

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	2024年 12月 1日～2025年 5月 14日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	しいのみ園 こころ シイノミエン ココロ		
所 在 地	〒266-0005 千葉県千葉市緑区誉田町2-2307		
交 通 手 段	誉田駅から徒歩5分 高田ICから車で10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	平成14年3月		
事業所番号	1210101653	指定年月日	平成21年4月
提供しているサービス	生活介護		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
生活介護	20名	個人に即した活動内容を提供するとともに健康状態の維持や体力の向上を図り、個々のニーズを汲み取り、充実感を味わえる提供を行っている。
日中一時	10名	個人の能力に応じ、自立した日常生活が営む事ができるようなサービス利用の提供を行っている。

(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
	3	9	12	
専門職員数	社会福祉士2名	介護福祉士1名		
		看護師1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】 利用者が自立した日常生活または社会生活を営むためことができるように支援する。食事・排泄・創作活動・生産活動等を行い、心身のリフレッシュを図る。 【運営方針】 障害者の方が社会で生活している実感が持てるよう、仲間と共に活動し、地域との交流を図り、社会参加と自立を目指し、明るい未来を求める場を目指している。
特 徴	健康維持や体力向上を目指し、個々のニーズに応じた支援を取り入れ、日々楽しみが持てるようにする。ひとりひとりに合う環境下での活動提供をしている。 仲間と共に活動し、全員で楽しみを味わうことができる明るい場所を目指している。また地域の社会資源として、地域に密着した事業所運営を目標としている。
利用（希望）者 へのPR	利用者個々に応じた支援提供を行っています。音楽を中心とした活動、（カラオケ、リズム体操、ミュージックケア等）を毎日提供しています。時期に応じたイベントも行っています。 屋外活動では近隣の公園等へ行き、景色を眺めながらの散策などリフレッシュできる支援活動も用意しています。 自宅から通う利用者様の利用者様が多く、地域の保護者から心友会の顔となる事業所としてサービスを提供しています。 ご見学は大歓迎です。スタッフ一同笑顔で対応させていただきます。その他お困りなことがあればお気軽にご相談いただければと思います。

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。

●法人の組織力を活かした協力体制

法人に衛生委員会、給食委員会、防災・救急委員会、広報委員会、安全運転員会、虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会、支援のあり方検討委員会が組織されており、全職員が委員会に所属して施設運営の向上を図っている。虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会は毎月開催されており、虐待の早期発見・虐待防止の啓発活動・身体拘束の適正化に向けた取り組みを行っている。また、虐待防止のセルフチェックを実施し、結果をフィードバックすることにより虐待防止の啓発を行っている。

地域動向については千葉市福祉計画等により把握しており、法人全体の事業計画に反映している。また、事業報告に事業部門ごとの運営総括、基本方針、事業内容報告、活動報告等が記載されており、事業計画の課題抽出に繋げ具体的な事業内容に展開し、組織力の向上に繋げている。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

改善点は特にありませんでした。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

事業所として2回目になる第三者評価になるが1回目の第三者評価を土台として常勤、非常勤に関わらず、研修を実施して質の高い福祉サービスの提供に繋がる取り組みを強化していた。

また、今まで行っていたしいのみ園こころでの取り組みが継続出来る様に試行錯誤を重ねると共に利用者様が楽しんで利用出来る事業所を目標に保護者様との連携を強化してきた。

この様な取り組みにより、サービスの質を向上する事が出来た事、利用者様や保護者がしいのみ園こころに何を求めているかをより明確にする事が出来たと思う。

次回の第三者評価を受ける際には現状に満足せず、常に上を目指す事業所として評価を受けたい。

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・基本方針の確立	1 理念や基本方針が明文化されている。	3	0
			理念・基本方針の周知	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
			重要課題の明確化	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
			計画の適正な策定	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。	3	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	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。	3	0
				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
		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。	3	0
				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。	4	0
			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。	3	0
				12 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	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。	3	□1
				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
				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。	5	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	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。	6	0	
			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。	3	□2	
		2 サービスの質の確保	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	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	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・見直しを定期的に実施している。	3	0	
			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。	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。	0	* 5
				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。	0	* 6
				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。	5	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。	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。	5	□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。	4	0
計					121	□5 *16

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。	■ 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。
(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」と言う、法人理念を掲げており、施設内に掲示している。理念には法人が目指すべき使命や方向性を盛り込んでいると共に、人権擁護・自立支援の精神が含まれた内容となっている。		
2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	■ 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) 理念においては、事業計画・広報紙・パンフレット・ホームページ等に記載している。理念・基本方針を事業所内に掲示し、周知している。会議にて理念・基本方針を議題に挙げており、職員への理解浸透及び実行面の反省を行っている。支援のあり方検討会議にて検討を行う際に、理念の実践面にて都度振り返りや共有を行っている。		
3	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。
(評価コメント) サービス利用時に理念・方針を利用者に説明し、理解を得ている。また、面談時・電話連絡時・行事・訪問等、家族と話をする機会を利用して理念・方針を説明しており、継続的に理解を得られるよう工夫している。家族に配布している広報紙に理念・方針を掲載する等、家族の理解促進に取り組んでいる。		
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。	■ 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。
(評価コメント) 千葉市が作成している「千葉市地域福祉計画」を毎年度確認し、地域の動向・課題の把握に努めていると共に、事業計画は、地域環境を反映した内容となるよう検討している。作成した事業計画においては、半期ごとに評価・見直しを行い、適切な事業運営に取り組んでいる。作成した事業計画及び財務内容においては、事業所内に閲覧資料として設置する他、ホームページ等で誰でも確認ができるようになっている。		
5	事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	■ 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。
(評価コメント) 事業計画は、周辺環境・地域ニーズ・法人理念・運営方針を基に重要課題を抽出し、作成している。「千葉市地域福祉計画」を分析し、法人の役割を見出し、重要課題としている。半期ごとの評価・見直しにより、現状の反省を活かした事業計画作成に取り組んでいる。		
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。	■ 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) 定期的に役職者・法人幹部が出席する会議を開催しており、現場の状況を共有できる機会を設けている。また、委員会にて現場の状況の把握をした上で、検討を行っており、課題等を組織全体で話し合う仕組みを構築している。定期及び必要時に事業計画の実施状況の確認・見直しを行っており、必要に応じて事業計画の修正を行っている。作成された事業計画及び検討会議の議事録は職員に周知しており、全職員で作成過程を共有できる仕組みを構築している。		

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。	■ 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) 「千葉市地域福祉計画」にて地域ニーズを把握すると共に、会議を活用しながら現場の課題を把握し、適切な施設運営を行うよう取り組んでいる。会議・研修を適宜行っており、福祉サービスの質の向上に向けた体制を構築している。家族との面談を活用して、意見を確認していると共に、会議・委員会等を活用して職員からの意見を集約しており、様々な角度からの意見や提案を基に、運営方針の策定に努めている。その他にも地域住民から選出された第三者委員と定期的に意見・情報交換をする機会を設けており、地域の意見を運営に反映する仕組みが構築されている。		
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。	■ 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) 管理者は定期的に役職者・法人幹部が参加する会議に出席し、法人の運営状況を確認すると共に、面談や日ごろのコミュニケーションにて職員からの意見から確認するよう努め、業務の効率化及び改善に取り組んでいる。職員のニーズに合わせた休暇制度・残業ゼロを目指した職場環境の整備等、働きやすい仕組み構築に取り組んでいる。また、管理者は各種委員会に参加しており、現場の状況把握及び業務の改善に積極的に取り組んでいる。		
9	全職員が守るべき倫理を明文化している。	■ 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) 「職員倫理要綱」・「職員行動規範」と題した規定を作成し、内容においては研修を通じて、職員への周知を図っている。日ごろから利用者の尊厳に配慮したサービスの提供を心掛けており、必要時には、随時職員への指導を行い、倫理及び法令順守に沿った取り組みを実践している。		
10	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。
(評価コメント) 職員の行動基準や職務等級規定を作成し、人事方針・職務権限・評価基準を明文化している。等級基準には、勤続年数や求める能力が詳細に書かれており、客観性・透明性が確保されている。毎年、法人理事長または管理者が職員との面談を実施しており、人事評価の説明等を行っている。		
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。	■ 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、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。
(評価コメント) 人事の担当は法人の総務部が担っており、有給休暇の消化率や時間外労働の状況を把握している。有給休暇消化の状況は管理者も把握しており、必要に応じて有給取得の声掛けを行っている。個別面談や随時の相談を通じて、職員が働きやすい職場環境の整備に努めている。また、特別休暇や制度導入を会議の議題に挙げており、実際に「アニバーサリー休暇」「職員紹介制度」「子育て応援制度」等が採用されている。定期及び必要時に管理者が職員の相談や面談を行っており、職員の意見・要望を確認す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。	■ 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) さぼーと倶楽部に参加しており、宿泊・レジャー施設の割引、自己研鑽のための研修会参加、給付金等の福利厚生を受けることが可能となっている。また、健康診断・ストレスチェックを実施していると共に、保健師への相談も可能となっており、適切な職場環境の整備を行っている。その他にも様々な特別休暇や制度を導入し、職員が長く働ける職場環境を目指して取り組んでいる。		

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。	■ 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) 事業計画の項目に人材育成計画を設定し、職員の教育・研修に関する目標や計画を明文化している。職務等級規定を設置し、職種毎、役割毎の期待能力基準を明示している。個別の育成計画は作成していないが、職務等級規定において、経験年数や等級に応じて、目指すべき資格等を記載しており、個々の目指す方向性を明示している。また、新人研修プログラムや事業所マニュアルを活用して段階的に育成ができる仕組みを構築している。		
14	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) 全職員を対象とする研修計画を作成しており、計画に基づく研修を開催している。研修実施後は、記録を作成し、個々の習得状況を把握し、次年度の計画作成につなげている。個別の計画は作成していないが、職務等級規定にて、経験や役職に応じた目指すべき資格等を記載していると共に、管理者の判断で外部研修への参加を促しており、個々の人材育成に努めている。毎年度の目標設定をすることで個別の育成状況の評価・見直しにつなげている。		
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。	■ 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) 職員会議にて目標の達成状況の確認を行っており、理念・方針の実現及び理解浸透に努めている。会議では、職員からの意見・提案を集め、やりがいある職場作りに取り組んでいる。内部研修の開催・外部研修への参加を通じて、職員の質の向上に取り組んでいる。また、面談や日ごろの相談を通じて、人間関係の把握に努め、必要に応じて、アドバイスを行っている。職務等級規定を設置し、人事評価においては、公平に行われるよう仕組みを構築している。		
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。	■ 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) 権利擁護・障害者基本法等においては、マニュアルを整備すると共に、研修を行い、職員へ意義の周知を図っている。毎月、虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会を開催しており、適切な支援の実現に努めている。また、毎年、虐待防止のセルフチェックを行っており、適正な支援を振り返る機会を設けている。相談窓口や第三者委員会の設置等を通じて、必要時には関係機関と連携できる体制を構築している。必要に応じて、同性介助を実施していると共に、静養室を設置しており、利用者の羞恥心やプライバシーに配慮した環境づくりを行っている。その他にも一人になりたい利用者に対し、 TENTを用いて個室空間を提供する等、利用者の希望や特性に合わせた柔軟な支援も行っている。		
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。	■ 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) 個人情報保護に関する方針等をホームページ・パンフレット等に掲載すると共に、事業所内に掲示し、周知を図っている。契約書等にて個人情報の利用目的や求めに応じて、サービス提供記録を開示する旨が記載されている。ボランティア・実習生の受け入れ規定を定め、誓約書を作成しており、利用者の個人情報保護・秘密保持を徹底している。		

18	利用者満足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) 家族との連絡時、面談時に満足度を確認し、必要に応じてサービスの見直しを行っている。また、保護者会の実施・嗜好調査等を行っていると共に、意見箱を設置する等、利用者・家族から意見を集める工夫をしている。挙げた意見・要望等については、会議にて検討し、迅速かつ適切な対応に努めている。対応した際には、相談記録に記載し、職員間の共有に取り組んでいる。		
19	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・相談窓口及び担当者を記載していると共に、苦情・相談窓口の案内を施設内に掲示し、周知を図っている。苦情・相談対応については、マニュアルを整備し、受付から解決までのフローを明確化している。今年度は、苦情等の実績はないが、必要時に備え、対応の記録書類を整備している。また、第三者委員を設置しており、相談ができるよう体制を構築している。		
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。	■ 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) 定期的にモニタリングを実施し、サービス内容の評価を行っていると共に、会議にて介護方法等を検討する機会を設け、適切な改善を行う体制を構築している。施設内にて各種会議を行っていると共に、組織内でも委員会や会議の設置規程があり、サービスの質の向上に向けた仕組みを構築している。		
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。	■ 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) 事業所独自のマニュアルを作成しており、業務の手順や方法が明確になっている。また、家族の協力も得て、個別の手順書を用意する等、適切な対応方法を明確化している。日ごろの業務において、必要時にはマニュアルを基準とした指導を行い、業務の統一を図っている。定期的に会議にてマニュアルの見直しを検討しており、必要に応じて、変更・更新・追加等を行っている。		
22	利用に関する問合せや見学に対応している。	■ 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) ホームページやパンフレットにて問い合わせ・見学が可能な旨、明記している。受付については、法人の担当部署が行っている。利用時に本人・家族のニーズの把握に努めると共に、料金や重要事項を説明するための資料を用意し、安心してサービスを開始できる体制を整えている。		
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。	■ 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 ■ 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 ■ 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) 重要事項説明書を作成しており、サービス提供内容や料金をわかりやすく説明できるよう資料を整備している。また、サービス利用開始時には、契約書・同意書を交わしており、同意を得た上での利用を開始している。		

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。	■ 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) 利用開始時に利用者・家族の意向・身体状況・生活状況を確認し、適切に記録している。同時にニーズや課題を抽出し、アセスメントシートに記録している。個別支援計画においては、職員間で検討を行い作成している。計画作成後においては、本人・家族に説明を行い、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。	■ 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) 個別支援計画には期間を明記し、定期的に目標達成状況の確認・評価を行い、見直しまたは継続を判定している。見直しの際には、職員間で検討を行ったうえで、多面的な意見を参考に計画を作成している。家族の協力のもと、利用者の身体状況に応じて、急変・緊急時に関する手順書や個別の対応マニュアルを作成している。		
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。	■ 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) 計画の内容や個人の記録については、随時職員が確認可能となっており、情報の共有化を図っている。会議にて個別支援計画の実践における職員からの意見・提案を確認している。また、毎朝の朝礼や引継ぎノートを活用して、利用者の変化等を職員全員で共有している。		
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。	■ 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) 個別支援計画は全職員に共有されており、利用者の主体性を尊重しながら支援計画に基づく支援を行っている。利用者の必要に応じて、医療機関・短期入所・共同生活援助・相談支援専門員等と連携し、包括的な生活支援を行っている。食事時間や食事場所を個別に調整する等、利用者のペースに配慮していると共に、下膳・コップ洗い・活動の係等を可能な限り利用者が実施しており、役割を持った生活を支援している。		
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。	* 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) ※生活介護のため対象外		
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。	■ 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) 利用者が地域で安定した生活を継続できるよう日頃から相談を受け付けていると共に、必要に応じて、医療機関・短期入所・共同生活援助・相談支援専門員等と連携し、柔軟な対応ができるよう協力体制を構築している。施設活動にて利用者が役割や係を担い、意欲的に生活力を身につける工夫をしている。ミュージックケアや室内歩行等の活動を行っており、利用者の身体能力の維持・向上を図っている。利用者の特技や嗜好を把握し、塗り絵・パズル・ビーズ等の活動を支援している。また、法人主催で行われる夏祭り等で継続して地域との接点を持てるよう支援している。		

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。	＊ 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) 生活介護のため対象外		
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。
(評価コメント) 個別支援計画においてコミュニケーション向上に関する目標を設定し、日々の支援につなげている。また、家族と情報交換をしながら、本人独自のハンドサイン等を読み取り、日々の支援に役立てている。また、写真や動画等をを活用して本人の意思を確認しており、コミュニケーションを図っている。職員会議等を活用して個々のケースを検討しており、意思や希望を適切にくみ取れるよう工夫している。		
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) 健康維持に関する各種マニュアルを整備していると共に、研修を実施し、職員へ正しい対応方法を周知している。マニュアルについては、保健師・看護師・栄養士が作成に関わっており、現状に即した内容となっている。日々、利用者の健康状態を記録した上で、利用者・家族からの相談も随時受け付けており、利用者の健康維持に努めている。送迎時や連絡ノートにて家族と本人の健康状態に関しての情報交換を行い、日々の健康状態を把握している。通院・服薬・食事等においては、必要に応じて、助言や支援を行い、適切な健康維持につなげている。		
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) 送迎時や連絡ノートを活用して、家族に対し、利用者の報告を行い、家族との情報共有を図っている。定期的に保護者会を開催しており、家族との交流機会の確保に努めている。施設・法人にて開催する行事においては、案内を家族に配布し、参加を募っている。		
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) ※金銭の預かりは行っていないため対象外		

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) 感染症及び食中毒発生予防・蔓延防止のマニュアルを整備しており、職員の知識向上に取り組んでいる。研修においては、衛生委員会を中心に内容を検討し、保健師を講師に招き、より専門的な知識の共有に努めている。定期的に保健だよりを発行し、感染症防止の啓発活動を行うと共に、衛生委員会が巡回指導を行う等、感染症及び食中毒の発生予防に取り組んでいる。		
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実施している。
(評価コメント) 事故発生時・再発防止に関するマニュアル整備及び研修の実施を通じて、職員へ正しい対応方法を周知している。ヒヤリハット報告書はささいなものでも報告するよう促しており、自己分析・再発防止に取り組んでいる。ヒヤリハットの分析から危険除去を行い、ヒヤリハットの発生件数を減少させる等、危険予測及び危険除去に取り組んでいる。安全運転委員会を設置しており、車両事故の発生防止に組織全体で取り組んでいる。		
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。	■ 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。(確認) ■ 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
(評価コメント) 非常災害時・緊急時における対応手順・連絡先・役割分担等をマニュアル化し、職員への周知を図っている。年2回、避難訓練を実施しており、利用者も含めて、正しい避難方法の確認を行っている。災害時におけるヘルメットや持ち出し袋を設置している。緊急時の連絡先においては、一覧にしており、事業所内に掲示している。災害時における事業継続計画を作成し、連絡先・避難経路・役割・備蓄食料の在庫等をまとめ、災害時における事業所の流れを明文化している。		
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、利用者に提供し活用している。
(評価コメント) 夏祭りの準備等の地域活動に職員が参加し、交流を図ると共に、可能な限り地域資源を活用しており、施設全体が地域の一員として生活できるよう配慮している。ボランティアや実習生の受け入れ規定を作成しており、受け入れ時には説明の上、同意書を交わしている。地域の回覧板等を活用して、施設周辺のイベントや社会資源の情報を収集しており、必要に応じて利用者・家族へ情報提供している。		