

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 3年 2月 16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)	サニーロード八千代 サニーロードヤチヨ		
所 在 地	〒276-0034 千葉県八千代市八千代台西1-7-2山崎ビル4F		
交 通 手 段	京成本線八千代台駅徒歩3分		
電 話	047-489-1690	F A X	047-489-5044
ホームページ	<a href="http://www.goodlife1145.com/company.html">http://www.goodlife1145.com/company.html</a>		
経 営 法 人	株式会社グッドライフ		
開設年月日	2014年4月1日		
事業所番号	1210400485	指定年月日	2014年5月1日
提供しているサービス	就労継続支援A型		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
就労継続支援 A型事業所	20名	雇用契約に基づく生産活動の機会の提供、知識および能力の向上のために必要な訓練などを行います。

(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
	9	0	9	特になし
専門職員数				

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	市役所、ハローワーク等		
申請窓口開設時間	9:00~16:30		
申請時注意事項	特になし		
相談窓口	松原祐介		
苦情対応	窓口設置	松原祐介	
	第三者委員の設置	千葉県運営適正化委員会	

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>利用者のニーズの具現化・行動・協力体制・思いやる心を大切にし、成長させること。</p>
<p>特 徴</p>	<p>一人ひとりに合ったサポートから働くことに対する意欲と継続する力を生み出す。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>人には様々な生き方があります。 しかし、誰にでも何かしらの「良いもの」があり、それを求めて生きています。 それは家族、お金、時間、生活、趣味、経験、自己実現など人それぞれですが、 生きていく上で、これらの実現が最良の目標であり、各々の「良い人生」である と言えます。 グッドライフでは、仕事を通じて得られる様々なモノで、この「良い人生」を 実現する為の何かを提供していく場でありたいと考えます。 また、「良い人生」を共有する場でもありたいと考えます。 他の人の「良い人生」を知り、良い所を自分に取り入れて行ったら、そしてお互いに 実現に向けて協力し合えたら、人生はもっと良いものになっていくに違いありません。 しかもこの共有は、社内に限定されません。お客様、ご家族、友人、取引先、 近隣の方、競合他社など、触れ合う人全てに広げていくことができます。 グッドライフで活動することによって各々の求める良い人生が共有され、 実現に向けていくことで関わる社会全体が「良いもの」に変わっていく。 それがグッドライフの経営理念であり、求める「良いもの」です。</p>

## 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)
管理者及びサービス管理責任者の利用者本位の真摯な姿勢が、事業運営に活かされている
計画的な組織運営や記録の整備など、マネジメント部分では課題が多く見受けられる。しかしながら、日常の中で起きる発生型課題に対して真摯に取り組み、利用者本位の支援に繋げている。仕事の量と質、一般就労に向けた取り組み、利用者の仕事への動機づけ、生活習慣の適正化、モニタリングによる意識化など、利用者本位に最善を尽くす取り組みが定着化している。
経営理念の実現に向けた利用者本位の支援に努めている
利用者の特性に合わせた支援、賃金向上、一般就労に向けた取り組みなど、試行錯誤しながら利用者本位で取り組み、信頼関係を構築している。経営理念、経営方針、支援方針等を明確化し、目標達成に向けて柔軟に利用者の特性や意向に合わせて、仕事を通して支援の質の向上を図っている。日常のミーティングで情報共有し、在宅勤務、施設外就労、施設内作業等の充実を図っている。社名である「グッドライフ(良い人生)」を利用者と職員が共有しながら、経営理念の実現に向けて取り組んでいる。
目標達成に向けた個別支援計画作成に努めている
サービス開始に際しては、利用者一人ひとりについてアセスメントをして、状況把握や課題抽出をおこなっている。利用者の体調や就労の意欲、要望、意向を理解するとともに、目標が達成できるように、課題の整理などを行っている。個別支援計画は、サービス担当者会議で意見交換して作成して支援し、振り返りをして、再度検討して目標達成に向けて取り組んでいる。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
中長期的な視点による人材育成、賃金向上、重要課題の解決が期待される
中長期計画を策定し、人材育成、賃金向上、自己覚知を目的とした人事考課、重要課題の課題解決など、計画的な組織運営が求められる。職員個別のキャリアデザイン(将来のありたい姿)と自己覚知を促す人事考課制度の構築が望まれる。また、就労売上を計画的に向上する予算と実績管理、取引条件等の改善による賃金向上が期待される。目標と現状とのギャップを論理的根拠をもとに重要課題を抽出し、着実に改善できる計画的な取り組みが望まれる。
安全管理、感染防止などリスクマネジメントの整備が必要と思われる
事故防止対策、感染症対策などリスク対応については、ヒヤリハットの事例が少ないように思われる。職員間でヒヤリハットの定義を共有して数多く収集し、事故を未然に防ぐためのツールとして活用することが期待される。また、感染症対策としては、手指消毒・検温・マスク着用の徹底、吐しゃ物などの処理方法の演習なども必要と思われる。研修や演習の実施など、リスクマネジメントの取り組みに期待したい。
災害時における実施訓練体制の取り組みが望まれる
年2回、地震や火災などを想定して難訓練をおこなっている。災害対策マニュアルを整備し、関係者全員が避難出来るよう周知し、エレベーターや非常階段など避難経路を確認して、状況に応じた訓練の実施が期待される。また、避難場所の確認や手順、職員の役割分担など、職員全員が迅速に対応できることが必要と思われる。また、備蓄の検討なども期待される。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

事業所が開所して7年が経過し、方向性が定まってくることと併せて、目指すものに対しての足元の弱さが目立ってきたように感じられる。今回の評価での改善点に真摯に取り組むことで強い組織にし、理念の実現に向けて取り組んでいきたい。

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。	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。	2	1
				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
		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。	1	2
		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。	0	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。	0	3
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	2	1
			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。	0	4
				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。	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。	2				2	
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			19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	3	2
				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。	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。	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
5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質			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。	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
				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。	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。	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。	3	1		
6 安全管理	利用者の安全確保	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。	0	3		
		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		
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	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。	1	5		
計				81	44	

## 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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 経営理念、経営方針、支援方針等を明文化している。目標達成に向けて柔軟に利用者の特性や意向に合わせて、仕事を通じた支援の質の向上を図っている。また、法人が目指す利用者本位の支援、権利擁護、自立支援の基本及び職員に求められる考え方や行動基準などを明確化している。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 事業所の朝のミーティングでは、職員と利用者が経営理念、経営方針、支援方針等、事業所が大切にしていることを唱和している。理念等は事業所内に掲示し、利用者本位の支援、就労移行に向けた取り組み、責任ある仕事、利用者にあった環境に繋がるように取り組んでいる。職員は、利用者が働き甲斐をもって通勤できるように仕事を通して、社名である理念「グッドライフ(良い人生)」を実現するための社会性を育み、充実感をもって働くことができるように取り組んでいる。</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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 事業所の朝のミーティングでは、職員と利用者が経営理念、経営方針、支援方針等、事業所が大切にしていることを唱和している。理念等は事業所内の見やすい所に掲示している。利用者に理念や方針が伝わるように、日常及びモニタリング等の個別面談を実施し、利用者の理解が深まるように努めている。日常の支援では利用者一人ひとりに合った個別のコミュニケーションをとり、利用者本位の支援、生活、仕事の取り組みに理念や方針が反映できるように努めている。</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"> <li>■ 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。</li> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 法人代表者の構想には中長期的な視点の展開が明確化できているが明文化していない状況である。中長期的に利用者の就労環境を構築、就労実績に繋げているが、取引先ごとの事業展開、作業職種構成、職員の中長期的人材育成などが形式化できていない部分が見受けられる。事業計画は事業運営面や作業内容などを記載している。</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"> <li>■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。</li> <li>□ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。</li> <li>■ 現状の反省から重要課題が明確にされている</li> </ul>
<p>(評価コメント) 利用者支援、就労移行、賃金向上、新規事業開拓などの重要課題を抽出、各事業所の共通課題と事業所特有の課題を話し合い、短期的な重要課題を明確化している。今回の第三者評価で改善課題を抽出、来年度事業計画に反映しようとしている。</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"> <li>■ 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。</li> <li>□ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 事業所では毎日ミーティングを実施し、情報共有を図っている。管理者と職員は日常的にコミュニケーションをとり、利用者本位の支援、仕事の効率化、労働環境の質の向上、安全と安心の取り組み等に取り組んでいる。重要な課題や方針決定にあたっては、事業所職員と法人代表者が話し合っており取り組んでいる。</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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 法人代表者及び管理者は、事業所内(施設内)作業、事業所外(施設外)作業、独自性事業の取り組みなど、利用者本位のサービスの質の向上に取り組んでいる。障害福祉課、就労部会、商工会議所など地域の関係機関と連携を深め情報収集に取り組んでいる。管理者は利用者一人ひとりに行動特性や仕事の質を把握し、利用者の意欲向上と仕事の質の改善活動に取り組んでいる。		
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"> <li>□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。</li> <li>□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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 管理者は事業目標達成のために、課題の抽出、解決策の立案、実行と自ら積極的に関わっている。また、事業所の業務効率や利用者及び職員の働きやすい環境づくりに積極的に取り組んでいる。しかしながら具体的な仕組みの構築、事業分析などは実施できていない部分が見受けられた。		
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"> <li>■倫理規程があり、職員に配布されている。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 福祉従事者として守るべき倫理綱領は事業所に掲示している。今後は、倫理規程に日本知的障害者福祉協会、日本精神保健福祉士協会などの倫理綱領を遵守する等を明文化したり、倫理及び法令遵守の研修等の定期的な実施が期待される。		
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"> <li>□人事方針が明文化されている。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 職員一人ひとりの性格や課題を把握し、適切に信頼関係を構築しているが、人事方針や職務権限規程による職員の役割と権限を明確化できていない部分が見受けられる。職員間で役割分担をし、支援の質や業務効率化については課題を明確にし、改善活動に取り組んでいる。今後は、仕事の成果と行動の事実を評価し、自己覚知に繋げることが望まれる。自己評価、自己覚知、自己開示、フィードバックの仕組みを構築し、職員評価が客観的で動機づけに繋がるものになることを期待する。		
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"> <li>□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</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 職員の就業関係は事業所で管理し、最終的に法人代表者が定期的にチェックしている。管理者は有給休暇の取得を促し、個別面談やミーティング等で改善課題が話し合われている。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>□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。</li> <li>■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。</li> </ul>
(評価コメント) 福利厚生として、社会保険(健康保険、厚生年金保険、労災保険、雇用保険)、産休、育児休暇の取得や社内勉強会、外部研修参加、資格取得を促し、資格手当、昇給、昇格等の人事管理が適切におこなわれている。		

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。	<input 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 type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント) 計画的に人材育成をする仕組みづくりはまだこれからである。中長期的な職員のキャリアアップ計画などの人材育成計画や職種別、役割別の期待能力基準の明文化や個別の目標管理制度などの構築により、職員一人ひとりに合わせた人材育成に取り組むことが望まれる。		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<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。
(評価コメント) 人材育成には積極的に取り組んでいるが、計画を立てて個別に必要な研修を受講するまでには至っていない。法人代表者が必要と考えた研修は実施されており、職員が参加したい研修があれば参加できるようにしたり、必要な外部研修があれば適宜職員を参加させ、報告書等による内容の共有をしている。今後は、職員一人ひとりに合わせた個別の計画的な人材育成が望まれる。		
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。	<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。
(評価コメント) 毎日のミーティング等により、職員の考えや意向が反映される組織運営を実践することで信頼関係を構築している。利用者本位の支援及び賃金向上に向けた業務の効率化は、現場の職員と利用者が意見を出し合い創意・工夫している。仕事の内容、仕事の進め方のペース、安全が担保された環境など、利用者の意向を取り入れ、働きやすい職場づくりに努めている。		
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。	<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。
(評価コメント) 虐待防止研修、毎日のミーティング、日常的な権利擁護の意識を高める取り組みなどで利用者の権利を守り、利用者一人ひとりの意思を尊重している。工作中、休憩中のコミュニケーションや個別面談などで、利用者の意向や要望、行動特性、価値観などの現状把握に努め、利用者本位の支援に繋げるようにしている。		
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 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 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。
(評価コメント) 個人情報保護規定に則り事業所が有する情報管理を徹底している。契約時における個人情報に関しては丁寧に説明し、同意を得ている。必要に応じて個人情報の取り扱いや利用者からの要望があればサービス提供記録を開示している。今後はSNSガイドラインの策定、事業所内の情報管理マニュアル、階層別アクセス権限の決定、データのパスワード管理など、更なる情報管理の徹底が望まれる。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 個別支援計画作成時やモニタリング時、日々の振り返りの時に要望・苦情などを聴き取っている。把握した問題点については担当者会議で速やかに対応して改善し、改善策検討までの流れを個別ファイルに記録している。		



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"> <li>■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。</li> <li>□相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 重要事項説明書に苦情受付担当者や苦情解決責任者の氏名を記載しており、契約時に利用者に説明している。意見や苦情を受けた場合は、個人ファイルに記録を残すこととしている。また、事業所に苦情受付の連絡先電話番号も掲示をしている。マニュアルの整備はされておらず、今後は相談・苦情などに対応するマニュアルの検討が期待される。		
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"> <li>□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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 毎日の終礼時に利用者の実施報告や働き方の状況など課題の確認をしている。話し合った内容はパソコンのケースメモリーに個人ファイルの記録としている。		
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"> <li>■業務の基本や手順が明確になっている。</li> <li>■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。</li> <li>■マニュアル見直しを定期的に行っている。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 作業ごとに利用者の特性に合わせて、写真・図式・絵などを使用して、マニュアルを作成している。作業中に不具合があった場合は、その都度、利用者と職員でマニュアルの見直しをしている。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 見学及び問い合わせについてはホームページ、パンフレットなどに明記している。パンフレットには開始までの流れ・仕事内容・対象者・支援内容などが分かりやすく掲載されている。その他に「利用までの流れ」として、見学から体験・面談・ハローワークでの紹介・面接・勤務開始日までの資料を利用者と確認をしながら、その人の特性に合わせて丁寧に説明している。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 施設長またはサービス管理責任者がサービスの提供内容や重要事項説明書の内容について説明をしている。訓練等給付費対象と対象外の料金についても丁寧に説明し、利用者の同意を得ている。また、「事業所規則」として、服装・アクセサリ・清掃・エレベーターの使用などについて伝えており、施設内に掲示している。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。</li> </ul>
(評価コメント) アセスメントにより、利用者の心身状況や今までの日常生活活動の生活面や障害特性、通院状況、安定度などの健康面のニーズを把握している。利用者や家族からの要望などを聴き取り、サービス担当者会議で意見交換を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へ説明をして同意を得ている。		

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"> <li>■当該個別支援計画の見直しの時期を明示している。</li> <li>■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。</li> <li>■容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。</li> </ul>
(評価コメント) サービス内容が利用者に合っているか新たなニーズが発生していないかなど、サービス管理責任者が関係職員の意見を聞き、利用者の意向を確認しながら目標が達成できるように支援している。6か月に1回のモニタリングを実施し、計画の見直しをしている。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 職員は毎日のミーティングで、経過記録などで利用者の情報や支援状況など情報の共有を図るとともに、個別ケースファイルで確認している。また、利用者の体調変化については意識して様子を見るように心がけている。		
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"> <li>*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。</li> <li>*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。</li> <li>*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。</li> <li>*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。</li> </ul>
(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"> <li>*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。</li> <li>*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。</li> <li>*生活環境の整備をしている。</li> <li>*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。</li> <li>*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。</li> </ul>
(評価コメント) 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>*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。</li> <li>*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。</li> <li>*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。</li> <li>*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。</li> </ul>
(評価コメント) 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 就労するために必要な知識の習得や能力の向上のために、利用者の希望や特性に合わせてパソコン操作、履歴書作成などを支援している。生活習慣では、スマートフォンの使用時間、睡眠時間、食事の摂取状況などを個別面談などで聴き取り、生活が整えられるようにしている。モチベーションが落ちている場合は、利用者と一緒に作業内容を検討して、次のステップに進めることができるよう、作業内容を変更して働く意欲が維持出来るようにしている。		

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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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)</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 一人ひとりのコミュニケーション手段を把握し、個別支援計画に反映している。利用者が体調を崩して意思伝達が困難になった場合は、生活支援課などの行政機関と連携を図り、本人の意思や希望を理解するように努めている。		
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"> <li>□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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 毎日看護師が来訪して、血圧や脈拍などのバイタルチェックをおこない、メンタル面の相談などにも乗っている。看護師から利用者同士の人間関係や病気などについての情報を得る事もあり、看護師と連携しながら支援している。服薬管理は自己管理としているが、職員は見守り確認している。		
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"> <li>□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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 現在、家族に対して報告や連絡などのアプローチがされていない。		
34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>*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。</li> <li>*金銭等の自己管理ができるように配慮されている。</li> <li>*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。</li> <li>*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。</li> <li>*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。</li> </ul>
(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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 感染予防対策として消毒、手洗い、マスク着用などを励行している。行政機関からの感染予防策に関するマニュアルを置いている。また、新型コロナウイルス対策などについて、注意喚起の情報を掲示している。感染症のマニュアルも整備されている。今後は更に、嘔吐・下痢の処理方法の演習や、事例検討、マニュアルに沿った研修実施なども期待される。		

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 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) 事故やヒヤリハットは記録し、原因、分析、改善策を検討して再発防止に取り組んでいる。ヒヤリハット報告は出ているものの件数が少ないように思われる。事故とヒヤリハットの区分を明確にし、気軽に出せる書式を検討するなど、ヒヤリハットを多く収集できるようにして分析検討することで、重大な事故を防止することに繋がると思われる。		
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 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 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) 非常災害時の備蓄を確保し、年2回の地震や火災などを想定した避難訓練を実施している。避難訓練の際には、対応手順の確認、職員の役割分担、経過時刻などの記録なども期待される。		
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 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 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) 地域の交流活動では、グループホーム訪問やお花見などのレクリエーションを利用者と企画し、地域社会での生活を支援している。また、特別支援学校から実習生を受け入れている。		