

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	理念や行動指針は内容をボードにして事業所内に掲示し、職員にも利用者にも目に付く形で意識ができるように工夫しているほか、パンフレットやホームページにも記載されている。職員や利用者へ理念を周知しているが、家族へは周知していない。今後は福祉事業所としての基本方針を明確化し、理念や基本方針さらには倫理規程、利用者権利擁護指針と連動した行動指針に繋がるための検討と、利用者、家族さらには地域社会に周知するため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	同業他社、相談支援事業所、特別支援学校、ハローワーク、市保健福祉課、社会福祉協議会、医療機関、大学などと連携して情報収集している。定期的にコスト分析、利用者の推移、利用率等を法人グループ全体の管理者会議などで分析している。毎月顧問税理士などの専門家から助言・指導を受け経営状況の把握・分析をしている。今後は長期的な視野に立って事業を進めるために、地域の福祉に対する需要の動向、潜在的利用者に関するデータ等を把握し、組織体制の整備、職員体制、人材育成等の取組が期待される。
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	法人グループ全体として、経営上の課題は目標数値を設定した経営改善計画書を作成し法人管理者が協議し共有され職員に周知している。今後は、地域の特徴や変化等の潜在利用者に関するデータを収集し、経営改善計画に職員の意見を反映し職員と共有する仕組みなどを取り入れ、具体的な計画を作成し事業所全体で取り組むことが期待される。

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	法人グループ全体として5カ年計画を策定し、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、専門性維持とスキルアップのための待遇面の改善、新たな評価制度導入、人材育成強化期間の設定など具体的な内容になっている。今後は実行の裏付けとなるの収支計画書の作成、ビジョンを実現するためのロードマップに、見直し時期、時期ごとの数値目標を設定し、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	グループ法人の中長期計画を反映した単年度計画を策定している。事業計画は、初年度であり、事業所職員全員で振り返り、次年度計画に向けて分析し課題の改善に向けて取り組み中である。次年度計画は、職員参画のもと事業内容、時期、担当者などを協議し実現に向けた具体的な計画の策定が期待される。
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	事業計画は開始して1年経過していない事業所であるため、グループ法人の他事業所を参考にしながら計画を立案し、実施・遂行している。グループ法人全体としては、事業経営上の課題は経営改善計画書を作成し管理者で共有されている。今後は、事業所にて地域の特徴や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を作成し、職員内で共有されることが期待される。
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、家族等へは周知していない。今後は、利用者の参加を促す観点から事業内容を分かりやすく説明した資料の作成や説明など工夫し、利用者・家族・地域などへの周知が期待される。

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	日常的なサービスの振り返り、個別支援計画のモニタリング、利用者からの意見・要望などを、毎月の職員会議で協議し対応策を利用者にフィードバックするなど、サービスの質向上に向けた取組をしているが、課題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、事業所として課題を分析・検討し対応策を策定する等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り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。	b	改善に取り組むべき課題を分析・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。今後は職員参画のもと分析・検討して課題を明確化し、事業計画に反映して取り組む、または、単年度で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期待される。

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	災害対策・緊急連絡や相談苦情担当者を表示し、事業所の運営や管理に関しての方針や取組を明確にし、職員会議や研修、個人面談などで周知している。自らの役割と責任を文書化し広報誌などへの掲載はしていないが、日常業務の中で都度確認し職員とのコミュニケーションに努めている。今後は職務分掌等で明示し日常に活かし平常時のみならず有事おける管理者の役割と責任や不在時の権限委任等を含め明確化した文書で、会議や研修において表明し周知を図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	市や関係機関から最新の情報を把握し事業運営に必要な法令等についての情報収集を心掛けている。税理士や行政窓口での相談などにより、専門家からの適切な運営のための助言を得ている。職員へは入職時に、虐待防止、労働基準法、個人情報保護などを周知している。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・更新して職員に周知し、倫理規程をさらに具現化して職員の行動規範につながるような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	就労継続支援A型事業所におけるスコア表公表にあたり、より事業の透明性を高めるため1回目の第三者評価受審となった。管理者は、定期的な職員面談を実施し、担当利用者のことや職員の成長目標について助言している。また育成プロセスでマッチングする研修を提案し参加できる様に業務調整している。今後は利用者アンケートの実施などから挙がってきた意見・要望を職員全員で協議し、利用者にフィードバックする等、PDCAサイクルに基づいて対応するシステム作りが期待される。
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。事業所の収支状況を把握しているが、職員へは公表していない。今後は検討した内容や課題の明文化、収支状況を職員と共有する等、職員が主体的に事業所運営に参画し改善計画を立案する等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。	b	事業所のサービスの質向上を目指し、有資格者確保の必要性を挙げており、専門職の配置・育成に取り組んでいる。ジョブコーチ、社会福祉士、精神保健福祉士、作業療法士などの資格取得助成金制度を整備し奨励することや、待遇の改善を図り専門性の高い職員のスキルアップ体制の構築に取り組んでいる。今後は、基本的な職員育成の方針を明示し、福祉人材確保のため、人員計画の策定や採用活動など、効果的な人材育成体制の構築が期待される。
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	法人の理念に“「思い」を「カタチ」に”するための6つの行動指針が掲げられているが、福祉事業所職員としての方向性を示す「期待する職員像」のイメージとして明確にはなっていない。福祉事業所の職員に求められるのは、心身障害などによって、日常生活に支障のある方や家族への支援をするための専門的知識と人間性を兼ね備えていることが必須であるため、今後は、職員倫理規程や利用者権利擁護指針と連動した理念・基本方針・行動指針を明示し、それに基づく人事基準、処遇水準、職員の意向・意見を評価・分析し改善策を実施する等の取組が期待される。

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り組んでいる。	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、職員が意見を言いやすい声掛けや雰囲気作りをするなど働きやすい職場作りに取り組んでいる。定期的個別面談で相談でき、課題は事業所会議などで協議し改善への取組をしている。人員を1名多く配置し、育児・介護休業法などワークライフバランスに配慮した対応は出来ている。今後は、ハラスメント規程や対応できる相談窓口設置や仕事と生活の両立支援の窓口など総合的な福利厚生整備が期待される。
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	管理者は、職員面談で本人の意向や希望を聞き取ったり、仕事への取組について相談している。また、本人が希望する資格取得に向けた助成金を検討する等、職員個々が現在と将来を視野に入れた働き方について助言しているが、個人目標の設定には至っていない。今後は、計画的・継続的に研修できるよう事業所内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。
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	福祉事業所職員としての基本姿勢を掲げている倫理規定や利用者権利擁護指針はあるが、連動した「期待する職員像」は明示されていない。グループ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を目指す」を活動目標とし、全職員を対象とした研修を実施している。また事業所では、希望する研修会への参加ができる体制があり、外部研修参加者は、内部会議で他職員に伝達し共有している。今後は、外部・内部研修を充実し、資料や伝達方法を工夫するなど専門性を育成する取組が期待される。
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	職員ごとの知識や専門資格取得状況は把握している。年数回の研修の機会は、本人の意向・希望を聞き取ったり、本人が希望する資格取得に向けた研修、事業所として職員に学んでほしいテーマを研修計画に盛り込み、職員の意欲を尊重した教育機会を提供している。内部研修は時間内、外部研修は参加費・交通費を出している。待遇や福祉職の基本は、OJTを中心に日々研鑽する様に促している。今後は、職員個別の経年研修履歴や研修計画を策定し、職員一人ひとりの学び方を工夫し育成する取組が期待される。
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	実習生は受け入れていないがマニュアルは整備している。今後は、受け入れの検討を含め組織としての体制が整備されることが期待される。

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、スコア表、地域連携活動報告書、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、苦情・相談体制や内容などの最新の情報などの公表や、地域に向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物など配布す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、管理者を責任者とし、毎月法人の担当者による確認作業を受けている。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。労務関連などは社会保険労務士に、課題により顧問弁護士の助言を得ている。内部監査は年1回実施している。今後は、定期的に経営管理、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を受けることや苦情対応の公開などが期待される。

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	活用できる社会資源については情報提供している。事業所付近の地域との交流は挨拶程度である。施設外就労を通じた地域企業との交流はあるが、それ以外の交流はなく、地域との交流を広げるための取組は行っていない。今後は、事業所として地域に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うえで、具体的な取組に繋げることが期待される。
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	施設外就労であり、ボランティアは受け入れていない。今後は、ボランティアの活用などについて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、関係帳票などを整備されることが期待される。
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	利用者の支援体制を把握し、事例に応じて病院や障害者就業・生活支援センター、相談支援事業所、ハローワーク、グループホーム、高等支援学校などの関係機関と適宜連携している。利用者に必要な関係機関は個々のファイルに綴られている。今後は、社会資源をリスト化し地域資源との連携を職員が主体的に行える体制、ネットワークの構築、緊急時の連携など積極的に関わる体制の整備が期待される。
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	地域の中学校からの依頼があり1日実習を受け入れ、学生や担当教師より謝辞が寄せられている。管理者個人では、サービス事業者の数や回覧板など地域の福祉課題について把握しているが、組織として情報共有や確認、明文化はされていない。今後は、組織的に検討され継続的に取り組む体制構築が期待される。

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。	c	町内会には加入しているが、その他の公益的な事業・活動は行っていない。今後は、公益的な事業に関する課題を職員とともに共有し取り組ま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	利用者の人権擁護等を明示した「運営規程」と「倫理規定」を策定し、法人で「人権・権利擁護」領域の研修を行い、利用者を尊重した支援の職員理解に取り組んでいる。定期的に法人へ月次報告として「利用者権利擁護指針」遵守のチェックと対応状況の確認を行い提出している。現在の法人枠組みの中での利用者を尊重した支援の取組を活かし、職員誰もが行わなくてはならない基本となる部分の共通化に向けた事業所の標準的な実施方法の文書化に利用者尊重等の反映が期待される。
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	利用者一人ひとりの就労継続支援として施設外就労先の就労環境や就労状況等について定期的な面談時にプライバシーを守れる個室環境を整備して取り組んでいる。各職員は職員倫理規定の「私たちは、利用者のプライバシーを守り、侵害しません。」の明示のもとに社会福祉事業に携わる者として利用者のプライバシーの配慮を意識した支援に努めている。その配慮された支援を活かし事業所としてプライバシー保護規程・マニュアル等の整備が期待される。
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	ホームページや紙媒体パンフレットによる情報発信の取組としてグループ法人との連携により就労継続支援A型事業所の内容紹介が行われている。グループ法人の事業所として共通する理念や基本方針、事業内容の丁寧な紹介と共に、事業所の具体的な就業場所や仕事内容の情報提供に取り組んでいる。
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	バイステックの7原則を尊重し支援開始時にサービス管理責任者によって重要事項説明書等の説明と同意を得る際の自己決定の尊重に努めている。法的に定められた期間の6か月ごとの個別支援計画策定説明時にも同意を得ている。重要事項説明書や個別支援計画書等、事業所が定めた様式に基づいて、多様な障がいを抱えた利用者へ職員が配慮した丁寧な説明を行っている現状を活かして、事業所として同じ手順・内容の説明対応の充実に向けた標準的なルール化が期待される。
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	事業所の退所や他事業所への変更時などには、担当職員とサービス管理責任者により利用者には不利益が生じないように支援継続性の配慮・説明に努めて関係機関と連携した支援の継続配慮にも努めている。ゆえに、現状の継続性の配慮を活かし、利用者へ対応するルール・手順として、関係機関への引継ぎ文書や利用者の退所後の相談方法、担当者の対応内容等の説明を記載した文書を作成及び手渡し等の共通の配慮・対応の標準化が期待される。

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 日々の施設外就労先の送迎や仕事中に、随時的に利用者から出される個々の意見や要望等に対応しつつ、定期的な月1回の個別面談を活かし、支援計画策定期間の面談で利用者満足に関する把握に努めている。その定期的な機会を活かし、利用者がどれだけ満足しているかの観点から組織的な調査把握・分析・検討の結果から具体的な改善対応として標準的な実施方法の質の上昇に結びつく取組が期待される。
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 「苦情処理規程」「相談・苦情申し出窓口のご案内」等を整備し苦情解決の体制構築に努めている。年長の利用者から職員の言葉の使い方について苦情の申し出があり、検討後、職員による敬語使用の共通化に取り組んでいる。現状の取組をもとに、就労継続支援内容の妥当性の振り返りや改善課題を探るための有効な手段と位置付けて支援の質の上昇のための仕組みとして、法令で求められる仕組みの構築はもとより、苦情対応について密室性の排除と社会性・客観性の確保として第三者委員の設置の検討が期待される。
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 月1回の定期的な個別面談時にプライバシーに配慮した個室を用意する施設環境整備に取り組んでいる。担当職員が施設外就労先に同行して利用者の働く不安が解消されて自信がつくように話合いの機会を持っている。また精神保健福祉士や社会福祉士等の専門職員と一緒に考える相談対応についてパンフレットに掲載している。現在の取組を活かし、日常的に接する利用者担当職員以外に相談や意見を述べられる環境整備として、複数の相談相手や相談方法等から利用者が自由に選ばれる具体的な環境について利用者への周知が期待される。
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 利用者担当職員は、日々、施設外就労先の送迎車内や施設外就労先等で適切な相談対応と意見等の傾聴に努めている。利用者担当職員制のもとに各職員がチームとして利用者一人ひとりの意見を聞ける体制づくりに努めている。また意見を拾い上げる環境作りとして意見箱を設置している。現在の取組を活かして、相談等を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について、事業所として職員が行わなければならない基本となる部分の共通ルールを定める取組が期待される。
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 救急車依頼手順や「転倒・転落予防および急病・急変対応マニュアル」、発生時の対応フローチャートを作成し、事故等が発生した場合、事業所管理者責任のもとに法人管理者へ連絡し対応を伺う体制としている。通勤時の転倒事故や自動車事故等の事例をもとに職員間で改善策・再発防止の検討を行い事故防止に努めている。しかし、ヒヤリ・ハット事例収集が皆無ゆえ、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という事に留意して積極的なヒヤリ・ハット事例の収集に取り組む、予防視点からのリスクマネジメント体制構築が期待される。

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	「衛生マニュアル」を基にして事業所管理者が法人へ感染症の発生状況と対応について月次報告を行う体制となっている。利用者の送迎時やイベントの機会を通じて感染症予防のパンフレットを手渡し、感染予防の意識啓発に取り組み、令和6年度開設から今年1月中旬に新型コロナウイルス感染者が発症するまで0人の感染状況が継続していた。現状の感染症対策を活かし、責任と役割を明確にした管理体制確立に向けて、担当者・担当部署や定期的な検討の場の設置、法人の発生時月次報告のみならず予防対策の定期的な見直しに取り組むことが期待される。
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している。	b	法人の「大規模災害対策マニュアル」を基にして、各種自然災害に対応する法人代表者を隊長とした災害対策本部組織体制が決められている。また事業所で避難訓練にも取り組んでいる。現状のマニュアル及び体制が災害時に機能するように、利用者及び職員の安否確認等の連絡網整備、管理者を定めた施設内備蓄リストの作成や施設外就労先での災害も勘案するなど事業所の特徴に合わせた対応体制の構築が期待される。

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	施設外就労先によって仕事に関わる物品等の位置がわかりやすいように就労エリアのイメージ図を作成し、各物品等の位置番号をふって確認できるようにして商品が棚にない時には就労先の職員へ尋ねる流れを明記した標準的文書化に努めている。現在の部分的な文書化や法人の各種規定等を活かし、画一的な支援のマニュアル化ではなく、事業所で職員誰もが行わなくてはならない基本となる部分の標準的な実施方法の文書化に取り組み、職員が障がいを抱えた多様な利用者に合わせて標準化した支援の上に個別に工夫した支援に取り組めることが期待される。
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	月1回の定期的な面談機会の対応内容を工夫して6か月ごとの支援計画策定の面談時に利用者支援実施内容の見直しに努めている。現在の対応を活かし事業所として共通化されている実施方法の検証・見直しの取組、次年度の標準的な実施方法の改訂につながる新たな知識・技術等の導入を考慮できるように見直しの時期や方法について事業所として定めることが期待される。
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	サービス管理責任者を個別支援計画策定の責任者として運営規定に定めてアセスメントから利用者個人のニーズにあった支援計画の策定に努めている。現在の個別支援計画策定に向けた各職員の経験の積重ねを活かし、アセスメントから計画策定、実施、評価・見直しとPDCAサイクルを基本に利用者の意向把握と同意を含む手順を定めて取り組むことが期待される。

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	農産物を扱う施設外就労先の夏場の高温下の作業の仕方、冬場の閑散期中の仕事の仕方等の就労先の労働環境に合わせた利用者の就労課題・目標の変化対応の課題を認識して個別支援計画の見直しに取り組んでいる。法令上求められる6か月ごとの個別支援計画策定期間に見直しとして個別支援計画会議を実施している。その現状を活かして、事業所の仕組みとして見直しを行う時期、会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得る手順等を定めて取り組み、支援計画の見直しから就労支援の質の向上に関わる課題等を明確にし、標準的な実施方法に反映する取組が期待される。
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	事業所で統一した様式によりPDCAサイクルで記録され、サービス管理責任者や職員間で共有できる仕組みがある。統一様式によっては記入例を明記して記録する職員向けの書き方の工夫に取り組んでいる。現在の記録の工夫を発展させて、利用者に関わる日々の情報を記録する全ての統一様式の用い方・手順、記録内容や書き方の基本部分の共通化に向けた記録要領の作成に取り組むことが期待される。
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	日々の利用者の記録が法人の「個人情報保護規定」の整備により管理者によって管理される仕組みがある。現在の法人管理体制をもとにして個人情報保護規程について個人情報保護委員会から公表されているガイドラインの「講ずべき安全管理措置の内容」にも記述されている廃棄について見直しを検討するとともに、不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法の充実、定期的な研修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	利用者の自己決定を尊重した個別支援は、アセスメントに基づき本人の希望や課題を明らかにし、自立した日常生活を営むことを明記している。個別支援計画は、健康面や労働習慣等の課題を一緒に考え目標を利用者と決めている。週1回面談を行い、生活や作業等の振り返りをして次の目標に向けて利用者と共に考え次のステップに行けるよう支援している。自閉症の方は、一つ一つ順番に書いて見える化を行い、聴覚障害者へはホワイトボードに書いて伝え周囲が気づくよう腕にリストバンドをつけ安全に作業ができるよう合理的配慮を行っている。今後、利用者の権利を意識して支援をするために、職員間で利用者の権利について理解・共有していく機会を設けていくことが期待される。

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	法人で定期的に研修委員会を設けて、利用者からのクレーム、職員の言動などの事例をもとに虐待について検討している。事例で検討したことは、職員会議で共有し発生予防に努めている。「運営規定」の運営方針で人権の養護、虐待防止体制の整備を掲げている。自己チェックリストでの点検、利用者権利擁護指針、職員倫理規定、身体拘束、虐待防止対応規程を整備している。しかし、職員の理解、徹底までは至っていない。権利擁護、権利侵害についてマニュアルの整備や職員への周知、外部研修を積極的に受講することなどを通して、日常の支援で権利擁護について理解を深め定着していくことが望まれる。

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。	b	利用者の自律・自立生活のための支援は、個別支援計画で就労と生活習慣等において心身とも安定して生活できるよう利用者話し合い進めている。利用者の障がいの特性に応じて、定期的な通院状況の把握、薬の管理の仕方、行政手続きのための同行支援など行っている。夜中にゲームをして生活が乱れている利用者には、一日の生活の流れをもとに改善するための計画表を作成して職員と一緒に生活リズムを整えられるようにしている。グループホームの生活で、一人暮らしを希望している利用者は、遅刻をしないで時間どおり出勤できるよう支援している。今後、一人暮らしをするための生活習慣や生活の自己管理などの支援が期待される。
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。	b	利用者のコミュニケーションは、アセスメントチェック項目で会話、言葉遣い、感情のコントロールなどアセスメントをして個々の理解に努めている。アセスメントを通して表情や行動から支援できるようにしている。作業場では、障がいに応じてホワイトボードでのやりとりや手話、ジェスチャーでコミュニケーションを取っている。職員も一緒に作業して様々な場面で意思伝達ができるよう配慮をしているが、集中して作業にあたらなければならない、意思疎通ができないこともある。今後、利用者のできることや日頃の行動を記録して作業につなげていくことが期待される。
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	職員は利用者と毎週、毎月の個別面談を設けている。障がいによって相談室と連携を取りながら利用者の思いや悩みなど相談に応じている。毎月、相談室の方と利用者、職員で話し合う機会を設けている。冬になると仕事が休みがちになる利用者には、冬期間は週5日の施設外就労を週4日に変更して、週1回は事業所でつまみ細工を行うという計画で支援している。利用者が他の利用者に暴言を言うなどの行為に対してはサービス管理責任者と担当職員が対応している。相談内容は記録をして職員間の共有や次回の支援に活かせるようにしている。相談内容等は、サービス管理責任者と職員による検討と理解・共有を行っているが、今後、職員個々の相談支援向上のため研修を受けるなど知識の習得が期待される。

<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>日中活動による就労支援は、倉庫内の作業がピッキング・検品・梱包と3か所に分かれていて、それぞれを経験して本人に合った仕事内容、安定的な出勤などの支援をしている。利用者の希望やニーズにより選択できるような個別支援計画に基づき実施している。余暇やレクリエーションは、忘年会やビュッフェでの食事や事業所でクレーブパーティーを行っている。今後に向けては、焼肉、ボーリング、料理など利用者からの希望があり今後のレクリエーションが期待される。</p>
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>利用者の障がいの特性をアセスメントして個別支援計画において障がいの状況に応じた支援ができるよう利用者話し合い進めている。利用者間の関係調整は、同じ場所にならないよう場所をずらしたり職員が間に入ったりしている。専門知識の習得については、法人で基礎研修を受けている。職員は障がいの本を通して知識を得ているが、今後、専門的な支援が適切にできるよう研修等の充実が期待される。</p>
<p>A-2-(2) 日常的な生活支援</p>		
<p>A⑧ A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。</p>	<p>b</p>	<p>身辺処理については、自立していて直接的な生活支援は行っていない。個別支援計画では、就労に関する本人のニーズや希望に応じて支援できるように体調面等を考慮した就労形態など柔軟に行っている。施設外就労先まで送迎サービスを実施している。移動・移乗については、転倒事故につながらないように送迎時、職員が側について配慮をしている。また、倉庫での作業は危険やリスクを伴うため移動等の動線を配慮しているが、今後は運動機能、歩行等、心身の状況に応じたさらなる支援が期待される。</p>
<p>A-2-(3) 生活環境</p>		
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>施設外就労では倉庫作業のため、夏は暑く、冬は寒いので、夏は冷やした飲み物の提供や扇風機の設置、冬はカイロを用意しストーブの設置など快適に作業ができるよう配慮している。作業中に調子が悪くなったときは職員に声をかけることを常日頃から話している。体調が悪い時は、軽めの仕事や休息できるようにしている。今後も就労先企業と調整を図りながら安心・安全に配慮した就労が確保されることを期待する。</p>
<p>A-2-(4) 機能訓練・生活訓練</p>		
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>自分を責めてしまうなど被害妄想のある利用者は、相談室に通い専門家の支援を受けて、利用者、相談室、職員と今後について連携しながら支援している。高次機能障害のある方で薬を変更したときには主治医と連携して仕事内容の調整を行っている。事業所内でできるつまみ細工、消しゴムはんこ、タイルコースターなどの作業を開拓している。利用者の体調や心身の状況により施設外から事業所での作業に変更している。今後は事業所での作業も生活訓練として、利用者の能力に応じた支援が期待される。</p>

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	うつ状態で仕事が休みがちな利用者には様子を聞いて、仕事に行くことでリズムができることを話している。また、汗をかいたときや暑い時、寒い時、服装の調節ができない利用者には、着替えを持参してもらいその都度声かけを行い自己管理ができるようにしている。利用者の体調変化による迅速な対応は、急病・急変マニュアルを整えて職員に周知し医師・医療機関と連携・対応が行われるようにしている。今後、利用者の健康に関する意識の向上などについて、医師などによる健康相談や健康面での説明の機会を定期的に設けていくことが期待される。
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。	b	利用者の病気や健康状態は、家族、職員を通して医療機関と連携を取っている。また、医療の受診状況や病状の変化等、本人や家族と連絡を取り就労の調整を図っている。今後は利用者の病気等について研修で職員の理解を図るとともに、グループ法人とも定期的な連絡により就労状況の共有を行うことが期待される。
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	新たな施設外就労先を開拓していて、利用者の希望に応じて体験就労の提供やいろいろな仕事を体験して一般就労につなげていけるよう社会参加への支援を行っている。本人の希望や意向によりコンピューターの仕事を勧めている。今後に向けて事業所で作業を開拓しているつまみ細工、タイルコースター、消しゴムはんこを福祉のバザーに出展する方向で検討している。また、地域のイベント等の情報提供を行い利用者の社会参加を図ることを検討している。今後、利用者一人ひとりの社会参加や学習のための支援の展開が期待される。
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	地域生活に必要な社会資源に関する情報は、利用者の希望と意向を把握し療育手帳を使ったサービスを受けられるところを紹介している。当事業所は、去年の4月に開所している。相談室を利用して社会資源の活用や社会生活力を高めるための支援など行っている。地域部会に参加して情報把握をしている。今後、相談室や地域部会と連携を図り就労系福祉サービスや一般就労への支援につなげていくことが期待される。
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	利用者家族とは、収入や扶養の相談や障がいの特性により働きぶりの心配や本人の話が家族に伝わらないなどの連絡があった時、相談や意見交換をする機会を持っている。家族に隠しているケースもありそのような場合は、本人の了解を得た上で家族に説明し伝えている。また、就労体験にあたっては、家族と連携を取りながら対応している。利用者の体調不良や急変時の家族等への報告・連絡を明確にして個々の家族に連絡できるようにしている。家族との相談内容は、記録を取り職員と共有している。今後、定期的な家族等への報告や意見交換する機会を設けて家族等と信頼関係の構築が期待される。

A-3 発達支援

	第三者評価結果	コメント
A-3-(1) 発達支援		
A ¹⁶ 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。		非該当

A-4 就労支援

	第三者評価結果	コメント
A-4-(1) 就労支援		
A ¹⁷ 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	利用者一人ひとりの障がいに応じて、台車の扱い方のルールや脚立に登らない配慮、フォークリフトの作業がない配置、勤務日数を減らすなど配慮して支援している。作業でのトラブル等の対応を含めて個人記録をとり支援計画に反映している。ピッキング作業でミスが多い利用者は、ミスを減らすことを目標として仕事の振り返りを行い次の目標に繋げている。働くために必要なマナーは、暴言を言わないことや挨拶等その都度伝えている。月に1回土曜日出勤もあり利用者の希望をとっている。忙しい時に声をかけられることで、本人のモチベーションが上がり働く意欲に繋がっている。企業とは毎月打ち合わせを行い「全体的にレベルアップしてほしい」の要望に、企業と協働して支援をしている。
A ¹⁸ 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	利用者が選択できる仕事の内容等は、ピッキング・検品・梱包とあり、一通り体験をして利用者の希望に添う方向で提供している。週1回利用者と仕事の内容、工程等の話し合いを行いその記録を下に実施している。賃金は利用者によりわかりやすく説明して雇用契約書で同意を得て支払われている。利用者の状況に応じて賃金を引き上げるために、作業時間を伸ばすことや勤務日数を増やしている。今後は利用者のレベルアップを目標としている。労働安全衛生に関しては、作業現場で作業内容の配置の変更点、注意事項（労働安全衛生も含まれる）の記録ノートをもとに配慮が行われている。就労先企業の要望等は口頭で受けて対応している。今後、労働安全衛生に関して就労先企業と連携してマニュアル等の作成を検討していくことが期待される。
A ¹⁹ 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。	b	企業での働く機会を拡大するため、職場開拓をして、利用者と職員と一緒に職場体験を行う方向で進めている。一般就労に向けては、利用者の希望と意向を前提として職場体験の提供、生活習慣の課題の見直しの等の機会を持ちハローワークと連携して就職支援を進めている。今後、ハローワークとはどういうところか等把握するためにレクリエーションの一環で見学を予定している。今後に向けては、一般就労後の関係機関と連携したフォローアップ体制や企業への「合理的配慮」を促進していく働きかけが期待される。