

# 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、令和3年度に見直し整備している。内容をボードにし、職員にも利用者にも目に付く形で意識をしてもらうように工夫し事業所内に掲示し、パンフレットやホームページにも記載している。職員・利用者へは周知しているが、家族へは周知していない。今後は基本方針を明確化し、理念、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	同業他社や相談支援事業所、特別支援学校、ハローワーク、市保健福祉課、社会福祉協議会等と連携したり、民間の中小企業経営者同友会に参加するなど情報収集している。コスト分析や利用者の推移、利用率等を法人全体で定期的に分析している。毎月顧問税理士などから助言・指導を受け経営状況の把握・分析をしている。今後は地域の福祉に対する需要の動向等を把握し、3年ごとの制度変更も見据えた組織体制、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て各事業所の管理者間で協議し職員にも周知している。スコア制度も着実に点数を上げる取組にしている。今後は、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、経営改善計画に職員の意見を反映・共有する仕組みなどを取り入れ、事業所全体で取り組ま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、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や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となることが期待される。
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。	a	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、前年度計画を事業所職員全員で振り返り、次年度計画に反映している。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計画を策定し、職員はそれぞれの役割を担い事業所全体で取り組んでいる。

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。	a 事業計画は全職員に面談・アンケート調査を行い、職員会議で話し合われた意見をもとに管理者などが事業計画を策定し職員に周知している。毎月1回職員会議を実施しており、事業所の利用者支援体制の画一化を課題として、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。施設外就労の特性から就労先の難易度が職員支援スキルに影響し負担に繋がったり、ストレスや離職に繋がるなどの分析・評価をしており継続的な取組をしている。
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。	a 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、年1回の自己評価などについて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おり課題は明確になっている。
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。	a 事業所として、職員参加のもとで課題を分析・検討し改善策を策定するなどPDCAサイクルに基づく実施体制の構築に取り組んでいる。職員の育成、支援体制の画一化、利用者の確保への取組の具体化などの課題を今年度も継続して取り組んでいる。

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、事業所の運営や管理に関する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。サービス管理責任者を2名とし、代行者は主任職として平常時のみならず有事に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するとともに、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管理者の役割と責任や不在時の権限移譲等について明文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 市の集団指導・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て周知し、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。	a 就労継続支援A型事業所におけるスコア表公表に当たり、より事業の透明性を高めるため2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スーパーバイズしている。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ように業務を調整している。意見箱を設置し、利用者面談等で挙がってきた意見・要望を職員全員で協議し、利用者にフィードバックしPDCAサイクルに基づいて対応するシステム作りに取り組んでいる。
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。	a 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。今年度から事業所ごとの収支状況を公表している。今年度は、下請けではなく、職員が自主的に書店やレストランを回ってラッキーアイテムの水引のグッズの販路を確保し、利用者自身が外部収益を得られ、やり甲斐を持って就労できる取組をしており、職員も主体的に事業所運営に参画する自覚が高まって来ている。

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	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たが中止し、人事評価を見直している。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、待遇の改善を図り職員のスキルアップ体制の構築に取り組んでおり、資格取得を目指す職員も増えている。今後は、事業拡大に伴い各事業所の専門職の配置が少なくなるなどの課題もあり、効果的な人材確保への取組が期待される。
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など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づく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みをしている。人員の充足が困難な中で、育児・介護休業法などワークライフバランスに配慮している。業務を調整し親の看取りが出来た職員がおり職場復帰している。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法人としての総合的な福利厚生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。	a 管理者は、職員面談で個々の職員に対して、本人の意向・希望を聴き取ったり、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目標を設定し、進捗の確認やアドバイスを受けるなど、自分らしいキャリアが達成できるように職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。
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・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。人材育成の基本は、バISTEックの7原則を土台とし、さらなるスキルとして就労支援のスキルを積み上げて統合することを目指している。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、事業所内の研修体制の見直しや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・希望を聴き取ったり、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。接遇や福祉職の基本は、OJTを中心に日々研鑽するように促している。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。	a 精神保健福祉士の実習生を受け入れている。管理者は、実習生受け入れに関するスーパービジョン研修なども受講している。実習生受け入れに関するマニュアルを整備している。学校と連携して作成した実習やスケジュール表に基づき研修・育成の取組を行っている。

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、第三者評価結果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、苦情・相談体制や内容などの最新の情報の公表や、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に助言を得ている。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、事業などに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。管理者は、福祉業界の研修講師の依頼に対応し事業所活動を伝えている。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。管理者は、中小企業経営者同友会に参加し当該事業所の活動について啓蒙活動を行い一般企業移行への情報交換などを行っている。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。事業所一覧表は作成されている。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	管理者は、自立支援協議会の地域部会委員、福祉業界の研修講師などの活動を通じ就労支援に関するニーズを把握し情報提供や相談に応じるなど地域社会の福祉向上に向けて役割を果たしている。管理者は、地域福祉ニーズや生活課題を把握しているが、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。	a	管理者は、自立支援協議会の地域部会委員、福祉業界、高等支援学校保護者、福祉施設職員などの研修講師・ファシリテーター活動、リワーク相談などで就労支援に関するニーズを把握し情報提供や相談に応じるなど地域社会の福祉向上に向けて役割を果たしている。また、相談から触法障害者の就労支援の取組をしている。

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	「倫理規程」を策定し、事業所の利用者尊重への取組が職員担当制の就労支援及び月1回の定期的な個別面談等で信頼関係を高める個々の職員の実践を通して育まれている。利用者尊重や基本的人権の配慮・実施のための取組は、職員個人の研鑽責任に頼るのみではなく組織の取組として、標準的な実施方法の文書化時に理念を踏まえた基本姿勢として利用者を尊重した支援を明示するとともに職員全員を対象とする計画的な勉強会・研修等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	定期的な月1回の利用者面談時にプライバシー保護のハード面からの対応として個室環境で対応する配慮を行っている。利用者を尊重する重要事項としたハード面の配慮に加えてソフト面からプライバシー保護の充実に関する基本的な知識や配慮意識と理解の充実に向けて規程・マニュアル等の整備と周知する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	法人理念へ目指す支援事業として、一般企業でスタッフと一緒に働く経験、仕事のやりがい感、相談環境等を紹介する等の就労継続支援A型事業所の支援紹介を、写真やコミック的な描写により就労支援のストーリー性を持たせたわかりやすいパンフレット「ジョブロジックグループ働き方ご案内」を作成している。また、パンフレットをハローワーク等に配置している。法人のホームページでもパンフレットをダウンロードできるように積極的に情報発信に取り組み利用希望者が選択できる就労支援情報の発信に努めている。
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	利用者に対する福祉サービスの開始・変更時の支援内容の説明や配慮等は、担当職員の豊かな経験知をもとに行われ同意を得ている。その各担当職員の工夫、配慮等の経験知をもとに、組織のルールとして説明に用いる様式や共通可能な配慮の集約・整理に取り組み、多種多様な障害を抱えた利用者へわかりやすい説明対応として同じ手順・内容で行えるように検討する取組が期待される。
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	事業所の就労支援終了時の配慮等について管理者・利用者担当職員の経験をもとに行政や関係機関等と連携を取り、利用者へ丁寧な口頭説明による対応に取り組んでいる。それらの丁寧な対応を活かし、事業所の継続性の配慮手順として、引継ぎ文書や口頭説明のみの対応ではなく説明内容文書の手渡し対応や家族の配慮等も視点に入れた組織的な対応として定める取組が期待される。
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	施設外就労支援先の利用者の仕事でスピーディーな作業が苦手と不安を抱きながら仕事をしている時、声掛けの「頑張ってる」の度に不安になる現象を担当職員が把握して、不安を増長しない声かけや職員と伴に作業する等から不安感を解消し、作業満足感を持てる等きめ細かな対応支援に取り組んでいる。職員個々の利用者の作業満足感達成記録の取組とともに、組織対応による利用者視点からの満足度の把握等から満足向上を目的とした仕組みの検討が期待される。

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」を策定し、苦情解決の対応として「重要事項説明書」に「要望・苦情等及び虐待に関する窓口」を明記して利用者等へ周知説明に取り組んでいる。苦情解決の仕組み内に第三者委員が未設置ゆえ、仕組みの再検討が望まれる。また利用者から苦情が出ない現状を振り返り、利用者が申し出やすい仕組みの検討にも取り組み、提供するサービスについて改善課題を探る有効な手段とした仕組みと位置付け、福祉サービスの質の向上に結びつく機能する仕組みに向けての再検討が期待される。
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 利用者担当制による支援対応を行い、担当職員が日々の声かけや定期的な個別面談などに相談等を行いやすい配慮に努めている。利用者本位の福祉サービスにおいては事業所として相談や意見を述べやすい体制や方法の環境の整備が不可欠であるので、利用者が相談や意見を述べたい時に、日々の職員対応以外に、複数の方法や相手の中から選択できる体制など、組織的な対応の仕組みの構築が期待される。さらに、仕組みが機能するように説明文書を作成し、その内容を利用者伝える周知等の取組も期待される。
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 小規模事業所の少人数を活かし、利用者からのどのような相談等についても経験豊かな管理職員等の経験知を基に事業所内職員で共有しながら迅速な対応に努めている。現在の利用者の苦情以外の相談や意見、要望や提案等を含めて、利用者担当職員が受けて対応している状況を活かし、事業所の手順や仕組みとして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 事故マニュアル等のもとに、何かあった際は管理者等へ早急に連絡を入れる体制の整備に取り組んでいる。現状の何かあった際の取組を発展させて、何かある前の対応・検討の仕組みとして、ヒヤリ・ハットによる事故予防の視点对応を主とした、職員個人の反省を促したり責任を追及したりするためのものではない事に留意したヒヤリ・ハット情報収集を行い対応・検討する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 法人として「感染症対策に関する指針」を策定するとともに「研修・虐待感染症等適正化実効委員会」を設置して組織的対策及び予防に関し必要な事項を協議する仕組みを整備している。法人として、今年度4月に感染症と地震・災害へ対応するコンパクトに整理した「業務継続計画（BCP）」の策定に取り組んでいる。設置された「研修・虐待感染症等適正化実効委員会」の取組として、現状の新型コロナウイルス対策・対応を活かして、「BCP」と「感染症マニュアル」が連携・反映する定期的な見直しへの取組が期待される。
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 法人によって「防災マニュアル」「大規模災害対策マニュアル」「BCP」が作成されている。施設外就労支援の提携先企業により避難訓練がある場合には参加できる範囲で取り組んでいる。災害に対する複数のマニュアルの策定に取り組んでいるので、関連する各マニュアルによる対応の動きの確認検証と毎年行っている避難訓練や提携先企業の避難訓練の参加状況を踏まえて機能するマニュアル化整理に取り組むことが期待される。

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	提携先企業の支援作業に関わる職員に向けた1ヶ月・2ヶ月・3ヶ月ごとに職員が学習すべき要点・配慮点を文書化して一定の支援内容の標準化を図るとともに先輩職員を通じたOJTに取り組んでいる。利用者が作業に関わる頻度に応じて作業支援を行うポイントの標準化にも取り組んでいる。多数の施設外就労支援先企業による多様な業務種類に応じた利用者支援の具体的な作業行為支援の現状の文書化をもとにして、事業所理念に関わる利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護のスタンスから福祉サービス提供の就労支援の基本となる部分の共通化にも取り組むことが期待される。
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	標準的な実施方法の文書等が散在している中で、事業所の共通支援事項の振り返りは管理者が主体となり随時的や年度末等に取り組んでいる。標準的な実施方法の見直しの仕組みとして、トップダウンではなくボトムアップ的に個別支援計画の状況を踏まえ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を反映する仕組みとして時期や方法を計画的に定めてPDCA視点からの検討が期待される。
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	個別支援計画の策定は、サービス管理責任者の責任のもとに事業所で統一したアセスメント様式を用いて利用者担当職員と話し合いながら利用者のニーズを明示した個別支援計画書の策定に取り組んでいる。現在取り組んでいるアセスメントから個別支援計画の策定の流れをもとにして、利用者の意向把握と同意を含んだ手順と職員同士で話し合うタイミング等をPDCAサイクルとして組織的に定める取組が期待される。
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	「運営規定」に、サービス管理責任者によるアセスメントから担当者等を招集して会議開催、文書による利用者の同意を得ることやモニタリング等について明記されている。管理責任者の管理のもとに、利用者の担当職員が法令上の時期に外れることなく定期的に個別支援計画書の作成・見直しに取り組んでいる。ゆえに「運営規定」の内容を踏まえて、見直しを行う時期から利用者の意向把握と同意を得るための手順、関係職員に周知する手順、個別新計画を緊急変更する場合があった時の手順等を標準的に定め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	定期的に月に1回の利用者の個別面談日に全職員が参集する機会を利用して利用者情報を共有する取組が行われている。日々には朝礼と終礼時に利用者の状況等で留意すべき事項の情報共有を行うとともにICTアプリを利用した記録により情報共有する仕組みを整備している。統一様式とネットワークシステムを活用した記録に取り組んでいる現状を発展させて、PDCAサイクル視点から職員間で書き方、入力の方法等に差異が生じないように記録要領の作成の取組が期待される。



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「個人情報保護規定」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「運営規定」や「就業規則」等の関連規定と連動した管理体制となっている。「個人情報保護規定」の目的にある「適正な取扱の確保に関し必要な事項を定める」「個人の権利利益を保護する」の明記に応じて利用者に関する紙媒体と電子媒体記録の破棄方法に関する見直しが期待される。また規程に定めている「各事業従事者に対する教育・事業訓練等を行う」に従って職員の教育や研修の計画的な取組が期待される。
----	----------------------------------	---	--

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	喘息があり吸入器を使っている利用者には、見守りながら自分でできるよう支援している。週5回の就労が体調不良のため週3回になりがちな方には、雇用に戻れるように体調を整えることや少しずつ日数を増やしていくことなど話している。漢字が読めない利用者には、ひらがなを振ったり簡単な言葉で話したりするなど支援している。利用者にどうしたいか聞いて話し合い個別支援計画を作成し利用者の自己決定を尊重する支援を行っている。今後は、利用者の権利について、支援を通じてどのように具体化しているか、職員が話し合う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。	a	利用者の権利擁護については、法人での虐待研修、札幌市からの研修を職員全員動画で受けている。研修・虐待感染症適正化委員会を設置して、虐待内部研修では、虐待事例での振り返りや話し合い、身体拘束を行う時の具体的な理由と期間の確認を行っている。身体拘束、虐待防止の委員会を定期的に開催して虐待防止規定に沿って対応しているか、権利擁護指針・虐待拘束指針は守られているかなど周知、徹底を図っている。虐待事例では、セルフチェックや見直しを行っている。

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	利用者が自力で行う生活上の行為については、月に1回、自宅訪問して掃除や食生活等の支援をしている。また、身だしなみや清潔の保持、身辺の整理整頓など自分でできるところは自分で行うよう見守り自立につながるようになっている。金銭管理は、生活費や貯金の取組など本人と確認しながら進めている。行政手続きや病院同行、医療機関のソーシャルワーカーとの連携など各種のサービスが利用できるよう支援を行っている。個別支援計画はモニタリングを行い短期目標を評価して見直し、できることを増やしていけるよう支援している。

<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>聴覚障がいのある利用者には、筆談や簡単な手話を使いコミュニケーションが取れるようにしている。質問の仕方をハイ、イエで答えられるよう簡単でわかりやすい言葉で伝えている。意思表示や伝達が困難な利用者は、本人の意思や希望をできるだけ理解するために、グループホームや相談支援事業所と連携しながら対応している。茶話会の機会を設けてSST（ソーシャル・スキル・トレーニング）を取り入れている。会話をする中で場面ごとによいように言葉を返していくかなど事例を通してコミュニケーション能力を高めるための支援を行っている。</p>
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>1カ月に1回、利用者との面談日を設けて状況確認や課題等について一緒に考え自己決定と自己選択を図る機会としている。月に1回の職員会議では、相談内容について支援内容の変更や調整等の検討をして共有を行っている。個別支援計画は、検討したことをもとに本人と話し合い作成している。利用者の意思決定については、作業等のメリット、デメリットを含めて本人に説明して状態等と照らし合わせて判断できるようにしている。今後は、仕組みや手順等を明確にして支援していくことが期待される。</p>
<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>a</p>	<p>仕事内容や時間等は本人の意向を確認して同意を得て支援計画を策定している。日常において課題等が出てきた場合は、本人と話し合いニーズに応じた支援ができるようにしている。スポーツ大会や競技等、地域のイベントの情報提供を行っている。コミュニケーションの苦手な方には、1カ月に1回食事を一緒にとる機会を設けて本人の状況を把握している。利用者一人ひとりのニーズに対応できるようにしている。</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>a</p>	<p>利用者の障害による行動や生活の状況などは、土曜日の面談や個々の面談の中で把握している。朝礼と昼礼の場や個人記録を閲覧することで職員と共有している。障害の状況に応じた適切な支援ができるように、各事業所の事例をもとに事例検討の研修を行っている。作業を通して、塩素が弱い方には、分厚い手袋を使用するようにしたり、たたく力が強い方にはコンテナをたたく加減の調整をしている。利用者間のトラブルは、お互いの話を聞き配置を変えるなどの調整を行っている。事業所内では、別室にソファを置き体調の状態に応じて休めるようにしている。</p>
<p>A-2-(2) 日常生活支援</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>食事、入浴の支援は行っていないが、排泄間隔が短い方には時間ごとに声をかけるなど個別に支援し同性介助をしている。移動・移乗支援は、施設外就労まで送迎サービスを行い、段差や滑る場所はマットや台を置く等環境を整えている。個々の心身の状況に応じて支援を行っている。</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>a</p>	<p>長時間作業が困難な方や腰痛、肢体不自由の方などは、施設内就労で水引細工やシール貼り等の作業を行っている。職員は巡回をして安全に気をつけている。施設外就労では、踏み台を使用しなくてもできる作業の配置や暑い時の扇風機設置など、安全・快適に作業できるように支援している。利用者の要望等は工場側に伝えている。希望に沿えないことも発生するため、調整会議を行い工場との調整を図っている。</p>

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
A <sup>10</sup> 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。	a	日常生活動作の中で歩行や掃除、包丁の握り方など、意図的な生活訓練や機能訓練を行っている。利用者の障害の状況に応じて医師の指導のもとリハビリを実施している。相談支援事業所が作成するサービス利用計画書の援助方針や課題と当事業所の個別支援計画を連動させて検討し、モニタリングを行い取り組めるものがあれば個々に応じて就労の場で実践している。
A-2-(5) 健康管理・医療的 な支援		
A <sup>11</sup> 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	日常的な健康状態の把握は、毎日、検温を行い顔色など把握している。体調が良くない時は仕事に来る前に電話で相談するよう声をかけている。週5日の出勤を3日に減らすなど本人の健康状態に合わせて調整している。衛生マニュアルを作成し感染症チェックリストに基づいて毎月、感染症対策委員会で感染症予防などの対策を話し合っている。急病・急変時対応フローチャートをもとに利用者の体調変化等における迅速な対応を行っている。てんかん症状のある利用者もいる中で、障害者特性の健康管理などのマニュアルは作成されておらず、今後、健康管理に関するマニュアルを作成し研修を位置づけることで、安心して生活できる環境づくりが期待される。
A <sup>12</sup> 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	喀痰吸引や経管栄養などの医療的なケアは行っていない。医療的な支援として、慢性疾患やアレルギー疾患のある利用者については、薬の確認を行い病院に同行して情報交換を行っている。そのため、服薬に関しての薬の保管から服用・使用の確認に至る服薬等の管理方法等を明記したマニュアルの整備が期待される。
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
A <sup>13</sup> 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。	a	社会参加は、就業・生活支援センターと連携して企業実習を行い一般就労に結びつけるようにしている。学習支援としては、PCを利用してイラストを学びPCを扱う就労継続支援施設への移行につなげている。コミュニケーションを希望している方は、オンラインを活用してグループを組みゲーム等で人とかかわりを楽しめるようにしている。利用者個々の要望、相談に応じて情報提供を行い支援をしている。
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
A <sup>14</sup> 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。	a	一人暮らしの希望があれば、アパートやグループホームの情報提供を行っている。家族と同居している場合は家族面談をして家族の意向等の聞き取りをしている。相談支援事業所と連携してモニタリングをもとにショートステイ体験などプログラムを組んでいる。履歴書を書いたり面接の練習をしたりどんな仕事があるのか職場見学をするなど本人の希望に合わせて行っている。地域生活への移行にあたっては、一人暮らしの宿泊訓練を行っている。グループホームでの生活で課題が挙がっている際は、相談支援事業所と連携して地域での生活が継続できるよう支援している。

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
A <sup>15</sup> 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。	a	家族等との連携は、月に1回、家族面談を実施し家族の抱える悩みや課題などの相談に応じ必要に応じて助言等の支援をしている。また、利用者の意向を尊重した対応を行っている。家族・キーパーソン等への対応についてのマニュアルをもとに家族支援を行っている。家族と本人との意見の相違がある場合は相談支援事業所と情報共有し対応できるようにしている。利用者の体調不良や急変時の家族等との連携は、対応フローチャートで明確にしている。

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 <sup>16</sup> 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		
A <sup>17</sup> 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	施設外就労ではいくつもの部署があるため、いろいろな作業を行っていく中で本人にできる作業を引き出している。測り方や重さがわからない方にはわかるように表示をし利用者個々に合わせた支援をしている。本人の希望を聞いてやりたい部署で作業をできるようにしている。また、周囲の社員の声を聞いて良いところは利用者にフィードバックしたりサポートしたりしている。言葉遣いや挨拶、報告・連絡・相談をすることなど働くために必要なマナーを教えている。ハローワークと連携して本人の希望にそった企業を見学するなど一般就労に関しての支援を行っている。
A <sup>18</sup> 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等の状況により施設外就労から施設内就労等への移行や週2日から週3日へ、4時間、6時間などシフト調整を行い施設外を増やせるようにしている。利用者間のフォロー体制、職員の配置の工夫、シフトの調整、一般就労へつなぐなど本人の希望を確認した上で計画を立てている。賃金（工賃）について利用者に説明して同意を得て賃金が支払われている。労働安全衛生の配慮は、衛生マニュアルの中に職場の衛生配慮を記載しているが、就労現場では、利用者の支援や適性に応じて作業の役割も変化するため、安全で衛生的な設備環境や職員相互の連絡等の検討、見直しを行うことが期待される。
A <sup>19</sup> 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	職場開拓にあたっては、企業等での働く機会を拡大するため、ハローワークと連携し一般就労を目指して職場体験の機会、就職に向けた情報交流を行っている。また、利用者とのマッチングで一般就労へつなげている。利用者とは、半年に1回面談を実施し作業内容や働く時間等の聞き取りをして企業との調整を行っている。企業との調整会では、ふりがなを振ることや理解できるように作業方法の工夫等、合理的配慮を促進する働きかけを行っている。また、本人が働きやすい職場となるよう関係性の構築を図っている。