

評価細目の第三者評価結果(障害者・児福祉サービス)【共通評価基準】

(別紙)

判断水準	
「a評価」	よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
「b評価」	aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組の余地がある状態
「c評価」	b以上の取組みとなることを期待する状態

※ 最低基準を満たしていることを前提

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	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・b・c	ホームページに、「ミッション(使命)、ビジョン(目指す姿)、顧客・利用者・地域への提供価値」の経営理念を示し、その内容は事業所が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえ、法人として、福祉事業所として、その使命や目指す方向・考え方を読み取ることができるが、基本方針の策定や職員、利用者・家族への周知までには至っていないため、今後、理念をよりわかりやすくする見直しや、その理念の具現化に向け、整合性が確保された基本方針の策定、及び利用者・家族への周知が臨まれる。

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	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・b・c	事業経営に関わる社会福祉事業全体の動向は、詳細な分析まではできていないものの、厚生労働省の社会福祉審議会のWEBサイトや地元紙面の社会福祉関連記事、石川県及び富山県からのメールでも必要な情報を把握し、主幹職員間のスマホアプリや会議にて情報を共有している。また第3期津幡町地域福祉計画(令和5年度～7年度)には、津幡町自立支援協議会の就労部会長にも籍を置く管理者がその策定に関わる機会を持っている。また毎月、ガソリン代や光熱費等の必要経費の前年比データとの比較とともに、財務諸表の作成や利用者利用率も分析しており、今後これらのデータを基に、具体的に単年度や中・長期計画の収支根拠として反映させる取り組みが期待される。

	3	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 ・ ⑥ ・ c	毎月、財務諸表(月次計算表や生産活動収支表含む)を作成し、代表者と管理者間で共有とともに経営課題や問題点を検討し、また半年毎の全職員参加による経営会議では財務諸表の開示と経緯説明をしているが、当該経営課題や問題点の解決や対策検討に職員の意見を聴いたり、職員同士の検討の場も設けるなど、組織的な仕組みの構築までには至っていない、今後の取り組みが期待される。
--	---	-----------------------------	-----------	---

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。				
	4	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 ・ b ・ ③	中・長期計画は、現在、コンサルティング会社と理念の実践を目標に、3~5年後を見据えた組織体制や設備・工具類の整備、職員体制、人材育成等の、現状分析を踏まえた課題や問題点等を明確化し、その解決に向けた具体的な計画策定とともに、財務面でも裏付けとなる売上・利益目標、利用者の増減、人件費の増減等の把握と整理、及び資金使途・調達等を明らかにした収支計画策定に着手され、着実に実行されることを期待したい。
	5	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 ・ b ・ ③	中・長期計画を策定されるとともに、当該中・長期の計画内容が反映された単年度における事業内容とその収支根拠も具体的に示す、実行可能な単年度計画を策定されることを期待したい。
I - 3 - (2) 事業計画が適切に策定されている。				
	6	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 ・ b ・ ③	中・長期及び単年度計画の策定過程において、中・長期計画には主幹職員が参画し、単年度計画には計画の性質や内容に応じて主幹職員に加え一般職員も加わるなどされ、組織的な取り組みと職員への理解の浸透を図られることを期待したい。
	7	② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a ・ b ・ ③	中・長期計画の利用者等への周知に関しても、わかりやすさや伝え方の方法等に配慮し、また計画主旨や内容を簡潔にまとめた印刷物を作成されるなど、利用者への理解へも工夫も期待したい。

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。			
8	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 ・ b ・ ㉔	<p>今回が初めての第三者評価受審のため、計画策定・実行・評価・見直し計画策定のサイクルの実践は、今後の最優先課題と位置づけられ、着実に実行・実践に向け取り組まれることを期待したい。</p>
9	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 ・ b ・ ㉔	

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。			
10	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 ・ b ・ ㉔	代表者と管理者が第三者評価の受審を決め、実際に自己評価作成に取り組まれたこと自体が、すでに自らの役割と責任を果たそうとする姿勢と評価する。事業継続計画(BCP)の策定を含め、今後の具体的な構想を文書化されるとともに、会議や研修においてもその立場・意向を表明するなど、これまでよりさらに、利用者及び職員に自らの姿勢を理解してもらい取り組みをされることを期待したい。
11	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 ・ ㉕ ・ c	管理者は、サービス管理責任者基礎研修、相談支援専門員初任者研修、障害者虐待防止関連研修等を受講し、また障害者総合支援法に関わる石川県による集団指導を受け、労働関係法令についても顧問契約の社会保険労務士から適宜に指導を受けているなど、職務として必要な知識・技術の習得を心がけており、事業所としても毎年職員に向け、虐待防止研修を実施している。今後は、福祉・雇用関係のみならず、消費者保護法令や防災環境等、幅広い分野にも事業所が関わる遵守すべき法令等の把握に努め、また会議や研修等を通じて、職員への周知にも取り組まれることを期待したい。
II - 1 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
12	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。	㉖ ・ b ・ c	代表者と管理者は、利用者個々のこれまで境遇や経緯を把握し、ここでの就労が仲間達とともにコミュニケーションを取りながら個別目標を達成できるよう、作業補助や悩みの傾聴・共感、利用者や職員間との仲介等もしながらその支援に努め、職員に対してもまた、自己評価に基づく人事考課や代表者との個別面談を通して利用者支援への共通意識を確認し、資格取得についても有給休暇の別途付与等の支援をして奨励しているなど、福祉サービスの質の向上に向け、日々積極的にその指導力を発揮している。

	13 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 . b . c	経営への取り組みは、毎月、ガソリン代や光熱費等の必要経費の前年比データとの比較とともに、財務諸表(月次計算表や生産活動収支表含む)の作成や利用者利用率を分析して、代表者と管理者間で共有するとともに新たな経営課題や問題点が生じれば、その対処・対応を検討している。また業務の実効性についても、利用者個々の特性を踏まえて、日々、指導や助言あるいは様子見など、職員間で協調しながら臨んでおり、業務課題や問題点が生じれば、まずは先を急がずじっくりと慎重に対処・対応しているなど、柔軟にその指導力を発揮して取り組んでいる。
--	-------------------------------------	-----------	---

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。			
	14 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 . ① . c	事業所運営には、国家試験合格を要する資格職員要件はないものの、現職員にはサービス管理責任者基礎研修、相談支援専門員初任者研修、障害者施設初任者研修、介護職員初任者研修の修了者があり、現在、介護職員初任者研修の修了を職員に奨励しており、平日に当該研修日があった場合は有給休暇を別途付与している。今後は事業所として目指す方向・有り様を示し、それに向けての必要な人材確保・育成・定着を目的に、中・長期や単年度計画に反映させて、着実に実行されて行くことを期待したい。
	15 ② 総合的な人事管理が行われている。	a . ② . c	事業所は比較的小規模な福祉施設のため、大規模法人における総合的な人事管理制度は有していないものの、基本給や役職手当、資格手当等の給与規定を設け、昇進・昇給等も半年毎の代表者との人事考課シート(基礎力・自己成長・業績達成項目等)による自己評価結果を用いた個別面談にて、両者が納得できる査定に取り組んでおり、また法人グループの他の事業所では、関係性の構築・やる気を高め阻害要因を除去・成長への支援を共に考える事を目的とした個別研修も実施しており、当事業所にも必要に応じて実施して行く方針である。今後も、就業意欲や職場環境の向上に向け、より整合性がとれた人事管理の強化に取り組まれることを期待したい。
II - 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			

	16	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 ・ ⑥ ・ c	当事業所では、女性雇用促進、働きやすい職場作りの一環として、基本的に17時15分以降の無残業体制を構築しており、入社時には残業に関する意見や希望を聴き取り、その希望に沿えるよう勤務シフトに反映させ、また残業を要する場合には残業希望者にシフトするなど、一応の取り組みがなされているが、就職後は必要に応じてのみの個別面談対応に留まっているため、定期的に人事考課とは別途に、代表者(または主幹職員)と職員との個別面談の機会を設けたり、さらには相談窓口も組織内部のみならず外部にも設けたり、また相談を受けた後も、その後の経過を確認する体制を組織的に構築されることが期待される。
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	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a ・ ⑥ ・ c	職員育成に関する個別の取り組みは、半年毎の代表者との個別面談で活用する人事考課シートには、本人自身が設定する到達可能な目標項目もあり、面談の際には当該目標の進捗状況や達成度を互いに確認し、次回面談に向け目標継続や新たな目標を設定している。今後も、人材育成・定着を目的に、当該人事考課シートのさらなる見直しや向上に取り組まれるとともに、その方針を中・長期や単年度計画に明示し、組織的に実行されるよう期待したい。
	18	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 ・ b ・ ⑥	当事業所を運営するうえで求められる資格のみならず、さらなるサービスの質の向上に向けた具体的な知識や技術水準を示し、かつ整合性が確保された内外部の研修や内部勉強会を、基本方針や中・長期、単年度計画に反映させて、適切に実施されることが求められる。
	19	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 ・ ⑥ ・ c	階層別、職種別、あるいは本人が求めるスキルアップ等への研修参加へは、本人の希望を尊重し、有給休暇の付与など参加への配慮と奨励をしているが、参加後の研修成果評価や分析、復命書等のレポート提出や職員別研修履歴管理には至っていない。今後、福祉サービスのニーズの複雑化や支援の困難化等により、当該事業の柔軟性や専門性が一層求められることから、介護職員初任者研修のみならず、職員の育成・確保・定着のために、教育・研修体制をより強化され、少数精鋭組織の基盤強化を図られることを期待したい。
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	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。	a ・ b ・ c	非該当項目

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。			
21	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 ・ ⑥ ・ c	現在の情報公開は、ホームページにて法人理念、事業説明、業務内容、実際の作業動画(ハーネス加工)、サービス利用対象者条件等を載せ、厚生労働省の障害福祉サービス等情報公表制度(通称:WAM NET)のホームページには財務諸表等も掲載しているが、地域に向けての理念や基本方針をはじめとする事業所を紹介する印刷物や広報誌等の作成までには至ってなく、今後、ホームページの見直し刷新やこの第三者評価結果掲載など、情報公開の促進を期待したい。
22	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 ・ b ・ ③	低額経費決済以外の支出や取引決済等の財務管理責任者は代表者のみで、その責任所在は組織図や職務分掌で明記されているとともに、顧問契約の社会保険労務士からの指導や助言、あるいは契約のコンサルティング会社から提案等を参考にしつつ取り組まれているが、現体制では会計帳簿のダブルチェックを含め、より高い透明性・適正性の確保が求められる。今後は、内部や外部監査等の専門家による定期・適宜の監査支援や運営進捗確認等の仕組み作りに期待したい。

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。			
23	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 ・ b ・ ③	利用者の、直接の地域との交流は、その障害特性や個人情報保護の観点からも慎重に進めなくてはならぬ課題でもあり、利用者個人の意向を最優先に、地域環境との関りでの影響を考慮しつつ、慎重に進められることを期待したい。
24	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 ・ b ・ c	非該当項目
II - 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。			

	25	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 ・ ⑥ ・ c	地域交流には、今年度、管理者が部会長に籍を置く津幡町自立支援協議会が主催する、部会福祉事業所等が地元大規模商業店舗で出店する販売イベントに参加しているが、単発的な活動のため、事業所として地元で恒例的にできる活動や関りを持てるよう、必要な社会資源を明確にして、連携や協同した活動が持てるよう取り組まれることを期待したい。
II - 4 - (3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。				
	26	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 ・ ⑥ ・ c	法人は、当事業所以外にも津幡町で障害者グループホームを運営していることもあり、津幡町の関係機関や町内外の相談事業所からも利用者受け入れ相談があり、都度、真摯に対応しているが、一方では今の社会福祉事業や制度では十分に対応できない福祉ニーズも顕在化している現状でもあり、事業所としても、地域交流のイベント時にアンケートを取ったり、除雪等の奉仕活動での地域住民とのコミュニケーションを通じて、これまでよりさらに主体的に地域の福祉ニーズ等の把握に努め、より踏み込んだ積極的な取り組みに進展させられることを期待したい。
	27	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 ・ b ・ ⑦	現在、事業所として、福祉サービス以外の公益的な事業や活動等はしていない。

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	
28	①	利用者	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 . b . c	法人では、事業所で就労している利用者は事業所から福祉サービスを受けている顧客ではなく、取引先から受注した商品製作を職員とともに期待以上の品質と納期で提供することを目的に働く仲間であり、そうした方針を基本姿勢として位置付けている。そのため、個別支援会議の開始前にはサービス管理責任者から、都度、当該姿勢を伝えており、かつ、すべての検討・協議の根拠に基軸となって進むよう取り組んでいる。
29	②	利用者	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 . b . c	事業所は就労継続支援事業であり、本項目が求める施設内で日常生活を過ごすためのプライバシー保護規定やマニュアル等の整備は必要ないものの、一般就労に関わる個人情報保護をはじめとするプライバシー保護規程及びマニュアル等の整備は必要であり、今後の整備着手に期待したい。
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	①	利用者	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 . b . c	ホームページで、就労継続支援事業としての基本姿勢や特性、実施している作業内容(ハーネス加工)も動画で紹介しており、パンフレットでも文字だけでなく写真や挿絵、フローチャートを用いて事業所の真摯な姿勢を表している。また見学、一日体験についても、優しく丁寧な対応を心がけ、利用者も職員も作業中であっても挨拶をし、利用者と一緒に簡単な作業を実際に行ってもらい見学プログラムにそった作業体験も可能となっている。
31	②	利用者	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 . b . c	就労継続支援事業の場合、サービス利用は利用者との直接雇用契約であることから、一定程度の学力や知的レベル及び作業適性を要するため、たとえば一文ごとに読みあげて確認をとるなど、ゆっくりと時間をかけて説明し、その理解度も確認しながら、たとえ本人にとっては聞きづらい内容であっても、不用意にごまかすことなく率直に伝え、その最終判断も、本人の自己責任で自身による決断で決めるよう進めている。

	32	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 ・ ⑥ ・ c	作業配置をはじめ就労(送迎も含む)時間の変更が生じた場合は、本人の不利益にならぬよう、なにより本人が納得したうえで進めることを大前提によく話し合って決めており、また一般就労や就労継続支援B型に移行する際にも、新しい雇用先や事業所と連携・連絡を緊密にとり進めているが、当事業所のサービスが終了した後も、本人や家族が改めて相談を希望した場合のために、担当者や窓口を記した書面を持って説明する仕組みも整えられることが望まれる。
Ⅲ	- 1 - (3) 利用者満足の上昇に努めている。			
	33	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。	a ・ b ・ ⑥	現在、組織として利用者満足の上昇に向けた仕組みは整備されておらず、その調査自体も未実施である。今後、組織的に福祉サービスの改善・向上を目指し取り組むための重要な根拠ともなり得ることからも、確実に実施されるよう期待したい。
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	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 ・ ⑥ ・ c	苦情受付体制は、運営規定に苦情受付責任者は管理者、苦情受付担当者はサービス管理責任者としており、事業所内に掲載とともに契約時にも説明し、実際に苦情があった場合は職員会議や支援会議等で解決策や再発予防を検討・協議し、その結果を共有するとともに、当事者にも納得がいくまでしっかりと説明がなされているが、第三者委員が未設置のほか解決に向けての話し合い手順が明らかにはなっておらず、またホームページにも苦情解決状況を公表する仕組みになっていないため、今後これらの課題等を着実に整備されて行くことを期待したい。
	35	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 ・ ⑥ ・ c	事業所には相談室に加え事務室も、利用者のひと息つける逃げ場所的な休憩所にもなっており、作業時間中に利用があればどんな気持ちになっているかなど、傾聴するよう努めているが、利用者が相談したり意見を述べたりしたい時には、日常的に接する職員以外にも事業所外の外部機関の連絡先・担当者も掲示したり、また意見箱の設置やアンケートの実施、第三者委員が聞き取る機会も適宜に設けるなど、複数の方法や相手を用意し、掲示とともに日常的にも折に触れ伝える機会を持つことが求められる。
	36	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 ・ ⑥ ・ c	実際に利用者から相談があった場合は、主業務の一つとして真摯に可及的に対応することは全職員が認識しているところであり、その意識が浸透され、傾聴を主体に取り組まれているが、苦情に限らず、普段から利用者の意見や要望、提案を受け入れる実績を重ねるなど、より言いやすい雰囲気作りや実感を持てるように取り組まれることを期待したい。

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	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 ・ b ・ ㉔ 利用者の安心と安全を確保し、福祉サービスの質の向上を図る観点からも、ヒヤリハット報告や事故報告提出の義務化、会議等での事例や再発防止検討の恒常化、現利用者と現作業内容に想定されるインシデントやアクシデントへの対処マニュアルの整備、設備・機器類の日頃からの数量点検や安全確認、及び定期メンテナンスの実施、また外部からの無断侵入者への対応マニュアル等、職員数に関わらず利用者を預かる福祉事業所としての責務として、その実行が求められる。
38	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 ・ ㉕ ・ c 感染症対策は事業継続計画(BCP)により、取引先への継続納品を目的に組織体制(役割分担)、予防体制、感染症発生、復旧の各対策が明文化され、普段からも手洗い、マスク着用、消毒ルーチンが習慣化しているが、実際に嘔吐があったことを想定して消毒、廃棄、報告等の一連の研修をすることにより、計画の評価や見直し、マニュアル作成など、より現実的な対応・対策に取り組まれることを期待したい。
39	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やっている。	a ・ ㉕ ・ c 災害対策も事業継続計画(BCP)により、発災後も取引先への継続納品を目的に、組織体制(役割分担)、避難、出社・帰宅、復旧の各対応・対策が明文化され、備蓄・防災品の整備や、毎年避難訓練も実施しているが、備蓄防災品はより現実的効率的な配備が求められ、避難訓練も年2回の実施(うち1回は消防署員立ち合い)や、近隣住民との協力体制等、計画の評価や見直し、災害別のマニュアル作成など、より対応・対策を強化されて行くことを期待したい。

Ⅲ - 2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果	コメント
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	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 ・ b ・ ㉔	現在、標準的な実施方法は、ホームページにてハーネス加工は動画で掲載しているが、取引先の期待以上の品質と納期で提供を維持・向上させるためにも、すべての作業においてもその水準や内容の差異を極力なくし、常に一定の水準・品質を保つためにも基本的作業の文書化が求められ、その上で利用者それぞれの個別性に対応することが望ましく、作業実施時の留意点、工具・設備等に応じた業務手順、及び作業状況確認等の標準的(基本的)実施方法を明確化して文書化されることを期待したい。
41	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 ・ b ・ ㉔	現在、標準的な実施方法が確立していないため、確実に作成し、またその内容も事業継続計画(BCP)同様に、適宜に評価・見直しを図って行くことを期待したい。
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	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。	㉔ ・ b ・ c	計画更新は、利用者個々の状況に応じて4～6ヶ月毎に、サービス管理責任者が前回計画の評価と本人の現在の状況を考慮して作成した草案を基に、全職員参加の個別支援会議にて、当該月の対象利用者の、現在の状況、検討にあたっての留意点、支援アイデア等を協議し、その結果を踏まえてサービス管理責任者が本作成し、本人に説明承諾署名を取る工程で進めている。計画様式は、これまでの本人の経緯、希望、生産活動を行う際の課題、支援する際の留意点や健康状態等に、生活環境や自宅での役割などの生活状況項目及び長期・短期目標、具体的な支援方針・内容については、法人が運営する障害者グループホームに居住している方もおり、その場合はホーム側の職員とも連携してその合意の基に作成し、また支援困難なケースについては、事業所外の当該関係者や関係機関、家族とも連携して対応するなど、計画策定は、制度上に求められるアセスメントを実施のうえで計画策定、実施、評価、見直しの工程が適切に行われている。

	43 ② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	a · b · c	<p>計画の評価及び更新(見直し)は、利用者が当該サービスを開始した月を基準に、個々の状況に応じて4～6ヶ月後に実施しているため、毎月2～3名の当該月計画更新対象利用者がおり、全職員参加のもとサービス管理責任者が草案した更新計画案をたたき台にして、当該月更新対象利用者の個別支援会議を開催している。会議は、現在の状況、検討にあたっての留意点、支援アイデア等の協議を主体に、草案に記載された新目標や継続目標そのものの妥当性や具体的な支援や解決方法の有効性を検証して、その結果を踏まえてサービス管理責任者が改めて本作成をして、その内容を本人にも説明し、確認を持ってして同意署名をとり進めている。</p>
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 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 · b · c	<p>利用者の日々の記録は、利用者個々に担当職員を設けず、その日施設外作業所で作業している場合は当該施設外作業管理職員が、施設内作業の場合はその作業分野の管理職員が、その日の作業状況をはじめ、体調や生活上の情報、休憩時間の過ごし状況等も含め、客観的視点で新たな気づき等も含めて記載しており、また共有も携帯電話のグループアプリや、必要な場合は適宜に職員会議を開催して具体的な支援や解決方法を協議しているが、利用者記録情報には、個別支援計画の進捗度に沿った記述、職員が知っておくべき情報、本人には伝えてはならない情報、責任者等に伝えるべき情報、他部署に伝達が必要な情報、速やかに伝えるべき内容と後日整理して伝えるべき内容等々が分別され、決められた方法によつての共有が求められるため、改めて書面様式自体や、共有手段の見直し等もされることに期待したい。</p>
	45 ② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a · b · c	<p>現在の個人情報保護規定等の利用者の記録管理については、利用契約書と運営規定に関係項目の記載と、職員との雇用契約時に離職後も守秘義務を履行する旨の同意書を取るのみで、記録の保管場所や保管方法、利用者の個人情報の扱いに関する規定、責任者の設置、保存と廃棄等々を文書化した規程書面がなく、今後、個人情報保護と情報開示の両面の観点からの管理体制の整備が求められる。また電子データによる管理も、その取り扱いや情報漏洩対策を図るとともに、バックアップデータも常時取るなど、その強化が求められる。</p>

判断水準	
「a評価」	よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
「b評価」	aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組の余地がある状態
「c評価」	b以上の取組みとなることを期待する状態

※ 最低基準を満たしていることを前提

評価対象 A - 1 利用者の尊重と権利擁護

A - 1 - (1) 自己決定の尊重

	第三者評価結果	コメント
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。	Ⓐ ・ b ・ c	福祉サービスの実践は事業所理念に則り、職員は利用者に提供するすべてのサービスにおいて、思い込みや先入観等を極力排し、また利用者が話す言葉がわかりづらい場合であっても、じっくり時間をかけてその思いを汲み取るよう努めており、作業工程や段取りは、基本、当該作業に関わる利用者同士で決めることを前提とし、職員は極力口を挟まず、見守りに徹するよう努め、必要な場合のみ介入するよう心がけている。また人がそばにいと気が散る傾向がある方や注意欠如・多動性のある方には落ち着いて作業ができる場所や配置を配慮しているなど、合理的配慮のもと利用者の自己決定を尊重した個別支援に取り組んでいる。

A - 1 - (2) 権利擁護

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a ・ b ・ Ⓒ	現在、利用者の虐待や権利侵害の防止等に関する取り組みは、毎年実施の虐待防止に関する内部研修のみで具体的な取り組みまでには至っていない、虐待等の権利侵害を発見した場合の対応を定めるとともに、予防的な支援も早期発見の姿勢も運営規定に設けるなど、利用者の権利擁護に関するさらなる体制作りに取り組まれることを期待したい。

評価対象 A - 2 生活支援

A - 2 - (1) 支援の基本

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a . b . c	一人暮らしで食生活が偏りがちな糖尿病の持病がある利用者には、夕食を栄養バランスがとれた宅配弁当の利用を提案して血糖数値の改善につなげたり、肥満気味の利用者には体重増で起因する疾病や体調不良等について本人にわかりやすく説明したり、金銭管理が不行きな利用者には、家族や相談支援事業所とも連絡や連携をとって改善策を一緒に取り組むなど、本人の環境や事情によって、本人の利益を最優先に取り組んでいる。また行政手続きや生活関連サービス等の利用をするために、事業所から行政機関につなぐ支援をしているなど、利用者の事業所での就労継続支援のみならず、生活面でも利用者が自律・自立し、自走に向けての支援も行っている。
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 . b . c	事業特性から、利用者には心的外傷や悩みを抱えている方、コミュニケーションがうまくとれない方、情緒不安定な方、知的障害の方等々、様々な方が一緒に共同作業をしているため、週に1回程度や必要に応じて面談の機会を設けたり、時間と場所を変えてこういう風に話しかけてみてはと実演したり、何に対して怒っているのかを紙に書いてもらうことを繰り返して本当に訴えたかった事を受け止めるなど、一方的なフィードバックに偏らないよう気をつけ、本人の特性に応じて本人の本来持っている力で、人間関係を構築できるよう、まずは見守り姿勢を主体に支援を行っている。

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 · b · c	利用者の特性から、何かあれば言って欲しいと伝えてはいるものの、自らの意向や希望を口に出して言うことができる方は少なく、基本的には支援者から声をかけるようにしており、休憩中にわざと傍に座り話しやすい雰囲気を作ったり、選択肢を設けて話題にしたり、新しくやることを増やす時や新しい作業にチャレンジする時は、まず本人が何をしたいのか、それを望むか、本人の意思や興味を優先に取り組んでいる。作業によっては作業工程に違う作業を組み入れたり、集中できるよう作業席次を配慮したり、臨席利用者にも気をつけるなど、チームとして効率的に作業が進行するよう図るなど、言いやすい環境作りに配慮したうえで、じっくりと話し合うよう努めている。
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 · b · c	評価外項目
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 · b · c	事業所として、利用者個々の特性や障害に即した適切な対応に、日々、臨み取り組んでいるが、今の利用者の特性や障害に関わる研修参加や専門知識習得への具体的な取り組みまでは至っておらず、今後の課題として、中・長期や単年度計画に組み込み実行されていくことを期待したい。

A - 2 - (2) 日常的な生活支援

	第三者評価結果	コメント
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 · b · c	評価外項目

A - 2 - (3) 生活環境

	第三者評価結果	コメント
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 ・ b ・ c	評価外項目

A - 2 - (4) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果	コメント
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 ・ b ・ c	評価外項目

A - 2 - (5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果	コメント
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 ・ b ・ c	評価外項目
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 ・ b ・ c	評価外項目

A - 2 - (6) 社会参加、学習支援

	第三者評価結果	コメント
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 ・ b ・ c	評価外項目

A - 2 - (7) 地域生活への移行と地域生活の支援

	第三者評価結果	コメント
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 ・ b ・ c	評価外項目

A - 2 - (8) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果	コメント
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 ・ b ・ c	評価外項目

評価対象 A - 3 発達支援

A - 3 - (1) 発達支援

	第三者評価結果	コメント
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。	a ・ b ・ c	評価外項目

評価対象 A - 4 就労支援

A - 4 - (1) 就労支援

	第三者評価結果	コメント
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。	① a ・ b ・ c	事業所就労には、事業所内ではハーネス加工、事業所外では取引先に赴き段ボールの箱折り、作業服のクリーニング、清掃、ゴム製品等の加工等の仕事を請け負っており、職員は、利用者が日々小さな成功体験を積み重ねることができるよう共通意識を持って支援に臨んでおり、利用者個々の特性に応じて、不得意な作業であれば配置換えをしたり、横についてやりやすいやり方を何度も何度も見せて修得を目指したり、得意な作業が見つければそれを励まし、仕事をするのが好きになり自己肯定感が高まるよう取り組んでいる。また社会人としてのマナーについては、就労や休憩中のコミュニケーションをはじめ、家庭やプライベートも含め、良好な人間関係を構築・維持できるよう支援し、関係動画の視聴研修も実施しているとともに、自分の障害を隠す隠さないことによるメリット、デメリットも伝え、現実社会への意識付けを図っている。
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 ・ ② b ・ c	たとえば、ハーネス加工作業の収縮チューブのカットでは事業所独自の定規で、長さの測定が困難な利用者でも一定の長さでカットができるようにしたり、利用者にとって高度な技術となるハンダ付け作業にもチャレンジしてもらうなど、利用者個々の特性に応じて仕事内容を割り振り、小さな成功体験を積み重ねることで自信をつけてもらい、就労意欲や自己肯定感が高まるよう取り組んでいる。また作業賃金(工賃)については、制度に順守した利用者負担額の支払いを行っている。

<p>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。</p>	<p>① a . b . c</p>	<p>利用者の職場開拓はハローワークや行政機関、福祉関係機関、地元企業等に営業展開をしながら、採用を検討して頂ける企業には当該利用者の特性を、利用者本人にも当該職場環境の理解ができるよう努め、一緒に職場見学をしたり、本人に作業体験を試みるなどし、結果、納得の行くものとははななくとも、本人を励ましその気持ちに共感しながら再チャレンジに取り組んでいる。また一般就職が叶っても、定期的に就職先訪問を繰り返し、本人には職場環境の理解を促し、企業側にはさらなる理解を求めるとともに、本人の今の悩みや苦しみを傾聴し、揺れ動くその気持ちに共感しながら、職員も一緒になってモチベーションを高め、就労維持ができるよう組織として取り組み、またこれまでの経過を省みて、事業としての支援の基本方針を持直し検討をしている。</p>
--	--------------------	---