

# 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	NPO法人 ACOBA
所 在 地	千葉県我孫子市本町3-4-17
評価実施期間	令和6年12月1日～ 令和7年2月28日

### 2 受審事業者情報

#### (1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	習志野市立東部デイサービスセンター (地域活動支援センター) ナラシノシリットウブデイサービスセンター チイキカッドウシエンセンター		
所 在 地	〒275-0004 千葉県習志野市屋敷4-6-6 東部保健福祉センター内		
交通手段	京成線 実籾駅から徒歩15分 京成線 大久保駅からコミュニティバス東部保健福祉センター下車		
電 話	047-493-8021	FAX	047-493-8020
ホームページ	<a href="http://www.reikouen.or.jp">http://www.reikouen.or.jp</a>		
経営法人	社会福祉法人 豊立会		
開設年月日	平成6年4月1日		
事業所番号	1260200371	指定年月日	平成19年4月1日
提供しているサービス	(総合支援事業) 地域活動支援センターⅡ型、		

#### (2) サービス内容

サービス名	定員	内容
対象地域		習志野市内全域
定員	20名	地域生活支援事業受給者証取得の方
送迎・入浴 食事・創作的 活動・社会適 応訓練・機能 訓練		習志野市内(軽自動車2台、ミニバン1台、リフト車4台) 入浴(リフト浴、特浴、一般浴) 創作的活動(自分で数ある中での活動を選択して、自ら進める) 社会適応訓練(地域で自らの能力で生活できるように練習する) 機能訓練(身体的に出来ないことを少しでも動かせるように繰り返し行うこと)
利用時間		8時30分から16時30分まで、自走の方については、利用時間については相談に応じます。
休日		無休

(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
		2名	3名	5名
専門職員数	介護福祉士 2名	初任者研修修了者3名		
	看護師 1名	調理員 1名		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	習志野市の市障がい福祉、障がい者相談医支援事業所 委託事業所で、地域生活支援事業で申請をしてもらいます。		
申請窓口開設時間	8：30～15：30		
申請時注意事項	習志野市の市障がい福祉、障がい者相談支援事業所 委託事業所で申請をして習志野市から地域生活支援事業受給者所を受けていること		
相談窓口	指導員 桑原 明美		
苦情対応	窓口設置	苦情解決責任者 武石 厚司 苦情受付窓口 桑原 明美	
	第三者委員の設置	柴田 史香	

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)	ご利用者一人ひとりの人権・人間性を尊重し、通所により創作的活動や社会適応訓練を通して自立した日常生活を営むことが出来ることを目指します。
特 徴	個人の家庭事情の応じて、様々な時間の送迎を行います。社会参加の第一歩として当事業所で、外出のきっかけづくりをして、地域への参加に繋げます。 機能訓練のご希望の方に対して、専門職の評価のもと実施していきます。
利用（希望）者 へのPR	送迎についてご利用者の要望等に合わせる送迎をします。 当事業所は、まずは外に出ることを最優先にしていますので、その方のやりたいことを一緒に見つけることから支援します。 身体機能の維持、向上をご要望があれば、専門職が直接機能訓練を行います。 人との交流が苦手な方は、センターの周囲が自然が沢山あるので、一人での作業もあります。 活動は、陶芸、園芸、絵画、パッチワークを行っています。 余暇活動して、麻雀を行っています。

# 福祉サービス第三者評価総合

評価機関名 NPO法人 ACOPA

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)	
1. 地域共生社会構築への取り組み	習志野市立東部デイサービスセンターで行われる事業の一つである地域活動支援センター(以下「支援センター」という。)は、障がいを持つ方が自立した日常生活や社会生活を送ることができるように創作活動や生産活動の機会や機能訓練を提供する通所施設である。他の障害福祉事業・サービス以上に取組内容等において柔軟性があり、この点に着目して、東部保健福祉センター内の高齢者・障がい者福祉事業者及び市内障がい者福祉事業者と連携して、安心して暮らし続けることができる地域共生社会構築の場・プラットフォームとして機能する居場所として当事者支援に取り組んでいる。
2. 「来てもらい、見てもらい、感じてもらう」利用者本位の支援	当支援センターのモットーは利用者本位である。特に利用に関する見学時は自宅まで送迎し、とにかく来てもらい、見てもらって支援センター内の雰囲気を感じてもらって通所の可否を決めてもらっている。通常の送迎も利用者の希望時間に合わせて細やかに配慮されている。閉じこもりから日中活動に参加できた利用者の多くはこうした当支援センターによる心のこもった支援の成果である。
3. 就労を視野に入れた専門職の多角的な支援	職員は利用者の障がい特性に合わせ生活援助の方法をいろいろ工夫している。社会適応訓練として地域の中で自らの能力で暮らすために挨拶やコミュニケーションに力を入れ、理学療法士による機能訓練で繰り返し体を動かすことの必要性や、創作活動や簡単な作業から賃金について説明し、就労の意欲を高めてもらうよう努めている。
4. 社会資源の活用とイベントへの参加	職員は利用者が必要と思われる他の障害者向けのサービスや介護保険サービスを紹介し、生活の向上を図っている。他事業所から利用者を送迎をし、家族のお迎えを待つ支援は有難い。また利用者が買い物しやすい便利な情報も伝えている。イベントへの参加では障がい者スポーツ大会・福祉ふれあい祭り・文化祭などに準備から参加し、利用者自身が作成した作品をお店に出して売り手として楽しんでいることから当支援センターの役割の大きさがうかがえる。
5. おいしい食事	当支援センターの食事は大変好評である。利用者アンケートでも回答者の大多数が「食事がおいしい」と答えている。毎年食事については嗜好調査を行い改善を重ねており、また、複数の栄養士を配置して栄養面に配慮し調理に当たるなど毎日の食事に工夫を凝らしている。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)	
1. 独自パンフレットやホームページで広報活動を	閉じこもりがちになる利用者が社会参加につながるきっかけとなる当支援センターの役割は大きく広く市民に周知して理解してもらう為にも活動の内容や実績をパンフレットやホームページ、ブログで紹介する広報活動に期待したい。
2. 入浴回数の検討を	利用者アンケートから通所されている利用者の要望の多くは入浴回数についてである。見守りが必要な利用者のニーズは高く、利用者の意見を聞く機会を持ち、入浴回数の検討に期待したい。
3. 研修の体系化と明文化	各種の研修がおこなわれているが、研修の対象別、職種別などキャリアアップに配慮し体系化された研修の明文化に期待する。
(評価を受けて、受審事業者の取組み)	
第三者評価を受けて、外部の方の目で見てもらおうこと、ご利用者、ご家族からの意見、なかなか聞けないこと事で貴重でした。良いところは、伸ばして悪いところを直していくことで、より一層ご利用者により良いサービスを提供できるのだと思います。今後もこのような機会をもらい、他の人に見て評価してもらう重要性を理解して職員の教育に役立てるようにしたいと思います。	



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					
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3					
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3					
		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				
				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				
				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				
		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				
				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				
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	9 施設的全職員が守るべき倫理を明文化している。	3				
				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				
			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				
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3				
			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。	3				
		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						
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 施設的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					
				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				
			18 利用者満足度の向上	4					
		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				
		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。	4				
				22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2				
		4 個別支援計画の策定	サービスの適切な開始	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。	3				
				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				
				25 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実施している。	3				
				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				
				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。	3		
						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		
		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、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						
		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。	5			1			
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						
		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。	2	1					
		34 預り金について、適切な管理体制が整備されている。			5				
7 地域との交流と連携	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						
		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						
		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						
		38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4						
計				131	5	5			

## 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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント)法人の理念の「愛情・尊敬・信頼」は法人のホームページや重要事項説明書に掲載されている。また、「ご利用者一人ひとりの人権・人間性を尊重し、通所により創作的活動や社会適応訓練を通して自立した日常生活を営むことが出来ることを目指します。」をサービス方針として運営されている。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント)理念や基本方針は事務所に額に入れて掲示されており、毎朝の朝礼時に唱和がなされている。毎年度初めに事業所で職員全員参加による事業方針を文書で職員に配布し説明している。理念は新人職員に研修で説明している。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント)重要事項説明書は利用者にもわかりやすく作成されていて、利用開始時に障がいの程度や種類に応じて工夫して説明されている。事業所の運営方針である「住み慣れた地域において利用者が自立した日常生活が出来るよう、身体状況およびそのおかれている環境に応じて創作活動、社会適応訓練、機能訓練、入浴、食事の提供を行う。」を日々実践している</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント)事業計画は第7期習志野市障がい福祉計画・第3期習志野市障がい児福祉計画とそれに基づく法人独自の事業計画が作成されて運営されている。具体的な数値目標については、管理者が法人の福祉会計で毎月の状況を確認しており、毎年度の事業方針は明文化され、財務内容(収支報告書)等は、職員が誰でも閲覧できるようになっている。</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"> <li>■ 理念・基本方針により重要課題が明確にされている。</li> <li>■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。</li> <li>■ 現状の反省から重要課題が明確にされている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)毎年の事業の分析や反省から事業の達成状況を評価し、重要課題が提起されて、次年度の基本方針に基づく事業方針を立案している。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント)事業方針は法人の事業方針を基に東部保健福祉センターの指定管理者と指定事業の8施設の施設長や常勤職員が中心になって見直しをして全体をまとめあげている。新年度の事業方針は法人の承認を受けたうえで、製本されて全職員に初年度に配布され周知されている。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント)所長は理学療法士として現場で利用者のリハビリに取り組むだけでなく、絶えず現場の状況を把握しながら運営に当たっている。そのようにして利用者の声を身近に聴きながら、一方では職員ひとり一人と年に1回職員と面接を行い意見を聴くなどして、理念の実現やサービスの質の向上や職員の働き甲斐などに取り組んでいる。利用者や職員からの信頼も厚い。</p>	

項目		標準項目
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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、自らその活動に積極的に参画している。</li> </ul>
(評価コメント) 所長は管理者と現場従事者という立場で、現場が職員の働きやすい環境かどうかを確認しながら業務を行っている。また、指定管理者として所長として、人事、労務、財務等の面から分析経営や業務の効率化や改善に向けて、例えば年始の業務についてなどの内容を職員アンケートで実施して改善に向けて状況把握に努めている。さらに、指定事業の8施設から選出された改善委員会を構築して、経営業務の効率と改善に自ら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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■倫理規程があり、職員に配布されている。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 入所時に職員に「どうぶのころえ」や接遇、虐待防止、個人情報などの倫理に関する資料を渡している。さらに新人研修研修等を通して職員に周知している。毎年、職員に対して倫理規定の会議を実施して、毎朝、朝礼で理念を唱和して周知徹底している。		
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"> <li>■人事方針が明文化されている。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 人事方針については、明文化されている。評価基準は等級別標準職務表や能力表が規定されているが具体的な人事評価の方法については法人が作成していない。所長はひとり一人の仕事を見ながらまた、職員との面接して、評価が公平なるように日ごろから努めている。事業所の職務内容は、重要事項説明書に記載されている。人事を計画的・組織的に行うことは職員のキャリアアップの確立そのものであるため、法人に働きかけて整備する必要があると考える。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 有給休暇や時間外勤務については出退勤でデータ管理されて労務担当者と管理者で確認している、3ヶ月に1回法人でも確認している。所長は人員が法定基準を満たしているかを確認して、絶えず実際の人員配置で業務が適正に進むように配慮実行している。全職員と年に1回個別面接を行い、申し出により随時面接も行っている。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。</li> </ul>
(評価コメント) 全職員との個別面接により希望を聴取している。職員にストレスチェックを実施、必要に応じて産業医にへ報告するとともに、本人が申し出があれば直接の相談も出来るようにしている。育児休暇や介護休暇等については取得しやすい環境を整備に努めている。		
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"> <li><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。</li> <li>■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。</li> <li>■個別育成計画・目標を明確にしている。</li> <li>■OJTの仕組みを明確にしている。</li> </ul>
(評価コメント) 等級別標準職務表や能力表が規定されているが、明確なキャリアアップ計画など中長期の人材育成計画はない。新人研修計画については、内部の職員が新人職員の理解度や経験度を見ながら指導を行っている。研修については担当から話を聞いたが、計画書などが作成されていないので、今後明文化していくことに期待したい		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 指定管理者でもある所長が年間計画を立てて実施しているが、事業所規模が小さいので他の事業所職員と一緒に研修になることがある。研修については同敷地内の同一法人の事業所や外部事業所の職員を活用して研修を行っている。虐待、感染症、BCP計画などはじめに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研修を行っている。毎年研修の内容の見直しを実施している。これについても担当から話を聞いたが、計画書などが作成されていないので、今後明文化していくことに期待したい。		

項目		標準項目
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 評価が公平に出来るように工夫をしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 所長は職員との年1回の個別面談、無記名アンケートの実施、「どうぶのころえ」の配布や年間研修計画の実施や現場で直接職員の声を聴きながら、職員の知識・技術の向上や改善と働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。基本理念は毎朝唱和している。人事評価のシステムがないので特に評価に不公平感ないように気遣い、工夫している。</p>		
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"> <li>■ 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研修を実施している。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 日頃から同一敷地内の基幹相談支援センターや相談支援事業所と連携しており、障害者の基本的法律や権利擁護に関する研修等もこれらの事業所の職員を講師として行っている。日常支援では個人の意思を尊重し、プライバシーに配慮して、創作活動、社会適応訓練、機能訓練、入浴を提供している。特に要望があれば同性介助での対応に心がけている。</p>		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 個人情報の利用目的を明示している。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 個人情報の保護に関する方針を法人ホームページに掲載し、その中で個人情報の取得・利用・第三者提供・開示・訂正・利用停止・消去等の手続について記載されている。職員には法令順守を徹底している。実習生には文書で個人情報の保護を誓約させている。</p>		
18	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用者満足度を把握し改善する仕組みがある。</li> <li>■ 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 所長は現場で機能訓練に従事しながら、利用者や家族の要望や満足度を直接または職員から聞いて、問題があるものは改善策を実行している。また毎年食事の嗜好調査を行って、今後の献立の作成に生かしている。</p>		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>□ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 契約時に、利用者や家族に相談、苦情等対応窓口・担当者が明記された重要事項説明書により説明し周知している。苦情相談マニュアルが整備されており、それに沿って対応がなされる。現状では苦情までではなく、要望が多い。苦情については法人本部や習志野市障害福祉課に報告することになっている。</p>		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 事業改善は所長が各職員と個別で面談し、改善内容が良く一過性のものでなければ実行する場合と介護ミーティング(ケースカンファレンス)や管理委託内の数か所の事業所で設置している介護塾などで検討されたものを文書化し職員に見えるようにしている</p>		
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"> <li>■ 業務の基本や手順が明確になっている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ マニュアル見直しを定期的実施している。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 職員に配布される「どうぶのころえ」に送迎・入浴・食事・排泄・利用者への配慮がわかりやすく記載されている。感染症対策・虐待・BCP計画のマニュアル、高次機能障害や行動障害等の対処マニュアルがある。新人教育マニュアルについては、現状にそぐわないので担当職員が見直しを実施している。</p>		

項目		標準項目
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 見学時には当センターでは利用者の自宅からの送迎を行い、実際に利用者に来てもらい、見てもらい、感じてもらう通所の可否を決めてもらっている。職員は送迎時に利用者の家庭での様子を事前にアセスメントできる機会となっている。利用者の希望に沿っているか、支援センターの職員の雰囲気を確認してもらっている。</p>		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 利用者の障がいに合わせて説明している。例えば知的障がいの利用者には書類にルビを振り、聴覚障がい者には手話通訳を用意し、視覚障がい者には文字を大きくするか読んで示している。精神障がい者にはストレスにならないよう簡素にまとめて説明している。全ての利用者によりわかりやすい説明ができるよう工夫している。</p>		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 地域支援活動Ⅱ型では個別支援計画が必要ないが、利用者個別に支援計画を作成し検討している。機能訓練は理学療法士が訓練計画を作成し、多職種が各利用者のニーズに合わせて多角的に進められている。</p>		
25	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実施している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 当該個別支援計画の見直しの時期を明示している。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 地域支援活動Ⅱ型では義務化されていないが、機能訓練は6か月で見直し、痛みがあるときには随時見直ししている。看護師、介護士、等全ての職員の意見を聞いている。緊急時対応として各利用者の医療機関の連絡方法を伺って緊急時の対応を明示している。</p>		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 職員は利用者毎の支援計画の内容や記録を毎日朝の朝礼時、申し送り時、引継ぎ時に報告し共有している。特に朝礼時の話はボイスレコーダーに録音し、送迎等で参加できなかった職員全てで共有している。</p>		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 重食事、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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 入浴は各利用者の身体状況に合わせて浴槽浴、リフト浴等の入浴方法で行っている。排泄はトイレで便座に座ることを基本としている。精神障がいの利用者には自由に入浴できるよう心がけ見守りを重視している。基本的には同性介護を心がけている。食事は介助を少なくし、自立を目指している。</p>		
28	<p>【居住・入所支援】</p> <p>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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 生活環境の整備をしている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 職員は利用者が日中活動を活発にすることで夜の睡眠がとれるよう配慮している。休息にはベッドを用意し休めるようにしている。施設内にある調理道具を使用しておやつ作りや簡単な調理ができるよう支援している。当センターでは他の事業所に通所する利用者の送迎を引き受けて、利用者の家族が迎えがあるまで過ごしてもらっている事例もある。</p>		

項目	標準項目
<p>29</p> <p><b>【日中活動支援】</b> 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。</p>	<p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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>
<p>(評価コメント) 日中支援活動として社会適応訓練を行い、あいさつやコミュニケーション力を身につけ、地域の中で自らの能力で生活できるよう支援している。機能訓練は理学療法士からリハビリ訓練を行い、機能回復に努めている。利用者毎の創作的活動は自分で活動を選択し、自分で進めている。各利用者の自立した生活を地域送ることができるよう支援している。</p>	
<p>30</p> <p><b>【就労支援】</b> 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>	<p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>□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>
<p>(評価コメント) 就労に向け、あいさつができるようになることに取り組んでいる。簡単な作業の取り組みから賃金について説明し、就労に向けた意欲が高まるよう取り組み、就労事業所を紹介している。</p>	
<p>31</p> <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>	<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>
<p>(評価コメント) 意思伝達に制限のある人には手話やボードを使用して相互のコミュニケーションを行っている。</p>	
<p>32</p> <p>利用者の健康を維持するための支援を行っている。</p>	<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>
<p>(評価コメント) 通所時バイタルサインをチェックし、薬の服用が必要な利用者には与薬している。頓服薬が必要な方には看護師が対応している。特に口腔ケアを重視し、歯磨きやうがいを実施している。特に歯ぎしりが激しい利用者はマウスピースを装着管理している。家族や医療機関とも相互に情報提供している。</p>	
<p>33</p> <p>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>	<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>
<p>(評価コメント) 利用者全員、連絡帳を使用し、通所当日の状況を記入し、家族からも自宅での情報ももらっている。送迎時には対面で家族と話すことができ、できない場合は電話で報告している。家族が参加できる行事は現在実施されていない。</p>	
<p>34</p> <p>預り金について、適切な管理体制が整備されている。</p>	<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>
<p>(評価コメント) 預かり金はなく、非該当</p>	

項目		標準項目
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
(評価コメント) 法人内の感染症研修委員が研修を実施している。他の事業の事例事例やヒヤリハット事例も参考に検討している。		
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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
(評価コメント) 車両事故について保険会社に来てもらい研修を行った。ヒヤリハットや事故については報告書を所内に掲示し、職員全員で確認している。軽微な転倒事故についても必ず医療機関に受診し、家族に説明している。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。</li> <li>■ 非常災害時のための備蓄がある。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
(評価コメント) 当支援センターは福祉避難所となっており、市役所と防災協定を結んでいる。食糧や水等の備蓄や発電機を備えており、医療的ニーズの高い要介護者の受け入れ体制も備えている。緊急連絡先はアセスメント時、把握し記録されている。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
(評価コメント) 障がい者スポーツ大会、福祉まつり、文化祭に参加し準備段階からかかわっている。利用者が創作活動で作った作品をお店を出して売る活動は楽しみとなっている。利用者は地域の資源として他の支援事業者や介護保険サービス、地域のお店の情報などの生活情報を提供されている。		