

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 23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)	あらたSOGABASE アラタ ソガベース		
所 在 地	〒260-0842 千葉県千葉市中央区南町2-22-14-204		
交通手段	JR京葉線 蘇我駅 徒歩5分		
電 話	043-309-4116	FAX	043-309-4117
ホームページ	http://www.arata-2014.com		
経 営 法 人	WIBJAPAN株式会社		
開設年月日	2020.7.1		
事業所番号	1210104764	指定年月日	2020.07.1
提供しているサービス	就労継続支援A型事業所		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
就労支援A型事業所	20名	<相談援助>利用者及びその家族が希望する生活や、利用者の心身等の状況を把握し、相談、助言、援助等を行います。
		<就労に関する訓練>一般就労に必要な知識・能力の向上の為に訓練を行います。 また、その他の便宜で適切かつ効果的に行います。

(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
	3人	3人	6人	
専門職員数				

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	ハローワークからの紹介		
申請窓口開設時間	午前9:30～午後5:00		
申請時注意事項	階段の為車イスでの利用不可・市町村から発行された福祉サービス受給者証が必要です。		
相談窓口	皆川美恵		
苦情対応	窓口設置	有	
	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

サービス方針 (理念・基本方針)	私たちの仕事 それは感動をクリエイトすることです。 1.私たちは人に必要とされることの喜び、そして楽しさの共有に感動します。 1.利用者・従業員とともに仕事をやり遂げていくことに感動します。 1.私たちは人生の出会いに感動します。
特 徴	事業所内や施設外で様々な仕事を行い、障害特性と向き合いながら仕事をさせていただく。 一般就労にむけて、モニタリングをしつつ、本人に一般就労意識をもっていただくよう支援する
利用（希望）者 へのPR	利用者の障害特性を理解し、それに対しできる限り、配慮しながら支援をしていく。 できないことを、どうやったらできるようになるかを、職員・利用者と共に考えていく。

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)
利用者及び職員が働きやすい仕事環境を設定し、通いやすい事業所になっている。
利用者及び職員が話しやすい環境を設定し、通いやすい就労継続支援A型事業所としての役割を果たしている。利用者との仕事を通したコミュニケーションや休憩中のコミュニケーションによる意向、要望の把握、モニタリングからの固有の価値観や生活面の課題も把握し、利用者の権利を守り、意思を尊重している。職員の働きやすい環境づくりに努めており、法人代表者が直接個別に話を聞いて、職員の意見や要望を組織運営に反映できるようにしている。
職員一人ひとりが利用者のモニタリングに関わり、個別支援計画に反映している。
職員は「モニタリング担当表」をもとにして、利用者の様子や体調などを把握し、意向など聞き取り、職員個人のノートに記録している。サービス管理責任者は各職員のモニタリング記録などを参考にして、利用者の意向やニーズを把握したうえで個別支援計画を作成している。また、必要に応じて適宜に見直している。
定着就労に向けて必要な知識を習得出来るように支援している
基本的なパソコン操作の習得や挨拶など社会人としてマナーが身に付くように、利用者の特性に合わせて支援している。また、自主的に働く意欲を持てるように面接などで進捗状況を確認している。キャリアアドバイザー制度を設け、職場でフォローしながら、定着出来るように支援しており、簿記などの資格取得・技能習得などにも取り組めるようにしている。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
利用者確保及び賃金向上にむけた積極的な営業活動が期待される
関係機関や就労移行支援事業所と連携し、事業所の取り組みや支援を可視化し、普及することが望まれる。また、積極的な営業活動による作業職種構成(施設外就労、施設内作業、自主製品など)の適正化を図り、利用者の生産活動で最低賃金が支払える売上向上が期待される。売上目標達成のための具体的な行動計画、状況変化に適應できる計画的営業活動が望まれる。計画が未達成の場合は、対応策を具体的に立て、毎日、毎週、毎月単位で進捗管理を実施することが期待される。また、累積差異を分析し、修正予算を3か月もしくは6か月ごとに立てて、着実に目標達成できるような仕組みの構築が求められる。
利用者の将来を見据えた中長期的な組織運営が求められる
利用者の就労移行、賃金向上、中長期個別支援目標の達成など、利用者の将来を見据えた組織運営が求められる。また、中長期事業計画の実現のため、職員の中長期的人材育成、キャリアパス制度の構築と個別の人材育成、人事考課制度の構築、ストレスチェック後のメンタルケアなど、職員の採用、定着、育成について計画的組織運営が望まれる。
事故防止・感染症・災害対策などのリスクマネジメントの整備・記録が望まれる
昨今の自然災害や感染症拡大など安全管理、危機管理などの整備や職員への周知にはさらなる徹底が必要と思われる。事故、感染症、災害など想定されるリスクへの対応策を明文化し、事故防止・感染症予防・災害対策などについて具体的な計画に落とし込んで、リスクに対して必要な対策を取り、職員に危険予知を意識づけることが期待される。

<p>(評価を受けて、受審事業者の取り組み)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賃金向上に向けた積極的な営業活動の取り組み 利用者の生産活動で最低賃金の支払える売り上げ向上を目標に取り組んでいく。それに向けて、具体的な計画を立て取り組んで行く。 ・感染症や、事故防止についてのマニュアルの徹底周知を行い、ハザードマップの準備・事故防止を防ぐためにヒヤリハットを職員間で報告しあう。 <p>ミーティング項目に追加し、大きい事故を未然に防ぐ取り組みが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に向けて、管理者等が不在の時も対応できるよう、各種の作業マニュアルも作成を進めていく。
--

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。	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。	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
		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。	0	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	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。	0	4
				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。	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
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・見直しを定期的に実施している。	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
				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。	5	1
		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。	3	1		
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。	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		
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	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。	3	3		
		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				90	34	

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、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、「指導員ハンドブック」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"> ■ 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) 事業所では毎朝、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、事業所が大切にしている支援、仕事、環境に繋がるように職員は話し合い、共有している。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楽しみ、充実感をもって働くことができるように話し合い、個別面談（モニタリング）を実施、利用者本位に繋がるように努めている。</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) 事業所では利用者も毎朝、法人理念、三つの誓い等の唱和している。また、理念やスローガンについては、個別面談（モニタリング）でも伝えている。日常の支援では利用者一人ひとりに合った個別のコミュニケーションをとり、利用者本位の支援、生活、仕事の取り組みに理念を反映するよう努めている。</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"> ■ 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) 関連法人と連携して社会福祉事業の動向を把握している。事業計画は事業運営面や作業内容などを記載している。中長期計画の立案、資金向上計画等の行動計画などを明文化していない部分が見受けられた。今後は、中長期的な視点による事業展開（施設外就労、施設内作業、独自事業展開）を具体化することが望まれる。また、職員の中長期的な人材育成計画の明文化が求められる。</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) 利用者の出勤率向上、登録人数の増加、一般就労と定着支援等の重要課題を明確化し、課題解決に向けて職員間で共有し改善に取り組んでいる。今回の第三者評価でも改善課題の抽出、改善活動を明確化している。</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) 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。法人の代表者は、日常的に職員とコミュニケーションをとり、利用者本位の支援、重要課題、組織運営方針等の決定にあたっては職員の意向を把握し、職員間で話し合って決定している。</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"> ■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、理念の実現に向けて、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の展開について、利用者と職員で話し合い、働く意欲の向上に繋げるようにしている。また、利用者家族、相談員、障害者就労関係機関などと連携しながら、利用者との個別面談(モニタリング)により、利用者特性や業務の質を把握し、改善活動に取り組んでいる。		
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) 経営では、利用者数、出勤率、職員配置、人事管理、財務管理などを分析し、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は、事業所の管理者や職員が積極的に取り組んでいる。状況により作業内容を変更するなど、状況変化に具体的に対応できるようにしている。		
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"> ■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。
(評価コメント) 福祉従事者として守るべき倫理規程は、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することも期待される。		
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"> □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) 人事方針、人事考課及び計画的な人材育成等の人事管理の整備が求められる。人事方針と捉えられるスローガンは見受けられるが、計画や手順、役割と権限の明記、人事考課等の客観的評価基準が、明確化できていない状況である。今後は実践している取り組みを明文化し、目標と現状をギャップを埋める計画的な人材育成が望まれる。		
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"> ■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) 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を話し合っている。法人代表者が職員と直接現場で話し合える雰囲気大切に、職員の意見や要望を聞き、働きやすい環境づくりに努めている。利用者にとっても、関連法人のキャリアアドバイザー制度を活用し、事業所内で話づらいことを相談しやすい仕組みを構築している。		
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) 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)、社内勉強会、外部研修参加、資格取得支援制度、資格手当、昇給、昇格等の人事管理を実施している。勤務時間は1日7.5時間(実働6.5時間)と短いので、子育てや趣味などプライベートの時間が取りやすいと思われる。		

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 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) 指導員ハンドブックには、指導員の役割・使命を明示し、管理者の職務は「内部体制に関する方針」に明示している。更に人材育成はOJTを主とすると記載している。しかしながら、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が明文化されていない部分が見受けられる。目標管理制度や人事考課制度を構築し、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。	<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) 毎日のミーティングで、理念、三つの誓いの唱和し、事業所として大切にしている考えや取り組みについて共有している。しかしながら、計画的な個別の人材育成、研修内容や研修体系の評価、見直しが実施されていない状況である。職員一人ひとりに合わせた個別の計画的な人材育成が望まれる。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 毎日のミーティングや個別のコミュニケーションにより、職員の考えや意向を組織運営に反映させるようにして、信頼関係を構築している。利用者本位の支援や賃金向上に向けた業務の効率化、多様な仕事の提供など、状況に応じた創意・工夫に取り組んでいる。職員が仕事や支援に不安や課題があれば、法人代表者が直接話を聞いて改善に取り組んでいる。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 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等により、日常的に権利擁護の意識を高めている。利用者との仕事を通じたコミュニケーションや休憩中のコミュニケーションによる意向、要望の把握、モニタリングからの個々の価値観や生活面の課題も把握し、利用者の権利を守り、意思を尊重している。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の利用目的を明示している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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、個人情報の取扱いについて説明し、同意を得ている。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、更なる情報管理の更なる徹底が望まれる。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 <input checked="" type="checkbox"/> 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 利用者を書く日報は、利用者が抱える問題や要望、苦情などを書き込める書式になっている。月1回の利用者との面談(モニタリング)で問題点が出た時には、迅速に解決出来るように支援している。家族からの相談苦情などには電話や手紙などで対応し、個人ケースファイルに記録している。		

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)重要事項説明書に事業所相談窓口として、苦情受付窓口担当者、苦情解決責任者の氏名や受付時間などを明記している。また、各市町村の窓口も伝えている。利用者が分かりやすいように事業所入口に掲示し、周知している。相談・苦情などの対応については「職員ハンドブック」に記載しており、意見や苦情を受けた場合は、管理者・本部統括で対応することとしている。		
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)サービス内容については、朝、夕のミーティングで職員全員で話し合い、検討している。また、支援会議で利用者の課題や改善策などサービス内容について検討している。利用者の経過記録は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)作業工程の各種マニュアルを整備している。利用者には文字・図式・写真など取り入れた分かりやすい手順書を作成している。また、各工程ごとに実物見本を置き、順番に工程を進めることができるように工夫をしている。マニュアル見直しは、不備があった場合にその都度おこなっており、利用者が作業しやすいように努めている。		
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"> ■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)ホームページやパンフレットに支援内容や利用者開始の流れなどを掲載している。見学時はサービス管理責任者または生活指導員が対応しており、作業内容や実際に利用者が働いている様子を見てもらい、一日の流れを説明している。「見学チェック」という書式に利用希望者の現状を記入してもらい、障害特性に合わせて作業などの説明を丁寧に行っている。		
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)サービス提供責任者が重要事項説明書を用いて、利用できる相談援助・就労に関する訓練などのサービス内容、最終目標は一般就労であることなどを説明している。また、利用者が就労に向けての支援に必要な諸経費や食事代など、自己負担金についても説明し、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)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。個別支援計画は、毎月モニタリングで多数の職員の意見や利用者の意向を確認しながら作成、見直しをしている		

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) 個別支援計画は、全体的な見直しは6か月に1回で、実施状況、目標の達成度などを利用者と一緒に確認している。利用者の状況は、毎日の朝、夕のミーティングで職員間で共有している。また、支援会議で定期的に利用者の個別支援について検討、見直しをしている。		
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。	<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) 「日報」には利用者が睡眠、作業における疲れの程度など必要事項を記録しており、職員は利用者一人ひとりの情報を朝、夕方のミーティングで確認している。また、支援内容は個人ファイルで共有している。支援計画の進捗状況が記録されており、適宜に更新されている。申し送りや緊急事態などは職員間でSNSで共有し、伝達事項の漏れがないようにしている。		
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) 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"> *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) 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。	<ul style="list-style-type: none"> *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。
(評価コメント) 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。	<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。
(評価コメント) パソコン操作の習得や挨拶など社会人としてマナーが身につくように、利用者の特性に合わせて支援している。また、自主的に働く意欲を持てるように、進捗状況など確認をしながら進めており、求人案内はファイルして、利用者にもいつでも閲覧出来ることを伝えている。キャリアアドバイザー制度を設け、職場でフォローしながら定着出来るように支援している。		

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) 聴覚障害の利用者に対しては、筆談やジェスチャーでコミュニケーションを取りながら支援している。必要に応じてホワイトボードや口の動きなどで意思伝達をすることもある。手話通訳が必要な場合は、利用者の居住地の行政機関と連携を図りながら、支援している。		
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) 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実施し、利用者一人ひとりの健康維持を支援している。必要に応じて健康面、精神面などの相談を受けている。利用者日報には体調について記載する欄があり、職員が一人ひとりについて内容を確認し、赤字でコメントしている。服薬などは、その時の状態に合わせて対応している。		
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) 利用者の体調不良や作業など現状報告など、必要に応じて家族と連携を図り、利用者の思いや意見を聞き、情報を共有している。行事や交流を図るための取り組みは特にしておらず、今後は事業所全体の広報誌の発行などが検討されるといわれる。		
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・ハット事例等の検討している。
(評価コメント) 新型コロナ対策として玄関入口に消毒液を設置し、利用者が来所した時には手指消毒や徹底に努めている。感染症予防対策としては、定期的にノロウイルス対応や嘔吐・下痢などの処置などの演習を実施したり、感染症、食中毒発生の事例検討など、職員研修に取り組むことが望まれる。		

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。	<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いるが、事故とヒヤリハットの線引きが曖昧な部分が見受けられる。区分を明確にして、気軽に記入できる書式を作り、多くのヒヤリハットを収集して分析することで、事故を予防することに繋げる事が期待される。また、事故防止マニュアルを整備し、職員研修を実施するなど、職員の意識づけを図ることが望まれる。		
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。	<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 checked="" 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。避難訓練後は反省会をして記録に残している。今後は、災害用の備蓄品の整備や避難用持ち出し袋などを準備するとよいと思われる。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<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 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 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) 特別支援学校の実習生など受け入れている。更に福祉専門職希望の学生を積極的に受け入れる体制を整えたり、実習生、ボランティア受け入れマニュアルを整備するとよいと思われる。		