

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	平成28年11月1日～平成29年3月31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	浦安市身体障がい者福祉センター 地域活動支援センター ウラヤスシシンタイショウガイシャフクシセンターチイキカツドウシエン		
所 在 地	〒279-0042 浦安市東野1-7-1		
交通手段	JR京葉線 新浦安駅から東京ベイシティバス(系統5)「東野保育園」下車 徒歩3分 JR京葉線 新浦安駅からおさんぽバス(舞浜線)「総合福祉センター」下車 徒歩1分		
電 話	047-355-2734	F A X	047-305-8988
ホームページ	http://www.patomo.jp/service/fukushicenter.html		
経 営 法 人	社会福祉法人パーソナル・アシスタンスとも		
開設年月日	平成25年6月1日		
事業所番号		指定年月日	平成25年4月1日
提供しているサービス	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
地域活動支援センター	15名	1.機能訓練、2、創作活動（各種講座）、3、フリースペース4. 訪問リハ相談、5. 健康講座、6. バス旅行

(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	2名	4名	
専門職員数	PT 1名	看護師1名		
	看護師1名	支援員1名		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	浦安市健康福祉部障がい福祉課の窓口でご相談ください。その後、センターに利用申請書をご提出いただき、契約を行います。	
申請窓口開設時間	9時00分～17時00分	
申請時注意事項	浦安市在住者のみとなります。利用申請の際には“障害福祉サービス受給者証”が必要になります。	
相談窓口	浦安市健康福祉部障がい福祉課 または浦安市身体障がい者福祉センター	
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

<p>サービス方針 (理念・基本方針)</p>	<p>法人理念 「誰もが地域で、心豊かに、安心して、その人らしく共に暮らせる地域社会の実現を目指します」</p> <p>基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人権を尊重し、利用者主体の支援を提供します ・年齢や障がいの有無を問わず支援を提供します ・24時間365日、切れ目のない支援を提供します ・一人ひとりに合わせた支援をいたします ・地域の中でその人らしく暮らして行けるために必要な支援を提供します
<p>特 徴</p>	<p>平成25年4月から、社会福祉法人パーソナル・アシスタンスともが浦安市身体障がい者福祉センターの指定管理者となり地域活動支援センター事業を開始、同年6月より多機能型事業（自立訓練（機能訓練）と生活介護）を開始いたしました。どんなに重い障害があっても、地域で生活し、自己実現できるように支援しています。そのために、看護師やリハ職が常駐しており、生まれつき障がいのある方も、中途障害の方も、難病の方も一緒に活動しています。集団でありながらも一人ひとりのペースに合わせたきめ細やかな支援が特徴です。尚、多機能型事業の利用者と講座やバス旅行などを通じた交流を行っています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>千葉県浦安市にある、地域生活支援サービスを提供する事業所です。</p> <p>身体に障がいをお持ちの方の地域生活が、安全で充実したものになるように、リハ職（PT、STなど）、看護師、支援員（介護福祉士、社会福祉士など）が常駐し、さらに歯科の嘱託医のアドバイスを受けながら、多職種がスクラムを組んで機能訓練や各種講座等を通して、ご利用者の生活を支援しています。</p> <p>住み慣れた地域で、ひとりひとりが輝く支援を目指しています。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 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)

職員間の情報共有

日々の終礼・各種会議等を活用し、常に職員間で情報が共有できるよう工夫していると共に、サービスの変更時には写真付きのマニュアルを作成し、回覧を行う等、全職員が常に同じケアが行えるよう工夫している。また、日誌には、報告事項・ヒヤリハット等を記載する項目を設けており、職員が特記事項がわかりやすい書式を導入している。

サービス内容の向上に向けた取り組み

常に利用者のニーズを把握すると共に、年2回の満足度調査を通じて利用者の要望を確認し、事業所内・法人内で検討を行っており、プログラム内容の見直し及び充実化を図っている。今年度はバス旅行の回数増加・プログラムの見直しを行っており、利用者がいきいきと生活できるよう支援内容を柔軟に変更している。

福利厚生に向けた取り組み

法人内で基盤整備プロジェクトを設置しており、働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる。また、職員の評価基準を明確化すると共に、個々に合わせた職員の育成計画を作成しており、適切な評価の下、人材育成にも努めている。産前産後休暇・育児休暇・介護休暇の他、家族の看護休暇が取得可能であり、3年に1度の海外研修の導入等、職員が長く働ける職場作りにも取り組んでいる。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

障がい施策から介護保険への移行

高齢障がい者の利用者について、サービスの移行が曖昧になっている部分があるため適切な見直しが望まれます。制度の移行については、利用者の不安や不明点も多く、各関係機関での連携を始め、指定管理者である市の協力も得て、摩擦が最小限になるよう配慮していただく事も期待します。

共有スペースや世代・能力に合わせた過ごし方の工夫

共有スペースが他のサービスと共有している点、また、高齢利用者とは利用者間における過ごし方の違い等を理由とした利用者の不満の声もあり、改善が求められています。施設内のスペースの利用方法等を再度見直していただき、世代や身体能力に合わせて、落ち着いてプログラムを行えるよう工夫していただく事を期待します。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

当センターは、浦安市が設置する社会資源として、第三者評価機関による専門的かつ客観的な評価結果を謙虚に尊重します。このたび、障がい当事者の最善の利益を守り、常に利用者の立場に立って、心身ともに健やかに過ごす事ができる障がい福祉サービスを提供することを目的に受審しました。

本評価により、明らかになった課題や改善事項に対して職員一人一人が再確認し、一丸となって取り組むことにより、利用者やご家族の皆さまに一層のご満足をいただけるように努力してまいります。第三者評価受審によって、明確になった自施設の長所や短所への取り組みを進めていくことで、『地域で、その人らしく暮らし続けることを支える』という運営方針の実現したいと思います。第三者評価は受審までの取り組み(日常サービス)と、受審後の改善事項の検討が最も大切だと考えています。施設職員全体が第三者評価を意識し、自らが業務を見直し改善していく、その繰り返しがサービスの質の高さを押し上げていきます。

今回の受審を契機として、サービス運営会議の機能強化を図り、サービスの質の向上の為に、受審時に教えて頂いたことを丁寧実施していくことで、更なる良質な支援につながると考えております。

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	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		
			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 施設の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		
			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。	4		
	職員の質の向上への体制整備	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	利用者尊重の明示	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		
			利用者満足の上昇	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 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	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。	5		
			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している。	2		
			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		
	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		
			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		
	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		
			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。	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	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		
			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		
			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		
			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。	3		
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。	□0 *5			
		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			
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			
計				126	□0 *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。	<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)</p> <p>法人・施設の理念はサービスの内容や特性を踏まえた考え方を基に作成しており、契約書・パンフレット等に明文化している。また、理念・方針には権利擁護・自立支援の精神が盛り込まれており、適切な施設運営を目指したものとなっている。特に法人内のサービスを併用または、他法人のサービスを組み合わせることにより、利用者が常に切れ目のないサービスを受けられることを表現している。</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)</p> <p>施設内に理念・方針を掲示していると共に、職員の入職時に配布し、理念・方針の周知を図っている。日々の終礼や常勤ミーティングを活用して、随時理念・方針の実現について確認を行っており、適切なサービスの提供及び施設運営に取り組んでいる。また、権利擁護・虐待防止に関する研修の周知等を積極的にを行い、利用者の権利を尊重したサービスの提供に努めている。</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)</p> <p>契約時に利用者及び家族に対し、法人・施設の理念・方針を説明し、理解を得ていると共に、法人の広報誌等を配布し、継続的に周知を図っている。また、定期的を実施しているモニタリング時や行事等で顔を合わせた際に、施設の運営方針に触れながら活動の報告を行っている。電話・面談・口頭による連絡時等を活用し、サービスについての話をする際には、施設理念・方針に基づいて説明し、理解を得よう工夫している。</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"> ■ 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)</p> <p>社会福祉事業の現状や地域の福祉ニーズ等を踏まえると共に、現状・反省・周囲の環境等を反映させた中・長期の事業計画を作成している。また、年度毎に評価・反省を行い、具体的な計画の作成に取り組んでいる。作成した事業計画は浦安市の図書館にて閲覧可能となっており、事業の透明化を図っている。指定管理者の浦安市が定期的にモニタリングを行っており、自己評価及び指定管理者の評価を基にした適切な事業運営に取り組んでいる。</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)</p> <p>理念・方針・事業に関わる環境・年度毎の反省を基に、重要課題を明確にしている。今年度はプログラムの内容が平均年齢・ニーズ・需要に合っているかを検討し、より充実化に繋がるよう変更し、実践に移している。また、施設の会議の他に法人や浦安市との会議にも重要課題を議題に挙げ、改善策を検討している。</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"> ■ 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)</p> <p>終礼・常勤ミーティング・運営会議・市の調整会議等、様々な形・人員で検討する機会を設けており、職員と幹部職員が意見交換をした上で各計画を作成している。定期的に自己評価を実施し、達成状況を確認し、適切な事業計画の実践に取り組んでいる。作成後は、全職員へ回覧しており、内容の周知を図っている。</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"> ■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)</p> <p>日々の終礼で把握した意見を日誌に落とし込み、常に確認ができるよう工夫していると共に、現場の意見を集約した管理者は法人の運営会議等にて法人幹部へ報告している。また、利用者の満足度調査の実施・浦安市との調整会議への出席・自立支援協議会や担当者会議・総合福祉センター会議等を通じて、外部からの意見の把握及び集約に努めている。</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。
<p>(評価コメント)</p> <p>管理者は運営会議にて、人事・労務・財務等の面から分析・検討を行い、業務の効率化・改善に努めていると共に、福利厚生や有給休暇取得の励行等を通じて労働環境の整備にも努めている。また、定期的に人員に関する報告を指定管理者の浦安市に報告している。法人内で基盤整備プロジェクトと言う機関を設置しており、各セクションで集まった改善案を検討し、業務の効率化・労働環境の整備を適切に行っている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>「との求める職員像」「4つの願い」を掲げており、職員が守るべき職員像を周知している。また、権利擁護・虐待防止等に関する外部研修への参加・内部研修の実施を行い、職員に対して意義を周知している。必要に応じて、終礼にて検討を行い、問題の早期発見・改善に向けた仕組みを整備している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>職員一人ひとりの育成計画を作成しており、個々の経験・能力に合わせた人材育成に努めている。また、サービス規程・職務権限規程等を作成しており、役割・権限等を明確化している。定期的に自己評価・面談等を行い、評価基準に合わせた適切な人事考課を行っている。また、人事考課実施後は職員へのフィードバックを行い、評価結果の説明を行っている。</p>		
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、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人や管理者が職員の有給休暇の消化率・残業時間を把握し、管理している。必要時には、産業医による面談・チェックを行う体制が整備されており、問題解決策を講じている。適時、管理者が職員と話す機会を設けており、悩みや問題の解決に努めている。報告事項においては、終礼や日誌を活用し、管理者が常に情報を把握できる仕組みを整備している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>産業医への相談、各種休暇の取得、福利厚生制度等を導入しており、働きやすい職場環境の整備に努めている。また、3年に1回の海外研修の実施等、職員の見聞を広める工夫を行っている。特別休暇においては、産前産後休業・育児休暇・介護休暇の他、家族の看護休暇も認めており、子育て世代の職員への配慮を行っている。</p>		

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。
<p>(評価コメント)</p> <p>個々のキャリアや課題に応じた育成計画を作成していると共に、毎年度、目標・課題の設定を行っている。個別の育成計画・目標を基に、人事考課・評価を行い、適切な人材の育成に努めている。外部研修への参加・内部研修の実施・終礼での情報の周知・各種通知や資料の回覧等、様々な形で職員のスキルアップに取り組んでいる。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>年度毎に職員の研修計画を作成していると共に、研修の参加資料・報告書等を作成し、実施状況を確認している。また、職員個々の育成計画の中で、一人ひとりの研修計画を作成している。運営会議や人事考課を通じて、事業所全体の研修計画及び個別の研修計画の評価・見直しを行っている。職員が外部研修に参加した際には、報告会を行い、情報を全職員に周知する他、成果を確認する等、効果的な研修に向けて工夫している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>終礼・常勤ミーティング等、様々な機会を活用して職員からの意見を確認する場を設けている。また、研修等の人材育成を通じて、職員のスキルアップ及び意欲向上に繋げている。評価基準項目に沿った人事考課を行い、職員の評価を公平に行っている。適時、管理者が職員の相談に乗る等配慮し、人間関係の把握に努めている。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>権利擁護・虐待防止に関する研修への参加・研修の報告会等を通じて、全職員への意義を周知している。日頃の支援においては、利用者がサービスの選択を出来るよう配慮すると共に、利用者のプライバシーに配慮した支援に努めている。また、利用者からの意見を基に、支援の改善を行い、一方通行の支援にならないようにし、必要時には、市職員等の関係機関と連携する等、虐待被害のケア・早期発見等に取り組む体制を構築している。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>個人情報保護に関する方針・規程をホームページに掲載していると共に、事業所内に掲示し、周知を図っている。また、個人情報に関する同意書を交わしており、利用目的等を明示している。契約書において、サービス提供記録を開示する旨を記載している。施設内入室する場合は、家族・ボランティア・実習生であっても個人情報・プライバシー保護に関する説明を行った後、同意を得る等、個人情報保護を徹底している。</p>		
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。	<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。
<p>(評価コメント)</p> <p>定期的に利用者の満足度調査をアンケートにて行っており、意見・要望等を確認する機会を設けている。満足度調査にて挙がった改善点・問題点においては、会議等にて検討を行い、早期改善に努めている。また、日頃から利用者・家族とコミュニケーションを取る事で意見を言いやすい関係作りに努めている。相談等があった場合には、記録や日誌を活用し、改善・解決に向けた適切な記録に努めている。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>重要事項説明書において、苦情・相談窓口を明記しており、契約時に説明を行っている。苦情・相談フローを作成し、苦情・相談に関する解決・改善手順を明確化している。苦情・相談受付表を作成し、適切な記録を行った上で、会議等での検討を経て改善・解決に向けて取り組んでいる。事後処理については、苦情・相談者に説明を行い、納得を得るよう取り組んでいる。解決困難時には、第三者委員・市職員等、外部の人も交えて検討する体制が構築しており、解決に向けた準備を整備している。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>日々の終礼や定期の会議にて介護方法やサービスの質についての検討を行い、改善を図っている。また、事業計画や年度毎の見直しの中で改善計画を立て、サービスの適正化を図っている。基盤整備プロジェクトの設置・業務改善会議の開催等、事業所全体でサービス内容の質の向上を図る体制を整備している。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>業務全般におけるマニュアルを作成しており、必要に応じて、追加・改訂を行っている。定期及び随時、マニュアルの必要性・内容の検討を行っており、職員の意見を取り入れながらマニュアルの追加・差し替えを行っている。適切にマニュアルを整備する事で、業務における質の差やケアの違いが生じないよう配慮している。新人職員が入職した際には、研修用の書類・マニュアルを用い、適切な入職時研修を実施している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>パンフレット・ホームページ等にて見学・問い合わせを受け付けている。ホームページでは、問い合わせフォームを設置し、気軽に問い合わせができるよう工夫している。また、問い合わせ及び見学時には適切に記録をしていると共に、利用者・家族のニーズや要望を傾聴しながら適切な対応を行っている。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>重要事項説明書・パンフレット等を活用して、施設の特色・流れ等をわかりやすく説明している。また、料金表や規則等を明文化している。契約時には、再度、説明を行った後、サービスの提供内容及び利用者負担金等について同意を得ている。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者及び家族の意向・心身の状況・生活状況等を確認し、記録していると共に、課題やニーズを抽出し、適切に明示している。また、職員間で検討を行い、適切なサービスが受けられるよう支援計画を作成している。支援計画作成後は利用者または家族に説明を行った上で同意を得ている。</p>		

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。 ■見直しはサービス提供に係わる職員全員の意見を参考している。 ■容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。
<p>(評価コメント)</p> <p>個別支援計画においては、6か月に1回のモニタリング、1年に1回の見直しを行っている。見直しの際には、サービスに係る職員からの意見を集め、適切な見直しを行えるよう体制を整えている。状態が急変した場合には、適時見直しを行っており、柔軟かつ適切に支援内容を変更できる体制を整えている。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>支援計画の内容・個人の記録は職員が閲覧可能にし、情報共有を図ると共に、細かい内容は終礼等を活用して詳しく共有できるよう工夫している。個別計画の実践に向け、具体的な内容を終礼にて検討し、適時工夫を行っている。また、問題発生時・急変時・支援内容が変更した時等は、朝礼・終礼・業務日誌・その他職種後との引継ぎ等を活用して職員へ周知する他、必要に応じて写真付きの個別対応マニュアルを作成し、ケアの質に差が生じないよう工夫している。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>プログラムの参加・日々の過ごし方等は利用者の選択のもとで実施しており、利用者の主体性を尊重した支援を行っている。また、場面に応じて、利用者の意思を尊重しながら個々のペースで楽しめるよう配慮している。利用者の区分に応じて、外部のヘルパーの協力を得ながら利用者がその人らしい生活を送れるよう支援している。</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"> * 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)</p> <p>当該施設は通所施設のため該当なし</p>		
29	<p>【日中活動支援】</p> <p>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。
<p>(評価コメント)</p> <p>随時、相談を受け付けており、必要に応じて他のサービス事業所との調整を行い、継続して安定した生活を送れるよう配慮している。また、プログラムの充実化を図ることにより、利用者が意欲的かつメリハリある生活を送れるよう支援している。地域の美術展に出品をする等、創作活動を通じて、社会参加活動ができるよう工夫している。個々に合わせた機能訓練を実施している他、家屋調査等を実施し、自宅で安全に過ごせることを目指した支援内容の工夫を行っている。</p>		
30	<p>【就労支援】</p> <p>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)</p> <p>就労支援事業所ではないため、該当なし</p>		

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。	<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)</p> <p>利用者のコミュニケーション能力に応じた柔軟なサービス計画を策定し、人との関りが継続して持てるよう配慮している。必要に応じて、文字盤・筆談等を活用し、個々の意思を確認できるよう配慮している。また、困難な場合には、家族・ガイドヘルパーの協力を得て、意思の代弁や確認を行っている。言語聴覚士や職員間で連携を図り、本人の意思や希望を出来る限り詳しく引き出せるよう努めている。</p>		
32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	<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)</p> <p>健康維持に関わる各種マニュアルを整備しており、適切なケアの実践に繋げている。また、歯科医の協力を得て、必要な方には適切な口腔衛生・嚥下状態の把握を行っていると共に、必要時には家族やかかりつけ医と相談をしながら適切な支援に繋げている。看護師による服薬管理を行う他、適時アドバイスをしながら、適切な健康管理ができるよう家族と連携を図っている。また、看護師による健康講座も実施し、日常の健康や衛生の維持に寄与している。</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。
<p>(評価コメント)</p> <p>連絡帳や、バスの送迎時の口頭での連絡、電話連絡等により、適時状況報告を行っているまた、定期的に満足度調査を実施し、より詳細な意見を引き出すよう工夫している。バス旅行の企画・実施等を通じて、家族とコミュニケーションが取れる機会作りに努めている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>金銭の預かりは行ってないため該当なし</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>感染症及び食中毒に関する各種マニュアルを整備しており、予防及び蔓延の防止に繋げている。また、定期的に感染症・食中毒に関する外部研修の参加・内部研修の実施を通じて、職員へ注意を促している。法人内で統一のノロウイルス対策フローを作成すると共に、処理のロールプレイングの実施・必要な物品や準備物の確認・汚物処理の訓練等を実施しており、ノロウイルスの蔓延防止に取り組んでいる。</p>		

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。
<p>(評価コメント)</p> <p>日誌の中に「ヒヤリハット報告」の項目を入れて、事故やヒヤリハット発生時に速やかに内容を把握できる体制を構築している。また、事故・ヒヤリハット発生時には終礼にて検討を行い、原因および、事故防止策及び改善策を職員間で検討の上、周知・実施している。必要時には、法人幹部及び市に速やかに報告し、適切な対応・改善を図っている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>定期的に避難訓練を実施していると共に、マニュアル・対応フロー・関係機関の連絡網等を整備している。施設の建物全体での避難訓練を行う等、より実践的な訓練の実施に努めている。また、指定管理者の市が地域の消防団や自治体と防災協定を結んでおり、災害時には、施設が防災拠点となるよう体制が敷かれている。施設にて備蓄食料を確保しており、非常災害時における対策を講じている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>地域との交流行事・地域の社会資源を活用したプログラムの実施を通じて、利用者が地域の中で生活が送れるよう配慮している。実習生等の受け入れに備えて、個人情報保護を中心としたマニュアル等を作成している。また、法人にて常に地域の他サービス事業所・地域の企業等と情報交換・コミュニケーションを図っており、サービスが途切れることなく地域で安心して生活できるサービスの提供を目指している。</p>		