

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VAIC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	令和 1年 11月 1日～令和 2年 3月 24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	1. 生活支援 ・日常生活訓練 ・社会適応訓練 2. 作業支援 3. 創作活動支援
就労継続支援 B型	80名	1. 作業支援 ・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 ・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	8名	36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。 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ございます。 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	・安部 博 ・麻生 美智子

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ありま 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 VAICコミュニティケア研究所

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
個別支援計画に基づいて日中活動の支援に取り組んでいる
生活介護では作業支援や創作活動、生活支援などを、個別支援計画に基づいて実施している。生活支援では生活や運動の目標をかかげ支援に取り組んでおり、創作活動や音楽活動に力を入れている。なかでも、ちぎり絵の制作では作品を施設のロビーや市役所、福祉施設などに展示したり、春に開催するさくらまつりのイベントステージの背景も制作するなど、持てる力を引き出す支援に取り組んでいる。家族アンケートでも「要望をよく聞いて、支援計画を立てて活動してくれている」などの声が複数寄せられている。
利用者が自発的に働く意欲を持てるよう作業支援をしている
就労支援では入所前実習で全作業に従事してもらい、利用者の有する能力を見出している。作業は、園芸・木工・縫製・受注(室内・室外)・販売・飲食店営業と多岐にわたっており、適性を見極め利用者が自発的に働けるよう支援している。生活支援や就労支援にも取り組み、今年度は就職に結びついた利用者もあり、接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。
職員の意見を積極的に取り入れて有意義な研修を実施している
年間の研修計画はあるものの、職員発案の研修などは基本的に実施する意向である。研修担当職員からの提案で、同じような規模の他の事業所見学を取り入れ、職員はもちろん利用者も一緒に見学することができており、研修の効果が見られた。また、外部研修などの受講は勤務扱いとし、費用負担もしている。
さまざまな行事を企画し、人間関係を広げる支援に取り組んでいる
施設は生活介護及び就労支援の事業を運営している。園外活動でのレクリエーションや、キャンプ・温泉などの宿泊旅行を共同でおこなうなど、利用者の意見も取り入れながら多彩な行事を実施している。各行事には多くの利用者の参加が見られ、聞き取りでも「キャンプ旅行を友だちと行くのが楽しい」や家族アンケートでも「一泊旅行など家族が対応できないこともやってくれる」とのコメントが見られた。また、施設の敷地内で毎年開催される「さくらまつり」は、製品を販売したり模擬店を出したり、高校生の吹奏楽も楽しめるなど、桜を眺めながら利用者、家族、職員、地域住民が交流する機会となっている。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
事業所のキャッチフレーズを策定することもよいと思われる
法人の理念及び基本方針は明文化されており、ホームページに記載している。園においては園長を中心に「利用者の可能性を引き出すこと」「自立支援」を掲げている。しかしそれをわかりやすく共通言語として明文化したものは見当たらない。再度職員で検討し、新たに園が一丸となるようなキャッチフレーズを掲げてほしいと思われる。
人事評価の体制を整備することが望まれる
法人の人事考課制度を採用している。評価手順は、園長がダイレクトに職員一人ひとりの評価することとしており、チーム長であるサービス管理責任者とすり合わせたうえで結果のフィードバックをしている。職員による相互の評価や利用者の意見などを取り入れてはいるが、仕組みとして機能しているとは言い難い。今後は自己評価を導入することや園長ダイレクトではなく、チーム長などの評価を園長が承認するような仕組みの構築が望まれる。また、目標評価の手法や個人面談の制度などを取り入れることも期待したい。
マニュアルや手引書等を整備し、業務の標準化を図ることが望まれる
防災・防犯マニュアルや感染症対策マニュアルは作成されているが、身体拘束廃止、虐待防止などの権利擁護に関するマニュアルや業務マニュアルは作成されていない。とくに重要なものは研修等で周知を図っているが不十分と思われる。各種マニュアルや手順書等を作成し、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、マニュアルに沿った業務をおこなっているかなど、業務点検の手段や新任職員の指導・教育に活用されたい。マニュアルの作成は職員の参画のもと取り組むことが期待される。
(評価を受けて、受審事業者の取組み)
改善点の基本方針の明文化について、次年度(令和2年度)事業計画書に反映させます。また、人事評価についても、法人本部並びに幹部職員と協議し、令和2年度より新たな仕組みで実施致します。権利擁護及び業務マニュアルの作成にも既に着手しており、新年度より有効に活用してまいります。これらの改善については職員会議等により全職員に周知しております。

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。	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。	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。	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。	2	1		
		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。	2	1		
				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。	2	1		
		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。	2	1		
				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		
			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。	2	1		
			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。	2	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。	5	1	
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。	0	4		
				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。	4	0		
				25 個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に行っている。	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。	6	0
6 安全管理	項目別実施サービスの質	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				
		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				
7 地域との交流と連携	利用者との安全確保	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				
		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				98	30			

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"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 法人の理念及び基本方針はホームページに記載されている。事業所の理念及び基本方針は事業計画に記載されている。園長が常に意識して職員等に啓発している言葉は「利用者の可能性を引き出すこと」「自立支援」である。今後は、職員間でよく話し合い、サービス内容及び特性を踏まえた事業所のキャッチフレーズを言葉として明文化し、職員や利用者にも周知してよいと思われる。</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"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 理念や基本方針を記載した事業計画を全職員に配布するとともに、掲示している。月次の職員会議でも説明をしている。職員の理解をより深めるために、理念とは別に事業所独自の分かりやすいキャッチフレーズを策定してもよいと思われる。</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"> <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 年度初めの家族会で事業計画を配布するとともに運営方針や基本方針などを周知している。欠席家族にも事業計画を送付しており、契約時には契約の目的欄を利用して説明をしている。また、「花の実だより」を年に4回発行して利用者に配布している。園長が事業所内をきめ細かくラウンドし、コミュニケーションを図っており、事業所の目指すところを周知している。</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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 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、その計画を基に年度の事業計画を策定している。事業計画は実行計画にまで落とし込まれており、具体的な評価が可能なものである。財務内容に関しても公表している。また、次年度の計画策定期間において当年度の振り返りをして次年度の計画に反映させている。期中においても、必要な修理修繕や効率化のためのレイアウト変更などにも柔軟に対応している。</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。 <input checked="" type="checkbox"/> 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 <input checked="" 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) 就労支援B型の利用者が大半であるため、安定した作業を提供することと工賃の向上を重要課題として認識している。作業受注のための体制作りや現在雨漏りなどで休止を余儀なくされている売店の再開が待たれる。地域住民の期待もあり、近い将来再開したいとのことであるので、具体的な実行計画を事業計画に盛り込むことを期待する。事業計画の進捗は毎年、市に報告し、次年度事業計画策定に活かしている。</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"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 園長はサービス管理責任者などのチームリーダーと課題や方針を共有している。そのうえで職員全般との共有を図り、職員会議や支援員会議など話し合うこととなっている。また、園長は施設をラウンドし、職員や利用者の意見を吸い上げて課題を抽出し、方針の決定に繋げている。天変地異や感染症の発生など著しい環境変化が起こり得る昨今であることを踏まえて、事業計画の進捗や重要課題への対応を期中において評価し、見直す体制を仕組みとして構築することが期待される。</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)園長は園内をラウンドし、利用者や職員と話している。サービスの質の向上のためには、職員の体制や利用者のスキルアップ、スペースの確保、安全管理、他事業所との協力体制など様々な要素を考慮して調整することが求められる。そのための体制を常に考慮し、調整を図ることでリーダーシップを発揮している。生活介護の利用者には創作活動だけではなく、簡単な作業で役割を持てるようにしている。今後は理念の実現や質の向上を実現するための、委員会組織やプロジェクトなど組織的な活動体制の構築が望まれる。		
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)職員は定着しており、大幅な入れ替わりなどはないため、採用や研修等のコストの無駄は少ない状況にある。職員の配置に関しては基準より多く配置していることを考慮すると、その効果とする売り上げの向上には必ずしもすべてつながっているというわけではない。一方で売り上げを伸ばしているチームもある。対策としてチームごとにデータを開示し、ボトムアップで職員個々に対策を検討してもらうようにしており、チーム毎に支援員会議などでも議論している。さらには売上アップのみならず、全般的な業務効率の改善を職員主導でおこなうことが期待される。		
9	全職員が守るべき倫理を明文化している。	<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、周知を図っている。虐待防止研修を実施し、グループディスカッションなどを行い、実のあるものとしている。虐待防止などの項目をブレイクダウンしたものを「自己チェックシート」として毎日チェックすることとしている。しかしながら「自己チェックシート」は徹底されておらず、中途半端となっている。非常に良い取り組みと思われるため、今後の実施徹底が望まれる。		
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。	<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。 □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。
(評価コメント)法人の人事考課制度を採用している。評価手順は園長がダイレクトに職員一人ひとりを評価することとしており、チーム長であるサービス管理責任者とすり合わせたうえで結果のフィードバックをしている。園長は先進的に職員による水平評価や360度評価、利用者の意見などを取り入れて評価しているが、仕組みとして機能しているとは言い難い。今後は事業所として求める人材像を定め、人事方針として明文化することが望まれる。自己評価を導入することや園長ダイレクトではなく、チーム長などの評価を園長が承認するような仕組みの構築が望まれる。また、目標評価の手法などを取り入れることも期待したい。		
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。 □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)時間外勤務に関しては申請制ではあるが、却下することはないので基本的には届け出制と同じである。急遽発生した残業に関しても認めている。時間外労働は経営データとして重要だと捉えており、サービス残業などは起こらないように留意している。有給休暇も順調に取得できるようにしている。職員の労務環境のさらなる改善のためにも、定期的な個人面談の制度を取り入れるなど、相互に誤解のないようコミュニケーションを密にすることが期待される。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> □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)共助会に加入し、イベント等の案内はしているが、参加率は高くはない。ストレスチェックは案内をしている程度にとどまっており、実施を強制してはいない。嘱託医に精神科医がおり、カウンセリングを受けることができる体制もある。事業所ならではのストレス及びその軽減方法を探る意味でも、職員からの意見聴取を積極的に実施する体制を整備することを期待する。		

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) 年間の研修計画が策定されており、受講者が研修受講報告書を提出し、職員会議内において今後の業務への活用を中心に発表することとなっている。発表の場での活発な意見交換を人材育成の一環としている。明確な個別の人材育成計画や基準はないが、必要な研修を受講または実施し、共有、周知している。研修担当の職員の発案で、他社の同様の形態の事業所見学を実施し、職員3名と利用者も参加した。他の事業所との相違点を目の当たりにし、有意義な研修となった。職員の提案を取り入れることは、職員の育成や信頼関係の醸成にも役立っている。今後は職員の将来的なステップアップを考慮し、明確な育成目標及び計画を策定することが望まれる。		
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 checked="" 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) 年間の研修計画においては網羅的に研修を受講する計画となっている。期中において適正な研修がある場合には、柔軟に対応している。希望に応じて外部の研修も受講可能であり、勤務扱いで費用も負担している。しかしながら個人の育成計画は策定されていない。人材育成は福祉サービス事業所においては重要な要素の一つであり、利用者提供するサービスの質に直結するものである。今後は個別の育成計画を策定することが期待される。		
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) 園長は施設内をラウンドしており、相談しやすい関係性があると思われ、設備や空調の改修など、さまざまな意見が上がっている。人事考課及び評価は基準に沿っているが、園長のダイレクトな評価であるため、結果として公平性を保つことは難しいと判断している。今後はチーム長が評価し、チーム長などの評価を園長が承認するなどの仕組みを考えてもよいと思われる。		
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。	<input 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) 利用者のプライバシーへの配慮として更衣室を扉付きにしたり、女性更衣室はさらに衝立やカーテンなどを追加している。身体拘束や虐待防止に関しては、研修において職員間でディスカッションして、認識を新たにしているところである。今後は虐待防止及び身体拘束に関するマニュアルを策定することが望まれる。また、倫理綱領をブレイクダウンした「自己チェックシート」の活用と、周知徹底が期待される。		
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。	<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) 個人情報保護については、利用契約書に守秘義務、情報の保存およびサービス記録の閲覧について記載されている。市からの要請もあり、職員には職員会議等を通じて徹底している。個人情報保護方針に関しては法人のホームページに記載があり、事業所の掲示板にも掲示されている。実習生やボランティアにも事前に周知徹底している。		
18	利用者満足の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) 利用者家族アンケートを毎年実施し、次年度の事業計画及びその運営に反映している。個別支援計画の見直しやモニタリング及び契約更新などの時にも意見を収集し、満足度向上につなげている。園長は利用者の声、利用者家族の声を聴くよう努めており、家族会の在り方にも助言し、生の意見を共有できるような会として意義のあるものにしようとしている。		

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) 苦情解決制度を利用できることを重要事項説明書に記載しており、事業所の相談窓口として苦情受付担当者や苦情解決責任者及び、苦情解決第三者委員を明示している。県の運営適正化委員会や市の障害福祉課など外部の窓口も載せている。苦情処理に関するマニュアルが整備されており、利用者から苦情等を受け付けた場合は、担当職員及びサービス管理責任者がその場で話し合い、解決を図っている。内容はケース記録に残すとともに、支援員会議などで職員間の共有を図っている。		
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) 利用者への支援内容は毎月の支援員会議で話し合う機会がある。生活介護では新しい活動などの提案もあり、職員の人員体制を考慮し検討している。また、新規の利用者を受け入れる場合は送迎の体制などを検討したり、その人に合った活動を支援員会議などで話し合っている。なお、サービス内容に関して定期的に自己評価をおこなうことも検討されたい。		
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に行っている。 □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) 業務マニュアルは作成されていないが、感染症マニュアルや防災・防犯マニュアルなどが整備されている。職員からは「マニュアルがほとんどない」という声もあり、業務マニュアルの作成が望まれる。なお、職員参画のもとで、作成や見直しがおこなわれるとよいと思われる。		
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、市のホームページに掲載がある。利用希望者や家族の見学にはサービス管理責任者等が対応し、生活介護や就労支援等の希望に合わせて丁寧に説明している。生活介護では建物のバリアフリーやトイレを見てもらい、生活面を重視することを伝え、就労支援では実際の作業の様子などを間近で見学してもらっている。問い合わせや見学に対応することなどは、園のパンフレットやホームページにも載せるとよいと思われる。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> □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) 施設の利用に当たり、支援内容は生活介護、就労支援それぞれサービスの概要や工賃の支払いなどについて、重要事項説明書をもとに説明している。また、利用者負担となる食事サービスの利用の有無や、就労支援では通園の手段などを聞き取っている。重要事項説明書は漢字にルビを振るなど、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) 利用者のニーズは相談支援員や学校などから情報を得るほか、契約時に利用者の状況や利用者・家族の意向を聞き取っている。収集した情報は入居者支援台帳に記録し、アセスメントシートに落とし込んでいく。就労支援では1週間ほどの入所前実習をおこない、家族にも作業の様子を見てもらい、どのような作業をしたいか希望を把握している。個別支援計画は担当職員とサービス管理責任者が作成し、支援員会議で説明して共有を図っている。また、作成された個別支援計画は個別に家族に説明し同意を得ている。		

25	個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に行っている。	<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) 個別支援計画は半年ごと担当職員とサービス管理責任者がモニタリングをおこない、個別支援計画の見直しにつなげている。モニタリングの結果や個別支援計画は支援員会議で説明し職員に周知している。個別支援計画の見直し時期は基本は1年であるが、とくに緊急時の見直し手順などは文書化されていない。		
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) 個別支援計画に基づいた月次の支援状況は、利用者ごと一覧表にて支援員会議で共有している。個別の記録は特記事項等を担当職員がケース記録に残し、記録は3か月に1回は提出することとしている。内容についてはサービス管理責任者と園長が確認することになっている。また、利用者の状況で共有が必要なことは、朝礼や夕礼で伝えている。就労支援は夕礼朝礼の記録はないが、生活介護は送迎で参加できない職員もいるため記録している。連絡帳は担当職員が家庭での様子を確認し、園での様子を記録し家族に返送している。なお、確実な情報共有の観点から、ケース記録を速やかに共用する仕組みづくりと、夕朝礼の記録もあるとよいと思われる。		
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) 生活介護では作業支援や創作活動、生活支援などを個別支援計画に基づいて実施している。とくに生活面や運動面の目標をかかげ支援に取り組んでおり、食事は利用者の状態に合わせた食形態にしたり、車いす利用者は横になってもらったり、ストレッチやマッサージをしている。また、立位での歩行訓練をおこなっている利用者もいる。創作活動ではちぎり絵の制作に力を入れており、作品を施設のロビーや市役所、福祉施設などに展示している。春に開催するさくらまつりのイベントステージの背景も、ちぎり絵で制作するなど持てる力を引き出す支援に取り組んでいる。		
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) 就労支援では本人・家族の意向を尊重するとともに、入所前実習では全作業に従事してもらい利用者の有する能力を見出している。また、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作業ができ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・飲食店営業と多岐にわたり、それぞれの部署で利用者が自発的に働けるよう支援をおこなっている。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。生活支援や就労支援も実施しており、今年度は就職に結びついた利用者もいる。なお、工賃等については、さらに分かりやすく利用者や家族に説明することが望まれる。		

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。	<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。</p> <p>■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。</p> <p>■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)</p> <p>■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。</p> <p>■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)利用者へのコミュニケーション支援に取り組み、意思伝達に制限のある利用者には動作とともに言葉をかけている。また、絵カードや写真カードなどで、これからやることを伝えたり、現物の道具などを見せて作業を理解してもらえよう支援している。ウォーキングに出かけるときは、ジャケットや帽子を着用することを伝えたりもしている。場合によっては、家族に意思を確認することもある。活動や作業は無理強いせず、利用者に応じた対応を心掛けている。		
32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	<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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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)看護師や栄養士、嘱託医が連携して利用者及び職員の健康管理をおこなっている。肥満の利用者も多く、食事は栄養士がカロリーを考慮し、家族会では家庭での食事で気を付けることなど話をしている。また、利用者には、楽しみながら身体を動かす作業に取り組んでもらっている。嚥下障害のある利用者には食形態を考慮し、時間をかけて喫食支援をしている。昼食後は歯磨きもおこなっており、自分でできない利用者には職員が介助するほか、年1回歯科衛生士が歯磨き指導に訪れている。服薬支援では職員が与薬をおこな、飲み終えた袋は回収して確認している。家族と連絡帳で健康状態の情報を共有し、利用者の健康維持に努めている。		
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。	<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。</p> <p>■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。</p> <p>■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)家族とは、連絡帳で家庭と園での利用者の状況を共有している。保護者会も年4回おこなっており、意見等を聞く機会を設けている。また、広報紙は年4回発行して利用者の活動や作業の様子などを伝えている。家族を招待する行事もあり、秋のスポーツ大会や春のさくらまつりには、家族がボランティアとしても参加している。生活介護では、クリスマス会に家族を招待して一緒にお菓子を作ったり、日頃の活動の様子をスライドで見てもらっている。家族には個別支援計画の説明もあり、来訪する家族も多い。なお、今後の保護者会は、施設のカフェでくつろぎながら、家族の生の声を共有し分かち合う会を目指したいとしている。		
34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	<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。</p> <p>*金銭等の自己管理ができるように配慮されている。</p> <p>*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。</p> <p>*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。</p> <p>*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。	<p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p>
(評価コメント)日々の感染対策として利用者及び職員には手洗いやうがいを促し、送迎車両のシートや手すりの消毒、マスクの着用など対策に努めている。感染対策のマニュアルも整備され、感染症シーズンには吐しゃ物の処理の訓練もしている。また、衛生委員を設置しており、看護師が中心となって感染対策の啓もうや感染防止の声掛けなどをおこなっている。インフルエンザに罹患した場合は、解熱しても一定の期間は休んでもらうことを徹底している。		

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。	<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。 <input checked="" type="checkbox"/> 事件事例、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)ヒヤリハットや事故は記録に残して再発防止策をチームで検討し、その日の朝礼や夕礼で職員に周知している。支援員会議でもヒヤリハットや事故について、その後の状況など話し合い再発防止に努めている。なお、ヒヤリハットと事故の区別を明確にしているが、ヒヤリハットの収集は少ないと思われる。書式を見直し収集しやすくすることも検討されたい。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。 <input checked="" type="checkbox"/> 非常災害時のための備蓄がある。 <input checked="" type="checkbox"/> 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)火災や地震等に対応する防災マニュアルが作成され、職員の役割などを明記している。防災訓練は年間計画のもと、火災や地震発生時の避難訓練や通報訓練、送迎バス事故発生時の訓練など毎月実施している。また、消防署でAEDや心肺蘇生訓練などもおこなっている。利用者の緊急連絡先は事務所に貼り出し、送迎時は連絡先一覧表を携帯している。災害時の備蓄としては、水や食料など3日分を確保している。施設の所在地周辺には複数の福祉事業所があり、近隣との連携体制ができている。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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)地域との関係を大切にしており、地区の祭りや公民館で開催されるイベントには、利用者とともに参加している。施設の大きな行事である「さくらまつり」は、利用者や家族、地域住民など多くの人が訪れている。「さくらまつり」は利用者の作品の販売や模擬店も出るほか、高校生の吹奏楽なども人気の催し物となっている。ボランティアも受け入れており、「さくらまつり」のほか、受注作業の補助などで学生が来訪している。実習生も目的を明確にして受け入れており、昨年度は特別支援学校の生徒などが技術の習得で来ている。社会資源の情報も利用者・家族に提供しており、新設のグループホームや地域のイベント情報などを提供している。		