

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)	株式会社あらた 松戸事業所 カブシキカイシャアラタ マツドジギョウシヨ		
所 在 地	271-0061 千葉県松戸市栄町西2-865		
交通手段	JR松戸駅→日大歯科病院入り口(バス)→徒歩2分		
電 話	047-710-3780	FAX	047-710-3781
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	平成29年12月1日		
事業所番号	1212401754	指定年月日	2017/12/1
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	個別支援計画に基づき雇用の機会の提供とともに就労の支援や相談援助を行う

(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
	7名	5名	12名	
専門職員数	生活支援員			
	1名			

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	見学申込→事業所見学→体験日程調整→体験（AM5日間）→雇用面接→雇用		
申請窓口開設時間	9:00～17:00		
申請時注意事項	受給者証をお持ちの方又は申請が必須。 雇用面時にハローワークの紹介状が必須。		
相談窓口	松戸事業所 TEL:047-710-3780 北松戸事業所 TEL:047-703-8900		
苦情対応	窓口設置	下村 利奈（サービス管理責任者）	
	第三者委員の設置	松戸市役所障害福祉課	電話 047-366-7348

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>障害者総合支援法に定められている福祉事業所です。 正規の雇用契約を結びお仕事をさせていただきます。</p>
<p>特 徴</p>	<p>資金体系や労働法規などは厳格な法律に則り運営されています。その為、最低賃金もしっかりと保障されているので安心して仕事ができます。 安心して働いて頂けるよう、それぞれの障がいの特性に配慮し業務内容の見直しや環境作りを行っています。 また一般企業への就労移行も意欲的に取り組んでいます。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>利用者本人のニーズ及びご家族様のニーズを相互に理解し適切な支援を行っていきます。 一般就労へ向けての知識・能力の向上を図る為、週に一度スタッフ向けの勉強会を実施しています。就労に必要な知識・能力が高まったスタッフは本人の意向を大切に関係期間と連携して一般職を目指します。 また精神面において支援が必要なスタッフに対しては的宣面談の時間を設け、不安やストレスを溜めこまないようにサポートしていきます。</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)
関連企業との安定的な取引と就労移行への取り組みが継続的に実施されている
関連企業との安定的、継続性を持った取引により、施設外就労、施設内作業の品質が上がり、利用者の仕事を通じた成長に繋がっている。提供サービスの質の向上、品質向上に合わせた取引条件の改善が課題であるが、安定的に継続性を持った同様の仕事があることで利用者の精神的な安定にも繋がっている。
就労に必要な技術や知識などの習得支援に取り組んでいる
パソコンが初心者や不得意でも学ぶ意欲を持っている利用者には、文書作成・テキスト・画像・図形などのパソコン操作を習得してもらえるように積極的に支援している。履歴書作成、社会的マナー習得、模擬面接の体験などを重ねて、就労意欲へと結びつくような支援に取り組んでいる。
障害者特性に合わせた支援を実施している
聴覚に障害がある利用者には、意思疎通を取りやすくするためにホワイトボードをコミュニケーションツールとしたり手話で挨拶を交わすなど、関係性を築いている。また、絵や写真を利用した作業工程では理解が難しい利用者には、作業順番ごとにサンプルを置き、一つひとつの工程を分かりやすくするなどの工夫をしている。
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む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。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のある専門性を持った計画的営業活動をおこない、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、着実に目標達成できるような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。
個別支援過程の記録を適切に残し、改善活動の根拠等を明文化することが期待される
個別支援過程のアセスメント、計画立案、支援記録(日誌)、モニタリング、支援会議、見直し根拠などの記録を適切に記載することが望まれる。個別支援計画の策定については、モニタリングで利用者一人ひとりに関係職員が関わられるように、必要な支援、課題や活動などを毎月検討している。今後はモニタリングの際に、課題や活動などの到達目標が考えられるように、具体的に健康面・仕事面の課題などのポイントを絞り込んだヒアリングが必要と思われる。更に、アセスメント・モニタリング・個別支援計画などの記録の連動性も必要と思われる。
(評価を受けて、受審事業者の取り組み)
賃金向上に向けて、職員会議で担当を決めて、最低賃金が支払えるよう計画を練り、実践していきたい。また課題が見つかった場合は速やかに解決に向け職員会議で話し合い、取り組んでいきたいと思えます。
利用者の将来を見据えた中長期的な組織運営については、利用者の支援や目標達成のために、職員の人材育成に今年度は力を入れていきたいと思えます。
「個別支援経過の記録を適切に残し、改善活動の根拠等を明文化することが期待される」については、モニタリングを月ごとに担当職員を変えていく予定である。またそれをふまえて個別支援計画の作成を行い、各々記録を残していく。

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。	2	1	
			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。	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。	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。	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。	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。	1	3
				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。	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。	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。	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。	2	2
				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。	1	2
				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。	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。	2	2		
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。	2	1		
		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		
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	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				81	43	

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実施している。事業所内に法人理念、三つの誓い等を掲示している。職員は、利用者が働き甲斐をもって通勤できるように、また、仕事を通して楽しみ、充実感を持てるように話し合っている。</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) 事業所では、利用者も法人理念、三つの誓い等の唱和を実施して、理念等の浸透を図っている。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職員間で話し合い、理念の実現に向けて取り組んでいる。</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。事業計画に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している。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明確化している。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したいと考えている。</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。	<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を実施し、情報共有を図っている。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) 事業所内(施設内)作業、事業所外(施設外)作業は利用者と職員が協同して、意欲の向上に繋げている。また、障害者就労関係機関と連携しながら、理念等の実現に向けて取り組んでいる。事業所は利用者の出勤率向上に向けて、個別面談の実施や日常のコミュニケーションによる動機づけなど工夫しながら取り組んでいる。		
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) 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。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は積極的に取り組んでいる。また、関連企業との取引を中心に、品質向上、業務の効率化などに取り組んでいる。		
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) 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。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。倫理規程には、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」旨を記載してもよいと思われる。また、定期的な研修なども期待される。		
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"> □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あるが、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を話し合っている。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。 □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 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。個別性の高い人材育成にも取り組んでいる。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の人材育成計画や職種別、役割別の期待能力基準は明文化されていない部分がある。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、外部研修や法人内の他の事業所でOJTに参加したり、研修報告書等の共有をしている。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などもおこなっている。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見受けられた。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等により職員の考えや意向を把握し、職員の意向や要望を反映した組織運営、信頼関係構築に努めている。関連企業との取引の改善や新規営業開拓、仕事内容の難易度や仕事環境の違いがあり、公平な役割分担等が難しい部分もあり、工夫が期待される。		
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。	<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り、日常的に権利擁護の意識を高めている。利用者との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、利用者の意向、要望の把握に努め、利用者の権利を守り、意思を尊重した支援に心がけている。		
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) 利用者の日報には、作業内容・嬉しかったこと・大変だったことなどを記録してもらっている。また、モニタリングの中で要望や意見を把握し、夕方の職員ミーティングで問題点や改善点を話し合い、職員間で共有している。苦情相談窓口については、雇用契約書に公的機関の連絡先も掲載している。		

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についても伝えている。職員には相談・苦情などの対応する「職員ハンドブック」を整備し、意見や苦情を受けた場合は管理者・本部統括が対応して苦情への改善を図っている。		
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)サービス内容の課題や改善策については、毎週事業所ミーティングで話し合っている。具体的な改善計画などについては記録することが必要と思われる。		
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の実施している。 □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)作業別に各種マニュアルを整備している。写真入りの手順書を作成するとともに、作業順番ごとにサンプルを置き、一つひとつの工程を分かりやすくしており、障害特性に合わせて工夫していることがうかがえる。マニュアルに不備があった場合は、その都度、利用者が理解しやすいように見直しをしている。		
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)利用の問い合わせについては、ホームページやパンフレットなどに支援内容、利用開始までの流れなどを記載している。また、ハローワーク、自治体、相談支援センターなどからの多様な問い合わせに応じている。見学時には「見学チェックシート」の項目に沿って見学者に聞き取りながら施設を案内し、作業見学をしてもらい、障害特性に合わせて丁寧に説明をしている。		
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)サービス提供責任者が提供するサービスの内容について説明している。重要事項説明書では、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、大切な部分を赤字にして、分かりやすくしている。また、就労に向けて必要な諸経費、食事提供など負担金についても詳しく説明し、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)利用者の基本情報を収集し、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。個別支援計画の策定に関わるモニタリングは、専任職員だけではなく、関係職員全員が関わり、多数の職員からの多様な視点から現在必要な支援、課題や活動などを検討している。		

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) 個別支援計画は利用者の希望を尊重して作成し、6か月に1回、利用者と一緒に計画の内容、支援の実施状況、目標の達成度などを確認し、見直している。利用者の状況に応じて3か月に1回見直すこともある。見直しにあたっては、多数の職員から意見をもらうこともよいと思われる。		
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) 利用者一人ひとりの支援計画、支援記録などはパソコンで管理し、職員がいつでも利用者の必要な情報を見られるようにしている。申し送りや引き継ぎ事項などについては、口頭でおこなうことが多い。必要な伝達事項に漏れないようにするためにも、記録することが必要と思われる。		
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	【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。	<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。
(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) パソコンが不得意でも学ぶ意欲を持っている利用者には、課題を出しながら習得してもらえるようにしており、履歴書作成、社会的マナー、模擬面接での質疑応答などの体験を重ねて、就労へと結びつくような支援に取り組んでいる。千葉県障害者就労事業振興センターと連携して利用者をフォローしながら定着出来るように努めている。また、キャリアアドバイザー制度を設け、利用者と一緒に面談し、相談に対応している。		

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) 聴覚に障がいある利用者に対してホワイトボードを活用したり、手話で挨拶を交わすなど、利用者一人ひとりの障害特性に合わせてコミュニケーションの取り方を工夫している。コミュニケーションの工夫で利用者と意思疎通を図り、思いをくみ取るように努めている。		
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) 毎朝、来所時に体温チェック表に記入してもらっている。37.5℃以上あった場合は、利用者の体調を見て、再度検温をし、熱が下がらなければ帰宅または病院での受診を促している。また、利用者日報には体調について記載欄があり、睡眠状態や服薬などについて確認している。今後は発作などの急な体調変化時の対応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) 利用者の体調不良や長期欠席などがあった場合は家族に電話で連絡を取り、情報を得ている。必要に応じて自宅訪問をして、事業所での様子や家での様子を情報交換している。家族が参加する行事や交流を図るための取り組みは実施していないが、事業所全体の広報誌の発行などが検討されるとよいと思われる。		
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) 感染症対策として、常に窓を開けて換気に努めている。玄関入口には消毒液を設置し、利用者が来所した時には手指消毒の徹底に努めている。今後は、嘔吐・下痢などの処理方法の実習や感染症、食中毒発生、ヒヤリハット事例の検討などを職員研修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) 職員ミーティングで事故が起きた事例については、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る。事故やヒヤリハットは職員ミーティングにて原因を分析し防止策を検討している。しかしながら、事故とヒヤリハットの線引きが不明瞭である。ヒヤリハットをたくさん収集し事故予防につなげるために、事故とヒヤリハットの線引きを明確にして、気軽にヒヤリハットが出せる体制をつくることが期待される。		
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が、更に地震・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 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受け入れている。実習生及びボランティア受け入れマニュアルを整備し、今後も積極的に受け入れていくことが期待される。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。		