

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	株式会社 日本ビジネスシステム
所 在 地	千葉県市川市富浜3-8-8
評価実施期間	令和4年10月1日～令和5年3月20日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	社会福祉法人ロザリオの聖母会 ワークセンター シャカイフクシハウジンロザリオノセイボカイ ワークセンター		
所 在 地	〒289-2513 千葉県旭市野中4074-1		
交通手段	JR総武本線旭駅より法人の無料送迎バスを利用し海上寮療養所で下車（10分） ワークセンターまで海岸方面に向かい徒歩（3分）		
電 話	0479-63-7654	F A X	0479-63-7685
ホームページ	http://www.rosario.jp		
経 営 法 人	社会福祉法人ロザリオの聖母会		
開設年月日	1996年8月1日（無認可福祉作業所として）		
事業所番号	1211400351	指定年月日	2011年4月1日
提供しているサービス	就労継続支援B型事業		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
就労継続支援B型	25名	主に精神障害者を対象に、自立した日常生活や社会生活が送れるよう、就労や生産活動の機会を提供している。印刷作業や部品組立・袋詰め等の請負作業、他施設での清掃を行う外勤作業と3つのグループに分かれ活動し、評価を行った上で工賃を支給している。

(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
	5名	2名（+1名）	7名（+1名）	法人本部から障害者雇用1名委託され一緒に作業を行っている
専門職員数	3名		3名	社会福祉士・介護福祉士・保育士

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	・ 随時見学を受け付けています。体験利用（2～3日）をしていただきその後については相談し決めていきます。		
申請窓口開設時間	・ 事業所開所日の 8：30～17：00		
申請時注意事項	・ 各種相談機関や医療、市町等を通してからお申込みいただければと思います。		
相談窓口	サービス管理責任者 林 裕美子		
苦情対応	窓口設置	（苦情解決責任者） 林 裕美子 ・ （苦情受付担当者） 小出 真	
	第三者委員の設置	あり（松井 安俊 ・ 根本 芳枝）	

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>(経営理念)「光の当たりにくい人々とともに歩む」 (基本理念) 利用者の生命の尊厳、人権及び人生を大切にする。 利用者の願いや要求に真摯に向き合い、理解し、共感する。 利用者の自立・自己表現・自己決定の過程を支援する。 (基本方針) ・施設は利用者に対して、その自立と社会活動への参加を促進する観点から、必要な訓練及び職業の提供を適切に行う。 ・施設は利用者の意志及び人格を尊重し、常にその立場に立って支援を提供するように努める。 ・施設は地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、関係機関と連携を図っていく。</p>
<p>特 徴</p>	<p>・就労継続支援事業所として、作業を提供し工賃を支給しその向上を目指しています。さらに創設当初より様々な方が集う「居場所」としての機能が共存する場所でもあります。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>・利用者と職員が協力して、働きやすい環境づくり、居心地の良い場所作りを目指しています。また就職したい方へのサポートも、法人内の関係機関に相談しながらすすめています。 ・大きな特徴や自信のあるポイントはありませんが、自然に足の向かう場所になりたいと思っています。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 株式会社 日本ビジネスシステム

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)

●各事業所の特徴を生かした利用者本位のサービスの提供

社会福祉法人ロザリオの聖母会は、「光の当たりにくい人々とともに歩む」という経営理念の下、入所系事業・居住支援系事業・通所(日中活動)系事業・訪問・相談等地域生活支援系事業等と多岐に渡って事業を展開しており、幅広いニーズに対応している。また、基本理念に「利用者の生命の尊厳、人権及び人生を大切にする」、「利用者の願いや要求に真摯に向き合い、理解し、共感する」、「利用者の自立・自己実現・自己決定の過程を支援する」を掲げており、利用者一人ひとりに寄り添いながら、自立や自己実現を支援している。その他、職員に対する倫理綱領が定められており、利用者の主体性の尊重や社会参加の促進等を意識した支援に努めていると共に、職員一人ひとりが自己研鑽による専門性及び人間力の向上に努めている。ワークセンターは、必要に応じて法人内の様々な事業所と連携を図っており、利用者一人ひとりのニーズに沿った支援の提供と共に、生活上の様々な相談に対応している。また、余暇活動や行事等においても連携しており、利用者の楽しみある生活や社会生活の充実化を支援している。

● 利用者の就労を見守る就労継続支援B型事業所としての取り組み

就労活動として、タクシー利用券や連絡帳等の印刷作業・電気部品組み立て・商品のラベル貼り・園芸用品やペットフードの袋詰め・草刈り等を行っており、利用者の意向や力量に応じた活動を選択している。また、活動が工賃に繋がることが大きな目標となっており、利用者の自信や挑戦意欲を駆り立てている。毎年、平均工賃を事業所内に掲示して目標管理していると共に、地域と連携しながら作業受注の拡大に努めている。さらに、作業の進捗状況を意識しながら商品の納期を厳守することが取引先との信頼に繋がるので、手順書(マニュアル)を活用しながら、就労に必要なマナー・知識・技術の向上を働きかけている。就職に向けた取り組みとして、旭市自立支援協議会や障害者就業・生活支援センターと連携して職場見学や実習を行っており、実際に就職に繋がった実績も作っている。

●客観的な基準に基づいた職員評価

事業計画に人事方針及び職務権限規定が明記されており、人事が計画的かつ組織的に行われている。また、人事考課制度が導入されており、年2回実施されている。人事考課は3次考課まであり、人事考課表と目標設定シートを活用の上、面談を通して行われている。目標設定シート項目は多岐に渡っており、職員が総合的に資質が向上できる仕組みとなっている。評価結果については、個別にフィードバックされており、職員に対する評価の透明性を確保している。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

今回は、特にありませんでした。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

利用者と日々関わる中で、就労継続支援B型事業所として工賃向上を目指すことを理由に、作業の納期に追われるなど忙しさにかまけ、肝心なコミュニケーションが疎かになっていないだろうか、と不安に思うことがあります。そのような中、今回第三者の方に当事業所において利用者の表情を感じ、生の声を聞いていただけたことは、職員にとって自分たちの支援を省みる大変良い機会となりました。また、利用者も職員目の目を気にせず、本音を少しでも話せる機会となったなら幸いです。書類やマニュアルはそろっていても継続し実行しなければ良いサービスを提供しているとは言えませんので、報告会でいただいたアドバイスや報告書をもとに、再確認しながら、今後も職員一同協力し励んでまいりたいと考えています。

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				
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3				
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3				
		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			
				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			
				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			
		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			
				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			
		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			
				10 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にを行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	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。	3			
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3			
			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。	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	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	
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							
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。	4							
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。	5			
				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			
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。	4			
				22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2			
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			
				24 入居者のニーズを把握して個別支援計画を策定している。	4			
				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			
				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			
				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。	3	□1
						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。	0	*5
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。	6							
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。	4	□1						
6 安全管理	項目別実施サービスの質	32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	4					
		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。	0	*5				
		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					
7 地域との交流と連携	利用者の安全確保	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					
		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。	5	□1				
		38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4					
計				126	□6 *10			

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)</p> <p>法人の経営理念に、「光の当たりにくい人々とともに歩む」を掲げると共に、経営理念に沿った支援の遂行を基本理念と倫理綱領として明文化しており、法の趣旨・人権擁護・自立支援の精神を明確にしている。広報誌・パンフレット・ホームページ等に経営理念・基本理念・倫理綱領を記載しており、閲覧する事が可能となっている。</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)</p> <p>基本理念や倫理綱領を玄関ホールに掲示していると共に、基本理念・倫理綱領・職員行動規範を明記した冊子を配布し、全職員に周知している。また、自己評価や個人面談・運営会議等を通して理念を共有していると共に、理念に基づく支援の実践面の振り返りや見直しを行っている。</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)</p> <p>利用相談や契約の際にパンフレットを配布し、経営理念・基本理念について分かり易い説明を行い、利用者や家族等へ事業所の理解浸透に努めている。また、日頃の会話や連絡帳の活用・広報誌の発行を通して、理念に基づく支援や活動状況を日常的に伝えている。</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)</p> <p>地域生活支援連絡会や海匝圏域就労系事業所連絡会を通じて、地域の社会福祉事業の現状やニーズ等を把握している。また、事業運営における前年度の反省・目標の達成状況・職員の意見や地域の福祉ニーズ等を考慮し、事業計画が作成されている。事業における課題・重点目標・展望を明確にした各年度の事業計画の中に、法改正に伴う経営組織体制・財務基盤の維持と財務規律の強化・多様なニーズへの関わり・法人及び施設・事業所の将来像等を主眼とした中・長期計画が示されており、随時実施状況の評価を行っている。事業計画・事業報告・決算報告書等についてはホームページで閲覧できるようになっており、事業の透明性を確保している。</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"> ■ 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)</p> <p>経営理念及び基本理念・事業環境の分析に基づいて、運営管理・利用者サービス・安全衛生対策・地域との連携(交流)等に関する課題が明確化されている。また、現状の反省を踏まえて、課題に対する運営目標及び対処方法が検討されており、支援体制の強化による質の高い福祉サービスの継続と安定的な運営を目指している。</p>	

6	<p>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。</p>	<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)</p> <p>作業の各請負班ごとに話し合いを行い、班毎の年間事業計画を作成している。また、管理者及び職員全体で年度目標・運営目標・支援方法を検討し、全体の事業計画を作成している。事業計画の進捗状況については、半期に状況報告を行っていると共に、計画の評価・見直しを行い、理事会に結果を報告している。</p>		
7	<p>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。</p>	<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)</p> <p>管理者は定期的に開催される就労系事業所連絡会に参加し、地域の関係機関と意見や情報交換を行っていると共に、障害者就業・生活支援センターと連携しながら、事業課題の解決やサービスの質の向上を図っている。また、日頃から作業活動へ参加し、利用者の要望や課題の把握に努めていると共に、工賃会議で具体的な方針を立てる等、利用者支援の充実化に取り組んでいる。利用者主催の自治会(すみれ会)が運営されており、挙げた意見や要望を事業運営に反映させている。</p>		
8	<p>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。</p>	<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。
<p>(評価コメント)</p> <p>管理者は経営会議で人事・労務・財務等の面から分析・検討を行い、職員の業務の効率化・改善に努めていると共に、福利厚生や有給休暇取得の励行等を通じて労働環境の整備にも努めている。また、施設・事業所長会議や理事会において、利用者の作業の効率化や改善について話し合いを行っており、現状の作業量のバランスや効率について検討する等、利用者のより良い就労体制の整備に指導力を発揮している。</p>		
9	<p>全職員が守るべき倫理を明文化している。</p>	<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。
<p>(評価コメント)</p> <p>事業所内倫理綱領が掲示されていると共に、冊子が配布されており、全職員に守るべき倫理を周知している。また、研修については「e-JINZAI Manual」を活用して各自パソコンで行っており、法令順守や倫理に対する理解を深めている。その他、身体拘束・虐待防止に関するアンケートを実施しており、自己評価を通して、利用者の尊厳を守ることの大切さを全職員で共有している。</p>		
10	<p>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。</p>	<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。
<p>(評価コメント)</p> <p>事業計画に人事方針及び職務権限規定が明記されており、人事が計画的かつ組織的に行われている。また、人事考課制度が導入されており、年2回実施されている。人事考課は3次考課まであり、人事考課表と目標設定シートを活用の上、面談を通して行われている。評価結果については、個別にフィードバックされており、職員に対する説明責任を果たしている。</p>		

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、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>職員の有給休暇の消化率及び残業時間については、半期ごとに状況報告を行い、就業環境の改善に繋げている。また、有給休暇の日数を給料明細に明記しており、職員一人ひとりが把握出来るよう配慮されている。業務受注の繁忙期については、時間外労働が必要になるが、概ね2時間以内となっている。人材が不足した場合は、理事長に相談の上、業務内容を調整しながら、円滑に業務が行えるよう工夫している。定期的に個人面接を実施していると共に、必要に応じて管理者に相談できる体制が整備されており、職員の意見を取り入れながら働きやすい職場づくりを行っている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人の福利厚生センター運営委員会が総合的な福利厚生事業を組織運営しており、懇親会・忘年会・夏祭りの実施や法人の喫茶店や宅配弁当の費用補助、ディズニーランド外出等のイベントを行っている。また、法人の医師による心の相談室の設置や産業医によるストレスチェックを実施しており、必要に応じて健康相談ができる体制を整えている。育児休暇、リフレッシュ休暇については、就業規則に基づいて取得を励行しており、働きやすい職場づくりを行っている。</p>		
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。 <input type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人の研修制度に沿って、初任者・入職年数・職種・職位等のキャリア別の研修が計画されている。また、期待能力の基準を明示した上で、面談による個別目標の設定を行い、個別育成計画を作成しており、外部及び内部研修、終礼時の情報伝達、通知や資料の回覧等、様々な形で職員のスキルアップに取り組んでいる。その他、法人の研修行事として講演会や研究発表会等の機会を設けている。</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)</p> <p>年度毎に全職員を対象とした研修計画が作成されており、外部及び内部研修が実施されている。また、職員一人ひとりが個別目標設定の下作成された個別育成計画があり、キャリアに応じた研修が実施されている。外部研修に参加した際は報告会を行っており、研修が効果的になるよう取り組んでいる。その他、「e-JINZAI Manual」を活用した研修が導入されており、各職員がパソコンを通じて、興味がある内容を中心に学べる環境が整備されている。研修計画の評価は事業所で意見交換を行った上で法人本部に報告しており、本部の担当者が見直しを行い、新たな研修計画を作成している。</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)</p> <p>毎月運営会議を開催しており、支援の実施状況や職員の意見を確認している。また、作業班別の検討会議を実施しており、職員の気づきやアイデアをより良い支援の提供に繋げている。また、管理者が現場を巡回しながら、職員相互の関係性や職員一人ひとりの思いの把握に努めており、働きやすい職場づくりを行っている。その他、外部及び内部研修や必要に応じた助言により、知識・技術の向上や意欲・自信の育成を図っている。人事考課は年2回実施されており、人事考課表と目標設定シートを活用の上、面談を通して公平に行われていると共に、評価結果については、個別にフィードバックされている。</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。
<p>(評価コメント)</p> <p>障害者総合支援法や虐待防止法については、新人研修で取り上げており、基本的な考え方を周知している。また、千葉県の障害者虐待防止・権利擁護研修に参加しており、伝達研修を実施し、全職員の意識向上を図っている。その他、虐待防止及び身体拘束の委員会があり、毎月虐待と身体拘束に関するアンケートを実施し、職員が相互に支援の検討及び振り返りを行っていると共に、アンガーマネジメントを実施しており、不適切な言動や対応の防止に努めている。虐待被害があったと思われる利用者がいた場合は、旭市障害者虐待防止センターと連携を図り、適切な対応ができるよう体制を整えている。日頃の支援において、利用者との個別の会話をする際は、他の利用者と離れた場所で行い、プライバシーに配慮した対応に努めている。また、カーテンで空間をしきる対応により、プライバシーや羞恥心に配慮している。</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)</p> <p>個人情報保護規定を定めており、法人のホームページ・重要事項説明書等に掲載し、利用者・家族や関係機関等に周知している。また、個人情報の利用目的については、重要事項説明書に明示しており、契約時に利用者や家族に同意を得ている。サービス提供記録の開示については、契約書に明示されており、利用者や家族等の求めに応じた提供が可能となっている。職員に対しては、誓約書を交わしていると共に研修を実施しており、個人情報保護を徹底している。また、実習生に対しては、実習契約書を交わし、個人情報保護を徹底している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>意見箱が設置されていると共に、利用者主催の自治会(すみれ会)が運営されている。自治会(すみれ会)ではアンケートが実施されており、挙がった意見や要望を運営会議で検討し、結果を当事者に伝える取り組みを行っている。また、利用者個別の相談については、作業記録に内容・時間・相談者及び担当者が明記されている。</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。
<p>(評価コメント)</p> <p>相談・苦情対応窓口・担当者を重要事項説明書に明記しており、契約時に説明して周知している。相談や苦情対応については、苦情解決マニュアルに基づいて行われており、内容・対応・経過を苦情受付書に記録し、全職員で情報を共有している。また、第三者委員や千葉県運営適正化委員会の連絡先を重要事項説明書に明示しており、必要に応じて第三者に相談できる体制を整備している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>定期的に運営会議及びケース会議が行われており、個別支援計画の評価や支援内容の検討が行われている。内容は会議録に明記されており、会議資料を含めて全職員に回覧し、情報を共有している。また、非常勤職員に対しては、非常勤会議(報告会議)が行われており、会議の内容が周知されている。</p>		

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。
<p>(評価コメント)</p> <p>各種の支援マニュアルがワークセンターマニュアルとして整備されており、新人教育や業務の確認時に活用している。マニュアルの作成や見直しについては、委員会が主導となって行われており、全職員参画の下、毎年3月から4月に改定を行っている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>ホームページやパンフレットに問合せや見学に関する事項を明示している。問い合わせ及び見学は随時受け付けており、パンフレットや説明書類を活用しながら、理解し易い説明を心掛けている。また、対応内容については相談受付票に記録している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>契約書及び重要事項説明書にサービス提供内容・決まり事・料金等が分かりやすく明示されている。また、契約時は利用者・家族等がしっかり理解するまで内容を説明し、同意を得ている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>サービス開始前に、本人や家族から意向・身体状況・生活歴等の確認や情報収集を行うと共に、関係機関と意見・情報交換を行う等、詳細な情報の把握に努めた上でアセスメントを行っている。アセスメントで把握した課題やニーズを基に、作成担当者が個別支援計画の原案を作成し、施設長とケース会議を行っている。継続する個別支援計画については、本人や家族等の意向、日頃の状況、個別支援実施記録表等を考慮の上ケース会議を経て作成されている。また、計画内容については、利用者や家族等に説明の上、同意を得ている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>年に2回、個別支援計画の見直しを実施している。見直し時は、担当職員を中心に意見を確認すると共に、目標の達成状況の確認及び評価を行い、現状に即した計画が作成されている。体調不良等の緊急及び急変時においては、主治医やグループホーム等との関係機関と連携して対応する事が個別支援計画に明示されている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>個人ファイル・支援員日誌・連絡ノート・個別支援計画等を活用して、利用者一人ひとりの情報を職員間で共有している。また、利用者の状態に変化があった場合は、ミーティングにて随時申し送りをを行い、情報を共有している。個別支援計画の実践においては、利用者の意向や状態の変化に応じてケース会議で検討し、柔軟な対応に努めている。</p>		

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>
<p>(評価コメント) 個別支援計画に基づいて、利用者の意向や心身状況に応じた支援を行い、就労意欲や生活する力の維持・向上を図っている。また、移動支援や排泄介助等の身体介護が必要な利用者に対しては、本人の出来る力に配慮しながら、本人のペースに合わせた支援を行っている。車椅子を使用している利用者に対しては、車両送迎による通所支援を行っている。</p>		
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>
<p>(評価コメント) 通所施設の為、該当なし。</p>		
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) 相談支援専門員・ケアマネージャーや同法人のグループホーム等の関係機関と連携し、地域での自立した日常生活や社会生活を送れるよう支援している。就労活動として、タクシー利用券や連絡帳等の印刷作業・電気部品組み立て・商品のラベル貼り・園芸用品やペットフードの袋詰め・草刈り等を行っており、利用者の意向や力量に応じた活動を選択している。また、活動が工賃に繋がることが大きな目標となっており、利用者の自信や挑戦意欲を駆り立てている。また、身体面においては、食事時の自助具の活用や歩行器を使用した歩行訓練、体操等により、自立に向けた取り組みを行っている。その他、利用者主体の活動として自治会(すみれ会)活動があり、月毎に活動状況を貼り出すと共に、役員の選出や意見や要望が出されており、自信をもって発言できる機会となっている。</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>
<p>(評価コメント) 就労活動として、タクシー利用券や連絡帳等の印刷作業・電気部品組み立て・商品のラベル貼り・園芸用品やペットフードの袋詰め・草刈り等を行っており、利用者の意向や力量に応じた活動を選択している。また、工賃が働く意欲にも繋がっている為、毎月、平均工賃を事業所内に掲示して目標管理していると共に、作業受注の拡大を図っている。さらに、作業の進捗状況を意識しながら商品の納期を厳守することが取引先との信頼に繋がるので、手順書(マニュアル)を活用しながら、就労に必要なマナー・知識・技術の向上を働きかけている。就職に向けた取り組みとして、旭市自立支援協議会や障害者就業・生活支援センターと連携して職場見学や実習を行っており、実際に就職に繋がった実績も作っている。</p>		

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。
<p>(評価コメント)</p> <p>筆談等の支援を個別支援計画に位置づけており、円滑なコミュニケーションが図れるように支援している。また、自分の思いを上手く伝えられない利用者については、話しやすい職員に相談するよう働きかけており、求めに応じて職員が傾聴している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>定期的に健康診断を実施しており、健康維持・増進に努めていると共に、健康マニュアルを整備し、体調変化等に応じた適切な支援を行っている。また、同法人の医療機関と連携を図っており、医療相談や予防接種等の支援が行われている。必要に応じて病院の受診同行も行っており、バイタル等のデータを持参の上、日頃の様子を伝えている。バランスの良い食事の摂取については、なるべく手作りの食事を摂るよう進めており、栄養管理にも配慮した支援を行っている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>現在、単身者や複雑な家庭環境の利用者が多い為、家族会は組織されていないが、電話や連絡用のノート等を活用して、家族や入居している施設職員等に利用時の状況報告や相談を行っている。コロナ禍の為、家族等が参加できる行事は行われていないが、利用者同士で楽しめる慰労会や忘年会等が実施されており、楽しいひと時を過ごせるよう支援している。</p>		
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。
<p>(評価コメント)</p> <p>金銭の預かりは実施していないため、該当なし。</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。	<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・ハット事例等の検討している。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人の総合安全対策委員会が中心となり、新型コロナウイルス等の感染症対策・衛生管理・BCP(業務継続計画)等に関するマニュアルを整備している。また、内部研修や個別の動画視聴により、対応や対策方法を身に付けており、利用者に対する安全対策を講じている。その他、感染症の発生事例を検討の上、チェックシート作成しており、食事時の環境整備や消毒の徹底等を通じた感染防止対策を行っている。</p>		

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。
<p>(評価コメント)</p> <p>総合安全対策委員会が中心となり、安全対策に関するマニュアルが整備されている。事故については、原因と経過を確認の下、今後の行動と対処を検討して、利用者や家族等に報告している。また、事故については、経営会議で報告されており、必要に応じて総合安全対策委員会で検討し、安全対策や再発防止対策が講じられている。その他、危険予測をした上で、作業時の施設内の動線の見直しや定期的な点検を行っており、利用者の事故や怪我の防止に繋げている。さらに、運転管理研修による車両事故防止や不審者侵入時の刺股訓練の動画研修による不審者対策も行われている。</p>		
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。 <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。 ■ 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。
<p>(評価コメント)</p> <p>非常災害時における対応手順・役割分担・通報する関係機関の一覧表を整備していると共に、利用者名簿に利用者ごとの緊急連絡先及び主治医の連絡先が明記されており、全職員で共有している。年2回、地震・津波想定した事業独自の自主訓練に加え、年1回、法人合同の消防避難訓練を行っており、様々なケースを想定しながら状況に応じた避難方法の確認を行っている。また、非常災害時に備えた備蓄確保や定期的な消防機器の点検等も行われており、日頃から対策が講じられている。法人が福祉避難所の指定を受けており、災害時における旭市との協力体制を築いている。</p>		
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"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。
<p>(評価コメント)</p> <p>旭市暮らしの便利帳や旭市シニア生活便利帳等を活用した情報提供を行っていると共に、地域行事・他施設のイベント・交流会等の情報を施設内に掲示しており、利用者が地域住民と交流できる機会を提供している。また、地域の社会資源のパンフレット等をラックを活用して、常時見れるよう整備している。その他、地域生活支援連絡会や海匝圏域就労系事業所連絡会を通じて、地域の関係機関と交流や連携を図ると共に、地域の活動内容や社会福祉事業の現状及び地域の福祉ニーズ等を把握している。現在コロナ禍の為、福祉まつり等の大きな地域行事は中止になっているが、地域商工会の七夕祭りやクリスマス会は開催されており、焼き芋・ジュース・スピードくじ等の出店を通じて地域の一員として参加している。現在、ボランティアの受け入れは行っていないが、大学の看護学生や特別支援学校の学生の実習を受け入れており、地域貢献に努めている。</p>		