

評価細目の第三者評価結果

（障害者福祉サービス分野①）

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。		
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	地域と福祉に資する理念と基本方針を事業所内への掲示・事業計画への掲載を通して明示している。法人のホームページの充実が図られており、更にわかりやすい周知に取り組む意向を持っている。

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。		
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	特別支援学校との密なる連携により常に環境とニーズの把握に取り組んでいる。他事業所・他地区の社会福祉協議会とのネットワークを通じて情報共有にも努めている。
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。	b	直近の大きな課題として指定管理制度からの移管予定を挙げており、行政と協働して進めている。今夏までに具体的フローを表明し、利用者への周知に取り組むことが望まれる。

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。		
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	指定管理契約に基づく計画書が策定されている。将来の展望・予算書等により構成されており、利用者・地域・行政のニーズへの対応が示されている。
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	年度の事業計画・スケジュールが策定されている。特に利用者支援活動計画表は細かな事業ごとに「内容」と「現状と今後の対策」が具体的に示されるなど充実した構成となっており、目指す支援を理解することができる。
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。	a	職員会議にて年度の事業計画・報告の周知が図られている。四半期ごとに行われる行政からのモニタリング結果は都度職員へ報告し、事業所全体で改善が図られるよう取り組んでいる。
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	年度初めに行われる保護者説明会にて行事等のスケジュールの周知がなされている。支援内容の変更には特に注意を払い、書面の配慮等保護者の特性に合わせた対応に努めている。

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。	b	利用者の個別支援に対しては、計画策定とモニタリングをもって最適な支援に努めている。法人にて実施していた目標管理にかわるツールを検討しており、今回の第三者評価受審もその一環として捉えている。
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。	b	行政とは、モニタリング・報告・情報共有の機会を4半期に一度設定している。モニタリングの結果については、職員会議にて周知を図っている。

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	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。	a	職務ごとに細かに規定された職務分掌が策定されている。4つのサービスを提供する多機能型事業所として機能が図られるようけん引している。
II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	虐待の防止については、委員を中心として注意喚起の書面を策定し、職員への指導に努めている。法人としてコンプライアンス研修も予定されている。
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	行政からの指導や管理層の会議や研修で得た情報についても職員に周知している。他事業所への見学や先駆的取り組みの紹介を通して自らのサービス向上に役立てるよう取り組んでいる。
II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	b	職員配置についてはその考え方を事業計画に掲載し、方針を内外に表明している。法人内・事業所内の人員配置は職員へのヒアリングおよび適性の判断により適正かつ効率を考慮して行っている。

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。	b	来年度新卒にて採用した職員の配置が予定されており、その教育についてカリキュラムの策定が進められている。「非常勤職員の正規登用」・「職員の年齢構成や男女比」に配慮した職員の補充や配置に取り組んでいる。
Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理が行われている。	b	来年度より人事考課の賞与への反映が予定されており、考課基準や考課訓練等の準備が進められている。公的使命感を持った法人としての自覚をもった職員育成に注力している。
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。	b	有給休暇の取得・時間外労働の状況について把握がなされており、適性な勤務状態の保持に努めている。専門家に相談しながら各職務の勤務の洗い出しに取り組んでいる。
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 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	OJTを中心に日々の支援を通して利用者一人ひとりへの対応を学べるよう育成に取り組んでいる。来年度予定されている新卒採用の職員に対してはカリキュラムの策定等新たな取り組みを準備している。
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。	a	専門的職員の養成については事業計画に示しており、サービスに偏らず福祉全体を理解できる職員の育成を目指している。また法人によるコンプライアンスや災害対策の研修が計画されている。
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。	a	受講歴や職務経験を考慮し、外部研修への参加がなされている。今後は自閉傾向にある利用者の行動分析等の研修への積極的参加を予定しており、実務に繋げる体制整備を思案している。
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	法人全体および事業所として実習生の受入れがなされている。近隣中学校の社会体験への協力も行われている。

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	法人ホームページへの掲載・広報誌の発行を通して事業所の活動が公開がされている。法人のホームページは見やすいよう充実化が図られており、事業計画および決算報告は誰でも見られるよう掲載されている。
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	経理規程の整備・内部監査の実施を通して適正な運営に努めている。専門家への依頼も検討しており更なる経営改善に取り組む意向をもっている。

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	地域に資する使命のもと事業計画に方針を掲載し、数々の活動と貢献がなされている。講座・運動会・災害訓練の参加等積極的な活動が展開されており、近隣の保育園とも心温まる交流がなされている。
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。	b	継続的・献身的なボランティアの方々の協力が事業の運営を支えている。また中学生の社会体験受け入れやリハビリを考慮した活動等々を通し交流を深めている。
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	相談支援事業所との連携は無論、法人内の各機関と連携し支援に取り組んでいる。日々地域に資する活動から生み出される関係機関の協力を得た就労支援は、事業所の大いなる成果といえる。
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 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	b	地域行事の際は、施設機能の貸し出しなどできる支援を提供している。日常的に作業所に隣接する特別支援学級からの相談に応じており、その取り組みは大変意義深い。
Ⅱ－４－（３）－② 地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業・活動が行われている。	b	民生委員・議員等の見学にも応じ、事業所および福祉の現状について理解の深化と説明に努めている。法人全体として様々な地域福祉事業に取り組んでおり、専門機能としてその役割を担っている。

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。		
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	法人全体のものとは別に事業所独自の職員倫理綱領を定め、周知と指導を図っている。
Ⅲ－１－（１）－② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a	虐待防止について具体的に記載・注意喚起した「職員の方々に」が作成・掲示されている。通報と通報保護についても言及しており、施設全体の取り組みとして行われていることが理解できる。
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。	b	実習時には施設のありのままを見せ、自由な見学・質問をしてもらえよう心掛けている。また就労に対する工賃については、サービス毎に設定がされているため、誤解のないよう説明に注力している。
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。	a	「新入所の皆様へ」と題した文書を用い、持ち物・昼食等の説明を実施している。法令・規定事項等の改訂の際には、保護者会にて説明し、家族だけでなく後見人等の方々にも理解してもらえよう取り組んでいる。
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	他事業所へ移行する利用者に対しては、必要に応じて書面を作成し、情報の提供とスムーズな利用に努めている。また就職した利用者に対してもアフターケアとして定着への支援に努めている。
Ⅲ－１－（３） 利用者満足の上昇に努めている。		
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	満足度調査は行っていないものの、個別支援計画作成時のアンケートや面談において利用者および家族の要望の聴取に努めている。月末には利用者ごとにその月を総括し、支援記録に記載する「振り返り」の取り組みがなされている。
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。	b	苦情相談窓口・苦情解決第三者委員について重要事項説明書に明示し、周知を図っている。今後は意見箱の設置を検討している。
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	相談室が設置されており、プライバシーへの配慮に努めている。担当者およびサービス管理責任者が同席し、家庭・就労先・入所先等での多様な相談対応に取り組んでいる。
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。	b	「苦情解決措置の概要」と題した手順および指南書が策定されている。また実際の苦情や相談は、受付書に記載され、職員への回覧をもって周知に努めている。

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	事故対応マニュアルを定め、リスクへの対応を示している。また起こった事故については、重大性・緊急性の評価とともに報告書に記録されている。またヒヤリはっと報告書は毎月一覧にし、職員に回覧されており、ケース会議等での検討によりリスクの回避に取り組んでいる。
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。	b	手洗い・うがいの励行についてはポスターを掲示するなど感染症予防に対して注意喚起がなされている。万一の事態に対しても処置キットを設置している。
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。	b	震災・火災・防犯の危機別にマニュアルが策定されており、定期での避難訓練も実施されている。今後の検討課題として備品の充実を挙げている。

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

Ⅲ－２－（１） 提供する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	支援の多様・個別化を認識しており、標準化に対する文書化は利用者個人の機能訓練マニュアルや個別の就労別マニュアルにとどめている。プライバシーへの配慮・権利擁護については、規定化により周知と指導が図られている。
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	個別の機能訓練マニュアルについてはその支援の変化とともに改定がなされている。業務の標準化とその見直しについては検討事項として職員会議等でとりあげ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を適切に策定している。	a	サービス開始時の資料収集、ケース検討会議等を通して個別支援計画が策定されている。家族のニーズの把握と現状とのすり合わせに配慮した計画となるよう職員への指導に努めている。
Ⅲ－２－（２）－③ 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	策定された個別支援計画は、年度の中期にモニタリングをへて評価と達成度の測定がなされている。機能低下等の際には期の中途においても都度見直しをするなど柔軟な対応とサービス提供に取り組んでいる。
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の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	日々の支援・健康状態・様子・状況については詳細な記録に努めている。経験の浅い職員に対しては、他の職員の記録を見せながら利用者の背景への理解力や把握力を身につけるよう指導に取り組んでいる。
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。	b	支援ソフトの導入・多数のパソコンの設置等記録の効率化を実践している。法定による文書保存を実施しているものの、廃棄規定の明文化等を図り、増え続ける保存文書の整理にも着手する意向をもっている。

評価対象Ⅳ 適切な処遇の確保

Ⅳ－１ サービスの実施

	第三者評価結果	コメント
Ⅳ－１－（１） 個別支援計画または個別療育計画に基づいた適切な支援について。		
Ⅳ－１－（１）－① 個別支援計画または個別療育計画を適切に作成している。	a	個別面談・電話・アンケート等により家族より要望を聴取している。担当者・サービス管理責任者・看護師等による検討を経て作成がなされている。
Ⅳ－１－（１）－② 個別支援計画または個別療育計画に基づいて、適切にサービスが提供されている。	a	半期を迎えた時点でモニタリングを実施し、目標に対する達成度と評価を測っている。利用者・家族の要望と状況・状態をすり合わせながら適切な支援となるよう取り組んでいる。
Ⅳ－１－（２） 利用者の状態に合わせたサービスの実施について。		
Ⅳ－１－（２）－① 食事に関しては、おいしく楽しく食べられるよう工夫されている。	a	利用者が持参する弁当は、保管・加温できる設備を整えている。また希望により仕出し弁当を注文でき、利用者の能力にあわせた状態での提供等支援に努めている。また班による外出なども楽しまれている。
Ⅳ－１－（２）－② 入浴に関しては、利用者の希望や事情を反映した支援を行っている。	d	該当なし
Ⅳ－１－（２）－③ 排泄に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている。	a	プライバシーや自尊心に配慮した支援となるよう心掛けている。また自立を意識し、衛生が保たれるよう取り組んでいる。
Ⅳ－１－（２）－④ 整容その他に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている。	a	洗顔・整髪・髭剃りなどに気を配り支援しており、シャワー設備を活用し清潔の保持にも努めている。連絡帳等を利用し、家族と意識を共有しながら取り組んでいる。
Ⅳ－１－（２）－⑤ 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	a	体重の管理等利用者ごとの課題について把握し、運動・栄養摂取・活動・排せつ等総合的な知見のもと支援やアドバイスに取り組んでいる。服薬についても看護師を中心に適切に行われるよう取り組んでいる。
Ⅳ－１－（３） 利用者の自主性と家族との交流について。		
Ⅳ－１－（３）－① 利用者の自主性を尊重し、主体的に施設での生活が送れるような取り組みを行っている。	a	リハビリ・余暇活動・外出行事など多様な活動がなされている。班の枠を超えてレクリエーション活動をするなど自主性を重んじた方針をもって取り組んでいる。
Ⅳ－１－（３）－② 金銭管理その他利用者の財産を管理するための支援を行っている。	d	該当なし
Ⅳ－１－（３）－③ 利用者の自立（自律）に向けた取り組みを行っている。	a	日頃より隣接する機関とは関係性が築かれており、自由度が高い交流が実現している。家族・入所施設とも連絡を密にし、後援できるよう取り組んでいる。
Ⅳ－１－（３）－④ 利用者の就労を支援するための取り組みを行っている。	a	関係機関との連携の中から多様な就労支援が実現しており、新たな受注に対しても意欲的に取り組んでいる。
Ⅳ－１－（３）－⑤ 施設と家族との交流・連携を図っている。	a	個人面談の実施・個別支援計画の説明等を通して連携を図るよう努めている。連絡帳・メールなどのツールも使い、密なる連絡となるよう取り組んでいる。