

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 (1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
I-1-1 (1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	社会の付託に応え得る事業経営に万全を期すことや社会福祉の事業観等、法人の理念を明示すると共に、「共愛会五訓」や「共愛会Mission」「共愛会Vision」「共愛会Credo」「基本方針」を明示している。職員に対しては「年末反省会」「年頭連絡会」「職員会議」「新任研修」において、これらに対する認識や理解を深める取り組みを行っている。家族に対しては「保護者会」「保護者会役員会」「利用者共済会運営委員会」「施設だより」を通じて、これらを周知する取り組みを行っている。また、webサイトでもこれらを発信している。

I-2 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
I-2-1 (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
I-2-1 (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	損益計算書や貸借対照表等に基づき、経営成績と財政状態の把握を行っている。事業所を運営する法人は、共愛学園（児童部と成人部）、ときわ寮（男子寮と女子寮）、あしび寮、共愛会職業センター、ワークショップ南羽生、共愛会グリーンハイツ、ペーカリーもみの木、北埼玉障がい者基幹相談支援センター、須影保育園、ふたばくらぶ、すかけ児童クラブ、特別養護老人ホーム木犀館等の事業運営を行っている。このため、法人としての経営状況を総合的に把握している（会計監査人による監査も実施している）。また、それぞれの事業所における経営成績や財政状態等についての課題把握も行っている。
I-2-1 (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	財務内容の健全性を確保するため、年間の収支予算を編成すると共に、計画的な予算執行を行っている。本年度は、長期的な経営課題の一つとして、法人全体で職員確保の取り組みを組織的に行っている。職員確保のために、WebサイトやSNSを活用した取り組みを強化している。また、近隣の大規模商業施設において職員を募集するイベントを単独で開催している（年2回程度）。当該イベントには2日間で50名程度の求職希望者が参加している。

I-3 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
I-3-1 (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)-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	法人全体としての「基本方針」（①有為な人材の確保と育成、②付加価値とオリジナリティの創出、③利用者の住環境のさらなる整備と充実、④社会の付託に応えた事業の運営、⑤高齢者対策、⑥ノーマライゼーションとは何かの模索とその実現に向けて、⑦災害時及び非常時対策、⑧業界の五つ星を目指して）を長期ビジョンとしている。また、「共愛会Mission」「共愛会Vision」「共愛会Credo」を策定し、これらの実践を長期ビジョンとしている。「共愛会Mission」等の実践に向け、本年度から、「共愛会Credo」の行動基準の中で、「笑顔で寄り添い耳を傾け、言葉にならない“心の声”を大切にしよう」「自分らしく過ごしていただきたい」…豊かな人生。それが私たちのサービスレベルの基本でありたい」「喜んでいただきたい」…この想い。ニーズを汲み取り、より付加価値の高いサービスを提供しよう」に纏わるエピソードを抽出し、職員が相互に評価する取り組みをはじめている。

<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>2025年度は、「共愛会Credo」を活用した職員育成（支援力の向上を含む）を図る、ICTとアナログを併用する形で組織力の向上（縦横の関係強化）を図る、という重点目標を掲げている。また、当該重点目標に基づき「法人をリードする事業所になる」という最低目標（①支援力No.1、②職員育成力No.1、③組織力No.1、④作業活動における内容の充実と工賃の引き上げ）も掲げている。①では、利用者本位の徹底、画一性の最小化等を、②では、「共愛会Credo」等の活用促進等を、③では、横のつながりを強化する等を、④では、プロジェクトチームの編成等を目標に掲げている。</p>
<p>I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。</p>		
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>「職員会議」等において、事業計画（①「共愛会Credo」を活用した職員育成（支援力の向上を含む）を図る、②ICTとアナログを併用する形で組織力の向上（縦横の関係強化）を図る）に関する周知を図っている。 自己評価における当該項目については、40.0%が“a”、50.0%が“b”、10.0%が“c”と回答している。</p>
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>利用者や家族に対しては、書面を通じて事業計画（①「共愛会Credo」を活用した職員育成（支援力の向上を含む）を図る、②ICTとアナログを併用する形で組織力の向上（縦横の関係強化）を図る）の周知を行っている。事業計画に関連する情報の掲示も行っている。 自己評価における当該項目については、20.0%が“a”、70.0%が“b”、10.0%が“c”と回答している。</p>

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
<p>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。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>管理者やサービス管理責任者が、日常的に利用者一人ひとりの意向等を把握する取り組みを行っている。また、「保護者会」や連絡帳等を通じて、家族からの意見や要望等を把握する取り組みも行っている。そして、意向や要望等に対する対応方法の検討を「施設長会議」や「職員会議」等において行っている。 自己評価における当該項目については、80.0%が“a”、20.0%が“b”と回答している。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>支援の質的向上を図るため、「個別支援計画」、「個別支援計画会議」の議事録、「支援経過」（モニタリングの記録）、「支援経過会議」の議事録、「本人のニーズの整理」、「ケース記録」、「利用者状況」、「バイタルサインの測定結果、食事や排泄等に関する記録、報酬請求と連動した「サービス利用実績記録」等のICT化を計画的に進めている。また、迅速な支援と支援の効率化を図るため、「掲示板」（職員の申し送り事項を入力する）の活用や、入力や確認ができる端末を増やす取り組み（タブレットを2台に、PCを3台に増台）等も計画的に行っている。 自己評価における当該項目については、70.0%が“a”、30.0%が“b”と回答している。</p>

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 (1) 管理者の責任が明確にされている。		
II-1-1 (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	<p>管理者を含む経営層は、「社会福祉事業は利益を追求しないサービス産業である」という社会福祉の事業観に基づき、事業の近代化を推進する取り組みや、ヒューマニティーとサイエンスの調和や均衡のとれた利用者支援体制を確立する取り組み、利用者一人ひとりの命と向き合った処遇の実現を目指した取り組み等を主導している。</p> <p>自己評価における当該項目については、70.0%が“a”、30.0%が“b”と回答している。</p>
II-1-1 (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	<p>法人に「クレド運営委員会」を組織し、福祉サービスを提供する上で守るべき法、規範、倫理等や各種ハラスメントに対する職員の理解を深める取り組みを行っている。「共愛会Credo」をポケット版で作成し、必要に応じていつでも確認できるように「共愛会Credo」を全職員が携帯する取り組みも行っている。利用者に対する虐待を防止するため、「虐待防止研修」を定期的の実施している。さらに、「虐待防止チェックリスト」を活用したチェック（年2回実施）を実施し、職員の適切な言葉遣いや、利用者の尊厳を保持した適切な対応等の確認を行っている。</p> <p>自己評価における当該項目については、90.0%が“a”、10.0%が“b”と回答している。</p>
II-1-1 (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
II-1-1 (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	<p>管理者は、利用者の個性を重視することや、利用年数の長期化（平均利用年数は、17年1か月となっている）への対応力強化を重要課題として、提供するサービスの質的向上と職員の資質向上を図る取り組みを主導している。法人に「クレド準備委員会」を設置し、「共愛会Credo」「共愛会Mission」「共愛会Vision」等を組織的に策定した。これらの策定にあたり、全ての事業所から「クレド準備委員会」の委員を50名程度選出し、策定までに20回程度の協議を重ねた。また、策定過程において、職員へのアンケートを実施した（職員の意見を「共愛会Credo」等に反映させた）。現在は、「共愛会Credo」等の策定が完了したことを受けて、これらに対する職員の理解を深めることへの注力にシフトしている。</p> <p>自己評価における当該項目については、80.0%が“a”、20.0%が“b”と回答している。</p>
II-1-1 (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	<p>管理者は、利用者の高齢化が進展している（第1号被保険者が74.4%、第2号被保険者が5.1%と、79.5%の利用者が介護保険の被保険者となっている）ことに伴い、利用者の個性に鑑みた新たな対応方法（転倒や誤嚥等の事故を防止する力を高める、利用者の精神状態や健康状態等に応じて対応方法を変える等）を模索する取り組み等を主導している。また、プロジェクトチームを編成し、作業活動における内容の充実と工賃の引き上げを図る取り組みも主導している。研修内容の充実を図る取り組み、「個別支援計画」や「ケース記録」等のICT化を進める取り組み、職員間の連携を強化する取り組み等も主導している。</p> <p>自己評価における当該項目については、70.0%が“a”、30.0%が“b”と回答している。</p>

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 (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)-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	<p>利用者の人格と人権を尊重すること、熱意と情熱をもって職務を遂行すること、秩序と規律を重んじ自分の仕事に責任をもつこと、仕事に誇りをもつこと等を「求める人材像」としている。また、利用者の目線や立場で考えて行動することや、利用者の健康と安全に配慮したサービスを提供すること、正しい倫理観と危機管理意識をもつことを「職員に期待すること」としている。これら「求める人材像」や「職員に期待すること」に加え、「共愛会Credo」を理解して実践できること、責任感や使命感を有すること等を基準に計画的な採用活動を行っている。</p> <p>自己評価における当該項目については、20.0%が“a”、70.0%が“b”、10.0%が“c”と回答している。</p>

<p>Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>b</p>	<p>年3回人事考課を行い、職員の評価と処遇等を連動させる取り組みを行っている。人事考課は、12項目についてそれぞれ5段階で評価する仕組みになっている。人事考課の公平性を確保するため、園長が全職員に対する評価を一元的に行っている。現在、人事考課の評価項目を改編する取り組みを組織的に行っている。 自己評価における当該項目については、40.0%が“a”、60.0%が“b”と回答している。</p>
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>職員に対する個別面談（年2回）や、精神的負担の軽減を図るメンタルヘルスの取り組み、ストレスチェック等を定期的に行っている。また、有給休暇の取得を促進する取り組みを行い、働く意欲と定着率の向上を図っている。さらに、職員の親睦を図るための親睦旅行、料理教室、ヨガ教室等のレクリエーションを実施している。2025年度の親睦旅行では、さくらんぼ狩り、桃狩り、シャインマスカット狩り、南極観測船“しらせ”の見学日帰りツアー、大相撲の観戦日帰りツアー、ディズニーランドの日帰りツアーを実施した。 自己評価における当該項目については、80.0%が“a”、20.0%が“b”と回答している。</p>
<p>Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>「クレド運営委員会」が、キャリアパス制度（キャリアマップに基づく目標設定を行う）の改編と、「クレドマスター制度」の新設を行った。 キャリアマップでは、熟年キャリア、マネジメントキャリア、教育キャリアのそれぞれにおいて、レベル1、1.5、2、2.5、3、4までの6段階を設定し、8段階の「クレドマスター認定」と連動させている。 「クレドマスター制度」は、「共愛会Credo」にマッチすることで評価される仕組みになっており、「クレドマスター表彰」と「クレドマスター認定」で構成される。 「クレドマスター表彰」は、在職年数に関わらず「共愛会Credo」にマッチする考勤が認められる職員を表彰するもので、職員による推薦に基づき選出される。 「クレドマスター認定」は、一定の認定基準を満たすと、段階的に、ビギナー、ホワイト、ブロンズ、シルバー、ゴールド、プラチナ、サブマスター、クレドマスターと認定される（8段階）。認定者には、職能手当とは別に「クレドマスター手当」が支給される。 新入職員に対しては担当者を配置して個別の指導（OJT）を一定期間に渡り行っている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>「基本方針」に「有為な人材の確保と育成」と、「付加価値とオリジナリティの創出」、「社会の付託に応えた事業の運営」等を掲げている。「基本方針」に基づく職員育成を組織的に行うため、「施設内研修委員会」を設置し、計画的な研修を実施している。法令により実施が義務付けられている研修に加え「職員研究会活動」（法人が組織している）による研修を計画的に実施している。当該活動においては、意思決定支援に関する研修や、アンガーマネジメント研修、普通救命講習、レクリエーションに関する研修、障害者福祉制度に関する研修、介護技術を習得する研修、ロジカルシンキングに関する研修、メンタルヘルスに関する研修等を実施している。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>管理者が、職員への個別面談を実施（年2回）して、一人ひとりの目標や、職場環境・利用者支援・人間関係に関する悩み等を把握すると共に、職員の希望、経験年数、職責等に応じた資格取得や、外部研修への参加等を支援している。また、社会福祉士や介護福祉士、強度行動障害支援者養成研修の資格取得を支援しており、受験対策にかかる費用を支援する取り組みや受験対策を支援するための勤務調整、資格に応じた手当の支給等も行っている。</p>
<p>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。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>組織的に実習生の受入体制を構築し、専門学校生や大学生の実習生を受け入れる取り組みを行っている。法人全体で年間20名程度の実習生を受け入れている（一人の学生につき、2日間～4週間程度の受け入れを行っている）。</p>

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	webサイトを通じて、法人会長（前理事長）のメッセージ（「社会福祉事業は利益を追求しないサービス産業」である）、「基本方針」（有為な人材の確保と育成、付加価値とオリジナリティの創出、利用者の住環境のさらなる整備と充実、社会の付託に応えた事業の運営、高齢者対策、ノーマライゼーションとは何かの模索とその実現に向けて、災害時及び非常時対策、業界の五つ星を目指して）、法人概要、法人組織図、1962年4月の開設から現在までの沿革、公開情報（定款や役員報酬基準等）等を公開している。また、「重要事項説明書」をエントランスに掲示し、誰でも閲覧できるようにしている。
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	法人会長は、「社会福祉事業は利益を追求しないサービス産業」である（時代の趨勢と社会事業を取り巻く実情に鑑み、平成15年度を「共愛会変革元年」と位置づけ、真に社会の付託に応え得る事業の経営に万全を期すとともに、とりわけハード面の整備とソフト面を支える有為な人材の確保に努めております。又、「斯業は利益を追求しないサービス産業である」というのが私の社会事業観であります。当法人ではこれからもこうした理念の実現に向けて、事業の近代化を強力に推進していくとともにヒューマニティとサイエンスの調和と均衡のとれた利用者支援体制の確立と、利用者一人一人の命と向き合った処遇の実現に向けて万全を期してまいりたいと思います）という運営方針を発信し、多岐に渡る事業（共愛学園、ときわ寮、あしび寮、共愛会職業センター、ワークショップ南羽生、共愛会グリーンハイツ、ベーカリーもみの木、北埼玉障がい者基幹相談支援センター、須影保育園、ふたばくらぶ、すかげ児童クラブ、特別養護老人ホーム木犀館等）の公正な経営や運営に対するガバナンスを図っている。

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。	a	法人が管理するコミュニティー大ホール「らいらっく」（バスケットボールのコート3面分の広さで、ステージや将棋のスペースがある）の貸出を地域住民向けに行っている。また、地域住民との交流を目的とした、地域住民も参加できるイベントを実施している（「らいらっく」において実施する納涼祭や秋祭りには60名以上の地域住民と、近隣の就労継続支援B型6事業所が参加している）。法人が運営する障害児入所施設・障害者支援施設、保育所の利用者と交流する機会も設けている。さらに、須影小学校PTAの廃品回収を通じた地域交流も行っている。 自己評価における当該項目については、40.0%が“a”、40.0%が“b”、20.0%が“c”と回答している。
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。	a	ボランティア受入担当者の配置、「ボランティア実施計画」の策定、オリエンテーションの実施等、ボランティアの受入体制を整備している。ボランティアを活用したイベントを実施している。また、毎年7月から8月に実施している夏祭りの実施に際してボランティアの協力を得ている。 自己評価における当該項目については、20.0%が“a”、70.0%が“b”、10.0%が“c”と回答している。

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	「非常災害対策計画」（災害情報の入手方法、災害発生時の連絡先（行政機関、ライフライン、医療機関、職員等）、避難場所・経路・方法（利用者の自力移動の可否、1対1の支援の必要性、車いすの必要性等）、食料と防災資材の備蓄、防災教育や訓練の年間計画、外出時や通院時に地震が発生した場合におけるフローチャート等を示している）において、関係機関との連絡体制を明確にしている。また、必要に応じて、特定相談支援事業所、警察、消防、自治会、社会保険の保険者等との連携を図っている。
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	「基幹相談支援センター」（羽生市、行田市、加須市からの受託により法人が運営している）を通じて、地域の障害者福祉に関する情報収集や福祉ニーズ等を把握する取り組みを行っている。また、知的障害者に対する福祉サービスを提供する事業者や、知的障害以外の障害者福祉に関わる事業者、高齢者福祉に関わる事業者等で構成する「羽生市福祉関連法人連絡会」への参画を通じて、地域の現状や課題、福祉ニーズ等に関する情報収集も行っている。さらに、東京都社会福祉協議会や埼玉県社会福祉協議会からも、福祉事業の動向に関する情報収集等を行っている。
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。	a	法人は、地域福祉の基幹事業者として1962年から60年以上に渡り、地域福祉に寄与する取り組みを多様な形で行っている。利用者の家族や地域住民等を対象とした成年後見制度に関する勉強会に講師として参画する取り組みや、障害者（児）福祉に関する相談会を実施する取り組み、コミュニティー大ホール「らいらっく」を貸し出す取り組み等を行っている。

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 (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ-1-1 (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	<p>利用者が支援を拒む場合は、利用者の気持ちや状態に合わせた対応を行っている（利用者の生命や財産等に重大な影響を及ぼさない範囲において、利用者の意思や気持ちを尊重している）。また、利用者とのコミュニケーション技術を高めるため、「アンガーマネジメント研修」を実施している。さらに、適切な言葉遣いや接遇、支援を実践するため、「共愛会Credo」を全職員が携帯する取り組みも行っている。</p> <p>利用者調査における「職員は、あなたに乱暴な言葉を使ったり、命令したりせず、丁寧に接してくれますか」については、「非常に丁寧である」が60.0%、「まあまあ丁寧である」が28.0%、「あまり丁寧ではない」が4.0%、「丁寧ではない」が4.0%となっている。</p>
Ⅲ-1-1 (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。	a	<p>「個人情報保護規程」に基づき、利用者や家族の個人情報等を適切に取り扱う取組を行っている。また、意思表示が困難な利用者に対しては、表情や仕草を踏まえて利用者の気持ちを汲み取る等の対応を連携して行っている。体調や気持ち等の状態に応じて、作業には加わず静養室（プライバシーが確保できる専用の部屋）で過ごすことを支援している。静養室での対応は、基本的に同性職員が行っている。</p> <p>利用者調査における「職員は、他の人に聞かれたくないこと、知られたくないことなど、秘密を守ってくれますか」については、「守られている」が72.0%、「まあまあ守られている」が16.0%、「あまり守られていない」が8.0%となっている。</p>
Ⅲ-1-1 (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-1-1 (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	<p>利用希望者に対して、法人概要（組織図や沿革等）、法人が運営する事業内容（障害福祉サービス事業、就労支援事業、保育事業、介護老人福祉施設等）等を記載したパンフレットを配布している。また、webサイトを通じて、法人会長のメッセージや、事業所のメッセージ（送迎バスを利用して通所していること、みんなで連携して作業に取り組んでいること、作業以外にも年間通じて楽しんでもらえる行事・イベントを、企画・実施していること等）、基本方針、事業内容（主に知的障害を持つ地域の方々、送迎バスを利用して通所し日々就労訓練に励んでいる、ビニール加工品のカッティングや袋詰めの作業に従事している、交流会やバスハイク、遠足などのレクリエーションを楽しんでいる、等）、標準的な日課、送迎時間、年間スケジュール等を発信している。希望に応じて、見学の対応や一定期間の利用体験も実施している。</p> <p>利用者調査における「利用する前に、施設での日常生活について、わかりやすい説明がありましたか」については、「非常にわかりやすかった」が64.0%、「まあまあわかりやすかった」が20.0%、「ややわかりにくかった」が12.0%となっている。</p>
Ⅲ-1-1 (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	<p>サービス（支援）の開始にあたり、契約内容や重要事項の説明を行い、当該説明に対する同意を得ている。重要事項説明書には、法人の概要、施設の概要（施設の種別、事業内容、目的、対象者、運営方針、居室や設備の概要等）、職員の状況（主な職員の配置状況、職員の勤務体制等）、日課の概要、処遇の原則、サービスの概要（自立支援給付の対象外となるサービス、利用料と支払方法、虐待の防止について、要望等の受付について（第三者委員や埼玉県運営適正化委員会の連絡先を含む）、緊急時における対応方法、利用資格、誓約書の提出、利用者等の遵守事項等を記載している。説明に際し、利用者の状態に応じて非言語的コミュニケーションによる対応も行っている。</p>
Ⅲ-1-1 (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	<p>契約の終了にあたり、利用者の希望に応じて、医療機関や、その他のサービスを提供する事業所等の紹介を行う体制（円滑なサービス移行のための体制）を構築している。介護保険の被保険者資格を有する利用者（第1号被保険者2名、第2号被保険者29名）については、介護保険法の指定サービス（介護保険施設や、居宅サービス、地域密着型サービス等）を利用する支援を必要に応じて行っている。</p>

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	送迎時や作業時等において、利用者からの要望等を把握する取り組みを行っている。「保護者会」において、家族からの意見や要望等の把握を行っている。把握した意向や要望等への対応方法を「施設長会議」や「職員会議」等において検討している。 「支援経過会議」（モニタリング会議）や「ケース会議」において、利用者の希望や状態等に関する共通認識を図っている。
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	「要望受付・解決制度」に基づき、利用者や家族等の意見や要望等に対して必要な対応を行っている。重要事項説明書や「保護者会」を通じて、「要望受付・解決制度」の仕組みや、要望等の相談担当者（課長）、解決担当者（施設長）、解決責任者（理事長）等を利用者や家族に周知している。直接事業所に訴えることが憚られる場合や第三者に訴えたい場合は、事業所以外の苦情解決制度（第三者委員会や都道府県社会福祉協議会における運営適正化委員会等を活用した苦情解決制度等）が活用できることを利用者や家族に周知する取り組みもしている。
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	利用者に対する個別面談を実施し、利用者一人ひとりの希望や要望、意向等の把握を行っている。常時、話しやすい職員や好きな職員に相談できることを利用者等に周知している。また、意思表示に乏しい利用者に対しては、アウトリーチによる対応も行っている。必要に応じて非言語的コミュニケーションによる対応も行っている。
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	苦情解決に向けた取り組みを着実に実行するため、苦情の主旨や対応の内容、苦情区分、検討内容等を「苦情解決内容」に記録する取り組みを行っている。苦情区分は、0～5までの6段階を設定している（“0”は直ぐに解決可能な場合、“1”は直ぐの解決が可能であるが、放置すると苦情に発展する可能性がある場合、“2”は何らかの回答を求められている場合、“3”は強い感情や意思がある場合、“4”は請求レベル、“5”は責任追及レベル）。 利用者調査における「施設での日常生活において、あなたの相談や要望には、きちんと対応してくれますか」については、「きちんと対応してくれる」が68.0%、「まあまあ対応してくれる」が20.0%、「あまり対応してくれない」が8.0%となっている。
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	事故を防止するため、「事故防止マニュアル」や、事象事例と事故に繋がりそうな事象の活用を行っている。また、感染症の発生と蔓延を防止するため、「感染症予防マニュアル」「職員感染予防マニュアル」「新型コロナウイルス感染防止マニュアル」等の活用もしている。想定外の事象が発生した場合等、必要に応じて、これらのマニュアルを改訂する取り組みも行っている。さらに、警察の協力を得た「防犯研修」の実施や防犯カメラの設置等、防犯対策の取り組みも行っている。大規模災害の発生に備え、「災害時相互三者協定」の締結も行っている。
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	「感染対策委員会」（感染症等の発生を防止するための現状把握と改善の検討等を行う）を設置している。また、「感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための対応マニュアル」を整備し、手洗いやうがい、消毒の徹底を図る取り組みを行っている。当該マニュアルや事業継続計画（BCP）の理解を深めるための研修も計画的に行っている。
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	「非常災害対策計画」を策定し、災害関連情報の入手方法（気象情報、洪水情報、水位到達情報等）、災害発生時の連絡先（行政機関、ライフライン、医療機関、職員等の連絡先）、避難場所・避難経路・避難方法（利用者の自力移動の可否、1対1の支援の必要性、車いすの必要性等を含む）、関係機関との連絡体制、食料と防災資材の備蓄、防災教育や訓練の年間計画、外出時や通院時に災害が発生した場合の手順等を明確にしている。また、当該計画や「大規模災害時対応マニュアル」、事業継続計画（BCP）の理解を深めるための研修も計画的に行っている。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-2 (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-2-2 (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。	a	職員が分担して、災害時や不審者侵入時等のマニュアル（8種類）、事故や利用者の捜索、体調急変時等のマニュアル（9種類）、医療的対応や感染症防止等に関するマニュアル（5種類）、食事の支援や食品衛生等に関するマニュアル（4種類）、排泄支援に関するマニュアル、清掃に関するマニュアル（2種類）、業務手順書、新人教育実施手順書、虐待防止マニュアル等を作成している。これらのマニュアルを理解する研修も計画的に行っている。
Ⅲ-2-2 (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。	a	毎週開催する「職員会議」において、マニュアルや手順書等を見直す検討を行っている。また、「ケース記録」、「利用者状況」、業務日誌（これらの日誌は、データではなく、紙による記録を行っている）等を通じて、利用者の状態（作業に取り組む様子等）に関する共通認識や、利用者への対応（関わる作業の変更等）に関する共通認識を図っている。さらに、「個別支援計画会議」や「支援経過会議」においても、計画内容の変更協議を行っている。
Ⅲ-2-2 (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 (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	「個別支援計画会議」において、合議的に「個別支援計画」を作成している。当該計画の作成に先立ち、利用者の希望や要望、課題、ニーズ等の整理を図っている（「本人のニーズの整理」を作成している）。当該計画における目標は、「本人のニーズ整理」や「フェイスシート」の情報に基づき設定している。また、目標（長期と短期）と共に、関わる作業の選択、支援内容、留意点、目標達成までの期間、優先順位等を明確にしている。 自己評価における当該項目については、90.0%が“a”、10.0%が“b”と回答している。
Ⅲ-2-2 (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	「支援経過会議」（モニタリング会議）を6か月ごとに行い、到達目標と提供したサービス内容に対する評価や、目標の見直し等を行っている。当該モニタリングの結果を踏まえ、当該会議において「個別支援計画」の評価と見直しの検討を合議的にを行っている。また、利用者の身体状況や精神状態の変化に合わせ、必要に応じた見直しやその検討も行っている。 自己評価における当該項目については、90.0%が“a”、10.0%が“b”と回答している。
Ⅲ-2-2 (3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-2 (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	利用者ごとのサービス提供結果を「ケース記録」に記録している（利用者の表情や仕草、作業における様子、利用者から受けた要望等に関する記録等）。業務日誌には、作業結果（目標達成状況）に関すること、支援内容や利用者の状況に関すること、行事に関すること等を記録している。この他に、利用者の様子やバイタル測定の結果、体調変化に関すること等を「利用者状況」に記録している。 「個別支援計画」、「個別支援計画会議」の議事録、「支援経過」（モニタリングの記録）、「支援経過会議」の議事録、「本人のニーズの整理」、「ケース記録」、「利用者状況」、バイタルサインの測定結果、食事の摂取状況等のICT化を図り、データによる情報共有を行っている。朝礼において、健康状態の変化や服用する薬に関する注意事項、薬の変更等を記録した「連絡・周知事項及び確認表」に関する共通認識を図っている。 自己評価における当該項目については、70.0%が“a”、30.0%が“b”と回答している。
Ⅲ-2-2 (3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	データ化した各種計画や記録を管理するため、入力や閲覧時にIDとPWによるアクセス制限を行っている。出力したもので個人情報が含まれるものは、施錠可能なキャビネットに保管している。 また、「個人情報保護方針」を定め、個人情報保護に関する基本方針（7項目）や、個人情報利用目的（①本人へのサービス提供に必要な利用目的、②事業運営に必要な利用目的、③第三者への情報提供のための利用目的等）を明確にしている。 自己評価における当該項目については、80.0%が“a”、20.0%が“b”と回答している。

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-1-1-1-① 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	<p>関わる作業については、基本的に利用者の自己決定を尊重している。利用者が行う作業は、①テーブルクロスの袋詰め（ロール状のテーブルクロスを所定の長さに裁断して袋詰めにする）、②ガラス窓に張り付ける日よけシートの袋詰め（ロール状のシートを所定の長さに裁断して袋詰めにする）、③ファスナー付きプラスチックバッグ（調理用）の袋詰め、④ボールペンの袋詰め（色と本数を揃えて袋に詰める）の4種類となっている。作業においては、基本的に利用者ができること見守り、職員の作業支援は利用者に難しい部分に限定している。</p> <p>自己評価における当該項目については、80.0%が“a”、20.0%が“b”と回答している。</p>
A-1-2 権利侵害の防止等		
A-1-2-1-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a	<p>利用者の有する権利を擁護するため、障害者総合支援法（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律）第1条の2に規定する基本理念（障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものである等）を理解する研修を行っている。</p> <p>食事（昼食）に関する嗜好調査を実施し、利用者が希望する献立を昼食に反映する取組を行っている。</p> <p>利用者調査における「食事はおいしいですか」については、「非常においしい」が64.0%、「まあまあおいしい」が20.0%、「あまりおいしくない」が8.0%となっている。また、「いつも同じメニューなので、違うメニューも出して欲しいです」「野菜があまり好きではないので、他のメニューが食べたいです」「おいしいです」「食べられないものは、他のもので対応してくれています」等の意見もある。</p> <p>自己評価における当該項目については、50.0%が“a”、50.0%が“b”と回答している。</p>

A-2 生活支援

A-2-1 支援の基本		
A-2-1-1-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a	<p>作業においては、目標（数量）を設定すると共に、利用者が行う作業を単純化して、利用者のやる気や主体性、達成感等の醸成も支援している。また、利用者同士のトラブルが生じた場合でも、利用者同士による解決を見守る対応を行っているが、利用者同士での解決が困難であると見込まれる場合には必要な支援を行っている。作業終了後の後片付けや清掃、昼食における配膳や食器洗い等に利用者が関わることも意図的に支援している。</p> <p>自己評価における当該項目については、50.0%が“a”、50.0%が“b”と回答している。</p>
A-2-1-1-② 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	<p>利用者の意見や要望等を受容すると共に、利用者の気持ちや不安に寄り添うため、非言語的コミュニケーションの実践を行っている。言語的コミュニケーションが困難な利用者に対しては、写真やイラストを活用して、クローズドクエスション（選択する形式）によるコミュニケーションを図っている。</p> <p>自己評価における当該項目については、80.0%が“a”、20.0%が“b”と回答している。</p>
A-2-1-1-③ 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	<p>「個別支援計画会議」において、利用者の意思に関する情報共有や、支援内容に関する要望等を共有する取組を行っている。また、障害特性に関する相談、生活上の相談、作業に関する相談、利用者同士の関係に関する相談、社会参加に関する相談等にも応じている。意思表示が乏しい利用者に対しては、アウトリーチや非言語的コミュニケーションを実践し、利用者の意思や要望等を合議的に把握する取組も行っている。</p> <p>利用者調査においては、「希望、要望が少し話づらいです」「好きな職員と写真を撮りたいという要望に対応してくれました」「よくお話を聞いてくれます」「ワークショップの職員さんに相談すると優しく教えてくれます」「初めての作業のときは、きちんと対応してくれます」「スタッフさんに何度も要望を出しています」「困ったときは教えてくれたり、助けてもらえますが、相談には乗ってくれませんか」等の意見がある。</p> <p>自己評価における当該項目については、70.0%が“a”、30.0%が“b”と回答している。</p>

<p>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>「サービス等利用計画」や個別支援計画に基づき、作業に関わることを支援している。現在は、①テーブルクロスの袋詰め、②ガラス窓に張り付ける日よけシートの袋詰め、③ファスナー付きプラスチックバッグ（調理用）の袋詰め、④ボールペンの袋詰めの作業を行っているが、利用者の工賃拡充を目的として新規作業のクライアント開拓を行っている。当該取り組みは、プロジェクトチームを編成し、「北埼玉障がい者就労支援センター」（羽生市、行田市、加須市からの委託を受けて、障害者の就職及び就労定着の支援を行っている機関）と連携して行っている。 自己評価における当該項目については、70.0%が“a”、30.0%が“b”と回答している。</p>
<p>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>基本的に利用者が希望する作業に関わることを支援しているが、障害の状況に応じて安全性への配慮も行っている（必要に応じて他の作業への変更を勧めている）。また、障害特性を理解する職員研修や、障害特性を踏まえた対応力を習得する職員研修を定期的実施している。 自己評価における当該項目については、60.0%が“a”、40.0%が“b”と回答している。</p>
<p>A-2-(2) 日常的な生活支援</p>		
<p>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>a</p>	<p>利用者の自立を支援する観点から、基本的に介助を最小限にとどめる対応を行っている。体調やADL等の状態に応じて一部の支援を行っている（口腔ケア、整容、排泄等の支援）。また、作業の準備（商品、道具、ヘアキャップ等の準備）や、作業の終了に伴う出荷準備等も必要に応じて支援している。 利用者調査における「入浴や排泄、身だしなみ等について、あなたの希望に応じてくれますか」については、「応じてくれる」が64.0%、「まあまあ応じてくれる」が4.0%、「あまり応じてくれない」が4.0%、「無回答」が28.0%となっている。 自己評価における当該項目については、60.0%が“a”、40.0%が“b”と回答している。</p>
<p>A-2-(3) 生活環境</p>		
<p>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>部屋ごとに温度管理を行っている。温度管理に配慮が必要な利用者については、担当職員が連携を図っている。また、専門業者による消毒を年1回、職員が行う大規模消毒を年2回行っている。利用者の状態に応じて作業場所を変える対応も行っている（区画された部屋において個別の作業を行うことを支援している）。 自己評価における当該項目については、60.0%が“a”、40.0%が“b”と回答している。</p>
<p>A-2-(4) 機能訓練・生活訓練</p>		
<p>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>a</p>	<p>「障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン」に基づき、自分で名前が記入できること、内容を理解した上で作業に参加することができること、食べ物の違いを理解してメニューの選択ができること、季節や活動に合わせた衣服を自分で選択することができること、自己決定ができること、必要な支援を行えばこれらができること等を把握する取り組みを行っている。これらに加え、利用者の気持ちや意欲等を尊重して、作業に関係する支援や、生活上の支援（口腔ケア、整容、排泄等の支援） 自己評価における当該項目については、50.0%が“a”、50.0%が“b”と回答している。</p>

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	<p>作業の開始前と昼食後に、検温（全員）、脈拍と血圧（高血圧者対象）の測定を行うと共に、利用者の状態に応じて医療機関の受診を支援している。また、昼食時は管理栄養士がミールラウンドを行っている。健康診断（5月と11月）や、胸部レントゲン検査（7月）、インフルエンザ予防接種（11月）等も行っている。</p> <p>利用者調査における「病気やケガのときには、薬を飲ませてくれたり病院に連れて行ってくれますか」については、「いつも対応してくれる」が72.0%、「たまに対応してくれる」が4.0%、「あまり対応してくれない」が8.0%、「無回答」が16.0%となっている。</p> <p>自己評価における当該項目については、90.0%が“a”、10.0%が“b”と回答している。</p>
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。	a	<p>医療的な指導（体重管理やカロリーの摂取管理、塩分の摂取管理、投薬等）を受けている利用者に対しては、必要な対応を行っている。加えて、医師が薬を処方する上で必要な情報（日常的な体調、コミュニケーションの状態、薬の影響と考えられる状態等に関する事）の提供を行っている。</p> <p>服薬支援にあたっては、服薬における失念や過誤等を防止するため、「服薬マニュアル」や「服薬チェック表」（利用者ごとに薬の種類や数量、服薬支援を行った者の氏名等を入力する）を活用している。服薬を支援する際は、一人の職員が服薬の直前に入居者名と薬の名称、数量、服薬日時を声に出して読み上げ、もう一人の職員が飲み込んだことを目視する取り組みを行っている。薬袋は、服薬後すぐに廃棄せず、利用者が服薬した薬や量の確認を行った後に廃棄している。</p> <p>自己評価における当該項目については、50.0%が“a”、50.0%が“b”と回答している。</p>
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	<p>「ふれあい祭り」（地域の医療機関の主催）や、地域防災訓練等、利用者の地域行事への参加を支援している。また、ボランティアを活用した蕎麦打ち体験のイベントも実施している。2025年度は、利用者の希望に基づきカップラーメンの工場を見学する取り組みを行った。</p> <p>自己評価における当該項目については、20.0%が“a”、70.0%が“b”、10.0%が“c”と回答している。</p>
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	<p>地域生活を実感する支援として、「誕生者外食」（6月、9月、3月）や、バスハイク（6月、9月、3月）、「親交会外出」（7月）、「秋季遠足」（10月）等のイベントを実施している。</p> <p>利用者調査における「買い物等の外出は、あなたの希望に応じてくれますか」については、「応じてくれる」が36.0%、「まあまあ応じてくれる」が8.0%、「無回答」が56.0%となっている。</p> <p>自己評価における当該項目については、100%が“b”と回答している。</p>
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	<p>送迎時や連絡帳、「保護者会」（毎年6月に開催している）等を通じて、日頃の利用者の様子や連絡事項等を家族に伝える取り組みを行っている。加えて、家族が高齢な場合や、障害を有する場合は、「北埼玉障がい者生活支援センター」や「北埼玉障がい者基幹相談支援センター」等との連携を図り、包括的な支援を行っている。</p> <p>自己評価における当該項目については、70.0%が“a”、30.0%が“b”と回答している。</p>

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。		障害児入所支援、障害児通所支援を実施していないため評価外
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	テーブルクロスのだげめ、ガラス窓に張り付ける日よけシートのだげめ、ファスナー付きプラスチックバッグ（調理用）のだげめ、ボールペンのだげめの作業の中から、利用者が希望する作業に関わることを支援している。午前と午後で別の作業を行う利用者もいる。日々、行う作業が変わる利用者もいる。 自己評価における当該項目については、60.0%が“a”、30.0%が“b”、10.0%が“c”と回答している。
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	利用者の状態に応じて、関わる作業を変更する支援を行っている（作業に関わらない支援も行っている）。作業環境を変えることにより作業の継続が可能と見込まれる場合は、作業場所を変える対応も行っている（区画された部屋において個別の作業を行うことを支援している）。安全性の確保が求められる場面では、状態や能力等に応じて必要な支援を行っている。 自己評価における当該項目については、80.0%が“a”、20.0%が“b”と回答している。
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	利用者の工賃拡充や作業への意欲・やりがいの醸成等を目的として、新規作業のクライアント開拓を行っている。当該取り組みは、プロジェクトチームを編成し、「北埼玉障がい者就労支援センター」（羽生市、行田市、加須市からの委託を受けて、障害者の就職及び就労定着の支援を行っている機関）と連携して行っている。 自己評価における当該項目については、10.0%が“a”、80.0%が“b”、10%が“c”と回答している。