

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VAICコミュニティケア研究所
所 在 地	千葉県千葉市稲毛区園生町1107-7
評価実施期間	平成 29年 11月 1日～平成 30年 2月 6日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称	就職するなら明朗アカデミー・八街キャンパス		
(フリガナ)	シュウショクスルナラメイロウアカデミー・ヤチマタキャンパス		
所 在 地	〒289-1103 千葉県八街市八街に66-2		
交通手段	JR総武本線 八街駅より徒歩20分程度		
電 話	043-420-8831	F A X	043-420-8832
ホームページ	www.meiroh.com/		
経 営 法 人	社会福祉法人光明会		
開設年月日	平成11年8月1日		
事業所番号	第1214500314号	指定年月日	平成28年12月1日
提供しているサービス	就労移行支援事業		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
就労移行支援事業	20名	一般就労（企業への雇用・在宅就労）等を希望する人に、知識・能力の向上、施設における学習・企業における実習、職場開拓等を通じ、適性に合った職場への就職・定着を図る支援を行います。 具体的には、公文式学習を中心に、SSTやJST、運動プログラム等のプログラムを提供し、一般企業への就職の支援を行います

(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
	8	1		
専門職員数	管理者	1	サービス管理責任者	1
	就労支援員 職業指導員		生活支援員	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	来訪及び電話	
申請窓口開設時間	8：15～17：15	
申請時注意事項	一般企業への就職を目指す方で、基本的に週3日以上登校できる方	
相談窓口	随時職員が行います	
苦情対応	窓口設置	八街キャンパス苦情受付担当：山本沙織、高橋大輔
	第三者委員の設置	訪問相談員：鈴木美佐子、行木充

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>障害者の地域生活への移行を前提に自立と社会経済活動への参加促進の観点から、社会福祉法人光明会品質マネジメントシステムの品質方針に基づいて障害福祉サービスを提供します。</p> <p>お客様のニーズと人格を尊重し、その要求事項に基づき障害福祉サービスを提供します。就職支援については、障害者就業・生活支援センターや法人内の障害者支援施設と連携して効果的に実施します。併せて企業開拓を企業支援員等と連携します。</p> <p>また、日常の生活支援の中で特に社会人としてのマナーを会得するプログラムを開発し展開します。</p>
<p>特 徴</p>	<p>以下のコースで就職をサポートします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職支援コース <p>ビジネスマナーやコミュニケーションスキルなどの修得に向けた活動こそが就職活動そのものだと確信しています。そのため、施設中での活動は、生産活動を行うのではなく、模擬職場空間を創造した環境において、特に公文式教材を使用した学習指導を行います。学習指導では、お客様と担当職員との面談で、毎日学習をする目標の教材枚数を設定しています。職場さながらの環境において、毎日、数十枚という教材に取り組み、その数だけの100点を積み重ね、そして自らが設定した目標を達成し続けることにより、自己肯定感とともに、『生きる力』である目標を達成する力を養います。この学習指導を行うに当たっては、株式会社公文教育研究会のご協力を得ながら進めています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>私たちの就職支援の目的は、お客様が就職することを目的やゴールとするのではなく、お客様が就職し、働くことで社会に貢献することを通じて「人生に仕事がある喜び」を得て「仕事のある充実した人生」を創造することにあります。</p> <p>そのため、私たちは、お客様の「生きる力」を育むための専門教育を実践しています。お客様が「就職」という目標を叶えるために必要な力やスキルを、教える、与える、授ける、ということではなく、お客様が自らの意思と自発的主体的な行動によって得るために、その意思と行動を支える就職活動の環境を提供し、その行動の努力を承認（認める）し、評価（誉める、称える）することによって、挑戦し続ける勇気を育みます。</p> <p>私たちとともに就職という夢を叶え、社会に貢献する人材を目指しましょう。</p> <p>就職するなら明朗アカデミー・八街キャンパスでは、様々な能力のあるお客様に対し、特に自己理解・自己表現等、社会の中で良好な人間関係を構築する上で効果的なコミュニケーションのスキルを習得するカリキュラムを開発し提供します。</p> <p>カリキュラムでは、公文式の国語・算数教材を使用した学習指導を行います。国語・算数による表現力は社会において代替が難しい能力です。社会に貢献すること、すなわち他者の役に立つには、コミュニケーションが不可欠であり、そのコミュニケーションは、自己理解・自己表現等のスキルによって、その質は高まります。だからこそ、自らを理解し、適切に表現するために必要な表現力を身につけることを目的としたカリキュラムを提供します。また、運動プログラムを通じ、規則正しい生活習慣の確立や就職に向けての体力作りを、常勤しているパーソナルトレーナーと連携し養い行います。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 VAICコミュニティケア研究所

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
コミュニケーションスキルの習得や運動などさまざまなプログラムを提供して就労支援に取り組んでいる
利用者は学習教材を使用して、読解力や表現力を習得し、朝礼時の1分間スピーチでは話しをまとめる能力を養うなどコミュニケーションスキルの向上に取り組んでいる。事業所内のスポーツジムではマシンを使用して、就労に向けた体力作りも行っており、様々なプログラムを提供して就労支援に取り組んでいる。今年度は26名中14名の就労に結びつけている。
アセスメント、ケースカンファレンス、モニタリングの一連の流れのもと個別支援計画を作成している
アセスメントでは心身の状況や生活歴、希望する仕事や労働条件などを聞き取り、家庭訪問で得た家族からの情報とモニタリングにより課題やニーズを明確にしている。その後ケースカンファレンスで話し合い、個別支援計画を作成している。2か月に1度モニタリングを行って必要に応じて計画を見直しており、アセスメント、モニタリング、カンファレンスの流れが整備されている。
事業所の設備を開放して地域との交流を図っている
事業所内にあるスポーツジムには、プールやマシンを整備しており、ダンススクールなどを開催するスペースもある。地域住民に向けてヨガやダンス教室などを開催しており、ポスティングをして参加を呼びかけている。事業所は、地域の人々がジムを利用することで利用者と交流を図るとともに、障害者に対する理解を深めてもらいたいとしている。
研修体制を整備し組織の質の向上に取り組んでいる
法人の研修体制が整備されており、年度の能力開発・教育訓練計画書を策定して該当事業者が全体研修や個別の研修を受講している。新人職員対象のプログラムもあり、教育担当職員が中心となり育成する仕組みができています。事業所としても必要な外部研修に職員を派遣したり、職員が希望する研修は上長の承認を得て受講している。また、外部研修受講後は伝達研修で職員間で共有を図るなど組織の質の向上に取り組んでいる。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
マニュアルや手順書を整備し、業務の一定水準を確保することが望まれる
利用者向けには掃除の仕方や成績表の付け方などの手順書、職員向けには「笑顔ミーティング」(朝礼)のマニュアルがある。しかしながら、事業所内における各職種の業務マニュアルや、利用者への支援に係る手順書などは未整備である。マニュアルや手順書を整備して分からなくなることがあれば確認したり、新人職員への教育に活用するなど、全職員が一定レベルの業務水準が確保できるよう取り組むことが望まれる。
ヒヤリハット事例を収集、検証し事故を未然に防ぐ取り組みが望まれる
ヒヤリハット、事故は現在のところ報告されていないが、利用者の安全確保に向けた継続的な取り組みが望まれる。日中の活動時におけるリスクの把握や気付きなどを記録し、発生要因等の検証が望まれる。ヒヤリハット事例を収集、検証することで、職員のリスクに対する意識付けを行い、事故を未然に防ぐ取り組みが望まれる。
情報の確実な伝達が期待される
事業所の会議体として、毎月の「八街キャンパスミーティング」(職員会議)や、毎日の「笑顔ミーティング」(朝礼)を実施している。職員会議の記録はパソコンで行い、ネットワークシステムで共有を図るなど、効率化に取り組んでいる。スピーディーな共有が可能であるが、確実に伝わっているか確認することも必要と思われる。工夫を行い確実な伝達に取り組むことを期待したい。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)サービスの質の向上を目指し、職員向けのマニュアルの整備を行い、一定レベルの業務水準が確保できるように努める。作成にあたっては、各事業所のサービス管理責任者を中心としてマニュアルの作成を行い、法人全体での共有を図りたい。

また、事故等は現在のところなく運営できているが、顧客の安全確保に向けて、ヒヤリハット事例等を収集し、質の高いサービス提供を目指したい。

職員のスケジュール管理や報連相等の情報共有については、朝の笑顔ミーティングや毎月の八街キャンパスミーティング、グループライン等での報告や共有を行っているが、現在法人で導入しているグループウェア(サイボウズ)の活用を徹底することで、今以上に情報共有を図り、支援方針が一致したより良い顧客対応を行う。

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。	3	0			
		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	0		
				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	0		
				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	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	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		
				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。	2	1		
				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		
			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。	2	1		
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	0		
			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。	3	1		
				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	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	0
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 利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	2					2		
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し見直している。	2	0		
3 サービスの開始・継続	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。	0	4		
				22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	0		
4 個別支援計画の策定	サービス提供の適切な開始			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。	1	2		
				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	個別支援計画の策定・見直し	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。	非該当	非該当
						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。	非該当	非該当
						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。	非該当	非該当
						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	0
6 安全管理	項目別実施サービスの質	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	2				
		32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	3	1				
		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。	非該当	非該当				
		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。	1	2				
		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				
7 地域との交流と連携	利用者の安全確保	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。	2	4				
		38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	1	3				
計				93	31			

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) 法人の理念が明文化され年度の経営方針(事業計画)に明示されている。理念は、「すべての人の存在が必要・必然・最善とされる福祉社会の実現に向けて」と謳い、法人としての使命を明確に掲げている。細目においては、「顧客の現在から将来にわたるすべての権利を擁護するとともに、顧客の可能性を信頼します」と明記し、サービス利用者の人権擁護や自立支援の精神を盛り込んでいる。また、事業所のパンフレットにも、「明朗アカデミーが目指しているもの」を明文化している。</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) 職員の採用時には法人において理念研修を実施するほか、職員全体会議でも法人の目指していることや方針について周知を図っている。月に1～2回行う八街キャンパスミーティング(職員会議)でも議題に取り上げ、実践面における事業所の課題を話し合い改善に取り組んでいる。</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) 重要事項説明書に品質方針として法人の理念を明示し、契約時に説明している。また、法人として就職祝賀会やクリスマス会などの「お客様感謝デー」を実施しており、そのなかで利用者及び家族に法人の目指していることなどを伝えている。広報紙も年4回発行しており、実施した行事などを掲載するとともに、理事長の思いや考えを伝えたり年初には方針を載せ、利用者・家族に配布している。</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。 ■ 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) 年度の法人の経営方針(事業計画)が策定されており、事業種別の利用率や就職数の目標も明示している。また、法人のホームページには経営方針や財務諸表を掲載し開示している。なお、事業計画には今年度以降の展望が盛り込まれているが、期間を定めた中長期計画にするとよいと思われる。また、事業所ごとの事業計画もあるとより分かりやすいと思われる。</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"> ■ 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) 法人の基本方針では事業所の重要課題として就職者数や利用率を掲げている。会議では常に分析と反省を行い課題に取り組んでおり、12月には目標の利用率や就職者数を達成し、成果として表れている。さらに利用者への支援を行い、利用や就職につなげたいとしている。</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) 経営方針(事業計画)は主に幹部職員が中心となり策定している。職員と幹部職員が事業計画について検討する仕組みはないが、幹部職員は現場の声を吸い上げて策定に携わっている。また、法人の会議体の一つとして「デザイン会議」があり経営層に職員から提案などを行うことができる。策定された法人の経営方針は学長が職員に説明している。事業計画の実施状況については、法人の「志推進会議」で各事業所から利用率等の報告がされている。来年度からは、各施設・事業所において上長を中心に職員とともに事業計画を作成するとしており、今後に期待したい。</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) 学長は八街キャンパスミーティング(職員会議)で法人や事業所の方向性や自らの考えを伝えている。職員との定期的な個別面談では、一人ひとりが法人本部に提出する研究テーマについて助言するなど話し合っている。職員会議では事業所の課題を話し合い、改善策を打ち出し実行に移している。また、職員とは事業所の収益等の情報も共有し目標に向かって一丸となっている。運営に関しては職員や利用者・家族、他の法人や地域自立支援協議会等の意見を聞き、可能な範囲で取り組んでいる。</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。
(評価コメント) 学長は法人の経営層として人事や労務、財務等の分析や管理を行うとともに、事業所においても人員配置や職員の働きやすい環境整備に取り組んでいる。また、職員とは年2回の定期的な個人面談や随時の面談を行い、相談に乗ったり意向の把握に努めている。記録はパソコンで行いネットワークシステムで共有を図るなど効率化に取り組んでいる。スピーディーな共有が可能であるが、確実に伝わっているか確認する仕組みも必要と思われる。		
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) 入職時には経営層から倫理研修が行われており理解を深めている。倫理規定は職員のネームプレートの裏側に貼付し、毎朝の「笑顔ミーティング」(朝礼)で唱和している。倫理に関する研修には職員を派遣し、受講後は職員会議で共有を図っている。個人情報保護や記録の書き方などの研修も受講し法令遵守に努めるなど、職員には守るべき法令や倫理の理解が深まるよう取り組んでいる。		
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) 明確な人事方針は明文化されていないが、法人の経営方針(事業計画)には職業人としての行動規範や行動基準を明示している。職員の評価は年2回の研究レポートを活用しており、関心のある分野について取り組んだ成果を法人経営層が判断し処遇にも反映している。経営層の個人面談ではレポートに関する助言などを行い、実践を支援している。なお、職務権限規定などを作成し、各職員の役割と権限を明確にすることも期待される。		
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) 法人本部で勤怠管理を行っており、職員の有給休暇の取得率は定期的にチェックされている。職員との個別面談は年2回行っており、相談する機会を設けている。なお、時間外労働のデータは存在しないとのことであるが、職員からは定時以降も業務が多いとの意見が複数寄せられており、適切な対応が望まれる。		
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) 法人は共済会に加入するなど福利厚生に取り組んでいる。職員のキャリアアップのための資格取得補助や資格取得休暇、及び書籍購入補助などの制度を設けている。また、職員の健康管理のためストレスチェックを実施しており、必要であれば産業医に相談できる体制がある。育児休暇や介護休暇の制度もあり、利用している職員もいる。親睦行事もあり、法人の夏まつりやバーベキュー、事業所でも歓送迎会などを行っている。		
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) キャリアアップの仕組みがあり、職員の力量評価区分・基準表が作成され、資格要件や力量評価区分、基本職位などを明示している。キャリアアップのための研修はキャリアアップ委員会が情報を提供し、研修受講後は報告書を提出し内容は法人のパワーアップミーティングで発表している。また、研究レポートを活用した個別の人材育成に取り組んでいる。事業所でも交換研修や外部研修への派遣を行い力量の向上に取り組んでいる。新人職員には「成長サポートダイアリー」を使用し、教育担当職員が指導育成を行っている。今後は、短期の職員個別の育成についても検討されたい。		
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) 法人の年度の能力開発・教育訓練計画書が策定され、全体研修や個別の研修には該当者が受講している。新人職員対象のプログラムもあり、法人内の各種事業所の見学なども行っている。事業所でも必要な外部研修に職員を派遣したり、職員が希望する研修も上長の承認を得て受講している。また、外部研修受講後は伝達研修で職員間で共有を図っている。		

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・工夫が生ま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) 法人理念及び品質方針(基本方針)や目標の共有化のため、法人全体で志推進会議や事業所別会議、サービス管理責任者会議などを設置し、取り組みなど話し合っている。八街キャンパスミーティング(職員会議)でも事業所目標に対して話し合っており、職員の意識も高まっている。また、上長及び常務理事との定期面談があり、相談や助言等を受けることができ、創意・工夫等が生まれやすい環境となっている。職員アンケートからは、「職員間の関係が良好」「上司がフォローしてくれる」「職員同士で相談したり話し合っている」とのコメントがあり、開設1年目であるがよい職場風土と思われる。		
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) 法人として、県が毎年主催する権利擁護・虐待防止の研修にリーダー職員を派遣し、その後各事業所において伝達研修を実施している。法人会議においても、虐待を受けたと思われる障害者を発見したら通報の義務があることなど周知を図っている。日常の支援では利用者及び保護者の意向を尊重するとともに、同性対応を基本とし外部への引率や個室での相談等は配慮している。利用者調査では職員の言葉遣いに対する意見も出ており、職員間で話し合ったり、自分の言動を振り返る自己点検なども検討されたい。		
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) 法人のプライバシーポリシーをホームページに掲載し、利用者・家族に対しては契約時に重要事項説明書で利用目的や管理方法、開示の要件など説明し、書面で同意を得ている。守秘義務については職員からは入職時に誓約書を提出してもらい、実習生とは学校と取り交わしている。事業所のパソコンはパスワードで保護し、個人ファイルなどの重要書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。また、広報紙に掲載する利用者の写真も許可を得るなど個人情報の管理を徹底している。指導員室においても個人情報記載された書類を置きっぱなしにしないなど注意喚起をしている。		
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"> <input type="checkbox"/> 利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 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) 法人本部で年1回顧客満足度調査を行っており、結果は事業所にフィードバックされ八街キャンパスミーティング(職員会議)でも話し合っている。利用者からの要望や意見は日々の支援のなかで聴き取ったり、毎日の連絡帳や電話等で家族の意向の把握に努めている。プログラムへの要望があったり、グループホームでの生活に関する意見などは世話人につなげている。個別相談においては利用者・家族が要望等を言いやすいよう環境調整を行ったり、家庭訪問時に事業所への要望を聞き取っている。なお、利用者調査では職員に遠慮するとの声もあり、利用者の声を吸い上げるさらなる取り組みを期待したい。		
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。 <input type="checkbox"/> 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) 苦情解決体制を整備し、苦情受付担当者や責任者の氏名及び第三者委員、行政の相談窓口を明示し、重要事項説明書で利用者・家族に説明している。苦情を受け付けた場合は受け付けた職員から責任者に報告し、解決を図る仕組みとなっている。また、毎月オンブズパーソンが来訪し利用者からの相談に乗っており、内容はケース記録に残している。受け付けた相談は職員間で共有するとともに、対応に取り組んでいる。なお、苦情に関しては受付簿などを整備することも検討されたい。		
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) 法人では年2回内部監査を行っており、当該事業所以外の職員が個人ファイルなどを確認し、問題点を指摘し改善につなげる仕組みとなっている。事業所においては八街キャンパスミーティング(職員会議)で話し合っており、議事録のフォローを継続的に行うことで改善に取り組んでいる。直近の事例では、プログラムである国語の学習において音読を導入し、利用者に設問を理解してもらうことで正答率を高める取り組みを始めた。また、午後の運動プログラムを午前に変更することも検討している。		
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"> <input type="checkbox"/> 業務の基本や手順が明確になっている。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> マニュアル見直しを定期的に行っている。 <input type="checkbox"/> 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) 掃除の仕方や成績表の付け方など利用者向けの手順書や、職員向けの笑顔ミーティング(朝礼)のマニュアルを作成している。現在、就労移行支援事業会議やサービス管理責任者会議で業務の手順書を整備しているとのことであり、今後が期待される。		

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。
(評価コメント) (評価コメント) 利用までの流れについては、パンフレットやホームページに明記している。利用の問い合わせは相談支援事業所や障害者就業・生活支援センター行政などからが多いが、直接利用者からの問い合わせもある。見学時にはプログラムの説明や利用期間が2年であること、作業を行わないため工賃が発生しないことなどを説明している。見学後は3日間の体験利用を実施しており、利用者のニーズに合わない場合は他のサービスを紹介している。見学は基本的には日程を調整して実施しているが、当日の依頼にも対応している。		
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。
(評価コメント) 利用開始にあたっては、重要事項説明書の内容を要約して説明しており、利用料金については給付費に含まれるもの、含まれないものを一覧表にして分かりやすく伝えている。事業所内での決まりごとについては、別途オリエンテーション資料を作成して説明している。オリエンテーション資料は、利用時における服装やマナーなどの注意事項、休む場合の連絡方法などが記載されており、服装については写真を用いて分かりやすくしている。利用者調査でも「わかりやすかった」とのコメントが複数あった。		
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。
(評価コメント) アセスメントでは利用者の希望する仕事や労働条件、心身の状況などを確認している。その後の家庭訪問で、生活歴や家庭での様子、要望などを聞き取り、ニーズや課題を明確にしている。家庭訪問は複数回行うこともあり、利用者本人が気づいていない課題やニーズの把握につなげている。サービス開始から1か月後ぐらいに利用者を交えてモニタリングを行い、その後ケースカンファレンスで話し合い支援計画を作成している。支援計画は利用者説明後持ち帰ってもらい、家族にも確認してもらうようにしている。		
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。	<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。
(評価コメント) 2か月に1度担当職員と利用者によるモニタリングを行い、新たなニーズや状況に変化がなければ1年後に支援計画を見直している。新たなニーズについては、随時カンファレンスを開いて職員間で検討して、必要に応じて計画を見直している。就職に向けた企業での試用期間中は、週に1度カンファレンスを開いて利用者の状況を確認しながら、適宜計画を見直している。		
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。	<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。
(評価コメント) 支援計画の実践内容や利用者の様子は、パソコンのケース記録に記載している。ケース記録は印刷して個別ファイルに綴っており、いつでも確認できるようになっている。個別ファイルには個別支援計画、モニタリングやカンファレンス記録、履歴書なども綴じられている。毎月開催する職員会議では、利用者の状況について情報を共有しており、会議を欠席した場合は議事録で内容を確認している。		
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。	<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。
(評価コメント) 非該当		
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。	<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。
(評価コメント) 非該当		

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。 *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>
(評価コメント)非該当		
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>
(評価コメント)就労支援として、ビジネスマナーやコミュニケーションスキルを習得できるプログラムを提供している。午前中は教材を使用して、読解力や表現力、計算力などの習得、午後は事業所内にあるスポーツジムでマシンを使用した運動プログラムを行っている。毎朝のミーティングではビジネスマナーチェック表を用いて、整容や身だしなみなどを利用者同士で確認している。就職に関する情報の提供や、ハローワークに同行して登録の方法などを確認したり、企業合同説明会への参加や、希望する職場の見学および実習など職場にふれる機会を提供している。また、場合によっては職員が同行して、会社までの移動方法を確認する通勤訓練も実施しており、今年度は26名の利用者のうち14名の就労に結びつけている。		
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。 □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>
(評価コメント)朝礼時には、一人ひとりが自分の話したいことを伝える1分間スピーチを行っている。1分間スピーチでは、声を出して自分の話をまとめる能力、他者の話を聞くなどのコミュニケーションスキルの習得を目標としている。アセスメントでは、利用者個別に意思表示の状況や、他者との意思伝達の理解度などを聞き取り、言葉でうまく表現できない利用者の場合は、筆談を用いたり、家族に確認するなど個別に対応している。		
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>
(評価コメント)利用者は朝礼時に体温と血圧を測り、食事の摂取状況や睡眠時間、服薬状況などをチェック表に記載している。チェック表は職員が内容を確認して、利用者一人ひとりの健康状態を把握している。事業所は毎年健康診断を行っており、希望者にはインフルエンザの予防接種を実施している。利用者が受診した場合は医師からの情報をもっており、場合によっては家族に内容を確認している。また、職員は利用者の障害の特性に応じて、適切な助言等が行えるよう、カウンセリングの研修にも参加している。		
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。 ■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>
(評価コメント)家族とは連絡帳や電話連絡、家庭訪問などを通して連携、交流を図っている。連絡帳の家族からのコメントには必ずフィードバックしており、事業所からは就職活動の状況なども記載している。利用開始後は必ず家庭訪問を実施しており、事業所に対しての意見や要望なども聞きとっている。事業所の活動状況や行事案内は広報紙に記載して利用者に配布しており、クリスマス会や就職祝賀会などについては、別途案内を配布している。		
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。 *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)非該当		

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 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)インフルエンザの流行期には、マスクを用意して着用を促しており、希望者には予防接種を実施している。また、利用者が持参した弁当等は冷蔵庫に保管したり、アルコールでテーブルを消毒するなど、食中毒等の発生予防にも努めている。トイレには手指消毒剤を設置しているが、感染症流行期には手洗いやうがいの励行などについて、注意喚起する声かけやポスターの掲示なども望まれる。		
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 checked="" 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 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 checked="" 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)事故発生時には法人が作成したマニュアルに添って、対応するようになっているが、現在のところ事故・ヒヤリハット等は報告されていない。利用者の安全確保のためには、日中活動時のリスクの把握や気付きなどを職員間で話し合うことが望まれる。ヒヤリハット事例を収集し、職員のリスクに対する意識づけと事故を未然に防ぐ取り組みに期待したい。		
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 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 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)毎月、利用者も参加して火災や地震などを想定した避難訓練を実施しており、避難場所までの経路を確認している。訓練後は利用者から感想や改善点などを聞き取り、職員間で内容を検証して次回の訓練に反映させている。災害時洋に水を準備するほか、自動販売機は災害時にも利用が可能となっている。また、災害用の電話回線も設置している。避難訓練は毎月実施しているが、火災等の発生時における消防署への通報の手順のフローチャート、緊急連絡先一覧や保護者等への連絡方法などの整備についても検討されたい。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<input 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 checked="" 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 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)事業所内にあるスポーツジムにはプールやマシンを設置している。また、ダンス教室などを開催するスペースもあり、ヨガ教室やダンススクールなどは地域住民にも参加を呼びかけている。事業所はスポーツジムを障害者と地域住民が交流できる場として機能させたいと考えている。実習生は支援学校、大学や専門学校等から受け入れており、受け入れに際しては、法人が窓口となり、実習プログラムにそって適切に対応している。		