

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	VAICコミュニティケア研究所
所 在 地	〒263-0051 千葉県千葉市稲毛区園生町1107-7
評価実施期間	平成27年 11月1日～平成28年 3月17日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	障害者支援施設 就職するなら明朗塾 ショウガイシャシエンシセツ シュウショクスルナラメイロウジュク		
所 在 地	〒289-1103 千葉県八街市八街に20番地		
交 通 手 段	JR八街駅から：ちばフラワーバス 成東行き 沖渡入口下車 徒歩8分		
電 話	043-442-0101	F A X	043-440-2020
ホームページ	<a href="http://www.meiroh.com">http://www.meiroh.com</a>		
経 営 法 人	社会福祉法人光明会		
開設年月日	平成11年8月1日		
事業所番号	第1214500066号	指定年月日	平成11年8月1日
提供しているサービス	第1種社会福祉事業 障害者支援施設の経営 第2種社会福祉事業 障害福祉サービス事業の経営 相談支援事業の経営 日中：就労移行支援事業（定員43名） 就労継続支援事業B型（定員30名） 夜間：施設入所支援事業（定員40名） 短期入所（定員4名） 地域支援事業：日中一時支援事業（若干名）		

## (2) サービス内容

サービス名	定員	内容
就労移行支援事業	43	一般就職（企業への雇用・在宅就職）等を希望する人に、知識・能力の向上、施設における作業・企業における実習、職場開拓等を通じ、適性にあった職場への就職・定着を図る支援を行います。
就労継続支援事業B型	30	就職や就労移行支援事業利用の経験があるが雇用されることが困難な人に、雇用契約は締結せずに就職の機会や生産活動の機会を提供し、知識・能力を高めることで就職に向けた支援・指導を行います。
施設入所支援事業	40	就労移行支援の対象者で、生活能力により単身生活が困難な人や地域の社会資源等の状況により通所することが困難な人に、日中活動と併せて夜間における食事、入浴、排泄等の日常生活上の支援を行います。
短期入所	4	居宅における生活が一時的に困難になった知的障害者の日常生活の充実のために必要なサービスを適切に提供します。

## (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
	24	4	28	
専門職員数	5	6	11	厨房スタッフ
	0	9	9	宅配弁当デリバリースタッフ
	2	4	6	清掃メンテナンススタッフ

## (4) サービス利用のための情報

利用申込方法	お電話ででお問合せ若しくは直接お越し下さい。		
申請窓口開設時間	平日9：00～17：00		
申請時注意事項	就職するなら明朗塾では、お客様に対して「施設障害福祉サービス」を提供します。このサービスのご利用は、介護給付費、訓練等給付費の支給決定を受けた方が対象となります。		
相談窓口	苦情受付担当者 榎屋昇（サービス管理責任者） 杉本リリアーナ		
苦情対応	窓口設置	苦情解決責任者 小澤孝延（施設長）	
	第三者委員の設置	オンブズパーソン 古山真理子 鈴木美佐子	

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>社会福祉法人光明会は、すべての人の存在が必要・必然・最善とされる福祉社会の実現に向けて 障害とその支援を人としての根源的な愛情を基に理解し実践することを追究します 顧客の現在から将来にわたるすべての権利と義務を擁護するとともに顧客の可能性を信頼します 仕事のある充実した人生を創造する支援を通じ新しい顧客価値を創造します 法規制等を遵守し、安心で安全な環境を提供します</p> <p>社会福祉法人光明会の全職員は、 自らに与えられたものに感謝し、他のために、将来のために尽くし与える社会貢献を志します 広く社会に勤労観（勤労を重んじ勤労者を敬う態度）を伝道します</p>
<p>特 徴</p>	<p>希望に応じて選べる『就労支援』で 「仕事のある人生」に挑戦しよう 就職を目指す就労移行支援事業を利用しながら施設入所支援事業を合わせて利用できるのは、県内でも当法人をはじめごくわずかです。就職後も引き続き当法人のグループホームをご利用いただけます。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>○就職支援メニュー（就労移行支援事業） ・ビジネスマナーやコミュニケーションスキルなどの修得に向けた活動こそが効果を発揮します。このコースの公文式教材を使用した学習指導では毎日数十枚という教材に取り組み、自ら設定した目標を達成します。学習指導により自己肯定感とともに目標を達成する力を養います。また、食品製造補助や礼法、社会貢献活動などを通じて一般企業への就職を目指します。</p> <p>○作業支援メニュー（就労継続支援B型） ・ファクトリーチーム：焼き菓子製造や農業生産サポートを通じて「自分らしい働く形」を提供します。マフィンやクッキー等の製造・販売、落花生の殻むき等の農産物加工業務、軽作業受託業務を通じて地域に貢献しています。 ・ファームチーム：新鮮野菜や果物生産等八街市を支える農業を通じて「自分らしい働く形」を提供します。農産物や果実の生産や収穫、微生物発酵エネルギー/堆肥製造、農家派遣実習を通じて地域に貢献しています。</p> <p>○生活支援メニュー（施設入所支援事業） ・就労移行支援事業の対象者で、生活能力により単身生活が困難な人や地域の社会資源等の状況により通所することが困難な人に、日中活動と併せて夜間における食事、入浴、排泄等の日常生活上の支援を行います。</p> <p>○行事・イベント等 ・めいろう夏まつり（毎年8月1日） ・お客様感謝デー（6月、9月、12月、3月） ・八街吹奏楽フェスタ（2月） ・自由参加旅行（日帰り、一泊等） ・めいろうワークミッション「生きる力を養う」</p>

## 福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 VAICコミュニティケア研究所

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)

経営方針に示した事業運営を着実に推進している。

法人経営層的な現状把握と目標達成への取り組み、理念を追求した一貫性ある組織運営がさまざまな事業で成果を出している。事業計画は職員の行動計画まで細分化され、職員は手帳に目標を記載し、キャリアアップに取り組んでいる。年度目標を毎年達成して就職実績を積み上げるなど、着実な事業運営がされている。

利用者の就労支援に重点を置いて取り組んでいる

就労移行についてはビジネスマナーやSST(ソーシャルスキルトレーニング)、アサーション、コミュニケーション能力を高める支援を行うことで就職できた利用者が多い。継続B型については、宅配弁当、お菓子作り、農作業に従事することで社会参加につながっており、事業者が目指す就労移行は成果が上がっている。

事業所が主体となって地域とのコミュニケーション作りに取り組んでいる

事業所は地域の発展に寄与すべく、毎年「めいろう夏まつり」や「花桜菜(はなはな)まつり」を主催している。特に「めいろう夏祭り」は屋台や地元物産販売、踊りやダンス、大花火大会と多彩であることから2万人を超える入場者があった。これらの活動は地域に溶け込んでおり、地域に根差した事業所となっていることがうかがえる。

さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

利用者本位を実現する組織体制の再構築が求められる。

施設長が法人を超えて地域づくりや社会貢献に向けて取り組んでおり、地域福祉全体に貢献している。施設長が多忙で不在の事も多く、施設長不在時の意思決定の仕組みや役割ごとの権限委譲が明確化できていない部分が見受けられた。組織体制を再構築し、現場で最善の支援が提供できる役割分担をすることなどが求められる。

職員の仕事と支援の行動の事実を適切に評価する仕組みが求められる

継続的かつ安定的に成長していくために、職員の支援の実態を評価し利用者本位を実現する組織を醸成することが期待される。評価制度(人事考課制度)を導入することで、現状の仕組みでは具体的に評価できていない職員の行動(支援)に対して、客観的かつ論理的に評価することができると思われる。

個別支援計画のPDCAサイクルの確立が望まれる

利用者の目標達成に向けた個別支援計画が策定されているが、目標達成のための具体的なスケジュールや支援策の見直しが曖昧になっているケースが見受けられる。今後は定期的にモニタリング、担当者会議を行い、個別のスキルアップや生活の充実を図る支援につなげることが期待される。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

法人理念に基づき「様々な能力のある方々」に「人生に仕事がある喜び、働くことで充実した人生」を創造する就職支援(人生指南)を今後とも追求したい。また、地域コミュニティーづくりや地元企業との共働、次代を担う子たちの育成を視野に入れて事業に取り組みたい。

就職支援(人生指南)の更なる充実とともに、様々な能力のある方々個々の長所を活かし、働く姿勢と態度の修得を明確にした個別支援計画に基づいた支援の充実と、手順書やルールに基づく支援のため職員研修と実践、その進捗管理や成果に基づく定期的な見直しを図りたい。

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。	3	1
				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。	2	1
				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。	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。	3	1
				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。	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。	5	0
				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。	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。	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。	1	1
				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。	4	0
				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
		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。	3	2		
		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。	3	0		
		34 預り金について、適切な管理体制が整備されている。	5	0		
6 安全管理	利用者の安全確保	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。	3	0		
		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。	5	1		
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係	38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4	0		
計				122	18	

## 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) 経営方針は事業計画及び経営方針説明会で示され、法人理念、使命、指針、求められる成果、行動規範などを明文化している。経営方針等は、ホームページ、広報誌meiroh(めいろう)、メルマガなどを通じて公表しており、理論と実践を分かりやすく表現している。また、法の趣旨、人権擁護、自立支援の精神に加え、福祉職員に必要な精神、考え方、実践例に至るまで盛り込まれている。</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) 理念や基本方針は各種会議、委員会、朝礼などで共有している。法人理念、行動規範、行動基準、理事長から職員にあてた思い「言葉」などを指導員室に掲示するとともに小澤塾(理事長の人間哲学講座)を開催している。事業所名も「就職するなら明朗塾」と定め、存在意義を誰もが理解できるようにブランディングしている。経営方針を全職員に配布し、ホームページ等では誰でも閲覧できるようになっている。</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"> <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) 利用者主体で行われている「顧客ミーティング」では、体調管理や出席確認などを行い、「天国の言葉(愛、感謝、楽しさ、感動、感激など)」を唱和しており、職員は利用者の心身状態の把握に努めている。利用者が仕事による充実感を得られるように目標を定めるなど理念や基本方針の実践を支援している。また、「お客様感謝デー」や保護者参加のイベントなどで理念、方針等を周知している。</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) 社会福祉事業の関連法令や地域動向を把握し、経営方針(事業計画)で目指すべき姿を明確化している。事業計画は職員の行動計画まで細分化され、職員は手帳に目標を記載し、キャリアアップに取り組んでいる。職員は手帳を「教科書」と呼び、自分で進捗管理をしている。年度目標を毎年達成して就職実績を積み上げ、独自性の強い取り組み、就職支援を行っている。</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) 法人経営層による事業環境分析からの確に利用者ニーズや地域から求められる取り組みを把握し、経営方針(事業計画)に重要課題を明記している。その内容は各種会議(志推進会議、パワーアップミーティング、事業別会議など)や委員会(広報、権利擁護、危機管理委員会など)で周知され、現場において具体的に取り組んでいる。</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"> <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) 経営層が経営方針(事業計画)を示し、各事業責任者が各事業計画を立案、リーダー会議(志推進会議)で進捗管理している。職員と幹部職員が意思疎通を図るリーダー会議やパワーアップミーティング(職員会議)等の仕組みが確立し、日常の意思疎通は朝礼やイントラネットによって情報共有しているが、共通理解が不十分な部分も見受けられた。</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) 施設長が法人を超えて地域づくりや社会貢献に向けて取り組んでいるため不在の事も多く、施設長の不在時の権限委譲が周知徹底できていない部分が見受けられた。役割分担と権限委譲を行うことで組織体制がより機能すると思われる。</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)法人経営層による経営や業務の効率化が実施され、独自性のある事業展開を行っている。法人経営層の目的意識とリーダーシップが優れており、毎年就労移行実績を積み上げ、成果を上げている。しかしながら、事業責任者やサービス提供責任者など幹部職員による具体的改善活動に向けた指導力が発揮できていない部分が見受けられた。		
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)倫理規定を明文化し職員に配布している。朝のミーティングでは「3つの眼を意識しよう(利用者家族、支援専門員、自分の家族)」と福祉職員としての行動基準を唱和している。日常の中で職員として当たり前と思われる態度、行動、倫理観などを繰り返し言葉で確認し、行動の習慣化に努めている。また「暴力、暴力の黙認をした職員は解雇する。」といった内容を掲示し、事業所としての姿勢を明らかにしている。		
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"> <li>■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)法人品質マニュアルに組織管理規程を定め、職務権限や役割を明確化している。全職員対象の研究レポートによって知識習得と学びや体験が改善活動に活かせるような人材育成に取り組んでいる。キャリアパス企画推進室で職員の成長段階に合わせた支援を検討している。今後は職員の提供するサービスを客観的に評価することも期待される。		
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"> <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)総務部が有給消化や時間外労働を含めた勤怠管理を行っている。年2回の個別面談では就業状況の相談や職務に関する研究レポートの作成に向けてのサポートなど個別の相談に対応している。組織運営の全体最適を考慮したうえで、職員の働きやすい環境づくり積極的に取り組んでいる。		
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>■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)産休や育児休暇取得など希望に応じて励行し、子育てしやすい職場環境構築に向けて努力している。臨床心理士等を職員として配置し、職場環境整備に取り組んでいる。福利厚生として外部研修や書籍の購入など自分への投資や成長するための機会の提供などを積極的に行い、人材育成に取り組んでいる。日本発達障害支援システム学界などの学界活動などへの積極的参加を促し、専門的支援の向上と福利厚生の連動性を図っている。		
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>■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>■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。</li> <li>■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)キャリアパス企画推進室が成長段階に応じた目標設定を検討している。職員は各自「自分の教科書(目標管理手帳)」で自律的に目標管理を行っている。成長サポートダイアリー(3か月間記録をつけ、指導者がコメントする)などのプログラムにより日常の行動や考え方を振り返る仕組みがあり、指導する側と教えられる側が意思疎通を図り、新人が成長できる環境を設定している。また、法人で運営する他の事業所を巡回体験する交換研修の仕組みもある。今後は計画的なOJTをPDCAサイクルに沿って実施すると更に効果的だと思われる。		
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>□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>□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>■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)職員が主体的に学び成長できる機会を提供し、自律的に学ぶ習慣が身につくような仕組みを構築している。しかしながら常勤、非常勤職員の研修計画や個別研修の実施、研修の見直しなどが実施できていない部分が見受けられた。個別の人材育成計画と人事考課制度を連動することも期待される。		

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)能力開発、教育訓練規程に基づき、職務に関わる研究レポートを通じて、サービス提供現場の改善活動が行われている。さらにその取り組みが職員のやりがいにつながっている。しかし日常の支援や仕事についての評価が公正、公平、公明性をもって実施されていない部分もあると思われる。人事考課制度等の職員の行動の事実を適正に評価できる仕組みの構築が期待される。		
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。	<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)権利擁護委員会によって毎月改善活動が検討され、利用者の権利を守る取り組みに努めている。毎朝のミーティングで「3つの眼(利用者家族、支援専門員、自分の家族)」を唱和し、「暴力、暴力を黙認した職員は解雇する」や「目撃した職員は上司に報告するのではなく直接虐待通告窓口などに通告する」と支援員室に掲示している。しかしながら権利擁護委員会のメンバーの参加率が低く、委員会活動の改善が求められる。		
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)個人情報保護規定やプライバシーポリシーを定め、ホームページなどに掲載している。利用契約時には個人情報の利用目的を説明し、同意を得ている。介護体験、実習、ボランティアに対してもガイダンス時に「知れた個人情報の守秘義務について」を説明し、同意を得ている。今後はSNSガイドライン等を策定し、職員及び利用者にも周知することも期待される。		
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)「お客様の声と価値の情報管理室」を設置している。毎年顧客満足度アンケートを実施して利用者、家族の満足度を測り、結果を評価、分析する仕組みを整えている。職員はアンケートの結果を共有し、利用者、家族の意思を尊重した支援に努めている。また、月2回苦情受付担当者による「なんでも相談室」を開催しており、利用者が相談できる体制を整えている。		
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"> <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)重要事項説明書に苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員について明記されており、利用契約時に本人、家族に説明している。第三者のオンブズパーソン施設訪問員が毎月1回来訪し利用者の相談に乗っている。相談内容は法人に伝え、権利擁護の観点から苦情解決を図る取り組みを行っている。		
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"> <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>
年1回、同法人他事業所による内部品質監査を実施し、事業所の課題を確認している。パワーアップミーティング(職員会議)や各事業(就労移行、継続B型)等の会議で活動内容や進捗状況等について検討し見直しを行っている。また第三者評価を受審し、利用者ヒアリングや家族アンケートから課題を見出しサービス内容の見直しを行っている。		
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)ケース記録手順書、感染予防手順書、服薬管理手順書等を整備している。手順書は写真入りで詳細に作成されており、職員は手順書に沿って統一した支援が行えるようになってきている。新人職員には集中プログラムを用意し、成長サポートダイアリーで期間ごとに振り返りや分からなかったこと等を記録し、助言を受けながらプログラムを行う体制が整っている。一方で、利用者支援については職員個々の対応になっているケースが見受けられる。どの職員も同じように支援するため、手順書の活用が期待される。		



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"> <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)事業所のパンフレットやホームページに問い合わせについて明記している。見学から利用までの一連の流れについてもパンフレットに記載されている。また年4回発行している広報誌meiroh(めいろう)に施設見学申し込み書が添付されている。見学や相談は窓口担当者が随時対応しており、相談や問い合わせがあった場合は相談受け付け表に記録をしている。見学希望者にはパンフレットで説明し、利用者のニーズに応じた対応を行っている。特別支援学校の実習も年10件程度受け入れている。		
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)サービス利用開始時に利用契約書、重要事項説明書の他に施設独自のサービス利用説明書を用いて、本人、家族に説明し同意署名捺印をもらっている。利用料金については個々の障害支援区分や給付費に含まれないサービスについて、サービス利用説明書で分かりやすく説明している。		
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"> <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)アセスメントや利用者、家族の意向を基にニーズや課題を明確にし、個別支援計画を策定している。個別支援計画は施設内にとどまらず就職支援のための施設外サービスや居宅支援、入院時や帰省時の対応も含まれている。当事業所は就労を目標にしており、仕事に従事するために必要なカリキュラムを個別支援計画に反映させている。		
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)就労移行は3か月、就労継続B型は6か月ごとに見直しを行い、サービス管理責任者、担当職員を中心としたケースカンファレンス、モニタリングを行っている。月次ケース記録報告書に生活指導、コミュニケーション指導、社会生活技能指導その他留意事項を詳細に記録し、見直し時に活用している。個別支援計画書やモニタリング、ケースカンファレンスが設定期間に実施されていないケースがあり、事業所としても課題と取り上げていることから今後に期待したい。		
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)利用者の健康状態や生活上の課題等の情報はイントラネットに入力されており、職員は閲覧することで情報の共有化が図られている。また、各事業会議や指導者会議、一日2回の「笑顔ミーティング」(申し送り)においても利用者の健康状態や活動時の様子、特記事項について報告がなされている。		
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)生活支援をする上で身体介護を必要とする重度の利用者はいない。就労を目指している利用者の利用が中心となっていることから、交通機関の使い方や身だしなみ、挨拶等利用者が社会で生活していくうえでの基本的なマナーを習得できるよう支援している。食事や入浴については、より利用者の状況やペースに合わせるような支援が期待される。		
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)施設の生活環境改善のため修繕計画を立てている。毎朝職員が館内清掃や布団干し等行い、生活空間を整えている。イベントや外出、買い物の支援も利用者の希望を取り入れて実施したり、日帰り旅行など暮らしの幅を広げるための支援を行っている。また、日中他の事業所を利用している利用者もいるため、利用先との連携を図りニーズに応えられるよう支援に取り組んでいる。		

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 地域で自立生活を送ることができるよう、マナーやルールを学ぶ「めいろワークミッション」を定期的に開催している。継続B型は作業としてファーム、ファクトリーがありファームは農産物の生産や収穫、堆肥製造等の農業、ファクトリーは焼き菓子製造や農産物の加工業務に携わっている。就労移行は大手業者の教材を用いたプリント学習やSST(ソーシャルスキルトレーニング)、配食サービスの弁当箱洗浄作業を通して社会参加活動ができるよう支援している。</p>		
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■商品開発、販路拡大、設備投資等資金アップの取り組みを行っている。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 就労移行は「仕事のある充実した人生」に向け、社会人としての基本マナーや身だしなみ、履歴書の書き方、面接の受け方パソコンスキル事業、委託訓練事業、プリント学習等就労に向けた支援とともに、自立生活に必要な健康管理や習慣について個別支援計画に基づき支援している。また、ジョブコーチを配置し、バックアップ体制を整えている。</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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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)</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 就労に向けたコミュニケーション能力を高めるために自己紹介や相手を尊重しながら率直に自己表現できるようになるためのアサーション、言葉使い、電話対応等をプログラムに入れ、コミュニケーションスキルの向上を目指している。意思伝達が難しい利用者にはジュスチャーを取り入れたり、日常の支援の中で利用者の思いを汲み取れるよう努めている。また月1回の外部講師による発声練習でコミュニケーション能力をさらに高める支援を行っている。</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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
<p>(評価コメント) 年2回の定期健康診断や毎月の身体測定、毎週の訪問歯科による口腔ケアを実施しており、朝のミーティング時に職員によるバイタルチェック、また定期受診の同行支援で健康管理をしている。同行支援した通院時の情報は家族に伝え、必要時は医師と連携を図り対応している。病院受診、服薬管理の手順書があるが、服薬の管理については統一されていないように見受けられる。食事についてはカロリーや特別食、禁忌食等栄養士と連携を取り、利用者に合わせて食事を提供している。</p>		
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
<p>(評価コメント)「お客様感謝デー」(家族会)を年4回開催している。めいろ祭り(事業所のお祭り)やクリスマス会、ホテルでの食事と懇親を兼ねた就職祝賀会等を「お客様感謝デー」に合わせて実施しており、家族の参加も多い。また、家族の来所時に施設内での利用者の様子を報告したり、通院同行時には電話で報告したり、帰宅時の利用者の様子を家族から伝えてもらう等して家族と情報を共有するとともに、家族の意見を聞いている。</p>		

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"> <li>■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。</li> <li>■金銭等の自己管理ができるように配慮されている。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント)顧客所有物管理規定を定め、預り金については「預り金管理契約」を結び、事業所で保管管理している。買い物に行く時や買い物代行サービス利用時に職員に渡してもらっている。自己管理のできる利用者は外出届を提出して買い物や外出をしている。管理の難しい利用者には小遣い帳を活用して自己管理に向けた支援を行っている。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント)危機管理委員会を設け、感染症や食中毒の予防やまん延防止に努めている。玄関や食堂、調理室には消毒スプレーを設置し、利用者、職員とも手洗いやうがいを励行している。作業として製菓や弁当作りを行っていることから、調理室に入室前の準備項目を入口に掲示し、感染や食中毒の予防に努めている。感染に関する手順書を整備し、入所棟のロビー掲示板にはノロウイルスについての注意点を掲示している。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント)危機管理委員会が事故発生時の対策手順書を策定している。事故の報告は午後のミーティングやイントラネットを通じて共有している。事故やヒヤリハット報告書については当事者からは是正レポートとして提出されているが、今後の再発防止に向け職員間で検討し活用する場も必要と思われる。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。</li> <li>■非常災害時のための備蓄がある。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント)危機管理委員会が防災訓練を企画し、初期消火や通報訓練、消防署による救命講習を実施している。防災訓練時は安全係が役割分担表を作成し、職員はマニュアルに沿って訓練を行っている。利用者はお互いに声かけをして避難訓練が行えるまでになっている。また、自然災害時に対する手順を定め研修・訓練を実施している。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント)事業所は地域貢献を目指し、「八街吹奏楽フェスタ」「花桜菜(はなはな)祭り」を毎年企画、開催している。なかでも「めいろう夏まつり」は2万人を超える参加があるほど市民の楽しみとなっており、社会福祉協議会や学生がボランティアとして参加している。地域の行事にも積極的に参加し、地域の一員として利用者が生活できるよう支援している。また、特別支援学校の体験実習や学生の実習、ボランティアの受け入れも行っている。		