

参考資料：全体講評一覧 ①

事業所名	さつき荘	村山苑	福祉事業センター	
特に良いと思う点	タイトル	居宅生活訓練事業の開始により、利用者の自立生活への意識を高めています	利用者自身が自らの生活環境を考え意見する場が多数設けられており、基本方針である「自立支援」が実践されています	利用者は、自分の得意とする作業を継続的に行うことで、自発的に責任を持って取り組んでいます
	内容	昨秋より開始した居宅生活訓練事業は法人内他施設との共同で民間アパートの一室を利用して半年までの期間を設定して行う生活訓練事業です。施設内での生活訓練を経て実際にアパートでの訓練という流れにより利用者が取り組みやすい環境を整えています。また、就労についても施設内作業だけではなく市内作業所への見学を行うなど、利用者自身が自立生活を意識しやすいよう取り組んでいます。居宅生活訓練事業の開始は利用者の自立生活という選択肢をより身近なものとし、施設役割を改めて検討し一歩前進した取り組みであるといえます。	週1回のフロアミーティング、毎月実施の「話し合い広場」、全利用者が1回は参加する給食ミーティングと利用者が施設や職員に対して直接意見を言える場が確保されています。また、施設の事業計画策定においても、利用者の代表が各階からメンバーとして選出され、事業計画会議に参加しています。利用者の意見を受け入れながら施設での生活を組み立てていく仕組みはこの施設の特長といえます。利用者自身が自分で考え取り組むことを促しており、施設の基本方針である、自立支援そのものの取り組みといえます。	利用者の事業所内での作業は作業工程を細分化し提供しています。利用者の作業能力評価を行いながら、適性を判断しながら良いところが伸びるという視点で配置を設定しています。利用者が自発的に作業に取り組む、自身の得意とする作業を継続的に行うことで、働くことへの意欲向上につなげています。作業時間中、ベルトコンベアを使用して流れ作業で行う仕事、細かい部品を包装、計数など、個々に任された仕事を主体的に取り組んでいる様子を滞在調査で拝見しました。利用者自身が、自身の仕事を責任を持って取り組んでいます。
	タイトル	会議等に利用者が日常的に参加しており、利用者の意向を吸い上げる仕組みが整えられ施設運営の理解を深める場にも繋がっています	プリセプター制を導入するなど、新人職員への教育に注力しています	社会性の習得に力点を置き訓練を重ね、自分が働いたことでの対価を得ることで働くことへの意欲向上につなげています
	内容	利用者定例会、フロアミーティング、給食ミーティング、給食懇談会、作業懇談会と利用者が施設や職員に対して直接意見を言える場が確保されています。施設の事業計画策定においても、利用者の代表がメンバーとして事業計画会議に参加しています。利用者の意見を受け入れながら施設での生活を組み立てていく仕組みはこの施設の伝統的な特長といえます。利用者も参加し職員と直接話をするることによって、施設運営の理解を深める機会にも繋がっています。	詳細なオリエンテーションやプリセプター制の導入など、新人職員への教育に力を入れています。「新人職員に向けて」と題して実施されているオリエンテーションでは、①法人・事業所の理念や方針の解説、②マニュアルや業務手順の周知、③職員としての心がけ、④救護施設の説明、等を詳細に伝えています。また、入職後3ヶ月間は、プリセプターという教育担当者によるOJTによる教育が実施されており、新入職員が一日も早い段階で求められる業務遂行レベルに到達できることを目指しています。	就労に対する習慣を身につけることを第一の目標とし、社会性の習得に力点を置き、社会人のマナーでは欠かせない、様々な挨拶の読み上げや、身だしなみについて等、訓練するにあたり、ルールとして利用者に伝え社会人としての心構えを伝えています。また、法人内他施設の清掃業務を受託しており、訓練内容にこの清掃業務等もあり、就労に向けた訓練という位置づけではありますが、利用者には工賃の支払いも行っています。自分が働いたことで対価を得られ、働くことへの意欲向上につながっています。
	タイトル	職員の利用者に対するやわらかな対応により利用者満足度が年々上昇しており、職員の意識向上が伺えます	同性介護が徹底されており、利用者のプライバシーに配慮した支援が行われていることが推察されます	地域福祉のネットワークにおける協働の仕組みが機能しています
	内容	多くの利用者は、職員の対応を「やさしい」「親切」と表現し、その表情から利用者本人たちも落ち着いた精神状況であることが伝わってきます。利用者調査の「施設では、あなたの気持ちは大切にされていますか」の項目では、「はい」とする答えが、22年度67.3%、23年度77.1%、24年度82.7%と年々向上しており、昨年度から取り組んでいる職員の支援姿勢の振り返りからも支援職の意識の向上が伺えます。	当施設の職員は、男性職員よりも女性職員の人数が多くなっています。そのため、女性利用者に対する女性職員による同性介護は徹底されています。男性利用者に対しても、基本的には男性職員による同性介護を行っていますが、シフトの関係で宿直職員が女性職員2名の組み合わせになってしまう日には、事情を説明して了解を得てから女性職員が男性利用者の介護を行っています。利用者の高齢化により、全体の半数近くが何らかの排泄介助を必要としている状況の中で、日常的に利用者のプライバシーに配慮をした支援が行われていることが推察されます。	事業所の専門性を生かす取組みとして、障害者委託訓練事業や相談援助に係る大学への講師派遣等を行っています。また、東村山市障害者地域自立支援センター運営協議会を始めとする近隣他市の地域福祉のネットワークに積極的に参加しており、利用者の就職支援や定着支援等においてネットワークにおける協力関係を生かした協働の取組みがあります。継続的に取り組んできた中で、他事業所にも当事業所の持つノウハウを伝えながら、利用者が実施する作業を地域の他の作業所へ提供してきた実績も残しています。
さらなる改善が望まれる点	タイトル	職員の自発性や主体性を後押しするための積極的な意見聴取を行い、組織の活性化に取り組むことが期待されます	長期的な経営の見通しをもつとともに、計画達成の指標を整備することが望まれます	利用者が安心して他の利用者と同様のよう、職員は多様な障害特性に対する理解を深め、専門性の向上、スキルアップが望まれます
	内容	常勤職員は各種の会議への参加を通じて、施設運営や支援の実践内容等に関する意見が出るようになってきています。今後、常勤職員がより活発な意見交換が行えるよう、職員の自発性・積極性を発揮させるには経営層の後押しが必要です。また、非常勤職員については、会議への希望者が参加するという現状でありますので、会議以外の場での意見聴取を積極的に行い、業務遂行における主体性を引き出すことにより、組織全体の活性化につながるよう取り組むことが期待されます。	救護施設をめぐる状況が複雑化するなかで、長期的な経営の見通しに基づく中長期の事業計画を示すことが望まれます。施設の目指す地域移行支援を軌道に乗せるための段階的な取組みはどのように実施していくか等、施設が将来に向けて前進していくための道すじを職員全員で共有することが、専門性の向上や職場の活性化につながっていくと考えられます。また、計画作成に当たっては、達成の指標を整備した上で、定期的な進捗状況のチェックを実施していくことが期待されます。	障害者自立支援法における新体制での事業開始とともに、事業所では、身体障害を持つ利用者だけではなく、様々な障害特性を持つ利用者が増加しつつある中で、職員は利用者それぞれにあった支援を提供していくため、多様な障害特性への理解を深めていくことが必要不可欠です。職員が専門性を持つ中で利用者対応を行うことで、利用者も他の障害を持つ利用者との関わりで不安感を抱くことなく作業等に集中していくことができると推察されます。職員の障害理解に対する取り組みをより深め、対人援助のスキルアップを図ることが望まれます。
	タイトル	施設の求める人材を育成するための方向性を明確にし、職員育成計画の専門性を高めていくことが期待されます	事故報告とヒヤリハットの判断基準や感染症や災害発生時等の安全確保策の総合的な充実が望まれます	利用者の視点に立ち、職員としてあるべき姿を職員間で検証し合い、意識を高めていくための取り組みが望まれます
	内容	施設では、職員との面接を通じて、個別の育成計画の作成に取り組んでおり、利用者支援に関する知識やスキルのレベルアップや、虐待防止・リスクマネジメント意識の向上等が施設全体でのテーマですが、その中で、職員の状況に合わせて必要な研修等を個別に設定しています。今後は、利用者の高齢化への対応や、地域移行支援といった施設の抱える課題を急頭に置き、職員をどのように育成していくのかを明確にし、課題に対応できる人材育成につながるよう研修内容の高度化を図り、職員の専門性を高めていくことが期待されます。	施設では、事故やヒヤリハットに関する報告や再発防止策の検討は、決められた対応手順に基づき実施がなされています。しかしながら、事故なのかヒヤリハットなのかの判断は基準が曖昧な状態です。また、事故以外のリスクについては、感染症発生時の隔離時期や場所等の対応方法が明確に定められていなかったり、災害発生時の事業継続計画が未作成であったりと課題があるといえます。今後は、感染症や災害などを含む総合的な利用者の安全確保策を充実させていくことが期待されます。	非常勤職員を含む全職員に配布している「利用者の人権擁護に関するガイドライン」には、「職員倫理行動綱領」や「利用者接遇の心構え」が記されており、職員としてあるべき姿を職員に示しています。しかしながら、利用者調査だけではなく、と職員の自己評価からも利用者に対する接し方や声かけ等では改善の必要性が挙がっています。日々の支援の中で利用者対応はどうなのか、利用者の視点に立ち、職員間でお互いに声かけやその時の行動等についても職員全体で振り返り、検証していくことで、職員間で意識を高めるよう取り組むことが望まれます。
	タイトル	個別支援計画と連動性のある記録を積み重ね、計画の進捗確認を行うことで、より利用者ニーズに対応できるよう取り組むことが期待されます	職員一人ひとりの接遇のレベルを向上させるために、施設全体での取り組みが望まれます	個人別の育成計画の早期の作成と研修の計画的な実施が期待されます
	内容	個別支援計画策定あたり、利用者から希望等を聞き取り、支援計画に具体化されなかったニーズについても把握し記録しています。利用者の日々の様子はケース記録に記載されていますが、記載内容については職員の自己判断で統一されてはいません。また、モニタリングについても実施基準は定めていますが進んでいない状態です。計画に反映されなかった利用者ニーズをどのように今後支援計画に盛りこんでいくかを検討するためには計画に対する進捗確認は必要です。個別支援計画と連動したケース記録を積み重ね、検証していくことが期待されます。	当施設では、「サービスマナーについての話し合い」や「虐待チェックリスト」を実施し、利用者への対応の改善に取り組んでいます。しかし、利用者や職員のアンケートや苦情受付の内容からは、言葉づかい等の接遇について課題が見受けられます。虐待防止を含め接遇を改善するためには、職員一人ひとりの接遇のレベルを一定以上に向上させていく必要があります。万が一接遇に問題のある場面が見られた場合には、全職員での対策会議等を実施することも必要であり、個人の課題ではなく施設全体の問題として取り組んでいくことが望まれます。	事業所では、職員の意向に基づいて、一人一人の能力やスキルを高めるための育成計画を作成していくことが課題と認識をしています。本事業所では近年、サービス提供内容の大きな変化（施設入所支援から、通所型事業所への転換）を経験していますので、職員の専門知識や能力のさらなる向上が必要になっている背景もあり、早期の育成計画の作成と実施が期待されます。また、年間の研修計画についても実施が遅れている状況にあるということですので、今年度中の実施を目指して実施状況の改善に取り組むことが期待されます。

参考資料：全体講評一覧 ②

事業所名	ふじみ保育園	つぼみ保育園	ほんちよう保育園	
特に良いと思う点	1 タイトル	理念・方針は明確化され、共有・浸透への取り組みの幅も広がっています	日常的に高齢者と関わる環境が整っており、世代間交流の機会が多く設けられています	
	1 内容	理念・方針は、子ども、保護者、地域それぞれへの関わり方が明確に示されています。箇条書きでシンプルにまとめられており、発信力が高いのが特徴的です。また、園のしおり(パンフレット)、事業計画、ホームページ等各媒体・書類の冒頭に掲載。園内にも掲示されており、最も大切にしていることがわかります。毎年11月には、全職員対象に理念・方針を軸に9カテゴリ-93項目にまとめられた「自己チェックリスト」を使用し、各自の振り返りを行なっています。さらに、今年度からは権利擁護に関するチェックリストも運用を開始しています。	高齢者施設と合築の園であるため、日常的に高齢者と関わる環境が整っています。高齢者施設の職員と連携し、毎月の誕生会から季節ごとの様々な行事を計画立て、合同で行っています。合わせて、市が主催している「長寿を祝い会」にも幼児が舞台上で踊りを披露するなど、積極的に参加しています。核家族化が進んでいる世の中において、世代間交流が常にできる環境は高齢者にも子どもにも相互に良い機会となっており、高く評価できます。	
	2 タイトル	日常の保育や行事の取り組みでは、子どもの発想や自主性を引き出し質の高い保育を実践しています	年長児になったらできることや小学校への行事参加など就学に向けて継続性のある支援を実施しています	
	2 内容	保育目標に「主体性を育てる集団づくり」を掲げており、園庭の土の築山では子どもの育ちを見守り、児が自分の力で山を登ったり、友達とルールを作り登り競争をしたりと、子ども達のたくましい姿が見られ、年齢に応じた遊びが展開されています。また、年長児のお泊り保育では、話し合う場を大切に自分たちで活動内容を決め実施しており、ふじみ祭りの神輿作りでは、クラスごとに子どもの発想豊かな神輿を作っています。外部講師による、健康体育の実践や季節に応じた造形活動等、子どもが主体でバランスの良い質の高い保育が構築されています。	園では、5歳になったらできる仕事を設けています。責任感が持てるよう、また下の年齢の子どもからの憧れとなりお兄さんお姉さんとしての自信・自覚が取り組みとなっています。ぞうきんやさん、畑の仕事、盛り付けやさん、カマのお世話とそれぞれ分担があり、自主的に活動が出来るよう手順を壁に貼っています。そして、卒園が近くなると4歳児に畑の仕事について教えることが代々行われています。また、小学校の行事に参加したり職場体験で小学生を受け入れるなど就学に向けて小学校とも連携し継続性に配慮した支援を行っています。	
	3 タイトル	園での生活の終了後も子どもの成長を見守る機会を設け、保護者や子どもにとって心強い関係性を構築しています	特色の一つである伝承遊び(わらべ歌、こま、けん玉、あやとり、太鼓など)を実施し、豊かな情操が育つよう取り組んでいます	会議・意思決定においては、相互の情報共有・コミュニケーションを重視しています
	3 内容	卒園児や家庭の事情で転園が決まった園児・保護者との交流機会となる「退所児との交流」を毎年6回企画し、実施しています。転園が決まり、生活環境の変化で心配のある園児については園から異動先に連絡を取り、情報交換を行うことで継続性のある対応がなされるよう配慮しています。卒園児との交流は在園児にとっても刺激となる良い機会にもなります。園での生活が終わった後も子どもの成長を共に見守ることは保護者の安心感にもつながり、園生活を終えても良好な関係性を構築する取り組みを継続し続けています。	保育目標に「たくましく」を掲げており、こころの健康づくりの一つとして伝承遊びを実施しています。わらべ歌の専門講師が来園し、幼児クラスを対象に実施していますが、積極的に職員が主導となり乳児クラスにも普段の保育の中に取り入れています。その他、太鼓やこま、けん玉、あやとりなど様々な体験を通して豊かな心が育つよう支援しています。伝承遊びを通して子どもたちのやる気を引き出し、子ども同士が仲良く楽しみながら出来るよう職員が見本を見せながら実施しています。	月3回の職員会議は、うち1回はケース会議、残り2回は代表者のみと全員参加の2パターンで、高い参加率を維持する工夫があります。同会議は、年度初めは理念・方針、事業計画の共有、中間では半期の振り返りをし、全員参加で取り組む工夫もあります。会議開催に向け、事前に予定の議題を示し、職員から意見を募り、参加職員は、各意見を共有した上で会議に臨んでいます。1時間半の会議ですが、6~8の議題を内容に応じて時間配分し時間計測しながら、テンポ良く共有、決議しています。全員の意見を反映し、早い意思決定を行う秀逸な取り組みです。
さらなる改善が望まれる点	1 タイトル	中長期的視点からの経営計画の策定が望まれます	組織性の高さをさらに活かすための工夫も期待されます	
	1 内容	事業計画は、前年度の半期・年間の反省会からの課題を反映させており、単年度の運営管理は高い計画性があります。一方、数年後に向かうべき近未来の方向性は明確化されていません。計画には、複数年度に渡って取り組むべきものも存在します。中長期計画の達成には、その期間に亘って組織内の推進力を維持する事が重要です。それには、職員全員参加が必要であり、全職員が園の進むべき方向性を共有し、それぞれの役割を認識し、日常業務を通して計画達成の行動が継続的に実践されることが必要です。まずは、中長期的なビジョンを示すことが望まれます。	単年度事業計画は、リーダー会議、職員会議、パート会議での半期・年間の振り返り、市の動向や各種アンケート結果を踏まえて策定されています。毎年、前年の半期・年間の振り返りをクラスごとに出された振り返りのレポートを共有しながら、一日がかりで話し合いを行いながら策定しています。計画のPDCAサイクルを全員参画型で取り組んでいます。その実行力をさらに向上するため、各目標への具体性向上の工夫が望まれます。5W2Hなどでゴールを明確にすることによって、さらに振り返りしやすくなるものと思われれます。	
	2 タイトル	月案作成、日々の記録の積み重ねの意義を改めて共有し職員間で検討することが期待されます	子ども一人ひとりに対する保育のねらいを保護者と共有し、子どもの成長を見守れるよう、情報発信していくことが期待されます	園の各年齢等に合わせた保育のねらいを保護者に発信し、協同して子どもの成長を見守れるよう検討することが期待されます
	2 内容	年間指導計画から月案の作成・見直しや、日々の子どもの記録類の記載については留意事項等も確認できるよう示されており、仕組みは構築されています。しかしながら、月案は4.5歳児クラスは期ごと、3歳児クラスは3ヶ月ごと、1歳児は2ヶ月ごとの単位での作成となっており、0歳児のみが毎月作成しているという状況や、現在の保育日誌の記録は個々の子どもの特記事項の記載となっている傾向にあり、記録量にもバラつきがあるなど、改善の余地は残されています。月案作成や記録記載の意義を改めて確認、共有し検討することが期待されます。	年度初めの懇談会の際に、園やクラスの方針や目標を保護者に伝えています。また、クラスだよりやつぼみ保育園だよりにもそれぞれの取り組みを記載し、保護者に伝えています。しかしながら、園が子どもそれぞれにどのようなねらいを持って保育しているかという情報発信はまだ薄く、伝える手段は検討の余地があると推察されます。保護者とともに子どもの成長を見守るために、各年齢・月齢を考慮して園で取り組んでいる「月のねらい」やクラス目標を保護者に伝え、どのような視点で子どもを捉えているかを共有する方法を検討することが期待されます。	園では、子どもの年齢や月齢に合わせて保護者に家庭での様子を聞きながら、オムツはずしなど一緒に取り組めるように実施しています。年度初めに園の方針等は伝えていますが、クラスよりは不定期での発行であるなど園が子どもそれぞれにどのようなねらいを持って保育しているかという情報発信はまだ薄く、伝える手段は検討の余地があると推察されます。保護者とともに子どもの成長を見守るために、各年齢・月齢を考慮して園がどのような視点で子どもを捉えているかを保護者に発信し、共有する方法を検討することが期待されます。
	3 タイトル	保護者への情報伝達は「伝えた」ではなく「伝わる」よう工夫していくことが期待されます	職員間の情報伝達は伝達漏れや伝わり方の違いを防ぐため、記録に残して確認できるよう検討することが期待されます	組織的な実行力並びに計画の実現性をさらに活かすための工夫も期待されます
	3 内容	入園説明会、保護者との個人面談、全園児に対するおたより帳を保護者との情報交換が行われています。また、保護者等から挙げられた改善提案についても出来ることから対応するよう心がけ、園の広報誌や園内の掲示板にてその取り組みの報告がなされています。今年度の利用者調査において、園に対する不満・要望の言いやすさ、その対応についての満足度は半数に達していない結果が出ています。保護者に対して「伝えた」で終わるのではなく、「伝わる」よう、園内の掲示も含め、情報伝達の方法について検討することが期待されます。	園では、各種委員会、クラス会議、リーダー会議、職員会議、半期反省会、年間反省会も行き、保育課程に照らし合わせて園内の様々な課題等の現状分析を行っており、各種会議等については議事録の作成がありますが、遅番への引き継ぎ等については口頭となっており、記録は取っていない状況です。口頭の場合は捉え方の違い等で意図とは違う伝わり方や伝達漏れが生じる危険性もあります。確実に情報共有できるよう紙面に落とすなど取り組むことが期待されます。	単年度事業計画は、前年の半期・年間の振り返り、定期的職員会議、市の動向や各種アンケート結果を踏まえて策定されています。半期・年間の振り返りも職員会議を通して、マクロ・ミクロの視点の整理に加え、各個人の振り返り(課題、改善点、理念・方針等)も行うなど全員参画で実施しています。今後、これら組織性の高い全員参画型での取り組みの実行力をさらに向上する為、各計画や目標については、そのゴールを数値化できるものは数値化し、出来ないものは達成時の姿を明文化するなど、5W2Hの形で明確化することも期待されます。

参考資料：全体講評一覧 ③

事業所名		ハトホーム(特養)	ハトホーム(デイサービス)	ハトホーム(居宅)		
特に良いと思う点	1	タイトル	職員生活の中でも、個を尊重した支援を行うように努めています	職員の雇用形態に関係なく、勉強会や外部研修に参加する機会があります	担当でない利用者に関しても情報共有が図られており、担当不在時にも安心出来る対応を行っています	
		内容	定員180名の大規模施設ですが、出来る限り集団生活でも、個を尊重した支援を行うように努めています。4人部屋の居室はカーテンで仕切れ、プライベートな空間を確保でき、入浴についても個浴を基本に、マンツーマン対応をすることで、利用者の羞恥心へも配慮して、ゆっくり入浴出来る環境作りに努めています。排泄については個々の排泄リズムを把握したオムツ外しの取り組みを施設として進め、食事については選択食やお好み食等の嗜好に合わせた提供を行う等、利用者一人ひとりの尊厳を尊重した施設サービス計画書に基づいた支援を行っています。	当事業所では、職員の雇用形態に関係なく、勉強会や外部研修に参加する機会があります。年3回実施している勉強会には、当日勤務の職員はほぼ全員が参加しています。外部研修は、研修情報を壁に貼り出して希望者を募り、希望者がいない場合には上司が指名して参加者を決定しています。昨年度は、「社会福祉施設の防災や危機管理のあり方」、「新任職員研修」、「レク交流会」といった外部研修にも参加しました。また、近隣のデイサービスとの「交換研修会」にも参加しており、数名の職員が近隣のいくつかのデイサービスでの業務を体験しています。	少人数ながらも様々な情報共有のしくみを構築し、外出や兼務業務など一堂に介することが難しくても円滑な情報共有を行っています。日々の記録は個別の支援経過記録だけでなく、業務日誌を作成し、担当不在時に連絡があった時には、業務日誌に記録しています。また、状態が不安定な場合などは全員で共有しており、担当でなくても事務的な範囲で対応する場合もあり、業務日誌と利用者の支援経過記録に記載する形式としています。翌日、対応後の状況確認を担当が業務日誌に記録するなど安心感のある対応を行っています。	
	2	タイトル	家族会と施設との密接な関係が構築されています	利用者の希望を聞いて創作活動を実施し、意欲向上の機会も設けています	傾聴を中心とした利用者本位の支援とサービス提供事業者への円滑な情報共有を行っています	
		内容	利用者家族で構成される家族会の役員との会合をほぼ毎月開催し、施設との意見交換の場を設けると共に、活発な家族会活動が行われています。家族会主催の催し物として、年2回の散歩会や中学校へ依頼して行うクリスマス演奏会、施設内の車イスの清掃活動など取り組んでいます。また、年4回の頻度で家族会が発行する家族だよりを作成し、施設の取り組みを発信しています。統括主任が家族会の窓口となって、家族からの意見や要望を汲み取り、出来る範囲で実現に向けて取り組むよう努めており、家族会と施設との密接な関係が構築されています。	午後のプログラムとして、制作活動を取り入れています。利用者の希望により刺し子やビーズ、モップ作り、吊るし飾りなどの数種類から好きな物を選んでもらい、実施しています。完成までやり遂げてもらうため、職員は実施の様子を活動記録に記録しており、途中の作品を保管しておくロッカーも一人ひとりに用意されています。出来た作品は自宅に持ち帰ったりルーム内に展示したりしています。さらに、共同で制作したものや個人作品は、1年に1回、市が主催のお年寄り作品展への出展も行っており、利用者の意欲向上の良い機会となっています。	毎月の利用者宅訪問時は、傾聴を基本とし60分以上費やし利用者が話したいことを吐き出した後、本音を聞き出すよう心掛けています。事前に月額費用の希望を聞き、デイサービスの食費等自費部分も含めて概算を示し、実際の負担イメージを伝えていきます。また、月途中にプラン変更が生じた場合も利用票を修正し、利用者へ渡したり、月末には実績入りの利用票を渡し、捺印をもらっています。サービス提供事業者には、利用者宅訪問時の様子など1か月の状況をまとめたものを翌月の利用票とあわせて送り、円滑な情報共有を行っています。	
	3	タイトル	計画作成に職員の意見を反映するとともに、実行のための役割分担を明確にしています	入浴や送迎において同じ支援が出来る仕組みがあり、安心・安全に心掛けています	社会福祉士、介護福祉士、看護師の3資格を生かした専門性の高い支援に取り組んでいます	
		内容	毎年の事業計画の作成に向けて「事業計画アンケート」を全職員に配布して、計画に関する職員の意見を聴取して、計画に反映させています。計画が着実に実行されるために、サービス検討委員会、研修委員会、給食委員会、排泄委員会、医療ケア委員会等、各委員会の委員にあたる職員が責任を持って役割分担をしています。また、各種委員会での他施設見学も実施されており、サービス内容の向上が目指されています。	入浴の際は、利用者一人ひとりによって必要な介助方法や注意点が異なるため、「入浴カード」を作成しました。「入浴カード」には、一人ひとりの利用者に必要な介助や介助方法、さらに皮膚の状態などが記してあります。同様に、送迎においても「送迎方法及び注意事項」という一人ひとりの送迎方法が記された小さな冊子を持ち込んで送迎にあっています。このようにどの職員が入浴や送迎に携わっても同じ支援が出来るような仕組みがあり、それに基づいて安心・安全な支援を心掛けています。	当事業所の3名のケアマネジャーは、それぞれ社会福祉士、介護福祉士、看護師の資格を有しており、利用者の状況に応じて専門的知識を共有しています。認知症対応が必要な場合は、介護福祉士資格者が担当したり、医療系の支援が必要な場合は、看護師資格者が担当したりしています。担当以外でも疾病の症状や状態変化について看護師資格者から情報を得て、ケアプランに反映させたり、必要に応じてサービス提供事業者へ検診結果や体重の変動などを伝えています。専門性を事業所内で有機的に生かし、専門知識の高い支援に取り組んでいます。	
	さらなる改善が望まれる点	1	タイトル	将来にわたって安定した事業所運営を行うための計画策定が期待されます	事業所の強みや方向性が不明瞭であり、法人全体での検討の必要性が感じられます	居宅介護支援事業所の法人内の役割や方針を明確にしていけることが求められます
			内容	介護保険事業をめぐる状況が複雑さを増し、特別養護老人ホームに求められる役割が高度化する中で、事業運営にも戦略性・計画性が求められるようになってきました。重度の利用者の看取り支援等の目標の実現には、ケア内容の改善、職員のスキル向上、施設や設備の整備といった課題を計画的・段階的に克服していくことが必要です。そのためにも中・長期的な計画を作成し、職員全員が目標とその達成プロセスを共有し、目的を持って、業務遂行や自己研鑽に励むことが出来るような取り組みを進めることが期待されます。	事業所の特徴の一つでもある、理学療法士による計画に基づいた機能訓練が実施されています。しかし、現在は個別機能訓練加算を取得していない状況です。今後は個別機能訓練加算の取得を目指して機能訓練を事業所の強みとしていくのか、それとも機能訓練以外のサービスを強みとしていくのか、事業所の方向性に不明瞭な部分が見られます。今後の方向性について、法人全体で検討する必要性が感じられます。	当事業所は、居宅介護支援事業所として専門性の高い支援を行っています。しかし、法人内事情により全件数は、わずか15名程度となっています。少ない担当のため丁寧な支援が行えている要素があるものの、3名の職員が多忙なか、会議や記録、手順書など組織的ルールを構築し、安定したサービスを行っています。現状程度の件数で1事業所として継続するには、法人としての居宅介護支援事業を実施する目的が不明瞭だといわざるを得ない状況です。今後、居宅介護支援事業所の法人内の位置づけを明確にし、体制の見直しを図ることが望まれます。
		2	タイトル	経営層と職員の意識の差を埋め、一体感を感じられる職場風土の醸成が期待されます	情報共有の徹底と、記録業務の効率化のため、記録の集約が望まれます	情報連携の円滑による弊害として、個人情報のさらなる配慮が求められます
内容			経営層による職員の意識を把握するための取り組みも実施されていますが、一方、職員の自己評価結果からは、経営層との意識の差を指摘する意見が多く上がっています。全職員が一丸となって利用者本位のサービス提供に向けた取り組みを実施していくためにも、経営層と職員が意見交換する場を今まで以上に多く設け、職場の改善に結びつく方策を共に考え、協力して実行に移せるような一体感のある組織風土が醸成されていくことが望まれます。	日々の業務では、付箋を使った迅速な情報共有と実行表への記録が行われ、記録の内容を個別支援計画の見直しに繋げています。また、機能訓練や創作での活動記録や利用者ごとのケアノートも活用しています。いずれも、記録者以外にも分かりやすいよう詳細に記録され、全てのノートを確認すれば情報共有が完璧に出来るようになってきました。しかし一方で、利用者情報が分散しているとも考えられ、全てのノートに目を通さなければ情報共有が不十分になる可能性があります。情報共有の徹底と、記録業務の効率化のため、記録の集約が望まれます。	併設のデイサービスやショートステイなど、居宅介護支援事業所が担当している利用者が利用することも多く、状態変化など比較的円滑な情報共有が行われています。個人情報の扱いは、規定に基づき書類の持ち帰り禁止など充分配慮しており、現在は、特に問題は生じていません。同一法人で一人の利用者に対して複数サービスを提供する場合、担当する職員が情報を知っている必要があるという反面、情報が予想範囲を超えて伝わった場合、利用者や家族の信頼を失う可能性もあります。運用上さらなる配慮が求められます。	
3		タイトル	看取りについては、法人としての方向性について丁寧に説明していくことが望まれます	職員体制の充実を収支改善に結びつけることが期待されます	ケアプランにおける短期目標の期間を意識した見直しが求められます	
		内容	終末期における看取りに関する同意書や救急搬送時の延命治療に関する意向書などの取り交わしは行われていますが、医師との連携体制が整備されておらず、また平成19年に看取り介護に関する指針を作成しましたが、現在はその運用はなされておらず、実質的な看取り介護については実施していない状況です。今後、法人としての看取り介護に関する方向性について職員を交えて検討し、利用者または家族へ丁寧に説明していくことが望まれます。	事業所では、利用者・家族の希望を受けて、サービス提供時間の延長に伴い、人員配置体制を充実させました。今後は、職員体制の充実による人件費の増額分を補える増収を確保し、収支状況を好転させていくための取組みが進展することに期待します。また、利用者確保のための法人内他事業所との連携等の取り組みについても進展させていくことが期待されます。	独自のアセスメントやモニタリング様式の活用等、ケアプランに必要な視点に工夫を盛り込んでいます。長期目標や短期目標は、モニタリング様式に目標を記述し、目標毎に状況変化や「見直し」「継続」「廃止」等を判断しています。短期目標のモニタリングの実施については長期計画と同じ期間で行われ、設定期間の意識が若干弱い傾向がうかがえました。短期目標は、目標ごとに期間が異なる可能性もあり、モニタリング用紙に期間を記載する欄を設ける等、継続が前提でなく、見直しが必要かもしれないという視点をより強化しても良いと思われます。	

参考資料：事業所が特に力を入れている取り組み

		ふじみ保育園	つぼみ保育園	ほんちよう保育園
1	評価項目	5-2-1 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	5-2-1 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	6-4-3 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している
	タイトル	保育環境の変化、多様な保育ニーズへの対応のため、幅広く頻度高く研修を行っています	保育環境の変化、多様な保育ニーズへの対応のため、幅広く頻度高く研修を行っています	園の特徴でもある、園庭の土の築山や健康体育を継続して取り組み発達を援助しています
	内容	法人主催研修、外部・内部の研修を高い頻度で開催しています。外部研修は、バラエティも多く昨年度は26種の研修にのべ45名の職員が参加しています。また、法人主催の研修・園内研修では5種のべ22名の参加がありました。法人主催の研修は、法人理念、保育目標・方針、個人情報保護に関するカリキュラムに加え、施設長、主任、新任等の階層別研修も行われています。その他、全員が参加する研修も2回ありました。また、主任、看護師、ケア担当者にはそれぞれ外部の関連団体が主催する定例会議に定期的に参加しています。	法人主催研修、外部・内部の研修を高い頻度で開催しています。外部研修は、バラエティも多く昨年度は26種の研修にのべ45名の職員が参加しています。また、法人主催の研修・園内研修では5種のべ22名の参加がありました。法人主催の研修は、法人理念、保育目標・方針、個人情報保護に関するカリキュラムに加え、施設長、主任、新任等の階層別研修も行われています。その他、全員が参加する研修も2回ありました。また、主任、看護師、ケア担当者にはそれぞれ外部の関連団体が主催する定例会議に定期的に参加しています。	保育方針に命を大切に、心身共にたくましく掲げており、日常の保育の中で子どもの気持ちを尊重し、集団活動を通して育てる保育を実践しています。園庭には、土の大きな築山があり素足で土に触れ、年齢に応じて山に登る姿や登った達成感を味わう姿が見られ、貴重な体験ができる環境構成があります。また、毎週専門講師を招いて健康体育を実施しています。競うものではなく、五感を使って鉄棒やマットを活用し体幹を鍛えるよう年齢別に発達に合った取り組みを計画的に実行し、自分自身で危険回避できる力を身につけるよう指導しています。
2	評価項目	6-4-3 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している	6-4-3 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している	
	タイトル	園の特徴でもある、園庭の土の築山や健康体育を継続して取り組み発達を援助しています	園の特徴でもある、園庭の土の築山や健康体育を継続して取り組み発達を援助しています	
	内容	保育方針に命を大切に、心身共にたくましく掲げており、日常の保育の中で子どもの気持ちを尊重し、集団活動を通して育てる保育を実践しています。園庭には、土の大きな築山があり素足で土に触れ、年齢に応じて山に登る姿や登った達成感を味わう姿が見られ、貴重な体験ができる環境構成があります。また、毎週専門講師を招いて健康体育を実施しています。競うものではなく、五感を使って鉄棒やマットを活用し体幹を鍛えるよう年齢別に発達に合った取り組みを計画的に実行し、自分自身で危険回避できる力を身につけるよう指導しています。	保育方針に命を大切に、心身共にたくましく掲げており、日常の保育の中で子どもの気持ちを尊重し、集団活動を通して育てる保育を実践しています。園庭には、土の大きな築山があり素足で土に触れ、年齢に応じて山に登る姿や登った達成感を味わう姿が見られ、貴重な体験ができる環境構成があります。また、毎週専門講師を招いて健康体育を実施しています。競うものではなく、五感を使って鉄棒やマットを活用し体幹を鍛えるよう年齢別に発達に合った取り組みを計画的に実行し、自分自身で危険回避できる力を身につけるよう指導しています。	
		ハトホーム(居宅)	福祉事業センター	
1	評価項目	6-4-5 利用者の状態や環境の変化を継続的に把握し、必要に応じて居宅サービス計画の見直し・変更を行っている	6-4-9 【就労移行支援】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	
	タイトル	ケアマネジャーから毎月の利用者の状況をサービス提供事業者へ情報提供しています	利用者が就労に対する多様な経験を重ねられるよう機会を設け、就職実績をあげています	
	内容	ケアマネジャーが利用者宅を訪問した時に得た情報やケアプランの変更、ショートステイの利用期間などの概要をまとめ、翌月の予定票と合わせて、サービス提供事業者へ送付し、情報共有を図っています。4月から毎月追加する形式にて月ごとの状況を伝え、年間を通して変化が分かりやすくなるよう工夫しています。サービス提供事業者から利用者の情報を受けただけでなく、相互の情報共有が円滑に行われています。	事業所の生産活動の受注先への企業見学会やグループホームの見学会、企業から情報提供のあった企業での実習、障害者委託訓練の受講等、就労に向けて利用者が様々な情報収集や経験を重ねていく機会を多く持てるよう、関係機関との連携を図り取り組んでいます。法人内他施設の清掃業務受託による実習やチャレンジ雇用の活用等により、2年間という期間の制限がある中、毎年着実に就職者を送りだし実績を挙げています。	