

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書(概要)

公表日:平成26年12月24日

評価 機 関	名 称	公益社団法人 広島県社会福祉士会
	所 在 地	広島市南区比治山本町12-2
	事業所との契約日	平成26年6月9日
	事業所への評価結果の報告日	平成26年11月27日
	結果公表にかかる事業所の同意	あり・なし

I 事業者情報

(1) 事業者概況

事業所名称	日中活動・就労支援センター ジョバンニ	種 別	多機能型事業所(生活介護・就労継続A・B型)		
事業所代表者名	黒川 篤	開設年月日	平成19年4月		
設置主体	特定非営利活動法人 地域ネットくれんど	定 員	50 人	利用人数	約40人
所在地	〒737-2517 広島県呉市安浦町水尻一丁目3番1号				
電話番号	0823-84-3731	FAX番号	0823-84-4041		
ホームページアドレス	http://kurend.com/				

(2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	事業所の主な行事など
生活介護	あそび場
就労継続支援A型	感謝祭
就労継続支援B型	夏休みわくわく教室
	ハロウィンパーティ
	ジョバサンの季節まるかじり
	など
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
○ 総居室数 室	○食堂 主に利用者の食事場所
○個室 室	○浴室 シャワー室
○2人部屋 室	○機能訓練室 開放感のある空間で、様々な作業に取り組む
○4人部屋 室	○談話室 相談室として使用の場合あり。
○その他 室	○その他 洋風民家的なアットホームな作りとなっている

職員の配置

職 種	人 数	職 種	人 数
施設長	1	医師	1
事務員		栄養士(管理栄養士含む)	
生活相談員または指導員		保育士	
介護職員		生活支援員	22
看護職員	3	職業指導員	2
機能訓練指導員(理学療法士、作業療法士)		就労支援員	

Ⅱ. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

この事業所は、旧・安浦町（現・呉市）で活動する障害者総合支援法・介護保険法に基づく多機能型施設であり、障害をもつ人たちや高齢者が地域社会でいきいきと安心して暮らせるトータルシステムの構築をめざして設立された事業所です。設置主体である「特定非営利活動法人 地域ネットくれんど」は、1997年4月より活動を続けている障害当事者・家族・市民による地域活動センター「芸南地域を楽しむ連絡協議会」（略称：ちらくれん）を母体としており、法人の理念としては、「弱さを絆に」、「当事者主体のスローライフ（自立生活）の実現を」、「地域社会とのコラボレーション、協働化を」の三つを掲げています。この地域であたりまえの生活を送りたいという当事者と、そんな生活を送ってほしいと願う家族の強い思いを受けて活動する「ジョバンニ」について、今回の調査評価では、前回調査（2011年）との比較、支援内容、地域交流の内容に主眼を置いて評価を行いました。

総合意見としては、①前回課題とした点（個別支援計画への利用者・家族の意見の反映、地域との有機的なつながりづくり）は大幅に改善されている、②地域交流と支援内容が自然な形で結びついており、利用者の「はたらく」機会の保障をめざして多種多様な仕事を創出している、③法人の歴史・理念・方針を新しい世代や地域住民に伝えながら、新しい創意工夫が行われています。

◎特に評価の高い点

当事者運動を原点に置く歴史・理念を持ちながら、新しい創意工夫が行われており、風通しの良い組織づくりが魅力的な事業所です。前回の訪問調査時に比べ、職員の経験・練度の向上、利用者及び利用者家族との信頼関係の構築、支援内容の個別化・専門化が確認できました。特に、利用者の良いところ、輝きを見つけ記録し共有する「キラリハット」の姿勢は、利用者・職員の双方のモチベーションアップにつながる独自性のある取り組みです。

また、地域との有機的なつながりがみられ、その中で取り組む地域交流と利用者への支援内容が自然な形で結びついていました。具体的には、利用者の日々の生活を活力あるものにするために多種多様な仕事を創出していました。これは、「障害者の権利条約」等、現在の障害者施策の理念・方向性に沿うものです。

◎特に改善を求められる点

前回課題として指摘した内容は、大幅に改善されており、事業所としての進化・発展を確認しました。特に、改善点はありませんが、強いて指摘するならば、①現在24時間稼働している事業所となり環境整備の責任の所在が曖昧になることがあること、②主に成人の利用者を対象とする事業所であり、開放的な雰囲気をめざす事業所のため「不審者対応」の意識が薄いこと等が挙げられます。

多様なニーズを充足する地域の拠点施設となっているため、職員の皆様が担う役割が益々大きくなるかと思いますが、今後益々の発展に期待しております。

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

改めてジョバンニが取り組んでいることを立ち止まってみる機会となりました。
安心・安全に日々のルーティン業務をこなすだけで精一杯の時もありますが、スタッフもやりがいを持ち仕事に取り組んでいます。

「キラリ・ハット」については最近マンネリ化の様子もありますが、今一度奮起していきたいと思います。

月に一度のペースで開いている「ジョバサンの季節まるかじり」企画では、地域とのつながりのツールとなり、これからの事業展開には欠かせないものとなっていることを再認識できました。

障害者の置かれている状況について常に問題意識を持ち、利用者・スタッフお互いが認め合い活動する中で、当たり前のことのできている実感を持てればと考えています。

改善点については、まさにその通りで、反省し改善を進めていきます。

IV. 項目別の評価内容

1 管理運営編

福祉サービスの基本方針と組織	(1)理念・基本方針	<p>当事者と親の会から立ち上がった法人であり、障害をもつ人たちや高齢者が、地域社会でいきいきと安心して暮らせるトータルシステムの構築をめざして設立された事業所としての明確な理念が明文化されています。</p> <p>明確な理念が明文化されています。(○弱さを絆に、○当事者主体のスローライフ、○地域社会とのコラボレーション、協働化を)</p> <p>理念に基づき、社会情勢や制度の動向をも踏まえた基本方針を、年度の事業計画の前提として明文化しています。</p> <p>理念や行動規範を明記したハンドブックを作成・配布し、内部研修や毎月の会議等によって全職員に浸透させています。職員の目標面接制度の中でも、理念に対する振り返りを行う仕組みになっています。</p> <p>利用開始時の説明や家族会などの機会に、利用者や家族にも理念や基本方針を説明するように取り組んでいます。</p>
	(2)計画の策定	<p>3ケ年の中長期事業計画が定められており、その内容は毎年の事業計画の中で明示されています。</p> <p>事業計画は、家族の「語る会」での意見や地域住民のニーズを勘案し、職員会議や役員会の中で何度も検討して策定しています。その内容は法人の総会や会議の中で説明されています。</p>
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ	<p>管理者は本年4月から着任しており、前任者のアドバイスも受けながら管理者としての役割と責任を果たしています。</p> <p>責任者クラスを対象にしたリーダー研修を実施し、法令順守に関しては毎月の職員会議の中で周知を図っています。経営や業務の効率化と改善については、職員自身が意識を高め自発的に取り組めるような方向で努力中です。</p>
組織の運営管	(1)経営状況の把握	<p>地域の福祉サービスに対するニーズを把握したり、把握した情報をもとに事業の再開計画を組んで実施に移すなど、経営環境の変化への対応を法人として行っています。</p> <p>経営状況は毎月の責任者会議で各事業所別の報告がされ共有化される仕組みになっています。事業所の会議で、経営状況は報告されています。</p> <p>更に、顧問税理士の助言も受けるようにしています。</p>
	(2)人材の確保・養成	<p>必要な人材確保や職員体制に関する基本的な考え方として、常勤者の比率を高くするようにしてしています。半数以上が常勤者です。</p> <p>この1年間で離職者は1名のみであり、職員の定着が良いです。職員の資格取得の取組みも積極的に行っています。</p> <p>就業状況についてはなるべく意見を聞き、必要に応じて職員が働きやすい条件の見直しを行っています。例えば、産休、育休など、職員の意見や要望も聞きながら運営を行っています。</p> <p>新規採用者については、1年間、育成の担当を決めて細かくフォローしています。資格取得支援では勉強会や国家試験対策講座も開催しています。</p> <p>実習生の受け入れは、社会福祉士・作業療法士の養成校からの受け入れを行っています。指導計画も整備されています。</p>
	(3)安全管理	<p>利用者の安全管理の体制は確立しています。</p> <p>緊急時の対応マニュアルの職員への周知、連絡体制、ヒヤリハット事例の共有化など。</p> <p>ショートステイなど24時間のサービス体制ですが、申し送りなどの引き継ぎが出来ない状況の為、全職員の携帯メールシステムを導入して運用しています。</p>

<p>二 理</p>	<p>(4)設備環境</p>	<p>施設は3ヶ所に分散していますが、それぞれ、利用者の心身の状態や希望に応じた対応や作業が出来るように工夫されています。 拠点施設の「はばたき」については、利用者数の増加によりスペースが狭くなっており、利用者が寛げる空間は不足しています。(11月には広くて新しい施設に移転の計画) 衛生管理について、1日1回以上の清掃の実施や臭気対策、ネズミ、衛生害虫の駆除などは実施しています。ただ、24時間サービスで施設を利用し、職員も入れ替わっていくため、責任の所在が曖昧になりがちです。その点の徹底が求められます。</p>
	<p>(5)地域との連携</p>	<p>職員が地域のスポーツ少年団に参加したり、地域のニーズに応じた弁当配達を実施して地域との交流を進めています。パンの販売も利用者や地域との交流の場としての役割を果たしています。イベントなどを開催して地域との関わりを大切にしています。 ボランティアの参加については、放課後デイでのボランティア参加は定着していますが、ジョバンニではまだ部分的です。</p>
	<p>(6)事業の経営・運営</p>	<p>介護保険事業を再開しており、日頃から行政との関係づくりや地域ケア会議への参加等、積極的に取り組んでいます。 財務諸表は広報誌により地域に公開しています。</p>
<p>適切な福祉サービスの実施</p>	<p>(1)利用者本位の福祉サービス</p>	<p>利用者本位を貫こうとしている理念、方針が明確であり、利用者満足を追及していこうとする職員の姿勢が感じられます。ただ、利用者や家族から得られた声や要望の分析と改善計画書の作成が課題です。 利用者からは現状に満足していないアンケート結果も帰っていますが、利用者自身が、必ずしも現状に満足し切るのではなく、課題や不満の意識を持ち表明している事自体は評価できます。 プライバシーに関しては記録類の保管等は確実に実施されています。 メールでの情報共有の仕組みを構築していますが、個人の携帯電話へのメール送付であり、個人情報の管理については、課題が残ります。 苦情解決の仕組みを構築していますが、実際の苦情は無かったです。 利用者が相談や意見を述べやすい環境整備に関し、当事者による相談日を設けており、利用者からは悩みや相談が同じ立場で出来る良い取り組みです。</p>
	<p>(2)サービス・支援内容の質の確保</p>	<p>自己評価を定期的実施しており、第三者評価も2年前に受審しています。評価結果は広報誌に掲載し、法人独自にも公表しています。 サービスのマニュアル化がされており、研修や個別の指導によって職員に徹底する取り組みが行われています。 マニュアルの内容の検証や見直しがもう少しされると良いと思います。 ハンドブックにはサービスの留意点や手順を記載しており、職員が常に持ち歩けるようになっています。 サービスの提供状況の記録が適切に行われています。開示する体制にもなっています。ただ、記録の保管、保存に関する規程は作成されていません。</p>
	<p>(3)サービスの開始・継続</p>	<p>利用開始に関して、見学や利用相談等の対応を適切に行っています。利用者向けの広報誌も発行しています。 利用契約事項の説明を文書により適切に行っており、利用者・家族の同意を得ています。重要事項説明書等の図式化、イラスト活用の工夫が課題です。 説明の中では、いつでも契約の解除が出来る事の説明が適切に行っています。</p>

IV. 項目別の評価内容

2 サービス編:障害分野 通所施設

1 事業所運営体制の基本	(1)安心・安全・快適	<p>「安心」については、従来からの基本的対応に加えて、特別な配慮を必要とする利用者ごとの支援方法の共有を図っており、意識の高さが見られます。また、「安全」については、利用者に対する個々の障害特性に配慮した支援を積み上げてきたことにより、チームとして経験と専門性を向上させてきた様子が伺えます。そして、出汁や旬の食材にこだわって作る料理や、和やかで落ち着く空間づくり等、「快適」について細やかに配慮しています。</p> <p>誰もが「入りやすい」雰囲気のため、見知らぬ人が来た場合の対応（不審者対応）は、今後検討の余地があると考えます。また、災害時の対応について、事業所として対策を講じておられますので、今後は地域との連携、応援体制の構築等を検討されてはいかがでしょうか。</p>
	(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み	<p>個別支援計画の様式に工夫が見られ、定期的に計画を見直しています。</p> <p>特に、利用者の基本的人権についての意識が高く、個別支援計画の内容にも反映されています。特に、利用者の障害の軽重に関わらず、一人ひとりの障害特性に配慮しながら「はたらく」機会の保障に取り組んでいます。前回の訪問調査時に課題であった「意思決定が難しい方への支援」については、観察し想像し関わりを深めることで本人の得意なことを発見し、その人にあった仕事を作り出す取り組みを行っています。</p>
	(3)利用者の人権の尊重	<p>利用者及び利用者家族による、地域生活を豊かにするための活動を母体として設立された事業所ということもあり、全体的に高い人権意識を有していることが確認できます。毎週月曜日に開催している「しゃべろう会」等、当事者会が定期的に開催されており、利用者の意見を反映する文化が定着しています。一人ひとりの特性、その日の表情・体調を読み取りながら、弁当・パン作りや販売、リサイクル、PCなど全17種類の仕事を用意し、利用者の「はたらく」機会の保障に日々努めています。利用者本人に仕事を選んでもらっているとのことで、仕事づくりにも精力的に取り組んでいます。</p>
	(4)人材育成	<p>弁当やパンの販売を通じた普段からの交流、定期的な「あそび場」、「夏休みわくわく教室」、「ハロウィンパーティ」など、充実した地域活動を展開しています。また、職場体験も積極的に受け入れており、障害者支援を行う事業所の役割についても積極的に地域社会に対して伝えていきます。地域のまちづくり協議会にもスタッフを派遣し、地域福祉の担い手としての役割を果たしながら、地域住民からの理解と協力を得ています。</p>
	(5)情報提供の体制	<p>サービス利用契約時の説明や交付文書は適切に交付されています。また、利用者本人との契約が困難な場合には、成年後見制度及びかけはし（日常生活自立支援事業）等の紹介もしています。</p> <p>また、「くれんどだより」やホームページの内容がとても充実しており、支援や活動の具体的内容、法人理念等がわかりやすく伝わるように情報提供の体制づくりが行われています。特に、初めて閲覧する人にも情報が手に入りやすいような配慮がみられます。</p>

2 事業所におけるサービスの提供	(1)情報の共有化	従来通り、「ハンドブック」の活用、月1回の全体会議、週1回のミニミーティングを行い、情報共有に努めています。また、日々の支援についての情報共有はML（メーリングリスト）を採用しています。記録様式（日誌、フェイス・アセスメントシート等）は、「記録しやすく、情報共有しやすい」ことをめざして検討・改訂が行われています。日々の記録は責任者で確認を行っており、「ヒヤリハット」だけでなく、「キラリハット」（良いところを見つけて、記録する）を徹底しています。このことで、利用者・職員双方のモチベーションアップを図っています。
	(2)職員の育成	法人・事業所の理念・方針や援助場面における具体的対応を明記した「ハンドブック」は、職員一人ひとりに配布されており、内容も必要時に更新されています。こうした方針の明確化に加え、半年に1回、職員個人の振り返り、自己評価の機会を設けており、それをもとに管理者による面接が行われています。特に、新任者には指導担当者（スーパーバイザー）を配置し指導を行いながら2か月に一度、面接の機会を設けることで、育成における双方向性を確保しています。同法人には単独の労働組合があり、職員を大切にしたい組織運営をめざしています。
	(3)適正なサービスの提供	弁当やパンの販売の際の地域住民との交流を通して、利用者自らが地域の一員であるという実感が得られるような配慮を行っています。また「おでかけプロジェクト」というメンバーが自ら企画し、実施する当事者主体の活動にも力を入れています。意思表示が難しい利用者に対しては、顔の表情や声のトーン、行動などで気持ちを読み取り、支援内容につなげる取り組みを続けています。 前回の調査の時に比べ、職員の経験・練度、利用者との信頼関係の向上等が伺え、自然な関係が形作られている様子が確認できました。調査当日、利用者のお一人から「お弁当販売が一番好き」とのコメントがあり、支援を受けながらやりがいのある仕事に取り組む姿がありました。障害や体調に応じて個別対応も行っています。 健康診断（健康チェック）にも気を配っており、生活介護サービスの利用者に対しては月一回の健康チェックを行っています（利用者全体では年一回）。食事については、出汁や旬の食材にこだわった食事を提供しており、胃ろうの利用者に対しても同じメニューをミキサー食にして、説明をしながら提供する等、食事の楽しさを感じていただくような配慮を行っています。排泄についても、本人の生活、リズムに合わせた排せつ介助を行うべく、「排泄チェック表」を活用しています。
	(4)家族への支援	「家族会」、「語る会」（主に小学生の親の会）、「茶話会」（なやみを話せる場）等、家族の思いを聴きとり、その内容を支援に活かすための取り組みを行っています。本人と家族の思いに寄り添える支援をめざしています。 日常的には、送迎時の対話や連絡ノートでのやり取りを丁寧に行っています。家族からの要望に対しては、必要に応じて会議やMLでスタッフ間で情報共有することで、迅速かつ正確に対応できるように取り組んでいます。
	(5)他機関との連携	行政機関、他の事業所との連携はもとより、自立支援協議会、まちづくり協議会への参加を通して、連携を図っています。
3 事業所の地域貢献	(1)地域とのつながり	「はばたき」でのお弁当・総菜づくりとそれらの宅配サービス、オシャレで美味しいパン屋「BROTO」の運営を通して、自然な形で地域交流を展開しています。また、上記「ハロウィーンパーティ」等の地域イベントや小学校との交流、職場体験の受け入れ等、地域住民と利用者職員が、共に同じ体験を共有する機会が充実しています。近辺の団地の自治会会合にも参加しています。

自己評価・第三者評価の結果（管理運営編）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

1. 福祉サービスの基本方針と組織

(1) 理念・基本方針

1	理念・基本方針の確立	法人としての理念、基本方針が確立され、明文化されていますか	A	A	
2	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が職員・利用者等に周知されていますか	B	B	

(2) 計画の策定

3	中・長期的なビジョンと計画の明確化	中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか	A	A	
4	適切な事業計画策定	事業計画が適切に策定されており、内容が周知されていますか	B	A	

(3) 管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

5	管理者(施設長)の役割と責任の明確化	管理者(施設長)は自らの役割と責任を明確にし、遵守すべき法令等を理解していますか	B	A	
6	リーダーシップの発揮	管理者(施設長)は質の向上、経営や業務の効率化と改善に向けて、取り組みに指導力を発揮していますか	B	B	

2. 組織の運営管理

(1) 経営状況の把握

7	経営環境の変化等への対応①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか	C	A	
8	経営環境の変化等への対応②	経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っていますか	A	A	

(2) 人材の確保・養成

9	人事管理の体制整備	必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて、実行していますか	B	A	
10	職員の就業状況への配慮	職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善するしくみが構築されていますか	B	A	
11	職員の質の向上に向けた体制	職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか	A	A	
12	実習生の受け入れ	実習生の受け入れについて、積極的な取り組みを行っていますか	A	A	

(3) 安全管理

13	利用者の安全確保	利用者の安全確保のための体制を整備し、対策を行っていますか	A	A	
----	----------	-------------------------------	---	---	--

(4) 設備環境

14	設備環境	事業所(施設)は、利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか	B	B	
15	環境衛生	事業所(施設)は清潔ですか	B	B	○

(5) 地域との交流と連携

16	地域との関係	利用者と地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか	B	A	
----	--------	--	---	---	--

(6) 事業の経営・運営

17	介護保険制度に関する意見・意向の伝達	サービスの内容や介護報酬など介護保険制度の基本的部分について保険者等に意見や意向を伝えていますか	A	A	
18	財務諸表の公開	地域住民・入所者に対して財務諸表を公開していますか。	A	A	

3. 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

19	利用者を尊重する姿勢①	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解をもつための取り組みを行っていますか	A	A	
20	利用者を尊重する姿勢②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備していますか	A	A	
21	利用者満足の向上	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っていますか	B	B	
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか	B	B	
23	意見を述べやすい体制の確保②	苦情解決のしくみが確立され、十分に周知・機能していますか	A	A	
24	意見を述べやすい体制の確保③	利用者からの意見等に対して迅速に対応していますか	D	A	

(2) サービス・支援内容の質の確保

25	質の向上に向けた組織的な取り組み	自己評価や第三者評価の定期的受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか	A	A	
26	標準的な実施方法の確立	各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか	B	B	
27	サービス実施状況の記録	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われていますか	A	A	
28	記録の管理と開示	サービス提供記録等の開示を適切に行っていますか	B	B	

(3) サービスの開始・継続

29	サービス提供の開始①	利用希望者に対して、サービス選択に必要な情報を提供していますか	A	A	
30	サービス提供の開始②	サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、同意を得ていますか	B	B	
31	利用契約の解約・利用終了後の対応	利用者が、いつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者又は事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか	A	A	
32	サービスの継続性への配慮	事業所(施設)の変更や家庭への移行などにあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか	B	B	

※「改善の提案」とは評価の優劣ではなく、よりよくしていただくためのご提案であり、IV. 項目別の評価内容に記述しています。

自己評価・第三者評価の結果（サービス編:障害分野）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

1 事業所運営体制の基本

(1)安心・安全・快適

1	快適性への配慮	事業所は、利用者にとって快適な場所となっていますか。	B	A	
2	設備の清掃・衛生管理①	調理場、水周りなどの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
3	設備の清掃・衛生管理①	トイレや手洗い場などの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
4	危機管理①	風水害や地震等の災害が発生した場合、速やかに対応できる体制が整っていますか。	B	B	
5	危機管理②	食中毒や感染症に対する予防及び発症後の対策は、適切に行われていますか。	B	B	
6	危機管理③	不審者の侵入などに対応できる体制がありますか。	C	C	○
7	食材管理・調理方法等	食材管理や調理方法等について、食の安全を確保できる体制がありますか。	A	A	

(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み

8	アセスメントの仕組み	利用者の障害の状況や生活状況について、定められた手順でアセスメントを行っていますか。	A	A	
9	計画の実施・評価・見直し	個別支援計画の策定・評価・見直しは適切に行われていますか。	A	A	
10	本人の自己決定・家族の参加	個別支援計画は、利用者・家族・関係機関の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。	A	A	
11	サービス開始・終了時の配慮	サービスの開始及び終了の際に、利用者・家族の環境変化に対応できるよう支援していますか。	B	A	

(3)利用者の人権の尊重

12	利用者の尊重①	職員は、利用者の障害状況や自立支援の観点を総合的に捉えて、利用者を尊重した支援を行っていますか。	A	A	
13	利用者の尊重②	利用者の人権を尊重する具体的な取り組みを行っていますか。	B	A	
14	プライバシーの保護	職員は、利用者のプライバシー保護について配慮していますか。	A	A	
15	一人ひとりの状態に応じた配慮	サービス提供内容や活動は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、個別に配慮されていますか。	A	A	

(4)人材養成

16	事業所への協力者の養成	ボランティアや地域住民に事業所を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えていますか。	A	A	
----	-------------	---	---	---	--

(5)情報提供の体制

17	適切な契約	サービス利用で契約が必要な場合は、適切に契約を行っていますか。	B	A	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

2. 事業所におけるサービスの提供

(1)情報の共有化

18	支援方針に対する共通理解	職員は、事業所で統一された方針に基づいて具体的な支援を行っていますか。	A	A	
19	個人情報(データを含む)の取り扱い	利用者に関する情報の収集および管理は、適切に行われていますか。	B	B	

(2)職員の育成

20	ミーティングの開催	職員間において、定期的または随時に情報共有する体制がありますか。	A	A	
21	カンファレンスの開催	利用者支援を行う中で、定期的または必要に応じてカンファレンス(ケース会議)を開催していますか。	B	A	
22	指導助言の実施体制	必要な場面で指導助言を受けられる仕組みがありますか。	A	A	

(3)適切なサービスの提供

23	エンパワメントを引き出す支援	職員は、エンパワメントの理念に基づいた支援を行っていますか。	A	A	
24	利用者の意思の確認	意思表示が困難な利用者に対して、できる限り利用者本人の意思に沿った選択や活動となるように支援していますか。	A	A	
25	健康状態の把握	利用者の健康状態や障害の状況等を的確に把握し、異常を感じた場合は、速やかに適切な対応を取っていますか。	A	A	
26	喫食環境	利用者が食事を楽しむことができるような配慮や工夫を行っていますか。	A	A	
27	入浴支援	入浴支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、適切に行われていますか。	非該当	非該当	
28	排泄支援	排泄支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、適切に行われていますか。	A	A	
29	整容支援	利用者の身体状況や障害状況に応じて、身だしなみを整えるよう支援していますか。	B	A	
30	金銭管理等	事業所で通帳・印鑑や現金等を預かった場合、その管理を適切に行っていますか。	非該当	非該当	
31	ライフステージに応じた相談援助	進学・就職・転職・転居・退職・入院治療など、利用者のライフステージに応じた相談に応じ、必要な支援を行っていますか。	A	A	

(4)家族への支援

32	家族との信頼関係の構築	家族に対し、サービス提供の意図や効果を説明し、信頼関係を構築するよう努めていますか。	A	A	
33	家族への情報提供・情報共有	定期的または必要に応じて、利用者の様子を報告したり、家族から利用者の様子についての報告を受けるなどの機会を持っていますか。	A	A	

(5)他機関との連携

34	地域内の社会資源の把握	利用者支援に関係する相談機関等の情報を把握し、日々の活動に活かしていますか。	A	A	
----	-------------	--	---	---	--

35	他機関との連携・協力	行政や専門機関, 他の事業所等と連携し, 必要に応じて協力体制を築いていますか。	B	A	
----	------------	--	---	---	--

3. 事業所の地域貢献

(1)地域とのつながり

36	地域の社会資源としての事業所	事業所の持つさまざまな機能を地域に還元したり, 地域とのつながりを作るようにしていますか。	B	A	
37	災害時の協力	災害発生時に備えて, 地元関係機関との共同の取り組みを行っていますか。	C	B	

※「改善の提案」とは評価の優劣ではなく、よりよくしていただくためのご提案であり、IV. 項目別の評価内容に記述しています。