

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 元年 5月 1日～令和 元年 11月 20日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	ひかり学園 ヒカリガクエン		
所 在 地	〒289-2251 千葉県香取郡多古町北中1309-160		
交 通 手 段	JR成田駅から JR成田駅から送迎サービス(有料)有		
電 話	0479-76-5500	F A X	0479-76-5519
ホームページ	http://www.hikarigakuen.com		
経 営 法 人	社会福祉法人槇の実会		
開設年月日	平成4年12月1日		
事業所番号	1213000050	指定年月日	平成23年4月1日
提供しているサービス	・施設入所支援事業・生活介護事業・短期入所事業・日中一時支援事業		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
施設入所支援	48名	その施設に入所する障害者に対し、主として夜間において、入浴、排泄または、食事の介護などを行うサービスです。
生活介護	48名	常時介護を必要とする障害者に対し、主として昼間において、障害者支援施設などの施設で入浴、排泄または食事の介護、創作的活動または生産活動の機会を提供するサービスです。
短期入所	3名	家族の病気などにより一時的に保護が必要になった障害者に対し、障害者支援施設などに短期入所させ、入浴、排泄または食事の介護などを行うサービスです。
日中一時	10名	日中において一時的に見守り等の支援が必要な障害者等に活動の場を確保し、家族の就労支援及び一時的な休息を図るサービスです。

(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
	33名	21名	54名	
専門職員数	サービス管理責任者1名		1名	
	看護師1名	1名	2名	
	栄養士2名		2名	
	生活支援員29名	9名	38名	
		医師1名	1名	
		理学療法士1名	1名	
		調理員9名	9名	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	お住まいの区市町村または相談支援事業者にご相談して下さい。	
申請窓口開設時間	平日の午前9時00分から午後5時00分です。	
申請時注意事項	利用定員いっぱいの時等は希望に添えない場合があります。	
相談窓口	相談専門員	
苦情対応	窓口設置	苦情受付担当者：成毛崇 苦情解決責任者：武藤直樹
	第三者委員の設置	林前町社協会長 小川NPO法人代表 高坂町議会議員 小林施設長

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>基本理念：一日一笑！毎日賑やか！ 基本方針 1.ひかり学園は、利用者の権利を保護し、いかなる差別、虐待、人権侵害を許さない。 2.ひかり学園は、利用者の福祉及びリハビリテーションを確保するため、職員に対してそれに必要な研修や教育を行い、人材の育成に努めると共に必要な人材の確保に努める。 3.ひかり学園は、利用者が多くの活動分野で持てる能力や潜在能力を発揮できるようスポーツ活動や文芸活動等を積極的に取り組むとともに、必要な人材の育成に努める。 4.ひかり学園は、入所する利用者が可能な限り家庭に近い生活を過ごせるよう、環境を整備するとともに、利用者にとって安らげる場所となるよう努める。 5.ひかり学園は、利用者が地域移行することに備え、地域から温かく受け入れられるよう地域住民と交流する機会を積極的に持つように努めるとともに、施設の設備を地域に開放するように努める。また、地域のために可能な限り職員は、地域の行事等に協力するよう努める。</p>
<p>特 徴</p>	<p>1.ひかり学園は、福祉サービスの拠点として、 2.ひかり学園は、副土の啓蒙活動を積極的に行います。 3.ひかり学園は、スポーツ活動の推進に努めます。 4.ひかり学園は、人材の提供により社会貢献に努めます。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>日中活動については、午前は農作業班・チャレンジ班・運動班で構成され、毎週月曜日から金曜日の9時45分から10時45分まで行っている。午後は農作業班・グリーンクラブ・散歩クラブ・マラソンクラブで構成され、毎週月曜日から金曜日の13時45分から 時まで実施しています。施設入所支援では、利用者が安全で安心な生活が送れるように生活環境を整えるとともに、食事・睡眠・排泄の3要素に着目し、健康的な生活を送れるようにします。</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)
利用者一人ひとりのニーズに合わせた支援に取り組んでいる
利用者本位の生活の実現のための仕組みを構築し、多種多様な日中活動に取り組んでいる。利用者の強みに着目し、長所を活かした活動が選択できるように4つの班活動、4つのクラブ活動、買い物、園内販売、誕生月外出等も行っている。身体機能維持を図る取り組みは日常的に実施できるようにプログラム化している。また、食事、排泄、睡眠の安定化を図る取り組みを行い、利用者が生き生きとその人らしく生活できる環境を構築している。
医療・栄養・支援の各部署が連携し、利用者個別の健康管理に取り組んでいる
毎日、一人ひとりの喫食状況や身体状況、体重の増減などを記録して利用者の健康管理に努めている。毎月栄養ケアマネジメント会議を実施して各係(医務・栄養・支援)それぞれの視点から意見や考えを出し、個々の支援記録に反映している。利用者の一泊あたりのカロリーの維持に努め、急な疾病による特別食にも対応し、健康の維持増進を図っている。栄養士・看護師・職員が連携をして一人ひとりの体重維持や健康状態の安定に努めている。
食事を楽しむことができるよう支援している
月4回程度、利用者一人ひとりの希望をメニューに反映できるように工夫している。おおよその食材を用意して、多種類のメニューから利用者の注文で調理出来るようにしており、レストラン風なスタイルを取り入れたり、お弁当作り、バイキング形式、行事食など、利用者が好みの物を自己決定できる仕組みがある。美味しい食事、楽しみな食事を各係、職員が協力して柔軟に提供していることが伺えた。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
職員一人ひとりが自己覚知し、原理原則、基本に忠実な支援が求められる
理念、方針、行動規範、マニュアル等を記載している「職員ハンドブック」を全職員に再度周知することが求められる。職員一人ひとりが自己覚知し、原理原則、基本に忠実な取り組みを相互確認することで、「当たり前基準の上位平準化」を維持することが望まれる。また、より一層利用者の特性に合わせた柔軟性のある個別支援と、安全で安心して生活できる環境の提供が期待される。
利用者本位を実現するコミュニケーションの質の向上が望まれる
職員一人ひとりが、お互いを支えあえる体制を構築し、チームワークによって支援の質の向上を図ることが望まれる。朝や夕方のミーティング、申し送り、定例会議などにおいて、コミュニケーションの質の向上を図る取り組みが求められる。共通目的に向けて意思疎通を図り、目標達成に向けた役割行動の進捗管理や報告、連絡、相談等の質の向上を図ることが期待される。
職員個別の計画的人材育成(支援)が求められる
目標チャレンジシート等の目標管理によって、個性性の高い人材育成を図っているが、その内容の評価・見直しを定期的には実施できていない状況である。また目標の適切性や進捗状況の確認、制度が機能しているかの評価ができていない部分も見受けられた。目標管理制度や人事考課制度を機能させるための考課者訓練や被考課者訓練の実施が求められる。職員の自己評価能力の向上を図り、優れている点や改善が求められる点を適正に把握し、計画的に改善することが望まれる。そのためにも支援現場における計画的OJTの推進、職務職責に応じた個別の人材育成が期待される。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

今回二度目の受審となり、利用者一人ひとりのニーズに合わせた支援に取り組んでいるや医療・栄養・支援の各部署が連携し、利用者個別の健康管理に取り組んでいるや食事を楽しむことができるよう支援している等はひかり学園で力を入れてやってきたことが高い評価となりました。その反面、職員一人ひとりが自己覚知し、原理原則、基本に忠実な支援が求められるや利用者本位を実現するコミュニケーションの質の向上が望まれるや職員個別の計画的人材育成(支援)が求められる等は改善点ということでした。今後はこの改善点が高い評価を得られるよう取り組んで参ります。

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。	3	0		
			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。	3	0		
		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。	4	0	
				5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	3	0	
				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	
				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	
		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	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。	3	0	
				9 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0	
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	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	
				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。	3	0	
			職員の就業への配慮	12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	0	
				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。	2	2	
				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	
			職員の質の向上への体制整備	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。	3	2	
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			
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	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 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4	0		
			19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	5	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	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	
				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。	4	0	
		3 サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始	22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	0	
				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	
		4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	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。	1	2	
				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。	3	1
					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。	5	1
					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。	4	0
					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。	非該当	非該当
		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。	3	1					
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					
6 安全管理	利用者の安全確保	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			
		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。	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	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。	3	1			
計				112	25		

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) 理念及び基本方針は事業計画、職員ハンドブック等に明文化され、法人が目指す方向や具体的事業を明確化している。楨の実会は「知的障害者の権利宣言(1971.12.20第26回国連総会決議)」を尊重している。特に利用者の権利擁護を徹底し、いかなる差別も虐待も許さず、利用者のライフステージに合わせた福祉サービスが提供できるような事業運営に努めている。</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"> ■ 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) 毎年、事業計画や職員ハンドブックを職員に配布し、園内研修、各種会議や委員会等でも周知している。毎日の振り返りシートや毎月提出する振り返りシートによって、理念や方針の実践面を職員一人ひとりが振り返ることができるような仕組みができている。</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"> ■ 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) 基本理念「一日一笑！毎日賑やか！」を園内に掲示し、ユニフォームにもプリント印刷して利用者などに伝わるように努めている。ホームページ、広報誌にも記載し、保護者説明会等においてもわかりやすく伝えている。</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"> ■ 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) 地域動向、利用者ニーズ、環境変化等を把握して中長期計画を作成し、中長期計画に基づく事業計画を作成している。事業計画の進捗管理は各種会議や委員会等で実施している。事業計画、事業報告、決算、財務内容等をホームページに記載し、誰もが閲覧できるようにしている。「楨の実プロジェクト10」として10年長期計画を策定し、利用者・家族、職員及び地域住民にとって魅力的な夢のある法人づくりを目指して取り組んでいる。</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"> ■ 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) 事業計画には前年度の反省から重要課題を明文化している。2020年までに成果を得る重点課題として、①サービスの質の向上②地域における公益的な取り組みの増進③信頼と協力を得るための情報発信④人材の確保に向けた取り組み強化⑤組織統治(ガバナンス)の確立を掲げている。</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"> ■ 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) 事業計画等の重要課題や方針は、各担当職員が計画案を作成し、直属の上司と話し合い決定している。しかしながら、年度途中の進捗管理や定期的な評価は実施できていない。また、計画、課題の決定過程を職員参加型で進められていない部分も見受けられた。</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) 理念の実現や支援の質の向上に関する課題は、振り返りシート、ヒヤリハット分析、朝礼、夕礼、各種会議等で把握している。看護師、栄養士、支援員の連携体制があり、課題解決への取り組みを実施している。しかしながら、改善のために職員一人ひとりの特性に合わせた個別指導の効果が発揮できていない部分が見受けられた。</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。	<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)法人として経営改善に向けた人事、労務、財務等の分析を行い、組織の理念や基本方針の実現に向けた取り組みを実施している。過不足無い人員配置、産休・育児休暇取得、法人内保育施設の設置、職場環境改善のための衛生委員会の毎月開催、ストレスチェック、産業医への相談を含むメンタルケアの体制をつくっている。また、各種委員会活動による経営や業務の効率化や改善に取り組んでいる。		
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)事業計画、職員ハンドブック等に倫理綱領や行動規範を記載し、会議や研修等で周知している。日常的には職員一人ひとりが行動規範や支援基本方針に則った「行動や支援」が実施できているかを毎日の「振り返りシート」で確認できる仕組みを構築している。		
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)年度運営方針に人事面での方向性を示し、職務権限規程により職員の役割と権限を明文化している。人事考課制度の定着とキャリアパスおよび目標管理制度を機能させることを目指している。職員評価は客観的基準に則り実施されているが、更に人事考課制度を機能させるためには、考課者訓練、被考課者訓練の実施が望まれる。		
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。	<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)職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを把握し、安全で快適な職場環境づくりを目指している。理事長に直接相談できる目安箱の設置や人事考課制度の定期的個別面談の実施など、職員の意見が反映できる仕組みを構築している。		
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)法人全体として福利厚生には積極的に取り組んでいる。希望があれば産業医との個別面談、ストレスチェック後対応などメンタルヘルスにも取り組んでいる。法人内保育所を設置し、子育て中の職員も働きやすい環境を構築している。育児休暇、リフレッシュ休暇、誕生月の特別休暇なども設けている。施設交流バレーボール大会、野球大会、陸上大会、ゴルフ大会などへの助成も行っている。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)事業計画に職員の資質向上を掲げ、基本姿勢としては、①トータルな人材マネジメントの推進、②人材の確保に向けた取り組み強化、③人材の育成に取り組んでいる。就業規則のキャリアアップ制度では、職種別期待能力基準を明文化し、事業計画では、職務分掌、職位別決済権限一覧表を明示している。今後は支援現場における計画的OJTの推進、職務職責に応じた人材育成のための個別人材育成計画及び教育システムづくり望まれる。		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 □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。 □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)内部研修や外部研修等を計画し、職員一人ひとりに合った必要な研修を実施している。内部研修では階層別に研修を実施しスキルアップを図っている。目標チャレンジシート等による目標管理によって個別性の高い人材育成を図っているが、その内容の評価・見直しを定期的には実施できていない状況である。		

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。	<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・工夫が生ま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) 各種会議、研修、委員会活動等を通して理念、方針、目標の共有化を図っている。適切な人員配置、時間内労働の推進、人材育成、研修参加、休暇取得など法人として積極的に取り組んでいる。職員の働き甲斐や良好な人間関係構築への計画的な取り組みも期待される。		
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) 毎月、危機管理委員会、虐待防止委員会、身体拘束ゼロ委員会等を開催し、利用者の権利擁護に努め、毎月の全体会議や内部研修で職員の理解を促している。日常における利用者本位の実践、振り返りシートの活用、ヒヤリハット分析など積極的に取り組んでいる。権利擁護に対する職員の意識を高める取り組みが求められる。		
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) 個人情報保護については、事業計画やホームページに掲載し、基本事項として関係者等にも周知徹底している。毎年の契約時において個人情報保護の説明を利用者及び保護者に行い、同意書を交わしている。職員には会議、内部研修等で周知し、実習生やボランティア等にも個人情報保護についての説明を行い、周知している。		
18	利用者満足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) 毎月、利用者の自治会「さくらの会」を開催し、利用者による話し合いを行い、苦情や要望を把握している。提案された内容について、改善できるものについては迅速に対応している。また、家族には毎月記録を送付するほか、連絡帳(ホットノート)にて、要望や苦情を含めて意思疎通を図り、相談等も受け付けている。		
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) 苦情解決システムの概要図は事業計画に記載している。各事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置している。苦情解決委員会綱領に則って、迅速かつ適切に対処している。定期的な窓口は月2回以上開設し、苦情や相談は随時受け付けている。利用者の自治会「さくらの会」を開催して利用者による話し合いを行い、苦情や要望を把握できる仕組みを構築している。苦情の事案についての対応及び経過は事業報告書に掲載している。		
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) 各種会議により定期的にサービス内容の評価を行い改善活動に繋げている。多職種連携による栄養マネジメント、利用者の個別支援過程、人事制度による人材マネジメント、事業計画推進の委員会や監査などによって改善すべき課題を把握している。法人全体としてサービス内容を検討する会議や設置規定、会議録の整備している。		
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) 業務マニュアルについては「職員ハンドブック」(行動規範、各種マニュアル)や事業計画の中に掲載して毎年配布をし、年度初めに伝達会議で周知をしている。マニュアルは絵や写真、文字の大小・太字などを活用して分かりやすく作成されている。年度終わりに職員参画のもとに見直しを行っている。		

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) 問い合わせ及び見学についてはパンフレット、ホームページ等に記載している。利用の前に見学をしてもらい、主に生活の場面を案内している。短期入所、一時入所など個別利用者のニーズに応じた説明を行うように心がけている。		
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) サービスの開始に当たり、サービス提供内容や重要事項説明書などを用いて利用者に分かりやすく説明している。場合によっては、サービス内容や利用者負担金などについて家族や後見人などに説明をして同意を得ている。		
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。	<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) 利用者及び家族の意向を基に心身状況、生活状況、ニーズや課題などの情報を得てアセスメントを行い、栄養係、医務係、支援の職員が連携をして多角的な視点で個別支援計画を策定している。朝礼で各階1名ずつの利用者の短期目標を確認し、職員が共有して目標に基づき支援を実践出来るように努めている。支援計画は利用者や家族等に説明をして同意を得ている。		
25	個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的実施している。	<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。 <input 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) 個別支援計画は半年ごとに見直しを行っている。見直しに当たっては、主任、担当職員など決まった職員で行っており、全職員の意見や考えを反映するまでには至っていない。容態急変などがあればその都度見直しはしているが、具体的な手順までは明示していない。		
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) 利用者の個別支援計画の内容や個人記録などは全職員が情報共有出来るように、各階に置いて活用している。利用者の健康状態や活動時の様子、特記事項などは朝礼、夕礼で申し送り、引継ぎを行って職員間で情報共有を図っている。		
27	<p>【個別生活支援】</p> <p>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。</p>	<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。 <input 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。 ■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) 利用者一人ひとりの個別支援計画に沿った支援に努めている。入浴・排泄支援は利用者の持てる力を活用して利用者の状況やペースに合わせて自立に向けた支援に努めている。食事は2部制(時間をずらして)で、ゆっくりと食事が出来るような配慮が見られた。利用者一人ひとりの席に、食事の量や形態、箸を使用するかスプーンを使用のかなどの情報が貼られており、利用者の状況やペースに合わせて支援している。行事食や数種類のメニューから利用者が自己決定する仕組みがあり、食事を楽しめるように取り組んでいることがうかがえる。		

28	<p>【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。</p>	<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。
<p>(評価コメント)利用者ごとに担当職員を決め、必要に応じて居室の整理など日常生活のサポートを行っている。一人ひとりの喫食状況や身体状況などを支援記録に記載し、看護師・栄養士・支援員と連携しながら支援にあたっている。排泄表を確認しながら個々に誘導を行い、排泄リズムが整うようにしている。女子トイレには、汚れ物が出たら直ぐに対応出来るように洗濯機を設置している。入浴では安全対策として、湯温の確認とともに実際に湯舟に手首を入れて確認する2重チェックを実施している。利用者はリビングでテレビを見たり、絵を描いたり、リズム運動など、自由に過ごしている。</p>		
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>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地域で安定した生活をする事ができるよう、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。
<p>(評価コメント)地域で安定した生活が出来るように相談支援専門員を中心に各関係機関との調整を図っている。また、地域の神社清掃、ゴミ拾いなどのボランティア活動に主体的に参加している。活動プログラムは絵や写真などの視覚的アプローチを図り、利用者が自己決定できるように努めている。夏場の暑い時期には戸外での散歩を控え、室内で個々に合わせてテーブルや椅子などを利用して通路を作り散歩コースとし、運動量の確保を図った。利用者の高齢化や職員配置により、一人ひとりに対応した訓練が難しく、午後の活動や散歩に偏りが見られる部分がある。更なる個別活動の見直しや職員配置などの検討が望まれる。</p>		
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>	<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。
<p>(評価コメント)非該当</p>		
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>	<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、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)利用者一人ひとりに担当職員を決めて、利用者の要望や気持ち、得意なことなどを支援計画に反映できるように取り組んでいる。意思伝達に制限のある場合は自己選択や自己決定しやすいようにツールとして写真や絵・実物などを用いて、コミュニケーション支援を行っている。言語でのコミュニケーションが取れる利用者については、希望により週1回傾聴支援に取り組んでいる。今後は、更にコミュニケーション機器を活用したり専門職との連携を図り、利用者の意思や希望が汲み取れるように努力することが期待される。</p>		
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>	<ul style="list-style-type: none"> □ 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)利用者の日々の健康状態(排便・睡眠・食欲・服薬・怪我など)を把握して、健康管理に努めている。通院・服薬・食事の摂取に関する支援、利用者からの相談などは、支援会議で看護師・栄養士、支援員で検討している。また、家族から情報をもたらしたり、医療機関とも情報共有する体制がある。服薬では、支援員2名体制で利用者が確実に服薬したか確認をするダブルチェックを行い、誤薬防止に努めている。</p>		

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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)年2回、保護者説明会や保護者主催の懇談会・新年会に職員が参加し、意見や要望を聞く機会を設けている。また、連絡帳(ホットノート)にて情報を共有し、保護者等家族と事業所の双方で意思の確認を行っている。この他、毎月、利用者の支援記録、状況報告及び学園行事・地域行事等の参加案内などを送付している。		
34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)利用者の預り金については、法人の「入所者預り金管理規定」に基づいて契約時に説明し承諾を得ている。小遣いは新規及び年度当初に一括で預かり、必要に応じて補充してもらっている。高額なものについては、家族等に連絡をして購入の承諾を得ている。また、外出時の買い物は、レシートを添付して月に1度家族に報告している。利用者は金銭等の自己管理は難しい状況である。		
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)事務所と居室の入退出時にはアルコール・エアシャワーで両手を2重消毒して感染予防に努めている。感染症や食中毒のマニュアルは写真や絵を用いて分かりやすいものとなっており、職員ハンドブックの中に掲載している。また、支援会議の中で実習を行うとともに事例やヒヤリ・ハットなどの検討をしている。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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実施している。
(評価コメント)職員ハンドブックに事故の発生・再発防止マニュアルを掲載している。毎月の危機管理委員会で事故報告やヒヤリハットの分析をして事故防止策を作成している。支援の中で危険と感じたり改善が必要だと感じたことは、所定の書式に記載して、利用者の安全確保に努めている。事故発生の際には臨時の危機管理委員会を招集し、マニュアルなどを見直し、再発防止に取り組んでいる。		
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。	<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)職員ハンドブックに非常災害時の通報・消火・避難訓練実施マニュアルを整備している。火災・地震・夜間・救命救急など年間計画に沿って、職員が多く参加できる時に避難訓練を実施している。また、食料・医薬品・日用品などを防災倉庫に備蓄するとともに、自治体と防災協定を結んでいる。		
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)学園では納涼祭、体育祭、忘年会など地域との交流行事を開催している。また、地域のあじさい祭り、いきいきフェスタ、新春マラソンなどに参加したり、地元の商店で買い物するなど、地域住民と交流する機会を持つようになっている。短期入所及び日中一時支援事業を通して地域のニーズに応えている。		