

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)	パレット行徳 パレットギョウトク		
所 在 地	〒 272-0131 千葉県市川市湊15-8-2F		
交通手段	東京メトロ東西線 行徳駅徒歩5分		
電 話	047-307-6055	F A X	047-307-6056
ホームページ	<a href="https://tokusyou2014.wixsite.com/palette">https://tokusyou2014.wixsite.com/palette</a>		
経 営 法 人	株式会社 徳正		
開設年月日	2013年11月1日		
事業所番号	1252700388	指定年月日	2014年11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	20名	雇用契約を結び、最低賃金以上の時給をお支払いできるような作業を提供する。

(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
	3	2	5	職業指導員・生活支援員
専門職員数	1		1	サービス管理責任者
	1		1	賃金向上達成指導員

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	ご連絡後、面接・見学日の設定をして、体験実習をして頂き、継続可能か相互判断します。		
申請窓口開設時間	9時～16時		
申請時注意事項	サービス利用に必要な手順や、受給者証の申請手続きなどの詳細は、個別で異なりますので実際にサービスを利用できるまで時間がかかる場合があります。		
相談窓口	サービス管理責任者 後藤真利子		
苦情対応	窓口設置	事業所ご利用相談窓口 後藤 真利子（サービス管理責任者） 外部苦情受付機関 社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会 千葉県運営適正化委員会	
	第三者委員の設置	なし	

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>事業所での就労を通じて、社会のルールを学び、社会性を養い、自信と誇りを持った社会人になれるように支援をします。</p>
<p>特 徴</p>	<p>なるべく多くの種類の作業を提供することにより、その方の得意な作業を見つけられるように営業活動をしています。 一般就労へのステップアップを希望される方には、求人情報の提供や見学同行や実習中のフォロー等も行い、チャレンジしやすい環境を提供しています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>施設内の作業だけでなく、施設外先でも、色々な作業が体験できます。 もちろん、お仕事なので、どの作業も責任をもって作業して貰いますがその分、職員がしっかりフォロー致します。 また、困った事があった時には、随時職員が相談に応じて、対応を考えたり、必要な情報を提供して、良い方向に進めるようにアドバイスも行っています。 すぐに利用したいわけではないけれど、どんな所か興味があるという方の見学や相談も受け付けておりますので、まずはお気軽にご連絡ください。</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)
代表者、管理者、職員が役割ごとのリーダーシップを発揮し、利用者本位の支援に努めている
コロナ禍の影響もある中で、作業管理、モニタリング、取引先との情報共有などの現状把握を適切におこない、賃金向上、就労移行支援、新規事業開拓などの目標を設定し、利用者本位の支援に繋げている。作業内容などの振り返りを通して利用者のやる気を引き出し、出勤率の向上、一般企業への就業意欲の向上を図っている。
利用者との信頼関係の中で、出勤率向上、一般就労への意欲、仕事への動機づけに繋げている
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、利用者本位の支援及び賃金向上に向けた取り組み、業務の効率化、品質改善等を図っている。利用者の意向や要望を把握し、行動特性にあわせた支援方法を考え、利用者の自己決定の機会を数多く設定して利用者の出勤率の向上、一般就労への意欲の喚起、仕事への動機づけに繋げている。
サービス開始にあたって実習体験を重ねて不安が軽減できるように支援している
サービス開始前に実習期間を概ね2週間程度設定し、利用希望者の状況に応じて実習をおこなっている。毎日違う作業を試し、どのような作業が向いているか体験してもらい、利用希望者が作業内容を理解出来ているか、経過観察記録から判断している。2週目位に個別面談をして、不安な事や質問を受けて利用希望者に説明し、サービスがスムーズに開始出来るように努めている。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
職員の個別人材育成計画の立案、実施、評価、改善が求められる
職員の中長期的なキャリアパス(段階的人材育成)とキャリアデザイン(個人のありたい姿)を示し、計画的に職員が成長できる仕組みの構築が望まれる。利用者本位を実現する職員の成長を促すことで、事業の中長期計画の達成の可能性が高まると思われる。事業の中長期計画、利用者の個別支援計画、職員の人材育成計画の連動性を高めることが期待される。
リスクに関する各マニュアルを整備し、職員全体で取り組む仕組みが望まれる
利用者の安全確保のために事故防止・感染症などのマニュアルを整備し、事故再発防止・予防対策を検討して職員全体に注意喚起を図ることが求められる。ヒヤリハットの事例(虐待やハラスメントなども含め)を多く収集し、共有して対応策を検討する事で重大な事故を防止することも出来ると思われる。感染症対策としては、吐しゃ物などの処理方法の演習なども期待される。事業内の整理整頓など、日常的に職員全体でリスクの意識を高めることを期待したい。
災害時備えてハザードマップや避難経路などの整備が望まれる
昨今は、想定外の大規模災害が発生している。地震・火災・風水害などを想定して関係機関への通報・連絡体制、災害発生時に利用者や職員が避難場所までどのように移動するか、津波などのハザードマップの確認など具体的に計画することが望まれる。検討が期待される。

(評価を受けて、受審事業者の取組み) 今回客観的に評価して頂くことで、整備できていない部分が明確になったので早急に整備に取り組んでいく。 ・職員の人材育成に関して、研修の計画や評価を明確にする。 ・事業所としての目標を、短期的なものだけではなく、中・長期計画として作成しそれに連動した職員・利用者のキャリアアップ目標も明確にしていく。 ・リスク、事故防止、感染症対策等のマニュアルを整備し、事業所内でしっかり共有していく。 ・ハザードマップは作成済みなので、事業所内で役割分担を含めて情報を共有していくとともに、毎年必ず内容の見直しを行い、最新の対応にアップデートしていく。
--

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。	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。	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。	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。	3	0		
				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。	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。	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	0	
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。	2	3		
				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。	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		
				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。	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。	2	3				
		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。	1	2				
		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				
		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				
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。	2	4				
		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				93	31			

## 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) 法人理念、三つの誓い、運営方針、行動理念、支援方針等の実現への取り組みを明文化している。また、「職員ハンドブック」には、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記載している。</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、法人理念、三つの誓い等の唱和を習慣化している。事業所内に法人理念、三つの誓い等を掲示し、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) 事業所では、利用者も法人理念、三つの誓い等の唱和している。利用者にも理念や方針が伝わるように、日々のコミュニケーションやモニタリング等の個別面談で、利用者にも理解してもらえるよう努めている。</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。事業開始以来の取引先や利用者の就労先との連携を密にし、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。事業計画には事業運営面や作業内容などを記載している。賃金向上計画では中長期的な視点から年度目標までを記載し、千葉県障害者就労事業振興センターが実施する賃金向上計画の有効性評価を受審し、フォローアップ評価も受けている。</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) 毎月の会議で重要課題を抽出、本部及び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。千葉県障害者就労事業振興センターが実施する賃金向上計画の有効性評価で重要課題を抽出し、改善活動に活かしている。また、今回の第三者評価でも改善課題を抽出し、来年度事業計画に反映する予定である。</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。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> <p>(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、利用者本位の福祉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の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。</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) 法人代表者は事業展開に向けて銀行からの借入れも含め経営管理を適切に実施し、利用者数や出勤率向上、職員配置、人事管理、財務管理などを分析、適正化を図っている。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。		
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の実施などが期待される。		
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><input type="checkbox"/>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) 事業所独自の人事評価制度を構築している。職員ランクアップ(昇給昇格)制度として定期的を実施し、最終的には法人代表者が評価、調整している。法人責任者会議で職員評価を公正、公平、客観性をもって実施している。評価の結果については、個別面談を通して個別にフィードバックしている。		
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><input 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。</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、社内勉強会、外部研修参加、資格取得、資格手当、昇給、昇格等の人事管理を実施している。		
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><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。</li> <li><input type="checkbox"/>職種別、役割別に期待能力基準を明示している。</li> <li><input type="checkbox"/>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) 事業所は少人数の職員で利用者本位に支援をするために、毎日ミーティングをかさねており、職員一人ひとりが成長する仕組みに繋がっている。しかしながら、計画的に人材育成する仕組みにはなっていない。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を明文化し、個別の目標管理制度などを構築して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。	<ul style="list-style-type: none"> <li><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。</li> <li><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。</li> <li><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。</li> </ul>
(評価コメント) 人材育成には積極的に取り組んでいるが、研修計画を立てて実施する仕組みにはなっていない。必要な外部研修があれば適宜職員を参加させ、報告書等により、職員間で共有している。今後は、職員1人ひとりに合わせた個別の計画的研修計画の作成が望まれる。		

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。	<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) 法人代表者が常駐し、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に向けて、現場の職員と利用者が意見を出し合い取り組んでいる。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。	<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) 虐待防止研修、毎日のミーティング、理念や三つの誓いの唱和、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、個別面談などで利用者とのコミュニケーションを取り、意向や要望、行動特性、価値観などを把握し、利用者本位の支援に繋げている。		
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。	<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) サービス管理責任者が日々の個人記録から、利用者の要望・苦情などの把握に努めている。必要に応じて個別面談を実施し、迅速に問題解決が出来るように努めている。また、計画相談支援員と連携を図り、意向や要望など利用者の思いをくみ取るようにしている。内容によっては訪問看護師の面談に繋げて行く場合もある。		
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) 事業所内に苦情受付担当者、苦情解決責任者の連絡先が掲示されている。契約時に相談・苦情解決対応などは重要事項説明書に記載し、利用者の周知を図っている。マニュアルはないが、虐待や苦情があった場合は相談員・施設長・サービス管理責任者・複数職員で速やかに改善を検討する仕組みがある。		
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) 年2回の策定会議で定期的にサービス内容に関する改善課題を話し合い、サービスの質や支援方法などを検討している。利用者の体調などに変化があった場合は、支援記録をもとにサービス管理責任者と利用者本人で見直しをして、ミーティングで職員に経過報告をしている。		
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の実施している。</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) 職員が分からないことがあった時や新人材育成などに「障害所福祉分野」「指導員の仕事」「仕事を進める上で気をつけること」などを活用している。また、就労継続支援A型事業所の職員としての役割を示した「新入職員向け指導書」を使用している。利用者には、写真入りの基本的マニュアルを整えている。業務の変更がある場合は、利用者や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。また、「利用までの流れ」では、見学から勤務開始までの資料を利用者と確認をしながら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) サービス開始については、サービス管理責任者が重要事項説明書などもとに説明しており、一般就労についての希望などを聞き取りながら、事業所での決まり事を丁寧に伝えている。また、サービス提供の内容、訓練等給付費対象と対象外の料金などについても丁寧に説明して利用者の同意を得ている。		
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"> <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) サービス開始前に、利用者の概要・病歴・障害内容・心身の状況などをアセスメントしている。個別支援計画策定は、モニタリングで関わる職員から利用者の意向を聞き取り、ニーズの把握に努めている。サービス管理責任者は多数の職員や相談員などの視点を参考にし、必要に応じて家族の意見を参考にする場合もある。また、利用者とも面談をして個別支援計画を策定し、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。	<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) 個別支援計画の見直しは6か月に1回ごとに実施している。見直しにあたっては、計画の内容と支援の実施状況、目標の達成度などを見極め、利用者の意向を尊重し、他の職員の意見を聞いて話し合っている。必要に応じて個別面談をして、見直しをすることもある。		
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) 利用者の個人記録はファイルで保管し、必要があれば職員はいつでも確認することが出来る。施設内就労の場合は、朝と昼のミーティング時に口頭で利用者の体調変化や必要事項などを伝えている。施設外就労の場合は、連絡ノートに記載して職員間で情報を共有している。また、日々の支援記録と必要に応じた会議でも職員間で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"> <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	<p><b>【日中活動支援】</b>          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>
(評価コメント)非該当		
30	<p><b>【就労支援】</b>          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)事業所内作業の支援を中心に、一般就労を目指す意欲が持てるように取り組んでいる。パソコンの習得や梱包作業・清掃作業など、利用者の特性に合わせて支援している。社会的マナーも習得出来るように支援しており、お礼・挨拶・～です～ますなど適材適所での言葉の使い方などを伝えている。		
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)聴覚障害の利用者に対しては、日常的に筆談や口の動きなどでコミュニケーションを取るなど、利用者の特性に合わせてコミュニケーションの方法を考えている。		
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)看護師が来所して、問診や血圧・脈拍、体温などのバイタルチェックをするなどして、利用者一人ひとりの健康維持の支援をしている。服薬は基本的に自己管理としている。新型コロナウイルス感染拡大による不安を訴える利用者が多く見られ、医師や看護師との連携を図りながら、個別に対応し、適切にアドバイスできるようにしている。		
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>
(評価コメント)利用者の状況に応じて、手紙や電話などで家族と連絡を取り、家族と相談員などが連携を図りながら、利用者を支えるようにしている。		
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>
(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。	<input checked="" 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。 <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研修を実施している。 <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。
(評価コメント) 新型コロナウイルス対策としてマスク・手洗い・手指消毒などの徹底に努め、行政の指示に従って対応しており、午前と午後の2部体制で作業し、作業中の席を交互にするなどの対策をしている。更に、定期的に嘔吐などの処理方法の演習をおこなったり、感染症、食中毒、ヒヤリハット事例の検討なども望まれる。		
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。	<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・ヒヤリハットについては原因を分析して事故防止策を検討して職員間で情報を共有している。ヒヤリハットについては、多く収集して、分析することで、重大な事故に繋がることが防止できると思われる。また、事故防止マニュアルの整備や研修なども期待したい。		
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 checked="" 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 checked="" 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 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) 年2回の避難訓練を実施している。昨今は想定外の災害も多く発生している。あらゆる災害を想定した訓練の計画や、地域的に津波なども視野に入れ、ハザードマップの確認や備蓄品の整備なども期待される。		
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) 施設外就労では、作業終了後に地域の道路清掃やポストイング作業で地域の人たちと触れ合っている。また、特別支援学校の実習生の受け入れをしたり、地域活動センターや日中一時支援・ハローワークなど各関係機関から情報を利用者に提供するなど、利用者が地域と関わるように支援している。		