

(様式第2号)

福祉サービス第三者評価結果報告書

①第三者評価機関名

有限会社アウルメディカルサービス

②施設・事業所情報

名称： 手作り工房まこと		種別： 就労継続支援A型	
代表者氏名： 水川順子		定員（利用人数）： 20 （20） 名	
所在地： 岡山県倉敷市青江839-7			
TEL： 086-486-1906		ホームページ： https://www.npo-makoto.or.jp	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日 平成 25 年 4 月 1 日			
経営法人・設置主体（法人名等）： 特定非営利活動法人まこと			
職員数	常勤職員： 16 名		非常勤職員： 14 名
専門職員	管理者 1 名		（生活支援員） 0 名（常勤換算）
	サービス管理責任者 1 名		管理栄養士 0 名
	（医師：嘱託） 0 名、（看護師） 0 名		
施設・設備の概要	居室 0 室 （個室 0 室・2人部屋 0 室・4人部屋 0 室）		

③理念・基本方針

継続就労とともに一般就労を目指します。
自立した生活を応援します。免許取得を推進します。
仲間とともに成長し常に新たな挑戦に挑みます。
一人一人の適性を見出すこと、楽しく仕事ができる場所づくりをお手伝いすること、
私たちはこの役割を果たすため高い志をと使命を待ち挑戦することを約束します。
1、一人ひとりの希望にそった自立生活を支援します。
1、楽しく、いきいきと働きたいのある職場環境づくりに努めます。
1、地域にひらかれた事業経営を目指し、地域福祉の増進に貢献します。

④施設・事業所の特徴的な取組

自動車部品の組み立て
お弁当製造、販売
製菓製造、販売

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 5 年 10 月 1 日（契約日） ～ 令和 6 年 3 月 31 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	1 回（ 令和 年度）

⑥総評

◇特に評価が高い点

A型事業所として運営理念に基づき、一般企業でも通用する人材育成を信条に就労支援に注力しており、年間2名を目標に一般企業へ就労させている。利用者が”まこと”で就労していることに誇りを持てるようなA型事業所を目指しており、人材育成もその観点に基づいて行っている。メインはイベント用の弁当製造が中心であったが、コロナの影響で減少したため、現在は自動車部品の製造等、新規事業を受注し経営安定化を図っている。設立11年を迎えて中長期計画も明確に策定されており、職員や利用者に周知して、実践できる体制ができていて、職員の多くは設立当初からのメンバーが多く、コミュニケーションや連携がよく取れ、何でも言える関係ができていて、日々の活動に意見が反映されている。また、利用者本人の希望と能力を考慮した一般企業への就職に力を入れており、就職者の定着も8割以上と高く、支援学校や他のB型事業所及び一般企業からも信頼が高い事業所となっている。コロナ禍での家庭援助のため、月一度の子ども食堂や、フードバンクの運営等を通じて地域交流に貢献している。近隣のA型・B型事業者との新規事業の共同受注も強化して、A型事業所全体のレベルアップと知名度アップにも注力していた。

◇改善が求められる点

今後も設備投資に力を入れて、人材確保と待遇改善を行い、新規の業務獲得をさらに強化していきたいとしている。そのためにも今後、更なる改善・強化のために、外部に向けて苦情の窓口を明確化するよう検討することを期待する。加えて、災害時の備蓄内容や保管場所についても、再度検討をして事業者ごとに備える必要があるのではないだろうか。

⑦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、細部にわたり聞き取りをしていただく中で、自分たちで気づかなかった改善すべき点をご指摘いただくことができました。
また逆に当事業所ならではの強みにも気づくことができ、とてもうれしく思いました。
安定した運営につながるようご指摘いただいた内容の改善を図り、さらなる飛躍と足下を強固にするため、障害福祉サービス、A型事業所の基本に立ち、利用者満足と収益確保の両立できる運営をしていきたいと思います。

⑧第三者評価結果（別紙）

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

Ⅰ-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
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・b・c
<コメント> 入職時に理念を説明している。昼礼で職員や利用者が集まる機会があり、その際に事業所理念を唱和しているので浸透している。利用者の特性を考慮して、伝え方にも工夫を凝らしている。理念を唱和する際には、利用者に当てて答えてもらうことで、自信にも繋がっている。		

Ⅰ-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
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・b・c
<コメント> 社会福祉事業の動向を把握しているので、迅速な対応に繋がっている。		
Ⅰ-2-(1)-②	経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	○a・b・c
<コメント> 新規の仕事を探す際には、迅速に行動することで次の仕事に繋がっている。ミーティングの際にも、職員全員に伝えているので情報の共有ができています。		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
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。		○a・b・c
<コメント> 「10年後には」の考えを念頭に置き、グループホームの建設が実現できた。現在は、自動車部品の電氣化に向けてシフトチェンジをしている。また、産業器機への転換も今後の視野に入れている。		
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。		○a・b・c
<コメント> 無理なく計画を立てているので、実現化しやすい。また、利用者の一般就労も1年間に2名を目指していて、達成できている。		

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・b・c
<コメント> ミーティングの際に、職員全員に伝えているので情報共有ができています。新規の仕事の際には、利用者にも事前に丁寧に説明をして理解して頂いている。		
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・b・c
<コメント> 上記に同じ		

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
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・b・c
<コメント> 実地指導の結果は職員に公表している。課題を分析して、意見を出し合うことで、次に向けて足並みを揃えている。	
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。	○a・b・c
<コメント> 実地指導の際に、消防訓練を地域の方と一緒にしたらどうかとの案を頂き、次回の予定に組み込んだ。資料に統一感を出したことで、全員が見やすいように工夫を凝らした。	

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
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図っている。	○a・b・c
<コメント> 管理者は、常に一生懸命取り組む姿勢を心掛けている。社内が円滑に回るように、職員育成にも力を入れている。利用者へは話が聞けるように指導・育成している。また、利益の追求もしている。	
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・b・c
<コメント> 職員だけでなく利用者也交えての法令順守を行い、徹底している。	

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・b・c
<コメント> 管理者は、常に一生懸命取り組む姿勢を心掛けている。社内が円滑に回るように、職員育成にも力を入れている。利用者へは話が聞けるように指導・育成している。また、利益の追求もしている。		
Ⅱ-1-(2)-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
<コメント> 職員が虐待防止研修に参加している。取り引き先の方を講師に招いての研修では、品質向上や確認もできた。		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
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・b・c
<コメント> 設立当初からの目標であった、人材確保がようやくできてきたと実感している。就労移行やハローワーク、B型作業所や支援学校の生徒が見学に来られる。		
Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。		○a・b・c
<コメント> 適性を見極めて、施設内の部署での異動を行うことで人材を確保している。		
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組んでいる。		○a・b・c
<コメント> 職員からの意見は、育児休暇や介護休暇にも対応しているので取得しやすい環境となっている。10年以上勤務している職員が多く、何でも意見が言い合える関係が形成されている。		

Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
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・b・c
<コメント> スキルマップを作成して、個人のレベルの確認を行っている。年1回以上、サービス管理責任者の面談があり、職員の評価表を活用して、目標設定をしている。		
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。		○a・b・c
<コメント> スキルマップでは、3ヶ月毎に個人のレベルに合わせた内容や約20項目別にわけているので、個人の能力や適性を把握しやすい。		
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・b・c
<コメント> 虐待防止研修、ハラスメント研修、感染症対策、差別解消法の外部研修に参加し、ISO取得に向けての研修にも参加している。人数が多いこともあり、安全衛生研修にも参加している。		
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・○b・c
<コメント> 実習生の受け入れは随時可能としている。		

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

	第三者評価結果
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・b・c
<コメント> ホームページ、パンフレット、SNSを活用して、活動内容や運営方針を記載して情報発信をしている。言葉一つひとつ丁寧に説明して、理解して頂けるように工夫している。	
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・b・c
<コメント> 定期的に外部の専門家を招き、HACCP(ハサップ)やインボイス研修を行った。	

Ⅱ-4 地域との交流と連携・地域貢献

	第三者評価結果
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・b・c
<コメント> ホットサポートの方が来られたり、子ども食堂の運営やフードバンクの支援を行ったりしている。子ども食堂は毎月開催しており、約100名の地域の方に足を運んで頂いた。訪問看護や社会福祉協議会、保健士との連携にも繋がった。	
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。	○a・b・c
<コメント> 子ども食堂の運営やフードバンクのボランティアを行っている。以前ボランティアで来られた方が、施設の高い志に胸を撃たれ、現在は職員として働いている。	

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・b・c
<コメント> 品質管理の指標を作業所に掲示していて、取引先からも高評価を頂いている。取引先とは何かあれば随時連絡を取れる体制を築いている。		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
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・b・c
<コメント> 共同受注窓口、世界一やさしいレストランを開催して、他の事業所や支援学校の生徒と協同で交流ができた。障害のある方の働き方を身近で感じることができ、啓発活動にも繋がった。		
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・b・c
<コメント> 上記に同じ		

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
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
<コメント> 理念に基づいたサービスを提供している。昼礼時には、利用者と一緒に理念を振り返るようにしている。サービス責任管理者は、自律を促す言葉掛けをして、利用者のやる気を高められるように配慮している。		
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・b・c
<コメント> 入社時に、秘密保持についての書面にサインをして頂いている。プライバシーとハラスメントについての研修も行い、意識を高めている。		

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。		
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・b・c
<コメント> 見学や体験は随時可能。作業指示書を活用して、わかりやすく説明をしている。理解が難しい方には、職員が付き添いでマンツーマンでわかりやすく説明している。また、絵を活用して説明することもある。		
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・b・c
<コメント> 上記に同じ		
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。	○a・b・c
<コメント> 同居の家庭の方が多いので、事前に連絡する方を決め、混乱がないように配慮している。緊急連絡先も職員間で把握できている。窓口は、就労統括がメインとなっている。		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
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。	○a・b・c
<コメント> 6ヶ月に1度モニタリングの見直しを行い、その際に満足調査を実施している。利用者には何かあれば、随時職員に相談する体制が整えられている。		
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。		
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・b・c
<コメント> 以前は苦情BOXを置いていたが、利用者の特性に配慮して撤退したので、職員が随時話を聞く場を設けている。家族からの意見は、サービス管理責任者が窓口となり、議事録にもまとめている。		

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・b・c
<コメント> 上記に同じ		
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・○b・c
<コメント> 家族や本人との意見に差異があった際には、サービス管理責任者から説明をしたり、直接作業の様子をみて頂いたりして、納得して頂いている。		
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。		
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・b・c
<コメント> 機械の使い方は昼礼時のミーティングにて再確認している。各自ヘルメットも準備されている。特定の有資格に関してはマニュアルの整備もしている。		
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・b・c
<コメント> 感染症対策の研修も実施し、マニュアルも整備されている。出勤時にはアルコール消毒や検温、外出確認も行っている。		
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。	a・○b・c
<コメント> BCPは現在作成中で、地域の方を交えた防災訓練を今後検討している。避難経路は、ロッカールーム横に掲示している。緊急連絡網は事務所に置いてある。本格的な備蓄は本部の倉庫で一括管理しているが、簡易的な物は施設内で保管している。		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
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・b・c
<コメント> 外部研修へ参加したり、職員の意見・感想といった書類も記録に残している。		
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・b・c
<コメント> 毎月、全体会議を開催して意見を出し合っている。何かあれば、その都度集まって意見交換をしている。個別支援計画作成時には、意見を聴取し、プランに反映させている。		
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。		
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・b・c
<コメント> 本人だけではなく、担当職員の意見も反映させている。短期が1～3ヶ月、長期が6ヶ月で見直し、スキルマップにも反映させている。何か困った場合には、家族や障害福祉課へ相談している。		
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・b・c
<コメント> 上記に同じ		
Ⅲ-2-(3) 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・b・c
<コメント> 資料に統一感を出して、全員が見やすいように工夫を凝らしている。パソコンを活用して、利用者のスキルマップの管理をしている。		

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・b・c
<コメント> 個人情報保護法に基づいて、説明し、同意書にサインをしている。 個人情報に関する書類は鍵のかかった部屋で保管している。		

評価対象Ⅳ 具体的なサービス内容

Ⅳ-1 利用者の尊重と権利擁護

		第三者評価結果
Ⅳ-1-(1) 自己決定の尊重		
Ⅳ-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・b・c
<コメント> 衣服や髪型も仕事に適応した形にしている。利用者の特性を考慮して、一人ひとりに合わせた言葉掛けをしている。スキルマップを活用して、利用者が活躍できる場を与えている。		
Ⅳ-1-(2) 権利侵害の防止等		
Ⅳ-1-(2)-①	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	○a・b・c
<コメント> 権利擁護の研修を実施し、マニュアルの整備もできている。障害福祉課との連携や虐待防止委員会での検討も行っている。		

Ⅳ-2 生活支援

		第三者評価結果
Ⅳ-2-(1) 支援の基本		
Ⅳ-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・b・c
<コメント> 一般就労された方へのフォローとして、本人と就職先に連絡を取り、現在の状況確認をしている。またイベントがある場合には、参加も促している。		

IV-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・b・c
<コメント> 一人ひとりに寄り添ったコミュニケーションを取るように心掛けている。		
IV-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・b・c
<コメント> 何か相談ごとがあれば随時受け付けている。		
IV-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・b・c
<コメント> 利用者の特性に応じて、スキルマップを作成し、できること把握している。		
IV-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・b・c
<コメント> 社宅に住んでいる方へは、物品を購入したり、職員が定期的に見守り体制を敷いている。		
IV-2-(2) 日常的な生活支援		
IV-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・b・c
<コメント> 社宅に住んでいる方へは、物品を購入したり、職員が定期的に見守り体制を敷いている。何かあれば食事の配慮もできている。		

IV-2-(3) 生活環境		
IV-1-(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。	Ⓐ・b・c
<コメント> 社宅の手配は、事業所の近隣になるように配慮している。日常家電も準備している。		
IV-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
IV-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・b・c
<コメント> 非該当		
IV-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
IV-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・b・c
<コメント> 非該当		
IV-1-(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・b・c
<コメント> 非該当		
IV-2-(6) 社会参加、学習支援		
IV-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・c
<コメント> 社宅の入居ルールに基づいて、支援を行っている。		

IV-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
	IV-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・b・c
<コメント> ある程度、自立した際には本人の希望により、一人暮らしをしたい方への支援を行っている。生活支援がやがて就職にも繋がってくる。		
IV-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
	IV-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・b・c
<コメント> 何かあれば、相談支援員を交えて、個別に話し合う場を設けている。入社式には、家族の参加を促している。		

IV-3 発達支援

		第三者評価結果
IV-3-(1) 発達支援		
	IV-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。	a・b・c
<コメント> 非該当		

IV-4 就労支援

		第三者評価結果
IV-4-(1) 就労支援		
IV-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・b・c
<コメント> 利用者の特性に合わせた就労支援を行っている。スキルマップを活用して、レベルアップを図ることで利用者のやる気に繋がっている。ストップウォッチを活用して、利用者のやる気を促し、スキルアップに繋げている。		
IV-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・b・c
<コメント> 上記に同じ		
IV-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・b・c
<コメント> 新規開拓や販売先を常に見つけている。推薦した方はすぐに退職することなく、約8割以上の方が定着している。		