

福祉サービス第三者評価の結果

平成27年10月1日 提出(評価機関→推進委員会)



1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概況

事業所名称 (施設名)	就労サポートひろさき	種別	就労移行支援・就労継続支援B型		
代表者氏名 (管理者)	所長 高橋正安	開設年月日	平成19年5月1日		
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人 七峰会	定員	20名(就労移行支援) 20名(就労継続支援B型)	利用人数	14名(就労移行支援) 20名(就労継続支援B型)
所在地	〒036-1321 青森県弘前市大字熊嶋字亀田184番地1				
連絡先電話	0172(82)5770	FAX電話	0172(82)5730		
ホームページアドレス	http://www.takushinkan.jp/				

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事
・基礎訓練、施設外支援・職場実習、施設外就労、就労支援・職場開拓、職場定着支援	・忘年会
・作業活動(ハウス栽培、豆腐製造、受注作業)	
居室概要	居室以外の施設設備の概要
	・訓練室兼相談室 1 ・更衣室(男女各1) 2
	・作業室 1 ・ロッカー室(男女各1) 2
	・多目的室(食堂) 1 ・配膳室、調理室 1
	・医務室、静養室 1

職員の配置

職種	人数	職種	人数
管理者(施設長)	1	生活支援員	5
事務総括主任	1	就労支援員	3
事務員	2		
サービス管理責任者	1		
職業指導員	2		

2 評価結果総評

<p>◎ 特に評価の高い点</p> <p>・具体的な中・長期計画の策定 中・長期計画を策定し、理念や基本方針の実現に向けた長期のビジョンを長期計画に明示するとともに、提供するサービスや人材育成等の現状分析を行い、課題を明確にし、改善に向けた具体的な取組を中期計画に示しています。また、中期計画の最終年度にはその実施状況を把握・評価し、見直しを行って次期の中期計画を策定しています。</p> <p>・管理者としてのリーダーシップの発揮 管理者は、利用者の安全確保や法令遵守、サービスの質の向上、経営や業務の効率化と改善等について、自らが果たすべき役割と責任を表明し、具体的な取組を示して職員をリードするなど、管理者としてのリーダーシップを十分に発揮しながら積極的に取り組んでいます。</p> <p>・関係機関との連携 障がい者の就労に関わる相談支援機関や福祉施設、事業所や企業、公共機関、学校等、連携が必要な関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報を職員間で共有しています。また、就業・生活支援センターや相談支援事業所、</p>
<p>◎ 改善が求められる点</p> <p>・ボランティアの受入れに関するマニュアルの作成 事業所の機能から、ボランティアの受入れが難しいようですが、今後はボランティア受入れの可能性を検討しながら、受入れの基本的な考え方や体制、手順等を記載したマニュアルを作成することに期待します。</p> <p>・利用者のプライバシー保護に関するマニュアルの整備 利用者のプライバシーに配慮した対応や施設面での工夫が行われていますが、利用者のプライバシー保護に関するマニュアルが整備されていません。今後は利用者のプライバシー保護について、基本姿勢や実務における注意点等を盛り込んだマニュアルを整備するとともに、職員に会議や研修等の場で周知し、理解を図りながら取り組むことが望まれます。</p>

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>第三者評価を実施して下さり感謝申し上げます。これを実施するに当たって自己評価や利用者アンケート段階での課題に気づかされることも多くあります。また、評価結果講評により明らかになった改善点を是正する中で、事業所が良い方向に進んでいることが実感できます。サービスの質を高めることは利用者の皆様にとって良いことですが、事業所とそこで働く職員にとっても、地域に役立つ事業所を目指しているという矜持に繋がるものだと思っています。これからも第三者評価をお願いし、さらなるサービスの質向上に努めていきたいと考えています。</p>

評価機関	名称	社会福祉法人 弘前市社会福祉協議会
	所在地	青森県弘前市大字宮園2丁目8-1
	事業所との契約日	平成26年11月 6日
	評価実施期間	平成26年11月 6日～平成27年6月23日
	事業所への 評価結果の報告	平成27年 9月17日

4 評価細目の第三者評価結果

評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織	第三者評価結果	評価結果講評
<p>I-1 理念・基本方針</p> <p>I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。</p> <p>I-1-(1)-① 理念が明文化されている。</p> <p>I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。</p> <p>I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。</p> <p>I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。</p> <p>I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。</p>		<p>「誰もが働いて暮らすという当たり前の社会をめざす」という事業所の理念がパンフレットや事業計画に明示されており、就労を支援する事業所の役割やエンパワメントの理念を踏まえた内容となっています。また、理念に基づく基本方針が職員の行動規範となるような具体的な内容で明文化され、事業計画に明示されています。</p> <p>理念や基本方針を、職員に年度初めの全職員が参加する会議で配布して説明するとともに、理念等を記載した名刺サイズのカードを常に携帯させて周知しています。また、利用者に契約時に配布して説明するとともに、事業所内に掲示して周知しているほか、家族等にも個別面談会の場で説明して周知しています。</p>
<p>I-2 計画の策定</p> <p>I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。</p> <p>I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。</p> <p>I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。</p> <p>I-2-(2) 計画が適切に策定されている。</p> <p>I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。</p> <p>I-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。</p>		<p>中・長期計画を策定し、理念や基本方針の実現に向けて、現状分析に基づく課題を明確にするとともに、課題の改善に向けたサービス内容や人材育成等に関する具体的な取組を示しています。また、各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映するとともに、利用者の就労に向けた達成目標を示すなど、実施状況の評価が可能なものとなっています。</p> <p>事業計画は、事業ごとに担当する職員が計画の素案を策定し、それをもとに管理者が全体の計画を策定しています。また、事業計画の実施状況を毎年度末に向けて把握・評価し、結果を次年度の事業計画に反映させています。</p> <p>事業計画や中・長期計画を、職員に年度初めの全職員が参加する会議で配布し説明しているほか、利用者等に配布はしていないものの、口頭では説明しています。</p>
<p>I-3 管理者の責任とリーダーシップ</p> <p>I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。</p> <p>I-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。</p> <p>I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みを行っている。</p> <p>I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p> <p>I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取組みに指導力を発揮している。</p> <p>I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組みに指導力を発揮している。</p>		<p>管理者は、自らの役割と責任を業務分担・職務分担表に明文化するとともに、事故やけがへの注意を喚起したり、日頃から職員の相談に乗ったりするなど、理解されるよう積極的に取り組んでいます。また、遵守すべき法令等と関係する外部研修に参加したり、法令集をそろえたりして把握、理解するとともに、職員に引継ぎの場などで伝え、法令に違反しないよう常に注意を促しています。</p> <p>サービスの質について、毎月の職員会議で現状を評価・分析するとともに、課題の明確化、改善に取り組んでいるほか、定期的に第三者評価を受審し、課題の把握、改善に取り組んでいます。また、職場内研修(OJT)を取り入れて、職員のスキルアップを図ることでサービスの質の向上につなげています。</p> <p>毎月の収支状況を把握・分析し、職員にデータを示して経営の効率化と改善に取り組んでいるほか、サービス管理責任者に人員配置や勤務体制の調整を任せて業務の効率化や改善に取り組んでいます。</p>

評価対象 II 組織の運営管理	第三者評価結果	評価結果講評
<p>II-1 経営状況の把握</p> <p>II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。</p> <p>II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。</p> <p>II-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。</p> <p>II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。</p>	<p>a</p> <p>a</p> <p>c</p>	<p>業界団体への加入や外部研修への参加等により社会福祉事業の動向を把握するとともに、職業安定所や保健所、相談支援センター等の関係機関との連携により地域の利用者の特徴や福祉ニーズを把握しています。また、把握した福祉ニーズに基づいて、新たなサービスの開発や多様な働き方の提供等に取り組んでいくことを中期計画に盛り込んでいます。</p> <p>管理者は、毎月のコスト分析や利用者数の推移をもとに経営状況の把握・分析を行い、課題を明確にするとともに、職員に会議で周知して具体的な改善に取り組んでいます。</p> <p>専門的な知識を有する法人監事による監査を実施していますが、外部監査が実施されていません。今後は、法人外部の専門家による外部監査を実施し、その結果を経営改善に活用することが望まれます。</p>
<p>II-2 人材の確保・養成</p> <p>II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。</p> <p>II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。</p> <p>II-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。</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必要があれば改善する仕組みが構築されている。</p> <p>II-2-(2)-② 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。</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 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。</p> <p>II-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。</p> <p>II-2-(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。</p> <p>II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。</p> <p>II-2-(4)-① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。</p> <p>II-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。</p>	<p>a</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p>	<p>法人は、組織が求める人材を明示するとともに、社会福祉士等の専門資格の取得を奨励し、配置を積極的に進めていく考え方を示しており、それに基づいて、各事業所が必要とする人材や人員を把握しながら一括して人事管理を行なっています。</p> <p>人事考課は、毎年1回、職員から職務に関する希望や目標、課題等について調書を取り、それをもとに管理者が面接を行って職務遂行能力を評価しています。また、評価結果を職務や研修等に反映させ、人材育成や能力開発等に努めています。</p> <p>職員の有休休暇の消化率や時間外労働の状況を定期的にチェックして就業状況を把握するとともに、面談等で就業に関する意向を把握しています。また、把握した結果を管理者と担当者で分析し、必要に応じて改善策を検討しています。</p> <p>福利厚生センターや退職共済制度への加入、定期的な健康診断の実施のほか、勤続年数に応じて旅行券や商品券を支給するなど、職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいます。</p> <p>組織が職員に求める基本的姿勢を明示し、職員の資質向上に向けた国家資格の取得や専門知識・技術の習得を中・長期計画に位置付けて、教育・研修に取り組んでいます。また、職員一人ひとりの資格取得状況や研修履歴を一覧にして把握するとともに、役職や経験年数等を考慮して研修計画を策定し、計画に基づいた外部研修派遣や事例検討等が実施されています。さらに、研修を終えた職員の報告レポートや研修内容の発表、研修後の業務等をもとに研修成果を評価・分析し、次の研修に反映させたり、研修計画の見直しを行ったりしています。</p> <p>実習受入れマニュアルを整備し、受入れの意義を明文化するとともに、受入窓口や事前説明、オリエンテーションの実施方法等のほか、利用者への配慮についても記載されています。また、養成校の希望を取り入れて資格種別毎に配慮した実習プログラムを作成するとともに、実習期間中も養成校の先生と継続的な連携を図りながら、実習生の育成に取り組んでいます。</p>
<p>II-3 安全管理</p> <p>II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。</p> <p>II-3-(1)-① 緊急時(事故、感染症の発生時など)における利用者の安全確保のための体制が整備されている。</p> <p>II-3-(1)-② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。</p>	<p>a</p> <p>a</p>	<p>緊急時の利用者の安全確保のために、リスクの種類別に対応マニュアルを整備したり、管理者が中心となって職員会議の場で検討を行ったり、救急法の研修を行ったりして取り組んでいます。また、利用者の安全を脅かす事例を統一の様式を用いて収集し、職員会議等の場で発生状況を確認しながら未然防止策を検討するとともに、実行に移した未然防止策は、実施状況を評価し、必要に応じて見直しを行っています。</p>

II-4 地域との交流			地域住民、地域企業との交流に努めることを明文化し、町会の花壇を管理したり、地域のイベントで野菜や豆腐などの生産物を販売したりして交流を図っているほか、就労支援に関わる施設や企業、訓練校等の情報について、パンフレットを置いたり、掲示したりして提供しています。
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			事業所が有する機能を地域に還元する取組について、見学や利用の相談に応じたり、広報紙を配布したり、ホームページで活動を紹介をしたりなどしていますが、事業所が持つ専門的な技術や情報を活用し、地域へ参加を呼びかけて、障がい者を理解するための研修会や生活に役立つ講演会を開催するなどの取組にも期待します。
II-4-(1)-①	利用者と地域との関わりを大切にしている。	a	ボランティア受入れを想定していないため、受入れに対する基本姿勢の明示や体制の整備が行なわれていませんが、今後はボランティア受入れの可能性を検討しながら、マニュアルを作成することに期待します。
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	b	障がい者の就労支援に関わる関係機関・団体について、その機能や連絡方法を明示した資料を作成し、職員に配布して周知しています。また、就業・生活支援センターや相談支援事業所、公共職業安定所などの関係機関と連携し、ケース検討や課題検討等を行うとともに、課題の解決に向けて協働して取り組んでいます。
II-4-(1)-③	ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c	地域の障がい者の就労に関するニーズについて、就業・生活支援センターや養護学校等と連携したり、障がい者や家族等からの相談に応じたりして把握に努めています。また、把握したニーズに基づいて、就労継続支援事業B型を実施しているほか、社会性活力を習得するための訓練を事業に取り入れています。
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	a	
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	a	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	a	
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a	

評価対象 Ⅲ 適切な福祉サービス	第三者評価結果	評価結果講評																								
<p>Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス</p> <p>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p> <table border="1" data-bbox="277 436 874 626"> <tr> <td data-bbox="277 436 472 529">Ⅲ-1-(1)-①</td> <td data-bbox="472 436 874 529">利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。</td> <td data-bbox="874 436 1076 529">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 529 472 626">Ⅲ-1-(1)-②</td> <td data-bbox="472 529 874 626">利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。</td> <td data-bbox="874 529 1076 626">c</td> </tr> </table> <p>Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。</p> <table border="1" data-bbox="277 718 874 908"> <tr> <td data-bbox="277 718 472 810">Ⅲ-1-(2)-①</td> <td data-bbox="472 718 874 810">利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。</td> <td data-bbox="874 718 1076 810">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 810 472 908">Ⅲ-1-(2)-②</td> <td data-bbox="472 810 874 908">利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。</td> <td data-bbox="874 810 1076 908">a</td> </tr> </table> <p>Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</p> <table border="1" data-bbox="277 1000 874 1279"> <tr> <td data-bbox="277 1000 472 1092">Ⅲ-1-(3)-①</td> <td data-bbox="472 1000 874 1092">利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。</td> <td data-bbox="874 1000 1076 1092">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1092 472 1184">Ⅲ-1-(3)-②</td> <td data-bbox="472 1092 874 1184">苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。</td> <td data-bbox="874 1092 1076 1184">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1184 472 1279">Ⅲ-1-(3)-③</td> <td data-bbox="472 1184 874 1279">利用者からの意見等に対して迅速に対応している。</td> <td data-bbox="874 1184 1076 1279">a</td> </tr> </table>	Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	a	Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	c	Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a	Ⅲ-1-(2)-②	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a	Ⅲ-1-(3)-①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a		<p>利用者の主体性を尊重して希望を反映させたサービスを提供するという基本姿勢を明示し、内部研修で職員に周知して共通理解を図っており、利用者の意向を尊重して作業種目や実習先の職場を決めています。</p> <p>利用者のプライバシー保護について、プライバシーに配慮した取組を行っていますが、規程やマニュアル等を整備していませんので、基本姿勢や実務における注意点等を盛り込んだマニュアル等を整備し、職員に周知して取り組むことが望まれます。</p> <p>利用者満足の向上を目指す姿勢を基本方針に明示し、職員が日常的に利用者の意向を汲み取るように努めるとともに、利用者や保護者から支援計画策定時や個別面談時に意向を聴取して、利用者満足を把握しています。また、把握した利用者の意向を、引継ぎの場等で職員間で共有しながら分析・検討を行って、意向に沿う形で改善に取り組んでいます。</p> <p>利用者が要望や苦情等を述べやすいよう、担当者や第三者委員を置いていることや、外部の相談窓口があることを重要事項説明書に記載したり、説明した文書を掲示したりして利用者等に周知しています。</p> <p>苦情解決の体制や仕組みを適正に整備し、利用者等に契約書に記載し説明したり、掲示板に掲示したりして周知するとともに、苦情の検討内容や対応策を申出た利用者等に報告した上で、公表しています。</p> <p>管理者及び担当者が利用者からの意見等を受け、速やかに対応策を検討し、申出た利用者に報告する体制を整備するとともに、意見等や対応策を記録し、職員に周知してサービスの改善に反映させています。</p>			
Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	a																								
Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	c																								
Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a																								
Ⅲ-1-(2)-②	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a																								
Ⅲ-1-(3)-①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a																								
Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a																								
Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a																								
<p>Ⅲ-2 サービスの質の確保</p> <p>Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。</p> <table border="1" data-bbox="277 1455 874 1713"> <tr> <td data-bbox="277 1455 472 1547">Ⅲ-2-(1)-①</td> <td data-bbox="472 1455 874 1547">サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。</td> <td data-bbox="874 1455 1076 1547">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1547 472 1639">Ⅲ-2-(1)-②</td> <td data-bbox="472 1547 874 1639">評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。</td> <td data-bbox="874 1547 1076 1639">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1639 472 1713">Ⅲ-2-(1)-③</td> <td data-bbox="472 1639 874 1713">課題に対する改善策・改善実施計画を立て実施している。</td> <td data-bbox="874 1639 1076 1713">b</td> </tr> </table> <p>Ⅲ-2-(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している</p> <table border="1" data-bbox="277 1805 874 1976"> <tr> <td data-bbox="277 1805 472 1897">Ⅲ-2-(2)-①</td> <td data-bbox="472 1805 874 1897">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サービスが提供されている。</td> <td data-bbox="874 1805 1076 1897">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1897 472 1976">Ⅲ-2-(2)-②</td> <td data-bbox="472 1897 874 1976">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。</td> <td data-bbox="874 1897 1076 1976">a</td> </tr> </table> <p>Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</p> <table border="1" data-bbox="277 2068 874 2318"> <tr> <td data-bbox="277 2068 472 2160">Ⅲ-2-(3)-①</td> <td data-bbox="472 2068 874 2160">利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。</td> <td data-bbox="874 2068 1076 2160">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 2160 472 2252">Ⅲ-2-(3)-②</td> <td data-bbox="472 2160 874 2252">利用者に関する記録の管理体制が確立している。</td> <td data-bbox="874 2160 1076 2252">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 2252 472 2318">Ⅲ-2-(3)-③</td> <td data-bbox="472 2252 874 2318">利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。</td> <td data-bbox="874 2252 1076 2318">a</td> </tr> </table>	Ⅲ-2-(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	Ⅲ-2-(1)-②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a	Ⅲ-2-(1)-③	課題に対する改善策・改善実施計画を立て実施している。	b	Ⅲ-2-(2)-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サービスが提供されている。	a	Ⅲ-2-(2)-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	Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a	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	Ⅲ-2-(3)-③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a		<p>管理者がサービス評価を担当し、定期的に第三者評価を受審してサービス内容の評価を行なうとともに、職員会議等で評価結果を分析・検討し、課題を明確にしています。また、明確になった課題について、改善策を話し合っ実施していますが、その実施状況を評価し、必要に応じて改善策の見直しを行うことにも期待します。</p> <p>施設外就労事業所ごとの支援マニュアルや作業活動ごとの作業手順、事業所における一日の支援手順等を作成し、それに基づいたサービスが実施されています。また、職員に対して、マニュアル等を配布し説明したり、管理者が個別に指導したりして周知しています。</p> <p>各種マニュアルは、毎月の職員会議で実践を踏まえながら検証し、必要に応じて職員で話し合っ見直しを行っています。</p> <p>個別支援計画に基づいたサービス実施状況を、個別のケース記録に記録しており、記録内容にばらつきが生じないように統一の様式を定めています。また、管理者が記録内容を確認し、必要に応じて書き方を指導しています。</p> <p>利用者に関する記録管理が、管理の責任者や記録の保存・保管・廃棄等を規程で定めるとともに、情報開示を重要事項説明書に明示し、職員に周知して適切に行なわれています。</p> <p>利用者の状況等について、毎夕の集会で日々の情報を共有するとともに、毎月の職員会議の場で個別支援計画の見直しを行なうなどして情報を共有しています。また、パソコンネットワークシステムを利用して、個別支援計画やケース記録等を共有しています。</p>
Ⅲ-2-(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a																								
Ⅲ-2-(1)-②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a																								
Ⅲ-2-(1)-③	課題に対する改善策・改善実施計画を立て実施している。	b																								
Ⅲ-2-(2)-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サービスが提供されている。	a																								
Ⅲ-2-(2)-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																								
Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a																								
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																								
Ⅲ-2-(3)-③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a																								

Ⅲ-3 サービスの開始・継続			<p>ホームページで事業所の概要を紹介するとともに、事業所の理念や機能、サービス内容等をわかりやすく説明したパンフレットを作成し、行政窓口や養護学校、公共職業安定所、保健所等の関係機関に置いているほか、見学や体験利用を受入れています。また、サービス開始時に、サービス内容や利用料金を記載した重要事項説明書を用意して、わかりやすく説明し、利用者や家族等の同意を得た上でその内容を書面で残すとともに、必ず利用契約書を取り交わしています。</p> <p>他の施設への移行時の引継ぎについて、移行先の施設から情報提供の要請があつて、利用者がそれを了承すれば行なう体制を取っています。また、サービス終了後の相談窓口が就業・生活支援センターになることを説明し、パンフレット等を渡しています。</p>
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
Ⅲ-3-(1)-①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	
Ⅲ-3-(1)-②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。			
Ⅲ-3-(2)-①	事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a	
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定			<p>利用者のアセスメントについて、サービス管理責任者が統一の様式を用いて、利用開始1週間以内に行なっているほか、個別支援計画の見直し時に再アセスメントを行っています。また、アセスメントに基づき、利用者の日常生活上や就労に関わるニーズや課題を明確にし、個別支援計画に明示しています。</p> <p>個別支援計画は、策定の責任者を置いて、担当職員が把握した利用者や家族等の意向をもとに全職員の合議で策定しており、職員間でパソコンネットワークシステムを活用してケース記録を共有し、サービスの適否を日常的にチェックしながら計画どおりにサービスが行なわれていることを確認しています。また、個別支援計画について、担当職員が実施状況を毎月評価するとともに、定期的な見直しを職員の合議で行っているほか、緊急に変更する場合も同様に行なっています。</p>
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。			
Ⅲ-4-(1)-①	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a	
Ⅲ-4-(1)-②	利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a	
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。			
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	a	
Ⅲ-4-(2)-②	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	

福祉サービス内容評価	第三者評価結果	評価結果講評																																				
<p>A-1 利用者の尊重</p> <p>A-1-(1) 利用者の尊重</p> <table border="1" data-bbox="277 431 874 784"> <tr> <td data-bbox="277 431 470 521">A-1-(1)-①</td> <td data-bbox="470 431 874 521">コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。</td> <td data-bbox="874 431 1076 521">a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 521 470 610">A-1-(1)-②</td> <td data-bbox="470 521 874 610">利用者の主体的な活動を尊重している。</td> <td data-bbox="874 521 1076 610">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 610 470 700">A-1-(1)-③</td> <td data-bbox="470 610 874 700">利用者の自力で行うに日常生活上の行為意に対する見守りと支援の体制が整備されている。</td> <td data-bbox="874 610 1076 700">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 700 470 784">A-1-(1)-④</td> <td data-bbox="470 700 874 784">利用者のエンパワメントの理念に基づくプログラムがある。</td> <td data-bbox="874 700 1076 784">a</td> </tr> </table>	A-1-(1)-①	コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。	a	A-1-(1)-②	利用者の主体的な活動を尊重している。	—	A-1-(1)-③	利用者の自力で行うに日常生活上の行為意に対する見守りと支援の体制が整備されている。	—	A-1-(1)-④	利用者のエンパワメントの理念に基づくプログラムがある。	a		<p>コミュニケーション能力を高めるための支援を、必要に応じて個別支援計画に盛り込んでいるほか、意思伝達に制限がある人の場合、絵や図、筆談等の個別のコミュニケーション手段を用いて支援しています。</p> <p>利用者の社会生活力を高めるために、障がいの理解や時間管理、金銭管理、コミュニケーション、履歴書の書き方等の学習・訓練プログラムを用意しています。また、人権意識が高められるように、人権擁護や虐待防止などのポスターを掲示したり、資料を提供したりしています。</p>																								
A-1-(1)-①	コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。	a																																				
A-1-(1)-②	利用者の主体的な活動を尊重している。	—																																				
A-1-(1)-③	利用者の自力で行うに日常生活上の行為意に対する見守りと支援の体制が整備されている。	—																																				
A-1-(1)-④	利用者のエンパワメントの理念に基づくプログラムがある。	a																																				
<p>A-2 日常生活支援</p> <p>A-2-(1) 食事</p> <table border="1" data-bbox="277 955 874 1218"> <tr> <td data-bbox="277 955 470 1044">A-2-(1)-①</td> <td data-bbox="470 955 874 1044">サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている。</td> <td data-bbox="874 955 1076 1044">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1044 470 1134">A-2-(1)-②</td> <td data-bbox="470 1044 874 1134">食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。</td> <td data-bbox="874 1044 1076 1134">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1134 470 1218">A-2-(1)-③</td> <td data-bbox="470 1134 874 1218">喫食環境(食事時間を含む)に配慮している。</td> <td data-bbox="874 1134 1076 1218">a</td> </tr> </table> <p>A-2-(2) 入浴</p> <table border="1" data-bbox="277 1305 874 1568"> <tr> <td data-bbox="277 1305 470 1394">A-2-(2)-①</td> <td data-bbox="470 1305 874 1394">入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している。</td> <td data-bbox="874 1305 1076 1394">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1394 470 1484">A-2-(2)-②</td> <td data-bbox="470 1394 874 1484">入浴は、利用者の希望に沿って行われている。</td> <td data-bbox="874 1394 1076 1484">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1484 470 1568">A-2-(2)-③</td> <td data-bbox="470 1484 874 1568">浴室・脱衣場の環境は適切である。</td> <td data-bbox="874 1484 1076 1568">—</td> </tr> </table> <p>A-2-(3) 排泄</p> <table border="1" data-bbox="277 1655 874 1826"> <tr> <td data-bbox="277 1655 470 1745">A-2-(3)-①</td> <td data-bbox="470 1655 874 1745">排泄介助は快適に行われている。</td> <td data-bbox="874 1655 1076 1745">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1745 470 1826">A-2-(3)-②</td> <td data-bbox="470 1745 874 1826">トイレは清潔で快適である。</td> <td data-bbox="874 1745 1076 1826">a</td> </tr> </table> <p>A-2-(4) 衣服</p> <table border="1" data-bbox="277 1913 874 2084"> <tr> <td data-bbox="277 1913 470 2002">A-2-(4)-①</td> <td data-bbox="470 1913 874 2002">利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。</td> <td data-bbox="874 1913 1076 2002">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 2002 470 2084">A-2-(4)-②</td> <td data-bbox="470 2002 874 2084">衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。</td> <td data-bbox="874 2002 1076 2084">a</td> </tr> </table> <p>A-2-(5) 理容・美容</p> <table border="1" data-bbox="277 2171 874 2345"> <tr> <td data-bbox="277 2171 470 2260">A-2-(5)-①</td> <td data-bbox="470 2171 874 2260">利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している。</td> <td data-bbox="874 2171 1076 2260">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 2260 470 2345">A-2-(5)-②</td> <td data-bbox="470 2260 874 2345">理髪店や美容院の利用について配慮している。</td> <td data-bbox="874 2260 1076 2345">—</td> </tr> </table>	A-2-(1)-①	サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている。	—	A-2-(1)-②	食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。	—	A-2-(1)-③	喫食環境(食事時間を含む)に配慮している。	a	A-2-(2)-①	入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している。	—	A-2-(2)-②	入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	—	A-2-(2)-③	浴室・脱衣場の環境は適切である。	—	A-2-(3)-①	排泄介助は快適に行われている。	—	A-2-(3)-②	トイレは清潔で快適である。	a	A-2-(4)-①	利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	—	A-2-(4)-②	衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。	a	A-2-(5)-①	利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している。	—	A-2-(5)-②	理髪店や美容院の利用について配慮している。	—		<p>食事について、食事場所として食堂以外に作業室等の部屋も開放し、好みの場所で摂れるようにしているほか、昼休み時間内であれば、外食をするなど自由に食事を摂ることができます。</p> <p>トイレについて、男女別で、車いす用トイレや暖房を設備しているほか、利用者が当番制で毎日清掃し、職員が確認するとともに、換気や消臭剤での防臭対策がなされて、清潔で快適になっています。</p> <p>衣類に汚れや破損が生じた場合は、連絡帳に記載して、家族に報告しています。</p> <p>日常の健康管理について、職員が毎朝、利用者から体調を聴取するとともに、様子を観察してチェック表に記録し、健康状態を把握しているほか、インフルエンザの予防接種を、希望者に対して協力医療機関で実施しています。</p> <p>健康面に変調があった場合は、家族等に速やかに連絡するとともに、必要に応じて協力医療機関や利用者の主治医の受診を支援しています。また、必要時に迅速かつ適切な医療が受けられるように協力医療機関を確保し、日頃から連携を図っています。</p> <p>嗜好品について、喫煙は利用者の意思を尊重し、喫煙場所と時間(休憩時間のみ)を決めて認めています。</p>
A-2-(1)-①	サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている。	—																																				
A-2-(1)-②	食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。	—																																				
A-2-(1)-③	喫食環境(食事時間を含む)に配慮している。	a																																				
A-2-(2)-①	入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している。	—																																				
A-2-(2)-②	入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	—																																				
A-2-(2)-③	浴室・脱衣場の環境は適切である。	—																																				
A-2-(3)-①	排泄介助は快適に行われている。	—																																				
A-2-(3)-②	トイレは清潔で快適である。	a																																				
A-2-(4)-①	利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	—																																				
A-2-(4)-②	衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。	a																																				
A-2-(5)-①	利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している。	—																																				
A-2-(5)-②	理髪店や美容院の利用について配慮している。	—																																				

A-2-(6) 睡眠		
A-2-(6)-①	安眠できるように配慮している。	—
A-2-(7) 健康管理		
A-2-(7)-①	日常の健康管理は適切である。	a
A-2-(7)-②	必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	a
A-2-(7)-③	内服薬・外用薬の扱いは確実に行われている。	—
A-2-(8) 余暇・レクリエーション		
A-2-(8)-①	余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている。	—
A-2-(9) 外出・外泊		
A-2-(9)-①	外出は利用者の希望に応じて行われている。	—
A-2-(9)-②	外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	—
A-2-(10) 所持金・預かり金の管理等		
A-2-(10)-①	預かり金について、適切な管理体制が作られている。	—
A-2-(10)-②	新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。	—
A-2-(10)-③	嗜好品(酒、たばこ等)については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望が尊重されている。	a