

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 5年 9月 1日～令和 5年 12月 22日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	希望の里ひらり キボウノサトヒラリ		
所在地	〒278-0031 千葉県野田市中根54番地6		
交通手段	東武アーバンライン 野田市駅下車徒歩15分 常磐自動車道 流山インターより車で20分		
電 話	04-7193-8586	F A X	04-7193-8587
ホームページ			
経営法人	有限会社マルタカ家具店		
開設年月日	平成29年12月1日		
事業所番号	1212000499	指定年月日	平成29年12月1日
提供しているサービス	短期入所（知的障害者・精神障害者）		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
短期入所	12	知的障害者及び制裁に対し、その状況及び置かれておる環境に依りて、入浴、排泄及び食事の介助を適切かつ効果的に行い、日常生活上の支援を提供する。

(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
	5	4	9	
専門職員数				

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	市町村の障害者の担当部、計画相談担当者より入所依頼を受け、面接及び書類審査後入所		
申請窓口開設時間	8時30分～17時30分		
申請時注意事項	契約書及び利用説明書に本人、保護者及び後見人に説明の上署名、捺印をいただいた後に入所		
相談窓口	希望の里ひらり（高澤一郎）		
苦情対応	窓口設置	千葉県健康福祉部障害福祉課・千葉県社会福祉協議会	
	第三者委員の設置		

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>当施設の職員は、知的障害者や精神障害者のご利用者様に対し、身体その他の状況並びにその置かれている環境に応じて、知的障害者や精神障害者に対し、入浴、排泄及び食事の介助または見守りその他必要な支援を適切かつ効果的に行うものとする。事業の実施に当たっては、関係市他の指定障害福祉サービス事業所その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的な安心・安全・清潔なサービスの提供に努めるものとする。</p>
<p>特 徴</p>	<p>定員12名の小さな施設ならではのきめの細やかなサービスの提供。栄養バランスのとれた食事を個人に合わせた調理法でそれぞれのペースで召し上がっていただきます。入浴または清拭は毎日、介助または見守りのもつ行う。また、衣類交換（下着・洋服・パジャマ等）も毎日していただき、スタッフが洗濯をさせていただきます。ヘルパー2級の資格をもった職員が安心・安全・清潔な支援をさせていただきます。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>短期入所を利用される方は、緊急や体験で以前に施設入所経験がない方が大半ですが、皆さんののびのびと過ごされています。ご利用者様やご家族の方のご不安なお気持ちを払拭できるような個人の障害に合わせた対応。そして、できる限り自宅での暮らしと変わらない衣食住の提供及び支援を心掛けています。今後、施設やグループホームへの転居される方のために環境が変わっても適応できるようご自身の持っている機能を最大限に生かして生活できるようアドバイスをさせていただきます。</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)

●理念を意識した生活環境の整備

「希望の里ひらり」は知的障害者と精神障害者が短期入所サービスを利用している施設である。事業所の理念に「自宅にいるような環境での生活」を掲げ、自宅での暮らしに近づけるよう環境整備を行っている。居室は洋室の個室が12部屋あり、天窓の設置や家具の配置等により、個性豊かな居室となっている。また、多目的ホールがあり、日中活動やレクリエーション等、利用者が集う場所として活用されている。食事は多目的ホール及び調理室前のカウンター席を活用して提供されており、個々の心身状況に応じた席の配置や食器類等の活用により、安心かつ安全な支援に努めている。運営法人が家具店を経営しており、備えられている家具や備品等が個々に趣があり、利用者が居心地よく生活できる雰囲気となっている。

●利用者本位のサービスの提供

事業所の理念に「自宅にいるような環境での生活」を掲げ、個別支援計画を活用しながら、利用者一人ひとりの心身状況に応じた身体介護や生活援助の支援が行われている。食事・入浴・排泄等に介助が必要な利用者に対しては、主体性を尊重しながら個別に関わりを持っている。また、入浴については2名体制で介助しており、安全な支援に努めている。事業所での入浴が困難な利用者については、生活介護事業所と連携を図り、機械浴槽を活用した支援を依頼している。日中活動支援センターや生活介護事業所等の担当者と連携し、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。ドライブ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。また、公共機関の利用や博物館・花見・他のグループホーム見学等の余暇活動を取り入れている。その他、事業所内にジュースの自動販売機が設置されており、購入の訓練や楽しみを支援している。

●利用者の尊厳を重視した取り組み

利用者支援においては、個人満足や平等という視点を大切にしながら、一人ひとりの意思を尊重している。虐待防止に力を入れており、虐待防止委員会規定や虐待防止マニュアルを整備していると共に、虐待防止に関する研修を実施している。また、虐待に関するアンケートを年2回実施していると共に、チェックリストの活用、職員相互の声の大きさに対する注意喚起により、虐待防止の徹底を図っている。利用者のプライバシーに対しては、カーテンやパーティションの活用により、羞恥心に配慮した支援が行われている。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

●中・長期的な視点に基づいた事業計画

申し送りやミーティングを通して、支援の実践面や事業の運営状況に対する重要課題や方向性を明確にしている。現在、安全かつ安心した支援や生活環境の確保を重要課題としており、全職員でより良いサービスの提供に取り組んでいる。今後、近隣に新たに短期入所施設の開設を予定しており、課題の達成を重要視している。行政機関や同業事業所からの情報を基に社会福祉事業を把握していると共に、今後の動向について検討や分析も行い、事業を展開している。今後は、中長期を見据えた事業計画を作成することにより、事業者が目指すべき3年～5年後の姿を見据え、地域や家族の信頼や評価を得ながら、職員の将来に対する期待や意欲の向上に繋げて頂くことに期待したい。

●職員の人材育成

運営規定の中で、職員の資質向上を図るための研修機会の確保を明示しており、研修計画の下、職員一人ひとりの目標に応じた研修が実施されている。また、キャリアアップ計画として、社会福祉主事やサービス管理責任者の資格取得を奨励しており、中長期的視点で人材育成を行っている。近隣に新たに短期入所施設の開設を予定しており職員が増えることから、さらなる人材育成を課題としている。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取り組んで頂くと共に、職員の個別育成計画の活用も検討していただきたい。また、計画の実施・評価・見直しを通して、職員一人ひとりの資質及び福祉サービスの更なる向上を目指す事に期待したい。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

今後も職員一人ひとりの研修に力を入れると共に社会福祉士・社会福祉主事・サービス管理責任者の資格を取得予定です。人材育成という観点からも資格取得者にそれぞれ役割分担をすることで、職員の質が向上し、ご利用者様に対してさらなるサービス向上の提供ができるよう取り組んでいきます。また、地域貢献等の課題については行政機関や他の事業所と連携し取り組んでいたいと考えております。

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	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。	1	□3	
			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。	1	□2	
	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。	2	□1	
	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。	1	□2	
			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。	2	□2	
			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		
		職員の就業への配慮	12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3		
			13 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。	2	□2
				14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	1	□2
	II	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		
18				利用者満足の上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。	4	□1	
			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見直している。	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。	2	□1	
			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。			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。				*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。	4			□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。	2			□1		
34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	4			□1		
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。	2	□1		
		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。	2	□2		
計					112	□24 *6	

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>「自宅にいるような環境での生活」と言う、施設理念を掲げると共に、「関係法令を遵守し、他の社会資源との連携を図った適切且つ、きめの細やかな短期入所サービスの提供」を運営方針として事業を展開している。理念や運営方針をパンフレット・運営規定等に記載しており、外部への周知に努めている。</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>理念を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。申し送り・毎月のミーティング等で、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、毎日の申し送りや月1回のミーティングで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。</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>施設の理念と運営方針を重要事項説明書やパンフレットに明記していると共に、利用開始の説明時に利用者・家族に配布している。説明においては、丁寧かつ分かり易い表現や言い回しに努め、施設の理解浸透を図っている。定期的に家族へ手紙を郵送し、近況を報告している。また、家族面会時や電話・メール・LINEにて、理念や方針の実践状況を都度伝えている。</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>行政機関や同業事業所からの情報を基に社会福祉事業を把握していると共に、今後の動向について検討や分析も行い、事業を展開している。中・長期に基づいた事業計画は作成されておらず、今後の課題としている。財務内容については、予算書と決算書を毎年作成し、野田市や千葉県の求めに応じて報告している。</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>申し送りやミーティングを通して、支援の実践面や事業の運営状況に対する重要課題や方向性を明確にしている。現在、安全かつ安心した支援や生活環境の確保を重要課題としており、全職員でより良いサービスの提供に取り組んでいる。今後、近隣に新たに短期入所施設の開設を予定しており、課題の達成を重要視している。</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>申し送りやミーティングを通して、支援の実践面や事業の運営状況に対する重要課題や方向性を明確にしており、代表者、管理者、職員で決定過程を共有している。</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>代表者と管理者は、申し送りやミーティング、利用者支援を通して現状の課題の把握に努めている。また、利用者の要望確認や家族との意見交換を通してニーズを把握しており、課題と併せて全職員で情報を共有している。その他、生活介護事業所等との関係機関の連携を通して情報把握に努めており、より良いサービス提供に向けリーダーシップを発揮している。</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>代表者と管理者は、申し送りやミーティング、利用者支援を通して業務分析を行い、充実した支援の実践に努めている。事業運営は安定した人材の下行われており、細かいシフト調整により、働き易い職場環境が構築されている。また、時間外労働は無く、十分な人材確保がなされていることが伺える。利用者の受け入れについては、利用者相互の共同生活や職員の支援力を考慮して行われている。</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>虐待防止委員会規定、虐待防止マニュアル、運営規定の整備により、法令順守の下利用者の尊厳を大切にされた支援に努めている。また、虐待防止及び権利擁護の内部研修の実施や担当の社会保険労務士からの助言により、倫理及び法令遵守の徹底を図っている。</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>人材育成を中心とした人事方針を明確にしており、社会福祉主事やサービス管理責任者等の資格取得を奨励している。また、組織図があると共に、運営規定の中で職員の職務別役割や権限を明確にしている。今後、近隣に新たに短期入所施設の開設を予定しており、職員数が増えることから、人事評価の仕組みを構築することを検討している。</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>管理者が有給休暇の取得や時間外労働を管理している。有給休暇の消化率は7～10割となっていると共に、時間外労働は発生しておらず、人員体制は充足している。また、職員の希望休を配慮した上で勤務表を作成しており、働きやすい職場環境となっている。管理者による年1回の個人面談や、職員の希望に応じた面談が随時実施されており、職員一人ひとりの意向や要望を把握している。</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>福利厚生事業として、法定福利費やインフルエンザ予防接種費等を事業者が負担している。また、昼食は無料で提供していると共に、コロナ禍で懇親会が開催できなかった際に高級弁当を支給しており、職員の労をねぎらっている。職員の就労全般の相談については、管理者の他、事業所が委託している社会保険労務士にも相談することが可能になっており、安心して就労できる体制を整備している。希望に応じた休暇や1週間程度のリフレッシュ休暇の取得が可能になっており、ワークライフバランスに配慮している。</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。	<input checked="" type="checkbox"/> キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 <input type="checkbox"/> 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 <input type="checkbox"/> 個別育成計画・目標を明確にしている。 <input checked="" type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>キャリアアップ計画として、社会福祉主事やサービス管理責任者の資格取得を奨励している。また、職員一人ひとりの目標に応じた研修機会の確保により、中長期的視点で人材育成を行っている。入職後は、教育担当の職員による指導が懇切丁寧に行われており、必要な知識や技術の取得を支援している。</p>		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>運営規定の中で、職員の資質向上を図るための研修機会の確保を明示しており、研修計画の下、職員一人ひとりの目標に応じた研修が実施されている。また、一定の経験を積んだ職員に対しては、社会福祉主事やサービス管理責任者の資格取得を奨励している。</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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>毎月開催されるミーティングを通して、業務運営や支援内容に関する意見交換が積極的に行われている。また、職員一人ひとりの目標に応じた研修が実施されており、より良いサービス提供に努めている。職場の人間関係については、管理者が間に入り、話し合う形で把握している。</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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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>利用者支援においては、個人満足や平等という視点を大切にしながら、一人ひとりの意思を尊重している。虐待防止委員会規定や虐待防止マニュアルを整備していると共に、虐待防止に関する研修を実施している。また、虐待に関するアンケートを年2回実施していると共に、チェックリストの活用、職員相互の声の大きさに対する注意喚起により、虐待防止の徹底を図っている。重要事項説明書に虐待担当窓口明記されていると共に、虐待対応の流れが作成されており、関係機関と連携しながら対応する体制を整備している。利用者のプライバシーに対しては、カーテンやパーティションの活用により、羞恥心に配慮した支援が行われている。</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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の利用目的を明示している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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>個人情報保護方針をパンフレットに明記していると共に、入所時に説明し同意も得ている。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確にしている。職員や実習生に対する個人情報の守秘義務については、口頭で周知している。サービス提供記録の開示については重要事項説明書に明記されており、利用者や家族の求めに応じて対応する体制が整備されている。</p>		

18	利用者満足の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>運営方針に「自宅にいるような環境」を掲げ、利用者と気軽に話をする場所や機会を設けている。個別の要望については、日頃の関りや、散歩・トイレ誘導等、一人になる際に確認しており、食べたい物や買いたい物等を把握している。また、言葉でのコミュニケーションが難しい利用者に対しては、筆談で確認している。家族との相談については、面会時や電話を通して対応しており、意見や要望を支援に取り入れている。</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>重要事項説明書に要望苦情窓口・虐待防止に関する相談窓口・行政機関その他苦情受付機関が明示されており、契約時に利用者及び家族に説明の上同意を得ている。苦情解決の対応については運営規定に明示されていると共に、対応内容についてはスタッフノートやLINEにより全職員で共有している。</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>日々の申し送りや月1回のミーティングを通して、支援の実践面や事業の運営状況に対する課題や方向性を明確にしており、サービスの質の向上に繋げている。また、利用者が通所している生活介護事業所のサービス提供記録を通して、バイタル・排泄・機嫌・食欲・睡眠等の状況を共有してチームケアを実践している。ミーティングの内容はスタッフノートに記録されており、全職員で共有している。</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。
<p>(評価コメント)</p> <p>運営規定をマニュアルとして活用しており、守秘義務や記録の整備、緊急時の対応、非常災害対策、苦情解決、身体拘束の適正化、感染症対策等が明示されている。また、新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画、虐待防止マニュアルが策定されており、業務の基本と手順を全職員で共有している。利用者一人ひとりの支援については、個別支援計画もマニュアルとして活用されており、他のマニュアルも含め、必要に応じて代表者・管理者・職員参画の下、作成や見直しが行われている。</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>利用に関する問合せや見学への対応については、パンフレットに明示している。利用相談については、大半が市等の行政機関や地域の生活介護事業所を経由して行われており、地域向けの資料としても活用されている。受け入れの際には利用者及び家族と面談し、パンフレットを活用して懇切丁寧な説明を行っている。</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>サービス提供内容や利用者負担金等については、パンフレットや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。</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>サービス管理責任者が利用者や家族に関する情報を確認し、アセスメントを作成している。アセスメントは全職員に回覧されており、情報を共有した上で意見交換を行い、多角的な視点の下個別支援計画を作成している。作成後は、利用者や家族に内容を説明し、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。
<p>(評価コメント)</p> <p>個別支援計画は、目標の期間に応じて定期的な見直しが行われている。見直しの際は、支援課題を全職員で共有した上で意見交換を行い、新たな個別支援計画を作成している。</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>個別支援計画・アセスメント・個別支援記録表・スタッフノートを活用し、利用者支援に必要な情報を全職員で共有している。また、日々の申し送りや月1回のミーティングを通して、支援の実践面に対する課題を明確にしている。その他、利用者が通所している生活介護事業所のサービス提供記録を通して、バイタル・排泄・機嫌・食欲・睡眠等の状況を共有している。</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>個別支援計画を活用しながら、利用者一人ひとりの心身状況に応じた身体介護や生活援助の支援が行われている。食事・入浴・排泄等に介助が必要な利用者に対しては、主体性を尊重しながら個別に関わりを持っている。また、入浴については2名体制で介助しており、安全な支援に努めている。事業所での入浴が困難な利用者については、生活介護事業所と連携を図り、機械浴槽を活用した支援を依頼している。</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>「自宅にいるような環境での生活」をサービスの目的に掲げ、利用者一人ひとりの持っている力を活用し、主体性を尊重した施設での暮らしを目指している。日々行われている食事・入浴・訓練・余暇活動を通して、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、日中活動支援センターや生活介護事業所等の担当者や連携し、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。ドライブ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。また、公共機関の利用・博物館・花見・他のグループホーム見学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。</p>		

29	<p>【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。</p>	<p>■地域で安定した生活をする事ができるよう、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>
<p>(評価コメント) 日中活動支援センターや生活介護事業所等の担当者と連携し、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。また、事業所ではドライブや買い物等の外出や歩行訓練・体操・パズル・ゲーム等の活動を利用者のニーズに応じて実施している。その他、公共機関の利用や博物館・花見・他のグループホーム見学等の余暇活動を取り入れている。事業所内にジュースの自動販売機が設置されており、購入の訓練や楽しみを支援している。</p>		
30	<p>【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。</p>	<p>*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>
<p>(評価コメント) 非該当。</p>		
31	<p>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。</p>	<p>■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。 <input type="checkbox"/>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>
<p>(評価コメント) 個別支援計画やアセスメントを活用しながら、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のある事を話題にする等、コミュニケーション力の向上を支援している。</p>		
32	<p>利用者の健康を維持するための支援を行っている。</p>	<p>■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>
<p>(評価コメント) バイタルチェックや服薬管理等を通して、利用者一人ひとりの健康状態を管理している。また、運営規定に体調変化による緊急時の対応について明示されている。利用者の健康状態に応じて、皮膚科・精神科内科・脳神経外科等の医療機関を受診しており、通院を介助しながら医療情報を確認している。また、歯科治療が必要な利用者に対しては、訪問歯科との連携により対応している。食事は、栄養バランスや利用者の嗜好に配慮して提供されていると共に、嚥下機能に合わせて刻み食やとろみ食等の食形態で対応している。</p>		
33	<p>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。</p>	<p>■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。 <input type="checkbox"/>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>
<p>(評価コメント) 定期的に家族へ手紙を郵送していると共に、面会時や電話・メール・LINEを活用して、生活や活動状況を伝えている。以前、家族や後見人に対して行事や懇親会の開催の案内をしたことがあったが、参加者が無い状況であった。また、アンケートで行事参加に関する意向確認を行ったが、前向きな回答は得られなかった。近年はコロナ禍であったこともあり、行事等は開催されていない。</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>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、責任者を明確にしながら金銭管理を行っている。預り金は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、職員の見守りや助言にて自己管理ができるよう支援している。</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>厚生労働省や県のマニュアルを参考に、施設や利用者の状況を考慮しながら業務継続計画を作成している。今年度は「新型コロナウイルス感染症における業務継続計画」を整備しており、厚生労働省や県からのメール等をを活用しながら、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。次亜塩素酸の空間除菌脱臭機や空気清浄機などの設備を備え、館内の除菌や衛生管理に努めている。</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>重要事項説明書に事故発生時の対応方法が明示されている。また、事故発生時は事故報告書を作成し、経過及び再発防止対策が講じられている。</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>運営規定及び重要事項説明書に非常災害時の対策が明示されていると共に、非常災害時に通報する関係機関の一覧表を整備している。また、緊急連絡先については、重要事項説明所に記入して管理している。年2回、自主的に日中の火災を想定した消防避難訓練を実施しており、発生時の対応を身に付けている。また、2～3日分の食料及び日用品等を備蓄している。自家発電設備を有しており、停電時の対応にも備えている。</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>運営方針の中で、地域との結びつきを重視し、密接な連携に努めることを明示している。現在、地域の生活介護事業所や地域活動支援センターとの連携により、地域との交流や様々な活動体験を支援している。また、公共機関の利用や博物館・花見・他のグループホーム見学等の余暇活動を取り入れている。</p>		