

小金井市障害者福祉センター

サービス提供基準

利用者主体のサービスの提供

1 利用者に対する職員の姿勢

- (1) 法人職員（以下「職員」という。）は、「利用者の権利擁護規程」（「権利擁護ガイドライン」）をよく理解し、確実に遵守します。
- (2) 利用者主体のサービスを提供するという観点で、常に相手の立場に配慮した言葉かけや関わりを行います。
 - ア 利用者呼び捨てにしたり、職員を先生と呼ばせません。職員相互の会話で、利用者について不適切な呼称は用いません。
 - イ 利用者に対して乱暴な言葉を使ったり、無視したり、軽蔑したり、からかったりはしません。
 - ウ 介護、支援を厭うような言葉を、職員間はもとより利用者や家族の前で口にすることはしません。
 - エ 利用者に対しては、「さん」と付けで呼びます。
 - オ 職員の服装は、場面にふさわしいものを着用します。
 - カ 「〇〇しないと△△してあげないよ」のような交換条件による対応はしません。
- (3) 利用者に対して性的に不快にさせるあらゆるセクシュアルハラスメントに該当する行為及び該当するおそれのある行為をしません。

2 利用者への適切な情報提供と利用者の意志や希望を尊重する取り組み

- (1) サービス利用の際には、利用の目的や嗜好、希望について、入所時調査表により利用者や家族から聞き取り、支援計画の策定に活かします。
- (2) 「利用のしおり」等により、提供するサービスの内容や、利用者の障害や特性に応じた援助を行うことを利用の際に本人と家族に面談の上説明します。
- (3) 専門的な視点で利用者の希望を引き出すことに努めます。また、言語によるコミュニケーションが取りにくい利用者については、表情や行動等、非言語的な表現から意志や希望をくみ取ります。
- (4) 個別支援計画の作成時などには、施設独自の聞き取り調査項目により、利用者の意思や希望の聞き取り調査を行い、その内容を正確に反映します。
- (5) 利用者全体のサービスにかかわる情報については、掲示板の利用、資料配布等にて提供し、理解をはかります。また、個々の事項については個別に職員が対応し分かりやすく説明します。
- (6) 職員は情報を提供する上で、利用者の意思・希望を尊重し、職員主導の援助にならないように心掛けます。
- (7) 施設のサービス提供についての要望を利用者が伝えやすい雰囲気を作ります。また、利用者の自主的な話し合いによる決定事項を施設運営に反映させます。

3 利用者の個別的要求・利用者の希望や意見について

- (1) 利用者の希望には、可能な限り応えます。すぐに応えられないことは、全体で話し合い検討します。話し合いの内容については記録するとともに、その結果については施設長・主任（課長）に伝えます。結果として希望に応えられない場合には、必ず理由を説明し了解を得るように努めます。
- (2) 利用者（必要に応じて家族等）の意向は、可能な限り事業計画や施設運営の中に、様々な形で反映させます。

4 体罰について

- (1) いかなる場合においても、利用者に対し、体罰・威圧的な態度・乱暴な言葉で接することはしません。ただし、利用者の自傷・他害行為等、本人又は他人の生命や身体の安全を守るための緊急避難的な「抑止行為」「緊急避難」はこの限りではありません。体罰事例は下記のとおりと認識します。
 - ア 利用者を「叩く」「蹴る」「つねる」等の行為や利用者にけがをさせるような行為。
 - イ 利用者「食事させない」等、基本的欲求にかかわる罰を与える行為。
 - ウ 利用者を「長時間立たせる」「正座させる」等、肉体的苦痛を与える行為。
 - エ 「強制的に利用者の髪を切る」等、精神的苦痛を与える行為。
- (2) 体罰を行った職員は、本部事務局に通知し、コンプライアンス委員会で審議の上厳格な処分の判断を仰ぎます。
- (3) 体罰を行わない為の援助技術向上の研修・研究会を行います。
- (4) 体罰については、日頃から、職員会議等で取り上げ、行わないことを確認します。
- (5) 体罰については、毎月の自己点検を実施し、体罰防止に努めます。

- 5 職員は、職員あるいは利用者の家族等が、利用者の財産を不当に処分し、あるいは利用者から不当に財産上の利益を得ていると思われるときは、関係法令等に従い、速やかに区市町村等に通報しなければならない

6 利用者のプライバシーの保護

- (1) 衣室等利用者のプライバシーに関する場に入室する際は、必ずノックや声かけをします。
- (2) 利用者の許可なく更衣室の利用者ロッカーの開け閉め等はいけません。
- (3) 本人の同意が得られない限り、見学者を活動の場に案内しません。
- (4) 利用者の個人情報を絶対外部に漏らしません。
- (5) プライバシーを保護するための留意事項を、それぞれのサービスマニュアルの中で示します。
- (6) 個人情報の取り扱いや守秘義務については「個人情報保護規程」に基づき、これを遵守します。
- (7) ボランティア・実習生・見学者の受け入れに際しては、プライバシーの保護について方針を示し、遵守励行を確認します。
- (8) プライバシーを保護するため、建物、設備、通信方法等の環境については十分な配慮するとともに、

必要な改善は速やかに行います。

7 職員のサービスに対する相談・苦情(要求)への対応について

(1) 施設職員は、様々な機会を利用し利用者や家族の話聞き、「サービスの向上に対する相談・苦情(要求)等」に応えられるよう以下のような内容で取り組んでいきます。

ア 利用者に対して

- ・ 施設長は利用者懇談会を設け、利用者の希望・意見・苦情等を聞きます。
- ・ 毎月オンブズマン相談日を設け、第三者委員による、利用者の希望・意見・苦情等の聞き取りを行います。

イ 保護者に対して

- ・ 保護者連絡会において、保護者の希望・意見・苦情を聞く場を設けます。
- ・ その他、必要に応じて、保護者の話を聞く機会を設けます。

(2) 利用者や家族に対して、外部の権利擁護機関や区市町村の相談窓口の存在と役割についての情報提供を行います。

(3) 「苦情解決」の仕組みを利用して以下のような取り組みを行います。

ア 相談・苦情の申し立てについては窓口担当者を決めます。窓口担当者は苦情の内容を聞き、「苦情解決責任者(施設長)」、「苦情解決第三者委員」に報告します。改善を求められた事柄について、利用者や家族に説明する義務を有します。

イ 相談・苦情の申し立ては、利用者や家族だけでなく、家族や利用者が信頼している第三者からでもできます。

ウ 苦情解決については「苦情解決責任者(施設長)」は「苦情解決第三者委員」とともに、申し出の内容の解決に向けて話し合いをすすめていきます。

エ 相談・苦情が施設独自で解決困難な場合は、外部の苦情対応の相談機関や権利擁護機関に協力を求めます。

オ 解決の内容については、申し立てをした当事者に説明をし具体的な解決方法を提示します。

8 公民権の行使、市民としての基本的な権利行使

- (1) 希望する利用者には、選挙に関する情報をわかりやすく提供します。
- (2) 地域の社会資源の利用を希望する場合、可能な支援体制を説明します。
- (3) 電話などの通信機器を利用者が使用できるように配慮します。
- (4) 手紙や電話など速やかに取り次ぎます。
- (5) 個人用電話など通信機器を持つことができます。

9 生活状況や変化について家族や福祉事務所への連絡

- (1) 利用者の生活状況・健康状況等について、保護者及び区市町村への連絡を適切に行います。
- (2) 広報誌を発行し、施設での利用者の生活ぶりを伝えます。

(3) 区市町村には、個別支援計画・モニタリング書面などにより、年に一度は状況を知らせます。

10 利用者自治会や利用者の主体的な活動

- (1) 利用者自身が施設のサービスを考えていけるように、様々な機会において意見を言える雰囲気作りに努めます。
- (2) 自主的な当事者活動は、希望があれば積極的に支援することとします。
- (3) 利用者の主体的な活動を支援する体制を整えます。
- (4) 利用者の主体的な活動については、あくまでもその意向を尊重しながら側面的な支援を行います。
- (5) 利用者が、施設外の人や知人等と希望に添って交流できるように様々な便宜を図ります。

11 インフォームドコンセントについて

- (1) 支援内容は、「利用のしおり」等により、利用開始時に利用者や保護者に説明します。
- (2) 支援を行うとき、支援の内容・方法を変えるときは、面談の上事前説明を行い、利用者の理解を得ることと、必要な場合は保護者に説明します。

12 コミュニケーション手段の確保

- (1) 意思伝達の困難な場合、個別コミュニケーション手段を検討し、それに基づく支援計画を策定し、支援を行います。
- (2) 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、手話通訳者などを受け入れます。

13 自立援助・自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援体制

- (1) 「エンパワメント」を基本に、職員は待つ姿勢を保ち、必要な時には迅速に支援する方針を会議等で確認しておきます。
- (2) 援助する内容については、あらかじめ利用者とは十分に話し合いを行います。
- (3) 日中活動への参加については、利用者の自発性を尊重します。

利用者に応じた個別支援プログラム

1 施設利用の相談と選択

- (1) 利用者や家族等には、施設サービスを十分理解した上で、施設利用を選択できるように支援します。
- (2) 相談面接では、施設の基本方針・利用条件・サービス内容について重要事項説明書・サービス利用契約書・契約書別紙に基づいて説明します。
- (3) 要望があれば、施設生活を体験する機会を提供します。
- (4) 相談面接で明らかになった、利用者の要望事項等は記録するとともに、記録した事項は利用者(必要に応じて家族等)の確認を得ます。

2 個別支援計画の策定

- (1) 利用者(必要に応じて家族等)の要望を所定の様式で記録します。
- (2) 利用者の身体的・心理的・社会的状況を把握し、その評価(アセスメント)内容を所定の様式に記入します。
- (3) 事故や病気を防止し円滑に援助するために、利用者の行動の特徴や健康上の留意事項を確実に把握しておきます。

3 個別支援計画策定や見直しの為の会議

- (1) 個別支援計画策定の為の会議を定期的に行います。
- (2) 年度毎の個別支援計画は、施設の会議で策定します。
- (3) 会議の内容は所定の様式で記録、保存しておきます。
- (4) 会議には、関係職員のほか、利用者(必要に応じて家族等)も参加することができます。

4 個別支援計画の内容の同意

- (1) 個別支援計画は利用者(必要に応じて家族等)との合意を得ます。
- (2) 所定の様式により、個別支援計画は書面で示され、支援の目標・方法・期間等を具体的に記入しておきます。
- (3) 個別支援計画は、園内だけでなく地域の福祉サービスや社会資源の活用を図る内容にします。

5 個別支援計画の実施・サービスについて

- (1) 利用者(必要に応じて家族等)に支援計画に基づくサービスの目標や方法を具体的に説明します。
- (2) 個別支援計画に基づき提供されるサービスは、マニュアル化されている手順に従って提供します。
- (3) 提供されたサービスは、その内容、実施日時、回数、結果等を確実に記録しておきます。

6 サービスのチェック

- (1) 所定の手順に従ってサービスの適否を日常的にチェックし、利用者の満足が得られているか否かを確かめます。
- (2) サービスが不適切であったり、利用者の要望に答えていない場合には、速やかに見直しを行い、改善を図ります。
- (3) 十分な満足が得られない場合は、新たなサービスの開発を試みたり、他の施設利用など、広範囲な検討をします。

7 地域生活への移行

- (1) グループホーム等の見学や体験利用ができるように、情報や資料を用意します。
- (2) 地域生活に関しての利用者の相談に応じ、利用者自身の学習を支援します。
- (3) 地域生活に関する利用者の意向を、折りに触れて確かめるよう努力します。

- (4) 地域生活への移行計画は、地域の関係機関からも協力を得ます。
- (5) 地域移行計画は、利用者の合意に基づいて策定します。
- (6) 実際に移行する場合には、そのための支援プログラムを用意します。
- (7) 一定の期間は、試験的・体験的に地域生活を学習することのできるプログラムを用意します。

8 退所後の支援

- (1) 利用者の了解を得て、退所後も定期的に連絡しあう体制を設けます。
- (2) 退所後も気軽に相談できるの体制を整えます。

9 エンパワメントの視点

- (1) 社会性を高めるために、障害の特性に応じた学習・訓練プログラムを用意します。
- (2) 施設外の社会資源について、十分な情報を提供し、利用のための学習や体験の機会を設けます。

10 家族との連携

- (1) 面接・訪問・連絡ノート・広報誌などを介して、家族に情報を伝え、また、家族からの情報も得られるようにします。
- (2) 家族が希望する場合には、生活や活動の様子を随時見学することができます。
- (3) 家族向けの広報誌の発行や、家族向けの講演会や学習会等を実施します。

11 休日の利用者と家族のための支援

- (1) 休日の過ごし方については、利用者及び家族等と話し合いながら、主体的な生活が営めるように支援します。
- (2) 自宅での支援に際しては、地域の社会資源を有効に利用するようにあらかじめ必要な情報を収集し、提供します。

第3 日常生活援助

1 食事

- (1) 食事時間について
 - ア 利用者の事情に応じて個別の食事を提供する等、施設独自の工夫をします。
 - イ 食事は、全員が一斉に摂るのではなく、一定の時間帯の中で個人が好む時間に喫食できるようにします。
- (2) おちついて食事ができる工夫
 - ア 利用者がおちついて食べられるように十分な食事時間をとります。
 - イ やむをえず、一部の人が食べている間に後片付けを始めなければならない場合でも楽しい食事ができるように配慮します。
 - ウ 食事介助の必要な人に対しては、一回に口に運ぶ量に気を配り、飲み込んだのを確認してから次

の介助を行います。

エ 利用者の状態に応じて、提供形態を工夫して食べやすくします。

オ おちついて、ゆっくり食事が摂れるよう、和やかで楽しい雰囲気を利用者とともに作ります。

(3) 食堂の雰囲気作り

ア 気持ちよく食事ができるように、食堂はいつも明るく清潔さを保ちます。

イ 季節感がある献立にし、盛り付けや食器にも工夫をします。

ウ 食堂の設備や雰囲気について定期的に会議を開き、必要に応じて改善を図ります。

(4) 食事の選択・利用者の嗜好を考慮した献立

ア アンケート等で定期的に嗜好調査を行い、献立に反映させます。

ウ 定期的に利用者の希望を取り入れた献立を用意します。

エ 利用者の健康維持・状態に合わせた食事の提供に努めます。

カ 献立及び食材情報を、予め利用者に提供します。

(5) 適温での提供

ア 保温食器を使うなどして、適温で提供するように配慮します。

(6) 栄養管理についての配慮

ア 利用者の健康状態や身体状態にあった食事が提供できるように献立内容について定期的に見直します。

イ 残菜調査を行い、メニューに反映させます。

ウ 歯痛、腹痛などの突発的な状況にも特別メニューで対応します。

2 入浴

(1) 入浴が必要とされる場合には、入浴やシャワー浴ができるようにします。

(2) 入浴の際には、同性介護に努めます。

(3) 衣類の着脱は、必ず浴室内の脱衣所で、入浴直前に行います。

3 排泄

(1) 尿意・便意のある利用者には日中、声かけをして誘導し支援を行います。

(2) 尿意・便意のない利用者には、排泄チェック表を用い状態の把握に努めます。

(3) 排泄の介助をする場合は、プライバシーを守ります。

(4) 失禁した場合などは、必要に応じてシャワー等で洗い、汚れた衣服は取替え、周囲を清潔にします。

(5) 排尿・排便に関する相談が本人や家族等からあった場合には、関係機関と連携し、相談内容に沿った情報提供ができるようにします。

(6) 栄養士と連携し、食事面からも配慮します。

(7) 排泄介助のマニュアル（安全、プライバシー、便意・尿意・失禁への対応を含む）を用意します。

(8) 排泄器具（おむつ、移動式便器、採尿器など）の使用法について、衛生や防臭を考慮したマニュアルを用意します。

- (9) 身体状況に応じた設備や補助具の配備を含めて、トイレ環境の点検・改善のための検討を定期的に行います。
- (10) 換気や適切な薬品使用等、防臭対策を行います。
- (11) 清掃は毎日行い、汚れた場合は直ちに対応します。
- (12) 採光、照明は適切にします。
- (13) 冷暖房の配慮をします。

4 衣類

- (1) 衣類は、利用者の好みや希望を尊重します。
- (2) 汚れた場合はすぐに着替えるように支援します。
- (3) 利用者が着替えを希望した場合、その意志を尊重します（強いこだわりなどは支援上の課題として除きます）。
- (4) 汚れや破損が生じた場合には速やかに対処します。

5 睡眠

- (1) 不調時に必要とされる睡眠については、個別の状態に即した環境の整備に配慮をします。
- (2) 家庭での不眠が原因で睡眠が必要な場合にはそれを保障します。

6 健康管理

- (1) 利用者の健康管理は、施設が定めた年間計画により行います。
- (2) 看護師による健康相談を受けることができます。
- (3) 利用者（家族など）の承諾を得て、インフルエンザ等の予防接種を行います。
- (4) 健康の維持・増進のため、日常生活の中に取り入れるプログラムを用意します。
- (5) 口腔衛生について、家庭との情報共有につとめ、利用者状態の把握、食後の歯磨き支援に役立てます。
- (6) 健康に変調があった場合には、緊急対応マニュアルにて定められた対応を行います。
- (7) 利用者（家族など）並びに担当職員は、薬の目的・性質・効果・副作用・注意事項について適切な情報を得るようにします。
- (8) 一人ひとりの利用者に使用される薬物の管理（保管から服用・服用確認にいたるまで）についてマニュアルで定め共有します。
- (9) 薬物の取り違え、服用拒否や服用忘れ、重複服用等、薬物使用に誤りがあった場合については、看護師の確認等の上、家族等に連絡し必要であれば医療機関を受診します。
- (10) 内服・外用薬の使用状況は、所定の様式にしたがって記録します。

7 外出の支援について

- (1) 行き先については、利用者の希望、選択を可能な限り取り入れ、情報提供に努めます。

- (2) 日常生活の中で散歩の機会を設ける等の配慮をします。
- (3) 外出を好まない利用者にも、個別に外出支援メニューを用意し働きかけをします。
- (4) 外出には、安全で必要な人数の支援員が付き添います。
- (5) 利用者が自由に希望を述べられる機会作りに配慮します。
- (6) 社会資源を活用し、必要に応じて1対1の外出ができるなどの工夫をします。
- (7) 個々の状況に応じて外出が出来るように配慮します。
- (8) 必要ときには、職員、ガイドヘルパー、地域のボランティア等いずれかの人から介助や支援・助言を受けられます。
- (9) 地域のガイドマップやイベント等の情報を日常的に収集して提供します。
- (10) 外出に伴う安全確保や不測の事態に備えて、利用者に必要な支援についての情報共有を行います。

8 レクリエーション活動・行事について

- (1) 計画的にレクリエーション活動を行い、利用者が選択して参加できるようにします。
- (2) 利用者の特性や興味に合ったレクリエーションを用意します。
- (3) 話し合いやアンケート等を通じて利用者の意向を把握しプログラムに反映させる努力をします。
- (4) 地域の行事予定などの情報を利用者に提供し、利用者が参加しやすいようにします。
- (5) 年間の行事計画を作成し、家族や地域の人にも知らせ、可能なものについて参加や協力を呼びかけます。
- (6) 地域の人々に施設行事の企画段階から参加してもらい、一緒に楽しめるようにします。
- (7) 地域の行事に計画段階から積極的に加わるようにします。
- (8) 必要に応じて、外部から協力者（ボランティア）を受け入れます。

9 利用者の自由選択（テレビ・新聞・雑誌・ビデオ・髪型・電話・FAX・手紙）

- (1) 新聞・雑誌・図書等が自由に閲覧できる場所を設けます。
- (2) TV、新聞等の利用について、他の利用者の迷惑にならない限り、制限はしません。
- (3) 自分で電話したり、手紙を書けない利用者に対しては、職員がプライバシーに配慮した上で、代わりに電話をかけたり、手紙の代筆・代読をします。
- (4) 嗜好品（酒・たばこ）については、他の利用者へ迷惑をかけないことを条件に、個々の責任において楽しめることとします（ただし、健康上の理由により控えていただく場合もあります）。また、酒・たばこの害については利用者が正しい認識をもてるよう、全員に情報提供します。
- (5) 施設内は全面禁煙としますので、たばこは、北側駐車場の指定場所で喫煙をお願いします。

10 預り金等の管理

- (1) 通所施設のため、預かり金等の管理はありません。
- (2) 金銭管理能力を高めるための支援を希望された場合には、個人の段階に即した学習メニューを提供します。

専門的サービス

1 保健・医療への配慮（服薬の管理・骨折・誤飲等事故防止・感染症対策・医療機関との連携）

- (1) 服薬の必要な利用者には、服薬・服用に際して細心の注意を払い、服薬管理マニュアル等の策定・周知で誤薬事故を防ぎます。
- (2) 保護者等に与薬について確認し、施設対応について説明します。
- (3) 薬品の管理・保管は、紛失、錯綜のないように管理手順に沿って整理整頓します。
- (4) 利用者ごとの服薬のチェックを行います。
- (5) 救急時の対応に備え、応急処置の訓練を実施することに努めます。
- (6) 利用者の体調に配慮し、不調の訴えや様子が見られるときは、家族への連絡、医療機関の協力等、速やかに対応します。
- (7) 感染症予防は感染症予防マニュアル十分に配慮します。
- (8) 骨折や誤飲等、緊急事態への対応では、マニュアルなどで対応の内容を職員に周知し、実技訓練します。
 - ア 起こり得る様々な事態（たとえば、癲癇発作や怪我など）を想定して、対応マニュアルを作成します。
 - イ 家族等の連絡についても、その手順をマニュアルとして用意します。
 - ウ 事故や急病を想定した訓練を定期的に行います。
 - エ 事故や急病の場合、緊急対応を終えたら速やかに報告書を作成します。
 - オ 利用者一人ひとりに健康管理表（ないしはカード）が作成されており、緊急受診の際に利用者の状況を的確に伝えることができます。
 - カ 職員には、必要な救急法の研修を行います。
- (9) 感染症（疥癬・MRSA・肝炎など）に対する対策
 - ア 必要な手洗器等の設備を設置します。
 - イ 東京都福祉保健局作成の「施設内感染症対策マニュアル」に沿って適切に励行します。
 - ウ 感染者（疥癬・MRSA・肝炎など）の回避はしません。
 - エ B型・C型肝炎対策に添って適切に励行します。
 - オ 計画的に研修を行います。
- (10) 協力医療機関との連携
 - ア 必要と考えられる診療科目について医療機関の協力を得ます。
 - イ 急病などの際には、家族、看護師と相談して往診や入院等の必要な対応をします。

2 地域での自立活動に向けた支援・援助

- (1) 自立活動に向けて、各種の地域福祉サービスや保健、医療、教育等の利用可能な具体的なサービスの内容や情報を利用者に提供します。
- (2) 利用者が地域での生活に移行するための援助プログラムを用意し、利用者の動機付けを支援します。

3 行動障害に対する対応

- (1) 日頃から利用者の行動の特性、生活リズム、興味、嗜好、対人関係などを観察記録にし、全職員で共有します。
- (2) 服薬が必要な利用者については、家族等と緊密に連携します。
- (3) 行動障害のある利用者については、観察、記録した資料をもとに、誘因や刺激、人的・物的環境との因果関係を分析し、全職員の認識を統一した上で対応します。
- (4) 自傷、他害、物損等の危険な行為に対して、利用者の心身を傷つけずに対応するよう心がけます。
- (5) 個人の特性は、受容する観点から受け止める方針を全職員が守ります。
- (6) 新たな援助方法の習得や研究を進めるなど工夫します。
- (7) 関係する全ての職種の職員が連携し、必要に応じて専門医の協力を得て、問題となる行動の観察や分析を行います。

地域福祉

1 ボランティアや実習生等の受け入れ

- (1) ボランティアの受け入れは、単に職員の補助的役割ではなく、利用者との交流や活動を通して利用者および福祉への理解を深めることを目的として行います。
- (2) 施設にボランティア受け入れ担当職員を置き、利用者ボランティアの関係作りをコーディネートし、継続したかかわりを維持できるように努めます。
- (3) ボランティアの名簿や記録を整備しておきます。
- (4) 地域の学校等の実習指定施設になるなどして、常時数名のボランティアを受け入れます。
- (5) ボランティア希望の方へは個人情報保護について説明し、誓約書を提出していただきます。

2 地域へのかかわり

- (1) 地域へ施設の開放をするための規程を設け、施設開放を実施します。
- (2) 地域の人達に障害者・高齢者や福祉を理解してもらうための講習会・研修会を実施します。
- (3) 介護技術講習会等、地域住民の生活に役立つような講習会を実施します。
- (4) 利用者の地域活動参加を積極的に推奨するという方針のもと、職員や家族に文書により知らせます。
- (5) 見学・旅行といった機会を通じて、他の福祉施設との交流を行います。

3 地域広報

- (1) 行事については、ボランティア募集も含めた記事の関係機関の広報誌に掲載し、より多くの地域住民の参加を呼びかけます。
- (2) イラストを取り入れた、わかりやすい「利用のしおり」を作成し、身近な存在としての施設をアピールします。
- (3) 施設を訪問した地域住民や家族・利用者・ボランティアに向けた広報誌を年に2回以上発行します。

- (4) 広報誌を希望者や地域住民に配布します。
- (5) 過去数年分のバックナンバーを揃えておきます。
- (6) 法人H・Pを開設し、いつでも必要な情報が入手できるようにします。

4 地域支援の活動

- (1) 地域生活を行っている利用者を支援します。
- (2) 地域の人々の専門的な相談に応じるなど、施設の機能、資源をもとに地域の人達と交流します。
- (3) 地域交流のためのスペースを用意するなどして、施設の一部を地域の人達に開放します。
- (4) 地域の人々を対象に、介護講習や講演会を開催するなど施設独自の工夫をします。

施設設備環境

1 施設設備（居室・談話室・収納スペース・家族の宿泊室）

- (1) 施設内各所に、利用者が快適に過ごせるような環境に配慮すると共に、家庭的な雰囲気作りの工夫を随所に取り入れ、施設全体が利用者の快適な生活を保障する場となるように常に努力します。
- (2) 利用者が施設内で安全に生活できるように、施設内整備について常に点検を心掛け問題のある場合には、利用者の要望を取り入れつつ、速やかに改善するようにします。
- (3) 施設内のスペースを、ニーズに合わせて有効に活用します。
- (4) 廊下に自助具や車椅子の通行の妨げになるものを置きません。
- (5) 洗面所・浴室・食堂・トイレ等も車椅子利用者が利用しやすくしておきます。
- (7) 自助具や車椅子利用者のために、独自の工夫に心掛けます。
- (8) ロビーには、テレビ・オーディオ等の備品を備え、内装や装飾にも工夫します。
- (9) 利用者全員に個別のロッカーを用意し、収納スペースを保障する等の工夫をします。

2 施設内環境衛生（清掃・異臭・段差・照明）

- (1) 利用者の快適な生活を保障するために、施設内各所を入念に清掃し、定期的に点検します。利用者とともに環境衛生保持に努めます。
*毎月〇日は園内清掃日及び防災設備点検の実施。毎月2回クリーン度チェックの実施。
- (2) 廊下・トイレ・食堂・浴室は1日1回以上、モップなどを使って清掃します。
- (3) 清掃の責任者を決めておきます。
- (4) 責任者が毎日、各所を点検するとともに、専門の職員が清掃業務を入念に行います。
- (5) トイレを含め、異臭を感じられないようにします。
- (6) 脱臭装置付空気清浄機を設置するなど施設独自の工夫をします。
- (7) 段差を少なくし、手すりをつける等障害特性に応じた工夫をします。
- (8) 事故防止のため、照明などの工夫を含め、安全のための配慮をします。

- (9) 清掃及び衛生管理については施設内に委員会を設け、基本的な方針や具体的な問題に関して、提言を行うようにします。

第7 運営管理

1 職員に対する教育・研修

- (1) 全職員が法人・施設の基本理念や方針を理解し、具体的目標を持ちながら実践できるよう、必要な技術・姿勢・心構え等を身につける為の研修を実施します。
- (2) 福祉の動向、障害者・高齢者観の変遷、新たな制度・事業について、随時説明会等を行います。
- (3) 全職員を対象に、外部の研修・研究会・大会等に参加できるよう年次計画を提示し積極的に参加できるように取り組みます。また、研修参加者による報告を行い、多くの職員に学べる機会を作ります。
- (4) 専門資格の取得等を奨励し、積極的に取り組みます。

2 記録・調査

- (1) 各種記録は適切に記入し、個別援助の向上に役立たせます。その際、記録の機密保持には細心の注意を払います。
- (2) 生活介護サービスに関する利用者の意見や要望をくみ上げるため、定期的（毎年）に調査やアンケートを実施して、得られたデータを分析し、報告書にまとめ施設運営に反映させます。
- (3) 業務日誌は、所定の用紙に記入し、翌日9時までに提出します。
- (4) 個人記録は、経過的变化や対応状況を適切に記録します。関係職員が共通認識を持ち、年度末には要約します。

3 災害発生時の対応

- (1) 「事故」の内容を列挙して、それぞれの対応をマニュアルにして、定期的に訓練を行います。
- (2) 利用者の安全に対する細かなチェックリストを作成し、定期的点検します。
- (3) 最低基準ならびに消防法に示される防災対策は、確実に実行します。
- (4) 上記法令に止まらず、施設独自の内容を盛り込んだ防災対策を、確実に実行します。
- (5) 消防計画とマニュアルに基づいて、定期的に避難などの訓練を行います。
- (6) 訓練結果に基づいて、防災対策の点検と見直しを定期的に行います。
- (7) 利用者の外出・帰宅時に発生した災害にも備えて、連絡方法や支援体制を策定します。

4 保護者会・講演会等

- (1) 保護者会・後援会は自主的に運営されており、施設はその運営に関与あるいは介入しません。
- (2) 保護者会の加入の有無で、利用者援助に差がでることはありません。
- (3) 利用者や家族、保護者会に対しての寄付の要請は行いません。