

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)	あらた 京成佐倉事業所 アラタ ケイセイサクラジギョウシヨ		
所 在 地	〒285-0005 千葉県佐倉市宮前3-4-10 ラポール観山G		
交通手段	京成本線 京成佐倉駅 北口徒歩3分		
電 話	043-310-7305	FAX	043-310-7306
ホームページ	http://www.arata-2014.com		
経 営 法 人	株式会社あらた		
開設年月日	2016年10月3日		
事業所番号	1214200519	指定年月日	2016年10月1日
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
就労継続支援 A型	20	一般就労に向けて知識・能力の向上を図り関係機関と連携して一般就労を目指す

(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
	7	2	9	
専門職員数	1			

(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、就労相談機関などからの紹介		
申請窓口開設時間	9：30～17：00		
申請時注意事項	障害者手帳所持者の方、年齢が18歳から65歳未満の方、移動・食事・排泄・身辺処理の自立している方、定められた規則等を守る方		
相談窓口	人事部 木村要一 043-309-4010 arata-20140501@cocoa.plala.or.jp		
苦情対応	窓口設置	田中 菜湖	
	第三者委員の設置	無し	

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>私たちの仕事 それは感動をクリエイトすることです。</p>
<p>特 徴</p>	<p>軽作業、ネット作業や内職を施設内で行っています。 施設外では、工場内作業や駐車場・建物周りの掃除、商店内のメンテナンス作業などを行っています。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>一日4時間の短時間勤務なので仕事のブランクがあっても社会復帰へ向けて始めやすいと思います。 いろいろな作業があり自分に合った仕事を道けられる事業所です。 京成佐倉駅から近いので通いやすいと評判です。 職員ミーティングを朝・夕行っています。問題を全員で共有し解決していくので、困っていることや悩みなどを相談しやすいようにしています。 毎月1度はモニタリングを行うのでその時にも相談できます。</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)
管理者のリーダーシップによ出勤率の向上、一般企業への就業意欲の向上を図っている
コロナ禍による取引先の減少があるが、新規取引先の確保、請負作業の品質の向上、コスト削減等、賃金向上に取り組んでいる。管理者のリーダーシップにより利用者のやる気を引き出し、出勤率の向上、一般企業への就業意欲の向上を図っている。これらの取り組みが事業所の強みとなり、目的達成のため協働意欲を喚起し、利用者、取引先、関係機関、法人本部とのコミュニケーションを図ることで信頼関係を構築している。
「理念」「三つの誓い」の共有が利用者本位の個別支援に繋がると思われる
毎日のミーティングで唱和される内容や共有する内容が、利用者本位の支援に繋がりが、作業内容、プログラム内容、生活習慣などに活かされ、楽しく通勤する動機づけに繋がっている。法人の理念を具現化する取り組みの基本原則が「指導者ハンドブック」に記載され、毎日読み込むことで基本原則が習慣化する取り組みとなっている。利用者本位の支援は日常の取り組みにスケジュール化され、利用者の意向、要望の把握と行動特性に合わせた支援方法の決定など、利用者の自己決定の機会を数多く設定している。
職員一人ひとりが利用者のモニタリングに関り、個別支援計画策定に取り組んでいる
サービス開始前に、5日から10日程度体験利用期間を設け、心身の状況などのアセスメントを実施している。個別支援計画策定には、自分で目標設定出来る利用者については一緒に考えている。また、毎月のモニタリングは、専任職員だけではなく、多数の職員の多様な視点で把握したことをもとにおこなうようにしている。「モニタリング担当表」を活用して、利用者一人ひとりのモニタリングに関係職員が関わって、個別支援計画策定に取り組んでいる。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
賃金向上計画の実現に向けた積極的な営業活動が期待される
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。そのために、売上目標達成のための具体的行動計画、状況変化に適應する柔軟性を持った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か月ごとに立てるなど、目標達成確率を高くするための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。また、中長期事業計画の実現のために、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、育成の計画的組織運営が望まれる。
非常災害時など計画的な取り組みが望まれる
地域生活の中で想定外の重大な災害の発生や台風などの危険が見込まれる事態がある。利用者や職員の安全確保のために、地震・火災・風害などを想定した避難方法や関係機関への通報・連絡体制など具体的な計画を立て避難訓練を実施することが望まれる。また、消防を含む地域と連携して非常災害時の協力体制構築に取り組むことが期待される。
(評価を受けて、受審事業者の取組み) A型事業所として最終目標は一般就労ですが、利用者の方が利用中に「働いて会社に利益を出し給料をもらう」という意識付けも大切だと思います。 そのためにも やりがいのある生産性の高い作業を開拓して利用者だけではなく職員も一緒に成長していきたいと考えています。

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
			重要課題の明確化 計画の適正な策定	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
				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
		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	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
				9 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	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
				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
			職員の就業への配慮 職員の質の向上への体制整備	12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	2	1
				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。	2	2
				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
				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。	4	1
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。	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 サービスの標準化	19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	3	2
				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。	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。	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		
		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。	2	4		
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	2	2		
計				96	28	

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、「利用者本位のディーセント・ワーク(働きがいのある人間らしい仕事)」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、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、職員は事業所が大切にしている支援、仕事、環境に繋がるように話し合っている。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楽しみや充実感をもってもらえるような支援に努めている。また、月一回実施される個別面談(モニタリング)で、理念、方針等が実践に繋がっているか確認している。</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、法人理念、三つの誓い等の唱和を習慣化しており、利用者も一緒に唱和している。また、モニタリング等の個別面談時にも伝えるようにして、周知を図っている。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、仕事の取り組みに反映できるように取り組んでいる。</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) 事業環境分析により、地域に密着した就労先の抽出や仕事内容の調査を実施し、中長期的に利用者の就労環境を構築、就労実績に繋げている。事業計画は事業運営面や作業内容などを記載している。賃金向上計画では中長期的な視点から年度目標までを記載し、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を受審、フォローアップ評価も受けている。事業実績等はホームページで確認できる。</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) 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"> ■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) 毎月、本部職員と管理者がミーティングを実施し、その内容を職員にフィードバックしている。事業所では毎日ミーティングにて情報共有を図っている。本部職員が日常的に事業所職員とコミュニケーションをとり、利用者本位の支援、仕事、環境の質の向上に取り組んでいる。日常的な課題解決は事業所に任せているが、重要な課題や方針決定にあたっては事業所職員と本部職員が話し合っており取り組んでいる。</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) 理念の実現に向けて法人本部と連携し、利用者一人ひとりに合った仕事の提供や就労先の確保をするための営業活動をおこなっている。事業所内(施設内)作業、事業所外(施設外)作業、独自事業の取り組みなど、利用者と職員が協同して意欲の向上に取り組み、障害者就労関係機関と連携して理念等の実現に向けて取り組んでいる。管理者は利用者一人ひとりの利用者特性や業務の質を把握するとともに、利用者、家族の意向や相談員、看護師などの意見を聞きながら、支援にあたっている。		
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) 経営では法人本部と連携し、利用者数や出勤率向上、職員配置、人事管理、財務管理などを分析、適正化を図っている。管理者は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積極的に取り組んでいる。作業内容な変更など、状況変化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) 事業所内に福祉従事者として守るべき倫理規程を掲示している。指導員ハンドブックに記載している行動理念等は毎日1ページ唱和している。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に遵守する等を記載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。	<ul style="list-style-type: none"> <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は実施されているが明文化されていない部分が見受けられた。人事方針と捉えられるスローガンや人材育成に重点を置いた取り組みは確認できるが、計画や手順、役割と権限の明記、人事考課等の客観的基準が、明確化できていない部分があると思われる。今後は実践している取り組みを明文化し、計画的な人材育成、人事考課制度を機能させるための規程等を定めることを期待したい。		
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) 職員の就業関係については、事業所及び法人本部で管理している。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。法人のキャリアアドバイザー制度を活用し、事業所内では話づらいことも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。 <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。 ■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くなっている。		

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。	<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 checked="" type="checkbox"/> 個別育成計画・目標を明確にしている。 <input checked="" 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。外部研修計画は、研修内容、研修参加者、研修報告書などが綴られているファイルに記載しており、個性性の高い人材育成に取り組んでいることがうかがえる。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、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) 人材育成には積極的に取り組み、外部研修への参加、研修報告書等による研修内容の職員間での共有を図っている。毎日のミーティングで、理念、三つの誓いの唱和、指導員ハンドブックの読み合わせ等による人材育成を習慣化している。しかしながら計画的な個別の人材育成や研修内容、研修体系の評価、見直しが実施されていない部分があると思われる。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・工夫が生ま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により職員の考えや意向を確認し、組織運営に反映することで信頼関係を構築している。また、外部研修にも参加できるようにしている。職員が仕事や支援において不安や課題があれば、事業所外で法人のキャリアアドバイザー制度を活用するなど、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) 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、指導員ハンドブックの共有等による日常的な権利擁護の意識を高めている。利用者とは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り意向、要望を把握し、毎月全利用者についてモニタリングをおこない、利用者の価値観や生活面も踏まえた現状把握をし、利用者の権利を守り、意思を尊重した支援ができるよう努めている。		
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。契約時には、個人情報利用目的について説明し、同意を得ている。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) 利用者の仕事やプライベートでの悩みや問題、要望、苦情などを発信しやすいような環境を整えるようにしており、日報に記録している。月1回の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相談、支援をおこなっている。家族からの相談について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、各市町村の行政機関の苦情窓口も伝えている。苦情受付窓口については、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・苦情対応については「職員ハンドブック」に記載し、意見や苦情を受けた場合は管理者・本部統括で対応して改善を図っている。		
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"> ■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) 毎月モニタリングを実施し、利用者のサービス内容の課題や改善策についてミーティングで話し合い検討している。また、職員ミーティングで利用者のサービス内容、支援方法などを議題に挙げて検討し、記録している。今後は利用者一人ひとりのサービス内容、支援などに関して、計画的に会議などを設置することもよいと思われる。		
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・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント) 作業別に各種マニュアルを整備している。利用者に向けては、絵や図式、写真などを取り入れた手順書があり、視覚的にも分かりやすい構成になっており、職員も常に確認ができるようになっていいる。マニュアルは、不備があった場合にその都度見直しして利用者が作業しやすいようにしている。		
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には、事業所での支援内容や利用開始の流れなどを明記している。見学時には施設や作業の様子を見学してもらっている。また、説明は障害者特性に合わせるように配慮している。		
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) 利用開始にあたっては、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について説明している。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提供など自己負担金について説明し、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、5日から10日程度体験利用期間を設け、心身の状況などについてアセスメントをおこなっている。個別支援計画策定にあたっては、自分で目標設定出来る利用者とは一緒に考えて進めている。また、専任職員だけではなく、多数の職員からの多様な視点によるモニタリングを毎月実施し、利用者の状況を確認している。		

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) 個別支援計画は利用者の希望を尊重して作成し、6か月1回、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見直しをしている。利用者の状況に応じて3か月ごとに見直すこともある。朝夕のミーティングで利用者の状況を共有し、支援内容は多数の職員の意見を参考にしている。今後は、ケース会議や支援会議など定期的な会議の設置も期待される。		
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) 利用者の作業、予定、連絡事故など支援に関わることは毎日の朝、夕のミーティングで職員間で共有している。朝礼前と終礼後に、利用者一人ひとりに日報に前日の睡眠、仕事にやる気、作業について疲れの程度、内容など必要事項を記録してもらっており、職員間で共有している。施設外の担当職員はメールで情報を共有し、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出来るよう、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出来るよう、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出来るよう、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出来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) ハローワークや求人情報などを提供している。利用者積極的に就労する意識を持ってもらうために、社会人としてのマナーを習得する機会を設けている。職場見学、実習などは利用者自身が興味を持って、自分で探す意欲が持てるように、利用者一人ひとりの特性に配慮した言葉かけなどで支援している。体験を通して利用者の持つ力を発揮できるように、利用者の希望に応じてできる限りの支援をしている。		

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) 昼時は、職員は利用者と一緒に休憩時間を過ごすように心掛け、日常的にコミュニケーションを取るようにしている。意思伝達が難しい人には、利用者の表情や行動を観察して意向の把握に努めている。また、気持ちに添えるように、相談員や各関係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) 利用者の健康を管理するため、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、利用者一人ひとりの健康状態を把握している。必要に応じて家族にも情報をもらうこともある。服薬が必要な場合は利用者の日報に記入されているか確認し、支援をしている。発作などの急な体調変化時の対応についてはマニュアルの整備が望まれる。		
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) 家族と連携が必要な場合は、電話や手紙で利用者の様子を伝え情報を共有している。利用者家族が出席する行事や交流を図るための取り組みは特にはないが、今後事業所全体の広報誌の発行などを検討することもよいと思われる。		
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) 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ている。ノロウイルス対応標準マニュアルが整備されている。感染症対策としては、定期的に嘔吐・下痢などあった場合の処理方法を実習したり、感染症、食中毒発生、ヒヤリハット事例の検討などの職員研修も期待される。		

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心掛けていますが、事故とヒヤリハットの線引きは明確ではないと思われる。今後は、ヒヤリハットは職員が気づきを報告しやすい書式とし、事業所内外での小さなヒヤリハットをたくさん出して、それらの事例を検討することで事故防止につなげていくことが望まれる。		
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 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 checked="" 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) 利用者、家族の緊急連絡先は一覧表にして書庫内に置いている。利用者・職員の安全確保のために、地震・火災・風水害などを想定した避難方法や関係機関への通報・連絡体制などについて具体的な計画を立て、災害訓練を実施することが望まれる。また、非常災害時のための食料品、水、懐中電灯、軍手などの備蓄についても検討が期待される。		
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 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) 特別支援学校の実習生などを積極的に受け入れている。また、ハローワークの求人票や労務士の情報なども利用者提供している。実習生受け入れについては、マニュアルの作成が期待される。更に、今後は地域防災訓練への参加など、事業所が地域の社会資源としての役割を果たせる取り組みを期待したい。		