

## 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 28年 10月 1日～平成 29年 2月 9日

#### 2 受審事業者情報

##### (1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	就職するなら明朗アカデミー・佐倉キャンパス シュウショクスルナラメイロウアカデミー・サクラキャンパス		
所 在 地	〒285-0837 千葉県佐倉市王子台1-21-14 正和ビル4階		
交通手段	京成本線 京成臼井駅より徒歩2～3分程度		
電 話	043-312-1047	F A X	043-312-1048
ホームページ	<a href="http://academy.meiroh.com/">http://academy.meiroh.com/</a>		
経 営 法 人	社会福祉法人光明会		
開設年月日	平成10年10月20日		
事業所番号	1214200469	指定年月日	平成27年3月1日
提供しているサービス	就労移行支援事業・日中一時支援事業		

(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	一般就職（企業への雇用・在宅就職）等を希望する人に、知識・能力の向上、施設における作業・企業における実習、職場開拓等を通じ、適性にあった職場への就職・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、メンタルヘルス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
	6		6	
専門職員数	管理者	1	サービス管理責任者	1
	就労支援員	2	生活支援員	1
	職業指導員	2		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	来所及び電話	
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	随時職員がおこないます	
苦情対応	窓口設置	佐倉キャンパス苦情受付担当者：木内正弘、藤井佳奈
	第三者委員の設置	訪問相談員：松山毅、徳嵩陽子

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>希望に応じて選べる2つのコースで就職をサポートします。</p> <p>1. 就職支援コース 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。そのために、施設の中での活動は、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>2. 簿記会計コース 4ヶ月で日商簿記検定3級合格を目指すコースです。簿記を学ぶことにより、企業の活動や経済の仕組みがよくわかるほか、新聞などの経済記事の内容を理解しながら読むことができます。これから就職を目指す人にとって、簿記の知識や技術の習得は、ビジネス社会で活躍する上で大きな武器となります。さらに、社会人として必要な社会保険や公的年金、生命保険や損害保険、税金や金融などの基礎知識についても学習します。</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>そのために、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・佐倉キャンパスでは、様々な能力のあるお客様に対し、特に自己理解・自己表現・プレゼンテーションなど、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、公文式の英語・国語教材を使用した学習指導を行います。英語・国語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・プレゼンテーションなどのスキルによって、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。</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)
利用者本位を実現する就職支援プログラムが充実している
事業者は就労に力を入れており、利用者本位を実現する就職プログラム内容が充実している。特にプリント式学習の国語や英語は利用者も楽しく積極的に学習に取り組んでいることがアンケート結果から伺える。また、コミュニケーションスキルやビジネスマナー、メンタルヘルス等も充実している。メンタルヘルスはオフィスヨガやズンバ体操(ラテン音楽で行うエクササイズ)を取り入れ、心と体の健康管理を行っている。書道や英会話、名画鑑賞、社会資源を活用した施設外学習と多様なプログラムを用意し就職に必要なノウハウや社会体験を学習できる取り組みを行っている。
品質マネジメントシステム(ISO)の品質方針に基づいて福祉サービスを提供している。
利用者が働くことで「喜びや充実感」を創造出来るように、日常の中で専門教育を通して利用者一人ひとりの特性や状況に合わせて実施している。多様なサービス内容から利用者が選択できる機会もあり、適切にサービスを提供している。障害者就業・生活支援センターや企業などとの連携を深め、就労できる環境づくりにも積極的に取り組んでいる。
日常に行われる利用者一人ひとりの個別相談が充実している。
経営方針に示した利用者本位を実現する取り組み、事業環境分析及び科学的根拠に基づく取り組みを計画的に実施し「就職」という目標を達成する支援は優れている。利用者一人ひとりに合わせた支援と状況に合わせた関わりは、利用者満足度の結果に表れている。施設見学、体験学習など就職するためのプログラムを体験することで利用者本人の目標や就職後のイメージがつくようにしている。また、生活習慣の習得についても分かりやすく伝え個別支援を実施している。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
人事考課制度等の客観的評価制度と人材育成の連動が求められる
人材育成に力を入れ、職員重視の取り組みが見受けられる。実施している目標管理「自分の教科書」(個別目標)の進捗を客観性を持って管理されると更に効果的だと思われる。職員の計画的な人材育成のプロセスを管理者が把握し、職員の「求められる行動」や「期待される成果」を明確化し、期待要求水準(職務基準など)と照らし合わせて職員を内発的に動機づけることが期待される。
事業所の強みを強化するためのスケジュール管理と情報共有の徹底が求められる
利用者の就職を実現するために職員一人ひとりが企業との連携や就職活動に力を注いでいるため、事業所内の職員数が手薄になり、外部からの連絡や利用者からの相談対応が遅くなっている部分が見受けられた。スケジュール管理や報連相(報告・連絡・相談)等の情報共有を徹底し、事業所の強みを強化し利用者本位の支援の維持、向上を期待する。
事業所独自のマニュアルの整備が望まれる
一般的な緊急対応や感染症予防対策等のマニュアルは法人が策定したものを利用することになっているが、保管場所が不明確であり、マニュアル等が活用されていない部分が見受けられた。職員が同じ質でサービスが提供できるよう、当事業所の実態に即したマニュアルの整備が望まれる。

#### (評価を受けて、受審事業者の取り組み)

佐倉キャンパスとしては、職員との個別面談を実施し、それぞれの職員の経験や能力に応じた目標を設定し、目標達成に向けて何をすべきかを明確にすることにより、内発的動機付けをする。また、人事考課制度等の客観的評価制度については、一時的な努力を評価するのではなく、職員の態度として身に着いたかどうかを評価する人事制度を、法人全体として検討して行きたい。スケジュール管理や報連相等の情報共有については、現在光明会で導入されているグループウェアの活用を徹底する。

佐倉キャンパスのマニュアルの整備に関しては、必要性を十分に検討したうえで、法人の既存のマニュアルをベースに法人内の就労移行支援事業所とも検討し、佐倉キャンパス用に作成し直すことで、独自のマニュアルの整備を進めていく。

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。	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。	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。	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。	1	2	
			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	0	
				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	
			職員の質の向上への体制整備	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	
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			
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	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 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	3	1		
			19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	2	3		
		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	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	
				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	
		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	0	
				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	
		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	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	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。	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。	4	2
		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。	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。	非該当	非該当					
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。	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。	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			
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。	1	3			
計				86	38		

## 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)理念、基本方針は毎年作成する経営方針、年度事業計画などに明文化し、冊子として職員に配布している。2016年経営方針には、法人の創業時からの精神、使命、目指すべき方向性、権利擁護、地域密着、利用者本位の取り組み、職員の人材育成指針など、事業環境分析から具体的な取り組みまでが記載されている。</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)法人理念を指導員室に掲示し、会議や研修等で共有化を図っている。理念、基本方針が職員に周知、理解できるように、様々な知識と経験を積めるような取り組みを実施している。職員の理解が深まるようにガイドラインを作成し「法人職員の使命に対する保証」として示している。</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"> <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)法人理念については、年4回行われる「お客さま感謝デー」や広報誌「めいろう」などで分かりやすく伝えている。「お客様の声と価値の情報管理室」では、利用者や家族の声から理念が周知されているかなど実践の状況を確認している。</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"> <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)事業環境分析から事業の方向性を定め、具体的な年度計画を作成している。各事業の年度目標を明確化し、毎月の会議で進捗確認を行っている。内容については全職員がいつでも確認できるイントラネットを整備している。事業計画及び財務内容は要望があれば閲覧できることを明示している。</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)理念、方針より設定型(将来のあるべき姿を達成するための検討を行う)重要課題や将来型重要課題を明確化している。事業環境分析から事業計画を策定し、目標達成のための課題を現状の反省を踏まえ明確にしている。</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)階層別及び目的別に各種会議を実施しており、幹部職員と一般職員が話し合える仕組みがある。しかしながら経営層が決定したプロセスについて職員が理解できていない部分も見受けられた。今後は、事業所職員による法人の目的別会議や階層別会議、情報共有の仕組みの周知、徹底が求められる。</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"> <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> <p>(評価コメント)管理者は福祉サービスの質の向上に向けて自ら率先してプログラムや支援を提供し、課題解決に向けて真摯に取り組んでいる。その姿勢が職員や利用者から信頼され、事業所の目標達成に貢献している。</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"> <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)管理者は事業所の状況に合わせて、適宜経営や業務の効率化と改善に向けて職員が働きやすい環境を整備している。管理者は職員の特性に合わせてた内発的動機づけをしたり、支援の質の向上及び業務改善に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"> <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)朝礼で倫理規定を唱和し、職員一人ひとりの福祉職員としての自覚を醸成している。法人研修や会議では法令遵守や倫理について繰り返し研修を実施している。職員は利用者が就職するための訓練、教育を実施する中で日常的に実践している。		
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"> <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)「徹底的に考える力を身につけ、がむしゃらに行動する」を基本に経営方針の冊子にまとめ明文化している。年2回の研究レポートを奨励し、「明朗研究研修会」などで全職員で共有している。また独自の「自分の教科書」によって目標を可視化し自己管理において自ら成長に向けて取り組む機会を提供している。今後は客観的な評価基準のもとで透明性が確保された人事考課制度等の導入が求められる。		
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"> <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)就業関係については法人総務部が全体管理を行っている。事業所の担当者や担当部署等が定期的に時間外労働等のデータを把握できていない状況である。就業関係や人員体制に関することについては、事業所が改善計画を立てて実行するのではなく法人経営層が把握し改善している。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <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)職員の希望があれば書籍や研修費用を法人が負担する制度があり積極的に人材育成に取り組んでいる。育児休暇等、職員が働きやすい環境づくりに取り組み、産業医等との相談が出来る仕組みを構築している。		
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"> <li>■キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。</li> <li>■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。</li> <li>□個別育成計画・目標を明確にしている。</li> <li>□OJTの仕組みを明確にしている。</li> </ul>
(評価コメント)職員の教育、研修に関する方針は経営方針に示し、キャリアパス企画推進室で個別のキャリアアップ計画等を検討中である。職員の内発的動機づけや成長する機会(研修参加や書籍購入など)の提供は充実している。研究レポートや資格取得支援、1年間の自己キャリアアップ計画を立案し、その達成に取り組むなど自己啓発にも取り組んでいる。		

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"> <li>■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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント)年間研修計画があり、会議の中での学びの積み上げや研究レポートなどによる教育を実施している。職員一人ひとりが自分の個別の研修計画を「自分の教科書」(個別計画)に記載し、個別性を高めた取り組みを行っている。今後は事業所で個別の計画について、進捗確認等、評価・見直しを実施することで更なる成長の機会を計画的に提供することが求められる。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□評価が公平に出来るように工夫をしている。</li> </ul>
(評価コメント)管理者は職員の特性に合わせて役割分担し、状況に合わせて関わりながら信頼関係を構築している。理念、方針、目標を共有し、職員の役割行動を明確化し、事業所の成果向上に取り組んでいる。今後は、職員の「行動の事実」や「成果」の評価を客観的に判断できる仕組みを構築することが期待される。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。</li> </ul>
(評価コメント)法人として定期的に権利擁護についての研修を繰り返し実施しており、事業所としても最も注意喚起していることである。利用者から満足度調査等も実施し、職員の支援方法や内容について利用者の受けとり方なども含めて現状把握を行っている。朝礼や夕方のミーティングにおいても自らの言動を振り返っている。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■個人情報の利用目的を明示している。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント)個人情報保護方針はホームページや事業所内に掲示し、契約時及び個人情報の利用時には個人情報の利用目的について説明している。利用者及び家族等の求めに応じて個別支援記録等を開示することを明示し、周知している。		
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"> <li>■利用者満足を把握し改善する仕組みがある。</li> <li>□把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント)法人の顧客満足度調査に加えて佐倉キャンパス独自で「お客様アンケート」を実施し、アンケートの結果を集計、分析している。プログラムの内容や事業所の環境、職員の態度などについて把握し、満足度を把握するとともに改善点について話し合い、利用者満足向上に努めている。また、一日のカリキュラムの中に個別面談の時間を設け、苦情や要望、相談等のできる環境を整備している。		
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・苦情解決責任者、第三者委員、行政機関を明記し、本人・家族に説明している。毎月オンブズパーソンが訪問し希望する利用者の相談にのっている。相談内容は記録し、担当職員が内容を把握した上で利用者のフォローを行っている。また、面談は担当職員にかかわらずいつでも相談できる体制を整えている。		



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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 毎朝のミーティングの他に毎週1回早朝会議を設け、提供しているプログラムの内容を検討したり、ケース会議で利用者の支援内容について検討する等して、利用者が満足できる内容になるよう努めている。「お客様アンケート」の結果から課題を把握し、改善すべき課題には迅速に対応しサービス内容に反映させている。		
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。	<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実施している。 <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) 利用者支援の手順は経験や口頭で伝達しており、業務マニュアルは整備されていない。誰が支援しても同じサービスが提供できるようなサービスの標準化や新入職員育成などに配慮し、業務マニュアルの作成が必要と思われる。		
22	利用に関する問合せや見学に対応している。	<input checked="" 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) 問い合わせ対応や見学申し込みについてはパンフレットやホームページに掲載している。見学は電話で受け付けをしてからサービス管理責任者もしくは説明のできる職員がパンフレットで説明し、プログラムの体験を実施している。見学希望者の受付表を作成し、当日の内容を記録している。また、施設見学・3日間体験学習の申し込み用紙が用意されている。特別支援学校、親の会等、利用を検討している親子のほか他事業所職員等の見学希望者を多く受け入れている。		
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。	<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) サービスの内容や利用料金等について重要事項説明書で説明している。オリエンテーション資料を用いてマナーや事業所内の決まり事、パンフレットに記載されている利用までの流れや一日のカリキュラム、就職へのステップ等の内容を分かりやすく説明しており、本人・家族の同意を得てからサービスを開始している。		
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。	<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) サービス開始から1か月間程後にアセスメントを行い、家庭を訪問して本人や家族の意向及びニーズや課題を確認している。その内容を基にケース会議を開催してから、担当職員とサービス管理責任者が個別支援計画書を作成し、本人・家族に内容を説明し同意を得ている。		
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。	<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 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 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) 個別支援計画のモニタリングは2か月ごとに担当職員が中心に行い、見直しは1年後と定めケース会議で職員の意見を反映させて実施している。また、就労支援のための施設外サービスを利用している人には、1週間毎に支援内容が妥当か否かをモニタリングを行い支援している。		
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) 個別支援計画書やケース記録は個別ファイルにまとめ、ケースカンファレンス、ミーティング、パソコンネットワーク等で情報の共有を行い、毎朝の職員会議で担当者から利用者の情報を伝えている。また、利用者からの相談は随時受け付けており、面談記録を担当者が月次でまとめて個別ファイルに保管している。		

27	<p>【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。</p>	<p>*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)		
28	<p>【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。</p>	<p>*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)		
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>
(評価コメント)		
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) 国語・英語はプリント式の学習方法で、集中力を養ったり達成感を味わうことで自信が持てるよう支援している。佐倉キャンパスは初めて英語教材を導入した事業所であり、利用者にも評判である。ビジネスマナーやSST(社会生活機能訓練)等就労に必要な知識や能力をつけるためにプログラムを提供しており、職場見学や実習も行っている。また、生活面を整えるトレーニングメニューの一つとして朝礼後に清掃時間を設け役割分担して行っている他、健康管理・ビジネスマナーチェック表で毎日身だしなみチェックを行い社会人としてのマナーが身につくよう支援している。		
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) 人間関係を構築するためのコミュニケーションスキルとして、アサーション(自分と相手を大切に表現する方法)やSST(社会生活技能訓練)等を学習している。プログラムは利用者個々の状態に合わせて個別支援計画に基づき提供している。また、朝礼時に当番制で挨拶や「GOOD&NEW1分間スピーチ」を実施している。現在、意思伝達に制限のある利用者はいない。		
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) 毎朝、健康管理・ビジネスチェック表で体温、血圧、食事、服薬、睡眠時間を自己チェックして記録している。職員が内容を確認し健康状態を把握している。服薬については自己管理している。健康診断は提携医療機関で年1回実施し、結果は事業所で保管するとともに、本人・家族に渡しており、結果内容により利用者が主治医に相談する等している。精神状態については「状態チェックシート」に記録し自己管理できるよう支援している。		

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)アドバンスシート(連絡ノート)で利用者の情報交換を行っている。また、必要に応じて電話や家庭訪問も実施している。法人主催の夏祭りやお客様感謝デー、クリスマス会等の行事に親子で参加をしてもらい、家族の意見を聞いたり懇談の場としている。		
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"> <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)		
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><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。</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><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。</li> </ul>
(評価コメント)感染症や食中毒の流行前にマスク・消毒用アルコールを準備するとともに手洗いを励行し、感染症の予防に努めている。健康講和の月間目標に「心がけよう手洗い、うがい」を掲げて毎日唱和し感染予防の意識を高めている。感染症に関するマニュアルは法人として整備しているとのことだが、事業所の中では確認ができなかった。マニュアルはいつでも誰でも確認できるようにすることが望まれる。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li><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。</li> <li><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。</li> <li>■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。</li> </ul>
法人の危機管理委員会による事故発生時の対策マニュアルが策定されているが、事業所にマニュアルは整備されていない。ヒヤリハットについてはその都度対応し、利用者の安全の確保は行っている。今後はマニュアルの整備や事故及びヒヤリ・ハットの分析や検討が期待される。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li><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。</li> <li><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。</li> <li>■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。</li> <li><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。</li> <li><input type="checkbox"/>非常災害時のための備蓄がある。</li> <li><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。</li> </ul>
(評価コメント)毎月地震や火災を想定した防災訓練を実施している。避難場所に指定されている公園までタイムを測定し避難訓練を行っている他、防災の意識を高めるために防災センターで消火器の使い方や、強風、地震の体験学習も行っている。訓練後は振り返りを行い、次の訓練に生かしている。今後は非常災害時に通報する関係機関や利用者の緊急連絡先の一覧表の整備が必要と思われる。		
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"> <li><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。</li> <li><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。</li> <li>■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。</li> <li><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。</li> </ul>
(評価コメント)法人の「めいろう夏祭り」やお客様感謝デー等には事業所として参加している。「めいろう夏祭り」では販売実習として利用者が飲料水を販売し、地域住民と交流できる場となっている。また、美術館や防災センター、空港等地域資源を活用し、必要に応じて生活保護申請資料や医療機関に情報提供書を提供している。		