

評価細目の第三者評価結果

（障害者・児福祉サービス分野）

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。		
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	働くことを通じて社会とのつながりや人生の喜びを感じられるよう支援目標・理念が定められている。就業の安定を利用者の安心につなげられるよう利用者からの相談や就業環境向上に取り組んでいる。

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。		
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	市内サービス提供事業所の部会に参加し、情報の収集に努めている。また法人グループの他事業所と連携し、地域ニーズの把握に努めている。
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	利用者主体の支援、業務の繁閑の是正を経営課題としている。高い改善意欲をもって現在進行形にて取り組んでいる。

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。		
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。	c	ニーズの把握と将来への展望を合わせてビジョンの構築がなされている。今後明文化と職員への周知理解を課題として捉えている。
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	予定表を定め、活動を計画的に進められるよう努めている。方針等を説明し、利用者の理解を深められるよう取り組んでいる。
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
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	定期のミーティング・定時の朝礼時に事業所の考えや動向について説明と話し合いがなされている。理念を含めた種々の明文化と標準化を課題としている。
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	事業計画自体の説明はないものの、地域連携活動状況報告書・スコア表のホームページへの掲載により方針と現状の発信がなされている。

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。		
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	個別支援計画の策定と評価により利用者一人ひとりに沿った支援の集積にあたっている。定期でのスタッフミーティングにより個別支援内容の確認を通して支援の質の向上に取り組んでいる。
I-4-(1)-② 評価結果に基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	本年度初めて福祉サービス第三者評価を受審し、さらなる課題の抽出に取り組んでいる。利用者からの相談や意見、取り巻く環境への対応を考慮しながら運営が進められている。

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。		
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	組織図の作成がなされており、法人として事業所ごとの機能と役割が明確化されている。職員の負担平準化については課題として認識している。
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。	a	事業所としての特性を活かし、職員と利用者が同じ目線となるよう努めている。法人代表者の考えを基に利用者本位の支援実践にあたっている。
II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
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	本事業所だけでなく、法人および関連法人において本年度福祉サービス第三者評価を受審するなどサービスの振り返りと改善への意識がこころがけられている。
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	アプリケーションの活用による情報の共有化が図られており、職員の節約・財務意識の向上に役立てられている。属人的な業務とならないことで効率化を図るよう取り組んでいる。

II-2 福祉人材の確保・育成

	第三者評価結果	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。		
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。	a	職員が相談しやすい環境を整え、職員と管理職・法人代表者との距離を短くすることでストレートにコミュニケーションを図り、職員の定着につなげている。
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a	職員の職務負担の平準化については今後の課題として認識している。キャリアシートの作成・職員面談の実施を通して進めている。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
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。	a	帳簿により有給休暇の取得等の管理がなされている。業務の属人化を解消することで業務の効率化を図る意向をもっている。
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
II-2-(3)-① 職員一人一人の育成に向けた取組を行っている。	a	各種外部研修、事業所内ミーティングを通して職員の資質向上に努めている。利用者の権利擁護については外部講師を招くなど全員が参加できる方法を検討している。
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	職員ごとの特性や経験に鑑みながら外部研修の紹介や促しにあたっている。利用者の安全確保や権利擁護が等当たり前にならないよう留意と喚起をしながら指導にあたっている。
II-2-(3)-③ 職員一人一人の教育・研修の機会が確保されている。	a	各種団体等からの情報収集を経て、外部研修への参加がなされている。参加後は研修報告書の提出・事業所へのフィードバックにより知識の定着と水平化に努めている。

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。		
II-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	c	サービスの特性上実習生の受け入れ機会を有していない。特別支援学校の実習については年に数回の受け入れがなされている。

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。		
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。	a	スコア表のホームページへの掲載により誰もが方針と現状を見ることができる。また関連事業のホームページと合わせ利用希望者・協賛企業向けの双方に対して発信がなされている。
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	専門家のアドバイスに基づき適切な経理実施にあたっている。経費についてはアプリケーションを活用し、職員皆でチェックする体制がつけられている。

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。		
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	ポスティングや本の販売を通じて地域との関係性が築かれている。周辺地域に対して事業の理解を深めてもらえるようユニフォームの作成等検討している。
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	これまでボランティアの受け入れがなされていない。利用者の精神的軽減を目的とし、受け入れの検討を進めていく意向をもっている。
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
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	相談支援事業所と連携した支援を展開している。法人グループの他事業所との連携を深めることで利用者の社会性の向上や交流範囲の拡大を図ることを検討している。
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
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。	a	部会等により地域ニーズの把握に努めている。またポスティング等については複数の事業所との連携により実施しており、まとまりが力を生むことを実践している。
II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。	b	地域ニーズへの把握がなされており、今後共同生活援助や相談支援等の事業への参画を検討している。

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。		
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	職員の権利擁護に対する意識・利用者の自立尊重についてはミーティング等で周知を図っており、職員が共通の認識をもっていることが本評価に伴う職員自己評価からも理解できる。
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	個人情報の保護について職員に誓約を求めている。静養室等を利用しながら利用者のプライバシー確保にあたっている。
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。		
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	パンフレット・ホームページ等にて情報を発信している。サービス利用上の禁止事項を説明し理解を深めてもらえるよう努めている。
Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更に当たり利用者等に分かりやすく説明している。	a	サービス開始時には重要事項説明書・契約書を用いて説明にあたっている。希望者には見学・体験等を活用し、事業所の特性等理解が深まるよう努めている。
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。	a	相談支援事業所と連携し、移行への対応に努めている。地域移行等利用者の希望に対して相談にのるなど継続性への対応に努めている。
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
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。	a	管理者を中心に日々のコミュニケーションを通して相談対応にあたっている。個別支援計画の策定と見直しを中心に利用者の意向把握にあたっている。
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。		
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。	a	苦情相談窓口を重要事項説明書に記載し、サービス開始時を中心に説明にあたっている。
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。	a	苦情相談窓口は行政の連絡先を重要事項説明書に記載しており、事業所外にも相談・連絡できることを明示している。
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。	a	利用者からの相談については支援記録に保存し、ミーティング等を通して情報の共有にあたっている。
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。		
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。	a	緊急時対応について事故発生・不審者対応マニュアルを整備している。防塵手袋の利用等により利用者の安全確保等の対応を図っている。
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。	a	新型コロナウイルス蔓延防止策として検温、消毒、換気等が実施されている。利用者に対しても密を避けるよう休憩時等への留意について理解してもらえるよう説明にあたっている。
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。	a	地震等災害対応マニュアルを整備しており、定期での避難訓練とともに万一の事態に備えている。携帯電話を所持していない利用者に対する被災時安否についてあらためての確認をする意向をもっている。

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

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。		
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	作業支援・リスクマネジメントを中心にマニュアルの整備がなされている。また利用者の活動については細かな指示書が策定されている。
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	新しい利用者向けの指南書について現利用者とともに作成・準備をしている。
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。		
Ⅲ－２－（２）－① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画（個別支援計画）を適切に策定している。	a	アセスメント・計画策定・ミーティングによる検証・モニタリングの流れが確立している。賃金の決定は細かなアセスメント実施をもってなされており、根拠をもった決定がなされている。
Ⅲ－２－（２）－② 定期的に福祉サービス実施計画（個別支援計画）の評価・見直しを行っている。	a	利用者本人の希望を聴取し、状況や状態・モニタリング結果にあわせて見直しを図っている。ミーティングにより確認がなされており、全職員による全利用者の把握に努めている。
Ⅲ－２－（３） 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ－２－（３）－① 利用者に関する福祉サービス実施状況（個別支援計画）の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	支援記録をはじめとする文書はシステムを通じて共有化が図られており、事業所内のナレッジマネジメントの形成がなされている。
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。	a	重要事項説明書に記録の保存年限と適切な管理を謳い、個人情報保護に関する法令遵守を宣している。

A 個別評価基準

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		
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	アセスメント・モニタリングを通して利用者の活動や意向の把握に努めている。定期での職員ミーティングにより確認し、利用者主体となるよう努めている。
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
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	本評価に伴う職員自己評価からも職員自身が利用者の尊重をこころがけていることが理解できる。今後は定期的かつ皆が参加できるよう外部講師の招聘を検討している。

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本		
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	新型コロナウイルスの影響下において利用者の自律した生活に対して指導にあたっている。利用者に任せることにより就労に対するモチベーションをあげられるよう取り組んでいる。
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	医療機関、相談支援事業所と連携し、利用者の総合的支援に努めている。特に利用者の健康面に対しては通院を促すなど配慮に努めている。
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	利用者に業務を任せることで責任感と意欲をもてるよう支援にあたっている。管理者を中心に利用者の相談に応じており、利用者主体の展開を目指している。
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	就労支援を中心としていることからレクリエーション等の実施はない。今後利用者の意向を聞きながら検討の意向をもっている。新型コロナウイルスの影響による生活様式の変化に対しても支援にあたっている。
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	利用者の能力の発揮と長所の伸張を最大の使命として認識している。関連法人のホームページを利用者が作成するなど利用者の持つ能力の発揮に努めている。
A-2-(2) 日常的な生活支援		
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。	a	生活リズムの確立等就業者としての自覚を持てるようサポートに努めている。新型コロナウイルスの影響による生活様式の変化に対しても支援にあたっている。
A-2-(3) 生活環境		
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	利用者が就業しやすいよう配慮した環境となっている。今後はパソコンのコード、個人別のロッカー等の改善を検討している。
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
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	通常の作業時に体を使うことが多く、体力の維持・向上のため、ストレッチ等の運動を促している。加齢等により状態が変化する場合には利用者のできることを探し、対応を図っている。
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
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。	a	日々の生活の中では投薬等については自己で管理している。被災・救急時には対応するよう事前の準備を整えている。
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。	d	「非該当」

A-2-(6) 社会参加、学習支援		
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	イベントや催し等について掲示を通して周知をしている。今後は法人グループの他事業所と連携し、交流を図る意向をもっている。
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
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	相談支援事業所と連携し、移行への対応に努めている。地域移行等利用者の希望に対して相談にのるなど継続性への対応に努めている。
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
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	利用者本人・家族と将来について話し合う機会を設けている。利用者と家族の間に入るなど対応を図っている。

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援		
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。	d	「評価外」
A-4-(1) 就労支援		
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	利用者の能力の発揮を最大の使命として認識しており、利用者の特性にあわせて選択できる数種の就労を用意している。
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。	a	利用者のできることを考慮し、一人ひとりに適した就労環境の整備にあたっている。ふすま・障子の張り替えなど専門性を備えた就労を実現しており、建築の基礎を学ぶ機会ともなっている。
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	関連事業と連携するなど組織的・積極的就労先の開拓がなされている。今後は宣伝方法およびエリアについて再考し、繁忙期と閑散期の格差縮小に努める意向をもっている。また給与についてはアセスメントによる点数化により決定されるなど客観性と納得性を重視した取り組みがなされている。