

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VAICコミュニティケア研究所
所 在 地	千葉県千葉市稲毛区園生町1107-7
評価実施期間	平成 28年 11月 24日～平成 29年 3月 2 日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	ひかり学園アネックスすまいる ヒカリガクエンアネックススマイル		
所 在 地	〒289-2305 千葉県香取郡多古町大高1-28		
交通手段	JR成田駅からJR八日市場駅行 または JR八日市場駅よりJR成田駅行 「南中」下車 徒歩5分		
電 話	0479-76-5500	F A X	0479-76-5519
ホームページ	http://www.hikarigakuen.com		
経 営 法 人	社会福祉法人 槇の実会		
開設年月日	2014年10月1日		
事業所番号	1213000183	指定年月日	平成25年4月1日
提供しているサービス	生活介護 就労継続支援B型		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
生活介護	27	手工芸製作、清掃補助、体づくり・余暇支援
就労継続支援 B型	10	リサイクル作業、施設外実習、清掃補助

(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
	14	5	19	
専門職員数	1		1	看護師

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	直接問い合わせもしくは相談支援センター経由		
申請窓口開設時間	9:00-17:00		
申請時注意事項	生涯福祉サービス（受給者証）を所持していること		
相談窓口	障害者相談支援センターひかり（担当：高安）		
苦情対応	窓口設置	有	
	第三者委員の設置	有	

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)	法人理念「一日一笑！毎日賑やか！」で笑いの絶えない学園づくり
特 徴	個別対応の充実化をはかっており、それぞれのペースにあった活動の提供を実施。 就労に向けての体力づくりや長く畑らk続けられる環境の提供。
利用（希望）者 へのPR	利用者の日常生活の安定と安心につながる支援と自立支援教材を利用した、生活基盤の安定 を目指します

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)
地域に根差した事業所となるよう地域交流に取り組んでいる
当事業所は作業手伝いのボランティアや施設見学は積極的に声かけを行っている。毎週コンビニエンスストアや一般の住宅、道の駅で空き缶の回収を行うリサイクル班、アクセサリーの実演販売、コーヒー販売などを行う「わあかちいと」班などがあり、事業所の存在は周知されてきている。事業所は地域交流に積極的に取り組みたいと考えており、今後さらに期待したい。
一般就労を目標にしている利用者に対して多様な支援を適切に実施している
就労を目指して業務日報作成やビジネスマナー、コミュニケーションスキルの向上を図るため、SST(社会生活技能訓練)を実施する等して仕事に対する意識を持つことができるよう支援している。また、就業センターと連携し企業見学や体験実習も行っている。体験実習を継続している利用者もおり、企業からの要望で計算の練習を行う等、一般就労に向けた支援を行っている。
就労継続支援B型利用者に対して積極的な工賃向上への取り組みを行っている
作業班ごとに目標を明確化し、利用者一人ひとりに合わせた作業分担を行い、個別の目標設定による動機づけを実施している。職員は、利用者の特性に合わせた支援と工賃向上を図る営業活動、日中活動など多様な役割と責任を負っている中で、着実に成果向上を図っている。今後も理念、方針、中長期計画、事業計画達成のために、利用者本位に現状に合わせた取り組みや支援を期待する。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
職員の多様な働き方の調整と内発的動機づけが求められる
職員一人ひとりの利用者への個別支援は、利用者が地域の中でその人らしく充実感を感じることができる安定した生活を、場面場面で提供できるように努めている。利用者本位を実現するための現実的な役割分担と職員の多様な働き方を調整し、目的達成のために地域支援事業全体の経営資源を適正に組み合わせ「職員の内発的動機づけ」に繋げる取り組みが求められる。
キャリアパス制度や新人事制度導入を機能させ、効果的人材育成の取り組みが求められる
キャリアパス制度や新人事考課制度の導入など、職員の働きやすい環境づくりを構築し、制度が機能するように計画、実践、評価段階に入っている。既に制度を機能させるために実践段階で発生している課題と、今後想定できる課題解決のための取り組みなどを明確化し、具体的に発生型課題を解決するために「誰が、何を、どのように、いつまでに、どの水準まで」実施するのかを再構築するとさらに良いと思われる。計画的なOJTやキャリアパス制度の導入・実践プロセスの中で、効果的人材育成の取り組みが求められる。
職員間の情報の共有を図るための工夫が望まれる
朝と夕方のミーティングや月1回開催する日中支援会議で、一日のスケジュールや申し送り、支援内容の変更、個別支援計画のニーズや課題について話し合い、特記事項や急な変更は職員にメールを送信して情報の共有化を図るようにしている。ただし、会議やミーティングに参加していない非常勤の職員も多く、議事録の閲覧やメールの確認が難しい職員もいることから、今後担当者を決めて口頭で伝える等、統一したサービスが提供できるよう情報を共有するための工夫が望まれる。
(評価を受けて、受審事業者の取り組み)
キャリアパス研修を実践し、自身をはじめ一人一人のスキルアップをはかり、理念にもある「一日一笑！毎日賑やか！」につながる組織体制の構築をしていく。又、情報共有について可能な限り口頭で伝えていき(担当者を決めて)情報が確実に伝わるシステム作りに全力を注いでいきたい。

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。	2	1	
			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。	4	0
				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。	3	0
				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。	2	1
				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。	2	2
				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
			職員の就業への配慮	12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	0
				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。	2	1
			職員の質の向上への体制整備	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。	3	2
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		
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	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 利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4	0	
			19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	5	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	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
				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
		3 サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始	22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	0
				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
		4 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	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。	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。	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。	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。	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。	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。	非該当			非該当		
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				120	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	<p>理念や基本方針が明文化されている。</p> <p>■ 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>
<p>(評価コメント)</p> <p>理念、方針、中長期計画などを職員ハンドブック、事業計画、事業報告、広報誌などに明文化している。法人全体として、障害者の権利宣言を尊重して福祉サービスの提供にあたることを運営方針の基礎とし、地域に必要とされる社会福祉法人を目指している。</p>	
2	<p>理念や基本方針が職員に周知・理解されている。</p> <p>■ 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>
<p>(評価コメント)</p> <p>理念、方針は事業所内に掲示し、職員ハンドブックなどの配布資料に記載している。会議や研修においても法人の理念やモットーを繰り返し振り返ることができるように進行している。日常的なミーティングや申し送りで、理念や方針の実行面を反省し改善に取り組んでいる。しかし、具体的な取り組みの検討が出来ていないところが見受けられた。</p>	
3	<p>理念や基本方針が利用者等に周知されている。</p> <p>■ 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>
<p>(評価コメント)</p> <p>基本理念「一日一笑！毎日賑やか！」で利用者の意思を尊重し「親切で丁寧な支援」を心がけ、利用者及び家族の心に寄り添うことを大切にしている。日々の支援の中で利用者及び家族から率直な意見を聞いて話し合い、基本理念の実践に努めている。</p>	
4	<p>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。</p> <p>■ 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>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人が事業環境分析及び経営環境分析を行い、中長期計画に基づく事業計画を作成している。法人事業計画から地域支援事業計画、日中活動支援事業所計画、班別支援計画と目的別に詳細に記載している。事業計画は具体的に測定可能で、実行可能性の高いレベルで作成され、毎月の会議で進捗確認と評価ができる仕組みになっている。</p>	
5	<p>事業計画達成のための重要課題が明確化されている。</p> <p>■ 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>
<p>(評価コメント)</p> <p>理念、方針、基本計画などから重要課題を明確にしており、課題レベルに合わせて会議を設定し分析、検討している。目標と現状のギャップについて、事業分析から重要課題を抽出し、明確化した課題を共有して課題解決に向けて取り組んでいる。</p>	
6	<p>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。</p> <p>■ 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>
<p>(評価コメント)</p> <p>事業計画等、重要な課題や方針を決定する仕組みを構築し、職位別に役割を決定している。職員と幹部職員が話し合う仕組みがあり、改善計画や職務分担表によって明確化している。計画や課題の決定過程が明確化されているが、法人規模が大きく全ての職員に周知できていない部分も見受けられた。職員一人ひとりに周知できる取り組みと配慮が求められる。</p>	
7	<p>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。</p> <p>■ 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>
<p>(評価コメント)</p> <p>管理者は、地域支援事業を包括的に捉え、役割分担を明確にし、計画的に利用者一人ひとりに合わせた支援に向けて指導力を発揮している。社会動向や地域ニーズを把握し、サービスの質の向上を図るための組織体制を構築し、行動計画は、職員の役割分担を明確化し実践している。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>管理者は法人経営層と連携し、経営と業務の効率化に向けて経営資源を適正に組み合わせる改善活動に指導力を発揮している。適正な人員配置を行い、利用者及び職員の働きやすい環境を整備して安定した日常生活を営む事が出来るように具体的に取り組んでいる。しかしながら、管理者が現場における活動に参画できていない部分も見受けられた。今後は計画的にポイントを絞った取り組みに自ら参加することが期待される。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>事業計画、職員ハンドブック、会議や研修などでは倫理及び法令遵守を最も重要視している。外部研修、内部研修、会議、委員会活動においても倫理及び法令遵守について繰り返し実施している。毎日夕方行うミーティングにおいても権利擁護、自己決定、利用者本位の視点で報告、連絡、相談が実施されている。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>基本方針として人材育成、職員重視の取り組み最重要項目のひとつとして上げている。人材育成は計画的に研修の機会を設定し、職員の人事考課制度も構築できている。職員の役割分担やキャリアパスは明文化され、求められる役割行動を明確にしている。人事考課者訓練も実施しており、客観的な基準に基づいて評価が行われる仕組みを構築している。しかしながら職員にその制度や評価基準が浸透していない部分も見受けられた。また評価結果についてのフィードバック面接についても計画的に実施することが望まれる。</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"> ■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。
<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総務部門が把握し、管理者に情報提供している。把握した問題に対しては、法人経営層と連携して問題解決に当たっている。管理者は職員とは毎日夕方のミーティング等で顔を合わせているが、今後は更に計画的に職員と個別面談等を含めてコミュニケーションの質の向上を図りたいと考えている。</p>		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人全体として職員重視の福利厚生に積極的に取り組んでいる。育児休暇やリフレッシュ休暇等が取得できるように励行しており、託児所を整備し職員が長期に働ける体制を構築している。ストレスチェックの結果やカウンセリングが必要と思われる職員がいれば産業医との連携により対応できる体制がある。</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"> ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>人事方針を示し、人材育成に積極的に取り組んでいる。職位別決済、職務分掌、職務分担、キャリアパスを明確化し、人材育成に取り組んでいる。新入職員には3か月間のチューター制度があり、相互啓発の機会になっている。外部研修や内部研修の機会を設定しているが職員の個別の主体性に依存している部分も見受けられた。現場のOJTの仕組みにおいて、職員一人ひとりに合わせた計画性が求められる。</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"> ■ 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。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人経営層と連携し、研修計画の評価・見直しを行い改善活動に積極的に取り組んでいる。しかしながら職員の個別支援計画(個別の人材育成・研修計画)が具体的になっていない部分も見受けられた。中堅職員などを対象として個別の支援体制として、チューター制度やメンター制度など、個別性を高めた人材育成が期待される。</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"> ■ 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。
<p>(評価コメント)</p> <p>理念、方針や目標を共有化し、人材育成、安全と安心、地域密着、利用者本位に向けた実践面での取り組みを会議等で共有している。職員の意見を尊重し、現場の報連相(報告・連絡・相談)については夕方本部に集まりミーティングで共有している。職員が現場で体験し、自ら学ぶべき事、体験すべき事を明確化し、仕事を通して学びを深める機会を設定している。しかしながら、忙しさの中と、目指すべき事を実現するための職員への負担が公平性に欠ける部分が見受けられた。今後は人事考課制度と現場の職員の個別支援の充実が期待される。</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"> ■ 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。
<p>(評価コメント)</p> <p>権利擁護及び虐待に対する取り組みは研修や委員会活動、検討会の実施だけではなく、日常の言葉の重要性等を確認、振り返りながら、日々の支援において「当たり前基準」の水準を高める取り組みを実施している。職員の不適切な言動が、利用者にとって不信や不満につながらないように職員の心の状態管理を含めて研修や委員会活動を実施している。</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"> ■ 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。
<p>(評価コメント)</p> <p>個人情報については徹底した管理を行い、利用目的を明文化し説明を随時行っている。事業計画、運営規程、重要事項説明書などに情報の開示と提供について詳細を記載し、利用者及び家族等に説明している。個人情報を知り得る人については、個人情報保護に対する説明を随時行い、個人情報保護方針はホームページ等に明示している。</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"> ■ 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。
<p>(評価コメント)</p> <p>毎月開催されている利用者主体の自治会(ひまわりの会)で話し合われた内容を把握し、利用者の支援に反映させている。家族とは毎日の連絡票や送迎時に話をする中で要望などを聞くほか、年1回開催している保護者会で意向を聞いたり相談にのる機会を設けている。</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"> ■ 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。
<p>(評価コメント) 重要事項説明書に苦情受付担当者・受付日・行政機関及びその他の苦情受付機関を明記しているほか、施設玄関に苦情受付ポスターを掲示して苦情や意見を受け付ける仕組みがあることを伝えている。相談、苦情等対応に関する記録があり、苦情解決委員会により対応策を検討して本人、家族に伝えている。また、保護者に事業計画書を配布しており、その中にも苦情解決受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が明記されている。</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"> ■ 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) 日中支援会議やケース会議でサービス内容や利用者個別の支援について検討している。事業所は個別支援を心がけており、個別の手順書を作成してサービス提供を行い、日中活動中のヒヤリハットや事故報告を基に随時支援内容を検討して見直しを行いながら、利用者本位のサービス提供に努めている。		
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) 入職時に全員に配布する職員ハンドブックに各マニュアルを記載している。日課マニュアルや利用者個別の手順書、作業内容等について見直しを行った際は、職員全員に変更内容を文書にして配布し周知徹底に努めている。また、新入職員には職員ハンドブックを活用して教育している。		
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) 利用に関する問い合わせや見学の対応はパンフレットやホームページに掲載している。サービス管理責任者が窓口となっているが誰でも対応できるようにしている。見学者にはパンフレット用いて説明しながら見学をしてもらっているが、事業所内での利用者には配慮している。特別支援学校の生徒や保護者、担任、地域住民などの見学も受け入れている。		
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"> ■ 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) 重要事項説明書でサービス内容や利用料金、事業所の決まりごとについて説明している。利用者には分かりやすく読み上げて内容を伝え、本人・家族から同意を得ている。また、パンフレットには活動内容や制作品が写真入りで分かりやすく紹介されている。		
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) 本人・家族の意向を確認したうえで、生活歴、病気等アセスメントを実施し個々の特性に合わせた個別支援計画を策定している。個別支援計画を利用者・家族に説明し、同意を得てからサービスを開始している。当事業所は個別支援を行うことに力を入れており、利用者の特性に合わせた個別手順書を作成し支援している。支援内容はケース会議で検討しており、必要時は変更して、その都度家族の同意を得ている。		
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) 当事業所は担当制で担当者3人が1チームとなりケース会議を開催している。6か月に1回ケース会議でモニタリングを実施し、評価内容を利用者に伝えている。個別支援計画は、日中支援会議で職員の意見を聞いたうえで、1年に1回見直している。見直し時は保護者に説明し同意を得ている。		
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) 朝礼では申し送りや利用者の特記事項、家族からの連絡必要事項を報告し、夕礼時は一日の利用者の様子を報告し情報共有を行っている。利用者提供しているサービス内容の変更や利用者の状態変化について、全職員にメールを送信し、情報の共有ができるよう努めている。また、利用者の支援については個別支援手順書を作成し職員は同じ手順で利用者サービス提供ができるようにしている。		

27	<p>【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。</p>	<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。
<p>(評価コメント) 個別支援計画に沿って生活支援を行っている。利用者一人ひとりの手順書を作成し、個別対応を行い支援している。食事は利用者の状態に合わせて刻み食やミキサー食を提供し、利用者個々に合わせた自助具を活用している。排泄は排泄チェック表を作成し、利用者の排泄パターンを把握している。冬場と夏の水分補給量の違いから冬は1時間夏は45分毎に排泄チェックを行い、利用者が気持ちよく過ごせるよう配慮している。</p>		
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) 非該当</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。
<p>(評価コメント) アセスメントから利用者の趣味や得意なものを把握して個別教材を用意し、手順書を基に活動している。作業内容はリサイクル班(空き缶リサイクル作業)リハビリ班(理学療法士のリハビリ計画を基にリハビリメニューを行う)園芸班(季節の花の栽培)わかちあい班(利用者の製作品の実践販売やコーヒー販売)等利用者の特性に合わせた活動を行い、利用者一人ひとりに応じた生活訓練や機能訓練を行っている。</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) 利用者の就労に向けた知識の習得や向上、マナーの習得に努めている。仕事に対する意識を持って作業に取り掛かる事ができるように業務日報を作成し、挨拶や身だしなみ、作業進捗状態等を午前、午後の2回自己評価を行い、さらに一日の作業終了後に利用者と職員で振り返りを行ってその評価結果を工賃に反映させている。また、職場見学や体験実習の機会を取り入れており、体験実習を継続している利用者もいる。</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"> ■ 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) 利用者主体で開催している「ひまわりの会」は、利用者同士のコミュニケーションの場にもなっている。その他に、利用者個別の支援として傾聴を行い、一人ひとりの思いを聞くようにしている。意思伝達に制限のある利用者は日頃の様子から発しているサインをキャッチするように努めており、毎月のケース会議で利用者コミュニケーションについて話し合っているが、利用者全員の思いを把握することは難しい状況であることを事業所としても課題としている。</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) 健康管理については、年1回健康診断を実施するとともに、毎日の健康については職員が1日2回検温と視診を行い、血圧や体重の測定が必要な利用者は看護師が測定し記録している。また、栄養士と調理師が連携してカロリー制限のある利用者は食事の量を減らし、嚥下障害のある利用者は刻み食、ミキサー食等利用者の状態に合わせた食事を提供している。個別支援計画に基づき、歯科衛生士による定期的な口腔ケアを行っている利用者もいる。</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) 毎月作成している支援報告書を郵送する他、利用者の送迎時に話したり、連絡票を通して利用者の様子を知らせている。また、年2回発行の広報誌や月1回発行の学園ニュースを家族に配布し、ホームページでも事業所の様子を伝えている。保護者会や体育祭、納涼祭等の行事には案内を出して参加を呼びかけている。		
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) 職員ハンドブックに感染予防対策や緊急時対応マニュアルが整備されている。職員会議等で予防及び蔓延防止の研修を行っている他、手洗いを励行したり、温風消毒器や使い捨てペーパータオルを用意し清潔や感染予防に努めている。感染症や食中毒に対する研修等を通して更なる周知徹底を期待する。		
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) ヒヤリハットや事故に対する取り組みは徹底されている。危機管理委員会を毎月開催してヒヤリハットや事故報告について分析し事故防止対策を検討したり、ケース会議で事例検討を行っている。また、職員が毎日記録する「振り返りチェックシート」にヒヤリハットの欄を設け必要時は利用者個別の手順書を書き換える等して、利用者の安全を第一に考え支援している。ヒヤリハットや事故の対応経過は記録して、本人や家族に結果を報告している。		
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"> ■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。 <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。 ■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) 地震、風水害、火災を想定した防災訓練を毎月実施し、広域避難場所までの避難訓練も実施している。利用者の緊急連絡先は契約時に3か所もらっており、避難場所については本人・家族に伝えている。今後は、事業所の非常時対応手順や緊急連絡先一覧表を誰でも分かる場所に掲示することも期待される。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<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) 町内のお祭りや千葉県障がい者福祉協会主催の「さわやか芸能発表会」「手をつなぐスポーツの集い」に参加し、地域や他の事業所の利用者と交流している。また、町内のサロンで利用者が制作しているアクセサリーの実演販売を行っており、地域の交流とともに社会参加の場となっている。リサイクル班は空き缶の集荷にコンビニエンスストアや一般住宅、道の駅を回りながら、地域交流を図っている。		