

福祉サービス第三者評価結果報告書
【障がい福祉分野】

【受審施設・事業所情報】

事業所名称	so-youワークス	
運営法人名称	特定非営利活動法人奥河内so-youサポート	
福祉サービスの種別	就労継続支援A型・就労継続支援B型（今回評価を実施したのはA型）	
代表者氏名	理事長 上野 哲志	
定員（利用人数）	10 名	
事業所所在地	〒 586-0036 大阪府河内長野市高向577番地	
電話番号	0721 - 21 - 8651	
FAX番号	0721 - 21 - 8652	
ホームページアドレス	https://www.soyou.info/	
電子メールアドレス	so-you.support@1109.jp	
事業開始年月日	平成31年3月1日	
職員・従業員数※	正規 3 名	非正規 3 名
専門職員※	介護支援専門員・保育士・社会福祉主事：1名	
施設・設備の概要※	[居室]	
	[設備等] 作業室 1室、相談室 1室、便所 2室 多目的室 1室	

※印の項目については、定義等を最終頁に記載しています。

【第三者評価の受審状況】

受審回数	0 回
前回の受審時期	年度

【評価結果公表に関する事業所の同意の有無】

評価結果公表に関する事業所の同意の有無	有
---------------------	---

【理念・基本方針】

●理念

障がいや何らかのハンディのある方々に対して地域社会の中で安定した生活を送るための自立支援や就労支援を行い、さらに行政との協力関係を構築しながら地域社会との協働の事業を通して、当事者の生きる意欲の向上や支援する家族及び周辺の方々の障がいに対する意識の変革をはかり、人と人がお互いに支えあうというノーマライゼーション本来の考え方が浸透した社会の実現に寄与することを目的としています。

●基本方針

指定就労継続支援A型の実施に当たって、事業所は、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、就労の機会を提供するとともに、生産活動その他の活動の機会を通じて、その知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の便宜を適切かつ効果的に行うものとします。

「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）、「大阪府指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成24年大阪府条例第107号）に定める内容及びその他関係法令等を遵守し、事業を実施するものとします。

【施設・事業所の特徴的な取組】

①利用者様の特性を理解し、強みを生かして、出来る事の幅や奥行きを広げ、少しずつ成功体験を積み重ね、次へつなげていく支援を行います。

②働くを通して自己肯定感が高まる、可能性と選択肢が広がる環境整備を行っています。

障がい特性や種別で判断するのではなく、生きてきた背景にある部分も考え、個々の目標や歩みを一緒に考えていきます。

③あなたに合った働くを一緒に考えます。

障がいには特性はありますが、今に至るまでの歩みは人それぞれ違います。「働きたいけれど、何ができるかわからない」「一般就労はなかなか難しい」・・・不安をお持ちの方もいらっしゃると思います。何が出来るか？一人ひとりが自分のペースで働く、過ごせる環境を考え、つくっていきます。

【評価機関情報】

第三者評価機関名	一般社団法人障がい・介護福祉事業支援協会
大阪府認証番号	270050
評価実施期間	令和4年8月18日～令和4年9月8日
評価決定年月日	令和4年9月18日
評価調査者（役割）	1801B037（運営管理委員） 1901B028（運営管理委員） 2101B026（専門職委員）

【総評】

◆評価機関総合コメント

利用者の心身の状況をよく観察した、きめ細かな支援が行われていました。訓練作業においては、親切、丁寧な指導が行われており、利用者1人1人をよく観察して生活訓練や機能訓練が行われ、相談しやすい職員がおり、安心して通所できる環境作りが構築されていました。また、職員に対しては、OJTによる研修、個人面談による目標設定を行い、成長をできるだけ実感できる取組が行われています。地域住民や行政、他事業所との連携、地域貢献を通して、多様性を認め合えるコミュニティ作り、人と人が互いに支え合う、ノーマライゼーションの考え方が浸透した社会作りといった、事業所の理念の実現のために幅広い活動が行われていることが伺えました。

◆特に評価の高い点

■定期的な役員による会議、職員による会議
2週間に1回のインターバルで開催し、常にサービスの質の向上への取組、利用者個別の支援方法の確認、検討が行えていることが伺えました。

■地域との交流や地域貢献
他事業所や、行政、地域の店舗などと連携し、地域との交流や地域貢献が行われています。地域のコンビニエンスストアの協力のもと、他の事業所と一緒に地域住民に対して物販を行う定期的な活動や、水耕栽培を行っている農場との連携、公園の除草作業など、幅広い活動の中で、利用者が自然に地域生活に参加できる機会が設けられています。

■個別の障がいの状況に応じた支援
利用者の心身の状況をよく観察し、効果的な支援のあり方に取り組んでいます。神経系の難病の利用者や、車いすや装具装着の利用者に対する支援は、体重のかけ方や体の伸ばし方まで意識し、きめ細かなものとなっています。また、訓練・作業において、失敗をしても怒られることなく、励まされるので、安心して取り組むという利用者の意見があり、利用者の立場に立った、親切丁寧な支援が行われていることが伺えました。

◆改善を求められる点

■中長期事業計画、収支計画の策定
3～5年間の事業展開は大まかには決まっていますが、文書により明確に定められたものが確認できませんでした。理念や基本方針の実現のため、中長期計画の策定、周知を行い、単年度の計画への落とし込みを行うことをお勧めいたします。

■研修、訓練の計画の策定、実施
職員一人ひとりの育成について、体系的に定められたものが確認できませんでした。事業所全体としての年間研修計画と職員の育成計画を策定し、職員の育成と定着に取り組むことが望めます。

■利用者満足の上昇を目的とする仕組みの整備、取組
利用者の個別面談などにより、一人ひとりの意向や相談を聞き取る取組は行われていますが、事業所全体としての利用者満足度調査は実施されていませんでした。事業所として定期的な調査を行い、事業所全体で取り組むサービス向上に役立てることが望めます。

◆第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回初めて第三者評価を受け気付いたのは、事業計画の策定として、中長期計画を踏まえたものにした計画を策定していましたが、書面に出来ていなかったり、体系的にまとめていなかったことを知らされました。個別支援や聞き取り、相談などが出来ていても事業所としての取り組みに反映出来かねていると感じました。改めて、取り組んでいこうと思います。ありがとうございました。

◆第三者評価結果

・別紙「第三者評価結果」を参照

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

		評価結果
Ⅰ-1 理念・基本方針		
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。	a
(コメント)	運営規程・重要事項説明書、法人のHPにおいて法人の理念・基本方針が明文化され、職員への周知、利用者やその家族への周知が図られています。	
		評価結果
Ⅰ-2 経営状況の把握		
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
(コメント)	施設長が市町村が行う集団指導に参加し、社会福祉事業全体の動向について把握し、分析しています。利用者数集計表を作成し、2週間に1回、定期的に開催される経営会議において情報の把握、分析も行われています。	
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。	a
(コメント)	2週間に1回、経営会議を行い役員間で課題を共有、検討が行われています。職員には1年に1回、決算状況の報告を行う機会を設けており、そこで経営課題の周知が行われています。	
		評価結果
Ⅰ-3 事業計画の策定		
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。	c
(コメント)	3～5年単位での中・長期的なビジョンは、おおまかには決まっていますが、明確にした計画は策定されていません。	
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。	c
(コメント)	単年度の事業計画、収支計画は策定していますが、中長期計画を踏まえたものにはなっていません。	
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
(コメント)	2週間に1回、経営会議とスタッフミーティングを行い、事業計画の策定、実施状況の把握、見直しに関して、役員のみならず職員の理解を促し、意見の反映に努めています。	

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
(コメント)	利用者には、施設長から、将来的な事業展開について、確定したことのみ伝えられています。利用者には納得して仕事をしていただくために、事業計画の目的「なんのために行うか」を説明するように努めており、お給料日に、困りごとをヒアリングする機会を作り、そこで事業計画の説明を行って質問や意見を言いやすいように工夫されています。	

		評価結果
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。		
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
(コメント)	福祉サービスの質の向上については、定期的に自己評価を行っており、2週間に1回開催する会議でも議題に必ず取り上げ、検討されています。3年ごとの第三者評価も今後受診を行い、サービスの質の向上に組織的に取組む姿勢が認められます。	
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。	a
(コメント)	定期的な職員会議で、自己評価結果による課題を共有し、改善に取り組んでいます。具体的には、車いすの方のため、手すりの設置や扉を付け替えたことがあります。さらに、トイレでの転倒防止対策などの取組が行われています。	

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

		評価結果
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。		
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促している。	a
(コメント)	管理者は、事業所の経営・管理に関する方針と取組について職員に対して表明し、理解を促しており、管理者としての役割・責任について重要事項説明書にも明記されています。有事における管理者の役割、責任と、管理者不在のときの権限移譲については、防災マニュアルに明記され、周知されています。	
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。	a
(コメント)	管理者は、取引事業者や行政関係者と適正な関係にあり、自ら虐待防止やハラスメント等に関する研修を受講し法令遵守に努めています。職員に対して、遵守すべき法令等を周知し、コンプライアンスに関して定期的な研修を行うなど、具体的な取組を行っています。	
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
(コメント)	管理者は、サービスの自己評価において、質の向上のため指導力を発揮し、職員にきめ細かな指導を行っています。また、身体障がいや神経系難病の利用者の移動や移乗、見守りについての研修を行い、職員のケア技術の向上に取り組んでいます。	

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。	a
(コメント)	管理者は経営改善、業務の実効性向上のための課題を設定し、課題の解決のため、人員の確保や業務の効率化に指導力を発揮しています。会議で、経営改善・業務実効性向上について発言し、職員にも同じ意識形成をするための取組を行っています。	

	評価結果
--	-------------

II-2 福祉人材の確保・育成		
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。	a
(コメント)	人材確保計画があり、採用予定も決定しています。人材の確保育成に関しては、入社時研修に注力し、メンター制度が実施されています。職安とともにジョブモデルにも登録し、優秀な福祉人材確保に努めています。	
II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	a
(コメント)	処遇改善加算でIを算定し、人員基準、職位職責表により「期待する職員像」が定められ、職員にも周知が図られています。職員が自ら将来の姿を描くことができるようなキャリアパスが定められています。	
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。	a
(コメント)	有給休暇管理表を作成し、有給休暇取得促進を行い、時間単位での有給休暇が可能な体制となっています。管理者と職員の個別面談を行い、健康相談窓口・悩みの相談窓口は管理者が行い、体調が悪いときにも相談できる体制となっています。面談以外に電話、LINEでも職員からの相談を受け、職員の意向の聴取に努めています。福利厚生では、慶弔金の支給、資格取得の促進、駐車場、全員の健康診断実施、ユニホーム支給が行われています。	
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。	a
(コメント)	個別面談時に、職員の育成について、管理者と職員それぞれの意向確認を行って目標設定を行っています。目標設定は、段階をへて今までやっていなかったことにチャレンジしてもらうなど、管理者から働きかけを行っています。目標達成度確認の期限は敢えて設けず、面談の中で、細かい調整を行い、成長を実感してもらえるような取組を行っています。	
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。	b
(コメント)	年間研修計画は策定されておらず、虐待防止と感染症についての研修を定期的に毎年行っている他は、計画として定められたものは確認できませんでした。毎年行う研修について、講師を変更して依頼するなどの見直しが行われています。	
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
(コメント)	職員一人ひとりの資格、経験の把握ができており、新任職員のOJTや習熟度に応じたOJTが行われています。階層別・テーマ別研修の機会が確保され、研修を行う時間帯を工夫し、すべての職員が1年の間に何等かの研修に参加できています。	

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
(コメント)	過去に看護学生を河内長野市医師会から受け入れた実績があります。実習生受入の基本姿勢、マニュアルが策定され、積極的に取組が行われています。実習プログラムは、実習生の所属先にプログラムに合わせるようにしており、指導者研修はサービス管理責任者に対して行われています。	

	評価結果
--	-------------

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。		
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
(コメント)	WAMNETやHPで理念、基本方針、サービス内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が公開されています。重要事項説明書に、第三者評価の実施状況、苦情相談受付体制を明記しています。理念や基本方針、活動内容を明記したリーフレットを作成し、市役所や障がい者就業・生活支援センターに設置しており、情報公開に努めています。	
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。	a
(コメント)	事業所における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌が定められ、職員にも周知が行われています。年1回決算時に監事による監査が適正に行われ、地域の広域連合による実地指導が行われ、税理士にも相談できる体制となっています。	

	評価結果
--	-------------

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。		
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
(コメント)	利用者と地域との関わりについての考え方をリーフレットに明記して市役所当等に設置しています。地域の行事、イベント情報を玄関にチラシを置くなどにより、利用者に地域情報の提供に努めています。買い物や通院などの社会資源の活用については、利用者の行動を制限せず、自由に選択ができるように手助けをしています。	
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。	—
(コメント)	ボランティア受入を行っていないため非該当	
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
(コメント)	利用者が住む地域の計画相談、病院などのリストが用意され、職員に共有されています。計画相談が開催するサービス担当者会議に出席し、関係機関、他の事業所との連携も積極的に行っています。ピュアセンター河内長野（就労支援事業所連絡会）に参加し、地域の団体に参加し、協働を行っています。	

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	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
(コメント)	地域の福祉ニーズや課題を把握するために、地域の障がい者就労・生活支援センターや地域若者サポートステーションを活用しています。	
II-4-(3)-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
(コメント)	地域にある花の文化園での除草作業を週1回行っています。インクルーシブ（包括的）な町を目指し、地域の放課後デイや就労継続支援事業所を集めてコンビニの駐車場を借りて地域住民に物品を販売する活動を行って、地域のコミュニティの活性化に取り組んでいます。	

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

		評価結果
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。		
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
(コメント)	運営規程に、利用者を尊重した福祉サービス実施について明記されており、利用者権利擁護規程に、個人の尊厳について策定されています。虐待防止研修を毎年行っています。職員の言葉の投げかけ方や言葉遣いについての指導も行われています。	
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
(コメント)	プライバシー保護マニュアルを策定し、利用者に配慮したサービスが行われています。とくに、食事時に嚥下を見てほしくない利用者には、衝立を用意して個別で食事をしてもらったり、給料の支払い時にお給料額を言わない、利用者と言わない、などの配慮が行われています。	
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。	a
(コメント)	役所や他事業所にリーフレットを設置しています。リーフレットは、イラスト入りの理解しやすいものが作成されています。利用希望者には、見学・体験を行ってもらい1時間から1日まで、希望に応じて対応しています。HPも随時更新を行い必要な情報の積極的な提供に努めています。	
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
(コメント)	利用契約や重要事項説明書による丁寧な説明を行っています。意思決定困難な利用者やイレギュラーがあった場合は、相談支援に入ってもらうように依頼をしています。	
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。	a
(コメント)	福祉サービスの変更や家庭への移行について、個別支援計画を変更するとき、著しい変更や不利益が生じないように配慮が行われています。就労に移行した利用者に関しては就労移行記録票を記録し、現状と課題を記載しています。サービス終了後に利用者や家族が相談できる窓口も設定されています。	

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。

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
(コメント)	毎月1回、利用者満足について確認を行っていますが、利用者満足度調査は行えていません。将来に不安を感じる場合、できるだけ就労につなぐ支援を行うなど、利用者の意向に沿って対応するように努めています。今後、何等かのかたちで定期的な利用者満足度調査を行い、サービスの質の向上に取り組むことが望まれます。	

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。	a
(コメント)	苦情受付担当者を設置し、苦情解決の体制が整備されており、重要事項説明書に明記して利用者に周知しています。苦情相談の受付と解決の記録をとり、苦情相談をした利用者に回答をしています。日誌にも記載して、職員への周知を図っています。	
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
(コメント)	利用者が相談・意見を述べることにつき、重要事項説明書に明記され、利用者に周知しています。相談室が設置されており、利用者が相談しやすい、意見を述べやすいスペースが確保されています。	
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
(コメント)	利用者が相談しやすく意見を述べやすいための配慮され、管理者が中心となり、適切な相談対応に努めています。日々の声かけを行い、把握した相談や意見について、その日のうちに対応を心がけています。利用者の特性に応じ、携帯・LINE・SMSなどの手段を多様化し対応できる措置が取られています。	

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。	a
(コメント)	事故対応マニュアルを策定し、利用者の安心、安全をおびやかす事例の収集を行い、ヒヤリハット報告書を記録しています。職員参画のもとで、改善策が検討されています。	
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。	a
(コメント)	感染症対策マニュアルを策定し、職員に周知を図っています。とくにコロナ感染症予防として、作業場所の換気を行い、アルコール消毒の徹底、食事テーブルの亚克力板仕切りを行うなど、予防策が適切に講じられています。	
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
(コメント)	災害時対応マニュアルを策定し、災害時の対応体制が定められています。ハザードマップを確認し災害時のBCPも定められており、備蓄品の管理もできていますが、消防計画を策定しておらず、定期的な訓練が行われていません。消防署や自治体などと連携し、定期的に避難訓練を実施することが望まれます。	

評価結果

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。

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。	a
(コメント)	生産活動の作業マニュアルなど、利用者に対するサービスについてのマニュアルが策定されており、マニュアルどおりに作業が行われているかどうかを確認する仕組みが構築されています。	

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。	a
(コメント)	職員がミーティングで話し合うなど、作業マニュアルの見直しが行われています。新しい作業が入ってくるときに、作業マニュアルの検証を職員、利用者全員で行っています。	
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支援計画を適切に策定している。	a
(コメント)	個別支援計画はサービス管理責任者が作成し、アセスメントが適切に行われています。計画には、「利用者の希望」「課題」が記載されており、様々な職種の職員で検討を行い策定されています。計画の内容は利用者にも説明され、同意を得て交付が行われています。	
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。	a
(コメント)	モニタリングにより、利用者と面談を行って意向を把握し、定期的開催される職員のミーティングで、計画の評価や見直しが行われています。個別支援計画を緊急で変更する場合も、通常実施するモニタリングの手順と同様に実施すると決められています。	
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
(コメント)	サービス実施状況の記録として業務日誌を作成し、実績記録票と照合しています。職員も共有し、会議でも使用されています。	
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
(コメント)	利用者に関する記録は鍵付き書庫に入れて5年間保管されます。個人情報保護規程があり、記録の保管、廃棄、情報の提供に関する規定が定められています。個人情報取り扱いについては研修により職員への周知が図られています。	

障がい福祉分野の内容評価基準

		評価結果
A-1 利用者の尊重と権利擁護		
A-1-(1) 自己決定の尊重		
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
(コメント)	個別支援を行うにあたって、利用者の自己決定を尊重するエンパワーメントの理念に基づく支援を行っており、利用者の主体的な活動について、利用者の意向を尊重しながらその発展を促すような支援を行っています。 一人一人の障がいの状況に合わせた支援により、合理的配慮が行えています。	
A-1-(2) 権利擁護		
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
(コメント)	虐待防止マニュアルがあり、職員への周知が行われています。権利侵害については、就労継続支援事業所として、経済的虐待について、特に留意し、社会福祉協議会と連携して発生・再発の防止に努めています。	

		評価結果
A-2 生活支援		
A-2-(1) 支援の基本		
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
(コメント)	個別支援について、利用者の心身の状況、生活習慣、望む生活等を理解のうえ自律・自立に配慮しており、利用者が自力で行う生活上の行為については、見守りの姿勢を基本としつつも、必要な時には迅速な支援を行っています。 とくに、1人暮らしの利用者への支援や、引きこもりの利用者に対しては、他事業所とも連携した自律・自立生活への支援が行われていました。	
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
(コメント)	利用者全員話をするのが可能ですが、個々の心身の状況にあわせて直接の会話によるコミュニケーション以外にも、メール、SNS、LINE、電話など、多様な方法が使用されています。利用者の意思や希望をできるだけ適切に理解するため、面談時など、どの職員にどの利用者の話相手になってもらうのかも十分に配慮されています。	
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
(コメント)	お給料の受渡し時など、利用者が職員に、個別に話したいことを話せる機会を設けています。相談の内容については、相談記録の回覧、2週間に1回の会議、朝夕会等でサービス管理責任者や他の職員と一緒に検討したり、理解、共有するための取組みが行われています。	
A-2-(1)-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
(コメント)	個別支援計画に基づき、利用者の希望やニーズにより、選択できる日中活動の多様化が図られています。利用者の趣味や嗜好など、状況に応じて活動やプログラムへの参加を促進する支援を行っています。利用者の意向に基づき余暇やレクリエーションが適切に提供されています。	

A-2-(1)-⑤ 利用者の障がいの状況に応じた適切な支援を行っている。	a
(コメント) 利用者の障がいによる行動の特性や生活の状況などを把握し、職員に支援の方法の検討と理解、共有を行っています。不適応行動をする利用者はいませんが、利用者同士の関係性で調整が必要な場合は話し合いを行ったり、イヤホンをつけてクールダウンしてもらうなど、必要な支援を行っています。	
A-2-(2) 日常的な生活支援	
A-2-(2)-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
(コメント) 食事は美味しく楽しく食べられるように、1か月30日間メニューが重複しないように工夫されています。排泄は見守りの姿勢での支援を行い、1時間ごとの声掛けと、排泄後の衣服に汚れがないかどうかの確認をしています。神経の難病の利用者の移動移乗は、利用者の身体への負担減となる支え方を考慮して実施されています。	
A-2-(3) 生活環境	
A-2-(3)-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
(コメント) コロナ感染症対策として、基本的な消毒や検温のほか、事業所内の換気のため、エアコン2台、扇風機、換気扇を稼働させています。食堂や訓練室などは整理整頓を心がけ、明るく、清潔、適温を保っています。休憩時には、利用者が思い思いに過ごせるよう、生活環境の工夫を行っています。	
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練	
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
(コメント) 身体障がいのある利用者の機能訓練のため、作業中に、道具などの配置に工夫をし、その道具を取るために身体を伸ばしたとき、身体を支える訓練ができるようにしています。また、肥満の恐れのある利用者に対しては、通所時に歩くことを促すなどの生活上の指導、支援を行うように努めています。機能訓練、生活訓練について、利用者が自ら、主体的に行えるように工夫されています。	
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援	
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
(コメント) 移動移乗時に、利用者の脚への体重の乗せ方をとくに注意して観察し、身体の状態を確認し、装具が体に合っているのかも把握するように努めています。利用者の急な体調変化への迅速な対応については、緊急時対応マニュアルを定め、職員に周知を行っています。	
A-2-(5)-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
(コメント) 服薬介助を行っている利用者がいます。服薬マニュアルを策定、個別支援計画作成、服薬のシート、服薬チェック表を運用し、医師や看護師の指導・助言のもと、安全、適切な服薬管理、服薬介助が行われています。服薬介助のみならず、脳血管障がいの後遺症などADLの状況が変わりやすい人の支援について、職員の個別指導を行っています。	
A-2-(6) 社会参加、学習支援	
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。	a
(コメント) 利用者の希望、意向を尊重し社会参加に資する情報や学習・体験の機会を提供するなど、社会参加のための支援が行われています。社会参加の支援や学習支援として、過去に利用者の資格取得や、利用者がボランティアをしたい、という意向に応え、実現のための支援を行ったことがあります。	

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
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
(コメント)	地域生活への移行の方法として、グループホームの紹介を積極的に行っています。地域生活への移行や地域生活のための支援として、一人暮らしの人の通院付き添いもボランティアで行っています。	
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
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
(コメント)	家族との連携、交流については利用者の希望と意向を尊重しつつ、意見交換をする機会をできるだけ設けています。必要に応じて、他事業所とも連携し、家族支援にも取り組んでいます。	

		評価結果
A-3 発達支援		
A-3-(1) 発達支援		
A-3-(1)-①	子どもの障がいの状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	—
(コメント)	非該当	

		評価結果
A-4 就労支援		
A-4-(1) 就労支援		
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
(コメント)	利用者一人ひとりの働く力、可能性を引き出すような取組・工夫が行われています。障がいの種別や障がいの特性だけではなく、利用者それぞれの今までの人生経験を考慮して、可能性の引き出しや就労支援がおこなわれています。	
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。	a
(コメント)	利用者の意向や障がいの状況に応じた仕事時間、内容、工程となっており、選択できるように多様な仕事の内容、工程等を提供できる工夫が行われています。利用者に雇用契約書を交付し、工賃はわかりやすく説明され、同意を得たうえで適切に支払われています。	
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。	a
(コメント)	仕事を取引先から依頼してくれてくることも多く、サポートステーション、障がい者就業・生活支援センター、ハローワークと連携をとり、就労支援を適切に行っています。 就労後の利用者とは、半年までは1か月に1度、ヒアリングやLINEなどで連絡をとり、職場定着等の支援が行われています。	

利用者への聞き取り等の結果

調査の概要

調査対象者	就労継続支援A型事業所の利用者
調査対象者数	2 人
調査方法	個別でのヒアリング

利用者への聞き取り等の結果（概要）

良い点:

- ・スタッフは日々のサービス内容や利用の方法について詳しく説明してくれる。
- ・自分のやりたいことや要望を聞いてくれて、自立生活のための支援をしてくれる。
- ・相談できるスタッフがいて丁寧に対応してくれる。
- ・地域のイベントや行事の情報を知ることができ、地域の行事などに参加することができる。

改善が望まれる点:

- ・とくになし

講評

2人の利用者にお話を伺いました。

2人とも、週5日午前午後勤務していて、自分が担当する作業について、その内容や、どのように役立っているのか、を、説明していただきました。

職員の対応については、丁寧な説明や自立生活のための支援について高く評価しており、困りごとがあったときに相談する信頼できるスタッフがいる、とのことでした。

とくに施設の良い点としてあげられたのが、職員が丁寧に教えてくれ、優しいので、楽しく働けること、失敗しても、優しく励ましてくれること、職員が1人1人のことをきちんと見てくれているので安心して働けること、を挙げられていました。

地域のイベントや行事、地域活動の情報を掲示板に掲載する等、教えてくれるので、地域行事への参加経験がある利用者もあり、地域のコミュニティへの利用者の参加促進をしようとする事業所の姿勢が伺えました。

福祉サービス第三者評価結果報告書【受審施設・事業所情報】 における項目の定義等について

①【職員・従業員数】

●以下の項目について、雇用形態（施設・事業所における呼称による分類）による区分で記載しています。

▶正規の職員・従業員

・一般職員や正社員などと呼ばれている人の人数。

▶非正規の職員・従業員

・パート、アルバイト、労働者派遣事業所の派遣社員、契約社員、嘱託などと呼ばれている人の人数。

②【専門職員】

●社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、訪問介護員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、保育士、社会福祉主事、医師、薬剤師、看護師、准看護師、保健師、栄養士等の福祉・保健・医療に関するものについて、専門職名及びその人数を記載しています。

③【施設・設備の概要】

●施設・設備の概要（居室の種類、その数及び居室以外の設備等の種類、その数）について記載しています。特に、特徴的なもの、施設・事業所が利用される方等にアピールしたい居室及び設備等を優先的に記載しています。併せて、【施設・事業所の特徴的な取組】の欄にも記載している場合があります。

	例
居室	●個室、2人部屋、3人部屋、4人部屋 等
設備等	●保育室（0才児、1才児、2才児、3才児、4才児、5才児）、調乳室、洗面室、浴室、調理室、更衣室、医務室、機能訓練室、講堂 等