検討会には、現場の職員が参加している。 ○ リスクの種類別に、利用者の安全確保に関する担当者を設置するなど、命令系統・役割分担等が明示されている。 ○ 緊急時の発生状況を利用者、家族等や全職員（非常勤職員を含む。）に通知する手段を明確化し、職員に周知している。 ○ 感染症発生の際には、当該感染症に関する早期発見や早期対応の実際、予防対策をあわせて通知している。 	
<p>1 2 II-3-(1)-② 利用者の安全確保のためのリスクを把握し、安全確保に向けた具体的な取組を行っている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設内で起きた事故や、事故等につながりそうな事例を収集し、所定の書式に記録するとともに、職員の参画のもとでその原因分析を行い、再発防止や事故防止のためのチェックリスト等があり活用している。 ○ 利用者に対する安全教育を実施している。 ○ 会議・研修等により、事故防止に関する検討や職員に対する意識啓発の取組を行っている。 ○ 社会で起きた大小の事故の例をもとに、マニュアルに加筆し、サービス実施方法や内容にそれを反映している。 ○ 事故防止策等の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。 	
<p>1 3 II-3-(1)-③ 虐待の対応時のマニュアルを作成し、関係機関等に通告を行う体制が整っている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 虐待を発見した場合の対応等についてマニュアルを整備するとともに、職員に対する周知の取組を行っている。 ○ 日頃から関係機関との連携を図るための取組を行っている。 ○ 虐待の照会、通告にあたっての連絡先を明示している。 ○ 職員に対して虐待が疑われる利用者の特徴をはじめ、虐待に関する理解を促すための取組を行っている。 	
<p>1 4 II-3-(1)-④ 不審者の侵入時等に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 不審者の侵入時における対応マニュアルが整備されている。 ○ 警察等との連携のもとでマニュアルに基づく職員に対する研修が行われている。 ○ マニュアルは必要に応じて見直しが行われている。 	
<p>1 5 II-3-(1)-⑤ 日常の健康管理は適切である。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の健康管理票が整備されている。 ○ 医師又は看護師による健康相談を受けることができる。 ○ 医師又は看護師が、利用者（及び必要に応じて家族等）に対して健康面の説明を定期的に行っている。 ○ 健康の維持・増進のため、日常生活の中に取り入れるプログラムが用意されている。 ○ 利用者の健康管理マニュアルが用意されている。 ○ 利用者（及び必要に応じて家族等）の承諾を得て、インフルエンザ等の予防接種を行っている。 ○ 歯科医師又は歯科衛生士により、歯磨き、歯磨き介助、歯肉マッサージ等の方法やその他の口腔衛生について、定期的に指導を受けている。 	
<p>1 6 II-3-(1)-⑥ 必要な時に迅速かつ適切な医療が受けられる体制が整備されている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 健康面に変動があった場合の対応の手順は、マニュアルとして用意されている。 ○ 地域内に協力的な医療機関（概ね20分以内でアクセスできる診療所又は病院）を確保している。 ○ 確保している医療機関では、迅速かつ適切な医療が受けられるように、日常的な連携を図っている。 	
<p>1 7 II-3-(1)-⑦ 内服薬、外用薬等の扱いは確実にされている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者（及び必要に応じて家族等）並びに担当職員は、薬の目的・性質・効果・副作用・注意事項等について、適切な情報を得ている。 ○ 内服薬・外用薬等の使用状況は、所定の様式に従って記録されている。 ○ 一人ひとりの利用者で使用されている薬物の管理（保管から服用・使用確認に至るまで）が適切に行われている。 	
<p>【講評】</p>	<p>利用者の健康管理については、内科・整形外科・皮膚科・精神科・歯科等の医療機関との連携のもと着実に実施されています。肺炎防止の取組みなど組織的に取組んでおり、利用者や家族への説明も丁寧に行なわれていることが分かります。服薬管理もマニュアルに基づききちんと実施されています。</p>

<p>18 II-4-(1)-① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。 ○ 活用できる社会資源や地域の情報を収集し、利用者に提供している。 ○ 地域の人々に向けた、施設や利用者への理解を得るための日常的なコミュニケーションを心掛けている。 ○ 利用者が地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員等が援助を行う体制が整っている。 ○ 利用者の買い物や通院等の日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。 ○ 利用者が地域の人たちと企画の段階から参加するような、行事、レクリエーション、スポーツなどがある。 	
<p>19 II-4-(1)-② 施設が有する機能を地域に還元している。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域へ向けて、理念や基本方針、施設で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。 ○ 関係機関・団体との連携に基づき、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。 ○ 介護相談、在宅障がい者やその家族等に対する相談支援事業等、福祉ニーズに応じ、住民が自由に参加できる多様な支援活動を行っている。 ○ 地域住民に対する相談事業を実施すること等を通じて、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。 ○ 介護等について、専門的な技術講習会や障がい者や福祉を理解するための研修会、地域住民の生活に役立つ講演会等を開催して、地域へ参加を呼びかけ把握した福祉ニーズに基づいて実施した具体的なグループホームやホームヘルプサービス、ショートステイ等具体的な事業・活動がある。 ○ 把握した福祉ニーズに基づいた具体的な事業・活動を、中・長期計画や事業計画の中に明示している。 ○ 民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催する等によって、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。 	
<p>20 II-4-(1)-③ 関係機関等との連携が適切に行われている。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員会議で説明する等職員間で情報の共有化が図られている。 ○ 関係機関・団体と連絡会等に参加している。 ○ 利用者の状況に対応できるように、当該地域の関係機関・団体について、その機関・団体との連携の必要性を含めたリストや資料を作成している。 ○ 地域の関係機関・団体とのネットワーク内で共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。 	
<p>21 II-4-(1)-④ ボランティア受入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ボランティア受入れに関する意義・方針を明文化するとともに、会議等で職員に説明している。 ○ ボランティア受入れに関する担当者が設置されている。 ○ ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。 ○ ボランティアに対して必要な研修を行っている。 ○ ボランティア育成に向けて、ボランティア講座や体験学習等を計画的に実施している。 	
<p>【講評】</p>	<p>関係機関との連携により必要な情報交換と連携が行なわれています。地域住民との長年にわたる地道なつきあいにより、数多くのボランティアが訪れる施設になっています。ボランティアへの対応にも組織的に対応できる体制が整っています。</p>

<p>2 2 Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解をもつための取組を行っている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 組織の基本姿勢を踏まえた具体的な取組が明示されている。 ○ 身体拘束や虐待防止について職員に周知徹底している。 ○ 理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示している。 ○ 利用者を尊重したサービス提供に関する基本姿勢が、個々のサービスの標準的な実施方法等に反映されている。 ○ 利用者尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。 	
<p>2 3 Ⅲ-1-(1)-② 利用者へのプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、実践している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者のプライバシー保護について、規程・マニュアル等の整備や、施設・設備面での工夫等に組織として具体的に取り組んでいる。 ○ 利用者のプライバシー保護に関する基本的知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識、利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等 ○ 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等が利用者に周知されている。 ○ 規程・マニュアル等に基づいたサービスが実施されている。 	
<p>2 4 Ⅲ-1-(1)-③ 利用希望者の施設選択においては、必要な情報を提供している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 見学、体験入所、一日利用等の希望に対応している。 ○ 施設を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等により誰にでもわかるような内容にしている。 ○ 組織を紹介したホームページを作成するとともに、現状にあった修正・更新を行っている。 ○ 理念や、実施する福祉サービスの内容を紹介した資料を、公共施設等多数の人が手にすることができる場所に置いている。 	
<p>2 5 Ⅲ-1-(1)-④ サービスの開始の同意を得るにあたり、サービスの内容や家庭との連携、保健や健康管理等について、利用者や家族等にわかりやすく説明を行っている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ サービス開始時には、必ず契約書を取り交わしている。 ○ 説明にあたっては、利用者や家族等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている。 ○ サービス開始時に、サービス内容や料金等が具体的に記載された重要事項説明書等の資料等用意して、利用者や家族等に説明している。 ○ サービス開始時には、サービスの内容や料金等について、利用者や家族等の同意を得た上でその内容を書面で残している。 ○ 重要事項説明書等の資料や契約書の内容は、利用者にもわかりやすいように工夫している。 	
<p>2 6 Ⅲ-1-(1)-③ 事業所の変更や家庭への移行等にあたり、その後のサービスの継続性に配慮した対応を行っている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ サービスが終了した後も、組織として利用者や家族等が相談できるように担当者や窓口を設置している。 ○ 他の施設や地域・家庭への移行にあたり、サービスの継続性に配慮した手順を定めている。 ○ サービス終了時に、利用者や家族等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行っている。 	
<p>【講評】</p>	<p>利用開始から入院、事業所変更にあたって、利用者・保護者に対して的確な対応がなされています。入院後の対応や支援の継続性への取組み、その後の相談への対応など、実践事例から懇切丁寧に取組んでいることが分かります。</p>

27 Ⅲ-2-(1)-① 利用者や家族等からの意見・要望等に対して、受入れの環境が整い、迅速に対応している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者や家族等が、複数の相談方法や相談相手の中から自由を選ぶこと、意思疎通の状況に応じて支援体制があることを、わかりやすく説明した文書 ○ 利用者や家族等に、その文書を配布したり、わかりやすい場所に掲示している。 ○ 利用者や家族等の意向を把握する機会を設けている。 ○ 意見や提案を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討について規定した対応マニュアルを整備している。 ○ 相談や意見を述べやすいように、職員の対応方法の工夫や日常的な言葉かけなどの配慮を行っている。 ○ 対応マニュアルに沿った取組がなされており、意見や提案のあった利用者や家族等には、検討に時間がかかる場合も状況を速やかに報告している。 ○ 必要に応じ、対応マニュアルの見直しを行っている。 ○ 意見等を福祉サービスの改善に反映している。 	
28 Ⅲ-2-(2)-② 苦情解決の仕組みが確立し、迅速に対応するとともに、苦情の経過と施設としての姿勢や対応を公開している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置、意見箱の設置）を整備している。 ○ 苦情解決の仕組みを説明した資料を利用者等に配布、説明しているとともに、わかりやすく説明した掲示物を掲示している。 ○ 苦情への検討内容や対応策を、利用者や家族等に必ず説明している。 ○ 苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公開している。 ○ 苦情を福祉サービスの改善に反映している。 	
【講評】	利用者・家族からの要望や苦情に対して、体制を整備し迅速に対応していることが対応事例からよく分かります。

<p>29 Ⅲ-3-(1)-① 施設のサービス内容について自己評価等の体制を整備し、評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。</p>	<p>評価 B</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <p>○ 定例会議を含め、年間を通じて職員から提案を募集するか、又は定期的に（年に複数回）意見を聞くための場を設け、サービスの質の向上や改善のため ○ 定められた評価基準に基づいて、年に1回以上自己評価等を行っている。 ○ 職員の参画により評価結果の分析を行っている。 ○ 分析した結果やそれに基づく課題が文書化されている。 ○ 職員間で課題の共有化が図られている。</p>	
<p>30 Ⅲ-3-(1)-② 自己評価等により明確になった課題に対する改善策・計画を立て実施している。</p>	<p>評価 B</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <p>○ 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。 ○ 改善策や改善計画の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて計画の見直しを行っている。</p>	
<p>31 Ⅲ-3-(1)-③ 個々のサービスについて、標準的な実施方法が文書化され、それに基づいたサービスが実施されている。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <p>○ 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。 ○ 標準的な実施方法には、利用者尊重やプライバシー保護の姿勢が明示されている。 ○ 標準的な実施方法に基づいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。</p>	
<p>32 Ⅲ-3-(1)-④ 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。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <p>○ サービスの標準的な実施方法の見直しに関する時期やその方法が定められている。 ○ 見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。</p>	
<p>【講評】</p>	<p>事業を総合的に評価し、改善につなげる体制は整っています。今後はサービス内容について一定の基準に基づいた自己評価と、利用者アンケートや第三者評価等による検証を定期的に行なうサイクルを確立することで、取り組むべき課題をより明確にする取組みが期待されます。</p>

3 3 Ⅲ-3-(2)-① 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程が定められている。 ○ 利用者や家族等から情報の開示を求められた場合に関する規程を定めている。 ○ 守秘義務の遵守を職員に周知している。 ○ 記録の管理について個人情報保護と情報開示の観点から、職員に対し、教育や研修が行われている。 ○ 利用者に関する記録の管理が適切に行われている。 	
3 4 Ⅲ-3-(2)-② 通所者については、日々の施設での状況と家庭での状況との情報交換の内容を適切に記録している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 家庭の状況や家族等との情報交換の内容が必要に応じて記録されている。 ○ 記録にばらつきが生じないための工夫を行っている。 	
【講評】	利用者情報に関する規程や管理体制が整っており、書類関係の保管も適切に行なわれています。また、家族との情報交換の様子も丁寧に記録されています。

3 5 A-1-(1)-① 入所時に、利用者の身体状況、生活状況、行動の特徴等の課題を把握するために、家族等面接と利用者の観察を行い、個別支援計画やサービスに活かしている。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 入所時に、利用者の身体状況や、生活状況、行動の特徴、将来の生活についての希望等を把握するため、家族等面接や利用者の観察を行っている。 ○ 利用開始後も入所の際に把握した状況等を確認するため、家族等面接や利用者の観察を行っている。 ○ 面接や観察の結果を記録している。 ○ アセスメントの時期と手順を定めており、定期的に見直しを行っている。 ○ 把握した結果に基づき、利用者一人ひとりのニーズや課題が明示され、個別支援計画やサービスに活かしている。 	
3 6 A-1-(1)-② 利用者を尊重した個別支援計画を適切に策定している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 個別支援計画の策定は、計画立案の時期、策定の会議における職員参加、利用者等の意向把握の手順など、組織的な仕組みを定めて実施されている。 ○ 個別支援計画どおりにサービスが行われていることを確認する仕組みが構築されている。 ○ 個別支援計画は、一人ひとりの利用者について、日常生活を支援する上での留意点などが具体的に記載されている。 	
3 7 A-1-(1)-③ 個別支援計画の評価・見直しを行っている。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 個別支援計画の見直しは、利用者本位の視点に立って行われている。 ○ 個別支援計画の見直しは、見直しの時期、計画策定の会議における職員参加、利用者等の意向把握の手順など、組織的な仕組みを定めて実施されている。 ○ 評価は、定例の会議・ミーティングを含め、関係職員（サービス管理責任者、担当職員等）の意見を聞くための仕組みを設けて行われている。 ○ 評価の記録については、職員間で共有する機会を設けている。 ○ 6ヶ月に1回以上、個別支援計画の実践状況について、評価を行っていることが記録に残されている。 ○ 見直しによって変更した個別支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。 	
【講評】	施設内での個別支援の仕組みがきちんと確立されており、ケースマネジメント展開の各過程に沿って着実に実施されていることが一連の記録からわかります。利用者個々の状況に応じた個別的な支援計画が、丁寧なアセスメントから導きだされていることは特筆すべき点です。また、職員へ利用者の情報を周知できるように随時会議を開催し、情報の提供を行っています。

38 A-1-(2)-① コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <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、個別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掛けている。 ○ 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。) ○ 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 	
39 A-1-(2)-② 利用者の主体的な活動を尊重している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の主体的な活動を支援するための職員が決められている。 ○ 利用者の主体的な活動については、その意向を尊重しながら、その発展を促すように側面的な支援を行っている。 ○ 利用者が、施設外の障がい者や知人等と自由に交流できるように様々な便宜を図っている。 ○ 利用者による自治会ないし利用者の会等がある。 ○ 自治会等は、施設運営の責任者と、定期的に、及び必要な場合に随時協議する機会をもっている。 	
40 A-1-(2)-③ 利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援の体制を整備している。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者が自力で行う日常生活上の行為は見守りの姿勢を保ち、必要な時には迅速に支援するという方針を会議等で確認している。 ○ 利用者が自力で行う日常生活上の行為は見守りの姿勢を保ち、必要な時には迅速に支援している。 ○ 自力で行っているときでも、介助が必要だと判断しなければならない場合があるが、その判断については、あらかじめ利用者(及び必要に応じて家族等) ○ 自力で行う行為による生活と活動の範囲が広がるように、職員の対応や施設の整備は常に検討されている。 	
41 A-1-(2)-④ 利用者のエンパワメントの理念に基づくプログラムがある。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 社会生活力を高めるために、障がいの理解や調理・洗濯・買い物・交通機関利用等についての学習・訓練プログラムが用意されている。 ○ 施設外の社会資源について、十分な情報が提供され、そのための学習や体験の機会が設けられている。 ○ 必要に応じて、自己表現の技能や話し方について支援している。 ○ 利用者自身が人権意識を高められるように、情報や資料の提供を行っている。 	
【講評】	施設の理念に基づく利用者主体の支援が、日々の実践の中で展開されていることが記録や利用者を観察するなかで、よく分かります。近年は利用者の方々の加齢などに伴い、ADLの低下がみられる中「エコ工房」など工夫を凝らした取組みがなされており、注目に値します。

<p>4 2 A-2-(1)-① 個別支援計画に基づいた食事サービスが用意されている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 個別支援計画等において、①栄養量、②食事形態、③水分補給、④介助の方法等利用者の状態に応じた留意点や支援の内容が明示されている。 ○ 食事の介助等、支援方法に関してマニュアルが用意されている。 ○ 利用者の体調や身体状況により、必要に応じて個別の食事を用意している。 	
<p>4 3 A-2-(1)-② 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として、美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 定期的に嗜好調査を行い、その結果を献立に反映している。 ○ 適温の食事を提供している。 ○ 献立及び食材について、その情報はあらかじめ利用者に提供されている。 ○ 食事介助にあたり、せかせて食べさせることがないよう、利用者の様子をよく見ながら介助や支援を行っている。 ○ 利用者が食事を楽しめるように、食事をするための雰囲気づくりに配慮している。 ○ 献立・食材に季節感があり、盛り付けや食器にも工夫している。 ○ 食事サービスの検討会議等には利用者も参加している。 	
<p>4 4 A-2-(2)-③ 食事環境（食事時間を含む）に配慮している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 食堂の設備や雰囲気について必要に応じて検討会議を開き、改善を図っている。 ○ 常に、食堂の清潔が確保されている。 ○ 食事は、利用者全員が一斉に摂るのではなく、幅のある時間帯の中で個人が好む時間に摂ることができるよう配慮している。 	
<p>【講評】</p>	<p>利用者アンケート結果に表れている食事面の満足度の高さからも、食生活への配慮と工夫は特筆すべきものがあります。「季節感」や「驚き」を与えるような食材の使用や調理方法など、施設としての「食」に関するこだわりが強く感じられます。全利用者ではないが、利用者の嗜好を取り入れながら楽しバランスのとれた食事が取れるように取り組んでいることが分かります。</p>

<p>4 5 A-2-(2)-① 入浴は、利用者の障がい程度や介助方法など個人的事情に配慮している。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <p><input type="checkbox"/> 一人ひとりの健康状態や留意事項について、個別支援計画や個別チェックリスト等を利用している。</p> <p><input type="checkbox"/> 安全や利用者尊重を含めた入浴介助や支援方法についてマニュアルが用意されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 入浴の介助や支援は、所定の様式により記録されている。</p> <p><input type="checkbox"/> マニュアル等に基づいた入浴介助や支援が行われ、必要に応じた見直しが行われている。</p>	
<p>4 6 A-2-(2)-② 入浴は、利用者の希望に沿っている。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <p><input type="checkbox"/> 入浴の時間帯や週間回数について、利用者との話し合いで決めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 設定された時間のほかに、失禁や汗をかいた場合等必要に応じて入浴が可能である。□</p>	
<p>4 7 A-2-(2)-③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である。</p>	<p>評価 A</p>
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <p><input type="checkbox"/> 浴室・脱衣場の設備や入浴器具の設置等については、検討会議を設けている。</p> <p><input type="checkbox"/> 浴室や脱衣場は、プライバシーを保護する構造・設備上の工夫や保護する環境を確保するための工夫が行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 浴室・脱衣場の整理・整頓・清掃が行き届いており、危険防止対策にも十分配慮されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 脱衣場の冷暖房設備は、気候や利用者の身体的状態に応じて調整できる。</p>	
<p>【講評】</p>	<p>利用者の身体状況や気分に応じて入浴ができるような体制が整っています。特殊浴槽も利用者にとって圧迫感がなく、介助する職員にとっても負担の少ないものを導入するなど工夫が見られます。浴室内にも観葉植物をさりげなくディスプレイするなど、雰囲気づくりにも配慮がなされています。安全面を重視しながらも利用者がリラックスして入浴できるよう、また、職員が使いやすい設備が整えられています。</p>

4 8 A-2-(3)-① 排泄介助は快適に行われている。	評価 A
評価の着眼点	
<input type="checkbox"/> 排泄介助に際して、利用者の健康状態や注意事項について、個別支援計画や個別チェックリスト等を活用している。	
<input type="checkbox"/> 排泄介助のマニュアル（安全、プライバシー、便意・尿意・失禁への対応を含む）が用意されている。	
<input type="checkbox"/> マニュアル等に基づき、個々に応じた適切な介助が行われている。	
<input type="checkbox"/> 排泄介助の結果は所定の様式により記録されている。	
<input type="checkbox"/> 排泄用具（おむつ、移動式便器、集尿器、探尿器、ストマ用具等）の使用法について、衛生や防臭を考慮したマニュアルが用意されている。	
4 9 A-2-(3)-② トイレは清潔で快適である。	評価 A
評価の着眼点	
<input type="checkbox"/> プライバシーに配慮したトイレの構造・設備になっている。	
<input type="checkbox"/> 換気や適切な薬品使用等の防臭対策がなされている。	
<input type="checkbox"/> 清掃は毎日行われ、汚れた場合は直ちに対応している。	
<input type="checkbox"/> 採光・照明等は適切である。	
<input type="checkbox"/> 身体状況に応じた設備や補助具の配備を含めて、トイレ環境の点検・改善のための検討を定期的に行っている。	
【講評】	アセスメントに基づき策定されたケアプランには、居室からトイレまでの距離や特別な状態に対応できるような支援方法が位置づけられています。ユニットケアにより、個別的な特性に合わせたケアが定期的に行なえるように取り組んでいることが分かります。トイレのスペースも広く、カーテン等で仕切られており、掃除も行き届いています。

<p>5 0 A-2-(4)-① 利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 衣類の選択について、必要があれば相談に応じている。 ○ 衣類の購入の際には、必要があれば、職員が相談、情報提供、買い物支援等に応じている。 	
<p>5 1 A-2-(4)-② 衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者が着替えを希望した場合、特別な場合（強いこだわり等）を除き、その意思を尊重している。 ○ 介助に頼らず自ら着替えをしたいという希望のある利用者に対しては、その意思を尊重して対応している。 ○ 汚れや破損が生じた場合に、速やかに対処するとともに、必要に応じて記録している。 	
<p>【講評】</p>	<p>利用者の年齢や障害の状態は様々であり、多様なニーズがあることが利用者アンケートや支援記録などからも分かります。利用者の意向に沿うような日々の対応と、ショッピングなどの機会の設定が丁寧に行なわれています。また、担当者が利用者の要望を確認しながら衣類の準備をしており、洗濯物に関しては、施設内で毎日行われています。</p>

<p>5 2 A-2-(5)-① 利用者の個性や好みを尊重し、髪型等の選択について支援している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 髪型や化粧の仕方等は利用者の意思で決めている。 ○ 職員は、必要があれば、整髪や化粧を手伝ったり、又は相談に応じたりしている。 ○ 理容・美容に関する資料や情報を用意している。 	
<p>5 3 A-2-(5)-② 理髪店や美容院の利用について配慮している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域の理髪店や美容院の利用について、必要に応じて職員の送迎や同行などの支援を行っている。 ○ 利用する理髪店や美容院に対しては、理解と協力を得られるよう、必要に応じて職員が連絡・調整を行っている。 	
<p>【講評】</p>	<p>利用者の意向に沿って髪のおしゃれができるように配慮されています。染髪やパーマなど年齢層の広い利用者の要望に応えられるよう、障害の状態にも配慮する必要からも理美容店と協力体制をとり慎重に対応していることが分かります。</p>

5 4

A-2-(6)-① 安眠できるように配慮している。

評価

A

評価の着眼点

- 寝室やベッド周辺の光や音について、利用者の希望や状況に応じた適切な配慮がなされている。
- 夜間就寝中の利用者に対するサービスについては、体位変換やおむつ交換、さらには睡眠リズムの乱れや不眠者への対応等を含むマニュアルが用意されている。
- 夜間に行われた個別支援は、所定の様式で記録されている。
- 寝具は、利用者の好みに基づいて用意され、又は私物使用も認められている。
- 季節に応じた寝具又は冷暖房設備が準備されている。
- 不眠等により同室者に影響を及ぼす場合、一時的に他の部屋を使用することができる。

【講評】

利用者が快適に安眠できるような居室配置と個別的な空間確保の取組みが行なわれています。不眠や自傷行為等の心配がある利用者に対応するための部屋も用意され、施設全体としての睡眠時のリスクへの取組みがなされていることが分かります。

5 5

A-2-(7)-① 余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている。

評価

A

評価の着眼点

- 話し合いやアンケート等を通じて、利用者の意向を把握している。
- 利用者には、余暇やレクリエーションに関する情報を提供している。
- 必要に応じて、外部から協力者（ボランティア）を受け入れている。
- 個々に応じた余暇・レクリエーション活動が行われている。
- 地域の社会資源を積極的に活用している。
- 利用者の趣味や興味にあったプログラムになるよう利用者の希望を反映させ、適宜変更している。

【講評】

余暇・レクリエーションは利用者・家族との話し合いをもとに組み立てられています。地域住民やボランティア団体・学校等と長い年月をかけて培った関係をもとに、「夏祭り」や「運動会」等が地域行事として定着している点は注目すべき点です。

5 6 A-2-(8)-① 外出は利用者の希望に応じて行われている。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の代表や自治会等と話し合っ、外出についてのルールを設けている。 ○ 地域のガイドマップやイベント等の情報を普段から収集するよう努め、利用者に提供している。 ○ 外出に伴う安全確保や不測の事態に備えて、利用者に必要な学習を行うとともに、連絡先を明示したカード等を準備し、利用している。 ○ 必要なときには、職員・ガイドヘルパー・地域のボランティア等、いずれかの人からの介助や支援・助言を受けられる体制が整っている。 	
5 7 A-2-(8)-② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	評価 A
<p style="text-align: center;">評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設側の都合で決めるのではなく、利用者及び家族の立場に立って、担当職員がその調整を行うようにしている。 ○ 盆や正月の外泊は、強制したり、利用者や家族の事情を考慮せずに要請するようなことはしていない。 ○ 利用者の代表や自治会等と話し合っ、利用者主体のルールを設けている。 	
【講評】	<p>外出や外泊については、利用者・家族と調整しながら安全を確保しつつ意向に沿うような対応がなされています。福祉タクシーの利用など、幅広い社会資源を活用した外出支援の取組みがなされています。宿泊の場合は、家族との連絡を取り合いながら場合によっては必要品等の貸し出しを行うなど、家族にとっては安心して対応できる支援となっています。</p>

<p>58 A-2-(9)-① 金銭管理が適切に行えるよう支援している。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 金銭等の自己管理ができるように配慮されている。 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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>59 A-2-(9)-② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 新聞・雑誌を個人で購入できる。 <input type="radio"/> 新聞・雑誌やテレビ等の共同利用の方法について、利用者間の話し合いで決められている。 	
<p>60 A-2-(9)-③ 嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望が尊重されている。</p>	<p>評価 A</p>
<p>評価の着眼点</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 酒やたばこの害については、利用者が正しい認識を持てるよう、利用者全員に情報提供を行った上で、飲酒・喫煙が認められている。 <input type="radio"/> 具体的な場面では、自治会や利用者全員と協議して、場所・時間・方法（喫煙場所、飲酒場所・時間等）に様々な配慮を行っている。 <input type="radio"/> 利用者の代表や自治会等と話し合ってルールを設けている。 	
<p>【講評】</p>	<p>嗜好品については、主治医や関係スタッフと利用者側との協議により柔軟に対応しています。ビールやワイン・酎ハイなどの晩酌に「つまみ」になるようなメニューを用意するなど、利用者の意思を尊重した「楽しみ」に対する細やかな支援が伺われます。</p>