

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	法人グループのパンフレットでは基本方針・行動指針を、事業所のホームページ・パンフレットでは事業概要を示している。職員の規範、中長期の展望を示し、職員が同じ方向を向けるよう指導に取り組んでいる。

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。	b	法人グループの同サービス事業所と連携し、事業の開始・定着に取り組んでいる。本年度より地域の事業所連絡会が設置されており、同サービスにて困っていることや地域のニーズを伝え、より良いサービス提供および就労継続支援A型の認知度向上のため貢献していく意志を示している。
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	開設初年度でもあり、収益およびサービスの向上を目標として設定している。具体的数値による検証がなされており、中期の収益・事業展開も想定している。

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。	a	法人として来期以降7期にわたる中長期の展望を表している。具体的数値に基づくもので運営の基礎的方向性を示している。
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。	a	各月の収支を中心とした事業展開を計画化している。法人および法人グループでの会議を通して予算執行と経営にあたっており、適切かつ着実な運営に努めている。
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	職員には面談等を通して事業の方向性を示している。事業の継続と共にマネジメントへの理解を深められるよう今後も指導に努める意向をもっている。
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	体験、サービス開始時の説明により事業の概要と方向性を伝えている。利用者および家族も参加できるソーシャルネットワーキングシステムを活用しており、変更事項やお知らせ等の情報を提供している。

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	職員の能力および意識の向上が利用者の利益につながられるよう人事評価制度が設置されている。個人だけでなく、事業所全体の成果についても評価項目を設置しており、本年度末から開始される。
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	毎週、法人グループにより会議が開かれており、事業の進捗の確認がなされている。改善と共に新たなアイデアの創出がなされており、具体的数値と根拠をもって進めている。

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	就業規則ならびに支援員規則を整備しており、服務をもって職務の責務を明確化している。管理職を含めた牽引力の醸成と複数事業所化を見据えた人材育成を目標としている。
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	運営規定によりサービスとしての義務と概要を示している。事業所内研修において加算・補助金等を含めた制度や個人情報保護について指導をしている。
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。	b	ビジネスマナー、インテーク等の事業所内研修を実施しており、職員の資質向上に努めている。管理職の人事評価項目は事業所全体の資質向上が盛り込まれるなど高い期待のもと運営に取り組んでいる。
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	毎月の予算と中期の展望に基づき経営の執行にあたっている。開設初年度でありながら事業の拡大とサービスの向上を見据えた運営に努めている。

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。		
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	公共機関、インターネット媒体を使用し、人材の確保にあたっている。利用者の手本となるよう職員への指導に努めており、人事評価項目に事業所が求める人材の素養を見ることができている。
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a	職員の能力および意識の向上が利用者の利益につながられるよう人事評価制度が設置されている。個人だけでなく、事業所全体の成果についても評価項目を設置しており、本年度末から開始される。
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	職員および利用者の有給休暇取得については帳簿にて管理している。四半期に一度の面談を通して職員の意向把握にあたっている。

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。	b	職員面談を通してキャリアを形成できるよう取り組んでいる。今後の人事評価実施を職員の成長につなげるべく効果的な運用に取り組む意向をもっている。
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。	a	多岐のテーマにわたる年度の研修計画が策定されており、管理職からの講話をもって実施がなされている。サービスの特性を反映したテーマが選択されており、実務への反映につなげるよう取り組んでいる。
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。	b	研修参加後の報告書提出にて、知識習得の確認がなされている。中長期の展望として複数事業所化を標榜しており、管理職の育成を必須事項として認識し、事業所の課題として捉えている。
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。	b	特別支援学校の実習を受け入れており、事業所の特徴について説明に努めている。最終日には保護者・教員・本人を交えて説明し、適性等の話し合いにあたっている。

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。		
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	ホームページにより事業概要を公表しており、サービス自体の説明と浸透を図っている。開設初年度でありながら福祉サービス第三者評価を受審するなど積極的な情報提供に努めている。
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。	a	法人グループによるアドバイスをもとに適切な経営に努めている。細かな予算進捗の管理等先を見据えた運営がなされている。

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	相談支援事業所との連携、地域企業への訪問、市内事業所の連絡会への出席等により交流を図っている。
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	開設初年度であることからボランティアの受け入れ実績はまだない。今後は小中学生の見学等にて地域貢献を果たしていく意向を持っている。
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。	b	複数の相談支援事業所に訪問し、地域への浸透を図るよう取り組んでいる。市内事業所連絡会が本年度より設置されており、サービス自体を地域市民に伝えられるよう取り組む意向を持っている。

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	法人グループの同サービス提供事業所からのアドバイスを受け、地域のニーズに沿った支援展開を目指している。地域企業のニーズを把握するだけでなく、利用者の特性に沿い、ニーズを広げる提案が心がけられている。
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	複数事業所の展開を目標としており、提供地域の拡大をもって貢献を果たす意向をもっている。多様なアイデアが温められており、地域・業種による細分化したニーズ分析がなされている。

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	利用者とは毎月の面談機会を設けており、状況把握や相談への対応にあたっている。新規利用者の選定にあたっては在籍者との相性を考慮するなど現利用者の意向を重視している。
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	プライバシーポリシーを定め、ホームページでの公開により周知を図っている。利用者・職員共にビジネスとプライベートの意識を分けるよう指導しており、利用者の心身の安心が保てるようサポートと体制づくりに努めている。
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	法人のホームページが開設されており、事業の概要、サービス開始までのながれ、ブログが掲載されている。また実習、体験を通して具体的就労について説明している。
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、雇用契約書を用いて説明し、同意を得ている。利用者規則、サービス終了については別記しており、丁寧な説明に努めている。
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。	b	法令等の改訂による労働条件の変更については書面をもって知らせ、家族等にも伝わるよう努めている。開設より間もないため、サービス終了者は少ないものの、ミスマッチがおきぬよう体験等の実施や丁寧な説明に努めている。
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	毎月、サービス管理責任者との面談を実施しており、要望・意見等の聴取と記録がなされている。記録からは利用者への寄り添い、既存の利用者に対する配慮を理解することができる。
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	重要事項説明書には苦情受付担当者、苦情解決責任者等苦情解決体制について明示がなされている。
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	苦情解決体制については本事業所の窓口のほか行政の担当課の連絡先が掲載されており、利用者が相談先を選択できるよう整備されている。

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	静養室・相談室が設置されており、プライバシーに配慮し、利用者が落ち着いて相談できる環境となっている。また相談内容等が記録されており、ミーティング等での情報共有がなされている。
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。	b	貴重品の管理、受託業務における守秘等へのマネジメントがなされている。また事故・災害に備えて損害賠償保険の加入、利用者規則の遵守指導をもって利用者の安全管理体制整備に努めている。
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	消毒・手洗いの励行、非接触型アルコール消毒器・非接触型体温計・空気清浄機の設置、換気等々により感染症蔓延防止対策を講じている。感染症における事業継続計画の作成もなされている。
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	消防計画の策定と提出、避難訓練の実施、備蓄の整備等により万一の事態に備えている。大規模災害時の帰宅方法確認、大雪時の対策についても対応を予定している。

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	運営規定を設置しており、虐待防止、緊急時対応、個人情報保護、その他留意事項について明文化されている。柔軟な対応と創意工夫を方針としており、マニュアルだけに頼らない業務執行を目指している。
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	個別支援計画の見直しが定期で行われており、目標や課題の設定と共に利用者個別の支援への方法改善にあっている。開設初年度でもあり、1年の事業経験を検証し、様々な改善を図る意向をもっている。
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	利用者との個別面談による話し合い・説明を経て個別支援計画の策定がなされている。目標・課題について同意を得ている。
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	モニタリングおよび日々の支援記録を参考に半期に1度の見直しが行われている。支援への反映、PDCAサイクルの確立を今後の目標としている。
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	ICTシステムの活用がなされており、支援についての記録と確認がなされている。利用者の日報、日誌、サービス管理責任者の記録はそれぞれ日々の終礼にて確認・共有がなされている。
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	利用者に関する書面は個別のファイルにまとめられており、鍵のかかる書庫にて管理されている。職員に対しても守秘と個人情報保護について誓約がなされている。

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	月に1回の利用者とサービス管理責任者との面談により利用者の意向や希望の把握に努めている。またアンケートの実施、利用者同士の話し合いの機会提供をしており、将来の希望や就業環境への意見を募っている。
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。	b	就業規則の服務遵守、人事評価での差別・虐待防止の項目設定を通して権利擁護の推進を図っている。特に利用者との面談についてはサービス管理責任者同席のもとで行うよう支援員規則に定めるなど留意事項の明示がなされている。

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	利用者の健康については就業時に確認・記録する仕組みが整備されている。従業員としての自己管理を求め、出勤率の向上を遂げている。
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	意思の疎通を図ることができない利用者は在籍しておらず、個別面談や日々の記録提出をもって確認している。またソーシャルネットワーキングシステムの活用によりタイムリーかつ確実な情報提供がなされている。
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	事業所内でのアンケートを実施しており、利用者の内なる願望やモチベーションを確認している。個別支援計画の確認を通して短期の課題や目標を整理している。
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。	b	利用者同士の関係性の維持・向上のため「支援員が間に入る・規則を設ける・利用開始時に説明する」等によりサポートに努めている。新型コロナウイルスの終息後は、就業時間内においてバーベキューや花見などのイベントを開催し、全員でレクリエーションを共有する意向をもっている。
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	県主催のジョブサポーター研修を受講するなど専門性の習得に取り組んでいる。日々の支援記録、モニタリングから利用者の状態・状況およびジョブローテーションによる適性の判断により適切な就労環境となるよう取り組んでいる。
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	利用者の既往、生活習慣等を把握し、緊急時も含め適切な対応ができるよう情報共有がなされている。利用者アンケートの回答から弁当の取り寄せ等も検討している。
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	利用者への安全配慮義務を履行し、静養室の設置、感染対策ツールの購入等により利用者が安全に施設内就労をできる環境を形成している。また貴重品についてもトラブルとならないよう管理にあたっている。

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。	b	利用者の日誌には健康状態の項目が付されており、通勤時に確認し、体調の管理にあたっている。ミスマッチを防ぐよう対策を講じてからは出勤率が向上しており、心身の安定を就労の安定につなげるよう取り組んでいる。
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	利用者の既往や緊急時の対応は利用開始時に把握し、事業所全体で共有している。服薬については把握はしているものの、自己にて管理する体制となっている。
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	受託予定の企業には前もって体験を兼ねて利用者と共に見学するなど事前の準備にあたっている。
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。	b	利用者それぞれの在宅生活を送っており、相談支援事業所と共に把握と共有に努めている。
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	ソーシャルネットワーキングシステムによる配信は家族も見ることができるよう整備されている。また重要な通知は書面にて明示し、家族にも理解してもらえるよう努めている。
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	利用者の能力に合わせた就業先を開拓しており、適性に合った就業となるよう取り組んでいる。モニタリングや個別支援計画策定等での把握により利用者の特性に応じた働き方となるよう努めている。
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	施設外就労回数により労働条件が向上する仕組みが整えられており、利用者のモチベーションへの働きかけがなされている。
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	業種や地域の分析がなされており、関係機関も含め、「ねらい」を定めた職場開拓は本事業所の最大の特長といえる。また短期間にて出勤率の向上がなされるなどの迅速な改善が実施されている。