

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)	グローアップ千葉 グローアップチバ		
所 在 地	〒260-0823 千葉県千葉市中央区塩田町385-2		
交通手段	JR浜野駅より徒歩16分		
電 話	043-216-2851	FAX	043-216-2852
ホームページ	https://growup.works/		
経 営 法 人	株式会社ヒューモニー		
開設年月日	2014年1月1日		
事業所番号	1210103071	指定年月日	2014年9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 A型	20名	一般企業での就労が難しい人に働く場を提供し、知識の習得や職業スキルの向上に必要な訓練を行う。

(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
	4	3	7	
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、ホームページお問い合わせフォーム		
申請窓口開設時間	9：00-16：30		
申請時注意事項			
相談窓口	伊藤 綾子		
苦情対応	窓口設置	伊藤 綾子	
	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>グローアップは働くことを共に考え、人生を楽しむことを支援します。</p>
<p>特 徴</p>	<p>できること・やりたいこと・働くことを共に考え、経験を重ねることで仕事に自分に誇りを持ち、人生を楽しむことを支援します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アミューズメント好きが活かせる ・一般就労に近い現場の仕事ができる ・医療と連携した体調管理が受けられる
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・就職の経験はあるが、今は理由があって就職が難しい。 ・就労移行支援事業所を利用したが、就労に結びつかなかった。 ・特別支援学校を卒業し、就職活動を行なったが企業からの雇用に結びつかなかった。 <p>こういったお悩みを抱えている方はまずお気軽に相談しに来てください。 是非グローアップと一緒に働きましょう！</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)
施設内作業と施設外就労の仕事内容が同様で、一般就労に向けた取り組みに繋がっている
仕事を通して利用者の持つ個別の課題に向き合い、利用者一人ひとりに合わせたコミュニケーションを取っている。関連法人から安定的な仕事を確保し、安心して仕事に向き合い、出来ることを増やしていく機会を提供している。施設内作業の内容と施設外就労の仕事内容が同じである部分と違う部分が利用者の仕事のステップアップに繋がりに、一般就労に向けた取り組みが具体化している。
利用者の要望や意見を把握出来る仕組みがある
「意見箱」を設置し、要望や意見などを聞くようにしている。また、日々の声掛けで利用者とコミュニケーションを取り、生活の中で利用者の満足度の把握に努めている。要望や意見の内容については、毎日の夕方のミーティングで話し合い、職員間で共有して改善を図っている。
サービス開始にあたって利用者の特性に合わせて事業所のルールを説明をしている
サービス開始に際しては、契約書や重要事項説明書のほか、別に作成した説明資料に基づき説明している。また、基本的な服装や履物、髪型、アクセサリ、携帯電話の使用など、日常生活のルールの説明をしている。身だしなみについては、利用者に合わせて分かりやすく説明して、理解してもらえ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)
目的別会議を定期的実施し、進捗管理をして、重要課題の着実な解決に繋げることが望まれる
目的別会議や個別面談を定期的実施することで、職員の意向を把握し、職員の働き甲斐の喚起や信頼関係を構築することが期待される。また、職員と話し合いながら、利用者本位の支援、職員重視の人事管理、安全と安心の仕組み、地域密着の取り組み、賃金向上への計画的な営業活動などの重要課題を計画的に解決することが求められる。
中長期計画の策定、利用者の将来を見据えた組織運営が期待される
理念、方針、将来のありたい姿を実現するための中長期計画の策定が望まれる。利用者の将来を見据えた個別支援計画、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、事業の作業職種構成(施設外就労、施設内作業、独自事業)の適正化など、未来のありたい姿を可視化することが望まれる。就労移行支援、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。
災害発生時に法人と連携できる防災対策の取り組みが必要と思われる
年2回の避難訓練を実施している。店舗と事業所が併設しており、連携して防災対策に取り組んでいく事が求められる。地震・火災・風水害など想定した避難訓練の実施や通報・連絡体制の整備など、組織的に計画を立てて実施することが望まれる。また、非常災害時のための食料、水、懐中電灯、軍手などの整備や、ハザードマップの確認も必要と思われる。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)
<ul style="list-style-type: none"> ・各種作業マニュアル等の整備 ・中長期計画の策定 ・非常食・飲料の整理 ・防災マニュアルの整備 ・人事考課制度の活用

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。	1	2	
			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。	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。	1	2
				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。	1	2
				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。	0	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。	2	1
				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。	1	2
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	1	2
			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。	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。	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。	2				2	
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。	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。	4	1
				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。	1	1
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。	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。	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。	3	3
		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。	1	4		
6 安全管理	利用者の安全確保	32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	2	2		
		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		
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	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		
		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。	1	5		
計				53	71	

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。	<p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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> <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。事業所独自の理念や基本方針の明文化も期待される。</p>
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<p>■ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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> <p>(評価コメント) 事業所内に法人理念、三つの誓い等を掲示し、朝のミーティングで共有している。今後は、理念や方針の周知徹底、理解を促し、日常の支援や仕事に結びつけることを期待する。</p>
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<p>■ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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> <p>(評価コメント) 法人理念、三つの誓い等を事業所内に掲示し、周知、理解を促している。利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションをとり、理念や方針を支援、生活、仕事に反映できるように努めている。</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。	<p>■ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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> <p>(評価コメント) 関連法人との連携により、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が、中長期計画の立案、賃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。	<p>■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。</p> <p>□ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。</p> <p>□ 現状の反省から重要課題が明確にされている</p> <p>(評価コメント) 一般的な就労継続支援A型事業所の課題は把握されているが、事業所としての重要課題を明確化できていない状況である。今回の第三者評価で改善課題を抽出し、改善に活かそうとしている。</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。	<p>■ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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> <p>(評価コメント) 関連法人との連携により、安定的な施設外就労、施設内作業を確保しているが、理念の実現に向けた方向性を示し、組織体制を構築して計画的に取り組むまでには至っていない。</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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 関連法人との連携により安定的な施設外就労、施設内作業を確保しているが、理念の実現に向けた方向性を示し、組織体制を構築、計画的な取り組みは実施できていない状況である。		
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。	<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 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 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) 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、効率化及び適正化を図っていくことが求められる。また、利用者や職員が働きやすい環境づくりを計画的に進めることが望まれる。		
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 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) 就業関係については管理者が現場で把握し、適正に組織運営できるように努めている。今後は、幹部職員と職員が定期的に話し合える仕組みの構築が求められる。		
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。	<input 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 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 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) 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。	<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 type="checkbox"/> 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。 <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) 管理者は就業関係については現場で把握し、適正に組織運営できるように努めている。改善活動が計画的に取り組めるように幹部職員と職員が定期的に話し合える仕組みの構築が求められる。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<input 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 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) 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)に加入している。育児休暇に関しては該当者がいれば取得できるようにしている。		

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。	<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) 中長期的な職員のキャリアアップ計画、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た。組織内で行われる研修や外部の研修参加、職務を通じて学ぶ研修(OJT)などを実施することが期待される。また、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 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) 計画的な人材育成が実施されていない状況である。今後は人事方針を明確化し、個別の人材育成を計画的に実施することが望まれる。そして、実施した研修計画、研修内容、成果等を評価し、見直しを定期的に行うことが求められる。		
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。	<input 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 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 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) 目的別会議や個別の面談を定期的に行うことで、職員の意向を把握し、職員の働き甲斐の喚起や信頼関係構築の機会にすることが望まれる。職員の意見を尊重し、利用者本位の支援、職員重視の人事管理、安全と安心の仕組み、地域密着の取り組み、賃金向上への計画的な営業活動などを具体化し、働き甲斐のある組織体質の醸成が求められる。		
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。	<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 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) 毎日のミーティング等で日常的に権利擁護の意識を高めている。利用者とは仕事や休憩中のコミュニケーションにより、意向や要望の把握に努め、モニタリングで価値観や生活面の課題を把握している。		
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 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 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) 契約時に、個人情報保護に関する方針を説明し、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 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) 「意見箱」を設置し、要望や意見などを受け付けている。また、利用者とは日常的にコミュニケーションを取り、日々の生活の中でも満足度の把握に努めている。把握した内容については、毎日の夕方のミーティングで話し合い、職員間で共有している。		

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) 契約時に重要事項説明書に事業所相談窓口として苦情受付担当者、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、直ぐに相談できるように施設内に掲示している。相談や苦情対応について、マニュアルを整備し、相談や対応内容を記録して、解決を図る仕組みがある。		
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"> □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) 朝・夕のミーティングでサービス内容の課題や改善策を話し合い、内容はミーティング記録に記載し、個別支援計画に反映している。今後は、利用者一人ひとりについて課題や改善点などを検討する仕組みを設け、サービス管理責任者と関係職員が評価・見直しをすることが望まれる。		
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・見直しは職員の手で行われている。
(評価コメント) ゲームの初期化など作業別に写真、図式入りで各種マニュアルを作成し、障害者特性に合わせて活用し支援している。利用者の作業に支障が出た場合は、その都度、利用者と職員でマニュアルの検討や見直しをしている。		
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"> ■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などで支援内容や利用開始までの流れを掲載している。電話での問い合わせについては随時対応している。見学時は、障害特性に合わせて説明し、週3日や5時間就労があることも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"> ■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) サービス開始については、重要事項説明書の内容に沿って、サービスの目的・運営方針、サービス提供の内容、要望・苦情などの申し立て窓口などについても説明をしている。支援に必要な諸経費や食事提供負担金などについては詳しく説明し、同意を得ている。また、就労に向けての基本的な服装、履物、髪型、携帯電話の使用など日常生活上のルールも説明している。		
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) 利用者の生活面・健康面・就労面など詳細にアセスメントをしている。ミーティングで職員から得た情報を反映して、個別支援計画の目標が達成されているか検討をしている。個別支援計画は利用者と一緒に確認して作成し、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・見直しを定期的に行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> 当該個別支援計画の見直しの時期を明示している。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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6か月1回ごとに計画の内容と支援の実施状況、目標の達成度など利用者と一緒に検討して見直しをおこなっている。利用者の状況に応じて個別支援計画を見直すこともある。利用者の状況に応じて個別支援計画を見直すこともある。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 利用者の作業状況や体調変化などについての申し送りや引き継ぎは、朝、夕のミーティングでおこない、職員間で共有している。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 生活環境の整備をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 個別面談で食事の状況や健康に関わる事などを利用者の気持ちに沿って助言し、就労に向けての健康管理と生活リズムの安定に取り組んでいる。就労を見据え、作業が手順通りに、また正確に進められているか、個別に対応して支援している。職場見学には職員が同行して、就労に繋がるように援助している。		

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) コミュニケーションが苦手です話すのに時間がかかる場合は、筆談にしたり本人が話し始めるまでじっくり待つなどしている。職員は利用者の様子を注意深く観察して、コミュニケーションに努め、個別支援計画に反映している。		
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) 毎日午前中に看護師が来訪して、利用者の血圧や脈拍などのバイタルチェックをおこなって健康状態を把握しており、利用者の健康維持管理に努めている。		
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) 利用者の体調変化が続いた時などは、訪問看護師に相談したりアドバイスをもらうなど連携を図り、利用者家族とも情報交換しながら利用者支援している。		
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・ハット事例等の検討している。
(評価コメント) 消毒液を設置し、利用者が来所した時には手指消毒の徹底に努めている。また、食事の際にはパーテーションを設けて、感染防止対策をしている。今後は、感染症対策として定期的に嘔吐・下痢などの処理方法の演習や感染症、ヒヤリハットなどの事例検討や発生予防に関する研修実施など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) 事故とヒヤリハットの区分を明確にしており、職員ミーティングでは、事故・ヒヤリハットについての原因を分析したり、事故防止策を検討している。今後は事故防止マニュアルの整備や事故発生防止に関する職員研修の実施などが望まれる。		
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 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ことから、関係機関への通報・連絡などを含め、地震・火災・風水害など想定した訓練の実施し、記録することが望まれる。また、地域との協力体制構築、非常災害時の食料、水などの備蓄や、懐中電灯、軍手などの確保、ハザードマップの確認なども期待される。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<input 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 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を受け入れている。今後も専門職希望の学生などを積極的に受け入れる事が期待される。また、受け入れに際してはマニュアルも必須と思われる。		