

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	2022 年 5月 25 日～ 2023 年 3月 14日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	社会福祉法人 槇の実会 白貝ホーム シャカイフクシホウジンマキノミカイ シラカイホーム		
所 在 地	〒 289-2251 千葉県香取郡多古町北中1309-160		
交通手段	JR八日市場駅よりバス バス停 「南中」 徒歩30分		
電 話	0479-76-5500	F A X	0479-76-5519
ホームページ	https://www.makinomikai.or.jp/		
経 営 法 人	社会福祉法人 槇の実会		
開設年月日	平成4年2月1日		
事業所番号	1223000033	指定年月日	平成24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
共同生活援助	20名	多古町内において、少人数での生活の支援を行っている。生活全般において支援が必要な利用者には夜勤体制での支援を行っている。

(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
	10	4		
専門職員数		1		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	居住地の市町村または、担当の相談支援事業所に相談をお願いしている。		
申請窓口開設時間	平日の午前9時から午後5時		
申請時注意事項	定員が満床の際は待機リストに記載の上、待機をお願いしている。		
相談窓口	ひかり学園地域支援部（担当：露崎）04-79-76-5500		
苦情対応	窓口設置	受付担当者 露崎和江（地域支援部課長）	
	第三者委員の設置	小林勉（菜の花会理事長）市東恵美子（多古町社協会長）前橋辰雄（多古町人権擁護委員会）高坂恭子（多古町中地区社協評議員）	

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)	「一日一笑！毎日賑やか！」を基本理念とし、利用者の方々はもちろん職員、関係者からも笑いの絶えない環境づくりをして、やすらぎのある場としていく。感染症対策を行いながら、ホームでの楽しみを見つける支援を行っていく。
特 徴	利用者の方の特性に合わせ、バリアフリーや隣家と離れているなど、環境面の配慮あり。
利用（希望）者 へのPR	職場又は日中活動場所への送迎あり。夜間の職員配置のないホームもある。

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 コミュニティケア街ねっと

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
戦略的人事異動による組織活性化、コンプライアンスの徹底、人材育成等を計画的に実施している
法人として10か年長期計画を策定し、「楨の実会プロジェクト10」及び事業計画や職員ハンドブック等に人事方針を記載して、法人全体として長期的な視点で全体最適な人事管理を実施している。経営層の戦略的人事異動による組織活性化、コンプライアンス(虐待やハラスメント等)の徹底、不正の防止、労働意欲低下やマンネリ化の解消、職員一人ひとりに合わせた能力開発、キャリアパスとキャリアデザインの実現に向けた組織体制を構築している。
多職種が連携して、入所者の健康維持が増進できよう支援している
健康管理にあたっては、医務係・栄養係・支援係などの多職種が連携しており、利用者の普段の食事摂取量や身体の状態などを把握し、健康維持に努めている。また、口腔ケア・服薬管理についても、専門職が適切におこなっている。同法人の日中活動支援職員と情報を共有して、健康に過ごせるよう支援している。また、急変時には、医療機関と連携して対応できるようにしている。
多様な利用者の状況に合わせて自立した体制を整えている
入所者の様々な特性や生活状況に合わせて、一人ひとりに自分らしく自立した生活ができるよう支援をしている。社会生活に意欲が持てるよう、同法人の就労継続支援B型事業所と連携するなど、工夫している。また、可能な限り、利用者の自主性とペースを尊重して、安心して生活ができよう支援している。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
日常の中で自己覚知を促す振り返りの習慣を身につけ、人事考課制度を機能させることが求められる
全体的人材育成を計画的に推進し、知識習得やスキルアップを図っている。職員一人ひとりに必要な個別の研修、OJT(職務を通じた計画的なトレーニング)、SDS(自己啓発支援)を計画的に実施できていない部分も見受けられた。職員一人ひとりに自己覚知を促す振り返りの習慣を身につけ、サービスの質の向上を図ることが望まれる。法人が実施する人事考課制度や目標管理制度を機能させ、職員が仕事や支援を、組織貢献(キャリアパス)と個人の成長(キャリアデザイン)に意味づけ、双方向で実施していくことが期待される。
法人が目指している基準を、職員一人ひとりが高い水準で習慣化することを期待する
法人全体で、「知的障害者の権利宣言(第26回国連総会会議)」を尊重し、最重要事項として権利擁護に取り組んでいる。毎月、危機管理委員会、虐待防止委員会、身体拘束等適正化委員会等を開催し、利用者の権利擁護に努め、全体会議や内部研修で職員の理解を促している。利用者本位のサービスの実践、振り返りシートの活用、ヒヤリハット分析などに積極的に取り組んでいる。今後は、取り組んでいる仕組みを機能させ、更に高い水準で、法人が目指している「当たり前基準」を職員一人ひとりが習慣化することを期待する。
入居者の特性に合わせて、統一した個別支援に期待する
法人共有の業務マニュアル・事業所別支援マニュアルが整備され、業務の標準化に取り組んでいる。現状では、利用者の様々な特性(精神・重度・自閉症など)に合わせた支援方法などについて、対応する職員や世話人によって理解や認識のバラツキがあることが懸念される。職員が学びや振り返りの機会を持ち、グループホームのテーマである「安心・安全な暮らしづくり」に向けて、支援の統一化を図れるようにすることが期待される。
(評価を受けて、受審事業者の取り組み) 支援の内容や事業所の在り方を再確認するよい機会となっている。また、課題であるとおもわれた人材育成等についても具体的なアドバイスを受けることができた。本会の特徴である、「仕組みはあっても機能していない」という点を課題とし、今後の事業所運営に活かしていく。

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。	2	1			
		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。	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	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。	3	0		
		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	0		
				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。	3	0		
				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。	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。	0	3		
		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 利用者満足度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			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。	4	0		
				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	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。	2	1		
				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 個別支援計画について、内容は適切であるかの評価・計画の見直しを定期的に実施している。	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、機能訓練及び生活についての相談等の支援を行っている。	4	0
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		
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。	5	0				
		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。	3	0				
		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				
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。	3	0				
		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	0				
		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。	6	0				
計				124	18			

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) 当法人・楨の実会は、「知的障害者の権利宣言(第26回国連総会会議)」を尊重している。特に利用者の権利擁護を徹底し、いかなる差別も虐待も許さず、利用者のライフステージに合わせた福祉サービスを提供できるような事業運営に努めている。理念及び基本方針は、事業計画、「職員ハンドブック」、ホームページ等で明文化され、法人が目指す方向性や具体的な事業を明確化している。</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) 理念や基本方針は、全職員に重要事項として周知・理解を促している。毎年更新される事業計画や「職員ハンドブック」は職員に配布され、研修、各種会議、委員会等で周知している。毎月の会議で、職員が支援の質や取り組みの振り返りをおこない、理念や基本方針の実践面を振り返る機会を提供している。また、毎日ミーティング等により、理念・方針の実行面について話し合う機会を設けている。</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・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 <input type="checkbox"/>理念・方針を利用者や家族会等で分かりやすく説明し、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) 法人理念「一日一笑！毎日賑やか！」を園内各所に掲示し、職員が着るユニフォームにもプリント印刷して、利用者等に伝わるように努めている。ホームページ、広報誌等に掲載し、園内各所に掲示することで理解を促している。利用者が主体的に運営する「さくらの会」では、理念及び基本方針の実践面がどのように利用者につながっているかを満足度等で把握して、改善に取り組んでいる。</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、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 ■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) 事業環境(地域動向、利用者ニーズ、環境変化等)を分析、把握し、中・長期計画を策定し、利用者本位の支援の質の向上、職員の働きやすい環境構築、安全と安心、地域密着、独自性を考慮した実現可能性が高い事業計画が作成されている。法人として10か年長期計画を策定し、「楨の実会プロジェクト10」として利用者、家族、職員及び地域住民に法人が進むべき方向性及び構想を伝えている。利用者、家族、職員及び地域住民等に魅力的で夢のある法人づくりを目指して取り組んでいる。</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・基本方針に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) 事業計画には前年度からの反省、分析から重要課題を明文化している。中長期的には、2025年までに成果を得る重要課題として、①福祉サービスの質の向上、②地域共生社会の推進、③信頼と協力を得るための情報発信、④人材確保に向けた取り組み強化、⑤組織統治(ガバナンス)の確立を明確化している。計画的組織運営における日常のスケジュール管理、目標管理の仕組みが構築されている。</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。 <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。 <input type="checkbox"/>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) 職員と幹部職員が定期的及び随時コミュニケーションを取る機会が適切に設定され、話し合う仕組みが構築されている。事業計画等の重要課題や取り組み方法などは、担当職員と幹部職員が話し合い決定している。しかしながら、階層別やシフト等により情報共有の仕組みが機能していない部分も見受けられる。今後は、年度途中の定期的な事業計画の見直しを職員参加で決定し、課題の決定過程において職員の意見を反映することが期待される。</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。
(評価コメント) 管理者およびリーダー層は、理念及び基本方針に沿って、福祉サービスの質の向上に向け、改善活動を繰り返し利用者本位の支援の実現に指導力を発揮している。具体的には①職員間のコミュニケーションの質の向上、②連携による連帯感の向上・相互支援活動の実施、③働き方改革、④達成感、満足度向上等を具体的な取り組みとして実施している。管理者およびリーダー層が率先垂範することで、朝礼、夕礼、各種会議の質の向上、専門職連携(看護師、栄養士、支援員等)、定着率や有給取得率の向上などの結果として表れている。		
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) 管理者は法人本部と共に、経営管理を実施している。人事、労務、財務等の分析をおこない、経営資源を適正に組み合わせ、最大効果が生まれる経営改善に取り組んでいる。職員が利用者本位の支援を実施できる過不足ない現場職員の人員配置、人事異動によるリーダー層の戦略的全体最適な人員配置、業務効率化及び簡略化による業務負担軽減など、理念及び基本方針の実現に向けて具体的に取り組み、指導力を発揮している。		
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)の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) 事業計画や職員ハンドブック等に倫理綱領や行動規範を記載し、会議や研修等で周知している。専門職としての職業倫理については職員一人ひとりが自覚し、行動していることを日常の支援や言動で把握し、必要があれば随時改善している。管理者は職員と日常的に意見交換等を実施し、意思疎通を図っている。また、朝礼や日常のコミュニケーション等により、現状を把握し、高い倫理観の下で支援が実施できるように取り組んでいる。		
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) 法人として10か年長期計画を策定し、「楨の実会プロジェクト10」及び事業計画や職員ハンドブック等に人事方針を記載し、法人全体として長期的な視点で全体最適な人事管理を実施している。経営層の戦略的人事異動による組織活性化、コンプライアンス(虐待やハラスメント等)の徹底・不正の防止、労働意欲低下・マンネリ化による停滞の解消、職員一人ひとりに合わせた能力開発、キャリアパスとキャリアデザインの実現に向けた体制を構築している。職務権限規定等は階層別職員の役割と権限を明示している。今後は更に、人事考課制度の定着とキャリアパスおよび目標管理制度を機能させることを目指している。		
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、人材や人人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) 法人本部と連携し、職員の就業状況をデータとして把握している。有給消化率、時間外労働、シフト状況等を定期的にチェックし、安全で快適な働きやすい職場環境づくりを目指している。職員の意見が理事長に直接伝えられる目安箱を設置し、現場の意見が反映できるように取り組んでいる。日常のコミュニケーションを密にして、人事考課制度の個別面談など、目的に合わせた情報共有を実施し、現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みを構築している。		
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) 法人全体として、福利厚生には積極的に取り組んでいる。職員の希望に応じて、産業医との個別面談、ストレスチェック後の対応などメンタルヘルスにも取り組んでいる。法人内保育所を設置し、子育て中の職員も働きやすい環境を構築している。育児休暇、リフレッシュ休暇、誕生月の特別休暇なども設けている。		

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。
<p>(評価コメント) 事業計画に職員の資質向上を掲げ、基本姿勢として①トータル人材マネジメントシステムの推進、②人材の確保に向けた取り組み、③人材育成に取り組んでいる。就業規則に職種別期待能力基準を明文化し、事業計画に職務分掌、職位別決済権限一覧表を明示している。今後は職員一人ひとりの個別の人材育成計画と目標管理制度の実践が求められる。個別の計画的なOJTを意図的に進めることが期待される。職員一人ひとりに合わせた動機づけ、能力開発、行動支援、キャリアパスとキャリアデザインの実現に向けた体制を構築、機能させることが期待される。</p>		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<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。
<p>(評価コメント) 全体的人材育成を計画的に推進している。毎月、内部研修を実施し、知識習得やスキルアップを図っている。振り返りシートを活用した目標管理によって、個別性の高い人材育成の仕組みを構築している。定期的に個別面談を実施し、評価している。階層別及び職務内容別の研修は実施できているが、非常勤職員を含めた職員一人ひとりに必要な個別の研修、OJT(職務を通した計画的なトレーニング)、SDS(自己啓発支援)を計画的に実施できていない部分も見受けられた。職員が仕事や支援を、組織貢献(キャリアパス)と個人の成長(キャリアデザイン)に意味づけ、双方向で実施していくことが期待される。</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。	<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。
<p>(評価コメント) 職員が働きがいをもって働ける環境づくりやコミュニケーションの質の向上を図る仕組みの構築を図っている。目標達成に向けた日常の取り組みにより、理念、方針を支援や仕事に関連付け、具体的な実践を通して共有、理解を深めている。適切な人員配置、時間内労働の推進、人材育成、研修参加、働き方改革(有給取得率の向上、超過勤務の削減)などに積極的に取り組んでいる。</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。	<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について研修を実施している。 ■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。
<p>(評価コメント) 法人全体で「知的障害者の権利宣言(第26回国連総会会議)」を尊重し、最重要事項として権利擁護に取り組んでいる。毎月、危機管理委員会、虐待防止委員会、身体拘束等適正化委員会等を開催し、利用者の権利擁護に努め、全体会議や内部研修で職員の理解を促している。利用者本位のサービスの実践、振り返りシートの活用、ヒヤリハット分析などに積極的に取り組んでいる。今後は、仕組みを機能させ、更に高い水準で法人が目指している「当たり前基準」を職員一人ひとりが習慣化することを期待する。</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。	<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。
<p>(評価コメント) 個人情報保護については、事業計画やホームページに掲載し、全ての職員、利用者、家族、関係者等にも周知している。毎年の契約時においても個人情報保護について説明し、同意書を交わしている。職員には会議、委員会、研修等で周知している。</p>		
18	利用者満足度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"> ■利用者満足度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) 日中活動及び生活面の質の向上を目的に、利用者満足度調査を実施している。把握した意見や意向、提案された内容は、改善できるものについては迅速に対応している。また、家族には、要望や苦情を含めて相談等も受け付けている。福祉サービスの第三者評価を定期的を受審し、公表している。</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。
(評価コメント) 事業計画書に苦情解決システムの概要図を記載しており、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置している。苦情等は、苦情解決委員会綱領に則って、迅速かつ適切に対処している。また、法人として権利擁護(オンブズパーソン)制度を整備し、ヒアリングを実施できる仕組みを構築している。		
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) サービス内容については、法人に複数ある各ホームにおいて、職員・世話人・医務係・看護師が支援会議で話し合っている。管理者が定期的に各ホームを訪問し、計画に沿った支援がおこなわれているか現状を把握するように努めている。また、ケース会議や支援会議でサービスの状況の確認や見直しをしている。		
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に行っている。 ■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) 「職員ハンドブック」に各種マニュアルの掲載がある他、事業所別マニュアルや各ホームごとのマニュアルも整備されている。新任職員については、マニュアルを基に育成をしている。また、マニュアル作成員会で定期的に検討、見直しをしている。		
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) 問い合わせ及び見学については、法人のホームページ・パンフレットなどに掲載している。見学希望には、新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、できる限り対応するようにしている。見学対応は、ホーム利用者の留守の時間帯におこなっており、見学者のニーズに応じて丁寧に説明することに努めている。		
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) サービスの開始にあたり、重要事項説明書や利用契約書に基づいて説明している。契約時にホームのサービス提供内容や外出・買い物などで発生する自己負担金、家族に依頼したいことなどを分かりやすく説明し、同意を得ている。重要事項説明書は文言が多いため、利用者や家族が十分に理解できるような工夫も必要と思われる。		
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。	<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、多角的な視点に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) 利用者の心身状況を把握し、家族の意向なども聞き取って、アセスメントシートに記録している。利用者の日々の様子は支援日誌に記載し、サービス管理責任者・担当職員・世話人などで課題を確認して、個別支援計画を作成している。個別支援計画は、利用者や家族に年に一度説明の機会を設けていたが、現在はコロナ禍で十分に実施できていない状況にある。		
25	個別支援計画について、内容は適切であるかの評価・計画の見直しを定期的に行っている。	<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。
(評価コメント) 個別支援計画は、利用者との個別面談を実施し、意向や要望などを計画に反映できるようにしている。定期的に世話人の意見を聞き、サービス管理責任者とホーム担当職員で支援会議をおこない、個別支援計画の継続・変更などを決めている。また、利用者に変化があった場合は、適宜に見直し、計画を変更している。		

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) サービス提供内容・健康状態・特記事項など、状況や様子を業務日誌に記録して共有している。具体的な支援内容は支援日誌に記録している。利用者について職員が知っておくべき情報は、全職員に携帯メールを配信して情報共有を図っている。		
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) 職員は、利用者ができることは見守り、必要に応じて介助して、自主的・意欲的に生活が送れるよう努めている。食事や入浴・排泄などは支援計画に基づいて支援しており、利用者一人ひとりの障害の状況に合わせて、世話人や担当職員が連携しておこなっている。		
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。	<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出来るよう、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) 食事は、利用者個々の状況に応じて、通常食、きざみ・ペーストなどで提供している。衣服の整理整頓や部屋の掃除など、利用者自身ができることは、自分でしてもらえるようにしている。入浴は毎日準備し、洗体や洗髪などは、見守り・介助しながら安心して入浴ができるように支援している。就寝時には、トイレ誘導したりパジャマに着替えているかなどを確認している。同法人の日中サービス事業の職員とも連絡帳で情報共有し、継続的に支援できるようにしている。		
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、機能訓練及び生活についての相談等の支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■地域で安定した生活を送ることが出来るよう、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。
(評価コメント) 同施設の日中サービス事業所と連携し、情報共有をしながら、必要に応じて相談・医療など協力体制が取れるようにしている。利用者の希望や能力に合わせた日常生活訓練や機能訓練を実施し、利用者が地域で安定した生活を送ることが出来るように支援している。社会参加の機会はコロナ禍で減少しているが、法人のスポーツ大会への参加など、できる限り工夫して取り組んでいる。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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) 同法人の就労継続支援B型事業所を働く場所として提供している。利用者には、社会人としてのマナーや賃金などの仕組みについて丁寧に説明している。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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) 利用者に寄り添いながら、コミュニケーションを図れるように努めている。周囲の人との関係作りは、利用者同士の関係を観察し、必要に応じて職員が間に入るなどしている。利用者によっては、反復やジェスチャー・指差しなど、コミュニケーションを工夫して意思を汲み取るようにしている。		

32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■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) 利用者の口腔ケアや与薬については、専門的職員がおこなっている。毎朝、体調変化を確認し、利用者の健康維持に努めている。服薬については、与薬マニュアル手順書に沿って、空袋裏面に日付を記入し、所定の袋に入れている。利用者が体調不良の場合は、看護師に連絡して指示を仰ぎ、対応している。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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) 毎月、家族に法人の広報誌とともに健康面や生活支援状況の報告を送付している。毎年実施していた家族会や一時帰宅などは、今年度もコロナ禍で自粛・制限することになったが、オンライン面会で、利用者の生活の様子を伝えたり、意見を聞く機会を設けた。今後、感染状況を見ながら、家族会や一時帰宅を実施できることが期待される。		
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。
(評価コメント) 預り金の取り扱いについては、法人の「横の実会預り金管理規定」に基づいて、契約時に保護者または本人に説明し、同意を得ている。外出先での買い物や携帯料金、ゲーム課金などについての金銭管理は、基本的に利用者自身でおこなっているが、職員も残金などを確認しながら支援している。		
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・ハット事例等の収集を実施している。
(評価コメント) 感染症対応マニュアルや感染症隔離対応チャート、新型コロナ対応チャートなどが整備されている。感染症対策として、日常的な手洗いや排泄物・嘔吐物の処理方法などを周知・徹底するようにしている。発生の予防及びまん延防止・発生に関することは、感染対策委員会で事例やヒヤリハットなどを検討し、定期的に感染症マニュアルの見直しをおこなっている。		
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。	<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。
(評価コメント) 「職員ハンドブック」には、事故の発生・再発防止など緊急時対応マニュアルが掲載されている。利用者についてのリスクは小さなことでも「ミニヒヤリハット」として、支援日誌に記録している。毎月の危機管理委員会で事故報告やヒヤリハットの集計、原因、分析、改善などして、事故再発防止策を検討している。		
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。	<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。
(評価コメント) 非常災害時の通報・消火・避難訓練実施マニュアルが整備されている。毎月、各ホームで連携を取りながら、火災・地震・日中・夜間など年間計画に沿って避難訓練を実施している。法人で災害時に備えて防災用品、食料品などを備蓄している。毎月、災害対策委員会でマニュアルの見直しや備蓄品の確認をしている。		

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 checked="" 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、利用者に提供するなど活用している。
<p>(評価コメント) 毎年、地域で開催されるお祭り・縁日などの行事に参加したり、買い物や散歩時には近隣の人たちと挨拶を交わすなどしていたが、コロナ禍で、地域行事への参加、活動は自粛となった。感染状況を見ながら、地域交流の機会を設けることが期待される。</p>		