

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	2023年7月10日～ 2024年2月28日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名称 (フリガナ)	あぶらや アブラヤ		
所在地	〒289-2241 千葉県香取郡多古町多古1036-1		
交通手段	JR総武本線 飯倉駅 より 車15分		
電話	0479-74-3718	FAX	0479-74-3719
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	令和4年4月1日		
事業所番号	1213000258	指定年月日	令和4年4月1日
提供しているサービス	生活介護 就労継続支援B型		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
生活介護	10名	生産活動、創作的活動、身体機能および日常生活能力の維持・向上のための支援
就労継続支援B型	10名	就労に必要な知識、能力を向上するための訓練、就労の機会の提供および生産活動、実習先企業等の紹介、求職活動支援、職場定着支援

(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
	3	4	7	
専門職員数		2		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	口頭、電話での申し込み	
申請窓口開設時間	8:00~16:00	
申請時注意事項		
相談窓口		
苦情対応	窓口設置	
	第三者委員の設置	

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>指定生活介護の実施にあたっては、事業所は、利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、入浴、排せつ及び食事の介護、創作活動又は生産活動の機会の提供その他の便宜を適切かつ効果的に行うものとする。 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者その他福祉サービスまたは保健医療サービスを提供するものとの密接な連携に努めるものとする。</p>
<p>特 徴</p>	<p>主に内職作業・施設外就労・喫茶店運営等を現在は行っています。 内職はアパレル製品・化粧品のパッケージ貼付、タグ付けや、お菓子の箱組み立て、球根仕分け作業、床下部材（ゴム脚）組み立て等を行っています。 施設外就労では、法人内事業所の清掃・厨房補助、アパレル流通企業での倉庫内作業を行っています。 喫茶店は令和5年1月よりオープンし、地域住民の方々に密着した店舗運営を目指しています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>利用者が主体的に作業に取り組むことができるように基本的な生活習慣・あいさつをはじめとしたコミュニケーションスキル・みなだしなみ等の支援をしていきます。 内職作業は経験のない方でも気軽に始められる作業です。現在利用している利用者も落ちついて分担しながら作業を行っています。 喫茶店の仕事は混雑する時間帯は大変ですが、とてもやりがいのある仕事です。 施設外就労での業務は、そのときによってさまざまな仕事があるので、いろいろな経験をすることができます。 地域の販売行事にも積極的に参加しています。販売では主に揚げパン等を販売していますが、とても好評をいただいています。 また、地域との共生にも力を入れ、ゆっくりとくつろげる共有スペースの開放やカフェスペースの開設も行っています。 月に一度、地域の絵手紙の先生を招き、地域の参加者と一緒に絵手紙教室を実施しています。カフェスペースを活用して実施しているので、ぜひご参加ください。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
<p>基本に忠実に、利用者一人ひとりに合わせた自己決定、自己選択を促している</p> <p>就労継続支援B型事業所として基本に忠実な支援と仕事を提供し、利用者一人ひとりに合わせた自己決定、自己選択を促している。生活介護事業では、自立した日常生活・社会生活を営むことができるように適切に支援するよう心がけている。法人が目指す方向「榎の実会プロジェクト10」を策定し、利用者、家族、職員及び地域住民にとって魅力的な夢のある法人づくりを目指している。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の提供に努めている。</p>
<p>利用者の意向に寄り添いながら、丁寧な対応を心掛け支援している</p> <p>法人内の清掃、厨房補助やカフェの接客、内職の部品組み立て、箱作り、球根袋詰めなどの仕事を提供している。職員は利用者の特性、苦手な事、得意な事、意向などを踏まえながら、適性や能力に応じた作業ができるよう、意志を丁寧に汲み取るように心がけている。他の人の事が気になる利用者には、個別に部屋を用意したり、人間関係に配慮し、落ち着いて作業ができる環境設定に努めている。一人ひとりを尊重し、気持ちに寄り添い、丁寧な支援に努めていることが利用者調査や聞き取りからも伺うことが出来た。</p>
<p>地域に密着した社会参加の機会を設け、地域の一員として生活できるように支援している</p> <p>地域と共生できるように「あぶらや」カフェを運営し、地域の人たちが利用している。カフェの接客対応や月1回、絵手紙の講師を招いて、地域の参加者と利用者も一緒に絵手紙を作成している。店舗入口では、地域の人たちのハンドメイド作品や野菜なども販売している。また、地域のフェスタやお祭りで品物の販売をするなど、利用者が地域の一員としての生活ができるように支援している。</p>
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
<p>工賃向上計画を策定し、具体的な行動計画を地域貢献事業と連動し実行することが望まれる</p> <p>就労継続支援B型事業所として、利用者一人ひとりに合わせた仕事を適切に提供し、高い工賃を支払えるようにしている。施設内作業「内職作業」と独自事業「あぶらや」喫茶運営等、利用者が仕事を通して働きがいと充実感を持ち、毎日を過ごすことができている。内職等の下請け作業については、目標と現状のギャップを具体化した設定型課題に優先順位をつけて改善活動に取り組むことが期待される。また、「工賃向上、生活の質の向上を図る」事業の現状把握、利用者のモニタリング、職員の人事考課過程において、事実を確認し、工賃向上計画を策定し、具体的な行動計画を地域貢献事業及び個別支援計画と連動し具体的な改善活動に繋げることが期待される。</p>
<p>榎の実会5つの人材育成方針の周知徹底と人事管理制度を更に機能させることが期待される</p> <p>利用者本位の個別支援の質の向上、職員の個別人材育成及び工賃向上を図るためのstructure: 仕組みづくり、process 支援実施(支援と記録やマニュアルなど)、output(結果)、outcome(成果)を分析し、計画的組織運営が望まれる。安全と安心の取り組み、地域貢献、利用者本位の個別支援は、法人として高い水準で取り組んでいる。更に水準を上げるためには、個別の人材育成の質を高めることが求められる。榎の実会5つの人材育成方針の周知徹底と人事考課制度、キャリアパス制度及び目標管理制度を機能させる具体的な取り組みを実施することが望まれる。</p>
<p>職員の安全確保の意識が高められるよう、リスクマネジメントの強化が求められる</p> <p>法人で危機管理委員会を設け、事故やヒヤリハットのリスクマネジメントなど、法人内で周知統一を図り、原因・分析など改善策を検討して再発防止に努めている。しかしながら、職員間でヒヤリハットや事故の内容を詳細に把握することや、発生の背景や要因、分析して再発防止などをさらに検討することが求められる。また、利用者の送迎や配送中に災害が起きた時の対策や緊急避難場所確認など、マニュアルを整備し、全職員が統一して対応できるように周知徹底することが望まれる。</p>

<p>(評価を受けて、受審事業者の取り組み)</p> <p>内職等の下請け作業については、工賃向上のため事業所周辺企業に営業活動メールを送付し、営業活動を行っている。</p> <p>現在、数社からの回答メールをいただいております、実際に企業に赴いての営業に繋げることができた。また、実際に新規の取引先獲得にも至った。</p> <p>カフェの運営については利用者と職員が協力しながらチラシを作成し、周辺住民へのポスティングにむけて準備を進めている。</p> <p>職員の個別人材育成については①引継ぎ帳の導入②ミーティング実施時間の見直し③ミーティングでの課題解決への話し合い④毎日作業終了時に作業成果、売り上げ等の記録を行う等を実施することで情報共有と職員の動機づけを図っている。</p> <p>リスクマネジメントの強化については先述したミーティングの中でヒヤリハットや事故の情報共有と、その場で検討が可能な事項については対策の検討を行っている。</p> <p>マニュアルの整備に関しては各職員の業務内容について再度検討、具体化し、整備をすすめている。</p>
--

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。	2	1			
			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。	2	1		
				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。	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。	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		
		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。	3				1			
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	0		
				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。	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。	2	1		
				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。	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、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。	6					0		
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。	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。	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				
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	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	0				
計				116	16			

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) 法人理念、基本方針は、事業計画、職員ハンドブック、ホームページ、パンフレット、広報誌等に記載し、明文化している。法人が目指す方向性を具体化し、利用者本位の支援の継続による「ありがたい姿」や基本事項を職員ハンドブック(法の趣旨、規範・倫理、人権擁護等)に記載している。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の提供に努めている。また就労継続支援B型事業所と生活介護事業所の多機能事業所として、基本方針を明文化し、利用者一人ひとりが充実して生活できる日中活動を提供している。</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) 法人理念及び基本方針は、事業計画書、職員ハンドブック、事業所別マニュアル等に記載し職員に配布している。新型コロナウイルス感染症の対策として最少人数、最少回数、最少時間で対面会議を実施していたが、徹底した対策のもとで適正に対面会議等も実施してきている。事業計画書や職員ハンドブックの記載内容の中には難しい部分もあり、理解するための取り組みが必要な部分も見受けられた。朝礼や夕礼、日常のコミュニケーション、毎月提出する振り返りシートやヒヤリハット報告などを有効活用し、職員一人ひとりが行動の事実を振り返り、反省する機会を意図的に作る取り組みが期待される。</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。 □ 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) 基本理念「一日一笑! 毎日賑やか」について、利用者には、分かりやすく日常的に伝えている。事業所内に掲示し、笑顔で仕事に向かい、にぎやかに仕事に熱中し、挨拶や会話を楽しんでいる。ユニフォームにも理念「一日一笑! 毎日賑やか」をプリントしている。仕事や役割、体験を通して基本理念を感じられるように支援し、家族等にも文章や口頭等で伝えている。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者家族等に基本方針等をわかりやすく説明し、話し合う機会は少ないと考えている。</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、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) 地域動向、利用者ニーズ、環境変化等を把握して法人理念、基本方針、中長期計画に基づき、事業計画を作成している。具体的な事業計画実現のための取り組みは、月次の各種会議、委員会活動等で進捗管理を実施している。利用者本位の個別支援計画、職員重視の人材育成計画、事業計画の立案など、適切な現状把握から目標設定を行っている。事業計画、事業報告、決算、財務内容等をホームページに記載し、誰もが閲覧できるようにしている。「横の実会プロジェクト10」として10年長期計画を策定し、利用者、家族、職員及び地域住民にとって魅力的な夢のある法人づくりを目指している。今後は、経営層の計画立案の決定プロセスや実施状況の評価を分かりやすく周知し、理解できる機会を提供することが望まれる。</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) 理念、方針、中長期計画等の目標達成のために解決すべき重要課題や環境分析から導き出される設定型課題、新型コロナウイルス感染症のような発生型課題を想定し、解決のための取り組みを明確化することが期待される。重要課題の抽出、解決のための基本方針など、職員参加型で意思決定する仕組みは構築されている。緊急時対応や緊急課題については幹部職員と現場職員が話し合い、決定過程が明確で意思疎通が図られている。</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。 □ 年度終了時よりも、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) 法人組織体制が構成され、階層別、目的別会議が定期的開催され意思疎通が図られているが、就労継続支援B型事業所としての取り組み、特に工賃向上への方針や計画、課題の決定過程が全職員に周知出来ていない部分が見受けられた。職員の意見の反映と決定過程の周知などで、職員の理解と納得を得られる取り組みが期待される。事業所の工賃向上計画等、重要な課題や方針の意思決定等について、職員と幹部職員が話し合う仕組みはあるものの意思決定根拠など「納得できる説明」が不十分な部分もあると思われる。職員が納得できるプロセスを踏み、支援会議、全体会議、分析委員会や個別面談などの合意形成の仕組みを機能させ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) 管理者は、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者本位の個別支援、家族支援、人材育成、メンタルケア、地域に密着した取り組み、リスクマネジメント、コンプライアンスなどを職員と話し合い、意思疎通を図りながら積極的に取り組んでいる。工賃向上等の重要課題を抽出し、適切な目標設定をして、職員の動機づけ、能力開発、行動支援に指導力を発揮している。今後は、工賃向上を図るためのニーズ把握による企業間連携、農福連携など、具体的な方向性を示し、協働と協力の強化を図ることが望まれる。		
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) 管理者は利用者の特性に合った仕事を切り出し、利用者本位の働きがい、生活の質、充実感を高める支援に指導力を発揮している。利用者一人ひとりに合わせた作業環境整備と職員の専門性が発揮できる人員配置等に積極的に取り組んでいる。今後は、改善への取り組みや改善事項を具体的に周知し、法人の委員会活動、人事考課制度やリスクマネジメントなど、職員個々の成長を促す役割分担と目標設定をして、法人の各制度を機能させることが求められる。		
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)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、職員ハンドブックに基本理念、倫理綱領、行動規範を記載し、全職員に配布している。職員ハンドブックには、法令遵守(社会のルール)と法人のルール(行動規範、マニュアル等)を記載し、会議や日常のコミュニケーションで理解、習慣化できるように取り組んでいる。コンプライアンス、個人の尊厳、守るべき倫理等の取り組みは、多様な方法で周知し、日常の仕事や支援の場で全職員が高い水準の意識で行動できるよう努めている。		
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"> ■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) 法人が求める人材像(期待を満たす行動)を明確化し、階層別職務に求められる役割行動を明示している。法人の人材育成目標として、礼節を重んじ、感謝、自己研鑽、心身の健康に留意し、利用者本位の支援を実践できる職員を育成することとしている。人事考課制度では、自己評価を重視しながら客観的評価に取り組んでいる。職員の人事考課結果のフィードバックは、個別面談で評価根拠と改善方法などを話し合う機会としているが、現状では十分実施できていない部分が見受けられた。今後は、フィードバックで職員を動機づけ、能力開発する機会と捉え、計画的に実施することを期待する。		
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"> ■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) 定期的な有給休暇の消化率や時間外労働の状況は記録し、法人本部と連携して就業状況をデータとして管理している。職場環境改善のため、毎月衛生委員会をお開催し、ストレスチェック、産業医への相談等メンタルケアの取り組みもしている。職員の意見を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。職員の面接については、人事考課をもとに定期的実施している。法人としての定期的な取り組みと併せて、管理者は、事業所として気軽に相談できる雰囲気をつくるようにしている。		
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) 法人として、職員が働きやすく、長く勤めることができるように、事業所内保育所の設置や産休、育児休暇、リフレッシュ休暇、有給休暇、特別休暇(誕生日休暇)等を積極的に取得できるようにしている。多様な人材が活躍できる働きやすい環境、思いやりのある職場環境づくりを強化し、ストレス軽減を図るために、衛生委員会が具体的な重点目標を設定し、メンタルヘルス等に関する注意喚起をおこなっている。職員からの希望、相談があればいつでも産業医に受診できる環境がある。		

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) 人材育成の基本姿勢として人材の定着・育成に取り組んでいる(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)。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。職員一人ひとりの個別の人材育成計画と目標管理制度を効果的に機能させることを目指している。職員一人ひとりに合わせた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、計画的なOJTで、組織貢献と個人の成長を意図的に進めることが期待される。		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<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) 法人として福祉人材に対する基本姿勢を明確化し、人事考課制度を機能させキャリアパスおよび目標管理による人材育成に取り組んでいる。目標管理や職位と職責並びに任用の要件(キャリアパス)を明示し、期待能力基準を明確化している。しかしながら、個別の人材育成計画の設定と研修体系が連動していない部分が見受けられた。職員の動機づけ、能力開発、行動支援できる体制を構築し、個別の人材育成、階層別及び等級別の「求められる人材像」と現状とのギャップを明確化し、計画的に改善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"> ■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) 職員の他者を尊重した関係づくりを大切に「一日一笑! 毎日賑やか」という理念を追求している。安全安心で快適な職場づくりを目標に取り組み、職員のメンタルヘルス、ストレスチェック、ハラスメント対策などを実施している。管理者は、法人が構築、整備している制度や仕組みを理解し、機能させようと努めている。		
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。	<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。
(評価コメント) 理念、基本方針、支援の姿勢、行動規範、権利擁護等については、職員ハンドブック等に掲載し、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、各種会議等で周知徹底を図っている。職員一人ひとりが利用者の権利を守り、意思を尊重し、利用者本位の支援に努めている。日常的に支援内容や行動を具体的に振り返り、言語化する振り返りシートの充実やヒヤリハット分析の積極的な取り組みを図っている。更に成長するための取り組みとして、職員一人ひとりが自己開示し、相互に振り返る機会を増やすとさらによいと思われる。		
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"> ■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) 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、重要事項を説明する書類等に掲載している。個人情報の利用目的を明確化し、情報管理を徹底、関係者に周知し、管理している。利用者等の求めに応じて、支援記録等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)が業務上知り得た利用者及びその家族の情報を外部に漏らすことがないように、職員ハンドブック等に明記し周知している。利用者及び家族等には、「福祉関係事業者における個人情報の適正な取り扱いのためのガイドライン」(厚生労働省)と個人情報保護方針に従い、説明している。		
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。
(評価コメント) 日中活動、作業等の質の向上を図る支援の評価を利用者との日常的なコミュニケーションや支援会議等で抽出した専門的な視点からの課題解決の進捗を把握し、改善活動に活かしている。利用者や家族との関係性を良好なものにし、利用者本位の個別支援に繋げ、なんでも話せる雰囲気大切にしている。		

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"> ■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)職員に直接言えない苦情および意見を受け付ける仕組みを構築し、受付内容と対策を文書で公開している。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。苦情および相談は随時受け付けている。重要事項説明書等に事業所内苦情窓口担当者と責任者を明記、また事業所外の窓口として第三者委員の氏名、個別電話番号を記載、そして行政機関の苦情受付窓口を4か所記載している。		
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)個別のサービス内容の課題や改善策をミーティングで話し合いしている。月1回の支援会議でサービス内容や支援方法を検討して改善策を具体化し、個別支援計画に反映している。内容についての個別ファイルに記録し、職員間で共有している。		
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)業務マニュアルについては基本理念と行動規範や各種マニュアルを含む「職員ハンドブック」毎年配布している。職員ハンドブックで特に大事な箇所には絵や写真、文字の大小・太字などを活用して分かりやすく作成されている。毎年、マニュアル改善委員会で見直し、年度初めに虐待防止・権利擁護中心に周知している。マニュアルの周知については職員に徹底されていないこともあり、会議などで周知徹底することが望まれる。		
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)問い合わせ及び見学はパンフレット、ホームページ等に記載している。見学や問い合わせがあれば、その都度対応している。管理者が利用者や家族の要望を把握し、ニーズに応じた説明ができるように努めている。		
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、サービス提供内容は重要事項説明書に記載している。利用者や家族に分かりやすく説明し、同意書を取り交わしている。サービス内容や利用者負担金などについても説明して、利用者や家族の同意を得ている。		
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"> ■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)利用者の就労意欲、心身状況、コミュニケーション能力などの情報を得てアセスメントをおこない、個別支援計画に反映している。支援日誌、個人記録、連絡帳など多角的な視点で、支援方法、課題や強み、活動に関することなどを支援会議で話し合い、個別支援計画を策定している。支援計画は利用者や家族等に説明をして同意を得ている。		
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、利用者の目標達成度、評価・改善など、計画に沿って支援の進捗状況を半年ごとに見直している。利用者の状態や意向に合わせた支援内容などは、職員の意見を参考にしている。また、容態急変など状況が変わればその都度緊急見直しをしているが、具体的な手順までは明示していない。		

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) 利用者の個別支援計画の内容は、個人ファイルで全職員が情報共有出来るようにしている。個々の支援内容に変更があった場合や申し送り・引継ぎは職員メールで連絡し、情報を共有している。		
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) 個別支援計画を基に、利用者一人ひとりに合わせた目的に沿って支援に努めている。内職作業や外部就労作業は、心身の能力や状態やペースに合わせ、就労意欲の維持・向上ができるように努めている。内職作業時の座席配置に配慮したり、一人で作業したいなど利用者の特性や状況、ペースに合わせるようにしている。		
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) 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出来るよう、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出来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) 地域で自立した日常生活や社会生活が送れるよう、利用者のニーズに合わせた活動が意欲的に出来るように支援している。施設内就労は部品の組み立て、箱作り、球根袋詰めなど、施設外就労は施設清掃、カフェ接客などをおこなっており、利用者の特性や意向に応じた活動をしている。月1回、地域の人が開催している絵手紙教室に参加して、地域交流も出来るようにしている。		
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) 工賃向上につながるよう意欲的に目標を持って活動ができるように支援している。就労活動として部品の組み立て、箱作り、カフェ接待、清掃などおこなっている。時間内で作業の意識づけやルール、社会人として必要な挨拶、お礼の言葉、身だしなみなどが習得できるよう支援している。平均工賃の目標を持って、カフェの売上向上、施設外就労、新規内職の開拓などに努めている。		
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) 個別支援計画に目標にコミュニケーション能力の向上なども盛り込んでいる。職員は、日々の生活の中で利用者の様子を観ながら、一人ひとりに応じたコミュニケーションを取るよう心がけ、意思疎通を図っている。意思伝達に制限がある利用者の場合は、仕草や表情を注意深く観察して、意向や希望の把握に努めている。		

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"> ■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) 利用者の健康状態は、朝の声かけや視診、バイタルチェック、連絡帳で確認し、把握している。薬は職員が名前を確認して預かり、職員が本人と一緒に最終確認し、服薬している。利用者の健康状態に異変があった場合は、法人内の施設看護師が対応する体制がある。また、必要に応じて医療機関で受診している。		
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) 利用者の家族とは連絡帳を活用して情報共有したり、送迎時に家族と話すようにしている。また、日頃の利用者の様子や行事の案内などは、法人発行の写真入り「学園ニュース」で定期的に家族に伝えている。		
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"> *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) 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"> ■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) 感染症対策マニュアル、発熱や嘔吐など緊急事態対応のフローチャートがあり、法人全体の危機管理委員会で感染予防対策や発生後の対応について話し合っている。感染症予防対策として、職員・利用者の体温・体調の健康チェック、手洗い、うがいを徹底しておこなっている。今後さらに、全職員が同じように対応できるように周知徹底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"> ■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。 ■事件事例、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) 危機管理委員会を設け、事故防止マニュアル、緊急連絡マニュアルを整備している。事故やヒヤリハットなどのリスクマネジメントに関しては、法人内で周知統一を図り、事業所内で原因・分析など改善策を検討して再発防止に取り組んでいる。さらには、職員間でヒヤリハットや事故の内容を詳細に把握し、共有すると思われる。		
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。	<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) 地震、津波、災害を想定した防災マニュアルが作成されている。災害対策として備蓄品の整備し、適宜に賞味期限の確認している。送迎や配送中の災害時対策についても、検討していくとよいと思われる。		

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"> ■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、利用者に提供するなど活用している。
<p>(評価コメント)カフェでの接客や地域の人が開催している絵手紙教室に参加するなど、利用者が地域の一員としての生活できるように支援している。また、地域のフェスタやお祭りなどの行事に参加したり、施設内で地域交流会を実施するなど、地域に開かれた事業所になるように工夫している。</p>		