

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。	①・b・c	理念・基本方針は、事務所内掲示とともに利用契約書には1ページ目に、ホームページにも掲載している。その内容は障害者総合支援法の基本方針に則り、利用者にとっても保護者等にとっても指針となり、また社会に向けてもその姿勢を示すものであり、サービスの実践の場や職員打ち合わせ、研修等、すべての業務を進めるうえで職員周知はもとより、利用者との契約時には本人と保護者等に、連携する協力機関等に法人を紹介する際にも、スライド画面を用いりながら欠かさず丁寧に説明している。今後もルビや図解等を活用し、よりわかりやすい伝え方を随時工夫して、法人理解を深め広げて行く方針である。

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。	①・b・c	法人または法人代表者は、全国就労移行事業所連絡協議会、(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構主催の就労困難性の評価に関する調査研究委員会、金沢市障害者自立支援協議会に席を置き、また公共職業安定所、石川障害者支援センター、石川県発達障害支援センター等の関係機関からも日々の活動の中で、潜在的利用者や就労状況等をはじめ、社会福祉事業全体の動向や福祉計画等の把握につなげており、その分析についてもデータ管理担当職員が、随時、利用者数や利用率の統計データ等を分析し、利用者契約時や関係機関に法人紹介説明をする際に用いるスライド画面にも反映させている。

	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。	③ a . b . c	全職員8名のもと、職務分掌にて各担当職務を明確化し、その内容も事業所の収支管理をはじめ、経営課題はすべて職員間において透明性をもって明らかにしているとともに、各担当職員間、内容によっては管理者同席や職員全体で検討し、当該問題や課題解決に向け組織的に取り組んでいる。またそうした経営・運営状況はNPO制度に則り、毎年、年度決算をはじめ事業計画等の情報公開をしており、定期総会、役員会では監事、会計士、社会保険労務士が同席のもと、職員向けと同様に資料とともに詳細説明をし、決議承認を得て共有を図っている。
--	---	-----------------------------	-------------	--

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。				
	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 . ④ . c	現状の経営状況・環境を踏まえ、理念・基本方針のさらなる具現化に向け3～5年後を見据えた事業所として解決しなければならない課題と実行可能な目標として、現体制の人材育成・強化、施設環境の問題解決、将来への事業展開等をあげ、3年後、5年後の具体的施策を中・長期計画として示しているが、その目標を実現するために要する資金用途を含めた収支計画の策定も望まれる。
	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。	③ a . b . c	単年度計画については、毎年の総会開催を基軸に、事業計画案と活動予算案を策定して決議承認を得ている。今年度は事業所運営を、職員の資質・支援技術向上、利用者に対する姿勢、福祉・労働行政機関との連携、特別支援教育機関との連携、大学・学会との研究連携、定着支援サービスの充実の各項目に振り分け、かつ各項目別に実行可能な具体的施策を明記し、またそれらの活動は中・長期計画と連携した内容となっており、その目標を実現するために要する支出についても、活動予算書として詳細を明記して当該年度の経営・運営に臨んでいる。
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 . ④ . c	計画策定には、職員意見の集約と反映がされているものの、基本的には常勤役員間で策定されており、また評価・見直しの時期は年度末と定めているが、関係職員や利用者・保護者等の意見を取り込むような、組織としての手順・工程構築までには至っていない。

	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 ・ ㉔	利用者・保護者等には、利用契約時等にて理念・基本方針の理解への取り組みはなされているが、計画周知までは実行されているとは言えず、必ずしも計画そのものを配布せずとも、利用者・保護者等にとってお伝えしておいた方がより法人理解につながる必要な項目等を選別され、簡素にまとめた内容で印刷物もわかりやすくなるよう工夫されるなど、改めて取り組まれることを期待したい。
--	---	-----------------------------	-----------	---

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 ・ ㉔ ・ c	福祉サービス内容は、質の向上を進めるうえで法人独自の複数職員による担当制が構築されており、かつ、その実施工程も全職員の理解と参画をもって遂行されているが、第三者評価については平成29年度に受審し今回は2度目の受審となるものの、評価結果後の分析及び分析内容についての検討までの仕組み構築までには至っておらず、組織としての体制整備が求められる。また第三者評価の受審年度のみならず、毎年度も自己評価を実施されるなど、福祉サービス全体の質の向上を目指す一環として、PDCAサイクル(計画策定・実行・評価・見直し)を恒常的な機能として位置づけ、総合的かつ継続的に実施されて行くことを期待したい。
	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 ・ ㉔ ・ c	現在の福祉サービス内容について、人材育成・強化、施設環境問題、将来の事業展開等、単年度では解決できないものを、中・長期計画の中で段階的に取り組むよう計画化がなされているが、第三者評価結果もその改善課題に対して、職員間で改善策や改善実施計画を検討し共有化されて行くことを期待したい。

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。	Ⓐ ・ b ・ c	職務分掌に、管理者の役割と責任を明文化しており、ホームページでも法人代表とサービス管理責任者を兼ねる管理者が、事業所長としての所信を示したページに掲載し、すべての業務の総責任者として職員、利用者、保護者等に周知し、その職務を遂行している。また有事(災害・事故等)における代理業務も法人常勤役員がその責にあたることを職務分掌に書面化している。
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。	Ⓐ ・ b ・ c	法人として、障害者総合支援法の理念に則り、関係法令・規定等(障害者差別解消法・障害者雇用促進法・障害者権利宣言・条約)厳守の姿勢を利用契約書・重要事項説明書・職務分掌に明文化し、管理者はその職務遂行にあたっている。管理者責務には、福祉制度等のコンプライアンスの徹底、適正運営に向けての業務遂行、就業規則及び労働協約・人事管理、服務規程業務等があり、また兼務のサービス管理責任者職務としても、関係者や関係機関の連携に関する業務、行政との窓口業務があり、別途に避難訓練等の立案担当者も置いているなど、雇用・労働や防災・環境への配慮も含め、運営全般にわたり倫理・法令遵守がなされるよう取り組んでいる。
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。	Ⓐ ・ b ・ c	管理者兼務のサービス管理責任者職務には個別支援計画作成を含む就労・生活、求職、就労、就労定着への各提供サービスの工程管理をはじめ、定期的かつ継続的な提供サービスの評価・分析とともに、サービスの質に関する課題の把握及びその改善のための具体的な取り組みへの指揮指導があり、職員の意見や提案等を尊重しながら必要に応じて指導や助言をし、また数多くの内外部の研修機会も設けているなど、その指導力を発揮し全職員を牽引している。

	13	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。	a . b . c	管理者は、随時、法人契約会計士と社会保険労務士から日々の経理管理をはじめ、人事、労務、財務等の管理指導を常勤役員とともに受け、適正な経営改善・維持に臨んでいる。特に、ダブルワークの推進・フレックスタイム制の適用・在宅勤務(リモートワーク)の実施・直行直帰業務の実施等々の適正管理に向けスマホ等による遠隔勤怠管理システムを導入し、ほか産休・育休の推進、男女共同参画運営、職員10人未満の就業規則の届出等々、職員の働きやすい環境整備に向け、経営改善や業務を高めるべく、その指導力を発揮して臨んでいる。
--	----	----------------------------------	-----------	--

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 . b . c 一時期、退職者が数名あったため、法人契約会計士や社会保険労務士に相談し、役員会でも検討を重ね、また石川県推奨の次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画を策定するワークライフバランス研修や女性活躍推進、育児・産前産後支援研修等々にも参加し、一般雇用・就労に関する理解を当事者側の立場として理解を深め、さらにシンクタンクによる事業所訪問でも助言や指導を受け、現在の働きやすい環境構築につなげている。実効性の向上についても職員と社会保険労務士と一緒に考える機会を設けているなど、今後も教育・研修体制も含め、必要な人材は職員にも理解を得ながらバランスよく確保して行く姿勢で臨んでいる。

	15	② 総合的な人事管理が行われている。	a ・ ⑥ ・ c	<p>法人理念・基本方針にて事業所が期待する職員像を示し、職員10人未満の就業規則の届出には人事基準も明記しており、また人事考課もその評価内容を職員本人に通知している。普段の経理業務や国民健康保険団体連合会への請求業務も少ない人員の中であっても複数の職員が担当し、事業所収支は職員はいつでも知ることが可能となっている。そのため処遇改善加算は事業所経営にとって直接的に大きな影響を及ぼすため、年2回の賞与にて調整することを職員に理解されつつも、今年度は会計士と協議のうえ5%のベースアップをなし得ている。全職員8名の小規模事業所であることから、一概に総合的な人事管理制度や人事管理モデルには当てはめられないが、給与・昇給基準の明確化や職員個別の教育・研修体制の構築、職員及び事業所としての目標設定及びその進捗管理、トータル人事評価等々の課題もあり、今後も会計士や社会保険労務士、関係機関等からの支援や協力を頂きながら、職員理解とともに、適正な人事管理の向上に向け取り組み続けられることを期待したい。</p>
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。	① ・ b ・ c	<p>働きやすい職場環境作りは、創業以来、法人として理念の具現化に向け取り組まねばならない最重要事項として位置づけ組織的に取り組んできたことであり、これまでダブルワークの推進・フレックスタイム制・ジョブローテーション(複数業務担当の活用)の適用・在宅勤務(リモートワーク)の実施・直行直帰業務の実施、スマホ等による遠隔勤怠管理システムの導入、産休・育休職員の再雇用、男女共同参画運営、職員10人未満の就業規則の届出等々を積み重ね、現在の環境構築に至っている。平成30年度には、働き方の見直しに資する多様な労働条件や環境整備のほか数々の条件を満たした企業に贈られる「石川県ワークライフバランス企業知事表彰」を受賞している。また、傷病手当金、労災・自賠責等をはじめとする雇用補償についても国民健康保険協会のほか民間企業2社とも賠償保険契約を締結しており、専門医とのカウンセリングサービスも受けられる環境であるとともに、定期健康診断、インフルエンザワクチン接種、PCR検査も福利厚生として法人負担としているなど、職員の心身の健康と安全確保にも対策を講じている。</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。			
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	全職員8名の小規模事業所でもあることから、日々の職員同士のコミュニケーションは不可欠であり、サービス提供に関わる会議や打ち合わせは、不定期に都度必要に応じて臨機応変に頻繁に行われており、ある意味この柔軟性こそが大所帯組織にはできない即行・即効対応を可能としているため、一概に大規模法人のような総合的な人事管理には当てはめられないが、当該年度の就労移行支援、就労定着支援の2事業それぞれの目標を法人全体の目標とともに示し、またその達成に向けての具体的な取り組みとして、職員個別の目標設定や目標水準、達成期限等も示すなど、計画的に実行されることが望まれる。
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 ・ ⑥ ・ c	事業種別として職員の規程に必須専門資格はないが、法人の基本方針には職員に向けてキャリアアップと生き甲斐、働き甲斐、優秀な人材育成を謳っており、採用時には厚生労働省主催の一般職業適性検査と専門機関による就労支援専門セミナー修了を必須とし、その後も実践成果にともないスキルアップセミナーや、職員全体に向けたプロボノ活動による研修や事業所内研修、自治体や専門機関、学会等が主催する講座や研修会参加など、スキル・レベルアップに向けた機会を設け、さらには就労移行支援に向けて利用者が関わると予想される技術や技能を、職員が先んじて体得を目的に、農業体験やIT技術、伝統工芸等にも試みているが、これらせつかくの教育・研修を、都度、必要に応じた取り組みにされるだけでなく、組織としてこの水準まで達成するというような目標を定め、その目標達成に向けた具体的な知識、技能、技術や専門資格等を明確にし、またそれら参加すべく講座研修会、人数・氏名、受講時期等を単年度や中・長期計画にも反映させ、整合性を持った教育・研修計画を策定されることが期待される。

	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	<p>事業所は小規模事業所の特性を活かし、日々職員同士のコミュニケーションを要しているとともに、少数人員を補うために1職員が複数の業務を兼ねるジョブローテーションを実施していることから、1人ひとりの知識や技術水準の把握と職員間で学びあう体制は構築されている。また事業種別として職員には規程の必須専門資格はないにもかかわらず、専門性を高める取り組みは毎年自治体主催のスキルアップセミナー講師に個別に事業所内研修を実施して頂いたり、希望がある場合はリモートを含めその受講参加を奨励したり、その費用も出張経費も含め事業所負担としている。またダブルワークも推奨しており、将来の夢を達成するために今就業している当事業所での職務・業務を充実させたいとの意向を持つ職員もおり、正職、副業、兼業、パートに関わらず、全職員にスキルアップする機会を設け、キャリアコンサルタント等の国家資格取得にも、事業所として支援して行く方針である。そうした基本方針の具現化のためにも、今一度、事業所として職員に求める水準目標を明確化し、職員全体と個別教育・支援のすみ分け、職員別研修履歴管理など、単年度や中・長期計画にも反映させ、整合性が確保された体系的な計画策定とその実行が期待される。</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。				
	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 ・ ⑥ ・ c	<p>実習生の受け入れは、教育職員免許法の特例に基づく介護等体験の一環で臨む大学生の研修の場としての提供をはじめ、個人的にも卒論や将来の就職活動の一環で希望する方も受け入れた事例もあり、また特別支援学校や盲学校からは高校1年から3年まで毎年個々に応じた一定の任意作業をしてもらい、そのアセスメント評価(各個人の探し)や連携プロセスは、教育機関にも事業所にとっても参考になるものであり、福祉の人材育成の一助として貢献している。こうした福祉事業所として社会的責務と位置づけた取り組みを継続していくうえでも、これまでの事例・経験を基に、その目的を考慮したプログラム作成や、受け入れについての連絡窓口、在席利用者や家族等への事前説明、職員への事前説明、実習生に対するオリエンテーションの実施方法等を記載したマニュアルの整備など、より受け入れ体制の整備・充足・充実が望まれる。</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。			
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。	Ⓐ ・ b ・ c	事業内容や財務等に関する情報は、NPO制度に則り、毎年、年度決算をはじめ事業計画等を所轄機関に公開しており、過去に受審した第三者評価結果もホームページから石川県ホームページの第三者評価事業ページにリンクして閲覧可能とさせているなど、公費による福祉サービスを実施する主体者としての説明責任と経営の透明性を図る取り組みがなされている。また管理者は自治体や専門機関、学会等にて講演・講義等をする機会も多く、都度、法人としての理念や基本方針、ビジョンとともにその存在意義や役割を説明する機会にもなっている。
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。	Ⓐ ・ b ・ c	法人は小規模事業所にもかかわらず、適正な会計管理・指導を目的に会計事務所と財務管理契約を締結しており、決算時をはじめ随時・適宜の訪問にて経理処理の仕方や取引・契約等の指導・助言を受けており、また事業所側も、会計管理担当には2名、収入のほとんどを担う国民健康保険団体連合会への請求業務にも2名、それぞれ法人代表者とは別に複数の職員が担当し、かつ、専門家からの監査及び指導・助言を受けているなど、公正かつ透明性の高い適正な経営・運営がなされていると言える。

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。			
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 ・ c	非該当項目
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。	①・b・c	利用者へのより良いサービス提供を目的に、事業所内訓練向け作業発注企業、外部の利用者就労訓練受け入れ企業、利用者の就労先企業、プロボノ等の支援協力企業、さらには利用者が通う医療機関や利用者在席の各教育機関、ほか様々な福祉連携機関等々、それぞれ利用者個々人の実情や切実な問題・課題解決に向け、各関係機関から支援協力を頂き共に取り組んでいる。これまでの実績成果もあり、軽作業では企業秘密にも関わる特命の仕事を受注したり、事業所外就労訓練作業はすべて適格な指導・助言ができるよう職員が事前に体験・習得をしており、さらには利用者がいずれ関わるであろうと予想される技術や技能を、職員が先んじて体得するために農業体験やIT技術、伝統工芸等にも試みているなど、様々な社会資源や関係機関との連携に取り組んでいる。
II - 4 - (3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。				
	26	① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・c	非該当項目
	27	② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b・c	非該当項目

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。
	29	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。
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。	

第三者評価結果

コメント

a ・ ⑥ ・ c

利用者を尊重した福祉サービスの基本姿勢は、法人理念に「人としての尊重」「社会人としての自覚」「自己選択・決定」「生き甲斐・働き甲斐」を、基本方針に「個々の特性把握とニーズに即した支援」「社会資源を活用した先駆的活動」等を謳い、サービスの実践の場や職員打ち合わせ、研修等、すべての業務を進めるうえで省みる機会も多々あり、またインクルーシブ、シビックテック、共生社会等々、事業所内のみならず支援や協力を頂く関係機関等に向けても、誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合い、多様な在り方を認め合える社会に向け、その周知・浸透にも努めているが、法人としてその意識を示す倫理綱領・規程の策定についてはまだ未着手のため、法人理念・基本方針を基に、これまで培われてきた経験を活かした倫理綱領・規程作成に、改めて着手されることを期待したい。

a ・ ⑥ ・ c

就労移行支援事業自体が、就労支援や求職活動をする際に履歴書をはじめ必要に応じて利用者のプライバシーの開示・共有を余儀なくされる場合があるため、利用契約書には「秘密の保持」を明記し法人方針を説明し、その同意書を取っている。また「身体拘束・虐待防止の措置」のほか、重要事項説明書の「利用者の記録及び情報の管理」項目には、個人情報保護法に沿った利用者の求めに応じ経過記録の開示や5年間の記録保管、利用者・家族等の同意を得ての他機関への情報提供等を明記しており、職員との雇用契約書には退職後の秘密保持もその規約に入れているが、倫理綱領・規程と同様、法人としてその姿勢を示す規程・マニュアル等の策定までには至っておらず、不適切な事案が発生した場合の対応姿勢・手段等も含め、改めてその策定に着手されることを期待したい。

	30	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 . b . c	<p>事業所は、利用希望者本人や保護者等向けはもとより、雇用受け入れ機関をはじめ様々な支援・協力機関向けに、制度・関係法令、法人理念・基本方針や取り組み姿勢、支援内容や手順、求職活動、企業見学や施設外実習、職場定着支援等々、事業所として日々真摯に取り組んでいる事業内容を、要望に応じて簡潔にまとめたものから詳細説明まで、独自に製作した静止画編集ソフトによるスライド画面にて丁寧に紹介しており、その内容も制度改正や社会情勢、地域環境変化にともない随時・適宜に修正変更をしている。また見学や体験入所も、企業、福祉機関、教育機関等々から頻繁にあり、都度、在席利用者のプライバシーに配慮しながら対応している。</p>
	31	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 . b . c	<p>福祉サービスの開始にあたり、利用者本人及び保護者等が納得を得られるよう制度・関係法令、法人理念・基本方針や取り組み姿勢、支援内容や手順、求職活動、企業見学や施設外実習、職場定着支援等々、事業所が提供するサービス内容を独自に製作した静止画編集ソフトによるスライド画面にて丁寧に説明し理解や協力を求めることを必須にしており、利用契約書の署名を持って同意を頂いている。サービス変更には、求職活動をするまでに、半年間は事業所内訓練(コロナ禍にあっては在宅訓練も実施。)をして頂き、理解力・巧緻性・持続力等を見極めながら働くための評価をしたうえで事業所外就労に臨み、事業外就労でも改めてその評価を繰り返し、自立生活のための問題や課題も見出しながら、その改善・解決に向けて取り組んだうえで求職活動に臨むなど、その過程は随所・適宜に行うアセスメントや個別支援計画策定、モニタリング結果をデータ保存し、その工程も利用者本人の自己決定に充分配慮したうえで実行されている。</p>

		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	就労支援期間が原則24ヶ月の有期限サービスの制度下、事業所開設以来62.3人の就職を実現させ、コロナ禍の今年度も2人の就職を決めている。サービス内容に変更にあった場合は行政に連絡するとともに許可を取ってから遂行し、家庭や医療機関、あるいは次のサービス事業所等に移行する場合も当該相談支援専門員とともにこれまでのアセスメント評価や個別支援計画等をもとに移行先への引き継ぎ業務を慎重に行っている。また就労定着支援も、新たに認可サービスとして開始された2018年4月以前は無償で実施しており、制度が開始された現在も定着支援サービス対象者はもとより、定着支援を求めない利用者や、就職先企業からも相談があればそれも受けている。そのため、これまでしてきたサービス終了後も変わりなく支援している法人姿勢を利用者や保護者等へ伝える書面、また次のサービス事業所への引き継ぎ文書も備えられることを期待したい。
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。	① ・ b ・ c	利用者とは、週1回以上管理者自らがサービス管理責任者(必要に応じて管理者以外の職員も同席。)が面談機会を持ち、2ヶ月毎の個別支援計画会議ではジョブマッチング等の数値的評価も参考に訓練効果の把握やサービスに対する満足度状況の共有を本人とともに意欲向上に向け実施している。また家族会こそないが、当該相談支援専門員に依頼して保護者等の都合に合わせて事業所に来てもらい、専門会議の名称で当該利用者のモニタリング結果やその進捗状況が保護者等にはどのように受けとめられているかの視点で評価や把握にも取り組んでいる。
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。		

		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。	①・b・c	<p>苦情解決体制として、訓練作業室の入り口に、行政配布の苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員の各氏名を記載したポスター、苦情解決に向けた法人姿勢、個人情報保護方針書面を掲示し、その下にあるテーブルには苦情記入用紙を常置している。また重要事項説明書にも担当者氏名を明記し、説明のうえ同意署名を頂くことを必須としている。事業所開設以来、いまだ苦情はないのだが、利用者には発達障害のため主訴する行為が困難な方も多く、そのため週1回以上の管理者との面談(必要に応じて管理者以外の職員も同席。)、2ヶ月毎の個別支援計画会議、保護者等及び相談支援専門員との専門会議等々にて、苦情のあるなしに関わらず、普段からのコミュニケーションを基軸に福祉サービスの質の向上につなげている。</p>
		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。	①・b・c	<p>事業所方針のひとつとして、利用者が一般企業に就職すれば日々複数の上司、同僚、部下と関わることから、ここではあえて固定的な利用者個別の担当制はとらず、定期的に窓口担当者を変更することにより職場環境への順応性を培えるよう取り組んでおり、その体制は利用者側にとっても、いつでも本人が言いやすい職員誰にでも相談や意見を言いやすい環境にもなっているとも言える。かつ、こうした体制は、利用契約時におけるスライド画面や重要事項説明書の記載箇所を説明し、その理解と協力を頂いている。事業所内には就労訓練作業室内に加え、事務室内にも2ヶ所の個別に話せる相談スペースを設け、相談内容によって3ヶ所のどの場所が適しているかを決めたり、本人の希望や必要に応じて事業所外でも、あるいは当該相談支援専門員とともに本人の自宅にも伺い、福祉サービスの質の向上に向け取り組んでいる。</p>

		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。	①・b・c	苦情対応的なマニュアルは、事業所開設時に行政指導を基にして作成したものがあり、実際にも事業所のサービス自体が、本人の気持ちを主体に展開するサービスであり、相談や意見を受けた際の記録方法や報告手順、対応策の検討等は、アセスメントや個別支援計画策定、モニタリング等々、利用者本人の自己決定に充分配慮したうえで実施している業務工程下とも言える。また事業所として解決や回答できない疑義や意見等が出た場合は、一旦時間を置き、医療や当該関係支援機関、行政等に相談したのちに対応する場合もあれば、利用者本人に問い合わせ先を紹介し本人自身で直接対処して頂くなど、納得の行く結果となるよう努めている。
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。			
		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・c	訓練室をはじめ事業所内の設備・機器類の安全管理は、職員によるものと入居しているビル管理会社による定期点検等によるところが大きく、実効性のある管理体制までには至っていない。事業所特性として過度な体制までは必要ないが、責任者の設置・明確化、外部からの侵入者対応を含めた作業中に想定されるリスクマネジメントの検討、事業所環境に即したマニュアル見直し等を議題にした定期会議の開催、事故発生時の対応における責任と手順等の明確化、ヒヤリハット・事故報告の収集、これらの報告があった場合の要因分析と改善・再発防止策の検討手順等、基本的な体制構築が望まれる。なお、事業所として損害賠償保険に加入しており、賠償資力は確保している。

	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 ・ ⑥ ・ c	<p>感染症の予防と発生時等のマニュアルは行政指導を基に作成したものがあり、実際には在席利用者にチェックリストを渡し、事業所に出向く際は本人及び同居保護者等の体温も記入してもらっており、事業所内でも毎日の利用者・職員の健康観察をはじめ手洗い・うがい、飛沫防止、三密回避、定期換気等の徹底を図り、職員には県外出張前後のPCR検査、定期健康診断、インフルエンザワクチン接種等はすべて福利厚生として法人負担としているなど、予防策は適切に講じられているが、改めて保険医療の専門職による環境への助言・指導も受けたいうえで、感染発覚時の他の利用者や保護者等への周知等、緊急時対応を含めた事業所環境に即したマニュアルの見直し策定に着手されるとともに、感染症予防策の定期的評価・見直しの実施・継続が求められる。</p>
	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行っている。	a ・ ⑥ ・ c	<p>災害対策は、避難訓練等の立案業務を担当する職員が今年度も、金沢市の避難訓練実施の手引きをもとに地震・水害を想定での災害時の職員体制、避難先、避難方法、ルート確認、利用者・保護者等への通知等々、事業所に即した計画をたてて実行しており、石川県が実施する「シェイクアウトいしかわ(県民一斉防災訓練)」にも参加。またビル管理会社が主催する所轄消防署員が立ち会いで防災業者参加のテナント契約者合同防災訓練にも毎年参加しており、AED取扱講習、救急救命講習は2名の職員が受講済み。ほか、簡易トイレや3日分の食品備蓄、30個のヘルメットをはじめ多品目の避難用資器材類を保管しているが、災害対策には限りはなく、法律・制度で定められた事項や対策にとどまらず、当該ビル構造の問題点の抽出及び解決策、設備等の落下防止措置、現実的な観点での食料や備品の見直し等々、改めて実効性の観点からの定期的な評価・見直しの実施・継続が求められる。</p>

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。	①・b・c	事業所の福祉サービスは、開設以来、紆余曲折を経て培ってきた法人独自のノウハウであり、利用開始には十分な話し合いと5日～2週間の事業所内訓練体験があり、実際のサービスは社会人としてのビジネスマナー習得、パソコン・軽作業・基礎学習の3作業の事業所内訓練、実際に企業で就労体験をする事業所外就労訓練や実習、またいずれ1人でも生活できるよう自宅での生活指導訓練も実施し、その後求職活動・企業見学等を経て就職したあとも、長期に渡る職場定着支援を実施しており、それら各支援サービス過程においては本人自身にも日々振り返りをして頂きながら、アセスメント、個別支援計画、モニタリングをはじめ週1回以上の管理者との面談、2ヶ月毎の個別支援計画会議、保護者等及び相談支援専門員との専門会議等を重ねることによって障害のある人の自己理解・決定の支援に臨んでいるため、実施方法として画一化できるものではなく、標準化できる実施方法として作業訓練内容や指導手順を文書化させている。
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。	①・b・c	現在、文書化している訓練作業の支援・訓練プログラム、能力テスト、個別支援計画票、モニタリング票等々、及びその指導・支援手順等は、開設以来、利用者個々人に個別に提供・実践してきた実績過程で、その効果、必要性、実効性を見極め、変更・修正等を検討しながら修正・変更をしてきた結果であり、法人独自に確立したものである。その姿勢は今後も福祉サービス内容の変化や新たな知識・技術の導入を試み、またその時々の制度改正や社会情勢、地域環境変化にも応じながら、個別支援とともに随時・適宜に見極めと見直しを図っていく方針としている。
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。			

	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。	①・b・c	事業所が実施するアセスメントは、行政や関係機関、相談支援専門員等との利用開始前の事前準備時から始まり、本人・保護者等との初回面接時、利用開始からは事業所内の個別支援計画時のもとより、3作業の課題設定、支援効果や支援内容の振り返り時、各専門機関や厚生労働省開発のワークサンプル、事業所独自の評価ツール等からは医学的、心理的、社会的、職業的、教育的、文化的、経済的等の包括的な側面からも実施し、また専門機関や就労受け入れ企業等から第三者的評価も受けているなど、各過程で利用者本人の望む生活を阻害している要因を把握し、各アセスメントを基にした計画策定・実施・評価・見直しを実践している。またその工程には、固定の担当職員を設けず、たえず複数の職員が関わり、サービス管理責任者を兼ねる法人代表者の管理者が自らも関わりながら実施している。
	43	② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	①・b・c	前項で記述する事業所が実践する各工程でのアセスメントを基軸とした就業支援において、利用者個人個別に策定する個別支援計画は、計画策定・実施・評価・見直しのPDCAサイクルを持って、全職員への周知をはじめ組織的に継続かつ恒常的に実施されていることはいままでのない。
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	①・b・c	事業所は小規模事業所の特性を活かし、日々の職員同士のコミュニケーションを要しているとともに、少数人員を補うために1職員が複数の業務を兼ねるジョブローテーションや利用者の就労環境への順応性も培える訓練の一環として定期的に窓口担当者も変更し、かつ職員就業環境もダブルワーク、フレックスタイム、リモートワーク、直行直帰業務等々、ある意味大所帯組織にはできない柔軟かつ即行・即効対応を可能としている。そのため支援記録や個別支援計画、利用者個人個人のプロフィール等は、パソコンの共有ファイルで保管され、その記録方法もマニュアルに沿った記録で、全職員がいつでもリアルタイムで共有が可能となっている。

	45	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	① a · b · c 事業所は個人情報保護規程に則り、重要事項説明書に「秘密の保持」、重要事項説明書に「利用者の記録及び情報の管理」を明記し、利用者本人・保護者等には利用契約時に改めて個人情報の取扱いについての事業所姿勢・方針を説明し、利用者の個人情報の開示・使用についてもその同意書署名を頂いている。管理体制としては、ネット関連はパスワード管理とともに外部業者にそのセキュリティ業務を委託し、紙面情報は事務室内の鍵付き戸棚に保管し、その鍵は常勤法人役員による管理としている。また職員との雇用契約時には退所後も含め守秘義務履行の念書をとっている。
--	----	--------------------------	---

評価細目の第三者評価結果(障害者・児福祉サービス)【内容評価基準】

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 - 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。	a · b · c	事業所方針として、合理的配慮はもとより、利用者本人の得意を知る・気付く・伸ばすとともに苦手も知る・気付く・話すを、事業所側がするアセスメントと個別支援計画、モニタリングに加え、本人自身にも毎日振り返りを繰り返すことで、自己選択・自己決定ができるよう取り組み、また週1回以上の管理者との面談、2ヶ月毎の個別支援計画会議、保護者等及び相談支援専門員との専門会議等にて利用者本人の望む生活を阻害している要因を把握し、働く力や可能性を尊重した就労支援に向け臨んでいる。事業所内訓練では、パソコン、軽作業、基礎学習の3作業と3、4人編成のグループワークでビジネスマナー基礎編や応用編を学ぶ教本学習プログラムに加え、将来1人でも生活できるよう自宅での生活指導訓練も実施している。また事業所外就労先も複数の企業・事業主に協力・支援を頂いており、ほかプロボノ活動で外部講師に働くに必要な社会通念やマナー、合理的配慮、就業規則等の講演や指導・助言等を頂く機会もあり、さらには利用者が通う医療機関や利用者在席の各教育機関、ほか様々な福祉連携機関等々、それぞれ個々の利用者の実情に応じて支援協力を頂き共に取り組んでいる。

<p>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。</p>	<p>① a . b . c</p>	<p>利用契約書に、生産活動及び就労に向けての支援と工賃の支払い、及びその支払方法を明記し、重要事項説明書にも作業内容・工賃、事業所基準に則り生産活動に従事した収入を支払う旨を明記している。作業選定や就労時間・環境にあたっては、利用者本人のニーズや体力、モチベーション等を日々の健康観察から見極め、幅広い訓練プログラムを実施するとともに正確なアセスメントにつなげており、事業所外就労にいたっては当該アセスメントで把握した得意や苦手を考慮したうえで、現実的な個別支援計画策定のうえ、受け入れ先の企業等にも本人の特性や受容状態に応じて就業時間を増やして頂けるよう進めている。また利用者の労働安全衛生の関連法令に基づき、マニュアル整備とともに訓練内容に適した服装や手袋、及び注意喚起に努めている。</p>
<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>事業所は、通勤を想定して自家用車、バス、電車等どんな交通手段でも通える金沢駅から徒歩圏内にあり、訓練室の作業状況は外からでも見える見られるガラス張りのオフィスビル1階にある。様々な訓練プログラムの一例として、履歴書の書き方、身だしなみ、挨拶、言葉づかい、電話対応、名刺交換等々のビジネスマナーの基礎、応用編があり、自分で履歴書を書き、外部の企業経営者にも仮想面接試験をしてもらい、ハローワークや就職セミナーには就労支援員と一緒に就職活動をするなど、その支援は現実的かつ実効性を優先に取り組みまれており、離職障害者の再チャレンジ利用者も多い。職場開拓は管理者と就労支援兼定着支援員を中心に、関連機関との連携や協力・支援を頂きながら就職先の拡大に努めているが、ロコミでの新規企業や当事業所から雇用実績がある企業からも直接求人要望を受ける事例もある。就労定着支援については、新たに認可サービスとして開始された以前より職場適応援助を続けており、単に就労状態を把握するだけでなく、当該企業の人事部署や現場での利用者への理解・合理的配慮の浸透に努め、本人が長く働ける関係性を築く支援に取り組んでいる。また本人に悩みがあれば職場訪問時に限らず、事業所内外でも随時受け付け、とともに当該企業からも課題や問題点、就業上の質問やクレーム等、何でも遠慮なく言って頂ける関係性が築けるよう取</p>