

# 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	株式会社 日本ビジネスシステム
所 在 地	千葉県市川市富浜3-8-8
評価実施期間	令和 2年 10月 1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)	一般社団法人 紫宝会 クロス・スピリット イッパンシャダンハウジン シホウカイ クロス・スピリット		
所 在 地	〒299-3235 千葉県大網白里市大竹29番地2		
交通手段	JR大網駅より徒歩5分		
電 話	0475-78-6888	F A X	0475-78-6886
ホームページ	<a href="http://shihoukai.jp/">http://shihoukai.jp/</a>		
経 営 法 人	一般社団法人 紫宝会		
開設年月日	2017年1月1日		
事業所番号	1215400068	指定年月日	2017年1月1日
提供しているサービス	短期入所、就労継続支援B型、生活介護		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
短期入所	24名	主に夜間において入浴・排泄・食事等の生活におけるサービスを提供することで障害のある方の日常活動を支援します。
就労継続支援B型	15名	主に日中の生産活動の機会を提供するとともに知識・技術が高まった利用者の方については一般就労への移行に向けて支援を行います。
生活介護	20名	主に日中の入浴・排泄・食事等の介護を行うとともに創作活動の機会を提供します。 またその他の身体機能および生活機能の向上の為に必要な援助を行います。

(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
	24名		24名	
専門職員数	1名		1名	看護師

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	相談支援事業所にてサービス等利用計画書を作成頂き、各自治体にて受給証の交付を受けて下さい		
申請窓口開設時間	平日 8:30~17:15		
申請時注意事項	必要書類：障害者手帳、医師の診断書など		
相談窓口	相談支援事業所（担当者）		
苦情対応	窓口設置	事業所内（相談・苦情受付）	
	第三者委員の設置	3名	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針 (理念・基本方針)	明正強（明るく・正しく・強く） 常に笑顔で人としての道を外れず、強い気持ちを持っていること  利用者の方の安全と安心を確保すること  職員を人財として尊重すること
特 徴	太平洋に臨む千葉の蒼い海と澄んだ空気のもと。利用者様と支援員の心が交わり、快適な生活を提供できるよう「クロス・スピリット」と名付けました。
利用（希望）者 へのPR	全職員が利用者様の特性に応じた支援を心掛け、利用者様にとって最高のサービスを提供できるよう、日々努力しております。

## 福祉サービス第三者評価総合コメント

### 評価機関名 株式会社 日本ビジネスシステム

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
<b>利用者本位のサービスの提供</b>
クロス・スピリットは、「常に笑顔で人として道に外れず、強い気持ちを持っていること」「利用者の安全と安心を確保すること」「職員を人財として尊重すること」と言う、法人理念を掲げており、利用者主体の対応・支援の実践に向け、職員一丸となって取り組んでいる。また、利用者の健康・安全・プライバシー保護に配慮し、利用者のその人らしさを大切に生活支援を行っている。受け入れについては、強度行動障害を持っている利用者を中心に行っており、安全な環境整備に配慮した上で利用者本位の支援に努めている。法人内の事業所との連携により、生活介護及び就労継続支援B型を組み合わせ支援しており、利用者の生活の充実化を図っていると共に、行事や余暇外出等も実施しており、生活活性化に繋げている。「働く」ことに力を入れており、様々な体験の場の提供を行うと共に、利用者がしたい事を大切にしながら、一人ひとりに応じた支援を行っている。食事、入浴、排泄等は、生活環境の安全を確保した上で、利用者一人ひとりの状況に合わせ、自立に向けた支援に努めている。
●地域のニーズに基づいた事業展開
施設の運営方針に家族や地域との関りを大切にし、関係機関と密接な連携に努める」ことを掲げており、市町村や各関係機関と積極的に連携を図ると共に、多様な障がい者の教育と生活支援を通じて、施設の理解促進に取り組んでいる。地域のニーズに基づいて、短期入所・就労継続支援B型等の事業を展開しており、活動実績を積み上げている。今後の計画として、新規のグループホーム建設も予定されており、地域での活動が期待されている。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
<b>職員の人材育成</b>
人事管理計画の中で、内部研修及び外部研修・資格取得等の人材育成計画が明示されており、職員のスキルアップが図られている。また、新任職員の教育についても、OJTの仕組みが確立しており、計画的に行われている。しかし、職員一人ひとりに応じた、個別育成計画や目標は明確化されていない。また、職種や役割に応じた期待能力基準も明確化されていない。今後は、職員個別の人材育成の仕組みを確立し、支援力や組織力の向上に繋げていただくことを期待します。
(評価を受けて、受審事業者の取組み)
クロス・スピリットは、利用者様の安全・安心を確保し、より快適な生活が送れますように相談支援の充実を図ります。また、職員の人材教育については、紫宝会にとって大切な人財となっただけのため個々の能力を發揮すべく教育カリキュラムを構築し職務権限と使命を明確にしたうえで評価基準を定め、全職員が福祉の職員としてのスキルアップを目指します。そして今後の事業展開として新規のグループホーム開設準備や地域貢献の一環として地域の中学生を対象とした野球チームの運営事業も企画進行中であり、実現のため全職員が一丸となって邁進してまいります。

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	理念・基本方針の確立	1	理念や基本方針が明文化されている。	3			
				2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3			
				3	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3			
		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。	4			
				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			
				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			
		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			
				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			
		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			
				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。	3	□1		
			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			
				12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3			
			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。	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。	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	利用者尊重の明示	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			
18	利用者満足の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			
				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			
3 サービスの開始・継続	サービスの標準化			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			
				22	施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2			
4 個別支援計画の策定	サービス提供の適切な開始			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			
				5 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	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	
						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	
						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	
				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	
						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	
						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	
						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	
		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			
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。	2	□3						
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。	2	□1				
		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					
		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。	3	□1				
計					130	□12			

## 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)</p> <p>「常に笑顔で人として道に外れず、強い気持ちを持っていること」「利用者の安全と安心を確保すること」「職員を人財として尊重すること」と言う、法人理念を掲げている。基本理念は人権擁護や自立支援に基づき、法人が目指す方向や考え方を明確にしている。</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"> <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)</p> <p>法人の理念及び事業所の運営方針を明文化しており、施設内に掲示している。また、全職員に理念を明示したハンドブックを配布しており、名札に入れて常に携帯することを義務付けていると共に、朝礼時に唱和しており、理念に基づいた支援の実践に努めている。職員会議・幹部会議・担当者会議を通して、理念及び運営方針に基づく支援の実践状況を確認しており、必要に応じて検討や反省を行い、支援の質の向上に繋げている。</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)</p> <p>契約時に書面を配布し、利用者及び家族等に対して、法人の理念・事業所の運営方針を分かり易く説明している。また、ホームページでも法人の理念を明示している。法人広報誌の発行や家族等との面会を通して、支援の実践状況を伝えており、理念や運営方針の理解に繋げている。</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)</p> <p>事業計画は、前年度の反省・目標の達成状況・社会的ニーズ等を考慮した上で、職員会議及び幹部会議を経て作成されている。社会福祉事業の全体や地域動向については、大網白里市や千葉県の福祉課と連携を図りながら情報収集をすると共に、中・長期事業に反映している。大網白里市障がい福祉計画の参画に事業所の職員が参加しており、地域ニーズを踏まえた事業計画となっている。財務内容については、ホームページやワムネットに公開されており、運営の透明化を図っている。</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)</p> <p>法人の理念及び事業所の運営方針に基づき、利用者主体の支援、職員のスキルアップ、地域に根ざした運営等を重要課題としている。大網白里市障がい福祉計画を主体に事業環境の分析を行っており、今後、施設型のグループホームを設立し、地域のニーズに対応していくことが予定されている。利用者支援については、戸外活動の充実化を課題として挙げており、1,200坪の畑を活用した農業や市民球場やアリーナを活用したスポーツ等の実施に力を入れている。</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"> <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)</p> <p>事業計画については、利用者からの意見や要望・現場からの提案を職員会議で検討すると共に、幹部会議や有識者を交えた話し合いで策定されている。事業計画作成後は、職員会議や回覧を通して計画内容や課題の決定過程を周知している。事業計画の実施状況については、職員会議や幹部会議を通して把握・評価が行われており、必要に応じて内容を見直している。</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"> <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)</p> <p>職員会議・幹部会議・各委員会で定期的に課題の把握・検討を行っており、管理者はその記録や報告を基に、具体的な方針を明確にし、課題解決に向け対策を講じている。管理者は各役所や医療機関等と連携を図り、提案や課題把握に努め、サービスの質の向上に繋げている。運営に関しては、職員会議、相談支援、行政や医療機関との連携を通して、職員、利用者、家族、後見人、地域の関係機関等の意見を把握し、理念や運営方針の実現に活かしている。</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"> <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>
<p>(評価コメント)</p> <p>IT機器やソフトを活用した福祉システムの構造化を推進しており、人事・労務・財務等の分析を行っている。職場環境の整備については、定期的な職員面接や職員の適正・性格判断等を参考に、働き易い職場づくりに努め、業務の効率化に繋げている。また、職員会議や各委員会でも業務に関する要望や意見が発信されており、職員と共に経営や業務の改善を図っている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>全職員にハンドブックを配布しており、権利擁護や虐待防止等、職員が守るべき倫理を明文化している。また、朝礼時の挨拶10か条の唱和を通して倫理を共有している。その他、日常業務の中でも接遇に関する指導や意識の徹底が図られており、利用者の尊厳を大切にされた支援が行われている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>人事管理計画により人事基準を明確にしている。職員の役割や権限については、口頭で伝えられており、職務権限規程等の書面化はされていない。定期的に職員の自己評価、アンケート、面接が行われており、評価基準に基づいた評価の下、結果がフィードバックされている。</p>		
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、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータについては、法人本部の事務部門が定期的にチェックを行っている。就業の実態については、定期的に幹部会議で確認されており、必要に応じて改善を図っている。管理者は、定期的に職員の個人面談を実施しており、業務に対する一人ひとりの思いを把握していると共に、ワークライフバランスにも配慮しており、働き易い職場環境を構築している。その他、毎月、給与明細を受け取る際に、理事長と面談する機会を設けており、必要に応じて相談等に応じている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人主催の親睦会を年2回行っていると共に、職員間の親睦会の費用補助を行っている。その他、借上げ社宅制度があり、職員の就労環境に配慮している。職員の相談などについては、理事長や管理者が対応しているが、希望に応じて事業所の看護師が対応している。現在、育児休暇を取得している職員はいないが、希望に応じて取得を励行する体制が出来ている。また、勤務体制を考慮しながら、年3日間リフレッシュ休暇を付与している。</p>		

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>
<p>(評価コメント)</p> <p>人事管理計画の中で、内部研修及び外部研修・資格取得等の人材育成計画が明示されており、職員のスキルアップが図られている。新任職員の教育については、業務マニュアルを使用しながら、管理者がマンツーマンで1週間程度行っている。その後、経験のある職員が、1か月程度行っている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人施設の職員研修基本方針に基づき、常勤及び非常勤の全ての職員を対象にした研修計画を策定しており、職員のレベルアップを図っている。また、職員一人ひとりの目標を把握の上、個別研修計画を策定している。また、計画内容については、職員会議や幹部会議で評価・見直しが行われている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人の理念や事業所の運営方針の実践面については、職員会議や幹部会議を通して確認されており、全職員が把握している。また、管理者は個人面談等で職員一人ひとりの考えや思いを把握し、理念や運営方針の実現に反映させている。法人施設の職員研修基本方針に基づき、人材育成に向けた研修が計画的に実施されており、職員一人ひとりの知識や技術・意欲や自信の向上に繋げている。職場の人間関係については、管理者や理事長が中心となって把握しており、必要に応じて相談や助言を行っている。定期的に職員の自己評価、アンケート、面接が行われており、評価基準に基づいた評価の下、結果がフィードバックされている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>職員が社会福祉主事取得時に憲法・障害者基本法・障害者権利条約等の基本的な考え方を学んでいる。毎年全職員を対象にした虐待防止研修を実施していると共に、定期的にセルフチェックリストを実施しており、権利擁護や法令順守の遂行確認を行っている。また、虐待防止委員会を設置していると共に、全職員に配布しているハンドブックに虐待防止センターの連絡先を明示しており、「虐待はしない、させない」という考え方を徹底している。運営規定に個人情報保護方針を定めており、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている。また、日常的な支援では、同性介助を原則としており、利用者の羞恥心にも配慮している。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>運営規定に個人情報保護方針を定めていると共に、契約時に個人情報使用同意書を交わしている。また、事業所内に方針を掲示しており、全職員に周知している。重要事項説明書に、利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する事を明示している。職員に対しては、労働条件通知書の明示、実習生やボランティアについては、マニュアルの整備により、個人情報保護を徹底している。</p>		
18	利用者満足の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>
<p>(評価コメント)</p> <p>日頃のコミュニケーション、食事や生活に関するアンケート調査、苦情受付ボックスの設置により、利用者の要望等を把握し、利用者満足に繋げている。把握した要望等については、利用者一人ひとりに回答していると共に、必要に応じて職員会議で話し合いを行い、改善策を検討している。</p>		



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>
<p>(評価コメント)</p> <p>重要事項説明書に要望・苦情等申立先として、相談窓口、法人の第三者委員、行政や地域の相談機関が明示されており、契約時に周知されている。挙げた相談や苦情については、相談苦情対応に関するマニュアルの整備により、適切な対応に努めている。また、必要に応じて職員会議で改善策を検討し、利用者のニーズに答えている。その他、要望・苦情等申立先として第三者委員が設置されている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>定期的に職員会議や幹部会議が行われており、支援に関する状況や課題が把握されており、支援の質の向上に向けた検討や見直しが行われている。</p>		
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に行っている。</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>
<p>(評価コメント)</p> <p>各種業務のマニュアルを整備しており、業務の内容や手順を明確にしている。また、職員会議で内容の共有や改善案等の話し合いが行われている。マニュアルの作成や見直しは、リスクマネジメント委員会を中心に行われており、状況や必要に応じた対応により、業務の適正化を図っている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>パンフレット・ホームページに事業所の連絡先を明示しており、問い合わせや見学等に対応している。また、問い合わせ及び相談に対しては、迅速な対応に努めていると共に、個々の要望に応じた説明がなされている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>契約時に契約書と重要事項説明書を提示し、サービスに必要な事項を読み上げて分かり易く説明している。項目に対する質問に対しても分かり易く説明することを心掛けており、理解を得た上で、利用者・家族の同意を得ている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>サービス開始前にアセスメントを実施し、利用者や家族等の意向、利用者の心身状況や生活状況等を把握している。アセスメント内容を踏まえたケース会議が行われており、職員の多角的な視点の下、個別支援計画が作成され、利用者や家族等の同意を得ている。</p>		
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"> <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>
<p>(評価コメント)</p> <p>個別支援計画の見直しの期間は6か月としており、3か月毎にモニタリングとケース会議が行われている。また、容態の急変など緊急で見直しが必要な場合は、ケース会議で職員の意見を確認し、随時計画内容の見直しを行っている。</p>		

26	<p>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。</p>	<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>
<p>(評価コメント)</p> <p>サービスに必要な情報については、相談支援専門員から得ていると共に、他事業所との連携により、支援状況を把握し、全職員で共有している。また、朝と夕方に申し送りが行われていると共に、パソコンの活用により、利用者の生活や身体状況等について情報共有が図られている。個別支援計画の実践に向け、各サービス事業の業務の特性に応じて支援しており、生活介護では、利用者一人ひとりにあった活動を支援していると共に、就労継続支援B型においては、作業能力や適性に配慮した作業を一緒に行っている。</p>		
27	<p><b>【個別生活支援】</b> 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。</p>	<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>
<p>(評価コメント)</p> <p>個別支援計画に基づいて、生活介護や就労継続支援B型の支援が、利用者一人ひとりの希望や心身状況に応じて行われている。食事・入浴・排泄・家事等の支援については、見守りを主体として、利用者一人ひとりのペースに合わせて行われている。また、移動支援については、通院や買物訓練を兼ねて行われている。</p>		
28	<p><b>【居住・入所支援】</b> 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"> <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>
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者一人ひとりの持っている力を活用し、主体性を尊重した支援に努めている。日々行われている作業活動・レクリエーション・行事等の実施を通して、日中活動の充実化と共に、安定した睡眠に繋げている。また、短期入所と組み合わせて利用している生活介護や就労継続支援B型の担当者で連携し、様々な体験を通して暮らしの幅を広げ、意欲や生活力向上を図っている。</p>		
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する事ができるよう、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に取り組んでいる。</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)</p> <p>各自自治体の相談機関や相談支援専門員等の関係機関と連携し、地域での安定した生活を支援している。日頃から、創作活動、調理、掃除・洗濯等の家事、買い物等の活動や生産や施設外での就労活動を行っており、利用者が生き生きと充実した時間が過ごせるように支援している。</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、設備投資等賃金アップの取り組みを行っている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>就労継続支援B型では、毎日、清掃や朝礼を行い、生活リズムを整えていると共に社会人としてのマナーの習得を支援している。また、施設内での請負作業や他企業での施設外就労を通して、就労に必要な知識や技術が身に付けられるように支援している。工賃については、作業時間・能力・態度等に基づいて支給しており、労働手当とインセンティブで構成されている。現在、就労の機会を増やす取り組みとして、農業を開始し、野菜の販売を目指していると共に、関連機関や千葉県障害者就労事業振興センターに相談しながら新規就労を模索している。</p>		

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"> <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)</p> <p>利用者個々のコミュニケーション能力に応じて、日常生活の中からコミュニケーション手段やサインを見極め、しぐさ・表情等で意思確認に努めている。また利用者の興味や関心を話題にする等、コミュニケーション能力獲得や向上に取り組んでいる。意思伝達に制限のある利用者に対し、担当職員によるコミュニケーション手段の検討やそれに基づく支援がなされている。家族や後見人等の協力を得ながら、利用者の思いや意向の把握に努めている。</p>		
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"> <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)</p> <p>看護師の管理の下、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ていると共に、定期的に健康診断を行っており、健康の維持・増進に努めている。病院受診が必要な利用者については、問診票と受診結果を記録した通院ファイルを活用して支援しており、医療機関や家族等との連携を図っている。受診結果に基づいて、服薬や食事等についての助言や支援が行われている。</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"> <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)</p> <p>家族等への状況報告は、必要に応じて電話で行っている。現在、利用者家族が参加できる懇談会等が開催されていないが、家族が参加できる行事として、バーベキュー大会を行い、交流を図っている。</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>
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者の預り金については、預り金等管理規定で取り扱い等を定めており、責任の所在・管理場所を明確にしている。週に2,000円を上限として、職員がお小遣い管理帳で管理しており、利用者の希望に応じて、食べ物や飲み物を購入している。金銭管理の学習プログラムとして、月2回買物訓練を実施しており、金銭管理技能の向上を支援している。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>千葉県障害福祉部の感染症対応を参照にし、感染症の予防及び健康環境の整備等の業務や啓蒙活動を行っている。また、日頃から看護師による健康管理を行っており、病気や体調不良の早期発見に努めている。外部研修に参加した職員の研修報告書を活用しており、全職員の回覧を通して感染症の予防対策の共有を図っている。</p>		

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>
<p>(評価コメント)</p> <p>事故発生時及び事故発生防止に関するマニュアルを整備すると共に、事故報告・ヒヤリハット報告を基に事例検討を行う等、事故防止及び再発防止に努めている。職員会議にて事故事例検討・原因分析を行い、再発予防策を講じている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>非常災害時における対応手順・役割分担・通報する関係機関の一覧表を整備しており、職員へ周知している。年2回、自主訓練と共に消防立ち合いの避難訓練を実施しており、様々なケースを想定した訓練を行い、状況に応じた避難方法を確認している。非常災害時に備えた備蓄確保・定期的な消防機器の点検等を実施しており、非常災害時の対策を講じている。</p>		
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>
<p>(評価コメント)</p> <p>事業所の運営方針に「地域福祉の要となる施設運営を目指す」と明記しており、近隣のごみ拾い・草取り・下水道の清掃作業を行う等、地域貢献活動に取り組んでいる。ボランティアの受け入れ体制は整備されていないが、実習生受け入れについてはマニュアルを整備しており、基本的な考えを文章化し、実習生受け入れの体制を整えている。現在、日常的な活動の中で、利用者のニーズに応じて、アリーナ・市民球場・体育館等の社会資源を貸切り、レクリエーションやスポーツ等を行う機会を提供している。</p>		