

# 評価細目の第三者評価結果(障がい者・児施設)

## 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

### I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果	コメント
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。			
1	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	理念は明文化され、ホームページや重要事項説明書・パンフレットに記載されている。職員には入職オリエンテーションで説明している。利用者、家族等へは利用開始時の重要事項説明時のみとなっている。今後は理念の理解促進と定着化を図るため、事務所内掲示や定期的な周知、また、利用者・家族への具体的な理解される周知の取組が期待される。

### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果	コメント
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
2	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b	サービス管理責任者が、関係機関である相談支援事業所、特別支援学校などが発信している情報や会議などでの情報交換で事業を取り巻く情報を把握している。法人全体の管理者会議で定期的にコスト分析、利用者の推移、利用率等を管理者会議で分析している。今後は組織として、より地域の情報を把握し、定期的に定期的な分析が実施できる体制が整備されることが期待される。
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	b	法人全体としては、事業経営上の課題は経営改善計画書を作成し法人管理者が協議し共有されている。今後は事業所にて、地域の特徴・変化等の潜在利用者に関するデータを収集し、利用者ニーズに対応できる職員体制などを検討し利用者数増加、利用率向上など個別具体的な計画などを作成し、職員内で共有されることが期待される。

### I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果	コメント
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b	法人として5ヵ年計画を策定し、計画スケジュール、新事業の立ち上げや就労トータルサポーター配置、人材育成強化期間の設定など立案されている。今後は法人並びに事業所ごとの実行の裏付けとなる収支計画書の作成や見直し時期の設定など実施状況の評価ができる内容が期待される。
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b	中・長期計画を反映した単年度計画を策定しているが、評価項目や評価時期の設定が未定である。今後は職員参画のもと事業内容、時期、担当者など実現に向けた具体的な取組内容などの計画が期待される。

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。			
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b	今期より事業計画を管理者中心に策定している。策定されたばかりのため評価・見直しがなされていない。今後は職員参画の元、事業計画を項目ごとに目標を数値化しスケジュール化するなど実施に向けた具体的な取組が期待される。
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	c	事業計画は、利用者などへの周知はされていない。今後は、事業計画の特に利用者にとって知っておいた方が良い内容を分かりやすく説明した資料の作成などの方法によって、利用者等が理解しやすいような周知をするための工夫が望まれる。

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果	コメント
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。			
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	b	0JTで職員が利用者と一緒に作業時間を過ごしている中で、個別支援計画のモニタリングなどでサービスの質向上に向けた取組をしているが、課題などの抽出や文書化には至っていない。今後は様々な取組の記録を徹底し、その情報を集約して課題を文書化し、事業所として課題を分析・検討し対応策を策定するなどPDCAサイクルに基づく実施体制の構築が期待される。
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	c	改善に取り組むべき課題を文書化し職員間で共有化して課題を分析・検討し計画的な改善策を実施する取組には至っていない。今後は課題を事業計画に反映し取り組む、または、単年度では解決できないものは、中長期計画の中で段階的に継続して取り組まれることが望まれる。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果	コメント
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b	日頃の業務の中や職員会議、研修、個人面談などで管理者の役割と責任を表明している。今後は職務分掌等で明示されたものを日常で生かし、平常時のみならず有事おける管理者の役割と責任、また代行者について、不在時の権限委任等を含め明確化することが期待される。
11	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	b	管理者レベルで法人からの発信や関係機関から最新の情報を把握している。職員へは入職時に虐待防止、労働基準法、個人情報保護の徹底など最低限の周知の取組をしている。今後は、福祉分野に限らず災害、産業保健などに関する最新情報を含めた法令をリスト化し、情報を把握更新し、職員に周知し、倫理規程をさらに具現化し職員の行動規範につながるような体制や研修体制の構築が期待される。

II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	II-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	b 管理者が、職員それぞれのサービス提供に関し、福祉サービスの向上に向け支援計画に沿った支援が行われるように状況を把握し必要に応じ面談したり、利用者の対応について日々の連絡・相談・報告の機会を担保している。今後は、職員によるばらつきの無いように手順や取組方法などを明示し、職員と共有できる体制が構築されることが期待される。
13	II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	b 管理者は、法人で分析した情報や地域の関係機関などからの情報を把握し、現場の業務改善に繋がる事柄について検討している。今後は、検討した内容や課題を明文化し、職員との月1回の面談を生かし共有するために改善計画を立案するなどPDCAサイクルに基づいた取組が実践されることが期待される。

II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果	コメント
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。			
14	II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	c	経営5ヵ年計画で職員のスキルアップに向けたStar制度導入し、キャリアアップのイメージを職員に共有化する取組をしている。有資格者確保の必要性は掲げているが数値目標や計画スケジュール化されておらず資格取得助成制度などはない。今後は、Star制度のみならず、基本的な職員育成の基本方針を明示し、効果的な福祉人材確保のため、人員計画の策定や採用活動や効果的な人材育成の体制の構築が望まれる。
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	c	法人独自のStar制度という評価制度にて『期待する職員像』を明確化し、昇給・昇格の明確な基準を定め運用しているが職員の理解が進んでいない。今後は、Star制度に教育の基本方針を明示し運用上の課題など定期的な見直しと改善、能力開発システム、教育・研修制度、職員配置、ローテーション・異動に関する基準等の明確化など人事考課や人事評価のシステムが構築されることが望まれる。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
16	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	b	管理者が就業状況を把握し、有休取得や残業のない業務シフト整備など働きやすい職場作りに取り組んでいる。今後は、来年施行のハラスメント対応ができる相談窓口を設置し、相談しやすい工夫や相談を受けた後の解決を図る体制などの整備が期待される。
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
17	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	個別の考課者面談の中で成長に向けた話し合いをしている。今後は、管理者は基より事業所がチームとして一人ひとりの目標に向かって確認・評価できるなど、研修計画の立案や専門性の育成を支援する体制構築が期待される。
18	II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	b	法人独自のStar制度で『期待する職員像』が明示されているが経営理念に基づく教育基本方針について明示されおらず、職員の理解が進んでいない。内部研修が行われているが量・質とも十分ではない。今後は教育基本方針に基づく教育・研修計画を中長期計画と連動し、単年度計画や段階的、継続的研修などを計画し人材育成の促進を図ることが期待される。

19	II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b	法人で内部研修等実行委員会を設置し「職員が働きやすい環境を目指す」を活動目標とし全職員研修の実施が企画されている。今後は、今般のコロナ禍の状況であっても、計画的・継続的に研修が実施できるよう事業所内の研修体制の見直しや一人ひとりの研修計画書を作成し専門性の育成が図られることが期待される。
II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。			
20	II-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	c	現在は実習生を受け入れておらず、専門職の研修や育成についての基本姿勢を明文化したマニュアルの整備はしていない。今後は、受け入れの検討も含め組織として体制が整備されることが望まれる。

### II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果	コメント
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。			
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b	ホームページやWAMNET、パンフレットなどに事業活動計算書や事業活動明細書、貸借対照表、損益計算書等及び事業所の理念や提供している福祉サービス内容などを公開している。今後は、第三者評価の受審や苦情・相談体制や内容などの最新の情報などが公表されることが期待される。
22	II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	b	事務、経理、取引に関しては、管理者が責任者として毎月法人の担当者による確認作業を受けいている。財務に関しては、顧問税理士事務所により毎月点検し指導・助言を受けている。今後は、経営管理、組織運営、事業など関する外部の専門家による監査支援など受けることや職員への周知内容・方法を検討することが期待される。

### II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果	コメント
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	b	事業所所在地の町内会への加入はしているが、具体的な活動参加などはない。また、利用者と地域とをつなげるような取組はなされていない。今後は、事業所として地域とどのように関わるか、また利用者にとって地域とは何かなど検討した上で、実際の地域との関わりの方針を策定するなどした上で、具体的な取組につながることを期待される。
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c	受け入れに際しての基本姿勢の明文化やマニュアル、プログラムは作成していない。今後はボランティアの活用などについて具体的に事業所としての考え方を検討し、必要に応じて基本方針やマニュアル・手順書・プログラム・関係帳票などが整備されることが望まれる。
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
25	II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	b	事例に応じて、病院や相談支援事業所、ハローワーク、高等支援学校など、関係機関と適宜必要に応じて連携している。今後は社会資源をリスト化し、随時・適宜のつながりのみならず、定期的なネットワークの構築や緊急時の連携など積極的に関わることが期待される。

II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
26	II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	b	管理者個人では、サービス事業所の数や回覧板、警察情報から地域の福祉課題については把握しているが、組織として情報の共有や確認、明文化はなされていない。今後は、地域の福祉ニーズや生活課題の把握を組織的に継続的に取り組むことができる体制の構築が望まれる。
27	II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	管理者が講演会や地域の障害者の専門部会の講師などを行っているが、その他の公益的な事業・活動は行っていない。今後取組について検討されることが期待される。

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果	コメント
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	b	就労継続支援事業所の利用者尊重への取組として倫理綱領等の整備や「面接技法の基本」の策定などから標準的な実施方法への反映に努めている。利用者尊重や基本的人権への配慮が個人の研鑽責任に頼ることが主なので、事業所組織の責任対応としての研修・研鑽及び振り返りの取組が期待される。
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	b	利用者へのプライバシー保護のハード面の対応として面談時の個室利用に努め、各職員がプライバシーに関する配慮に気を付けて対応を行っている。プライバシー保護のソフト面の確立として、利用者の人権尊重からプライバシーに関する保護意識について、家族視点も導入して規程・マニュアル等の再整備と研修に取り組むことが期待される。
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。			
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a	ホームページによる情報発信として、漫画描写等を利用した就職支援のストーリーから働くイメージが膨らみやすくなるわかりやすい情報の発信や募集中の仕事に関わる写真や仕事内容を掲載する等、積極的な情報発信に努めている。事業所内にある作業場環境も生かしながら見学者への丁寧な対応に努めて利用希望者が就労に向けて選択しやすい様に情報提供に努めている。
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	b	支援開始は管理者の責任のもとに利用者説明を行い利用者から同意を得て必要書類を保存している。月に一度の個別面談による支援対応を行いながら継続的な支援の説明に取り組み定期的に同意の押印を得ている。利用者への説明時の配慮が職員の豊かな経験知をもとに行われているので、利用者説明から同意を得る手順・内容等への配慮について組織全体のルールとして定めて説明・運用が図られることが期待される。
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b	事業所の支援が終了する時は、担当職員により、支援の継続性に配慮した手続き書類等の確認・対応等が丁寧に行われている。退所時配慮等が職員の経験知のもとに実施されているので、組織の手順として引継ぎ文書や口頭説明から説明内容文書の手渡し、家族等の対応も視点に入れた取り組みへの検討が期待される。

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b 利用者への個別面談やレクリエーションのアンケート調査を行い要望対応が主であるが満足度の把握に努めている。利用者満足度の視点から把握・分析することを目的とした調査を組織として定期的に行う仕組みを検討し、利用者参画も考慮した双方向性の検討会議等の設置が期待される。
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	c 苦情解決への対応として、窓口や処遇検討会議で解決を図る案内の用紙を事務所に掲示して、重要事項説明書の説明時に周知している。苦情解決対応の利用が0件の現状から、仕組みの機能性を考慮して、提供するサービスの質の向上、改善課題を探るための仕組みとなっているか、周知から公表までの規程及び体制について再検討することが望まれる。
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	b 日々接する担当職員の声掛けや定期的な個室での個別面談など、利用者が相談等を行いやすい配慮に努めている。相談等の対応については、担当職員以外にも相談可能な職員等の配置や面談以外にも対応可能な意見箱等の各種方法を検討し、選択できる仕組みの構築を行い、相談から要望、提案までを組織的に対応する仕組みとして説明文書の作成等に取り組み、利用者へのわかりやすい周知に努めることが期待される。
36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	b 事業所の職員規模と経験知を生かし、利用者からのどのような相談等の課題についても職員間で共有し迅速な対応に努めている。迅速な対応が経験知によって行われているので苦情対応の仕組みも含めて、相談・意見・要望・提案等を受ける仕組みを検討・整理しマニュアル等の整備に取り組むことが期待される。
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	b 事故マニュアル等を基に、何かあった際は管理者等へ早急に連絡を入れる体制を整備している。事故発生時の対応が主体のマニュアル整備となっているので、職員個人の反省を促したり責任を追究したりするためのものではない事に留意した事故予防を主体としたヒヤリハット視点の対応も考慮した仕組みとしてリスクマネジメント体制の構築が期待される。
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	b コロナ禍での予防対策に努めて緊急事態宣言下には、利用者面談の在り方として、基本的な感染対応を徹底するとともに面談時期も考慮した対応の工夫に取り組んでいる。感染疾患別の対応マニュアルの作成のみなので、組織的に責任を明確にした機能する感染対策の管理体制の再整備への取り組みや、感染への対応マニュアルに新たな知識・対応方法を導入するために定期的にマニュアルを見直す仕組みの構築が期待される。
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b 災害時の対応マニュアルをもとにした災害時対応体制の整備に努めて避難訓練等の実施に取り組んでいる。備蓄リストが未整備なので食料と備品のリスト化と、マニュアルに明記している地域住民と連携した取組への検討も含めて、次年度作成予定のBCPの作成が期待される。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果	コメント
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。			
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	b	新人職員用オリエンテーションシートや運営規程等による支援の共通化に加えて標準的な実施方法として利用者面談に対応する「面談技法の基本」を作成して支援に努めている。事業所の理念に向けた就労支援が、散在的に定めた標準的な実施方法と経験知をもとに実施しているので、組織支援として一定の水準、内容を実現するために、利用者の権利擁護への組織的対応姿勢の明示から標準的な実施方法の統合整理が期待される。
41	Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b	散在する標準的な実施方法による年度ごとの支援対応の有り方について管理者の口頭指示や経験知等によって見直す仕組みとなっている。見直しの仕組みがPDCAサイクル的に機能するように、個別支援計画の状況も踏まえて次年度の標準的な実施方法の改定に向けて職員や利用者等の提案等が反映される仕組みとして計画的に取り組むことが期待される。
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。			
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	b	管理者責任のもとに事業所共通の「面接技法の基本」による面談対応、統一様式を用いたアセスメントから個別支援計画の策定が行われている。アセスメントにおける職員の個人差の課題を把握しているので、アセスメントを含めたPDCAサイクルとして利用者の意向把握と同意を含んだ手順から職員同士で話し合うタイミング等を組織的に定めることが期待される。
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	b	個別支援計画の見直しに取り組み、利用者支援体制の画一化を事業計画の項目に上げて、利用者支援の基本的な関わり方、個別支援計画の作り方等を課題として、各種記録の確認から支援の精査に努めて支援の質の向上に取り組んでいる。支援体制の画一化へ取り組んでいるが、個々の職員の支援の在り方を尊重した上での事業所対応として、PDCAサイクルでの見直し及び計画変更時の手順や事業所内周知の方法等の標準化を行うことが期待される。
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。			
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	b	朝礼と終礼の「会議ノート」をもとにパソコンに入力しネットワーク上で情報共有を行っている。「PC内のファイル整理について」を定めて記録の整理の仕方を統一し、誰がどのパソコンを使用しても情報を共有する仕組みがある。統一様式によって記録が行われているが、各種様式の記録内容が標準的な実施方法とつながる記録内容として職員間で書き方に差異が生じないように記録要領の作成等の取り組みが期待される。
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	法人主体により個人情報保護規程を策定し、個人情報の不適正な利用や漏えいへの対策と対応として運営規程や就業規則等の関連規程と連動した管理体制となっている。個人情報保護規程に適正管理対策の実施として従業員への教育・事業訓練等を明記しているので職員への教育・研修の取り組みの検討と、規程内にある個人データの適正管理から組織の現状に合わせた紙媒体と電子媒体記録の廃棄方法等の検討に取り組むことが期待される。

評価対象 障がい者・児施設 付加基準

A-1 利用者の尊重と権利擁護

		第三者評価結果	コメント
A-1-(1) 自己決定 の尊重			
A①	A-1-(1)-① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	b	利用者と話し合い個別支援計画を策定し、さらに毎月1回の面談や日常で把握した利用者の意向や状況の変化は担当者が管理者などに相談し対応を協議している。本人が「やりたい」と思う就労形態を目標設定し、個々の障がい、病気、心身状況などを考慮しながらステップアップしている。就労にあたっては個々のペースや得意とする作業内容、担当を考慮し「やりがい」を感じながら就労できるように支援している。就労先企業の管理者とは定期的に協議し利用者の困りごとについて伝え対応している。また、心身の変調時には施設外就労から施設内就労に変え仕事内容や時間を変更し、就労への意欲や就労する生活時間を保ちながら就労が継続出来るように作業環境を調整し合理的配慮をしている。一般就労への移行に向けての行政手続きや情報を提供し利用者の安定した自立生活への支援をしている。職員が利用者の自己決定を尊重した個別支援について検討し理解・共有する機会を積極的につくり日々の支援に反映することが期待される。
A-1-(2) 権利侵害の防止等			
A②	A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	c	職員倫理規程、虐待防止対応規程には権利擁護について文章化されているが、利用者の権利擁護に関する規程・マニュアルは整備されていない。法人全体研修では、虐待事例のロールプレイの動画を見る研修などで虐待への理解を深めている。日々の利用者との関わりで権利侵害が起きていないかなど話し合われている。施設外就労先の職員と利用者との間でパワハラの言動をうけた場合は就労先企業の責任者と協議し対応している。今後は、規定やマニュアルを整備し、利用者、家族への権利擁護と権利侵害の説明、職員への周知を徹底するなど、日常の支援における権利擁護に関する取組を見直す必要がある。職員個々が自己点検するとともに事業所全体で権利擁護や権利侵害防止が定着した支援体制の構築が望まれる。

A-2 生活支援

		第三者評価結果	コメント
A-2-(1) 支援の基本			
A③	A-2-(1)-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a	金銭管理などの自律・自立生活に向けた課題は、個別支援計画の短期目標に位置付け1ヵ月1回の面談で利用者とともに振り返っている。必要に応じ相談事業所・世話人・医療機関ソーシャルワーカーなどと連携したり情報提供したりして課題解決に取り組んでいる。振り返ることで利用者の気持ちが安定し次の取組を共有し6ヵ月毎に短期目標を見直し次期計画に反映している。
A④	A-2-(1)-② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	a	聴覚障害の方への対応は、職員が手話を学んだり筆談でコミュニケーションをとり施設内就労としている。他の人とのコミュニケーションが苦手な人間関係に支障が出てきた時は契約就労先の職員と協議し、配置や作業内容を調整するなど利用者に応じた配慮をしている。自分の思いを伝えられない状態の方はいつも利用者の言動をきめ細かに把握して声掛けをしたり、本人の思いを傾聴し対応しており、職員間でも情報を共有して個々の利用者に応じた関わりをしている。



A⑤	A-2-(1)-③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	b	毎月1回の面談時には、希望やわからないこと、心配ごとなどをいつでも話すように声掛けしている。事業所全体としても何でも話しやすい雰囲気づくりや声掛けに努め、必要に応じて個別面談している。相談内容は担当職員がサービス管理責任者と協議し、支援内容の変更は職員間で共有し個別支援計画に反映している。また、必要に応じて医療機関、関係機関と連携している。新入職員にはバISTEックの7原則の研修をしている。今後は、職員個々の相談支援のスキルや知識が習得出来る研修やOJTなどの取組が期待される。
A⑥	A-2-(1)-④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	b	就労内容や時間などは利用者の意向を尊重して行っており個別支援計画に位置付けている。利用者個々の状態に応じて施設内就労と施設外就労を選択し、就労内容の選択も利用者の意向を尊重している。コロナ禍でレクリエーション活動や外出活動などは取り組まれていない。今後は、利用者の日中活動への支援に取り組みることが期待される。
A⑦	A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	b	聴覚障害、肢体不自由、精神疾患など利用者の状態に対応した就労内容、就労時間、休憩時間など個別に対応をしている。聴覚障害の方のために職員が手話を学んだり、筆談でコミュニケーションをとっている。体調の変調や不安定な状態には適宜、早退、休みなどタイムリーに柔軟に対応し職員間で支援方法を協議し情報共有している。今後は利用者の抱える病気や障害について専門知識の習得など支援の向上に向けての取組が期待される。
A⑧	A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常生活支援を行っている。	b	個別支援計画は、利用者担当職員が主になって策定し、毎月1回の面談で見直している。全職員が個別支援計画に目を通し気になることや新たな視点での提案などを取り入れている。利用経過中も職員の気づきは担当者に伝えたり、ミーティングで協議している。食事、入浴などの支援の機会はないが移動・移乗、排泄、休憩の取り方や環境調整などの支援は、利用者個々の状況を配慮した支援をしている。個々への配慮事項は個別支援計画にも記載され適時見直すことが期待される。
A-2-(3) 生活環境			
A⑨	A-2-(3)-① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	b	利用者の日中活動は、主に施設外就労だが施設外就労が困難な利用者は施設内就労とするなど柔軟な利用形態を選択できる体制である。長時間就労ができない方や騒音が苦痛な方などは中間にソファで休んだり、腰痛の方には作業台を調整して作業内容や時間を柔軟に対応している。日常的に利用者の状態や意向を把握し、適時対応し利用者が安心・安全に配慮した生活環境が確保されるように支援に努めている。施設外就労の特徴として就労先企業と状況に応じて調整を図りながら安心・安全に配慮した生活環境が確保されることが期待される。

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
A⑩	A-2-(4)-① 利用者の心身の状況に応じた 機能訓練・生活訓練を行っている。	b 専門職の助言・指導を得た機能訓練・生活訓練を行っていないが、肢体不自由の方や腰痛が出現した方などは、立位時間や座位時間のバランスを考慮した就労内容、時間など調整して身体への負担を軽減し就労が継続出来るよう支援している。施設外就労が困難な状況になった方は、利用者の意向を尊重しながら施設内就労に切り替えるなど、利用者の心身の状況に応じた生活訓練を行っている。生活訓練として支援している内容は個別支援計画には記載していないが、実施や結果のモニタリングなどを記載し再発防止等の情報として活用することが期待される。
A-2-(5) 健康管理・医療的 な支援		
A⑪	A-2-(5)-① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	b 送迎時及び就労開始時には健康状態の確認を行い、利用中も顔色や言動、訴えを注意深く観察し、不調な時は適時家族や主治医と連携したり、早退や必要時には受診につなげている。受診時は家族同行が基本だが状態に応じて職員が同行している。日常の観察で適切な治療を受けていないために健康状態が不安定な方は医療機関と連携し対応している。急病・急変時対応や感染症対応などのマニュアルは整備されているが、コロナ禍など対応が変化する状況下では常に現状のマニュアルで対応が十分かを検証したり、対策を徹底するための仕組みや職員研修を随時実施することが求められる。感染症予防など健康管理に関する委員会などを設置し徹底した対策が期待される。
A⑫	A-2-(5)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	非該当
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
A⑬	A-2-(6)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	b 社会参加として、法人内の他事業所の契約企業での就労体験を行い、利用者の意向で体験就労先に移ることが出来る。法人全利用者を対象に「企業が求める職員としてのスキルや態度」などをテーマに労働局職員を講師にしたセミナーを企画し、利用者が一般就労移行するにあたって必要なことを学ぶ機会を計画している。利用者個々のニーズに対応した関連情報を提供しその後フォローアップするなど、社会参加や学習の意欲を高めるための支援と工夫をしている。利用者を地域社会の一員として尊重し主体的な生活を支援することを目的として、生活のさまざまな場面において社会参加に向けた情報の収集・提供や学習・体験の機会を準備する関わりが期待される。
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
A⑭	A-2-(7)-① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	b 家族と同居して就労している方が多く、安定した就労継続が地域生活の継続に不可欠であるため、生活の安定化や病気の悪化防止に努め就労が継続出来るように支援している。グループホームへの移住を希望される方には、必要な情報提供や関係機関と連携し入居まで支援するとともに、障がい者就業・相談支援事業所などと連携し転居に伴う新たに必要な支援など考慮し生活が安定するよう支援している。今後は、地域生活に必要な社会資源の情報や学習・体験の機会をもち、利用者が地域生活を継続していくための意欲を高める支援や工夫が期待される。

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援			
A15	A-2-(8)-① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	b	就労に関することは、利用者の意向を尊重することを基本にしているが、就労内容や時間などは家族に説明・協議し理解を得ている。利用中の体調変化時は個別フェイスシートに連絡先を記載し迅速な対応が出来るように連携している。利用中必要に応じ家族に電話で連絡している。「家族・キーパーソンなどへの対応」のマニュアルを整備し傾聴を基本とし事業所として誠意をもって対応し家族に混乱や誤解を与えないように職員に周知している。特別な状況での連携が主になりがちだが、今後は日常的な連携の機会をもち、利用者の日常生活や希望などを把握し一般就労への方向づけ、利用者の生活の質を高めるためと、家族の生活や支援に関する悩みなどに応えるための機会を持つことが期待される。

A-3 発達支援

		第三者評価結果	コメント
A-3-(1) 発達支援			
A16	A-3-(1)-① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。		評価外

A-4 就労支援

		第三者評価結果	コメント
A-4-(1) 就労支援			
A17	A-4-(1)-① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	a	施設外就労の体験が一般就労への自信と意欲につながっている。また、法人内他事業所の就労体験を通じ自分に合った職種を選択出来る機会がある。施設内就労以外の仕事内容を習得したい意向が出された方には、有給休暇を利用して個別対応したり、面接実習などを行っている。就労先企業から一般就労として採用したいとの意向が出るなど高い評価を得ている。施設外就労で将来の雇用への希望を見いだせる環境を整えている。
A18	A-4-(1)-② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	b	利用者の意向や障害に応じた作業配置や作業に難易度を設定し個人に合わせてステップアップするなど個別に作業コーチングを実施している。作業マニュアルを作成しスキルの定着化を図っており、毎月1回の面談では個別支援計画の振り返りや困りごとへの対応、新たな意向などを職員と協議して就労内容や時間などの調整をしている。雇用者工賃支払規程を整備し、工賃向上達成指導員が配置され最低賃金以上が支払われている。今後は、工賃引き上げへの取組や安全管理について利用者教育プログラムを整備するなど労働安全衛生に関する配慮などの検討・見直しが期待される。
A19	A-4-(1)-③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	a	就労トータルコーディネーターを配置し、一般就労への支援や一般就労後のフォローアップ体制を整備している。職場開拓の一環として、介護現場を体験就労し、利用者が担当できる業務などを介護事業所管理者と検討し将来の就労先として協議している。ハローワークとの連携のもとに企業と連携し障害者雇用枠として就労先を確保したり、障害者で離職した方の受け入れ、障害認定への支援などに取り組んでいる。