

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	特定非営利活動法人コミュニティケア街ねっと
所 在 地	千葉県千葉市稲毛区園生町1107-7
評価実施期間	令和5年8月1日～ 令和5年9月19日
評価確定日	令和5年9月19日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	共同生活援助事業所コイデ キョウドウセイカツエンジョジギョウショ コイデ		
所 在 地	〒290-0525 市原市米原273-151		
交通手段	電車：内房線(五井駅)、小湊鉄道(上総牛久駅)、小湊バス(上畑橋) 徒歩5分 車：圏央道「市原鶴舞IC」約10分		
電 話	0436-89-3206	FAX	0436-89-3207
ホームページ	無		
経 営 法 人	特定非営利活動法人NPO明高舎		
開設年月日	2008年4月1日		
事業所番号	1220600041	指定年月日	2020年4月1日
提供しているサービス	共同生活援助		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
生活援助	17名	障害者の生活拠点となる住居を提供し、食事、掃除、洗濯、健康管理、ホーム内交流行事等の日常生活全般の支援、自立した生活に必要な介護、支援、相談

(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
	9	2	11	
専門職員数	7	1	8	介護職員初任者研修、 [※] ALBA [®] -2級含む

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	電話		
申請窓口開設時間	9：00～16：00		
申請時注意事項	障害者手帳がある方とする		
相談窓口	0436-89-3206		
苦情対応	窓口設置	苦情相談窓口 0436-89-3206 担当：小林	
	第三者委員の設置	3年毎に実施	

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>	<ol style="list-style-type: none">1. 利用者の方の人間としての尊厳を守る2. 元気に生活できるために、健康・体力の維持、心理的、情緒的安定に努める3. 地域社会にうちとけるホームづくりに努める
<p>特 徴</p>	<p>田園風景が広がる静かな所です。 家庭的な雰囲気の中で安心した生活を支援します。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>ホームのまわりにはお店などないですが、静かでのんびりした所です。 健康に気をつけ安心、安全な生活を提供します。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
<p>食事の時間が楽しいものになるように取り組んでいる</p> <p>3度の食事を職員が手作りしており、温かいものは温かいうちに食べることをモットーにしている。遅く食べる利用者には温め直しをしたり、身体状況に合わせて常食や刻みなどの食形態で提供している。冬にはあんこうを一匹買いにして、職員がさばいて提供することもあり、献立に変化をつけている。また、利用者と職員で作っている畑の野菜も献立に取り入れ、季節を感じてもらっている。利用者調査でも「ホームでは色々なものが食べられる」「嫌いだったものがホームに来てから好きになった」などのコメントも見られた。また、外食も取り入れるなど、利用者にとって食事が楽しい時間になっていることがうかがえる。</p>
<p>職員間で利用者情報を共有し、健康維持に努めている</p> <p>利用者の健康管理に努めており、その日の顔色や様子、食事量、排泄などを確認し、体調変化に留意している。体重増加など変化が見られた場合は、協力医より指示を仰いでいる。利用者個別の対応も職員間で共有しており、主食の量やコーヒーに砂糖は入れない、部屋の温度調節や水分補給など、気を付けることを申し送っている。内科や精神科の受診は職員が毎月同行している。週に1回の訪問看護では、バイタルチェックと1週間の身体状況の確認してもらうなど、医療職とも連携しながら健康維持に取り組んでいる。</p>
<p>利用者が日常生活を楽しく快適に過ごせるよう取り組んでいる</p> <p>利用者が日常生活を楽しく過ごせるよう取り組んでおり、ホームでは月1回の買い物や外食、季節の花見、初詣、一泊旅行など外出の機会を設けている。管理者は、作業以外のさまざまな体験の場を提供し、社会性を学んでもらいたいと考えている。利用者からも「月1回の買い物ツアーは楽しみだ」との声が聞かれた。また、本道からホームまでの地域の生活道路の除草は、利用者の健康保持と地域貢献につながっている。なお、休日の過ごし方や余暇の楽しみ方は、利用者の意向を反映させ、必要な支援にさらに取り組むことを検討されたい。</p>
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
<p>職員には様々な学びの機会を提供し、資質の向上を支援することが望まれる</p> <p>所内研修は理事長が講師となり支援の基本を講義したり、合同委員会で虐待防止研修等を実施している。職員は強度行動障害研修等の外部研修を受講している。所内研修は、職員の希望なども反映させ、年間計画を立てて実施することも期待したい。また、外部研修への職員の派遣や伝達研修など、研修の機会を提供し、資質の向上を支援することが望まれる。</p>
<p>マニュアルを作成し、支援の標準化を図ることが望まれる</p> <p>職員は朝食から作業所、昼食、入浴、夕食、就寝と、利用者の一日の流れに沿って支援している。分からないことがあれば管理者に聞いている。利用者への支援は時系列にマニュアルとしてまとめ、誰でも同じ支援ができるようにすることが望まれる。また、利用者によっては障害特性に配慮した、個別の手順書の作成も期待したい。</p>
<p>さまざまな場面を想定した避難訓練及び、災害時の職員の役割分担の明確化を期待したい</p> <p>事業所では火災を想定した避難訓練を2か月に一回実施している。地震や台風、夜間など様々な場面を想定した訓練の実施が望まれる。また、実施後は反省点を話し合い課題を見出し、次につなげることが期待される。災害時の職員の役割分担をさらに明確にし、速やかに行動できるようにすることも必要と思われる。</p>
<p>(評価を受けて、受審事業者の取組み)</p> <p>利用者の障害特性に沿った支援マニュアル、職員の誰もが同じ支援が出来る手順書の作成等の大事さを再度認識しました。 職員間の日常の話し合いも記録しデータ化すると問題が見えてくるので、その点も今後取り組んでいきたい。 これからも、利用者の健康維持、安心、安全、楽しく過ごせるように、そして職員の資質の向上にも努めたい。</p>

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	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	1 理念や基本方針が明文化されている。	3	0			
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0			
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	1	2			
		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。	2	2		
				5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	0	3		
			重要課題の明確化 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。	2	1		
				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	0		
		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	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	0		
				9 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0		
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	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。	3	1		
				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。	2	1		
			職員の就業への配慮 職員の質の向上への体制整備	12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	1	2		
				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。	1	2		
				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。	4	1		
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	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。	5	1			
			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	0			
			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	0			
		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 サービスの標準化	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し見直している。	1	1		
		3 サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始	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。	0	4		
				22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	1	1		
		4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	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	0		
				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	0		
				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。	3	0		
				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	0		
				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	0
						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	0
						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。	3	1
		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。	非該当			非該当		
6 安全管理	利用者の安全確保	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。	2	3				
		32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	4	0				
		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。	1	2				
		34 預り金について、適切な管理体制が整備されている。	1	4				
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	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。	2	1				
		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。	1	2				
		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。	4	2				
計				93	43			

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) 法人の理念や運営方針を明文化し、重要事項説明書に記載したり、事業所の相談室等に掲示している。理念は「一人の人間として尊重する」「利用者も職員も共に汗を流す」等を謳っており、法人の支援の考え方を読み取ることができる。</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) 理念や運営方針に基づいた利用者への支援については、昼のミーティング等で職員と意見交換をしたり、反省点など話し合っている。合同委員会では虐待防止など人権について話し合っている。理念は相談室等にも掲示しており、職員の目に入るようにしている。理念や運営方針等は文書化し、職員には配布するなどの取り組みも望まれる。</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"> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 運営方針を重要事項説明書に記載し、契約時に利用者・家族に説明している。家族には請求書や小遣い帳を毎月送っており、その時に利用者の過ごしている様子を一筆添えたり、時には写真も封入し送付している。</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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 単年度の事業計画が作成されており、職員体制や支援サービス、一日の流れ等を盛り込んでいる。財務内容を閲覧できることは約款に載せ、建物掲示板に掲載している。事業計画は単年度に取り組むことを具体的に記載すると思われる。</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"> <input type="checkbox"/> 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 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) 事業計画における支援サービスは、毎日の健康チェック、利用者のできる手伝い、行事の実施等である。事業所を取り巻く環境や現状の分析などから、取り組むべき重要課題を明確にして、事業計画等に盛り込むことが望まれる。</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。 <input type="checkbox"/> 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) 理事長も管理者も現場に入っており、状況を把握して計画を作成したり方針を決めている。事業計画は、社員総会において、出席している職員に理事長が説明している。</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) 管理者は職員とともに現場の支援に入っており、現状の課題を把握し支援の質の向上に取り組んでいる。職員の意見は法人の合同委員会やホームの昼のミーティング等で聞いている。利用者の言葉には耳を傾け、思いや意向を汲み取るようにしている。</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、自らその活動に積極的に参画している。
(評価コメント) 職員の業務分掌を明確にし、事業所の運営に取り組んでいる。具体的な役割については、職員の資質や得手不得手を考慮し決めている。虐待防止や身体拘束廃止、苦情相談や非常時対応等の委員会を設置し、現状の確認とやるべきことを随時話し合っている。普段から職員の意向の把握に努めており、利用者への関わり方などはチャレンジを促し、業務の改善につながるよう取り組んでいる。		
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。
(評価コメント) 倫理規定は明文化されていないが、法人の理念をもとに利用者への支援にあたっている。ときには職員と理念に基づく利用者を尊重した支援について話している。就業規則には服務規律として服務心得を載せている。また、仕事に対する職員の心構えも明文化されており周知している。管理者は、利用者の障害を意識せず普通に接し、強みを見ることが大切であると職員に伝えている。		
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。
(評価コメント) 法人の給与規定がある。基本は能力給とし、基本給料表では昇給基準があり、担当職の仕事ができる事や、利用者の荒れた時に対応できる事等を基準としている。勤務成績では、仕事への姿勢を評価している。また、法人の組織図や職員の業務分掌を明確にし、事業所の運営にあたっている。なお、事業所として求めている人材像を明確にし、職員の育成を図ることが期待される。		
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。
(評価コメント) 職員の有給休暇の消化状況や時間外労働時間は把握ができている。緊急入院等は管理者が対応しており、職員に残業は原則発生しない状況である。毎月のシフトについては、職員の希望休を優先し作成している。グループホームの定員に空きがあり、利用者とともに職員の求人もかけている。職員との個別面談は実施していないが、管理者も現場に入っているのいつでも相談に乗ることができる体制となっている。		
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。
(評価コメント) 社会保険や退職共済の加入などのほか、職員寮も用意している。資格取得の支援もしており、初任者研修やサービス管理責任者等の研修費用は補助をしている。また、健康診断の費用も補助をするなど、働きやすい職場環境の整備に努めている。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> □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。
(評価コメント) 職員の職種や職務内容は運営規定に載せ、法人の組織図には職員の職種と業務分掌を明記している。新人職員には管理者やベテラン職員が指導・教育にあたっている。		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■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。
(評価コメント) 所内研修では理事長が支援の考え方などを教えている。合同委員会の研修では虐待防止やヒヤリハット事例を話し合っている。外部研修では県の強度行動障害研修やサービス管理責任者研修等に職員が参加している。		

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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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。
(評価コメント) 管理者は日頃より支援の現場に入っており、職員とは気軽に話し合える環境にある。職員の意見は昼のミーティング等で聞いており、職員のやりたいことは意見を尊重している。職場の人間関係にも気を配り、普段と様子が違うなど、気になる職員がいる時は声掛けをしている。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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。
(評価コメント) 法人の理念を大切に、利用者尊重した支援に努めている。一人ひとりの生活習慣も尊重するように心がけている。また、自分の好きな洗剤を使う人や、一日ネクタイで過ごす人など、本人の自由にしてはいる。法人では虐待防止委員会を設置し、年間計画のもと検討事項やヒヤリハット等を話し合っている。会議録も残しており、直近の委員会ではヒヤリハット事例の対策を話し合っている。日常の支援では、呼称は「さん付け」とし、おむつ交換の時にドアを開けっ放しにしないことや、入浴は同性介助とするなど、プライバシーや羞恥心に配慮している。なお、職員一人ひとりが自らの言動を振り返ることができるよう、セルフチェックの取り組みも期待したい。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(評価コメント) 法人の個人情報の保護に関する規定が明文化され、個人情報保護の目的や守るべきルール、安全管理などを明記している。利用者とは個人情報の使用に係る同意書を取り交わし、職員からは入職時に誓約書をもらっている。また、契約書にも正当な理由なく第三者に漏らさないことを記載している。		
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。	<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。
(評価コメント) 利用者とのコミュニケーションを大切にしており、食事や入浴、テレビ鑑賞時など、リラックスしている時に意向を聞いている。買い物や外出などの外出の後には、話し方や顔の表情などを観察し、楽しかったかどうか感想を聞いている。聞き取った言葉は観察記録に残している。		
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。
(評価コメント) 苦情解決の体制が整備されており、重要事項説明書には苦情相談窓口や県及び市の窓口も明記し、契約時に保護者に説明している。また、法人の苦情解決の規定もあり、窓口担当者の氏名や苦情解決の処理体制・手順、具体的な対応方法を明確にしている。苦情を受け付けた場合は記録に残し、合同委員会にかけて解決を図る流れとなっている。廊下には、「あなたの思いや願いを聞かせてください」との苦情解決のポスターを掲示している。		
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。
(評価コメント) 事業所全体の支援内容は昼のミーティングで話し合っている。個別の支援計画は6か月ごとにサービス管理責任者がモニタリングをおこない、支援に対する利用者の声も聞いて、評価し見直している。		
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。
(評価コメント) 職員は朝食から作業所への通所、昼食、入浴、夕食、就寝までの流れに沿って支援することが、ルーチンワークとしてできている。新人職員にはベテラン職員が指導・助言など行う体制がある。業務に対するマニュアルや手順書は作成されていないが、分からないことがあれば職員や管理者が教えている。		

22	利用に関する問合せや見学に対応している。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。
(評価コメント) 問い合わせや見学の申し込みは、役所や担当のケースワーカー、中核地域生活支援センターなどから入ることが多い。事業所では入退所の担当者を決めており、見学の際には利用者の都合に合わせて、グループホームと作業所の双方の見学してもらっている。見学には本人と家族、行政の担当者の同行がある。また、利用するにあたり医療行為とアレルギーには対応できないことを事前に説明している。なお、グループホームの雰囲気を伝えたり、入居費用を分かりやすく説明するパンフレットの作成も期待したい。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。
(評価コメント) 入居決定後は重要事項説明書をもとに運営方針や利用料の負担額、特記事項、協力医療機関の名称、苦情相談窓口などを保護者や関係者等に説明している。また、グループホームの決まり事として、酒、タバコは止めてもらい、携帯電話も所持しないこととし、小遣いは預かることなどを説明し、納得のうえ同意を得ている。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。
(評価コメント) 個別支援計画の作成にあたり、利用者の基本情報を評価表に記載し、利用者の状況をアセスメントしている。個別支援計画は、相談支援事業所の支援計画や職員ミーティングで聞き取った利用者情報、及びさまざまな記録などを基に、サービス管理責任者が作成している。作成された個別支援計画は、職員に閲覧するよう伝え、利用者には説明して、サインまたは押印をもらうようにしている。個別支援計画は利用者の同意を得ているが、理解度に関しては判断が難しいと感じている。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 当該個別支援計画の見直しの時期を明示している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。
(評価コメント) サービス管理責任者は、利用者の安心・安全な生活を支援するため、目標を細かく設定した個別支援計画を作成している。個別支援計画の目標は6か月で設定し、6か月ごとに普段から聞き取っている利用者の声を参考にして、個別支援計画を評価し見直しにつなげている。また、急変後に体調に変化が出た場合は、その都度個別支援計画を見直す旨を重要事項説明書に明記している。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。
(評価コメント) 利用者の支援経過は「観察ノート」に記録し、バイタルや食事量、排泄、入浴の有無など、体調に関することは「利用者状況」に記録している。また、特記事項など必ず伝えたいことは「連絡ノート」(申し送りノート)に記載し、職員には目を通したら確認のサインをもらい、漏れがないように努めている。朝の引継ぎでは夜間の状況を口頭で情報共有を図り、継続した支援に取り組んでいる。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。
(評価コメント) 食事では旬の食材を取り入れ、3食とも職員が手作りし、常食、刻みなど、利用者の身体状況に合わせて提供している。また、年末には餅つきがあり、正月には雑煮やおせちなどで楽しんでもらっている。入浴は毎日湯舟に浸かれるよう湯を張っているが、シャワーのみの利用者もあり、意向を尊重している。排泄も利用者それぞれの状況やペースに合わせて支援している。日中は身体機能の維持を兼ね、作業所までの坂道を徒歩で通っており、車いす利用者も職員の介助で作業所に行っている。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 生活環境の整備をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。
(評価コメント) 居室にはホームが用意したエアコンやベッド、カーテン、机、寝具が設置されている。部屋の掃除や洗濯は基本的には職員がおこなっている。昼食は職員の見守りが必要な利用者と、自立の利用者が2か所のホームに分かれ摂っている。職員は見守りをしながら、できる限り自分で食べるよう促している。ホームの消灯は21時で夕食後に眠剤の投薬を支援している。日中は同事業所の作業所に通い、自分に合った活動に参加している。		

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送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。 <input type="checkbox"/>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。</p>
<p>(評価コメント) 行政や相談支援事業所とは関係ができています。利用者は日中は同事業所の作業所で活動しているが、休日でも作業所へ通う利用者もあり、職員は本人の生活リズムを大切にしている。ホームで過ごす利用者は本を読んだり、テレビを見たり、中には部屋でゆっくり過ごす人もいます。職員とともにおやつ作りや調理の手伝いをする事もある。また、事業所の敷地内では野菜作りもしており、畑仕事や生活道路の草取りなどで体を動かす機会を作り、良い睡眠につながるよう支援している。</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><input type="checkbox"/>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) <input type="checkbox"/>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) 職員は利用者一人ひとりの身体状況を把握して支援にあたっている。意思疎通が難しい人には、身振り手振り、筆談、動作などで読み取るようにしている。利用者一人ひとりの意思伝達方法は違うが、職員はその人に合わせ対応している。サインやジェスチャー、表情でトイレに行きたい、美味しい、眠いなどを判断している。言語障害のある人には筆談で確認している。また、話すことはできないが職員の言うことは理解できる利用者もいる。職員は利用者の個別のコミュニケーション手段を把握して支援している。</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) 利用者の日常的な健康管理は、その日の顔色や様子、毎日のバイタル、食事量、排便などを把握し、体調変化に注意している。体重増加など変化が見られた場合は、協力医に連絡して指示を仰いでいる。内科、精神科の受診は職員が毎月同行し、皮膚科や眼科、歯科などの専門医は、必要に応じ受診の支援をおこなっている。週に1回の訪問看護では、バイタルチェックと1週間の身体状況を確認してもらっている。また、服薬については、調剤薬局で1包化された薬袋を夜勤者が利用者ごとのケースに朝、昼、晩に分けてセットしている。与薬は薬袋と利用者の名前が一致していることを確認し、飲み込むまでを見届け、誤薬防止に努めている。</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。 <input type="checkbox"/>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) 利用者の家族へは、小遣い帳のコピーや介護給付のお知らせ等を送付する際に、本人の様子をひとこと添えたり、時にはスナップ写真を同封している。家族のいない利用者もあり、行政等の関係機関と連携している。また、ホームでは年1回、関東近郊にお墓のある利用者の墓参を支援している。車や電車で行き、時には泊りがけで行くこともある。墓参は年中行事の一つになっている。</p>		
34	<p>預り金について、適切な管理体制が整備されている。</p>	<p>■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。 <input type="checkbox"/>金銭等の自己管理ができるように配慮されている。 <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>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>
<p>(評価コメント) 金銭管理のできる利用者はおらず、ホームでは利用者預り金規定に基づき管理している。家族や成年後見人、保佐人が管理している利用者もいる。事業所は利用者小遣い帳監査係を2名配置し、責任の所在を明確にするなど体制を整備している。6か月ごとに小遣い帳監査係以外の職員が監査し、利用者から印鑑をもらっている。毎月の買い物ツアーでは、洋服や靴、靴下、お菓子、飲み物など欲しいものを購入し楽しんでいる。</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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 感染症及び食中毒の発生の予防等に関するマニュアルは整備はされていない。食中毒に関しては、管理者が講師を務め研修をおこなった。厨房では生ものを扱う際のまな板の消毒などには十分注意をしている。新型コロナ感染症は対策を講じ、予防ではマスク、手洗い、検温、消毒を徹底している。		
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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 事故報告書、ヒヤリハット報告書は書式を別にして記録している。誤薬や救急車を要請した場合は事故扱いとし、行政にも書類を提出している。ヒヤリハット報告は発生年月日、内容、記入者の欄があり、内容に対する今後の対応、改善内容を昼食時のミーティングで話し合っている。重大事故につながるヒヤリハットや事故は再発防止策の実施状況等の検証が望まれる。		
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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。 <input checked="" type="checkbox"/> 非常災害時のための備蓄がある。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 自然災害への対応マニュアルが整備され、台風、地震、火災など災害ごとの対応策、指揮系統、非常連絡網などが盛り込まれている。ホームでは食事の準備や温め時に火を使うことが多いため、火災を想定した避難訓練を2か月に一回実施している。また、合同委員会が設置されており、非常時対応として責任者を2名配置している。備蓄品として飲料水、米、缶詰などのほか、ラジオや懐中電灯、乾電池、ライター、ろうそくなどを用意している。なお、地域の防災訓練等への参加も促される。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) ホームの近隣は高齢化が進み、町内会は機能していない。本道からホームまでの生活道路の除草は、利用者と職員が進んでおこなっている。地域との良好な関係を深めるさらなる取り組みが期待される。また、春と秋におこなわれている地区の祭りがあるが、夜間で会場まで遠く、参加には至っていない。なお、市で開催している農業祭や市民の森などでおこなわれるイベントは、広報誌などで情報収集し、参加するようにしている。ボランティアや実習生の受け入れは特におこなってはいない。		