

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 V A I C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 8月 10日～平成 28年 12月 8日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	障がい者の就労促進事業所 みんなの家 ショウガイシャノシュウロウソクシンジギョウショ ミンナノイエ		
所 在 地	〒289-2513 千葉県旭市野中3825		
交 通 手 段	自動車、法人の循環バス等		
電 話	0479-60-0607	FAX	0479-60-0667
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	平成9年 4月 1日		
事業所番号	1211400112	指定年月日	平成23年 4月 1日
提供しているサービス	就労移行支援事業／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
就労移行支援事業	10	<ul style="list-style-type: none"> 一般企業等への就職に向けた訓練を行う。 作業を通して報告・連絡・相談などのビジネスマナーを身につける。
就労継続支援B型事業	40	<ul style="list-style-type: none"> 3つの作業班（外勤班・製パン班・喫茶班）に分かれ、本人の体力、適正に合わせて行います。また、授産活動における事業収入から必要経費を差し引いて、従事している利用者に工賃として分配します。

(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
	11名	9名	20名	
専門職員数				

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	・電話でのお問い合わせ		
申請窓口開設時間	・8：30～17：00		
申請時注意事項			
相談窓口	サービス管理責任者 林 弘志		
苦情対応	窓口設置	責任者：辻内 理章	窓口：林 裕美子
	第三者委員の設置	服部 絃一	向後 恵子

3

利用申込方法	・電話でのお問い合わせ		
申請窓口開設時間	・8：30～17：00		
申請時注意事項			
相談窓口	サービス管理責任者	林 弘志	
苦情対応	窓口設置	責任者：辻内 理章	窓口：林 裕美子
	第三者委員の設置	服部 絃一	向後 恵子

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)	利用者一人ひとりの生命の尊厳を守り、個性・主体性を尊重し、人間としての権利を擁護することを基本的姿勢とし、作業や諸活動を通して、利用者が社会の一員として自らの生活を組み立てていく力をつけ、その人なりの成長と自己実現を図ることが出来るように援助する。
特 徴	年間平均6名の就労者を輩出する就労移行支援事業は、実際の作業を通してビジネスマナーを身につけ、社会に出るための準備を行います。 また、就労継続支援B型事業は、平均工賃約2万5千と高い工賃を維持し、利用者の経済的自立を援助します。
利用（希望）者 へのPR	「みんなの家」は千葉県旭市にある「障がい者の就労促進事業所」です。 障害のある方の一般就職に向けたサービス提供を行います。 また、賃金水準アップを目指した福祉的就労の場を提供します

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)
利用者本位の支援と共に工賃向上に向けた取り組みを行っている
就労継続支援B型事業所の「ぱんやさん・たんぼぼ」、喫茶「ひまわり」、高齢者の配食サービスや草刈り等の受託作業と定着した事業の他に、近隣のスーパー、病院、道の駅に商品を置いてもらい販売している。就労移行支援事業所は受注作業の他に施設外就労を積極的に取り入れている。事業所は利用者の経済的自立援助になるように販路を拡大したり商品の開発に積極的に取り組んでいる。また、各班で売り上げ目標を設定し、それを達成することにより工賃向上を目指している。
利用者の課題やニーズを把握し個別の支援を行っている
利用者の課題を抽出し、本人・家族と相談して決めた優先順位順に個別支援計画の目標として取り組んでいる。幕張ワークサンプル(障害者職業総合センターが開発した、職業訓練キット)を活用し、作業能力、生活能力を把握し、生活面の課題に向けた支援、就労能力の向上に向けた支援を職員がチームとなり利用者の個別支援を行っている。また、利用者2~3人のチームでお互いの不足している部分を補い作業を行えるよう工夫し、一人ひとりの持っている力を引き出す取り組みを行っている。
地域や関連機関と交流の場を設け社会参加している
「ぱんやさん・たんぼぼ」や喫茶「ひまわり」事業の他に、法人のロザリオ祭りや地域の他事業所のイベントに参加出店し、販売を通して地域住民との交流を図ることで社会参加にもつながっている。またハローワーク主催の合同面接や就業センター主催の勉強会に参加したり、施設外就労や企業実習を実施している。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
職員間の意思疎通を更に深めることで計画的にサービスの質の向上を図ることが期待される
みんなの家は、所長、主任、副主任等のリーダーシップによって千葉県下における就労促進事業所(就労継続支援B型事業所と就労移行支援事業所)のオピニオンリーダーとしての実績を積み上げている。更なる成長のためには、所長、主任、副主任等が協同し、職員一人ひとりが役割行動を十分に理解して全体を俯瞰し、全体最適に向けた取り組みを共有していくことが必要と思われる。
計画的な人材育成と連動した効果的人事考課制度の実践が求められる
人事考課の目的や制度の理解を深め、評価方法や評価基準を周知徹底し、評価の根拠となる「行動の事実」や「取り組みの成果」などを明確にすることが求められる。年二回実施する個別面談では、職員は話し合う目的を事前に把握し、目的達成に向けて効果的な面談が実施されるとよいと思われる。共通目的に向かった職員一人ひとりの「強みを伸ばし、課題を改善すること」により成長を促し、内発的動機づけにつなげる取り組みが求められる。
職員の働きやすい環境設定とメンタルヘルス対策の向上への取り組みが期待される
利用者一人ひとりに合わせた「働きやすい環境設定」は各班の作業内容ごとに工夫されている。また、各班の事業計画には作業環境対策及び予算を記載し着実に実施している。健康・衛生管理、感染症・安全対策なども高い水準で行われている。しかしながら職員の「働きやすい環境」や「メンタルヘルス対策」の制度は構築できているが効果的に機能していない部分も見受けられた。年度計画の重点目標の実施状況や進捗確認を行い、取り組んでいくことが求められる。
(評価を受けて、受審事業者の取組み)
利用者調査について、実際にサービスを受けている利用者並びにご家族からの意見を確認でき、頂いた言葉は真摯に受け止め、今後の施設運営や支援体制に反映していきます。また、今後支援する側として施設内のガバナンスを強化し、職員一人ひとりにおける役割を透明化するとともに職員の『働きやすい環境』や『メンタルヘルス対策』についてもしっかりと実施し、日々の会議等を有効に活用して階層別のコミュニケーションを充実させた運営を検討していきます。

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	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。	1	2	
		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。	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	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。	2	1
		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。	3	1
			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。	1	3
				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。	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				0	
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。	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。	2	2
				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
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。	2	1
				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	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	0
		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		
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。	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。	2	1		
		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。	2	1		
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。	6	0		
		38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	3	1		
計				109	22	

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)「利用者の生命の尊厳、人権及び人生を大切に」「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」という理念は法人が実施する支援サービスの方向性や考え方が読み取れるものになっており、ホームページなどにも掲載されている。</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"> ■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)毎朝のミーティング等で唱和したり、基本方針をもとに日常の行動や支援が実施されているかを日常的に確認している。職員一人ひとりが自分のものとして支援に活かせるように周知徹底に努めている。</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)ホームページやパンフレットなどに記載し、事業所内の見やすいところに掲示し、実践面では日常会話を通して利用者との関係性や目的に合わせて丁寧に伝えている。今後は家族会等でも説明していくこととしている。</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"> ■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)社会動向や地域ニーズを関連事業所と連携しながら的確に把握し、中長期的視点のもとで職員参加で事業計画を作成している。事業評価は年2回実施し、事業運営の振り返りや計画の見直しを行っている。事業計画及び財務内容の閲覧については希望があれば対応している。</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)事業計画では重要課題を明確化しており、事業環境分析は関連事業所と連携しながら地域ニーズを把握したうえで検討している。また、利用者本位に考え、緊急度の高い課題を重要課題と捉え明確にしている。</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"> ■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)各種会議(経営会議、職員会議、ケース会議、班会議、ミーティングなど)の目的別に課題を抽出し計画策定を行っている。定期的に計画の進捗確認・評価を実施し、振り返りと見直しによる改善活動をしている。定期的に会議や委員会等を開催しており、重要な課題や方針決定に当たっては職員参加型事業運営の仕組みがある。</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。
<p>(評価コメント)管理者及び職員は、利用者本位の支援の質の向上に向けて積極的に参画している。事業運営に関しては利用者、家族、地域、関連機関と連携を深め、着実に目標達成に向けて行動している。現場で上げられた改善点は直ぐに実践してみるようにしている。</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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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)管理者は職員の意見をまとめ事業計画に経営や業務の効率化及び改善事項を示している。その計画の進捗確認を適切に行い、一般就労や工賃向上に向けて取り組み、結果を導き出している。設備の老朽化に対する対応や人員配置、役割分担など職員の働きやすい環境整備等にも各部門と連携しながら具体的に計画化し、取り組んでいる。		
9	全職員が守るべき倫理を明文化している。	<input checked="" type="checkbox"/> 倫理規程があり、職員に配布されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。
(評価コメント)倫理綱領及び職員行動規範を職員に配布し、法人ホームページにも掲載している。また、職員研修基本計画に沿って倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。理念、方針、倫理、行動規範、法令遵守、利用者権利擁護などの周知は、日常の支援、行動、生活の中でも確認し徹底に努めている。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 人事方針が明文化されている。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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)職員行動規範、職員研修基本計画、事業計画などで人事方針を示し計画的に採用、定着、育成に取り組んでいる。各種作業班の目標を明確にし、職員の役割分担をしているが、階層別の役割と権限については曖昧な部分が見受けられた。作業班ごとの目標達成に向けた取り組みと、組織としての全体最適に向けた取り組みや職員育成などについての役割と権限を明確化すると更なる成長が期待できる。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)事務部門(経理等)が有給消化及び時間外労働等を把握し、職員のメンタルヘルスに対しても事業計画に掲げ取り組んでいる。作業班や特定の人材に時間外労働が偏ることが無いように、データを確認し早めに対処している。しかしながら管理者が職員と定期的に個別面談をする機会が少ないと思われ、今後の取り組みが期待される。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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)法人全体で福利厚生委員会が各事業所の意見を募り、職員参加の行事等を企画して実施している。健康管理、職員のメンタルヘルス対策もっており、職員からの希望があれば法人の産業医に相談できる仕組みがある。また、有給休暇の取得率が上がるように事務部門でデータを確認し取得につなげている。		
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 checked="" 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)職員研修基本計画、事業計画、本年度重点目標に、人材育成について明記し取り組んでいる。しかしながら計画的に職員一人ひとりに合わせた個別人材育成が実施されていない部分もあると思われる。また、現場で実施するOJTについても個別かつ計画的ではない部分が見受けられる。		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<input checked="" 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)職員研修基本計画には入職5年までの研修計画や研修委員会が実施する研修計画がある。しかし、個別の人材育成計画(計画的OJT含む)や研修計画の実践、評価、見直しの実施及び記録化されていない部分が見受けられた。事業所全体の人材育成計画の評価、実践、見直しが求められる。		

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) 日常の支援の中で、職員が支援によって得られる「利用者からのフィードバック」や「出来事・事柄」への意味づけによって働きがいを見つけ、内発的に動機づけられるような職場環境をつくるよう努めている。また、管理者は利用者や職員の意見を尊重し職場の信頼関係の構築に努めている。しかしながら、人事考課、個別面談、メンタルヘルスなどの仕組みがあるものの、効果的に機能していない部分もあると思われる。		
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"> ■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。
(評価コメント) 権利擁護の研修を実施するなど意識を高める取り組みは計画的に実施している。しかしながら、仕事の中で権利擁護の意識を高く持ちながら仕事の効率化を図るのは現実的には難しい状況も見受けられた。事業所が目指す水準の高い権利擁護の支援と生活を提供できるようにしていくことを期待したい。		
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) 個人情報保護に対する基本方針、利用目的、個人情報保護に関する問い合わせ窓口には本部及び事業所担当者を掲示している。実習生及びボランティアにも個人情報保護方針について説明し理解を促すようにしている。		
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"> ■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。
(評価コメント) 利用者の運営による自治会を設置しており、事業所に対する意見や要望を率直に伝えられる機会を設定している。議事録を作成し、誰でも対応を確認できる。また、家族等が意見を言いやすい関係性を大切にするとともに、意見箱を玄関に設置するなど意見を吸い上げる環境をつくるようにしている。		
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) 重要事項説明書、ホームページ、事業所内掲示と苦情等対応窓口及び担当者を明記し、説明している。また、事業所窓口で苦情・意見箱を設置している。大きな苦情はないが、相談や意見に対しては管理者及び担当者が利用者本位で適切な対応に努めている。第三者委員も設置しており、意見を聴取している。		
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) 職員は法人の職員行動規範チェックリストに基づき自己評価を実施している。自己評価の結果を月1回の職員会議で共有し、サービスの質や介護方法について改善すべき点があれば、改善計画を立て事業計画に反映させている。月1回のケース会議では各班で見守りが必要な利用者をリストアップして個々の課題について事例検討を行っている。		
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。
(評価コメント) 入所マニュアル、新規利用者マニュアル、事故防止マニュアル等各種マニュアルが作成され、一連の流れに沿って統一した手順で行えるようになってきているが、作業マニュアルが作成されていない。経験の積み重ねにより職員間で業務の具体的な手順は共有されているが、新入職員や異動職員等誰が支援しても同じ質のサービスが提供できるよう今後の取り組みに期待したい。		

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) 見学や問い合わせはサービス管理責任者が担当し対応しており、ホームページに見学や問い合わせについて明記している。見学時は各作業所や喫茶「ひまわり」/パン販売所を見学してもらい、パンフレットを活用して説明している。民生委員や特別支援学校の生徒・保護者・担任、小学生の体験学習など見学希望者を多く受け入れている。また、利用者が事業所を利用する前に、見学や体験をしてもらっており、希望する作業や本人の能力を確認する機会となっている。		
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) サービス種別ごとに作成された契約書、重要事項説明書を基に、サービス内容や利用料金、生産活動内容、工賃の支払い、交通費の支払い等を、サービス管理責任者が時間をかけ各項目を読み上げて説明し、本人、家族の同意を得ている。補足資料として利用者の事業所での一日のスケジュール表の記載があるとより分かりやすいと思われる。		
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) 相談支援専門員の情報に加え契約時に詳細なアセスメントを行っている。利用希望者には見学とともに体験をもらい、どのサービスに適しているか見極めも同時に実施し、個別支援計画作成時に参考にしていく。本人・家族の希望や課題を聞き、課題一覧表を作成し優先順位の高い順から個別支援計画書の目標にしている。個別支援計画書は担当職員とサービス管理責任者で作成し本人、家族の同意を得て個別支援を実施している。		
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"> ■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。
(評価コメント) 本人や家族、サービス管理責任者、担当職員で面接を行い作業の進捗状況や意向を確認し、見直しを行っている。就労移行班は年4回、就労継続B型は年2回面談することで個別支援計画の見直しを行っている。しかしながら、利用者の状況に応じた個別支援計画の見直しが出来ていないため事業所も課題と認識しており、今後の取り組みに期待したい。		
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) 毎日の朝(各班代表1名)夕(全職員)ミーティングや各班会議、ケース会議で利用者の情報の共有化を図っている。家族からの連絡帳で必要な情報はリーダーが各班ノートに記録している。ミーティングに参加できない職員にはリーダーが利用者の情報を伝えたり、班会議の議事録に目を通すことで情報の共有に努めている。		
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) 契約時に行ったアセスメントで利用者の心身状況を把握し、利用者の状況に合わせて個別支援計画書に沿った支援をしている。車いす移動の利用者は事業所で送迎を行ったり、精神障害の利用者が安定して活動が行えるよう個別のブースを用意環境を整える等して個別の支援を行うよう努めている。		
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。
(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) 日中活動は製パン班はパン作りから、袋詰め、販売を、喫茶班はランチの提供、配食弁当作りを、外勤班は車部品組み立て、球根の袋詰め、箱折りの他、業務委託の草刈り等を行っており、利用者の希望や適性を考慮しそれぞれの班で個々の持っている力を発揮できるように支援している。他事業所のお祭りや文化祭等に出店をしたり、病院やスーパーでパンを販売しており、地域住民との交流の場であるとともに社会参加の機会になっている。</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) 就労支援は就労移行班を中心に就業センターと連携を図り行っている。個別的就労プログラムを中心に、言葉遣い、報連相(報告・連絡・相談体制)、身だしなみ等のビジネスマナーや就業センターが実施している勉強会、ハローワーク主催の「合同ふれあい面接会」に参加するため履歴書の作成や面接の練習等就労に向けた支援を実施しており、昨年度は8名の就労が決まった。また、各班のリーダーは販路を拡大したり商品開発を行うことで工賃アップに向けた取り組みを行っている。</p>		
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>
<p>(評価コメント) 職員は難聴の利用者とはジェスチャーや筆談でコミュニケーションを図っている。また、意思伝達に制限がある利用者の場合はジェスチャーや表情から思いを確認したり、いくつか用意した選択肢の中から本人に選択してもらう等している。必要に応じて同法人のソーシャルワーカーや臨床心理士と連携を図りコミュニケーションが取れるよう努めている。</p>		
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>
<p>(評価コメント) 事業所で年2回健康診断を実施しており、その結果を本人や家族に伝えている。毎日の健康状態は朝のミーティング時に声かけや視診、連絡帳を確認し健康状態に注意を払っている。通院は家族が行っているが、希望があれば通院同行に対応できる体制は整えている。また休んだ場合は電話をして様子を聞く等きめ細かな支援を行っている。</p>		
33	<p>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。</p>	<p>■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>
<p>(評価コメント) 家族とは連絡帳を活用して連携を図っており、家族による送迎がある利用者はその都度家族と話す機会を設けている。また、必要に応じて電話でその日の利用者の様子を伝えている。就労継続支援B型は年2回、就労移行支援は年4回本人・家族の面接を実施しており、本人の状況報告や支援計画の進捗状況を伝えている。また、隔月に発行している「みんなの家通信」は写真を掲載し利用者の事業所での様子を家族に伝えるツールになっている。</p>		
34	<p>預り金について、適切な管理体制が整備されている。</p>	<p>*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>
<p>(評価コメント)</p>		
35	<p>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。</p>	<p>■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>

<p>(評価コメント)インフルエンザやノロウイルスなどの感染症予防対策として手洗い、うがいを徹底しており、手洗い方法について各洗面所にイラスト入りで掲示したり、加湿器の設置も行っている。感染症流行前に本人、家族に感染症についての便りを発行している。また、法人の総合安全対策委員会で感染予防対策や発生後の対応について話し合いが行われている。</p>	
36	<p>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。</p> <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)事故対策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。毎月の班会議で事故・ヒヤリハットについて話し合いの場を設け、作業場のレイアウトや移動通路の確保等利用者が安心、安全に活動が行えるよう支援している。また送迎や物品の配達等車を使用する機会が多いため、法人主催の安全運転講習にも参加し安全運転を心がけている。</p>	
37	<p>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。</p> <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。
<p>(評価コメント)地震、津波、火災等災害を想定した防災マニュアルが作成されている。年4回防災訓練を実施し第1、第2避難場所の確認や、消火器を使用した消火訓練や家族への電話連絡訓練を行っている。今後は一斉メールの実施を考えている。各班の作業室に防災グッズ一式を整備している。また、契約時に災害時の避難場所について本人や家族に伝えている。</p>	
38	<p>地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。</p> <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)地域行事に参加したり、近隣の病院やスーパー、道の駅でパンの販売を行っている。また、法人敷地内にあるパン販売所や喫茶「ひまわり」のランチ提供、高齢者配食サービスなど、利用者と事業所がともに地域の一員となるよう活動に取り組んでいる。</p>	