

株式会社 J フリード 第三者評価結果

1 人権への配慮

在宅で暮らす障害者（児）が「尊厳をもってその人らしい自立した豊かな生活が送れるよう支援する。」という理念に基づき、①サービス提供の基本方針が明示され職員に認識されているか、②利用者が主体的にサービスを利用できる体制が取れているか、③利用者ニーズに基づいたサービスが地域の関係機関との連携によって提供されているか、④地域の一員であり、社会資源のひとつとしての認識を持ってサービス提供に努めているか、といったことを評価します。

また、利用者の人権への配慮、対等な関係性、プライバシー保護を前提とした情報の公開、自立を目指すエンパワメントや利用者が求めている自立生活への支援がされているかという点を評価します。

さらに、苦情解決や必要な改善を行う体制の整備、利用者への周知という点も評価対象となります。

中項目	小項目(質問項目)	着 眼 点				
(1) サービス提供の基本方針	① サービス提供に関する基本方針・職員等への周知	<input checked="" type="checkbox"/>	1.基本方針（理念）を事業所として責任をもって作成、明文化している。			
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.基本方針が利用者に周知されている。			
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.基本方針に職員の意向が反映されている。			
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.利用者主体の視点を明確にしている。			
		<input checked="" type="checkbox"/>	5.地域の在宅支援向上に寄与することを明確にしている。			
	5項目中	5項目	自己評価	A	第三者評価	A
	コメント	事業所理念が策定され明文化されている。4項目からなる理念は、利用者と共に成長し、地域の福祉に寄与することが謳われている。訪問ならではの、1対1のサービスを活かし利用者に周知を図っている。				
(2) サービス提供体制	①利用者主体のサービス確保に向けた取り組み	<input checked="" type="checkbox"/>	1.サービスの質に関する話し合いを事業所内で定期的、継続的に行っている。			
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.サービスの課題を明確にし、改善に努めている。			
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.利用者を交えての意見交換の場が、随時、持たれている。			
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.質の高いサービスを確保するため、定期的、継続的に職員のスキル評価を実施している。			
	②内部コミュニケーションを図る	<input checked="" type="checkbox"/>	1.全職員で業務改善や利用者サービスの点検について意見交換する場が、随時もたれている。			
<input checked="" type="checkbox"/>		2.職員会議では議題に対して対等、自由活発に議論をしている。				

	機会の確保	<input checked="" type="checkbox"/>	3.職員会議で決められたことは、全員一致して取り組んでいる。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.職員の不安や悩みを解消するミーティングや不安等を受け止める体制がある。	
	③職員研修の機会(職員の育成)	<input checked="" type="checkbox"/>	1.全職員に研修が案内され、参加機会の均等化に配慮されている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.外部研修への参加希望には、できるだけ添うように努めている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.一年目の職員に対する、研修マニュアルが準備されている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.自主研修の機会づくりを支援している。(職員側からの研修計画への支援)	
		<input checked="" type="checkbox"/>	5.研修結果を全職員に還元する機会を作っている。	
		<input type="checkbox"/>	6.研修には、専門図書やビデオなども活用している。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	7.研修には、OJT手法を活用している。	
	15項目中	14項目	自己評価 B	第三者評価 B
コメント	毎週火曜日、約1時間の対面でのミーティングで業務内容の検討を行っている。職員だけのミーティングもライン上で行われ、利用者ごとのグループラインもある。ラインによる情報共有はタイムラグが少なく利用者へのサービス提供に威力を発揮している。全社統一した研修が行われ、当日参加できなかった職員はユーチューブを視聴している。			
(3)人権擁護・苦情への対応	①利用者とサービス提供者の対等な関係性への配慮	<input checked="" type="checkbox"/>	1.年齢相応の対応、言葉かけ、呼称を使っている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.指導的立場ではなく、支援の視点で関わっている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.利用者への暴力や虐待行為に対して、懲罰規定や研修会等の防止策がとられている。	
	②個人情報の保護や情報開示への同意	<input type="checkbox"/>	1.利用者の個人情報に関する取り扱いやケース記録の保管に関する規定がある。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.関係機関への個人情報の提示については、利用者に同意を得ている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.個人情報の守秘義務を職員に徹底させている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.守秘義務やプライバシーの保護を徹底していることを、利用者に対して説明している	
	③苦情相談窓口等の体制の明文化と周知	<input checked="" type="checkbox"/>	1.苦情解決体制が明文化され、利用者や関係機関に周知されている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.苦情相談の受け付け担当者や責任者を明確にしている。	
		<input type="checkbox"/>	3.苦情解決へ向けた第三者委員会が設置されている。	
		<input type="checkbox"/>	4.苦情相談の解決が事業者のみで困難なときは、外部の権利擁護機関などと連携している。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	5.利用者へ外部の権利擁護機関の存在や役割を情報提供している。	
	12項目中	9項目	自己評価 B	第三者評価 A

	コメント	運営規程において、苦情解決、個人情報の保護、人権擁護・虐待防止について定められている。重要事項説明書には、①虐待防止に関する責任者と対策が明記されている。②秘密の保持と個人情報の保護について説明されている。③苦情解決責任者と公的機関の窓口が明記され、苦情解決の体制及び手順が説明されている。第三者委員会は設置されていない。			
(4)利用者の自己実現への配慮	①利用者の意志の尊重と支援	<input checked="" type="checkbox"/>	1.職員や関係者の価値観で決めるのではなく、利用者の意志を尊重するように努めている。		
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.利用者に合わせたコミュニケーション方法をとっている。		
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.重度の人の場合、家族からの聞き取りをするが、本人の意志を尊重する努力をしている。		
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.新しい体験にチャレンジできる機会づくりに努めている。		
		<input type="checkbox"/>	5.地域の行事への参加や、ボランティアとの関わりをもてる機会を作れるよう支援している。		
5項目中	4項目	自己評価	A	第三者評価	A
	コメント	利用者と緊密なコミュニケーションを図った上で個別支援計画は作成されており、利用者の意志は尊重されている。利用者の特性に合わせたコミュニケーションの取り方をしている。小さい子どもの利用者には特に意識して新しい体験やチャレンジの提案を行っている。			
(5)エンパワメントと自立支援	①情報の提供	<input checked="" type="checkbox"/>	1.自立生活（成人期以降の家族からの独立や社会参加促進等）を実現するための、情報をわかりやすく伝えるように努めている。		
		<input type="checkbox"/>	2.自立生活を促進させるため、地域に対して情報の提供や障害者理解への啓蒙活動に努めている。		
	②自己選択と自己決定	<input type="checkbox"/>	1.自立生活をイメージできる体験の機会をつくるなど、自立に向けての支援に努めている。		
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.できる限り自分が住み慣れた地域での、生活を継続できるよう支援に努めている。		
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.自分の暮らしを自己決定できるよう、制度サービスを説明している。		
<input checked="" type="checkbox"/>	4.様々な機会において、自分で選択し、決定できるよう配慮している。				
6項目中	4項目	自己評価	B	第三者評価	B
	コメント	サービス申込時には丁寧な説明を行い、制度の説明も行っている。利用者の生活全般に対する相談に応じている。相談には訪問介護員だけでなく、相談員、管理者も対応している。利用者のニーズ、こだわりをこたえている。聞く力を磨き利用者の日々の思い、将来への思いを丁寧に聞き取っている。関係者、関係機関と情報共有、連携し自己決定の支援に努めている。			

(6) 地域との接点	① 地域に対するサービスの情報公開と周知	<input type="checkbox"/>	1.地域に対してサービス内容の情報を開示している。(パンフレット、掲示板等の活用)	
		<input type="checkbox"/>	2.機関誌を発行するなど地域への情報提供、PR等を実施している(年3回以上)	
		<input type="checkbox"/>	3.地域に向けての講座や研修等を企画、実践している。	
	② サービス調整会議への参画、関係機関との連絡、調整	<input type="checkbox"/>	1.地域のサービス調整会議に参加している。	
		<input type="checkbox"/>	2.地域の一機関としての役割を意識して、サービス提供をしている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.日常的に関係機関との連携に努めている。	
	③ 実習生、ボランティアの受け入れ	<input type="checkbox"/>	1.実習生を受け入れている。	
		<input type="checkbox"/>	2.ボランティアを受け入れている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.受入の方針、マニュアル、担当者を明確にしている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.受入の際、利用者のプライバシーの保護の確保に努めている。	
10項目中 3項目		自己評価 C	第三者評価 C	
コメント	パンフレット、機関誌を作成するなど、地域に対する情報発信は出来ていない。関係機関との会議等に参加して連携に努めている。現在、実習生、ボランティアの受け入れは行っていない。			
(7) 信頼と安全性の確保	① 事故や災害発生時への対応や予防、防災への取り組み	<input checked="" type="checkbox"/>	1.事故、災害に対しての対応マニュアルが作成されている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.利用者、事業所、関係機関等と緊急の連絡が取れるよう努めている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.事故発生時には、事故の状況が全職員に周知されている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.事故を未然に防ぐ方法やまた事故発生後の申告書等が整備されている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	5.必要に応じ消防署や警察署との連携を取っている。	
	② 衛生管理、感染予防への対応	<input checked="" type="checkbox"/>	1.衛生管理、感染予防の情報を取り入れるよう努めている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.利用者、職員の衛生管理、感染予防に努めている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.必要に応じ医療、保健機関との連携をとっている。	
	8項目中 8項目		自己評価 A	第三者評価 A
	コメント	「事故防止・事故対応マニュアル」「衛生管理・感染症対応マニュアル」「緊急時対応マニュアル」が作成されており、事故等への対応や防災への取り組みが行われている。		

株式会社 J フリード 第三者評価結果

3 ホームヘルプサービス事業（居宅介護、行動援護、重度訪問介護）

在宅サービスを提供する事業所は、利用者ニーズに基づいて作成された個別支援計画の一部を担い支援しているということ、すなわち地域ケアシステムの一部として機能しているという認識が必要です。 障害者(児)の需要が多いホームヘルプサービスについては、利用者の生活状態やニーズに柔軟に対応できるよう、利用方法の明確性や簡便性、サービス内容の説明、利用者の状況把握対応など、利用者の求めている生活への的確な支援という視点からの評価とともに、利用者情報の共有化によるサービスの均質化とサービス提供に伴うプライバシーの保護も評価します。

中 項 目	小項目(質問項目)	着 眼 点	
(1)ホームヘルプサービスの提供	①サービスの利用	<input checked="" type="checkbox"/>	1.利用者に負担にならないよう、サービスの申し込みに配慮している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.サービスが利用できない時は、理由を明確にし、フォローアップにも努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.サービスの調整や苦情を受け止める担当者が決められ、利用者に周知されている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.事前に訪問するなどサービスの内容説明に努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	5.日常の活動、利用者の状況について連絡を密にとっている。(連絡帳電話、ファクス、インターネット等の活用)
	②食事援助	<input checked="" type="checkbox"/>	1.利用者ニーズに基づいて、食事が提供されている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.利用者の障害状態に応じた食事援助がなされている。(調理法、食器、介助方法、自助具等)
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.適時、適温の提供や食事の雰囲気作りに努めている。
	③入浴援助	<input checked="" type="checkbox"/>	1.利用者の障害状態に応じた入浴援助がなされている。(時間、介助者、介護機器等)
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.希望があればいつでも入浴できるよう努めている。
		<input type="checkbox"/>	3.同性介助に努めている。
	④排泄援助	<input checked="" type="checkbox"/>	1.利用者の障害状態に応じた排泄援助が、随時なされている。(便器、介助等)
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.プライバシーが保護されている。
		<input type="checkbox"/>	3.同性介助に努めている。
	⑤社会参加活動援助	<input checked="" type="checkbox"/>	1.社会参加を促進するための情報の収集や、利用者への情報提供に努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.利用者の障害状態や目的に応じた移動手段等による外出援助がなされている。

		<input checked="" type="checkbox"/>	3.利用者の意向を尊重し、事前に目的、方法について確認をしている。
	⑥サービスの標準化	<input checked="" type="checkbox"/>	1.どの職員においても、同じ質のサービスが提供できるよう工夫している。(工夫とは記録、情報交換等を含む会議の実施等)
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.随時、サービス提供の見直しに努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.サービス提供マニュアルに対して、利用者の同意を取っている。
	⑦サービス内容の周知・要望、苦情を聞く機会づくり	<input type="checkbox"/>	1.パンフレット、機関誌などでサービス内容を周知している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.サービス提供後の評価が諮れるよう努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.利用者の要望、苦情を聞くようにしている。(ユーザーアンケート等)
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.市町村と、サービス内容に関して協議、懇談する場等を設定している。
	⑧利用者情報の共有化とプライバシーの保護	<input checked="" type="checkbox"/>	1.全職員が利用者の情報を共有できるように手段を講じている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.日常的にサービス内容や利用者情報について意見交換している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.サービス提供中の記録に努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.サービスで知り得たプライバシーの保護を徹底している。
	28項目中	25項目	自己評価 A 第三者評価 A
	コメント	<p>サービス提供開始にあたっては、事前に十分な説明がなされている。利用者のニーズや障害の状況に合わせた支援が提供されており、どの職員も同様の質のサービス提供ができるよう、職員間で提供内容を共有している。異性が介護にあたる場合には利用者の確認の上、同意があった場合のみ安全で質の高いサービス提供に努めている。</p> <p>利用者の要望等については、職員が聞ける体制となっており、情報はプライバシーに配慮した上で職員間でSNSを活用して随時・瞬時に共有できるよう活用している。</p>	
(2) ケアマネジメント体制	①利用者ニーズに対するケアマネジメント体制（個別支援計画作成）の確立	<input checked="" type="checkbox"/>	1.利用者ニーズに対して、個別支援計画を作成するチーム体制が整備されている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.利用者個々の個別支援計画が、全職員に周知されている。
		<input type="checkbox"/>	3.ケアマネジメントのチーム体制の見直しができている。
	3項目中	2項目	自己評価 A 第三者評価 A
	コメント	<p>利用者ごとに計画相談と個別支援計画をファイリングされており、各職員が確認できる体制となっている。週1回全体ミーティングを開催しており、全職員でケアマネジメントできる体制となっている。</p>	

(3)ケア マネジ メント 手法の 活用	①利用者ニ ーズの把握、個 別支援計画作 成、サービス 提供、モニタ リング	<input checked="" type="checkbox"/>	1.日常的に利用者ニーズの把握、情報収集に努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.アセスメントに基づき個別支援計画を作成している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.個別支援計画に利用者の同意を得て、サービスを提供している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.支援計画作成後も、利用者の生活状況の把握に努めている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	5.必要に応じて、個別支援計画の見直しを行っている。
5項目中 5項目		自己評価 A	第三者評価 A
コメ ン ト	サービス提供時に各職員が利用者のニーズや要望等情報収集されている。 職員全体ミーティングにおいて、ニーズや要望を共有し、アセスメントが行われている。変更の必要があれば相談支援専門員等と連携を図りながら見直しを行っている。		
(4)健康 管理な どへの 支援	①健康管理と 健康に対する 職員研修	<input checked="" type="checkbox"/>	1.利用者の体調の変化に気をつけながらサービス提供を行っている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	2.利用者の健康状況、体調変化への対応を職員が周知している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.緊急対応の記録の作成に努めている。
		<input type="checkbox"/>	4.体調不良等に対応できる看護職が配置されている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	5.障害特性や健康に対する学習会を実施している。
5項目中 4項目		自己評価 A	第三者評価 A
コメ ン ト	サービス提供にあたっては、利用者の当日の体調確認を行っている。 体調や状態に変化があれば、職員間で周知するとともに関係機関等とも連携を図っている。 看護師は配置されていないが、体調不良時に対応できるよう、体調急変時等の緊急連絡先票（医療機関・親族等）を作成している。 年間研修計画において健康管理に関する内容が盛り込まれている。		
(5)利用 者評価 の受け 止め	①サービス提 供時の利用者 の評価とサー ビス評価体制 の整備	<input type="checkbox"/>	1.サービスに対する評価の場として、利用者会を実施している。
		<input type="checkbox"/>	2.サービスに対する評価の場として、アンケートを実施している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	3.事業所内にサービス改善のための体制を整備している。
		<input checked="" type="checkbox"/>	4.外部の機関と連携し、サービス評価に努めている。
4項目中 2項目		自己評価 B	第三者評価 B
コメ ン ト	訪問事業所であるため、利用者が集まる場やアンケート実施は行っていないが、訪問時に利用に関する意向を表明できる体制を整えている。 相談支援専門員や他事業者からサービス評価について意見を聞き、サービス提供に反映させている。		