

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)	株式会社 徳正 パレット西船橋 カブシキガイシャ トクショウ パレットニシフナバシ		
所 在 地	〒273-0032 千葉県船橋市葛飾町2-341-3 サミットビル5F		
交通手段	総武線西船橋駅南口徒歩4分		
電 話	047-495-8626	F A X	047-495-8627
ホームページ	https://tokusyou2014.wixsite.com/palette		
経 営 法 人	株式会社 徳正 パレット西船橋		
開設年月日	2015年6月1日		
事業所番号	1212801821	指定年月日	2015年6月1日
提供しているサービス	相談援助 就労に関する訓練		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
相談援助	20	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	20	一般就労に必要な知識、能力の向上のための訓練を行います。また、その他の便宜を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
	2	8	10	
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、FAX、メール		
申請窓口開設時間	8:30～16:00		
申請時注意事項	事業所内の設備・器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損が生じた場合、賠償していただくことがあります。貴重品は、利用者の責任において管理していただきます。自己管理のできない利用者につきましては、貴重品を施設に持ち込まないようお願いします。利用者の思想、信仰は自由ですが、他の利用者に対する宗教活動、政治活動及び営利活動はご遠慮ください。利用者、管理スタッフに対する不適切な行為が見受けられた場合は、後見人に連絡の上、口頭または文書にて指導します。		
相談窓口	庄司 明美（サービス管理責任者） 毎週月曜日～金曜日 8：30～16：00 TEL047-495-8626		
苦情対応	窓口設置	斎藤 歩（施設長）	
	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>関係法令を遵守し、他の社会資源との連携を図った適正且つきめ細やかな就労継続支援（A型）のサービスを提供します。 またコミュニケーションを第一に、地域で安心して暮らせる社会を目指し『心』を込めて支援します。</p>
<p>特 徴</p>	<p>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。 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。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>職員、利用者全体が前向きで明るい事業所です。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
利用者一人ひとりがやりがいをもって働ける環境を構築できるように意思疎通を図っている
働く場としての雰囲気大切に、利用者一人ひとりが仕事を通して、地域で安心して暮らせるように支援している。一般就労に向けた取り組み、日常の仕事への意味づけ、個別性の高い支援など、利用者本位に取り組んでいる。工作中、休憩中のコミュニケーションや個別面談などにより、意向、要望の把握、行動特性、価値観や生活面も踏まえた現状把握などから、利用者本位の支援に繋げている。
仕事を通して社会人として必要なマナーが身につくよう支援している
事業所の方針でもある、自己決定、自己選択、自己責任などを作業を通して意識づけ出来るように支援している。就労するために必要な知識や能力の向上のために、電話の対応、自身からの報告・連絡・相談、自分で解決する力など事業所の日常生活や作業の実践的な繰り返しの中で、言葉遣い、感謝の気持ちを表す、謝罪する、時間を守るなど様々な社会的マナーが身につくように支援している。
利用者の特性に合わせて丁寧な関わりを持つようにしている
利用者一人ひとりの特性に合わせて丁寧に関わり、支援している。本人の気持ちを尊重し、無理なく通所出来るように、利用者との人間関係や作業など職員間で情報を交換し、少しでも不安を払拭できるよう配慮している。必要に応じて看護師と連携して、相談や客観的なアドバイスを得るようにしている。利用者調査からも満足度が高いことがうかがえる。
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。
様々なリスク対応マニュアルの整備が望まれる
地震・風水害・感染症・事故などに備えマニュアルを整備して、必要な訓練や研修などを計画的に実行することが必要と思われる。また、事故防止策として、ヒヤリハットの事例(虐待やハラスメントなど含め)を収集し、共有して対応策を検討する事が望まれる。感染症対策としては、ノロウイルスなどの吐しゃ物や下痢の処理方法などの実習も必要と思われる。
重要度の高い取り組みについての進捗管理が望まれる
賃金向上の予算と実績管理、マニュアル等整備、人事考課による自己覚知、新規事業展開などは十分ではない部分が見受けられる。進捗管理では、職員一人ひとりの役割行動の結果を計画と照らし合わせて差異を分析し、必要な行動支援を抽出して管理者と職員で目標達成に向けて話し合うとよいと思われる。短い時間で適切に職員を動機づけ、能力開発し、行動支援するために、全体を俯瞰しながら計画的、継続的に見ていくことが期待される。
(評価を受けて、受審事業者の取り組み)
利用者様からの評価は、思ったより高かった。
より良い支援が出来るよう、様々なマニュアル、職員の研修など取り組んでいく。

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。	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。	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。	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。	1	2
		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。	1	2
				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。	1	3
			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。	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。	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
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。	1	4
				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。	3	1
				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・見直しを定期的に行っている。	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。	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		
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。	0	3		
		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。	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				70	70	

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"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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、「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"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。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"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 事業所に法人理念、三つの誓いを掲示し契約時に説明している。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取り組んでいる。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、利用者本位の生活、仕事ができるような支援に努めている。</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。	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 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、明文化はされていない。事業計画は事業運営面や作業内容などを記載しており、作業スケジュールなど短期的な予定を作成している。</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"> <input type="checkbox"/> 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 毎月の会議で重要課題を抽出し、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"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 事業所内ミーティング、法人全体会議の他、管理者と職員は日常的にコミュニケーションをとっている。今後は、目標と現状とのギャップを課題とする設定型課題や将来に起こり得る利用者の高齢化や重度化を見据えた将来型課題、災害や事故等の発生型課題を抽出し、職員間で話し合える定期的会議の設定が望まれる。</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"> <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 checked="" 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 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。 <p>(評価コメント) 施設長及び管理者は、利用者本位の福祉サービスの質の向上に努めている。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。	<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 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) 利用者の意向や要望を第一に考えた支援を重視しているが、施設外就労や施設内作業の改善、取引条件の交渉、安全管理や防災等のマニュアル整備などは、十分とは言えない状況である。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を計画的に進めることが期待される。		
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 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) 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が、研修などは実施できていない。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よいと思われる。		
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 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 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) 事業所独自の人事評価制度を構築しており、職員ランクアップ(昇給昇格)制度として定期的実施し、最終的には法人代表者が評価、調整している。事業所において、評価者訓練や被考課者訓練を実施して、自己評価能力の向上を図ることも期待される。職員評価は、法人責任者会議で公正、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。	<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 checked="" 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) 職員の就業関係については事業所で管理し、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。	<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 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)、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。	<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) 事業所では少人数の職員で利用者本位の支援をするために、毎日ミーティングをかさね、職員一人ひとりが成長できるようにしているが、計画的に人材育成する仕組みは構築できていない。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、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) 人材育成には積極的に取り組んでいるが、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に参加を促し、報告書等による内容の共有を図っている。今後は、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 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 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) 管理者は、毎日のミーティング等により職員の意見を尊重し、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は利用者の状況に合わせて適宜実施している。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、職員参加で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。	<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) 権利擁護、虐待防止等を常に意識した支援が実施できるように、管理者は毎日のミーティング、日常的なコミュニケーションによって職員に伝えている。また、利用者とは工作中、休憩中、個別面談など多様な場面でコミュニケーションをとり、意向、要望を把握し、行動特性、価値観や生活面などの現状把握などから、利用者本位の支援に繋げるようにしている。		
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。契約時における個人情報使用目的などに関しては丁寧に説明し、同意を得ている。また、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。	<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) 利用者からの要望・苦情などは個別面談で把握し、適切に対応するようにしている。また、利用者の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り、支援で出来るようにしている。		
19	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 事業所内に苦情受付担当者、苦情解決責任者の名前、連絡先を掲示し、利用者に周知している。相談・苦情解決対応についてはマニュアルが整備がされておらず、マニュアル作成が期待される。また、利用者や家族などが苦情・要望を言いやすい環境があるか検討することも期待される。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 策定会議で定期的にサービス内容の課題などについて話し合い、サービスの質や支援方法などの向上に取り組んでいる。午後のミーティングでは、全職員で利用者の作業内容や体調面などについて情報を共有している。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 業務の基本や手順が明確になっている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> マニュアル見直しを定期的に実施している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 新人材育成時には「障害者福祉」「指導員の仕事」「仕事を進める上で気をつけること」など就労継続支援A型事業所の職員として知っておくべきことや役割をマニュアルで周知している。利用者には、施設外就労業務と施設内就労業務を職種別に、写真入りで示した基本的マニュアルを整えている。また、業務に変更がある場合は、利用者と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"> ■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。利用までの流れや事業所での生活については資料をもとに、利用者の特性に合わせて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) サービス開始にあたっては、サービス管理責任者が重要事項説明書に基づき内容を説明しており、服装、身だしなみ、貴重品や私物などの取扱いについても「就労時の注意点」として利用者に説明して同意を得ている。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"> ■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。サービス管理責任者が利用者に関わる多くの職員などの意見を参考にし、また、モニタリングや面談で利用者の意向やニーズを把握して個別支援計画を作成しており、利用者に説明して同意を得ている。		
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。	<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) 個別支援計画の見直しは6か月1回実施している。見直しにあたっては、職員から意見を聞き、計画の内容と支援の実施状況、目標の達成度などについて利用者と一緒に話し合いながら見直しをしている。また、必要に応じて個別面談を実施して、適宜見直すこともある。		
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。	<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) 利用者の個人記録はパソコン内に保存しており、職員がいつでも確認できるようになっている。また、会議や日々の申し送りでも、利用者の状況について職員間で情報共有をしている。		
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	<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するができるよう、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>【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。 <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。</p>
(評価コメント)利用者が一般就労を目指すことに意欲が持てるように、利用者の特性に合わせて支援している。電話での応答マナーや言葉遣い、電話による物品の発送や問い合わせなど、実践的な作業を繰り返しながら、就労するために必要な知識や社会的マナーの習得に取り組んでいる。		
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。 <input type="checkbox"/>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) <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>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)聴覚に障害がある利用者に対しては、筆談やジェスチャーや簡易な言葉で、利用者の思いを汲み取るようにしながら日常の作業などを支援している。利用者のコミュニケーション能力を高められよう工夫しながら、個別支援計画が実施出来るように支援している。		
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><input type="checkbox"/>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)利用者の健康管理では、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おこなっている。新型コロナウイルスへの不安を訴える利用者が多く見られ、医師とも連携しながら、個別に対応して適切にアドバイスできるよう努めている。		
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><input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>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)利用者の家族などとの連携や交流は特にないが、今後は利用者の状況に応じて、必要に応じて家族や相談支援専門員などと連携を図りたいとしている。		
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、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の徹底に努めるなど、行政の指示に従って対応している。今後は、ノロウイルスによる嘔吐・下痢などの処置についての実習や感染症、食中毒発生、ヒヤリハット事例の検討なども期待される。		
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、職員間で情報を共有している。今後は、ヒヤリハットをより多く収集し分析して事故防止につなげたり、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 checked="" 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おり、今後さらに様々な災害を想定した訓練を計画的に実施したり、備蓄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 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 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) 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もらい、利用者に提供している。今後はボランティアや実習生の受け入れ検討やその際の手順整備なども期待される。		