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。	a	理念はパンフレットやホームページ等に記載され、パネルにして事業所内各所に掲示している。職員会議では支援に困った時に理念を意識するよう話し合いが行われている。また、事業所計画の書式に明記し、職員が同じ目的意識で理念に沿った計画が策定できるように工夫している。利用者や家族へは重要事項説明書で説明するほか、事業所内のパネルも利用者の目に留まっており、利用者アンケートで周知状況を確認している。

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。	a	管理者が札幌市自立支援協議会の就労支援推進部会や東区地域部会に参加して情報を収集し、法改正なども考慮した利用者像やニーズの分析がされている。経営状況やコスト分析、利用率の分析は月１回の法人全体の管理者会議で定期的に行っている。
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。	a	環境に関する課題には事務所建物の空き室を新たに確保し、スペースの充実を図っている。毎月の法人役職者会議で話し合われた内容は職員会議で周知し、意見を出し合っている。法改正の情報把握から、就労選択支援事業を開始し、法人として事業の充実を図っている。

Ⅰ－３　事業計画の策定

		第三者評価結果	環状通り東
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	法人として経営５か年計画を策定し利用率等の具体的な数値目標や職員スキルアップの取組、新事業の創設などの計画が明確になっている。今後は、財務面での裏付けとなる収支計画を策定することと、見直しの時期などを明確にして取り組むことが期待される。
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	法人の経営５か年計画の項目や法人理念に沿った単年度事業所計画が策定されている。数値目標を設定し、取組方法を具体的に定めており、年度末の評価がしやすい内容となっている。
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	事業所計画作成時には管理者が作成の意図を説明し、同じ目的意識で取り組めるように配慮している。毎年１月頃から前年の振り返りを全職員で行い、次年度の計画を策定する年間スケジュールが定められている。事業所計画に基づいて個人目標を定める面談を行う仕組みで職員に周知されている。

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。	b	事業所計画をファイルして閲覧できるように設置している。ジョブロジック月間レポート内で新規事業について発信している。今後は、より分かりやすい資料の工夫なども含め、利用者や家族などへの周知の取組が期待される。

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	環状通り東
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	年に１度札幌市の点検表を用いて自己評価をしているが、その後の検討や話し合いには至っていない。第三者評価は定期的に受審して、課題について検討し対応している。利用者に対しサービス向上・改善のためのアンケートを実施して法人全体で分析し、各事業所へフィードバックしている。今後は定期的に行われている自己評価を分析、検討する組織的な取組が期待される。
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。	a	事業所計画策定にあたり、年間スケジュールに則って職員会議で課題を把握、検討し改善策について協議して次年度計画に反映させるている。職員のスキルアップや新規事業への取組、地域への働きかけなど効果が見られ、次年度計画に反映されている。

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	環状通り東
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。	a	管理者を災害対策や緊急時の責任者及び相談・苦情申し出窓口の担当者として明示し、組織図で管理者の責任と役割、不在時の権限委任について明示している。また、職員会議において自らの役割を口頭で伝えている。
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	法人として遵守すべき法定等を把握し、随時管理者に伝えている。管理者は市の集団指導や地域部会などからも新しい情報を収集して職員に周知している。法人の虐待防止委員会での事例検討を職員にも共有し話し合っている。今後は、定期的にコンプライアンスや権利擁護に関する研修を行い理解に繋げる取組が期待される。
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	定期的に個別面談を行い、職員の目標や課題についてスーパーバイズしている。利用者支援のスキル向上を目指し担当職員に個別に話をしたり、ジョブコーチ研修や個別支援計画研修の機会を提供している。職員から課題や改善点を提案し、職員会議で協議、対応策を検討して実行、評価するPDCAサイクルができる体制を整えている。
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	法人で行っている経営の改善に向けた分析等は、職員会議で周知して話し合い、事業所でできる対応についてアイデアを出し合って検討している。規定よりも1名多く職員を配置することで有給取得などにも柔軟に対応できるようにし、人員配置に見合った財務目標を立てている。勤務時間が超過する場合には月の時間数で調整して、職員の負担軽減とともに経費削減にも取り組んでいる。

Ⅱ－２　福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果	環状通り東
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	法人で人材育成の統括管理責任者を配置し、課題を把握して人材育成計画を策定している。主任制度を導入して主任としての人物像を明記し、資格取得やキャリアアップを目指せる体制を整えている。資格取得助成金制度を整備し、ジョブコーチや社会福祉士等の資格取得を奨励している。今後は効果的な人材確保について検討し、人員計画の策定や採用活動を計画的に行うことが期待される。
15	Ⅱ－２－（１）-②　総合的な人事管理が行われている。	b	法人の理念に基づいた行動指針を明示しており、キャリアパス表で「求められる能力」を示しているが、「期待する人物像」としての職員の十分な理解までには至っていない。面談等により職員の目標や意向を把握して評価分析を行っている。人材配置や人員計画は管理者を含め職員に明示されていない。今後は、職員配置や異動に関する基準等を明確化し、総合的な人事管理が行われることを期待される。
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組んでいる。	b	有給取得や土曜日の出勤希望など、個別の希望にも対応できるよう余裕のある人員配置で柔軟に対応している。定期的に面談を行い意見や困りごとなどを聴取し、必要に応じて職員会議で共有・協議して改善に向けた対応をしている。働きやすい環境づくりへの取組は職員の定着率向上に繋がっている。また、職員の希望を聴取して年に数回職員親睦会を行う際には、法人が一部経費を補助している。今後は、ハラスメントに関する規程や相談窓口の設置など、より充実した体制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	最低でも年４回能力評価面談シートを用いて個人面談を行い、目標を立て、進捗状況などを確認し、年度末には振り返りを行っている。外部研修を年１回は受講することとしてジョブコーチや福祉・障害の基礎・相談支援など興味のある分野で受講している。資格取得に向けて受講費の助成や勤務調整を行い、職員一人ひとりの育成に向けた取組が行われている。
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	主任制度を設け必要とされる研修や資格を明示している。未経験職員法人内部研修規程や人材育成計画で法人としての人材育成の方針を明示し、法人研修委員会による研修計画・訓練計画で具体的な内容を取り決めている。今後は、個人目標設定の際に「期待する人物像」に照らし合わせることができるよう、職員に分かりやすく明示す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	職員の資格取得状況や技術水準は把握しており、新人職員には基礎研修を行い、段階的に確認をしながら業務を習得できるようにしている。法人研修委員会により様々な内部研修の機会を提供している。また、外部研修は年１回の参加を必須としてシフトの調整を行っている。今後は、職能別研修の実施や、職員ごとの経年研修履歴の作成で効率的に育成でき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。	b	管理者はスーパービジョン研修を受講し、大学などから実習生を受け入れている。実習生や学校と協議して目標に沿ったプログラムを作成している。また、実習終了後には報告会にも参加している。実習生受け入れマニュアルを整備しているが、基本姿勢や受け入れ窓口の記載がないので、実習生受け入れの意義や基本姿勢などを加えたマニュアルの更なる充実が期待される。

Ⅱ－３　運営の透明性の確保

		第三者評価結果	環状通り東
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	WAMNETやホームページ、パンフレットで活動明細書や損益計算書、第三者評価受審結果などを公表し、事業所が提供しているサービスの内容を分かりやすく公開している。また、SNSも活用して法人の理念を含め周知に取り組んでいる。苦情・相談は法人の苦情解決委員会に報告し、経過や解決策についてフィードバックされている。今後は苦情・相談の体制や内容についても公表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。	a	職務分掌で権限と責任が明確化され、管理者を事務・経理・取引の責任者としている。毎月法人の担当者に報告し、２年に１回内部監査を受けている。財務に関しては、毎月顧問税理士による点検、助言を受けている。社会保険労務士や顧問弁護士からの助言を得て適正な運営に繋げている。

Ⅱ－４　地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果	環状通り東
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	利用できる社会資源はパンフレットなどを収集し、利用者がいつでも閲覧できるように配置している。就労先企業からメロンなど季節のフルーツや年越しそばなどのおすそ分けがあり、同じ仕事をする仲間としての自然な交流が行われている。今後は地域との関わりの基本姿勢を策定し、どのように取り組むか検討す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	ボランティアの受入れ実績はないが、東区の社会福祉協議会のボランティア募集依頼には協力している。今後ボランティア受け入れの依頼が来ることも考えられるため、ボランティアの活用について事業所としての基本方針を検討し、マニュアルやプログラムなどを整備することが望まれる。
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。	a	障害者就業・生活支援センターや相談支援事業所などの情報をリスト化して職員に周知している。相談支援事業所やグループホームとはモニタリングやカンファレンスを定期的に行い連携している。利用者のアフターケアには関係機関に引き継いだり、関係機関が集まって情報を共有、協議している。管理者は東区地域部会に参加し、課題や情報を共有してネットワークづくりを意識して取り組んでいる。

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就労推進部会や地域部会に参加し、交流を通して情報を把握している。今後は、地域の困りごとや福祉ニーズを把握するための主体的な活動について、どのように取り組んでいくのか検討することが期待される。
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	高等支援学校の求めに応じて就労支援について情報を提供したり、就労選択支援については地域課題として地域部会に提案し、説明の機会をつくっており、事業所計画にも反映して取り組んでいる。

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	環状通り東
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。	a	福祉分野事業として利用者を尊重した支援の理念を職員が常に意識するように、各職員の名刺の裏に経営理念と法定事業のスタンスを明示している。運営規定の方針に「利用者の人権尊重」の明示し倫理規定、権利擁護指針等を定め、法人内に研修委員会及び虐待等適正委員会を設置し、法人全体として利用者の基本的人権の配慮に取り組んでいる。
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	職員共通の利用者対応として作成した「就労継続支援における支援者としての在り方」にプライバシー保護マニュアルをもとに支援を行うことや、「利用者の基本的人権の尊重を意識した支援」からプライバシーに配慮した支援を明記して職員の理解を図っている。定期的な利用者の個別面談時にはプライバシーに配慮した環境設定を行って取り組んでいる。今後は、利用者や家族への周知の取組として、個人情報保護とともにプライバシー保護に関する取組の理解・周知から信頼関係の醸成が期待される。
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	就労継続支援A型の事業所として就職・再就職を目指す利用希望者へわかりやすく事業所の特性等を紹介するパンフレット資料を作成し、ホームページからのダウンロードやハローワーク、相談支援事業所や高等支援学校の進路指導部へ配置するなど、支援事業所の選択に必要な情報の積極的な発信に取り組んでいる。パンフレットや複数のSNSを含めた発信内容は、支援事業の発展的展開や日々の支援状況等が利用希望者にイメージしやすく、わかりやすいように情報発信の在り方について適宜見直しに努めている。
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	支援サービスの開始・変更時には、各種必要資料等を用いてサービス管理責任者及び担当者等の豊かな経験のもとに利用者の自己決定を尊重した丁寧な説明を行い、同意を得ている。施設外就労先の作業内容変更に伴う支援変更時には、写真等を使用した資料用いて丁寧なわかりやすい説明が図られている。今後は、現在の利用者への説明や同意を得る配慮を生かし、組織の基本的な対応として同じ手順・内容で行われるようにルール化に取り組むことが期待される。

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	支援提供の終了や他サービスへの移行時に利用者へ不利益が生じないよう、支援終了後の対応内容の説明に取り組み、利用者・家族等の同意を得て移行先へ引き継ぎの情報提供等の配慮に努めている。担当職員及び管理者が継続支援として面談や電話等の相談にも応じている。現在の支援終了時等の継続性に配慮した丁寧な口頭説明等をもとに、支援終了時と終了後の対応内容について組織の基本的な継続性の配慮・対応として手順等を定めることが期待される。
Ⅲ－１－（３）　利用者満足の向上に努めている。			
33	Ⅲ-1-(3)-①　利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	サービス向上改善のための年２回のアンケート調査のうち１回は、アンケート内容にサービス満足度の項目を設けて双方向性の視点を取り入れている。毎月の面談時に利用者からの相談及び要望の把握とともに、満足感の把握にも努めている。今後は、利用者満足に関する調査担当者の設置や、結果分析・検討時に利用者参画を含めた検討会議の設置等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	「苦情処理規定」や「苦情処理フローチャート」を作成し、法人内で苦情に対応する仕組みを整備している。現在の法人内対応の仕組みをもとに、苦情を密室化せずに社会性や客観性確保の視点から、第三者委員の設置及び苦情申し出者に配慮した公表の在り方等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	利用者と担当職員との毎月の振り返り個人面談では、相談しやすいプライバシーに配慮した環境スペースや時間対応の配慮に努めている。職員のシフト勤務体制により、担当職員以外の他の職員と相談等ができる機会がある。今後は、利用者が相談したい時に複数の方法や相手を自由に選べる仕組みの整備として、利用者の自己決定を尊重している事業所対応のわかりやすい説明文書の作成と理解・周知方法の再検討が期待される。
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	日々の利用者支援や定期の振り返り個人面談時には傾聴に努めている。面談時の相談や意見を受けて担当職員が把握した課題等は職員会議で対応策の検討が行われ、できることについては迅速な対応に努めている。現在の組織的な対応をもとに、苦情解決の仕組みと同様に支援の質の向上に向けた仕組みとして、利用者から意見、要望、提案等を受けた後の手順、具体的な検討等の方法、記録、利用者への説明対応から公開方法までのマニュアル等を整備し定期的な見直し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	「緊急時における１１９番救急車依頼の手順」や「転倒・転落予防および急病・急変、マニュアル」等を整備している。施設外就労先での事故発生や事故の可能性が発生した際は、管理者のリーダーシップにより原因や要因等を分析し改善策と防止策の対応に取り組んでいる。現在の適切な対応を生かし、日頃の職員による利用者の安全確保に向けた「危険への気づき」としてヒヤリハット事例を積極的に収集し、定期的な検討・見直しとともに職員研修等に向けた事業所体制としてリスクマネジャーの選任・配置や委員会設置等の検討が期待される。

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	感染症対策の法的な義務化に伴う委員会の設置、指針の整備と業務継続計画（BCP）の作成等に取り組み、定期的に研修会を実施している。また「新型インフルエンザ対応手順」や「ノロウィルス対応手順」等のマニュアルの作成整備に取り組んでいる。現在の取組と施設外就労先企業と取り組んでいる感染症予防や発生時対応等の連携実践をもとに、利用者の生命と健康への重要な取組として、感染症の予防と発生時に機能する対応マニュアル等の充実に向けて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行っている。	b	法人によりBCPが作成され、対策本部責任者と副責任者、実行委員会メンバーによる災害時の対応体制を形作っている。「防災マニュアル」「大規模災害対策マニュアル」等を策定し、各種自然災害に対応する優先的取組事項や長期的な課題に対応する責任体制を整備している。また、施設外就労先企業の避難訓練にも積極的に参加している。今後は、既存のマニュアルに明示されている地域のボランティアや近隣住民、行政関係機関等の連携対応の実現や、施設外就労先企業の参加実績も含めて組織的に機能する対応体制の整備が期待される。

Ⅲ－２　福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果	環状通り東
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	事業所の共通的な支援に向けて「就労継続支援における支援者としての在り方」として利用者の基本的人権の尊重、自己選択と自己決定、プライバシー保護等の支援姿勢を明示した文書化に取り組み、職員研修等を通じて基本的支援の共通化の理解・周知に取り組んでいる。現在の文書化の取組を生かし、基本的な相談や支援配慮に関するものだけでなく、就労継続支援事業として実施する支援手順等の全般にわたって文書化に取り組むとともに、標準的な実施方法に基づいて基本的な支援が実施されているかを確認する仕組みの整備等の再検討が期待される。
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	職員会議で随時的に組織的な基本的支援方法の検証や見直しに努めている。利用者からの意見・提案等を受けた時は、個別支援計画等の内容の振り返り検討を行い、必要に応じて標準的な実施方法への反映見直しに取り組んでいる。現在の標準的な実施方法の見直しする仕組みについて、新たな知識や技術等の導入・展開への標準化を踏まえて、事業所の取組として年間計画的に見直しに関する時期とその方法等を定めて継続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	サービス管理責任者のもとに、支援開始時の面談から身体・生活状況等のアセスメントにより支援ニーズを把握して就労継続支援A型計画策定に取り組んでいる。利用者によっては個別面談時に相談支援事業所の相談員も同席して協議を行い、利用者の支援ニーズを明確にした計画策定に取り組んでいる。支援計画策定時期の職員会議では全職員が参加してアセスメントと支援計画原案等の協議・合議を行っている。現在の職員会議での利用者のニーズと評価のすり合わせ協議や、支援計画の関係職種・職員との合議の在り方、利用者の意向把握と支援計画説明から同意を得る手順等について組織的なPDCAとして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	法令に基づく定期的な個別支援計画の見直し期間のみならず、利用者の計画目標の進捗状況や意向に対応して計画の評価・見直し時期を早めた支援計画を策定し、職員会議の合議を経て利用者の説明と同意を得ている。現在の利用者の支援状況に対応した個別支援計画の評価・見直しの実績を基にして、計画の評価・見直しから関係職員への周知等の組織的な手順を定めて実施することが期待される。
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。	a	事業所統一の各様式により利用者一人ひとりの記録が行われている。PDCA視点的な「個別支援計画・アセスメント等作成マニュアル」を作成し、アセスメントについては評価基準を明記した「アセスメントチェック表補助シート」を作成して、支援に携わる各職員による記録内容について共通化を図り、事業所内でICTを活用したクラウド上で各職員が随時的に情報共有できる仕組みを構築している。また、管理者は法人の事業監査部門の役割として社内書式や社内ルールの統一から定期的に記録の書き方などの確認や指導等を行う仕組みの整備に取り組んでいる。
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	平成27年施行の「個人情報保護規定」に記録管理の責任者を事業所管理者として管理体制を定めて個人情報の適切な取り扱いに取り組んでいる。利用者や家族へ重要事項説明書等を用いて個人情報の取り扱いについて説明・同意を得ている。平成29年5月に施行された「個人情報の保護に関する法律」の改正と個人情報保護委員会から公表された「ガイドライン」を参考に見直しをして「個人情報保護規定」に明記されている「見直し又は改善」等の規定を遵守し、特に記録の廃棄方法の具体的な方策の検討とともに記録管理について個人保護の観点から職員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	環状通り東
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。	a	利用者の自己決定を尊重した個別支援は、個別支援計画で職業適性、労働習慣、対人技能、生活リズム、健康管理の５項目から捉えている。アセスメントをもとに短期目標を利用者と立て、施設外就労での利用者の働きやすい環境づくりに向けて、職員会議や終業時に職員間で話し合いをして情報共有を行っている。合理的配慮については、聴覚障害の利用者には耳をイメージしたバッジを帽子につけたり、利用者の障害に応じて働くポジションの変更をして働きやすくなるよう配慮をしている。
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	利用者権利擁護指針、虐待防止対応規程、虐待防止対応体制を整えている。職員は虐待防止の研修を受講し職員会議等で情報を共有している。身体拘束については毎月の職員会議で手続きや対応等を職員に周知している。法人で虐待等適正化委員会を設けて、利用者からの苦情、虐待の疑いのある事例ケース等の検討や防止策の検証を検討し、その内容を事業所で情報共有し、具体的な事例の学びから、職員と利用者の対応の仕方やコミュニケーションのヒントなど支援につなげている。

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	利用者の自律・自立生活の支援は、生活全般にわたるアセスメントチェック表をもとに個別支援計画で、生活リズムの改善や就労へのステップアップなど、利用者と話し合い具体的に取り組めるようにしている。ホームヘルパーの利用や、グループホームに入所している利用者には、身辺の整理整頓や金銭管理、健康管理などの課題解決に向け、必要に応じて職員や相談支援事業所を交えたカンファレンスを実施している。また、掃除や片づけ、身だしなみと清潔の保持に課題がある利用者には、ホームヘルパーにつなげている。障害者受給証の更新等の代行支援も行っている。
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	コミュニケーションに課題のある利用者へは、日頃の対人関係や活動記録、アセスメントを通じて特性を把握し、仕事を通じてコミュニケーションが図られるよう支援している。その結果、わからないことは自分から聞くことができるようになってきている。他の利用者との協力面では、見守りを基本として、仕事で嫌な態度を出さないよう支援している。利用者間のトラブルが多い利用者には、ソーシャルスキル・トレーニングを実施してシミュレーションを行い、就労先や生活の中で必要なスキルを習得を支援している。
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。	a	利用者の意思を尊重する支援は、２か所の食品工場でライン作業や盛り付け、野菜の袋詰めなど、それぞれに３パターンの工程を提示して作業の選択肢を広げ、適正に合わせて選択できるようにしている。日常の会話や定期面談を通して利用者のニーズを把握し、作業がしやすくなるよう環境づくりをしている。相談内容はサービス管理責任者や職員間で終業時や職員会議で共有し、検討を行っている。週１回、個人記録で支援内容の変更や個別支援計画への反映を行い、作業での実践を通して安定して働けるよう作業方法の調整を行っている。

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。	a	個別支援計画にもとづく利用者の希望やニーズによる就労支援は、４時間勤務の増設、洗い場や下処理室、茹で麺室など仕事内容の選択肢が広がるようポジションの調節を行い、仕事のつながりを増やして多様化を図っている。利用者のスキルや配置、作業適性のマッチングなど職員と情報を共有して個別支援計画の見直しを行っている。また、一般就労を見据えてボランティア活動を行っている利用者の支援をしている。レクリエーションは利用者の希望により年に３回食事会を実施している。
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。	a	職員の専門知識の習得は、発達障害、ソーシャルワーク、外部の講師による研修等を実施し職員のスキルアップを図っている。研修報告書や職員会議で情報を共有している。また、担当職員による支援だけではなく、事業所全体で利用者の就労を支えられるようチーム体制を取っている。利用者と就労先パート職員とのトラブル発生時は、お互いに落ち着いた段階で調整を行っている。作業をする中で声かけが必要な利用者には職員がフォローに入っている。アセスメント表で確認し作業能力のフィードバックを行い次の個別支援計画へ反映している。
A-2-(2) 日常的な生活支援		
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。	b	日常的な生活支援については、日常生活動作、健康、就労基礎体力等についてアセスメントを行い就労を支援している。施設外就労先までは、公共交通機関からの送迎支援を行っている。送迎時には利用者の体調把握や乗降の際の転倒防止など配慮をしている。今後、車での送迎サービス時の利用者の障害状況に応じた心身の負担を把握し、日々の就労につなげていくことが期待される。
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。	a	対人関係が苦手な利用者や音が敏感な利用者には、別の場所での作業を提供し特性に配慮した環境設定を行っている。扇風機の設置や作業道具の補充等、快適に作業ができるよう支援している。梱包機に手を入れないようカード機能を備えたり、床が水でぬれると拭いたりするなど危険個所や安全性のチェックを行っている。過去に事故が発生した場所等は資料で情報共有するとともに朝礼で伝えて安全に作業ができるようにしている。ヒヤリハットが発生した場合は、就労先と確認し見直しを行っている。
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。	a	生活リズムの安定を図ることをメインとして、施設外就労先の作業を通して利用者の機能訓練・生活訓練の支援を行っている。梱包作業で数字が苦手な利用者には、数字をものの配置で工夫し目で見てわかるよう訓練をしている。レーン作業では、作業速度を調節するなど機敏な動きを意識できるよう練習を重ねている。作業の生活動作や行動は、毎日は維持できないが少しずつ改善されているなど、モニタリング結果をもとに見直しをしている。機能訓練・生活訓練が計画的に行われるよう相談支援事業所と連携してモニタリングをもとにカンファレンスを行い支援につなげている。

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	「緊急時における119番救急車依頼手順」を整え、職員に周知している。利用者の体調変化時には、家族に連絡し、かかりつけ医につなげるなど対応できるようにしている。個別支援計画をもとに通院状況のを確認し、自分で不調に気をつけるよう本人に伝え健康管理を促している。利用者が発熱や体調を崩した場合などは就労先と連携し対応している。今後、障害の特性に合わせた健康維持や増進に向け、健康管理の基本と方法等についての職員研修を実施することが期待される。
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	医療的な支援はしていない。慢性疾患やアレルギーのある利用者は、医師の指示に基づき就労先と相談して作業環境や作業内容の調整を行っている。服薬の管理は利用者に任せているが、安心・安全に施設外就労ができるように通院状況や服薬状況等の管理手順を整えていくことが期待される。
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	利用者の社会参加や学習のための支援は、施設外就労の中で、経験や練習を通じて知識、技能、行動様式を獲得できるよう支援している。作業効率を上げるために、できない人に合わせたり他の人の真似をすることで自分に合った動きになるなど、落ち着いて行うことで技能を身につけるよう支援している。意思表示の苦手な利用者には、本人の負担のないコミュニケーションの取り方を学習し、挨拶や返事ができるようになっている。今後は、利用者の経験の場が広がるよう地域での情報を積極的に発信して社会性を高めていくことが期待される。
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。	a	一人暮らしを希望している利用者には、生活リズムや体調面などアセスメントをもとに、生活力を高めるためには社会資源の活用やサポート等どのような支援が必要か、相談支援事業所と連携し対応をしている。地域生活への移行や地域生活の継続のための支援は、洗濯や掃除などの家事や体調面などの課題について相談支援事業所と連携を図りホームヘルプサービスや訪問看護等につなが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		
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	家族との連携は、利用者が精神的不調を起こしたときやグループホームの入居検討時など、本人の意向を確認した上で家族と連携を取っている。利用者の仕事がマッチングしなくなったときには相談支援事業所と連携して適切な移行先を見つけ、家族と協議し対応している。利用者の体調不良や急変時の家族等への報告・連絡ルールを明確にして適切に行っている。また、家族との連携が必要な時には随時意見交換を行っている。今後は、利用者の就労や生活状況等、定期的に家族等へ報告する機会を設けるなどの検討が期待される。

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	利用者の希望や障害に応じた就労支援は、アセスメントをもとに短期目標を設定している。作業速度を上げることや集中力の維持、動きをすばやくすることや遅れても気にしないことなど、フォローできる体制を作り本人が目標を達成できるよう支援している。モチベーションを上げていけるよう、できるようになったことを褒めて働く力や可能性を引き出せるよう支援している。仕事で守ることや危険なこと、挨拶等の就労マナーは、就労先企業側で動画によるオリエンテーションを行い、さらに職員が利用者に理解しやすいように伝えている。
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	２箇所の食品工場内では、基本の勤務時間を軸に、利用者の適性や心身の状態等に合わせて利用者と話し合い、勤務時間や作業内容の調整をしている。仕事の内容や工程は、利用者が選択できるようオリエンテーションや体験利用などを行い、就労先との会議を通してマッチングできるようにしている。心身の不調により６時間３０分勤務から４時間勤務に変更するなど評価確認を行っている。就労先で労働安全衛生の講習を定期的に実施し、月に１回全体朝礼で利用者に話している。しかし、実施は１箇所の就労先であるため、もう一方の就労先においても同様の配慮や講習体制を整えることが期待される。
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	地域部会に参加して社会資源の開拓や他の業種交流を行うとともに、中小企業商談会に参加し新規入職に向けた会社説明会など利用者との交流会につなげて職場開拓を行っている。一般就労への移行は、トライアル雇用で本人の希望に沿った就労体験をし企業側と本人の面談を通して就職支援を行っている。安定した定着となるよう、月に１回就労先と面談を行い就労後の支援をしている。日頃より障害者の仕事への理解を就労先に働きかけ、合理的配慮の促進へつなげている。精神負担や精神障害を起こした場合は、配置換えなど就労先と相談し対応している。