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	令和　2年10月 1日～令和　3年 3月 31日

２　受審事業者情報

（１）基本情報

名　　称 （フリガナ）	クリード北柏･花の井 クリードキタカシワハナノイ		
所 在 地	〒２７７-０８１２ 千葉県柏市花野井1160-125		
交 通 手 段	北柏駅よりバス 市立柏病院入口より徒歩8分		
電　　話	04-7168-0662	ＦＡＸ	04-7165-1527
ホームページ	http://nihoncreed.co.jp/facility/shougaisha-shisetu/kitakashiwa/		
経 営 法 人	株式会社 日本クリード		
開設年月日	平成19年4月1日		
事業所番号	1222100057	指定年月日	2007年4月1日
提供しているサービス	共同生活援助（介護サービス包括型）		

（2）サービス内容

サービス名	定員	内容
共同生活援助（介護サービス包括型）	30	障害者につき、共同生活を営む住居において、主に夜間に相談、入浴、排泄または食事の介護等を提供し、その他日常生活上の援助を行う事業

（3）職員（スタッフ）体制

	常勤職員	非常勤、その他	合　計	備　考
職　　員	14	2	16	常勤換算による算出
専門職員数	2.4	0.45	2.85	同上

（4）サービス利用のための情報

利用申込方法	相談員やご家族等からの問い合わせ、案内、打合せの上、見学、体験入所の結果を踏まえ討議にて決定します。	
申請窓口開設時間	9時～17時	
申請時注意事項	・事前に、生活歴や既往歴等の情報をいただきます。 ・バリアフリーでない為、ADL自立している人に限ります。	
相談窓口	志子田　巌（管理者）	
苦情対応	窓口設置	担当：小野充暢（施設長）
	第三者委員の設置	あり　月1回相談日

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）	理念：自立へ向けて当たり前の生活を 方針：（１）利用者の人権を守り、人生を大切にする （２）利用者の自立、自己実現、自己決定の過程を支援する （３）利用者の声を傾聴し、受容し、願いに共感する （４）地域に信頼され支えられ、地域と共に発展する
特　　徴	【利用対象者】 ・知的障害者・精神障害者の支援（個々の状態により身体障害者の支援も行っています） ・障害をお持ちの方で、受給者証をお持ちの方 【支援の方向性】 困難な事例に対しても前向きにご相談させていただき、多種な問題や課題に対しても、当事者の方と共に改善・解決を目指す支援を行っております。 個々のニーズに対し確実な聞き取りを行い、その方のニーズに沿った支援が実現できるように取り組んでおります。 夜間の生活を安定させ、明日への活力が湧くよう支援しております。 適切な医療を継続し、安定した地域生活を送れるよう支援します。 人との関係を通し、自らが成長できるよう支援しております。
利用（希望）者へのＰＲ	【クリード北柏】JR常磐線北柏駅から徒歩約7分、手賀沼、手賀沼ふるさと公園へも徒歩圏内、施設裏には大堀川の桜並木があり、また、施設の前にはウェルシア薬局があり、処方薬、市販薬はもちろん、日用品、食品等の買い物にも便利で閑静な住宅地にあります。 【クリード北柏 花の井】 定員10名の女性棟で、近くにテニスコートや、日用品、食品等の買い物に便利なコンビニ、ドラッグストアがある閑静な住宅街にあります。 【共通】日常生活として、平日の月～金曜日は施設の近くにあります同グループの日中活動事業所を利用していただき、規則正しい生活リズムの定着、自立した日常生活、社会生活に向けた訓練を行い、土・日曜日は余暇活動として移動支援による外出、外食も行っている等、張りのある楽しい生活を送っていただけます。 健康面では、精神科、内科はそれぞれ月2回、歯科は毎週の往診があります。また突発的な発病や受診が必要な際も、常勤看護師により迅速な対応を行っております。

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）
利用者本位のサービスの提供
事業所の理念に「自立へ向けて当たり前の生活を」を掲げると共に、「利用者の人権を守り、人生を大切にする」「利用者の自立、自己実現、自己決定の過程を支援する」「利用者の声を傾聴し、受容し、願いに共感する」「地域に信頼され支えられ、地域と共に発展する」という基本方針を掲げており、利用者の自立を目指した支援に取り組んでいる。また、利用者の健康・安全・プライバシー保護に配慮し、利用者のその人らしさを大切にした生活支援を行っている。利用者個々の課題解決に向け、職員会議等で検討すると共に、各専門委員会で意見交換を行う等、組織的な支援体制が整備されている。法人内の事業所と連携し、生活介護や就労継続支援B型を組み合わせにより、利用者の生活の充実化を図っていると共に、地域行事への参加や余暇外出等も実施しており、生活活性化に繋げている。
委員会同士の連携
利用者の適切な支援の実施にあたり、各委員会を設置しており、各事業所の管理者を含め職員が委員会に所属している。委員会活動は、組織的体制が整備されており、委員会が職員の意見を・提案を検討する機会となっている。また、必要時や緊急時の迅速な対応に向けて委員会相互の連携を図っており、職員の意見を支えに問題解決に向けた迅速な対応が可能となっている。
さらに取り組みが望まれるところ（改善点）
職員の人材育成
職員の資質向上に向け、研修の実施やマニュアルの整備を行うことが事業計画に明示されている。人材育成については、職員一人ひとりに配慮して行われているが、育成目標や期待能力基準等については明文化されていない。今後、事業所が求める人事目標を具体化し、計画的かつ効果的な人材育成に繋げていただく事に期待したい。

（評価を受けて、受審事業者の取組み）
利用者に対する適切な支援を実施するにあたり、委員会活動は今後も継続して取り組んでまいります。今後も利用者本位のサービス提供を継続していく上で、職員一人ひとりを組織的に育成し、モチベーションの向上を図っていく為、人材育成に繋がる効果的な研修を定期的に実施すると共にマニュアル作成に取り組んでまいります。

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	標準項目 □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	
				理念・基本方針の周知	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	
				重要課題の明確化	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	
				計画の適正な策定	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。	1	□3
					14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	2	□1
					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	
					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	
				利用者満足の向上	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。	4	
				利用者意見の表明	19	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	5	
		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	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	
				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	
		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。	2	□2
					25	個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に実施している。	0	*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。	2	□1
		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。	3	*1
					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。	5	□1
					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。	3	*1 □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。	3	
					34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	3	□2
		6	安全管理	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。	5	□1
		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。	3	□1

計	142	□13 *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）

<table>
<tr><th colspan="2">項目</th><th>標準項目</th></tr>
<tr><td>1</td><td>理念や基本方針が明文化されている。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
「自立へ向けて当たり前の生活を」と言う、法人理念を掲げると共に、「利用者の人権を守り、人生を大切にする」「利用者の自立、自己実現、自己決定の過程を支援する」「利用者の声を傾聴し、受容し、願いに共感する 」「地域に信頼され支えられ、地域と共に発展する」と四つの運営方針を策定している。理念や運営方針を事業計画・広報誌・パンフレット・ホームページ等に記載しており、外部への周知に努めている。</td></tr>
<tr><td>2</td><td>理念や基本方針が職員に周知・理解されている。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
理念を明文化し、事業所内に掲示している。また、パンフレットに明示していると共に、職員に配布して周知を図っている。職員会議や委員会等で、理念や運営方針を随時口頭で伝えており、全職員で共有している。また、理念や運営方針に基づく支援の実践状況の確認や反省も行われている。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>理念や基本方針が利用者等に周知されている。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
施設の理念と運営方針を重要事項説明書に明記していると共に、パンフレットに理念と基本方針を明記しており、丁寧かつ分かり易い説明を通して、施設理解の促進に努めている。定期的に広報誌や事業所だよりを発行しており、施設での活動状況などを伝えている。また、年4回保護者会が開催されており、理念や方針の実践状況を伝えている。今年度は、新型コロナウイルス感染対策の為、保護者会は中止している。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
事業計画においては、事業環境や地域動向を把握した内容となっており、前年度の反省・目標の達成状況・職員の意見・社会的ニーズ等を考慮し、法人会議にて検討・作成している。事業計画の内容については、職員会議で実施状況を確認しており、必要に応じて見直しを行っている。現在、中・長期計画として、入居者の高齢化等に伴う施設の移転を検討している。事業計画及び財務内容については、希望に応じて閲覧することが可能となっている。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>事業計画達成のための重要課題が明確化されている。</td><td>■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</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
理念及び運営方針における実践面の確認や反省を通して、事業の重要課題や方向性を明確にしている。現在、入居者の高齢化と施設環境の整備が重要課題となっており、施設の移転により、安全かつ安心した生活環境の確保を目指している。また、方向性については、より良いサービス提供に向けた目標を掲げている。</td></tr>
<tr><td>6</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
事業計画は職員会議で全職員の意見を取り入れながら検討を重ね、運営委員会や幹部会議を経て作成されている。作成後は全職員に配布すると共に、会議や勉強会等で読み合わせを行う等、職員への周知徹底を図っている。事業計画の実施状況は、定期的に職員会議で把握・評価・見直しが行われており、適切な事業運営に繋がている。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>7</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
管理者は定期的に委員会や職員会議を開催し、現状・課題の把握に努めると共に、内容については、会議や申し送り等で報告し、全職員と共に適切な支援に向けて取り組んでいる。週1回開催されている利用者ミーティングや年4回開催されている保護者会を通して、意見や要望を把握しており、適切な運営に繋げている。その他、地域の町会やパトロールの参加を通して地域の意見や課題の把握に努めている。</td></tr>
<tr><td>8</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
事業所毎に年2回収支表を作成し、人事配置、労務、財務等を含めた経営の現状把握と効率化に向けた取り組みを行っている。また、各委員会で業務の効率化を図っていると共に、適正な人事配置により、働き易い職場環境の整備に努めている。</td></tr>
<tr><td>9</td><td>全職員が守るべき倫理を明文化している。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
法人の経営理念・倫理綱領・行動規範の中で、全職員が守るべき倫理を明文化している。年度初めの職員会議や内部研修等を活用し、全職員へ意義の周知・理解の促進を図っている。虐待防止及び権利擁護の外部研修参加を通じて、法令順守に取り組む他、職員会議の議題に取り上げる等、法に基づく適切な運営に取り組んでいる。</td></tr>
<tr><td>10</td><td>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ている。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
就業規則の中で、人事方針が明文化されており、職員の役割及び権限も明確にしている。評価方法については職員への説明は十分行い、評価基準は数値化されている。自己評価チェック・面談・評価・検討を行う等、客観的な評価や透明性を確保する仕組みが構築されている。また、日頃の業務に対する姿勢や定期的な面談を通して人事考課がなされている。評価結果については、全職員にフィードバッされている。</td></tr>
<tr><td>11</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
事業所の事務担当者が、有給休暇の取得及び時間外労働を管理しており、給与明細で職員一人ひとりに明示している。現在、人材や人員体制に関することが就業の改善課題となっており、計画的に職員の採用に取り組んでいる。年1回職員アンケートと個人面談を実施し、職員の意向や要望を把握しており、働き易い就業環境の整備に努めている。</td></tr>
<tr><td>12</td><td>福利厚生に積極的に取り組んでいる。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
資格取得に対する受験や研修費用についの補助制度があり、資格取得を励行している。また、親睦会や歓送迎会等を事業者が費用を負担して実施している。職員の相談については、精神保健福祉士の資格を保有している統括管理者が担当しており、必要に応じて随時対応している。勤務日数により特別休暇の取得を励行しており、運営状況を勘案しながら可能な限り付与して職員のリフレッシュに繋げている。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>13</td><td>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。</td><td>□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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
職員の資質向上に向け、研修の実施やマニュアルの整備を行うことが事業計画に明示されている。人材育成については、職員一人ひとりに配慮して行われているが、育成目標や期待能力基準等については明文化されていない。新人職員については、入職後の9日間の研修と管理者による1か月間のOJTを通して育成に努めている。</td></tr>
<tr><td>14</td><td>定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント
事業計画に職員の資質向上に向けた研修の実施が明示されている。研修については、新人職員、現任職員、管理者職員等対象者別に実施されている。また、必要に応じて内部を中心とした個別研修も実施されている。</td></tr>
<tr><td>15</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
職員会議や各委員会で業務運営や支援における実践面の確認を行っており、全職員で現状を把握していると共に、職員間で意見を出しながら運営向上に努めている。職場の人間関係については、管理者や施設長が日頃のコミュニケーションを通して把握している。人事評価については、個人面談や自己評価を通して公平に行われている。</td></tr>
<tr><td>16</td><td>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。</td><td>■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いる場合には、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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
定期的に内部研修を実施し、障害者基本法をはじめ、権利擁護・法令順守・虐待防止の意識浸透を図っている。権利擁護委員会を設置し、支援状況を把握すると共に、事例検討を行う等、適切な支援実施に向け取り組んでいる。毎年、虐待防止に関する研修とチェックリストの記入が実施されており、権利擁護・法令順守の遂行確認を行っている。入浴や排泄支援については、利用者一人ひとりのプライバシーに配慮して行われていると共に、夜間巡回については、同意書を交わした上で行われている。</td></tr>
<tr><td>17</td><td>個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。</td><td>■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、ボランテイア含む）に対して研修等により周知を図っている。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
個人情報保護方針をホームページに明示しており、個人情報保護の仕組みを構築し、全職員で個人情報保護の重要性の認識と取組みを徹底している。また、契約書で守秘義務と個人情報の取り扱いについて明示している。その他、個人情報管理委員会で指針を整備している。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については、契約書に明示している。職員や実習生に対しては、誓約書を交わした上で、個人情報保護を徹底している。</td></tr>
<tr><td>18</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
毎月、三者面談を実施しており、利用者及び家族の意見を確認する機会を設け、改善点を把握した上で支援の見直しを行っている。また、目安箱を設置していると共に、利用者ミーティングを実施しており、利用者の意見や要望の把握に努めている。その他、電話や面会時に家族の意見や要望も確認している。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>19</td><td>苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
重要事項説明書に苦情・相談窓口を明示しており、契約時に利用者及び家族に周知している。また、第三者委員を設置し、月１回相談日を設けていることも周知している。相談、苦情の対応については、マニュアルが整備されており、適切に行われている。定期的に利用者ミーティングが行われており、相談や苦情を把握し、問題の改善に努めている。</td></tr>
<tr><td>20</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
運営委員会で現状の支援の把握・分析・見直しが行われており、サービスの質の向上に努めている。職員会議や運営委員会で支援の状況把握・検討・見直しを行っている。</td></tr>
<tr><td>21</td><td>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。</td><td>■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実施している。
■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
各業務のマニュアルを整備しており、業務の基本や手順が明確になっている。マニュアルは、情報処理委員会が中心となって作成しており、必要に応じて内容の追加や見直しが行われている。今年度は、新型コロナウイルス感染対策に関するマニュアルを作成し、感染防止に努めている。</td></tr>
<tr><td>22</td><td>利用に関する問合せや見学に対応している。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
パンフレット、ホームページ・広報誌等に問合せ及び見学への対応について明示している。問い合せ・相談・見学等の希望については随時対応しており、希望者一人ひとりのニーズに配慮した対応を心掛けている。</td></tr>
<tr><td>23</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
サービス提供内容や利用者負担金等については、重要事項説明書に明示されており、契約時に説明の上、同意を得ている。内容の説明については、内容を読み上げながら丁寧な説明を心掛けている。</td></tr>
<tr><td>24</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
個別支援計画については、利用者及び家族等の意向に配慮し、職員間で検討の上作成されている。計画の内容については、利用者及び家族等に説明し、同意を得ている。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>25</td><td>個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に実施している。</td><td>■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にしている。
□容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
個別支援会議が定期的に行われており、計画内容の見直しを行い、現状に即した支援に繋げている。</td></tr>
<tr><td>26</td><td>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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
支援に必要な情報については、相談支援専門員から得ていると共に、他事業所との連携により、支援状況を把握し、全職員で共有している。また、個別支援計画に基づいた支援の実践において、職員間で意見交換しながら、より良い支援の提供に努めている。利用者の生活や身体状況等については、申し送りノートやホワイトボードを活用して情報共有が図られている。</td></tr>
<tr><td>27</td><td>【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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
利用者を主体とした自立に向けた支援に努めており、食事・入浴・排泄等の各支援については、利用者の意向や身体状況に応じて行われている。家事支援として、週三回の清掃の日を設けており、生活力の維持・向上を図っている。その他、散歩や買い物等の外出を利用者のニーズに応じて実施している。</td></tr>
<tr><td>28</td><td>【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。</td><td>■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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
利用者一人ひとりの持っている力を活用し、主体性を尊重した支援に努めている。日々行われている作業活動やレクリエーションを通して、日中活動の充実化と共に、安定した睡眠に繋げている。また、共同生活援助と組み合わせて利用している生活介護・自立訓練・就労継続支援（B型）の担当者と連携し、様々な体験を通して暮らしの幅を広げ、意欲や生活力向上を図っている。その他、工場見学・花見・芋ほり・いちご狩り等の余暇活動を取り入れており、様々な体験の機会を提供している。</td></tr>
<tr><td>29</td><td>【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。</td><td>■地域で安定した生活をす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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">（評価コメント）
共同生活援助と組み合わせて利用している生活介護・自立訓練・就労継続支援（B型）の担当者と連携し、利用者一人ひとりの自立に向けた支援に努めている。また、就労活動や日々行われている作業活動・レクリエーション・行事等の実施を通して、生活意欲の向上を図っている。趣味や創作活動については、利用者の身体状況や年齢に配慮し、それぞれの活動の目標や目的に応じた支援を行っている。</td></tr>
</table>

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。	■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。
(評価コメント) 共同生活援助と組み合わせて利用している就労継続支援(B型)の担当者と連携し、電話磨き・ポスティング・公園清掃等の就労支援を行っている。また、地域で自立した生活を送ることを目標とし、就労に関する知識や能力の向上を図っていると共に、職場見学や実習等も支援している。月一回賃金を利用者一人ひとりに直接手渡ししており、仕組みや内容を理解し易い言葉で説明している。		
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。	■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。
(評価コメント) 利用者のコミュニケーション能力を高めるための支援を、個別支援計画に位置づけている。利用者個々のコミュニケーション能力に応じて、日常の生活の中からコミュニケーション手段やサインを見極め、しぐさ・表情・筆談等で意思確認に努めている。また利用者の興味や関心を話題にする等、コミュニケーション能力獲得や向上に取り組んでいる。		
32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	■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。
(評価コメント) 看護師の管理の下、緊急受診マニュアル・服薬管理マニュアル等を整備しており、健康管理・健康維持・健康増進に努めている。また、治療方法や食事等のアドバイスも行われており、利用者や家族の安心に繋がっている。医療機関とは通院と往診の両面の支援で連携しており、健康状態を把握している。その他、関係医療機関とは良好な協力関係を築き、利用者の身体状況等に合わせた医療機関の選定に努めており、適切な受診支援を行っている。		
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。	■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。
(評価コメント) 年度初めに保護者会を開催し、家族と意見や情報交換を行っていると共に、定期的に「クリード通信」を発行し、施設の現状や目標を伝える等、家族との良好な関係継続に取り組んでいる。また、家族の面会時や電話を活用し意見や要望の聴取・利用者の近況報告を行っている。他にも、行事開催時に家族へ参加案内を配布しており、交流のための取り組みを行っている。今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、家族との交流が行われていない。		
34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	■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。
(評価コメント) 利用者の預り金については、預かり金管理規定を定めており、責任者を明確にしている。定期的に利用者に直接渡していると共に、利用者一人ひとりの意向に配慮し、職員の見守りにて自己管理ができるよう支援している。自己管理に支援を必要とする利用者には、小遣帳の活用や助言等を行ってはいるが、自己管理に向けた学習支援やプログラムに基づいた指導は行なわれていない。		

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。	■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。

（評価コメント）
法人にて健康栄養委員会を設置し、感染症及び食中毒に関する研修やマニュアルの整備等を行っている。また、日頃から看護師による健康管理を行っており、病気や体調不良の早期発見に努めている。今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策に向け、千葉県障がい者グループホーム講座やWEBセミナー等の研修に参加すると共に、発生事例の検討会議や予防対策の啓発を行い、安全確保のための体制を整備している。

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。	■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。

（評価コメント）
事故報告マニュアルを整備しており、事故の発生の適切な対応や再発の防止に努めている。職員会議で、事故事例やヒヤリ・ハット事例の原因究明や分析を行う等、再発予防に取り組んでいる。また、事故発生後は迅速で適切な対応に努めると共に、再発防止に向け情報処理委員会でさらに検証し、職員会議等で全職員に周知を図っている。

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。	■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。

（評価コメント）
災害時緊急対応マニュアルを整備しており、全職員に周知している。また、災害時の関係機関一覧表の整備・備蓄品の確保や点検等、防災のための体制を整備している。年2回、消防避難訓練を実施しており、消防署立会い訓練や様々な場面を想定しての訓練を実施しており、非常災害発生時における迅速かつ適切な対応方法を身に付けている。主治医・関係機関・家族等の緊急連絡先の一覧表を整備し、利用者毎のファイルで管理している。今後、非常災害発生時における地域住民との協力体制を整備し、利用者や地域住民の安心・安全確保を目指した対策強化が望まれる。

38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	■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。

（評価コメント）
施設の基本方針に「地域に信頼され支えられ、地域と共に発展する」と明記すると共に、自治会の防犯パトロールや夏祭りに参加すると共に、千葉県障害者スポーツ大会に参加する等、利用者と地域住民との交流を図っている。実習生受け入れのマニュアルを整備しており、実習生育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備している。障害福祉のしおり等を備えており、利用者や家族等の求めに応じた情報提供を行っている。