

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 1月 22日～令和 3年 3月 25日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	グループホーム麦 グループホームムギ		
所 在 地	〒299-0125 千葉県市原市有秋台西1-4-2		
交通手段	JR内房線 姉ヶ崎駅東口下車 市原緑園都市行き 小湊バス 中央公園入口下車 徒歩3分		
電 話	0436-67-0909	FAX	0436-67-0908
ホームページ	なし		
経 営 法 人	特定非営利活動法人ともに生きる麦		
開設年月日	平成25年5月1日		
事業所番号	1220600157	指定年月日	平成25年5月1日
提供しているサービス	共同生活援助(介護サービス包括型)		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
共同生活援助	27	グループホームにおける日常生活支援 住居5箇所()は定員 グループホーム麦(5)グループホーム小麦(7)グループホーム大麦(7) グループホームらい麦(4)グループホームらい麦2(3)マイホーム麦(1)

(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
	20	5	25	
専門職員数		看護師		
		1	1	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	電話連絡		
申請窓口開設時間	9:00-17:00		
申請時注意事項	障害者手帳取得、年齢18歳以上、障害支援区分の認定済み		
相談窓口	法人事務局 0436-67-0909		
苦情対応	窓口設置	法人事務局 0436-67-0909	
	第三者委員の設置	あり	

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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 障害をもった人たちが、ひとり一人のニーズに合わせて、24時間365日一生涯安心して生活できる社会システムの構築 2. 障害をもった人たちが、地域社会の中で自分らしく個性を發揮し、生き生きと輝きながら、精神的に自立できる環境の整備 3. 障害を持った人たちと、持たない人たちが、お互いを認め合い、尊重し、共存共生しながら、ともに成長できる社会の実現
<p>特 徴</p>	<p>全身性障害の重度身体障害者が自ら設立した法人です。このため、サービス方針には、障がいを持つ当事者の思いが込められ、法人及び職員もその意思を引継ぎ、日々のサービスを提供しています。</p> <p>また、社会経済情勢や障害福祉サービスの制度改革などを常に情報収集し、地域のニーズを常に掘り起こしながら、小規模な法人である柔軟性を活かして、迅速な事業展開ができるよう努めています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全てのグループホームに夜勤者を配置し、日中活動や通院、休日の外出支援など、当法人の事業所を利用することで、24時間365日安心して生活を送ることができます。 2. 障害福祉サービスの利用・更新を始め、障害基礎年金、生活保護、健康保険申請などほとんどの手続きを当法人が代行して行うことができます。 3. 金銭管理委託契約を締結することで、提携金融機関と連携して、年金管理を始め、全ての金銭管理を当法人が代行して行うことができます。 4. 当法人の相談支援事業所を利用することで、サービス等利用計画から必要なサービスの利用・提供までノンストップで対応できます。 5. 当法人の理事の一人は開業医でもあり、嘱託医師として、嘱託看護師とともに、月1回診療、処方を受けることができ、嘱託看護師は月1回。また、必要に応じて、嘱託理学療法士のリハビリ実施を受けることが出来、また、嘱託医師と連携し、年1回全利用者の健康診断やインフルエンザ予防接種などが受けられるよう体制を整えています。 6. 全てのグループホームは新築で耐震・対価構造でグループホームの建築基準法に準拠して建築されており、消火器、誘導灯、自動火災報知設備、消防署への自動通報装置を備え、重度障害者の利用人数によりスプリンクラーを設置し、防災対策を万全にしています。 7. グループホームの近隣には、バス停、市役所支所、スーパー、銀行、郵便局、病院、歯科、公園などがあり、交通量も比較的少なく、便利で快適な住環境となっています。 8. 福祉有償運送の登録により車両運行をしており、車両送迎する全ての職員が運転者講習資格を所持しているため、通院や買い物外出などの送迎は安全・安心して利用することができます。 9. 法人専用の永代供養墓（樹木葬）を設置してあり、法人利用者であればだれでも納骨させていただきます。

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)
資格取得の支援をおこない職員の資質の向上に取り組んでいる
法人の教育訓練カリキュラムが作成され、採用時まで介護職員初任者研修の受講や、経験年数別に実践者研修、介護福祉士の資格取得を支援する内容となっている。また、たん吸引や強度行動障害の研修受講を促している。現在は全職員が初任者研修の修了者であり、介護福祉士の資格所得者も多い。年間の研修計画も作成して受講予定の職員を明記するなど、職員の資質の向上を支援している。
職員が働きやすい職場環境の整備に努めている
法人は一般事業主行動計画を策定し、職員の仕事と子育ての両立を図るための雇用環境の整備に取り組んでいる。企業主導型保育事業により保育所を設置し、職員の子どもや地域の子どもが利用できるようにしており、多様な働き方を支援している。女性が多い職場であり、育休復帰支援マニュアルを策定して職場復帰を支援している。また、有給休暇の消化の少ない職員には取得を促し、看護休暇も取りやすくするなど、働き易い職場環境の整備に努めている。
健康管理や感染症対策に取り組んでいる
利用者の健康管理として、法人の看護師が月2回体重や血圧、脈拍を測定し、持病のある利用者は嘱託医の診察を受けている。また、応急処置対応マニュアルを作成しており活用されている。年1回嘱託医師による健康診断や、インフルエンザの予防接種も実施している。新型コロナウイルス感染症対策として、厚労省の通知を全職員に配布するとともに、手洗いやマスクの着用、消毒、毎日の検温を徹底している。また、隔離やフェイスシールド、防護服の着用などをまとめた行動マニュアルを作成し、机上訓練を実施している。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
中長期の方向性を中長期計画として明文化することを期待したい
法人の単年度の事業計画が策定され、各課題に対して実施予定時期を明記している。随時及び年度末には各課題の達成時期を記載し、結果を確認できるようにしている。なお、経営層の念頭にある中長期の方向性を、中長期計画として明文化することが望まれる。
定期的なセルフチェックの実施が望まれる
職員倫理綱領を定めそれに基づく行動指針を策定している。また、虐待防止に関する研修を悉皆研修と位置づけ、全職員に受講させ理解を深めてもらっている。今後は職員が自らの不適切な言動を振り返ることができるように、セルフチェック表を作成し取り組むことにしている。自己点検は定期的実施し傾向などを分析し、支援会議等で話し合うことを期待したい。
手順書やマニュアルの読み合せや定期的な見直しが望まれる
各種のマニュアルや手順書が整備されている。業務マニュアルは各ホームごとに作成され、利用者の支援に活かされている。夜勤者や日勤者が時系列でやるべきことが明確になっており、利用者支援の手順書にもなっている。災害マニュアルや事故発生予防などのマニュアルの読み合せや、定期的な見直しが望まれる。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

ややもすれば、日々の支援に追われることになりがちであるが、福祉サービス第三者評価を受けることで、法人全体及びグループホーム事業の改善点などを改めて気付かせてもらった。本評価を受けて、今後、より一層職員が働きやすい職場、利用者が暮らしやすい生活環境になるように、努力していく所存である。

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。	2	2		
				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。	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。	2	2		
			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。	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。	4	0		
				14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	3	0		
		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。	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。	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。	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		
				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		
				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。	4	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。	5	0
						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。	非該当					非該当		
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。	4	1				
		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				
		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。	3	2				
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。	3	0				
		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。	6	0				
計				115	17			

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) 法人の基本理念及び活動の基本方針が明文化され、パンフレットに記載されている。理念・基本方針は障害をもった人たちが安心して生活できる社会システムの構築や、生き活きと輝きながら精神的に自立できる環境の整備、お互いを認め合い尊重し、共存共生しながら、ともに成長できる社会の実現を謳っている。理念・基本方針から法人の目指す方向や考えを読み取ることができる。</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) 基本理念及び基本方針は採用面接や入職時のオリエンテーションで説明している。また、各事業所に掲示するとともに、事業計画を検討する時や法人研修、日常の会議等において、課題解決の方向が理念や基本方針と合致しているか検証している。理念や基本方針に沿った実践面は、ホームごとの支援会議で話し合っている。</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) 理念や基本方針は見学時または契約時に利用者や家族にパンフレットをもとに説明し、法人の考え方などを理解してもらっている。広報誌は発行していないが、実践面については面会時に家族等に伝えている。</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) 社会経済情勢や障害福祉サービスの制度改革などについて情報を収集するとともに、地域ニーズを踏まえ単年度の事業計画を策定している。事業計画における各課題に対しては、実施予定時期を明記し評価をし易くしている。年度末には各課題の達成時期を記載し、結果が確認できるようにしている。</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) 前年度の事業計画の評価をもとに、当年の重要課題を明確にしている。項目として、職員の採用や新規ホームの開設、職員の業務内容の変更、新型コロナウイルス感染症への対応、研修への参加などを掲げている。事業環境を分析し、現状に即した重要課題を抽出していると思われる。</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) 事業計画の策定に当たり法人の管理者等で原案を作成し、主任以上が参加する連絡会議や、ホームごとの支援会議で検討し決定している。策定した事業計画は各ホームごと職員に周知している。事業計画の進捗状況は支援会議の中で確認し、実施時期やその内容は随時更新している。なお、事業計画における課題の取り組みについては、成果や課題などの文書化を期待したい。</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。	<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) 管理者は年度初めの支援者会議で事業計画について共通理解を図っている。また、支援会議では連絡事項を伝えたり各ホームの状況を共有するほか自らの考えを述べている。職員との個人面談も随時行いホームの課題や利用者対応などについて話しをしている。管理者は日常的に職員及び利用者や家族の意見を把握しながら、サービスの質の向上に努めている。</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。	<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)管理者は法人事務局の業務も兼務しており、人事・労務・財務などの面から分析をしている。現状の経営課題はバランスの取れた人材構成とし、業務の効率化ではICTを活用した業務改善をあげている。とくに、会計や記録等はパソコンソフトを使うことで効率化に取り組み、利用者支援に時間を割きたいとしている。		
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)法人の倫理綱領や行動規定を明文化し、差別の禁止や利用者の主体性と個性の尊重などを定めている。職員には採用時に配布し説明している。権利擁護規定や虐待防止・身体拘束廃止のマニュアルも作成しており、虐待防止に関する研修を悉皆研修と位置づけている。また、各ホームには主任を配置し、日々の支援の中で権利擁護について周知したり助言をしている。		
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)人事考課規定や評価シートなどを整備し、人事考課を開始するところである。活用予定の「モデル評価シート」では職務遂行のための基本的な能力、技能・技術に関する能力、専門的事項などの各細項目を、3段階で自己評価及び上長評価をする書式となっている。また、法人の組織規程のなかに業務分掌があり、管理者やサービス管理責任者などの各職責の役割が明確になっている。人事考課制度を活かし、職員のやる気向上につなげることも期待したい。		
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)法人事務局において、職員の有給休暇の消化状況や時間外労働時間を把握している。有給休暇は概ね取得ができているが、消化の少ない職員には管理者が取得を促している。現在人員は充足しており求人はかけていない。就業関係の課題については各ホームの主任から意見を聞く機会を設けている。		
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)法人は一般事業主行動計画を策定し、職員の仕事と子育ての両立を図るため、雇用環境の整備に取り組んでいる。女性が多い職場であり、保育所を設置して職員の子どもも利用できるようにしたり、育休復帰支援マニュアルを策定し、職場復帰を支援している。職員の健康管理では年1回健康診断を実施し、悩みごとなどは管理者が相談に乗り、メンタルヘルスに関しては協力医への相談も可能である。		
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"> ■キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 ■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 ■個別育成計画・目標を明確にしている。 ■OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント)教育訓練のカリキュラムが作成され、採用時までに介護職員初任者研修の受講や、経験年数別に実践者研修や介護福祉士の資格取得を支援する内容となっている。また、たん吸引や強度行動障害の研修も受講を促している。現在は全職員が初任者研修の修了者となっており、介護福祉士の資格所得者も多い。年間の研修計画も作成し、受講予定の職員を明記している。新人職員の教育は管理者がおこない、現場では主任がOJTで指導をしている。		
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"> ■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。 ■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。 ■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)年間の研修計画を作成し、各ホームからの参加予定者を明記している。内部研修は理学療法士による腰痛対策の勉強会を実施したり、サービス管理責任者が受講した研修内容を伝達講習として説明している。また、管理者が防災計画のマニュアルを説明したりしている。他県で開催される全国グループホーム研修会にも複数名の職員を派遣するなど、職員には多様な研修の機会を提供している。		

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・工夫が生ま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) 管理者は職場の人間関係を把握できており、必要であれば対応している。法人の資格取得制度は受講料等を補助しており職員のモチベーションアップにもつながっている。毎日の引継ぎでは職員意見を尊重し、修繕などは管理者が迅速に対応している。女性の多い職場であり、制度を利用し、子育てをしながらでも働き易い職場を目指している。		
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"> ■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) 職員倫理綱領を定め、それに基づく行動指針を策定し、虐待防止に関する研修を悉皆研修と位置づけ、職員全員が受講している。また、不適切な言動を振り返ることができるようセルフチェック表を作成し、取り組むことになっている。利用者のプライバシーにも配慮し、個人的な話は居室でするようにし、居室に入る際はノック、声掛けをしている。利用者宛の郵便物は本人に渡し、行政からの郵便物は許可を得て事務局で対応している。入浴介助は同性とし、オムツ交換はトイレでおこなうなど羞恥心に配慮している。		
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。	<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・管理規定を定め、個人情報の保管・利用・第三者への提供などを明示している。個人情報保護・管理規定は事業所内に掲示し、職員には採用時研修で説明し誓約書を取り交わしている。利用者・家族には契約時に説明して使用同意書もらっている。実習生やボランティアにはオリエンテーションで説明するなど、個人情報の保護・管理を徹底している。		
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) 利用者へのサービスの満足度については、日々の関わりの中で利用者から聞いたり、様子を見て判断するようにしている。また、モニタリング時には職員から見支援の達成度を記載し、利用者・家族に説明したり送付して同意を得ている。利用者や家族と電話やSNSでやり取りをして、意向を把握することもある。		
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"> ■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) ホームの利用相談・苦情の窓口や、県運営適正化委員会及び市の担当課の窓口を重要事項説明書に明記し、契約時に利用者・家族に説明している。苦情受付書などの書式はあるが、これまで苦情はなく解決した記録はない。事業所では虐待防止規定により第三者委員を配置しており、必要に応じて苦情に関する相談にも対応できるようにしている。		
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) 各グループホームで支援会議を開催し、利用者の支援内容について話し合っている。管理者も出席しており、情報共有ができています。また、サービス管理責任者は個別支援計画の見直し時に、サービス内容の評価をおこない、職員の意見を聞いている。		
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) 各グループホームごとに業務マニュアルが作成され、利用者の支援に活かされている。業務マニュアルは夜勤者や日勤者が時系列でやるべきことが明確になっており、利用者支援の手順書にもなっている。業務マニュアルは必要に応じて支援会議で見直している。なお、手順書やマニュアルは更新時に日付を記載することが促される。		

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)パンフレットは法人全体及び各グループホームごとに作成されている。各ホームのパンフレットには運営方針や利用対象者、1か月の利用料、ホームの特徴、周辺にある地域資源などを記載している。利用希望者の問い合わせに対応できるよう法人の電話番号やメールの宛先を掲載している。問い合わせは家族や行政、相談支援専門員からが多く、時には病院のソーシャルワーカーからもある。問い合わせ時には、障害区分とどんな生活をしたかなどを聞き取り、その人に合ったホームを見学してもらっている。		
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)契約時にサービス内容や利用料金、利用の際の留意事項など、重要事項を利用者・家族に説明し同意を得ている。契約書も入居にあたっての具体的な利用料等を明示し、契約を取り交わしている。重要事項説明書には障害区分ごとの単位数を明記しており、家族等には分かりやすい表となっている。		
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)相談支援事業者などの関係機関からの基本情報や、利用者・家族から聞き取ったニーズや体験入居での様子からアセスメントをして、個別個別計画を策定している。個別支援計画は健康面や余暇などの領域を明示し、課題に対する支援目標及び支援内容を明記している。策定された個別支援計画は個別支援計画会議の中で職員に周知をするとともに、利用者や家族等に説明し同意を得ている。		
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"> ■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6か月ごとにサービス管理責任者がモニタリングをおこなっており、4段階で達成度を評価したうえで今後の課題・留意事項をまとめている。その後のモニタリング会議では担当職員の意見等を聞くとともに、モニタリング実施書は利用者・家族に説明したり送付し同意を得ている。また、入退院等で利用者の状態が変わった時には、個別支援計画を随時見直すようにしている。		
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)個別支援計画に沿った利用者の支援は「サービス実施記録」に毎日記録し、支援経過はパソコンの業務ソフトを活用しており、職員がいつでも確認できるようになっている。また、申し送り等は各ホームに置いている連絡帳で、朝と夜のシフトに入る前に引継ぎをおこない、情報共有を図っている。閲覧後は確認の印を押し、情報漏れの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)利用者の日常生活は主体性を尊重しており、職員は見守りに徹している。できることは各自でおこなうことを基本としており、できない部分を支援している。また、起床、食事、就寝なども利用者のペースに合わせて支援している。外出などでは移動支援を利用し、ヘルパーと出かける利用者もいる。職員は安心・安全を優先しながら、生活する力の維持・向上のための支援に努めている。		

28	<p>【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。</p>	<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。
<p>(評価コメント) 生活環境の整備に努めており、集団生活が苦手な利用者のためにサテライト型住居やアパート型ホームを設置している。食事は宅配業者からの取り寄せで、世話人が温め提供している。居室の清掃は各自でおこない、共有部分は専門の清掃員がおこなっている。また、入浴の順番などは利用者同士で話し合っ決めており、利用者同士が協力し合い生活していることがうかがえた。また、移動支援を利用している利用者もあり、個別に外食や買い物、映画、野球観戦、カラオケ、ボーリングなどに出かけている。利用者が暮らしの幅を広げることができるよう、さまざまな体験の場を提供している。</p>		
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>	<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。
<p>(評価コメント) 非該当</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>	<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) 非該当</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>	<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。
<p>(評価コメント) 職員は利用者固有のコミュニケーション方法を理解しており、状態の変化などにはいち早く気づいている。意識障害など一瞬の変化も見逃さず、大事に至らなかった事例もある。精神的に不安定な状態が見られる場合は自己判断せず、精神科医と連携し対応している。職員は日頃から利用者とのコミュニケーションに努め、固有のサインを見逃さないようにしている。</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>	<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。
<p>(評価コメント) 月2回、看護師が体重や血圧、脈拍の測定をおこない、持病のある利用者は嘱託医の診察を受けている。利用者個別の健康管理情報表も作成されており、常に保険証や診察券と一緒に保管し、受診時や緊急対応時に使えるようにしている。また、法人の看護師が応急処置対応マニュアルを作成しており、活用している。薬が合わないと思われる場合は受診を促すなど、健康を維持するための支援に取り組んでいる。</p>		

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) 身寄りのない利用者も多く、家族の面会は少ない。利用者によっては自分の携帯電話で連絡を取っている人もいる。中にはメールで管理者に連絡が入ることもあり、メールで返信している。家族が面会に訪れた場合は居室でゆっくり話せるようにしており、一緒に食事に出る人も多い。		
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) 利用者預り金規定を定め、利用者の年金などは個別の銀行通帳で管理している。小口の現金は現金出納帳で管理し、金銭の自己管理ができる利用者には、定期的の小遣いを渡している。自己管理が難しい利用者は、職員と外出した時に購入するものを選んで買うようにしている。また、後見人には定期的に現金出納簿を確認してもらうようにしている。		
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) 新型コロナウイルス感染症の予防のため、厚労省の通知を全職員に配布するとともに、手洗いやマスクの着用、消毒、毎日の検温のほか、面会は自粛を依頼している。また、隔離やフェイスシールド、防護服の着用などをまとめた行動マニュアルを作成し、机上訓練を実施している。感染症対応マニュアルは各ホームに置き、いつでも確認できるようにしている。冬場の感染症の季節には看護師に感染予防等の実地研修をしてもらうなど、感染対策に力を入れて取り組んでいる。		
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。	<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。
(評価コメント) 事故の発生予防に関するマニュアルを作成し、連絡体制などを整備している。マニュアルは読み合わせをするなど理解を深めることも望まれる。現状はヒヤリハットや事故の報告はないが、ヒヤリハットは簡易な書式を作り、積極的に収集することが促される。収集した報告書から傾向を分析したり、個々の事例の原因を分析し、再発防止に取り組むことを期待したい。		
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。	<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。
(評価コメント) 防災対策マニュアルを整備して対応手順や役割分担を明確にするとともに、関係機関一覧表や緊急連絡先一覧表を作成している。避難訓練は年2回、昼と夜間に実施しており、夜間想定は夜勤者一人での訓練としている。備蓄品は食料品や飲料水を各ホームで3日分用意したり、ランタン、トイレなども準備している。また、4日間使用可能な自家発電装置の設置を検討中である。なお、近隣の障害者施設と施設の相互利用の協定を結び、災害時には空き寮舎を利用させてもらうことになっている。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<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。
(評価コメント) ホームの所在地には自治会がないため、事業所のゴミステーションを地域住民にも開放している。自宅を留守にする近所の人、「留守にするのでよろしく願います」などと挨拶に来ている。また、地域で開催される福祉バザーやフリーマーケット等の情報を収集し、日中活動先で制作した工芸品を販売している。地域の盆踊り大会には積極的に参加している。ボランティアや実習生の受け入れに関するマニュアルも作成されており、日中活動先の実習生が見学に来たこともある。		