

〔川崎市福祉サービス第三者評価結果報告様式〕  
 (障害福祉サービス事業所版)

対象事業所名（定員）	白楊園 （80人）
経営主体（法人等）	社会福祉法人 育桜福祉会
対象サービス	生活介護、就労支援B型
事業所住所	〒211-0024 川崎市中原区西加瀬10番3号
事業所連絡先	044-422-0018
評価実施期間	2019年 5月 ～ 2019年 9月
評価機関名	株式会社 学研データサービス

評価実施シート （管理者層合議用）	評価実施期間 2019年 5月 10日 ～ 2019年 7月 4日
	（評価方法） ・ 管理者とサービス管理責任者がおのこの自己評価を行いました。 ・ その結果を管理者が取りまとめました。
評価実施シート （職員用）	評価実施期間 2019年 6月 3日 ～ 2019年 6月 17日
	（評価方法） ・ 職員一人ひとりが評価票に沿って実施しました。 ・ 回答は、評価機関に直接郵送で回収しました。
利用者調査	配付日） 2019年6月3日
	回収日） 2019年6月17日
	（実施方法） ・ アンケート用紙を評価機関に直接郵送する方式で実施しました。また、自身で記述できない利用者に対して、調査員が面談による聞き取り調査を実施しました。
評価調査者による 訪問調査	評価実施期間（実施日） / 2019年 8月 5日
	（調査方法） ・ 評価調査者2名が訪問して施設見学、資料調査および関係者へのヒアリングにより事業者調査を行いました。

## [総合評価]

### <施設の概要・特徴>

白楊園は、東横線元住吉駅から徒歩で10分程の閑静な住宅街にあります。昭和61年に社会福祉法人育桜福祉会が開設した生活介護事業所(定員65人)、就労継続支援B型事業所(定員15人)の障害福祉サービス事業所です。利用者一人ひとりの個別ニーズに応じた日中活動プログラムにより、その人らしい個性を尊重した支援に努めています。また、利用者の生産活動を通して社会的自立に必要な知識と能力の向上を目指し、就業意欲の向上と社会性の向上を目的とした支援に努めています。

育桜福祉会は、川崎市全域に10の障害者通所施設、13の障害者グループホームを運営し、他に相談支援センターなど36か所の障害向け福祉サービス事業所を展開しています。利用者の数は全体で550名に及び川崎市を代表する社会福祉法人の一つです。法人の基本方針に、「利用者が喜怒哀楽を思う存分、自由に、表現できる心豊かな生活を目指し、支援します」を掲げています。利用者一人ひとりが主役となり、尊厳を持った生き方ができるように支援しています。

## [全体の評価講評]

### <特によいと思う点>

○地域の関係機関と連携し、障害者への理解と共生社会の実現を目指し利用者の社会参加を推進しています

事業所は、川崎市障害福祉施設事業協会主催の障害への理解・共生を意識し、ともに手をつなぐことを目的とした「手をつなぐフェスティバル」の実行委員として積極的に活動しています。フェスティバルは、市内の障害者、家族、ボランティア、地域住民等多くの市民が参加します。ともに手をつなぐことを目的に、福祉施設の手作り製品の販売や市民団体の音楽、会場を回って楽しむスタンプラリーなど多数の催し物でにぎわいます。障害を持つ利用者が販売を通して社会との交流を図ります。白楊園は幹事事業所として販売会の運営に努めます。

○工賃の向上を図り、利用者の働く喜びを支援しています

就労継続支援B型事業の日中作業の主体はクリーニング業務です。旅館や川崎市環境局、保育園等の作業服、タオル、シーツ等を洗濯し、たたんでプレスし梱包して請負先に納品します。職員は、障害特性に応じて利用者の希望を尊重し、効率よく仕事ができるよう配慮します。安定した作業量と日々の作業工程の効率化を進め、工賃の向上につなげています。前年度の工賃は月額平均18,860円で、最高額は36,025円でした。工賃規程を説明するとともに、工賃の算定基準を掲示し、利用者が自身の工賃を算定できるようにしています。

○職員は利用者の個性を尊重し、エンパワーメントの強化に努めています

利用者が職員の用意する作業を待つのではなく、作業を細分化して利用者に出せる作業を任せることを心がけています。治具を工夫し、自主的に出来るきっかけを提供し、「明日もやりたい」「私もやりたい」気持ちを引き出すようにしています。個別支援計画に基づき利用者一人ひとりの個性を尊重し、利用者がもつ力を引き出せるよう、利用者がそれぞれの役割を持って意欲的に行動するように支援しています。個々の作業だけでなくチームで助け合い成し遂げ、一人ひとりの役割を認め合うことを大切にしています。

## ＜さらなる改善が望まれる点＞

### ●個々の障害特性に配慮したサービス支援の標準化の取り組みが期待されます

強いこだわりや感情の変化、飛び出しや突発的行動等の障害など、個々の利用者の障害特性に配慮した一人ひとりのリスク管理の一層の強化が望まれます。生活支援マニュアルを整備し、個々の障害特性とサービス支援目標に配慮した利用者支援サービスの標準化と支援の統一化に向けた取り組みが期待されます。

### ●年1回程度の利用者支援の内部評価の実施が期待されます

サービスの実施後報告書を作成し活動ごとに総括していますが、総合的にまとめた内部評価を体系的に実施していません。利用者サービスの自己評価を定期的を実施し、サービス課題を把握し、対策を計画的に実施する取り組みが望まれます。制度改正や利用者を取り巻く環境の変化の中で、少なくとも1年に1回は内部自己評価を実施し、サービス向上にむけた課題整備の取り組みに期待します。

## <サービス実施に関する項目>

<p>共通評価領域 1 サービスマネジメントシステムの確立</p>
<p>施設の利用開始に際しては、先ず施設を見学してもらい、利用者に1週間から1か月間の体験実習をしてもらいます。実習期間を通して利用者はやりたい仕事を実感し、また、工賃に不満はないかなどを確認して施設利用を決定します。職員は、契約書や重要事項説明書の内容を利用者や保護者に丁寧に説明し、同意の署名をもらっています。契約締結に際し事前に「調査表」の記述を利用者・保護者に依頼し、利用者の健康状況、食事、排泄、移動等の生活状況、医療的ケアの必要性や主治医などについて把握しています。</p>
<p>個別支援計画は半年ごとに見直しをしています。パソコンを活用し「支援システム」を導入し、アセスメント、課題整理、支援計画策定、モニタリングのケアマネジメントの手順に沿って支援しています。市の相談支援事業のサービス利用計画と連携し、利用者のエンパワーメントに配慮した個別支援計画を策定しています。半年ごとに個別支援計画の短期目標に沿ってモニタリングを実施しています。モニタリングシートに支援目標ごとに本人の活動の成果を明記し、サービス支援の達成状況を明示し次の個別支援計画に反映しています。</p>
<p>危機対応マニュアルを整備し、法人としての危機管理の理念を明示するとともに、災害や防犯、医療的事故及び感染症や食中毒の発生など緊急時の対応について規定しています。また、ヒヤリハット・事故発生と事後対応マニュアルを整備し、重要度のレベルごとに対応内容を明示しています。防災訓練を毎月実施し、訓練計画を策定し防災訓練の目標を定めて避難の迅速化を図っています。防災訓練はフロアの出火場所等を想定し、避難開始の放送から全員が避難完了するまでの時間を測定し利用者の避難時間の短縮を図っています。</p>

<p>評価分類 (1) サービスの開始・終了時の対応が適切に行われている。</p>	<p>A</p>
<p>施設の利用開始に際しては、先ず施設を見学してもらい、希望者に1週間から1か月間の体験実習をしてもらいます。実習期間を通して施設の作業活動や生活支援が本人の希望に沿ったものかを体験してもらいます。利用者は、やりたい仕事を実感し、また、工賃に不満はないかなどを確認して施設利用を決定します。</p> <p>サービス利用開始にあたり職員は、契約書や重要事項説明書の内容を利用者や保護者に丁寧に説明し、同意の署名をもらっています。契約締結に際し事前に「調査表」の記述を利用者・保護者に依頼し、利用者の健康状況、食事、排泄、移動等の生活状況、医療的ケアの必要性や主治医などについて把握しています。</p> <p>サービス開始後職員は、利用者の状況の変化に注意を払い、朝・夕のミーティングで職員間の情報共有を図り、利用者の不安やストレスの解消に努めています。日々の支援内容をパソコンのケース記録に入力し、職員全員で共有しています。</p> <p>事業所の変更や地域移行に際しては、川崎市障害者地域就労援助センター等関係機関と連携し利用者支援に関するサービスの継続性に努めています。アフターフォローの担当者を選任し、利用者の相談に応じています。</p>	
<p>評価項目</p>	<p>実施の可否</p>
<p>① 利用者等（利用希望者を含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。</p>	○
<p>② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。</p>	○
<p>③ サービス利用開始後に、利用者の不安やストレスが軽減されるような支援を行っている。</p>	○
<p>④ 事業所の変更や地域への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。</p>	○

<b>評価分類</b> <b>(2) 手順を定め、その手順に従ったアセスメントを行い、サービス実施計画を策定している。</b>		A
<p>施設サービス開始後、サービス管理責任者が利用者面談を実施し、市役所の施設利用判定書を参考に利用者支援のニーズを明確にして、所定のアセスメントシートを作成しています。アセスメントは、個別支援計画の見直しに合わせて実施しています。アセスメントシートに、長期・短期目標を明示し、日常生活活動や地域生活活動、社会生活活動、コミュニケーション・対人関係等について支援ニーズを明記し支援課題を明確にしています。</p> <p>個別支援計画は半年ごとに見直しをしています。パソコンを使った「支援システム」を導入し、アセスメント、課題整理、支援計画策定、モニタリングのケアマネジメントの手順に沿って活用しています。川崎市の相談支援事業のサービス利用計画と連携し、利用者のエンパワーメントの強化に配慮した個別支援計画を策定しています。</p> <p>半年ごとに個別支援計画の短期目標に沿ってモニタリングを実施しています。モニタリングシートに、支援目標の項目ごとに本人が行ったこと、支援者が行ったことを明記し、サービス支援の達成状況を明示し次の個別支援計画に反映しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行っている。	○
②	個別支援計画を適正に策定している。	○
③	状況に応じて個別支援計画の評価・見直しを行っている。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</b>		A
<p>「支援システム」を導入し、日々の利用者支援の状況をパソコン上で管理するケース記録に入力し、職員間の情報共有を図っています。ケース記録は、見出しを付けることで欲しい情報をすぐに確認することができます。また、ヒヤリハットや事故報告、支援日誌、掲示板等とリンクし、作業グループごとに情報をまとめて必要な情報を職員間で共有しています。</p> <p>書類の管理責任者は施設長です。利用者の個人情報、定期的に文書化し、鍵のかかる保管庫で保管しています。パソコン上の個人情報は、一般職員と管理層それぞれのパスワードで管理し、不正利用を防止しています。法人としての個人情報保護規定を策定し、個人情報利用に関する同意書を利用者・保護者に署名してもらい、個人情報の漏洩等、事故防止を徹底しています。</p> <p>「支援システム」の機能を活用して、パソコンで見ることが出来る掲示板を設けています。この掲示板を使って、利用者の状況等について職員間の情報共有に努めています。また、朝・夕の職員ミーティングでは伝達事項を周知し、職員室のホワイトボードで職員の注意を喚起し、緊急時の必要情報の周知漏れを防止しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	○
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	○
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有している。	○

評価分類 (4) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		B
<p>「支援システム」を導入し、サービ支援の標準化に取り組んでいます。アセスメントや個別支援計画策定、サービス支援の記録等の情報を関連付けて個々の利用者の支援情報の職員間の共有を図っています。また、法人で「利用者支援標準マニュアル」が作成されています。</p> <p>強いこだわりや感情の変化、飛び出しや突発的行動等の障害をもつ利用者に対しては、個々の利用者の障害特性に配慮した一人ひとりのリスク管理の一層の強化が望まれます。生活支援マニュアルを整備し、個々の障害特性とサービス支援目標に配慮した利用者支援サービスの標準化と支援の統一化に向けた取り組みが期待されます。また、利用者支援システムの活用を推進する中でも、利用者一人ひとりの障害特性や状況の変化に応じた、支援の見直しの仕組みが期待されます。</p>		
評価項目		実施の可否
①	提供するサービスについて、標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	○
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	

評価分類 (5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		A
<p>危機対応マニュアルを整備し、法人としての危機管理の理念を明示し、災害や防犯、医療的事故及び感染症や食中毒の発生など緊急時におけるリアルタイムの対応について規定しています。また、ヒヤリハット・事故発生と事後対応マニュアル、感染症マニュアルを作成し、重要度のレベルごとに対応内容を明示し、段階ごとの報告義務等必要な対策を詳細に規定しています。</p> <p>年に12回の防災訓練を実施しています。防災訓練の年間計画と防災訓練実施結果報告書を作成し、訓練の目標を定めて避難の迅速化を図っています。防災訓練はフロアの出火場所等を想定し、避難開始の放送から全員が避難完了するまでの時間を測定します。通常10分程度を要して、避難を完了しています。そのほか、川崎市に災害発生時の二次避難所としての役割を担い、災害発生時の地域の拠点になっています。</p> <p>安全点検チェックリストを整備し、毎年12月に施設の安全点検を実施し不測の事故の発生防止に努めています。災害発生に備え、100名の飲料水や食料等を3日分備蓄しています。毎年定期的に備蓄品をチェックし、賞味期限等による備蓄品の入れ替えを行っています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	○
②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	○
③	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。	○

## <サービス実施に関する項目>

共通評価領域 2 人権の尊重
<p>法人の基本方針に「利用者が喜怒哀楽を思う存分、自由に表現できる心豊かな生活をめざし支援すること」「利用者一人ひとりを大切に、思いや願いの実現に向け個々に合致した支援・援助を展開すること」を掲げています。支援内容や活動内容の選択場面では、必ず利用者の意思を確認しています。職員はその日のやりたい作業を本人に確認し、意欲を持って取り組めるようにしています。グループ活動では利用者の意見を集約して、プログラムを作ります。利用者の意思を尊重し、無理強いしないことを念頭に置いて支援しています。</p>
<p>「虐待防止と意思決定支援～意思を表明することが難しい利用者の権利擁護を考える」などの外部研修や法人の階層別研修で人権意識の理解を深め、研修の成果を事業所内で共有しています。虐待防止委員会を立ち上げ虐待防止対応規程を整備し、職員会議で障害者虐待防止法や合理的配慮に関する問題を取り上げ人権擁護に関する職員の意識を高めています。</p>
<p>朝から利用者の気持ちが沈んでいるような様子の中には、職員はゆっくりと話を聞くように心がけています。言いたい人、話したくない人など、本人の思いに配慮し、気持ちに寄り添います。家庭での出来事は連絡帳で確認します。利用者のプライバシーや羞恥心に配慮し、他の利用者に聞かれないようにして、他職員に話すときには本人の了解を得るようにしています。また、思いの表出が困難な利用者の気持ちのくみ取ることのほか、職員は障害支援の専門職としての適切なかわりができるスキルの向上に努めています。</p>

評価分類 (1) サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	A
<p>法人の基本方針に「利用者が喜怒哀楽を思う存分、自由に表現できる心豊かな生活をめざし支援すること」「利用者一人ひとりを大切に、思いや願いの実現に向け個々に合致した支援・援助を展開すること」を掲げています。支援内容や活動内容の選択場面では、必ず利用者の意思を確認しています。</p> <p>その日のやりたい作業を本人に確認し、意欲をもって取り組めるようにしています。希望の作業ではない場合は無理強いせず、他の作業を提案するほか、ゆっくりと過ごすこともあります。更衣室等で寝てしまうような日は適度なタイミングで起こして作業を促すこともあります。グループ活動では利用者みんなの意見を集約し、プログラムを作ります。利用者の意思を尊重し無理強いしないことを念頭に置いて支援しています。</p> <p>「虐待防止と意思決定支援～意思を表明することが難しい利用者の権利擁護を考える」などの外部研修や法人の階層別研修で人権意識の理解を深め、研修の成果を事業所内で共有しています。虐待防止委員会を立ち上げ虐待防止対応規程を整備し、職員会議で障害者虐待防止法や合理的配慮に関する問題を取り上げ人権擁護に関する職員の意識を高めています。</p>	
評価項目	実施の可否
① 日常生活の支援にあたっては、個人の意思を尊重している。	○
② 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	○
③ 虐待の防止・早期発見のための取組を行っている。	○

評価分類 (2) 利用者のプライバシー保護を徹底している。		A
<p>利用者の同意に基づき、サービス管理責任者が中心となって利用者のかかわりのある関係機関と連携し、利用者のプライバシーや個人情報に関する情報の適切な取り扱いに努めています。カンファレンスやサービス利用時に必要な情報を必要最小限で提供し、個人情報の保護に配慮しています。利用者には、利用開始時や契約更新時に承諾と同意書への署名を得ています。また、写真等の掲載については掲載時の都度、承諾を得ています。</p> <p>朝から利用者の気持ちが沈んでいるような様子の中には、職員はゆっくりと話を聞くように心がけています。本人が言いたい人、話したくない人などの思いに配慮し、本人の気持ちに寄り添います。家庭での出来事は連絡帳で確認します。本人の思いを尊重し、他の利用者に聞かれないように配慮し、他職員に話すときには本人の了解を得るようにしています。職員は、思いの表出が困難な利用者の気持ちのくみ取りやプライバシーの保護に配慮し、障害支援の専門職としての適切なかかわりができるスキルの向上に努めています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている。	○
②	利用者の気持ちに配慮した支援を行っている。	○

## <サービス実施に関する項目>

<p>共通評価領域 3 意向の尊重と自律生活への支援に向けたサービス提供</p>
<p>神奈川県社会福祉協議会の福祉サービス利用者満足度調査を行い、利用者本人や家族と職員のかかわり、日常生活支援サービスなどへの意向を確認しました。また、調査結果を踏まえて、生活介護プログラムの充実を図ることにしています。生活委員会、作業委員会、虐待防止委員会では、それぞれに活動内容や利用者の意向を次年度の活動計画に反映しています。事業計画の重点目標として生活介護では日中活動の充実、就労継続支援B型事業では利用者の責任感に対する意識向上や経験の拡大を掲げ、サービス向上への取り組みを推進しています。</p>
<p>自治会を毎月開催しています。利用者の意向や思いがサービス支援に反映されるよう各作業室で事前に話し合います。利用者全員が自治会のメンバーとして意見を述べる機会を体験できるよう配慮しています。利用者が主体的に自治会の運営ができるように職員が支援します。自治会で話し合った内容は「ポプラ新聞」に掲載し、玄関に掲示して利用者全員に周知しています。自治会でまとまった食事の要望やリクエストメニューについては厨房と調整し迅速な対応に努めています。</p>
<p>利用者が職員の用意する作業を待つのではなく、作業を細分化してその利用者に出せる作業を任せることを心がけています。治具を工夫し、自主的に出来るきっかけを提供し、「明日もやりたい」「私もやりたい」気持ちを引き出すようにし、エンパワーメントの強化に努めています。職員は、利用者がそれぞれの役割を持って意欲的に行動するように支援しています。個々の作業だけでなく、チームで助け合って成し遂げ、一人ひとりの役割を認め合うことを大切にしています。</p>

<p>評価分類 (1) 利用者の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる。</p>	<p>A</p>
<p>昨年度は神奈川県社会福祉協議会に依頼し、福祉サービス利用者満足度調査を行いました。今年度は第三者評価の利用者調査も行っています。満足度調査では、利用者本人や家族と職員のかかわり、日常生活支援サービス等に関する満足度について調査しています。満足度調査の結果を踏まえて、生活介護プログラムの充実を図ることにしています。利用者や家族の高齢化等の状況の変化の中で、今後は定期的に満足度調査を行うことにしています。また、各種行事についてはその都度本人の感想を各班ごとに聞き取り、満足度を把握しています。</p> <p>生活委員会、作業委員会、虐待防止委員会ではそれぞれに活動内容や満足度調査の仕組みを検討しています。利用者等の意向を次年度の活動計画に反映しています。事業計画の重点目標として生活介護では日中活動の充実、就労継続支援B型事業では利用者の責任感についての意識向上や経験の拡大を掲げ、サービス向上への取り組みを推進しています。</p>	
<p>評価項目</p>	<p>実施の可否</p>
<p>① 利用者満足の把握に向けた仕組みを整備している。</p>	<p>○</p>
<p>② 利用者満足の向上に向けた仕組みを整備し、サービス向上に取り組んでいる。</p>	<p>○</p>

<b>評価分類</b> <b>(2) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</b>		A
<p>自治会を毎月開催しています。利用者の意向や思いがサービス支援に反映されるよう各作業室で事前に話し合います。利用者全員が自治会のメンバーとして意見を述べる機会を体験できるよう配慮しています。利用者が主体的に自治会の運営ができるように職員が支援します。自治会で話し合った内容は「ポプラ新聞」に掲載し、玄関に掲示して利用者全員に周知しています。給食のリクエストメニューやバスハイクの行き先などが自治会の議題になりますが、高齢化等の状況の変化の中で職員のリードに頼ることが多くなっている状況です。</p> <p>苦情受け付け対応規定を整備し、全職員が苦情受付対応窓口であることを明記し、掲示して利用者に周知しています。重要事項説明書に事業所、法人及び苦情対応に関する外部機関を明示しています。第三者委員が定期的に施設を訪問し、利用者の苦情相談に応じています。</p> <p>自治会で、まとまった食事の要望やリクエストメニューについては厨房と調整し、迅速な対応に努めています。そのほか、個別支援についての要望が多く寄せられ、その都度対応しています。送迎路線の見直しなどの要望には、保護者会で説明し理解を得るようにしています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	○
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	○
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) 個別支援計画等に沿った、自立した生活を送るための支援を行っている。</b>		A
<p>職員は、短い単語を用いてわかりやすい言葉で利用者に話しかけ、利用者を受け入れ気持ちに寄り添い、温かい雰囲気でのコミュニケーションを心がけています。言葉でイメージすることが困難な利用者には写真や絵カード、実物等可視化できるもので伝えます。写真や絵カードが示す意味を利用者が理解している事を一つ一つ確認します。職員は、自らが利用者を優しく受け入れる機会を作っていくことを大切にしています。</p> <p>利用者が職員の用意する作業を待つのでは無く、作業を細分化してその利用者出来る作業を任せることを心がけています。治具を工夫し、自主的に出来るきっかけを提供し、「明日もやりたい」「私もやりたい」気持ちを引き出すようにし、エンパワーメントの強化に努めています。職員は、利用者がそれぞれの役割を持って意欲的に行動するように支援しています。個々の作業だけでなくチームで助け合い成し遂げ、一人ひとりの役割を認め合うことを大切にしています。</p> <p>個別支援計画に基づき、利用者一人ひとりの個性を尊重した支援に努めています。利用者のできることは本人にやってもらいます。職員の声かけが無くても、利用者が下膳を行うようになりました。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	利用者と円滑なコミュニケーションをとるための支援や工夫がなされている。	○
②	エンパワーメントの視点に立って、利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守り・支援を行い、主体的な活動を尊重している。	○
③	利用者一人ひとりを受容し、個別性に配慮した働きかけや支援を行っている。	○

## <サービス実施に関する項目>

共通評価領域 4 サービスの適切な実施
<p>生活介護では、利用者の個々の状況に応じて自身の力を引き出すよう、利用者支援に努めています。創作的活動としてカレンダーやポストカードの紙漉き製品、手作り玩具などを作成して、販売します。生産活動としては、美容院や宿泊施設から依頼を受けたタオルや布巾たたみ作業が主体です。職員は、利用者への声かけを心がけ、日常利用者がかかわる生活行為はできる限り本人自身で取り組むよう支援し、出来ることは本人にやってもらいます。コップの跡片付けや食事の下膳などは、自主的に出来るようになりました。</p>
<p>就労継続支援B型事業は、旅館や保育園等から受注したタオル、シーツ、白衣、作業服、浴衣等のクリーニングと衣類のたたみ作業が中心です。個別支援計画の目標に沿って、福祉的就労を通して利用者が社会参加の意識を持ち、就労の経験を通して社会のルールやマナーを習得できることを目標にしています。施設での経験を活かして一般就労につながることもあります。昨年度の利用者の平均工賃は、月額18,860円、最高支給額は36,025円でした。作業ごとの時間単価を示し、工賃がいくらになるかをわかりやすく掲示しています。</p>
<p>登園後毎日看護師が利用者全員の検温を行い、また、医師の指示に応じて血圧を測定し当日の利用者の体調を確認し、看護日誌に記録しています。特別な疾患がある場合は、体調に変化があれば家族に連絡し、必要に応じ受診に同行して迅速対応に努めています。利用者全員を対象に年2回の内科健診を行い、毎年定期的に希望者を対象に生活習慣病予防検診や歯科検診、婦人科検診等を実施しています。毎年インフルエンザ予防接種を行い、ノロウイルス対応キットを準備し感染症の予防と蔓延防止に努めています。</p>

評価分類 (1) 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	A
<p>登園後毎日看護師が利用者全員の検温を行い、また、医師の指示に応じて血圧を測定し当日の利用者の体調を確認し看護日誌に記録しています。特別な疾患がある利用者の場合は、体調に変化があれば家族に連絡し、必要に応じ受診に同行して迅速対応に努めています。利用者全員を対象に年2回の内科健診を行い、毎年定期的に希望者を対象に生活習慣病予防検診や歯科検診、婦人科検診等を実施しています。</p> <p>毎年インフルエンザ予防接種を行い、ノロウイルス対応キットを準備し感染症の予防と蔓延防止を図っています。看護師が利用者の体調変化等感染症の兆候をチェックし、わかりやすく感染症対策を記したポスターを掲示し感染症への注意を喚起しています。衛生管理マニュアルを整備し食中毒等の防止に努めています。</p> <p>「白楊園投薬管理マニュアル」を作成し、服薬支援の事故防止に努めています。看護師が利用者の薬を預かり、「薬剤情報提供書」をもとに適切な服薬支援を行います。毎日登園時に保護者の連絡帳を確認し薬の変更を確認します。服薬チェック表を活用し、服薬後の空袋を回収し服薬漏れ等事故防止に努めています。</p>	
評価項目	実施の可否
① 日常の健康管理が適切である。	○
② 必要時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	○
③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。	○

<b>評価分類【食事の提供を行っている事業所のみ】</b> <b>(2) 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している。</b>		A
<p>施設利用開始の個別面談で利用者の嚥下状態やアレルギー食等について確認し、食の安全に配慮した形態での食事を提供しています。「食事提供に係る確認書兼同意書」を取り交わし、食事サービスに関する事故防止に努めています。個別支援計画策定時の利用者面談で、利用者の嚥下状態や咀嚼能力の変化等を確認し、食の安全に配慮した食事提供に努めています。現在ペースト食と刻み食の利用者に対応しています。また、鯖や納豆、バナナ、卵、ナッツ類、小麦粉等のアレルギーの利用者に対して禁食管理を徹底しています。</p> <p>毎年栄養士が主体となり、利用者アンケートによる嗜好調査を実施しています。利用者の好みやリクエストを可能な限り献立に取り入れています。季節の食材を取り入れ、行事食で利用者に季節の変化を感じてもらいます。BGMに気を使い、また、選択メニューを取り入れ、楽しい食事になるように工夫しています。毎日施設長が検食し、安全な食事の提供に努めています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	個別支援計画に基づいた食事サービスが用意されている。	○
②	食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるよう工夫されている。	○

<b>評価分類【施設入所支援・宿泊型自立訓練】</b> <b>(3) 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている。</b>		
対象外		
評価項目		実施の可否
①	安眠できるように配慮している。	
②	入浴は、利用者の希望や介助方法など個人的事情に配慮している。	
③	排泄介助は快適に行われている。	
④	利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択や整髪等について支援している。	
⑤	新聞・雑誌の講読やテレビ、嗜好品（酒、煙草等）等は利用者の意思や希望が尊重されている。	

<b>評価分類【施設入所支援】</b> (4) 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取組を行っている。		
対象外		
評価項目		実施の可否
①	余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている。	
②	外出は利用者の希望に応じて行われている。	
③	外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	

<b>評価分類【生活介護】</b> (5) 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。		A
<p>個々の利用者の目的や障害状況に応じて、エンパワーメント（利用者がもともと持っているが活かしていない力や能力を有効に活用できるよう促すこと）の視点に立って利用者支援に努めています。創作的活動としては、カレンダーやポストカードの紙漉き製品、手作り玩具などの製品を作成し、それを利用者が販売します。生産活動としては、美容院や宿泊施設から依頼を受けたタオルや布巾のクリーニング作業やタオルたたみ、梱包作業などがあります。利用者が地域とのかかわりの中で、社会のルールやマナーを獲得し、生活の幅を拡大することを目的にしています。</p> <p>個別支援計画に利用者の得意とするストレングスを意識した支援目標を設定し、主体性を尊重した支援に努めています。職員は利用者への声かけを心がけ、日常利用者がかかわる生活行為はできる限り本人自身で取り組むように支援し、出来ることは本人にやってもらいます。コップの跡片付けや食事の下膳などは職員の指示がなくても出来るようになりました。</p> <p>工賃アップは利用者の関心事です。利用者工賃規程を整備し利用者にわかりやすく説明しています。昨年度の生活介護利用者の平均工賃は月額2,157円でした。</p>		
評価項目		実施の可否
①	一人ひとりの目的に応じた創作的活動、生産活動等の支援を行っている。	○
②	自分でできることは自分で行えるよう働きかけている。	○
③	【工賃を支払っている事業所のみ】工賃等の仕組みについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している。	○

<b>評価分類【自立訓練（機能訓練・生活訓練・宿泊型）】</b> <b>（6）利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。</b>	
対象外	

評価項目	実施の可否
① 利用者が意欲を持てるような取組を行っている。	
② サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう支援を行っている。	
③ サービス終了後の生活環境（住居及び就労先等）を想定し、支援を行っている。	

<b>評価分類【就労移行支援】</b> <b>（7）就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている。</b>	
対象外	

評価項目	実施の可否
① 利用者一人ひとりがその人にあった働き方をできるような支援を行っている。	
② サービス期間内に就労に結びつくことができるように支援を行っている。	
③ 就労先企業の開拓を行うなど、利用者が力を発揮できるよう就労先に結びつくことができるように支援を行っている。	
④ 就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている。	

評価分類【就労継続支援A・B型】		A
(8) 就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている。		
<p>利用者一人ひとりの障害特性や能力に配慮した支援に努めています。旅館や保育園等の企業から受注したタオル、シーツ、白衣、作業服、浴衣等のクリーニングと衣類のたたみ作業が中心です。利用者一人ひとりの個別支援計画の目標に沿って、利用者がやりたい仕事が主体的にできるように支援しています。</p> <p>福祉的就労を通して利用者が社会参加の意識を持ち、就労の経験を通して社会のルールやマナーを習得できることを目標にしています。施設での経験を活かし、一般就労につながった利用者がいます。就労援助センター等の関係機関と連携し、利用者の地域生活の安定化に向けた支援に努めています。</p> <p>昨年度の利用者の平均工賃は月額18,860円、最高支給額は36,025円でした。利用者工賃規程を整備し利用者に説明しています。作業ごとの時間単価を示し工賃がいくらになるかをわかりやすく掲示し、利用者が納得で来るように配慮しています。</p> <p>旅館関連のクリーニング作業は長年の実績の中で安定的な事業として定着しており、工賃の向上につながっています。一日のクリーニングのタオルの量は1000枚に及びます。今後も安定的な事業の継続が期待されます。</p>		
評価項目		実施の可否
①	利用者一人ひとりがその人にあった働き方ができるよう支援を行っている。	○
②	働くうえで必要な知識の習得及びの能力向上のための支援を行っている。	○
③	賃金（工賃）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。	○
④	商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金（工賃）アップの取組を行っている。	○

## <組織マネジメントに関する項目>

<p>共通評価領域 5 運営上の透明性の確保と継続性</p>
<p>法人の基本方針をホームページに掲載しています。冒頭に「心の風景を自由に表現できるキャンパスの創造を目指して」とうたい、「障害を持つ人、一人ひとりを大切にし、思いや願いに対し、その実現を図るべく個々に合致した支援・援助を展開します」など8項目を掲げて法人としての施設運営の基本姿勢を示しています。施設長は、朝・夕の職員ミーティングで、福祉サービスに関する職員の心の持ち方やチームとしての取り組みについて説明し、日々の利用者支援が基本方針に沿ったものになっているか、職員に注意を喚起しています。</p>
<p>法人では中・長期計画を踏まえた事業計画を策定し、この事業計画を受けて施設事業計画の重点運営項目を定めています。2019年度は、各作業室が連携し安定した日中作業の受注につなげることや利用者の個々の役割と仕事への責任感の意識向上等を事業の重点運営項目としました。事業計画は、企画や安全管理、生活支援、援助関係、健康管理、各種委員会等施設の分掌ごとに担当職員などについても記載し、年度末に分掌ごとの活動の成果を評価し事業計画に反映しています。事業計画を全職員に配付し、全体職員会議で説明し周知しています。</p>
<p>目標管理制度の実施によって、利用者サービスの質の向上に取り組んでいます。年度ごとに事業所としての組織目標を定めています。2019年度は「充実した障害福祉サービスを提供するためにチームワークを向上させる」「所定の労働時間内で業務をすすめる」など4項目を組織目標としました。パソコンを活用した「支援システム」の導入や、職員の連携の推進などで業務の効率化を図っています。時間外労働はほとんどなく、職員はコスト意識を持ち、利用者の施設利用の稼働率の向上を図り、また、消耗品の節約などに努めています。</p>

<p>評価分類 (1) 事業所が目指していること(理念・基本方針)を明確化・周知している。</p>	<p>A</p>
<p>ホームページに法人の基本方針を掲載しています。基本方針は「心の風景を自由に表現できるキャンパスの創造を目指して」とうたい、「障害を持つ人、一人ひとりを大切にし、思いや願いに対し、その実現を図るべく個々に合致した支援・援助を展開します」「地域に居住する障害をもつ人に、障害状況や年齢、疾病、経済環境に関係なく、だれでもが安心して暮らせる地域生活を柱とした福祉サービスを展開します」など8項目を掲げて、法人としての施設運営の基本姿勢を示しています。</p> <p>施設の事業計画の重点運営項目に、法人の基本方針及び事業計画に基づき事業を展開することを明記しています。また、事業計画と法人の基本方針を掲示して職員に周知しています。施設長は、朝・夕の職員ミーティングで、福祉サービスに関する職員の心の持ち方やチームとしての取り組みについて説明し、日々の利用者支援が基本方針に沿ったものになっているか、職員に問いかけることで注意を喚起しています。</p> <p>2か月ごとに開催する保護者会で、施設運営の状況や地域活動、各種行事に参加した利用者の状況について説明し、法人の基本方針について保護者の理解が深まるよう努めています。</p>	
<p>評価項目</p>	<p>実施の可否</p>
<p>① 理念・基本方針を明示している。</p>	○
<p>② 理念・基本方針について、職員の理解が深まるような取組を行っている。</p>	○
<p>③ 理念・基本方針について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている。</p>	○

評価分類		A
(2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。		
<p>法人の中期計画「第3期中期計画【2019年度～2023年度】」を策定しています。中期計画には前期の活動成果の振り返りとともに、「1利用者支援の充実。2職員の確保・育成・定着に向けた取組の強化、3法人の安定した経営」を柱として、川崎市の障害者計画及び障害福祉計画を踏まえて中期計画を推進することを明記しています。</p> <p>中・長期計画を踏まえた事業計画を策定しています。法人の事業計画を受けて施設事業計画の重点運営項目を定めています。2019年度は、各作業室が連携し安定した日中作業の受注につなげることや利用者の個々の役割と仕事への責任感の意識向上等を事業の重点運営項目に定めています。</p> <p>事業計画は、企画や安全管理、生活支援、援助関係、健康管理、各種委員会等施設の分掌ごとに担当職員を配置し、年度末に分掌ごとの活動の成果を評価し事業計画の策定に反映しています。</p> <p>事業計画を全職員に配付し、年度末の全体職員会議で全職員に説明しています。</p> <p>保護者会議を年に6回開催しています。年度初めの保護者会議で事業計画について説明し、施設運営の重点目標や利用者支援の内容について伝えています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	理念・基本方針の実現に向けた中・長期計画が策定されている。	○
②	中・長期計画を踏まえた年度単位の事業計画が策定されている。	○
③	事業計画の策定が組織的に行われている。	○
④	事業計画が職員に周知されている。	○
⑤	事業計画が利用者等に周知されている。	○

評価分類		A
(3) 管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている。		
<p>施設長は、年度ごとに職務分掌を整備しています。職務分掌には、施設長の役割、職員の担当職務を明示し、全職員に周知しています。法人の中・長期目標、法人事業計画の実践に向けた施設事業計画を施設長が策定し、年度ごとの重点運営項目を設定しています。朝・夕毎日実施の職員ミーティングで、利用者支援の状況を把握し、基本方針や重点課題に対するチームとしての取り組みを確認しています。</p> <p>目標管理制度を実施し利用者サービスの質の向上に取り組んでいます。年度ごとに法人の組織目標の実践に向けた事業所としての組織目標を定めています。2019年度は「充実した障害福祉サービスを提供するためにチームワークを向上させる」「所定の労働時間内で業務をすすめる」など4項目を組織目標に設定しています。</p> <p>パソコンを活用した「支援システム」の導入や、チームワークの推進等の業務の効率化を図ることで時間外労働はほとんどありません。事業計画にコスト管理について明記し職員に注意を喚起しています。職員はコスト意識を持ち、利用者の施設利用の稼働率の向上を図り、また、消耗品の節約等に努めています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	○
②	質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	○
③	経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	○

<b>評価分類</b> <b>(4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。</b>		<b>C</b>
<p>サービスの実施後、報告書を作成し活動毎に総括しています。半期毎に事業報告・決算の実施状況も確認し課題も抽出していますが、総合的にまとめた内部評価を体系的に実施していません。利用者サービスの自己評価を毎年定期的を実施し、サービス課題を把握し対策を計画的に実施する取組が望まれます。制度改正や利用者・保護者の高齢化等の障害者を取り巻く環境の変化の中で、少なくとも1年に1回は内部自己評価を実施し、サービス向上にむけた課題整備の取組が期待されます。施設の利用者支援の特性に応じたサービスレベルの独自の評価項目の設定が期待されます。</p> <p>定期的にサービス支援の自己評価を実施し、サービス課題の把握につなげる取組が期待されます。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	
②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	

<b>評価分類</b> <b>(5) 経営環境の変化等に適切に対応している。</b>		<b>A</b>
<p>毎月開催の法人の管理職会議に出席し、施設を取り巻く福祉環境の状況の変化等について把握し、施設職員への周知を図っています。また、川崎市障害福祉施設事業協会(障施協)の理事を施設長が努めるなど、事業環境をとりまく情報把握に努めています。障施協主催の「手をつなぐフェスティバル」の実行委員として活動し、また、川崎市障害者施設しごとセンターと連携し、障害者施設の各種製品や創作活動の成果物の販売活動に力を入れています。</p> <p>地域自立支援協議会に参加し、障害者を取り巻く地域の課題等の把握に努め、行政や地域の関係施設と課題を共有する取組を推進しています。障害者を取り巻く地域共生社会の実現に向けて「手をつなぐフェスティバル」に積極的に取り組んでいます。「手をつなぐフェスティバル」は、市内の障害者、家族、ボランティア、地域住民等多くの市民が参加します。ともに手をつなぐことを目的に、福祉施設の手作り製品の販売や市民団体の音楽、会場を回って楽しむスタンプラリーなど多数の催し物でにぎわいます。障害を持つ利用者が販売を通して社会との交流を図ります。白楊園は幹事事業所として販売会の運営に努めます。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	○
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	○

## <組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 6 地域との交流・連携
<p>町内会の会合に積極的に参加しています。開所時から継続して養ってきた地域との協力関係や交流の機会を大切にしています。町内の季節行事では、神社の節分行事、芋煮会や鏡割りなどに参加しています。そのほか、夏祭りに参加し、利用者も住民の一人として地域の人たちと一緒に楽しみます。隣接のこども文化センターや老人憩いの家の職員との情報交流を図り、開催日にはトイレを開放し、テーブルやイス等物品貸し出しを行っています。また、地域のサークルに駐輪場として定期的に敷地を貸し出しています。</p>
<p>自主製品の合同販売会では会場設営や物品貸し出しなどを行い、他施設とも連携し来場者と交流の機会を作っています。「手をつなぐフェスティバル」への参加は事業所全体の行事として地域住民、近隣事業所、学校、関係機関と連携し盛大に開催しています。フェスティバルは、市内の障害者、家族、ボランティア、地域住民等多くの市民が参加し、ともに手をつなぐことを目的に手作り製品の販売など多数の催し物でにぎわいます。障害を持つ利用者が自主製品の販売活動やスポーツを通して社会との交流を図ります。</p>
<p>地域の課題として、障害者の多様な潜在的ニーズに応える施設がない、必要な人に福祉の手が及んでいないという実態を感じており、地域と施設のかかわりを通して相互に情報を共有し、課題解決に向けた情報発信に努めています。利用者も家族も高齢化の傾向にあり、ともに支援が必要な状況です。近隣の小学校での夏祭りへの参加や交流会、職場体験などかつて実施できていたことが実施されなくなった状況があります。地域との交流や福祉サービスの理解などにつなげられるよう地域福祉の活性化に向けて取り組んでいます。</p>

評価分類 (1) 地域との関係が適切に確保されている。	A
<p>町内会の会合に積極的に参加しています。開所時から継続して養ってきた地域との協力関係や交流の機会を大切にしています。町内の神社の節分の行事では、利用者の年男・年女が豆まきに参加しています。また、芋煮会や鏡割りなど季節行事に参加します。夏祭りにも参加し、住民の一人として地域の人たちと一緒に楽しみます。そのほか、隣接のこども文化センターや老人憩いの家の職員と情報交流を図り、開催日には施設のトイレを開放し、テーブルやイス等物品貸し出しを行っています。また、地域のサークルに駐輪場として定期的に敷地を貸し出しています。</p> <p>自主製品の合同販売会では会場設営や物品貸し出しなどを行い、他施設とも連携し来場者と交流の機会を作っています。「手をつなぐフェスティバル」への参加は事業所全体の行事として地域住民、近隣事業所、学校、関係機関と連携し盛大に開催しています。</p> <p>ボランティア担当を設置し、ボランティアの受け入れに努めています。定期的に受け入れているボランティア活動がある一方で、新規の参加者があまりなく、多くのかかわりで施設を知ってもらう機会を作りたいと願っています。</p>	
評価項目	実施の可否
① 地域社会に対して、開かれた組織となるよう、事業所に関する情報を開示している。	○
② 事業者が有する機能を地域に提供している。	○
③ ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	○

評価分類 (2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		A
<p>中原区地域自立支援協議会に参画し、関係機関との情報共有に努めています。研修会や災害対策、福祉まつりなど地域福祉の普及啓発に努めています。地域福祉に関する事故事例等のケース検討や相談支援センターからの体験受け入れ等の相談に応じています。川崎市障害者施設しごとセンターで販売会を共同開催したり、「手をつなぐフェスティバル」で中心的役割を担い、利用者の社会参加も進め共生社会の実現に向けて活動しています。</p> <p>地域の課題として、障害者の多様な潜在的ニーズに応える施設がない、必要な人に福祉の手が及んでいないという実態を感じており、地域と施設のかかわりを通して相互に情報を共有し、課題解決に向けた情報発信に努めています。利用者も家族も高齢化の傾向にあり、ともに支援が必要な状況です。また、近隣の小学校での夏祭りへの参加や交流会、職場体験などが実施できていたことが実施されなくなった状況があります。地域との交流や福祉サービスの理解などにつなげられるよう、地域福祉の活性化に向けて取り組んでいます。</p>		
評価項目		実施の可否
①	関係機関・団体との定期的な連絡会等に参画している。	○
②	地域の関係機関・団体の共通の課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
③	地域の福祉ニーズを把握するため事業・活動に参加している。	○

## <組織マネジメントに関する項目>

<b>共通評価領域</b> <b>7 職員の資質の向上の促進</b>
<p>法人の法令遵守に係る業務管理体制整備規程や職員行動規範を整備し、コンプライアンス研修を実施し、遵守すべき法令等について職員に周知しています。施設長は、日々のミーティングで福祉にかかわる他事業所の不祥事等を取りあげ、職員に注意を喚起しています。職員配置や欠員への人員補充など法人と役割を分担し推進しています。職員の求人についてもインターネットを活用し、派遣会社と連携するとともに、実習生やインターンシップの受け入れなどを行って、福祉の仕事や事業所の魅力を伝えていますが応募は厳しい状況です。</p>
<p>経験に応じた法人主催の年次研修の体系があります。今年度の外部研修ではアンガーマネジメントや自閉症に関する研修に注目し、また、「こう考えてみよう！問題行動」「支援で大切にしていること」等の研修テーマで知的障害、発達障害者支援の専門性の向上を図っています。栄養士や看護師の専門分野研修に力を入れ、また、クリーニング師等の資格取得を支援しています。「職員行動計画」を掲示し、ニーズに対応する温かみのある支援を実践できる人材、丁寧に利用者にかかわることが出来る人材の育成を図っています。</p>
<p>毎年法人の意向調査を実施して職員の就業状況を確認し、職員が休暇を取りやすい雰囲気作りを大切にしています。有給休暇、夏休み、日々の休憩時間の取得に努め、残業は極力発生しないようにしています。育児休暇や時間短縮には法人からの補充があり、長く勤めることの積み重ねが居心地の良い職場につながるようになっています。内科定期健診、生活習慣病予防健診、ストレスチェック等実施しています。法人の衛生委員会が中心となり、利用者支援の現場の状況について産業医に相談し、就労環境が健全に保てるよう努めています。</p>

<b>評価分類</b> <b>(1) 事業者が目指しているサービスを実現するための人材構成となるよう取り組んでいる。</b>	<b>B</b>
<p>職員配置や欠員への人員補充など、法人と役割を分担しています。職員の求人についてもインターネットを活用し、派遣会社との連携のほか、実習生やインターンシップの受け入れなどを行っています。福祉の仕事や事業所の魅力を伝えていますが、応募は厳しい状況です。職員が福祉従事者としての認識を高め、職務を継続していけるよう事業所としても取り組んでいます。</p> <p>法人の法令遵守にかかわる業務管理体制整備規程や職員行動規範を整備し、コンプライアンス研修を実施し、遵守すべき法令等について職員に周知しています。施設長は、日々のミーティングで福祉にかかわる他事業所の不祥事等を取りあげ、職員に注意を喚起しています。</p> <p>職員面談や意向調査を行い、研修受講や事業所勤務の経験等により所属長が職員を評価していますが、人事考課制度の整備は今後の課題です。総合的な人材マネジメントシステムの構築が期待されます。</p> <p>30年度は19名の実習生を受け入れました。保育士や教員等の実習ではどの職場でも障害児者との接点があります。実習を通して障害者支援を肌で感じてもらうことで障害者への理解につなげています。</p>	
<b>評価項目</b>	<b>実施の可否</b>
① 必要な人材や人員体制に関する具体的な考え方が確立している。	○
② 具体的なプランに基づく人材の確保に取り組んでいる。	○
③ 遵守すべき法令・規範・倫理等を正しく理解するための取組を行っている。	○
④ 職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格など）が連動した人材マネジメントを行っている。	
⑤ 実習生の受入れと育成が積極的に行われている。	○

<b>評価分類</b> <b>(2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</b>		A
<p>経験に応じた法人主催の年次研修の体系があります。今年度の外部研修ではアンガーマネジメントや自閉症に関する研修に注目し、また、「こう考えてみよう！問題行動」「支援で大切にしていること」等の研修テーマで知的障害、発達障害者支援の専門性の向上を図っています。栄養士や看護師の専門分野研修に力を入れ、また、クリーニング師等の資格取得を支援しています。伝達研修を行い、研修成果の現場への還元を図っています。</p> <p>職員の研修希望を尊重し、復命書の記載は負担が少ないよう工夫しています。研修の情報を提供し管理職から各自のポジションに応じた研修を案内しています。「職員行動計画」を掲示し、ニーズに対応する温かみのある支援を実践できる人材、丁寧に利用者にかかわることが出来る人材の育成を図っています。業務や現場実践をフィードバックし、職員と事業所全体のレベルアップを図っています。</p> <p>職員の半数が福祉職の経験がなく、現場での学びに加えて障害者福祉の勉強や従事者としての専門性の向上を図っています。個々の職員の目標管理を実施し、受講したい研修等を職員が発信し、管理職も職員の意向を把握し成果を共有する機会としています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	○
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	○
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) 職員の就業状況に配慮がなされている。</b>		A
<p>毎年法人の意向調査を実施し、職員の就業状況を確認しています。職員の家庭環境に配慮し、また、体調の変化に留意するとともに、就業中は集中して業務にあたる事が出来ているかを把握しています。そのほか、職員が休暇を取りやすい雰囲気づくりを大切にしています。有給休暇、夏休み、日々の休憩時間もしっかりと取得出来て残業も極力しないようにしています。育児休暇や時間短縮には法人からの補充があり、長く勤めることの積み重ねが居心地の良い職場につながるようにしています。</p> <p>職員の健康に配慮し、定期健診で内科・胸部X線、毎月の検便検体検査、希望者へのインフルエンザ予防接種、生活習慣病予防検診、ストレスチェック等実施しています。法人の衛生委員会が中心となり、利用者支援の現場の状況について産業医に相談し、就労環境が健全に保てるよう努めています。業務は計画的に適切な業務管理、時間管理を行うように個々の職員が意識しています。チームワークで対処し、職員相互にサポートし合える関係づくり、共に職員同士が尊重し合える関係作りを大切にしています。また、職員は神奈川県福利協会に加入し、各種の福利厚生サービスを活用しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	○
②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	○

利用者調査項目（アンケート） 障害福祉サービス事業所

●アンケート送付数（対象者数） ( 84 ) 人  
 ●回収率 63.1% ( 53 ) 人

サービスの提供

利用者調査項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
1	職員は、利用者とコミュニケーションをとっているか。	71.7% 38人	17.0% 9人	7.5% 4人	3.8% 2人
2	利用者の気持ちに沿った支援を行っているか。	69.8% 37人	20.8% 11人	5.7% 3人	3.8% 2人
3	体調が悪いときやけがをしたとき、看護師が看たり、病院に連れて行ったりしているか。	75.5% 40人	15.1% 8人	3.8% 2人	5.7% 3人
4	【食事提供のある事業所】 提供されている食事は、利用者の状況に配慮されているか。	81.1% 43人	15.1% 8人	0.0% 0人	3.8% 2人
5	【施設入所支援・宿泊型自立訓練】 ゆっくりと寝ることができるか。				
6	【施設入所支援・宿泊型自立訓練】 休日や夜間に、好きなことができるか。				
7	【施設入所支援】 外出・外泊は、ルールを守って自由にできるか。				
8	【生活介護】 事業所の活動は楽しいか。	79.5% 35人	11.4% 5人	2.3% 1人	6.8% 3人
9	【自立訓練（機能訓練・生活訓練）】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか。				
10	【就労移行支援】 【就労継続A・B型】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか。	66.7% 6人	11.1% 1人	11.1% 1人	11.1% 1人
11	【就労継続A・B型】 工賃等の支払いの仕組みはわかりやすく説明されているか。	88.9% 8人	11.1% 1人	0.0% 0人	0.0% 0人

個別の計画

12	個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか。	75.5% 40人	17.0% 9人	0.0% 0人	7.5% 4人
13	個別の計画に基づいた支援が実際に行われているか。	66.0% 35人	20.8% 11人	3.8% 2人	9.4% 5人

利用者個人の尊重

14	利用者の気持ちは尊重されているか。	71.7% 38人	20.8% 11人	3.8% 2人	3.8% 2人
15	利用者のプライバシーは守られているか。	81.1% 43人	13.2% 7人	0.0% 0人	5.7% 3人

相談・苦情への対応

16	事業所に、相談したり、意見を言ったりしやすいか。	64.2% 34人	22.6% 12人	9.4% 5人	3.8% 2人
17	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか。	58.5% 31人	15.1% 8人	18.9% 10人	7.5% 4人
18	要望や不満はきちんと対応されているか。	60.4% 32人	24.5% 13人	7.5% 4人	7.5% 4人

利用前の対応

19	【過去1年以内に利用を開始され、利用前に説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか。	72.7% 8人	27.3% 3人	0.0% 0人	0.0% 0人
----	--	-------------	-------------	------------	------------