

新潟県福祉サービス第三者評価結果公表基準

1 第三者評価機関名

公益社団法人 新潟県社会福祉士会

2 受審施設・事業所

(1) 施設・事業所情報

(評価結果確定日現在)

名称：なないろ	種別：多機能型事業所	
代表者氏名：所長 米山 祥子	定員： 就労継続支援B型 20名 生活介護 13名 自立訓練（生活訓練）6名	
所在地：〒946-0036 新潟県魚沼市岡新田300番地3		
連絡先電話番号：025-792-8116		FAX番号：025-792-8119
ホームページアドレス	http://www.uonuma-yaironosato.or.jp	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：平成23年4月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人魚沼地域福祉会		
職員数	常勤職員：15名	非常勤職員：5名
専門職員	看護師 1名	社会福祉士 2名
	介護福祉士 7名	調理師 2名
	製菓衛生士 1名	
施設・設備の概要	作業室 6室	休憩室 2室
	トイレ 男性用、女性用、多目的各1	他、医務室、更衣室（男女各1）、食堂・厨房、浴室、選択乾燥室、相談室等

(2) 理念・基本方針

■理念

基本理念「ひとり一人の笑顔を大切にします。」

基本理念実現のために次のことに取り組みます。

- ・幸せのために心のこもった思いやりのある支援をします。
- ・個性を理解し、希望に沿った安心した生活が送られるよう支援をします。
- ・趣味や楽しみとなる活動を充実させるよう支援をします。
- ・家族や地域社会とのつながりを大切にします。

■基本方針

- ①地域ニーズにあった福祉サービスの提供と地域や社会に貢献できる社会福祉法人を目指します。
- ②利用者ひとり一人の人権を尊重した支援及びサービスの質の向上を追求し続けることに努めます。

- ③関係機関をはじめ、地域の人とのつながりを大切にし、信頼と協力を得ながら社会福祉法人の責務を全うし、積極的な情報の発信に取り組みます。
- ④組織全体で選ばれる事業所づくりを目指し、安定した運営を継続できるよう利用率の向上に努めます。
- ⑤感染症対策や危機管理対策を講じ、安定したサービスの提供に努めます。

3 評価結果

(1) 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年5月10日（契約日） ～ 令和4年2月28日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	0回

(2) 総評

◆ 特に評価の高い点

○3つの福祉サービスを用いて利用者への効果的な支援に努めている。

事業所の福祉サービスは自立訓練、就労継続支援B型、生活介護の事業に分かれており、各事業でそれぞれのプログラムを提供している。利用開始した時に本人が希望した福祉サービスには不適合だった際には、他の2つの事業の利用を検討して対応している。また、サービス管理責任者と各事業の主任職員での打ち合わせを密に行うとともに、月1回及び必要時の会議等を適宜実施して連携に努めている。

今回の第三者評価で実施した職員の自己評価及び職員へのヒヤリングにおいても、1つの事業で解決できない利用者の課題等には3つの事業担当者で協議、検討することができており、利用者支援に有効であるとの回答が多く寄せられていた。

○地域の企業や行政と連携し利用者の作業量の確保に努めている。

事業所は利用者の作業量と工賃を確保するために、企業の作業受託や農家と連携した農福連携、食堂など事業所の独自事業等を展開している。行政も企業と事業所の橋渡しをするなど、地域で障害者の就労を推進しており連携して対応している。

仕事の量と内容を増やすことによって、利用者の特性に合わせた作業の提供が可能となっている。事業所のスペースは限られているが、農地などに職員と利用者が出かけ、広い環境で仕事を好む利用者には施設外就労が楽しみの一つにもなっている。

○事業所の福祉サービスの質の向上のため、組織的に改善を続けている。

中長期計画は3か年の法人全体の計画となっており、今期で3期目の計画となる。現況の分析に基づく部門ごとの計画、資金計画も定められており、法人として設置している「サービス向上委員会」等で検討されながら計画が実施されている。このサイクルを実施して約10年を経過する中で課題に対する組織的なアプローチが確実に実施され、地道に積み上げてきたものが成果となって随所に現れるようになってきている。また、計画の策定や実施には多くの職員が関わるように工夫しており、今回、第三者評価で実施した職員の自己評価結果から、職員の計画への理解度が高いことも確認できる。職員が法人や事業所のビジョンを明確に理解することで、業務へのモチベーションも高まってきていることがうかがえる。

◆今後の取り組みが望まれる点

○事業所の人材の育成について検討が期待される。

事業所では、クチコミや高齢者雇用、勤務形態や職務内容等も工夫することによって福祉人材の確保に努めている。既存の職員の人材育成として人事考課制度の目標管理制度が導入され、上司と職員が話し合い、それぞれの職員が目標を定めて職務に努めている。人事考課の基準にヒヤリハット報告書の提出実績を導入するなど、職員が取り組みやすい項目を加えることで、職員の意欲が高まるように工夫している。

今後は、福祉サービスの提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画を作成し、職員の確保と既存職員の育成による計画の達成に向けた組織的な検討が求められる。また、「期待する職員像等」は理念や基本方針、職員行動指針、キャリアパスで読み取ることが出来るが、例えば事業所の中堅職員はどのような業務ができる必要があるかなど、職員が目標としやすいよう、より具体的な内容とすることが期待される。

○標準的な実施方法の実用性の検証と整備が期待される。

食事や排泄などに対して、事業所における福祉サービスの標準的な実施方法が文書化されている。利用者一人ひとりの入浴支援時の留意点をまとめたマニュアルも整備され、支援が実施されている。マニュアル等は年に1回見直し更新されている。しかし、各マニュアル等は十分な説明がないと支援を展開することが難しく、特に新人職員等が手に取って、直ちに支援が実施できる内容までには至っていない。標準的な実施方法やマニュアルは、事業所の全ての業務をマニュアル化するのではなく、標準化できる業務、すべき業務は何かを職員間で検討し、より有効に使いやすいよう整備することが期待される。

(3) 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

(R4. 2. 14)

- ・数年前から、法人全体でのサービス評価委員会で自己評価として取り組み、職員全体での、評価制度の研修会も行ってきました。今回社会福祉士会様から審査いただき、現状の課題や、評価について、第三者からの客観的なご意見をいただき、有意義な取り組みでした。
- ・利用者・保護者からのアンケート結果を受けて、事業により内容が異なるサービスであり、各事業での目的を再度確認し、また利用者・保護者の皆様に情報発信する機会を増やし、わかりやすい説明に心がけていきたいと思いました。
- ・今回ご指摘いただいた、人材育成や、利用者個別プログラム、事業所の紹介や、新しい福祉人材確保の活動などに力を入れて取り組んでいきたいと思えます。
- ・入所施設と通所事業所の違いはありますが、法人全体で今後も職員の資質向上に力を入れ、法人の理念「ひとり一人の笑顔を大切にします。」を達成するために、利用者様一人ひとりに寄り添い、また職員一人ひとりを大切にし、笑顔で利用者支援にあたってもらえるようにしていきたいと思えます。

(R . .)

(R . .)

(4) 評価細目の第三者評価結果 (別添：公表様式2のとおり)

【参考情報】施設・事業所の取組 (事業者記載欄)

(福祉人材育成の取組、サービスの質の向上に向けた取組など)

<人材確保について>

60歳以上の方の雇用による、現在6名の臨時・パート職員がいます。業務内容は、事業により異なることもありますが、豊富な人生経験を、業務に生かして勤務してもらっています。農業知識の豊富な職員による農福連携の就労Bでの仕事や、菓子製造の専門の技術者による菓子部門の充実が強みになっています。中途採用での職員についても、社会福祉主事任用資格の取得や介護福祉士への資格取得の挑戦による専門性の向上など、長く勤務してもらえる人材を大切にしています。

<働きやすい環境作り>

有給休暇取得については、年度開始前に希望をとり、個人のリフレッシュ休暇、旅行や、家族の時間などに使いやすいように取得できる配慮をし、休暇を取得しやすい雰囲気 (お互い様の気持ち) による勤務計画に心がけています。キャリアパス制度を基に各自の取組みたいことや、苦手としていること、挑戦してみたいことなどでの個人目標の設定のほか、法人全体、事業所 (各課) での重点目標による評価や面談を実施することで、それぞれの個性や、気持ちを確認しながら業務にあたってもらえるようになってきていると思います。

<研修について>

職場内研修は委員会を中心に企画し、研修担当と協力して共通認識の中開催しており、外部研修には1人1回は参加できるよう計画しています。資格取得希望者には、スクーリング、試験日等職専免等で対応し、推進しています。

評価細目の第三者評価結果

【 障害者・児事業所(施設)版 】

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

I-1-1(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
評価細目	評価結果	コメント
1 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	<p>○理念、基本方針が定められ職員等に周知されている。</p> <p>基本理念「ひとり1人の笑顔を大切にします」を掲げ、施設内に大きく掲示し利用者に説明している。また、パンフレットや経営計画等に理念が明記されている。利用者や家族等にも、利用者自治会や家族会総会で毎年、説明している。職員には名刺サイズのカードに理念、基本方針、行動指針を記載して常に携帯できるようにし工夫し、カードを携帯することで職員が理念等を意識した行動をとりやすく、理念等が職員に浸透することを促進できるように努めている。</p> <p>今後は法人や事業所が目指すもの等について、重度の利用者でも理解しやすい資料を写真や図解を工夫することで、利用者、自身が利用する事業所をより理解してもらうことにつながると考えられる。</p>

I-2 経営状況の把握

I-2-1(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
評価細目	評価結果	コメント
2 I-2-1(1)-① 事業経営を取り巻く環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a	<p>○経営環境の変化を把握し組織内で対策が講じられている。</p> <p>法人や事業所では課題として、職員の確保等の問題を把握しており、中長期経営計画や単年度の事業計画で対策が講じられている。職員に対しては役員間で協議された事業所等の経営状況や課題が説明されている。</p>
3 I-2-1(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a	<p>地域の潜在的利用者の状況は、併設されている相談支援事業所からの情報を得たり、定期的に調査して把握している。</p>

I-3 事業計画の策定

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。		
評価細目	評価結果	コメント
4 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	<p>○中長期計画が定められ、中長期ビジョンを職員も理解して法人、事業所の経営が実施されている。</p> <p>中長期計画は3か年の法人全体の計画となっており、今期で3期目の計画となる。現況の分析に基づく部門ごとの計画と資金計画が定められている。計画の策定や実施には多くの職員が関わるように工夫しており、今回、第三者評価で実施した職員の自己評価結果から、職員の計画への理解度が高いことも確認できる。</p>
5 I-3-1(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	<p>また、法人や事業所のビジョンを明確にすることで職員の業務へのモチベーションも高まってきていることがうかがえる。</p>

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
評価細目	評価結果	コメント
6 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	○事業計画は職員参画の下で作成され実施されている。 事業計画は各課の管理職を中心として職員の参画の下で策定され、見直しや評価も実施されている。中長期計画と単年度の事業計画の連動性にも留意されており、評価できる。また、利用者の家族等には事業計画書を配布して、新型コロナウイルス感染症流行以前は説明会も実施されていた。利用者にも関心の高い作業や行事等の予定を伝えるなどして、計画の周知、説明に努めている。
7 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。	a	

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

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。		
評価細目	評価結果	コメント
8 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	○組織的に福祉サービスの質の向上に努めている。 「サービス評価委員会」で自己評価を実施している。また、法人で設置している「サービス向上委員会」に事業所の職員も参加している。「サービス向上委員会」では「サービス評価委員会」での自己評価結果に基づき職員研修会を企画するなど、両委員会が連動して法人と事業所の福祉サービス向上に大きく作用している。事業所全体の自己評価によって事業所の課題等を抽出して事業計画等に落とし込み、改善につなげており、このサイクルの実施により確実に課題へのアプローチが実施されていることがうかがえた。
9 I-4-(1)-② 評価結果に基づき組織として取り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	

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

Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
評価細目	評価結果	コメント
10 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	○所長は自らの責任や役割を職員や保護者等に説明している。 所長は、利用者への支援について、地域生活課長やサービス管理責任者等に権限移譲する形で施設経営を行っている。職員には組織図や職務分担表等を用いて説明し役割を明確にしている。しかし、幹部職員が異動間もなく、職員が各幹部職員の役割について理解していない様子も見受けられた。
11 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。	b	○厳守すべき法令等に組織的に対応するように努めている。 法令等の変更等に関しては、所長だけでなく法人本部や総務課職員の専門性を活かして、組織的に対応するように努めている。チームで対応することで、法令の変更等に対する組織内の理解度が高まっていることを、今回の第三者評価におけるヒヤリング調査の中で職員のコментарからうかがえた。

Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
評価細目	評価結果	コメント
12 Ⅱ-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲を持ち、その取組に指導力を発揮している。	b	○所長は事業所の経営状況を分析して、職員と協同してリーダーシップを発揮している。 所長は職員との対話を重視し、施設の課題や職員の悩みを共有し、時には職員と一緒に行動する機会も大切にしている。また、「サービス評価委員会」で自己評価した結果から改善課題を確認し、「サービス向上委員会」で企画する研修などに組み入れて課題に対応している。今後は事業所の各幹部職員への権限移譲についての検討と職員周知が期待される。
13 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。	b	

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

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。		
評価細目	評価結果	コメント
14 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	○多様な人材を活用し福祉人材の育成に努めている。 福祉人材の確保は事業所の大きな課題となっているが、クチコミや高齢者雇用等、勤務形態や職務内容等も工夫することによって人材の確保に努めている。今後は、福祉サービスの提供に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画を作成し、職員の確保と既存職員の育成による計画の達成に向けた組織的な活動が期待される。 ○職員にわかりやすい人事考課を導入し職員の意欲が高まるように努めている。
15 Ⅱ-2-1(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	3年前から目標管理制度が導入され、上司と職員が話し合い、それぞれの職員が目標を定めて職務に努めている。人事考課の基準にヒヤリハット報告書の提出実績を導入するなど、職員が取り組みやすい項目を加えることで、職員の意欲が高まるように工夫している。 「期待する職員像」は理念や基本方針、職員行動指針、キャリアパスで読み取ることは出来るが、例えば事業所の中堅職員はどのような業務ができる必要があるかなど、職員が目標としやすいよう、より具体的な内容とすることが期待される。
Ⅱ-2-1(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
評価細目	評価結果	コメント
16 Ⅱ-2-1(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	○職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みが行われている。 職員には入職時から有給休暇を付与し、毎月定期的及び必要があれば随時、職員からの申し出を受け付けて年次有給休暇を取得しやすいように配慮している。職員の有給休暇取得に対しては非常勤職員を確保するなど対策を講じている。今後は職員の定着と人材育成の観点から、1年間教育担当職員を配置する計画もある。
Ⅱ-2-1(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
評価細目	評価結果	コメント
17 Ⅱ-2-1(3)-① 職員一人一人の育成に向けた取組を行っている。	b	○職員の教育・育成に、事業所の重点事項をふまえて積極的に取り組んでいる。 所長は、職員の確保と育成が利用者支援をより充実させるために必要であり重点的に取り組む方針である。研修計画や目標管理など積極的に取り組んでいる。また、職員一人ひとりが外部研修に参加できるよう調整したり、毎年数回の内部研修も実施している。職員の資格取得についても、休暇等が取りやすいように配慮し職員の教育、育成に努めている。
18 Ⅱ-2-1(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。	b	今後は、職員一人ひとりに着目した教育システムへの転換が期待される。そのために、より詳細な「期待する職員像」の設定、それを実現するための職員の研修計画の策定、専門的技術を指導できる職員の育成と増員、OJTの組織的な実施などについての検討が期待される。
19 Ⅱ-2-1(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	

II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成が適切に行われている。		
評価細目	評価結果	コメント
20	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 ○実習生等、地域の福祉人材の育成に努めている。 地域の民生・児童委員等の施設見学など希望があれば随時対応して、事業所や利用者等の状況を説明している。福祉や医療等の専門的な実習の希望がほとんどなく、専門的なプログラム等は作成されていないが、依頼があれば積極的に受け入れていく方針である。 事業所は通所施設であり、隣接する入所施設や相談事業所もあり恵まれた実習環境であり、今後は実習の受入れが可能である旨を養成校等に伝えるなど、将来の福祉人材の育成により一層寄与することが期待される。

II-3 運営の透明性の確保

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。		
評価細目	評価結果	コメント
21	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 ○事業所の状況が適切に公表され、経営・運営に外部の専門家の意見も取り入れている。 事業所の財務、事業等の状況はホームページに公表されている。また、事業所の広報誌を近隣地域に回覧したり、家族等や後援会員には郵送している。 事業所の事務、経理等については、税理士から毎月監査を受け、指摘事項は適宜改善している。
22	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。	

II-4 地域との交流、地域貢献

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
評価細目	評価結果	コメント
23	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 ○地域との連携、協力体制が整備されている。 併設施設の「やいろの里」の設立当初から地域との関係性が強く、後援会組織が確立しており、開設以降公民それぞれの組織に支えられてきた。当事業所も併設施設に準じて、地域とのつながりは強い。 地域社会と福祉施設・事業所をつなぐ柱の一つであるボランティアの受け入れに当たっては、プライバシーや個人情報の保護に配慮している。コロナ禍により中断したが学校ボランティアなどを受け入れたりと、地域行事や講演会のイベント、病院祭、畑作りの活動に参加していた。また社会福祉協議会を通じてのボランティアや、年4回民生・児童委員のボランティアなども受け入れている。今後は、ボランティアに対しての研修等が期待される。
24	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。	
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
評価細目	評価結果	コメント
25	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 ○関係機関と連携した利用者支援に努めている。 魚沼市の自立支援協議会作成のサービスマップや市内福祉法人等情報交換会を活用して、利用者や職員と情報共有し社会資源を活用している。事業所として、利用者により良い福祉サービスを提供するために必要となる関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、関係機関等との連携が行われている。利用者支援等の状況を踏まえて、関係機関等との連携過程も会議等において職員に報告されている。また、併設の相談支援事業所から情報提供を受け、連携して対応している。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
評価細目	評価結果	コメント
26	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 ○地域の障害者や地域住民の安全・安心のための取り組みが行われている。 事業所の各階層の会議において情報提供、情報共有をし、地域のニーズの把握に努めている。事業所としては自立訓練の実施、法人全体ではグループホームにおける短期利用など地域ニーズを受けて事業を展開し、地域貢献に努めている。また地域生活支援拠点の面的整備や新潟県セーフティネットに加入し利用者の広域での受入も実施している。
27	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 地域活動として清掃活動に参加したり、法人として避難所の指定はないが過去の災害時に地域住民の避難場所としての機能したこともあり必要な備品の確保をするなど、地域住民の安全・安心への取り組みが行われている。

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

Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
評価細目	評価結果	コメント
28	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持つための取組を行っている。	a ○利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢を明示し、利用者の権利擁護に努めている。 法人の理念等に利用者を尊重した支援の提供等の基本方針が明示されている。職員は利用者への接遇や言葉遣い、方言でも柔らかい印象のある言葉を使うなど配慮している。採用、異動等で障害者支援が初めての職員に対しては、利用者への適切な対応ができるよう指導している。また、職員はセルフチェックリストで自らを振り返り確認し、利用者の権利侵害の防止に努めている。職員の言葉による行動制限や興奮した利用者への対応は、単独での対応はせず複数名の職員で対応するように心がけている。
29	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。	a
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。		
評価細目	評価結果	コメント
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービスの選択に必要な情報を積極的に提供している。	a ○利用希望者が福祉サービスを選択するために必要な情報提供が積極的に行われている。 「なないろ」ではサービス管理責任者と相談支援専門員が協力して、圏域のサービスについて情報提供をするなど福祉サービスの利用希望者が、必要な情報提供を積極的に行っている。福祉サービスでの作業内容や送迎など多様なニーズがあるため、利用者希望者と事業所との間に相談支援専門員が立ち、事業所のサービス管理責任者が説明等の対応を行い、適切に情報が伝わるように配慮している。新規の利用者に対しては個々の事情に応じてお試し利用や体験利用をしてもらうことで、意思決定しやすいように支援している。
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更に当たり利用者等にわかりやすく説明している。	a
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等に当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 福祉サービス開始及び変更時には利用者や家族等にわかりやすく説明を行っている。今後さらに、利用者・家族への安心につながるよう、福祉サービスの利用が終了した時に、利用者や家族等に対しその後の相談方法や担当者を記載した文書の作成についての検討が期待される。

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
評価細目	評価結果	コメント
33 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。	a	○利用者の意向や好みを把握し、事業所の運営に活かせるように努めている。 事業所では利用者満足度を把握する仕組みを整備し、利用者満足度の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。月1回利用者の自治会を開催し、希望する活動や選択献立など、利用者の意見を聞き取り支援に活かしている。定期的実施している利用者満足度調査の結果を保護者会で説明している。事業所のスタッフとして調理員経験者を雇用して食事作りを行っているため、食事のおいしさへの利用者の満足度が高い。
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。		
評価細目	評価結果	コメント
34 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	○利用者が日常生活の中で職員に相談や苦情を申し出しやすいように、日々の関わりを大切にしている。 利用者の障害の状況に配慮して、イラストや写真を使って意見や苦情について説明するなど利用者が理解しやすい工夫している。また、職員は、休憩時間や作業中の利用者とのコミュニケーションの中で様子を観察して、必要があれば職員から声をかけて話を聞くように努めている。利用者から寄せられた相談や意見については記録を作成し、状況を把握して解決に向けて対応し結果は課長から本人や家族に説明している。このように苦情解決の仕組みが確立され、利用者等に周知する取組が行われている。
35 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	○今後のさらなる取り組みとして、苦情記入カードの配布やアンケート(匿名)を実施するなど、利用者や家族がさらに苦情等を申し出しやすい仕組みを作ることが期待される。
36 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	
Ⅲ-1-(5) 安全・安心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。		
評価細目	評価結果	コメント
37 Ⅲ-1-(5)-① 安全・安心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	○利用者の小さなリスクでも職員全体で共有し対応できるように努めている。 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リスクマネジメント体制を構築し、人事考課制度とヒヤリハット報告書の積極的な提出を紐付け、事故報告等の事例の収集をし、その収集した事例について要因分析の実施と対応策が適切に講じられている。
38 Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全・安心を確保するための体制を整備し、取組を行っている。	a	○事業所の立地条件に応じた防災計画を策定し、災害リスクに備えている。 標準的な感染症対策に基づき感染症に対応できるマニュアルを作成し、手指消毒、検温など規定に沿って実施している。事業所の別棟に感染対策のための隔離、自活可能な棟を増設した。
39 Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全・安心の確保のための取組を組織的に行っている。	b	○災害については年に2回避難訓練を実施しており、事業所の立地地域のリスクに対応した詳細な内容の非常災害計画も作成されている。地震や雪害のBCP計画は作成中であり、災害時の事業継続が可能な体制作りをしている。災害については区長、前区長など地域にも協力を依頼し、訓練時には参加も得ており、地域との連携体制も構築されている。
40 Ⅲ-1-(5)-④ 緊急時(事故、感染症の発生時など)に、迅速な対応ができる仕組みがある。	a	

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。		
評価細目	評価結果	コメント
41 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	○利用者ごとの支援の留意点が文書化され、支援に活かされている。 食事や排泄などに対して、事業所における福祉サービスの標準的な実施方法が文書化されている。利用者一人ひとりの入浴支援時の留意点をまとめたマニュアルも整備され、支援が実施されている。マニュアル等は年に1回見直し・更新されている。
42 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	しかし、標準的な実施方法は十分な説明がないと支援を展開することが難しく、新人職員等が手に取って直ちに支援が実施できる内容までには至っていない。標準的な実施方法やマニュアルは、事業所の全ての業務をマニュアル化するのではなく、標準化すべき業務は何かを職員間で検討したうえで、より有効につかひやすいものを整備することが期待される。
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。		
評価細目	評価結果	コメント
43 Ⅲ-2-(2)-① アセスメントに基づく個別支援計画を適切に策定している。	a	○アセスメントに基づいて個別支援計画が策定されている。 個別支援計画の策定に関する体制が確立し、アセスメントに基づく個別支援計画が策定されている。実施状況の評価と計画の見直しに関する手順も組織として定め、関係スタッフ、専門職などにより合議、または聞き取りを行ってモニタリングを実施し、多様な障害特性や利用者の変化をふまえて随時計画の見直しを行っている。記録はパソコン、タブレットから入力可能な記録ソフトを利用し、職員間で情報共有している。
44 Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	b	
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
評価細目	評価結果	コメント
45 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	○利用者の記録が事業所の記録マニュアルを基に作成されている。 利用者の記録は記録マニュアルに従って作成され、パソコン、タブレットで入力可能な記録用ソフトを用いることで職員間の情報の共有をしやすいとしている。記録の内容が不足する場合は、指導的職員や支援課長が職員に指導している。個人情報の持ち出しなど利用者の記録の管理については個人情報保護規程が定められるとともに、適切に管理が行われている。
46 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	

評価対象Ⅳ 福祉サービス内容

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重		
評価細目	評価結果	コメント
A① 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	○利用者の意見を尊重した支援をしている。 意思表示できる人には言葉で説明をして意思確認をしており、言葉の説明の理解ができない利用者には視覚での説明をしている。それも困難な人には家族に相談をして決めてもらっている。 利用者の自治会が組織されており、月に1回開催している。会議の中では、事業所利用中に関する希望などに対して意見を出し合ってもらっており、食堂のメニューについても、自治会リクエストメニューと名づけ月に数回は提供している。 自立訓練では、利用者の理解の度合いに応じて選択肢の数を増やしたり、利用者の意見を聞きながらプログラムを決めるなど工夫している。

A-1-(2) 権利擁護		
評価細目	評価結果	コメント
A② 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。	a	○利用者の権利擁護にむけて組織的な取り組みが行われている。 利用者への虐待や不適切な接遇等については、具体的な行為を明示し、利用者の権利を擁護できるように努めている。職員は、虐待チェックリストに基づくセルフチェックを3か月に1回実施し、集計、分析して検討している。ヒヤリハットの記載は、重要と思われるものにはしるしをつけ、職員会議に挙げて検討している。また、提出された事例は冊子にして第三者委員に年2回報告している。 利用者に何か選択したり決定を求める際には、各作業班の担当職員だけでなく、サービス管理責任者が利用者と面談して十分に説明した後に自己決定できるように支援している。

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本		
評価細目	評価結果	コメント
A③ 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	○事業所間の横のつながりにより、基本的な支援が実践されている。 重度の利用者には支援ノートを活用して、家族と職員で利用者の様子や状態を共有している。 特にサービス管理責任者が利用者の相談窓口として機能しており、利用者にも、作業などについては各事業の職員に相談し、それ以外のことはサービス管理責任者に相談するということが認識されている様子がうかがえた。サービス管理責任者への相談については特に日時などは設定していないが、利用者が休憩時間などを使って話をしにくることもあり、タイムリーな対応を心がけている。サービス管理責任者は、把握した利用者の意見をまとめ、日中活動事業所の責任者や担当職員に伝えて共有している。
A④ 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	
A⑤ 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	
A⑥ A-2-(1)-④ 個別支援計画に基づく日中活動と利用支援等を行っている。	a	
A⑦ 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	
A-2-(2) 日常的な生活支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑧ A-2-(2)-① 個別支援計画に基づく日常的な生活支援を行っている。	a	○利用者の日常生活を基にした生活支援が行われている。 事業所内には、職員と就労継続B型利用者が調理員として運営している「なないろ食堂」があり、利用者、職員のほか、地域の方々からも利用してもらっている。利用者の昼食は、食堂のメニューのものを食べており、外食気分を味わいながら食事ができる環境である。また、敷地内の畑にて野菜を作っており、収穫した時期の野菜を使った献立となっており、新鮮な野菜を新鮮なまま食べることができる。 利用者の状況に応じた排泄支援、入浴支援の方法が文書化されており、介助する部分や見守る部分、留意する点が記載されている。移動・移乗についても同様である。現在は、車いす使用の方の利用はないが、歩行が不安定な利用者がある場合は、安全に車両への乗車ができるよう、ステップ台を用意している。

A-2-(3) 生活環境		
評価細目	評価結果	コメント
A⑨ A-2-(3)-① 利用者の快適性と安全・安心に配慮した生活環境が確保されている。	a	○作業室、食堂、浴室等の環境が整備され、利用者が快適に過ごすことができる。 平成29年に建てられた事業所であり、天井が高く天井近くに窓もあり、全体的に光が入るような構造となっている。食堂は玄関脇にあり、窓が一面にあり外の景色をみながら食事ができるような環境である。作業室は引き戸で区切ることができるようになっているため、用途や時間に応じて小さな空間もつくるできるようになっている。個室での相談、クールダウンが必要な場合は医務室を使用している。
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
評価細目	評価結果	コメント
A⑩ 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。	a	○利用者の日常生活を見据えた生活訓練が実施されている。 事業所内に浴室が整備されており、生活介護、自立訓練それぞれ事業の利用者に対して、ニーズに応じて入浴支援を行っている。その中で、介助する部分、見守る部分を明確にし、手順を示すことにより、利用者自身ができることが増えているという成果もある。入浴のしかたについては、家族にも事業所に来所してもらって入浴介助の方法等を確認してもらい、家庭でも同様の方法をすることにより、安心して介助ができたり、できる部分を増やすことができている。
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑪ 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	○医師・看護師と連携した医療的な支援を行っている。 全ての作業班において、利用者は朝のミーティングの後に事業所内を一定時間ウォーキングして利用者の体力づくりや健康づくりに取り組んでいる。利用者の能力や体力に応じたウォーキングコースや時間配分とするなど配慮している。また、秋の健康診断の際には、嘱託医から直接利用者に結果の説明を行っている。 看護師は週3日勤務しており、医療面の中心となって支援員に助言等を行っている。特に施設の感染症対策においては看護師から指導を受けながら実施している。また、排泄に支援が必要な場合は個々に支援し、職員間で引継ぎをして健康面の支援を行ったり、アレルギー疾患のある利用者には代替え食品等を用意する等している。今後は様々な利用者の受け入れを想定した医療的な支援体制の構築に期待したい。
A⑫ A-2-(5)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制の下に提供されている。	b	
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑬ 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。	b	○利用者の社会参加や学習への支援に努めている。 昨年からは新型コロナウイルス感染症の影響により十分な支援ができていないが、平時は社会参加として地域の行事やお祭り、イベントの情報を適宜利用者に発信しており、近隣にあるスキー場のゴミ拾いを定期的に行うなど、利用者の経験の幅を広げるための取り組みを行っていた。また、外出支援としては、外食の支援、博物館等の見学のほか、一泊旅行も実施してきた。 自立訓練では個別の利用者のニーズに応じたプログラムに心掛けていたが、他の支援区分では集団へのプログラムが中心となっており、今後、個別の利用者の社会参加や学習への支援が期待される。

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑭ 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	○自立支援事業により地域生活支援に取り組んでいる。 自立訓練事業においては、併設の入所施設から地域移行した利用者の受け皿としての役割も有しており、事業所内での支援だけでなく、グループホーム等の外部サービスと連携して利用者の地域生活を支えている。 個別支援計画において、グループホーム利用を目標に生活能力の向上を挙げて支援したり、現在施設入所支援を利用している人には社会生活力を高める支援やプログラムを提供するなどしている。また、社会生活力の向上にむけては外出の機会を月1回設けて買い物を実施し、セルフレジの利用を体験する機会を設けるなどしている。
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑮ 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	○利用者を共に支えるパートナーとして家族と連携、協同して対応している。 月の予定表を作成・配布するとともに、お知らせ文書をその都度配布し、事業所からの必要な連絡を行っている。また、利用者にかかっていた場合には文書等でなく電話で家族に報告するようにしている。事業所では緊急用の携帯電話を準備して家族に電話番号を公表しており、支援課長が業務用の携帯電話を所持し、休日等でも必要な場合は家族からの連絡を受けられるようにしている。支援が必要な状況の際にはすぐに対応できるような体制が整備されている。

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑯ 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。	/	非該当

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑰ 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	○地域と連携した作業支援の体制が整っている。 施設外就労として近隣の病院や施設のリネン交換を請け負っている。定期的に通っており、行くメンバーには、制服を着用してもらい、仕事に対する意識を高めている。働く基本的な姿勢として、挨拶、言葉遣い、マナーを振り返る機会を設けている。 行政機関や農協と連携し、農福連携にも取り組んでいる。地域の農家から苗箱洗いをはじめとした作業依頼があり請け負っている。また、事業所内の作業としては、施設敷地内に畑を作り、野菜などの栽培をし、事業所内の食堂の食材料として提供している。その他、地域の企業のチラシ入れやメール便等様々な作業を請け負い、利用者の能力や希望を確認しながら一人ひとりに応じた作業に取り組めるよう支援している。利用者には自分のできる仕事をおこなってもらえるよう、能力に応じた作業、または工程をつくり、多様な中から選択する機会も作っている。
A⑱ 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。	b	就労継続B型事業として事業所内に「なないろ食堂」を整備し、利用者の昼食の他、地域に向けても予約制で営業をしている。食堂内の厨房には食器洗浄機も整備し、実際の飲食店で働く場合を想定して機械の使い方等も身につけることで、就労の選択肢が増えることを想定した取り組みをしている。 現在の地域に根差した取り組みを広げ、さらなる就労支援の充実に期待したい。
A⑲ 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。	b	