

福祉サービス第三者評価の結果

令和4年1月25日提出（評価機関→推進委員会）



1 施設・事業所情報

(1) 事業所概況

事業所名称 (施設名)	株式会社エヌソリューション 十三日町事業所	種 別	障害福祉サービス 就労継続支援 A 型		
代表者氏名 (管理者)	代表取締役兼管理者 夏堀 晃	開 設 年月日	平成30年4月1日		
設置主体 (法人名称)	株式会社エヌソリューション	定 員	19名	利用人数	18名
所 在 地	八戸市大字十三日町8番地 村吟ビル2階				
連絡先電話	0178-38-0040	FAX番号	0178-38-0041		
ホームページアドレス	http://www.n-solution.co.jp				
第三者評価の受審状況	これまでの受審回数	受審履歴			
	0回				

(2) 基本情報 ※必要に応じて写真等追加可能

理念・基本方針	<p>経営理念の三つの柱</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共感(相手の感じるように) ・受容(全てを受け止める) ・恵愛(相手を慈しみ愛する) <p>当事業所を利用する全ての人が少しでも多く働く喜びを感じてくれることを目指します。</p> <p>一人一人がやりがいを感じ、自信をもって、働く力を発揮できる職場づくりを目指します。</p> <p>仕事を通じて達成感、満足感といった「働く喜び」を実感できる職場づくりを目指します。</p> <p>運営方針</p> <p>障害のある地域の方々と共感し、共に働ける環境をつくり、生きがいのある自立した生活を実現するため、障害者支援の増進に努めることを目的とします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①利用者に対し、一般企業に対応できることを目標とした支援を行う。 ②利用者の個々の特性を見極め、利用者の目線に合わせた支援を行う。 ③利用者の個人情報の保護を厳守し、支援を行う。 ④個々の成果と努力を正當に評価し、活力のある事業運営を目指す。 ⑤必要に応じて関係機関の協力のもと、効率的な運営を目指す。
---------	--

サービス内容（事業内容）	施設の主な行事
就労継続支援 A 型(主な作業) ・データ入力作業 ・ギフト商品包装 DM 発送作業 ・りんご店頭販売補助(施設外就労) ・草取り作業(施設外就労) ・客室清掃作業(施設外就労)	・防災訓練とレクリエーション(ランチ) ・土用の丑の日(昼食/うな丼) ・節分(昼食/恵方巻)
その他特徴的な取組	

居室概要	居室以外の施設整備の概要								
訓練・作業室 46.0 m ² トイレ(男女各 1)									
相談室 9.2 m ² 給湯室									
喫煙室 3.3 m ²									
職員の配置									
職 種	人 数				職 種				
管理者	1	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
サービス管理責任者	1	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
職業指導員	3	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
生活支援員	1	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
	0	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
	0	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤

2 評価結果総評

<p>◎特に評価の高い点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲示物が解りやすく説明されています。 ・職場の雰囲気、職員と利用者の関係性等、良い印象を受けます。 また、来客者に対する利用者の声かけや動きも機敏であり、働き甲斐のある事業所と見受けられます。 ・さらに、利用者の満足度も高いようです。 ・職員が取得した資格や研修履歴に応じた手当等が考慮され、スキルアップの図りやすさや、目標達成に向けた取組もできています。
<p>◎改善を求められる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの見直し、作成、変更（内容に工夫が必要）等、必要と考えられる箇所があります。 ・中・長期計画の作成や事業計画の作成が望まれます。 ・動線の確保が必要です。 災害などの避難の際に、瞬時に行動や移動ができないと予測されるので、早期の対策が求められます。 ・利用者が安心して相談ができる場所や、ゆったりと休息をとれる場所の確保等、環境の整備に配慮が必要です。 ・職員が、より働きやすいと感じられる職場環境の構築が期待されます。

3 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

<p>今回初めて第三者による事業所運営についての評価をいただき、当事業所における課題・問題点が明らかになりました。利用者が安心して通所できる働きがいのある職場づくり、一人でも多くの利用者が個々のスキルを磨き一般就労に向けて自立できるよう、またスタッフも業務知識やスキル向上に向けて積極的に取り組むことができる魅力ある職場づくりを目指していきたいと思います。今後ともよろしくお願ひいたします。</p>

評価機関	名 称	公益社団法人 青森県社会福祉士会
	所 在 地	青森市中央3丁目20-30
	事業所との契約日	令和3年9月1日
	評価実施期間	令和3年10月27日
	事業所への 調査結果の報告	令和4年1月20日

第三評価結果

※すべての評価細目(45項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

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。		
①	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・ ③ ・c
<p><コメント></p> <p>開設時に職員と協議し作成した理念、運営方針が明文化され、事業所内に掲示されています。</p> <p>今後は、明文化された理念、運営方針などを、ホームページや広報誌へ記載する等、関係機関、地域住民、利用者、家族、職員等へ周知するための取組に期待します。</p>		

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。		
②	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・b・ ③
<p><コメント></p> <p>利用者推移と収支の把握、国と地域の障害者雇用の現状等は把握しているようですが、「社会福祉事業全体の動向」、「事業所が位置する地域での福祉に対する需要の動向」「潜在的利用者に関するデータ」等についての把握、分析は十分ではないようです。</p> <p>そこで、それらを整理し、中・長期計画や単年度の事業計画に反映させ、事業経営の維持や改善について検討してみたいかがでしょうか。</p>		
③	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・ ③
<p><コメント></p> <p>経営課題に対して、職員の意見を聞きながら、今後の事業展開の構想等の取組が進められていますが、事業経営をとりまく環境と経営状況の把握・分析にもとづく経営課題の明確化、改善に向けた具体的な取組が十分に行われていないようです。</p> <p>まずは、把握・分析を実施する時期や頻度、職員への周知方法、改善へ向けての仕組み等について、具体的に検討していく場を設けてはいかがでしょうか。</p>		

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。		
④	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・ ③
<p><コメント></p> <p>中・長期の収支予定表が作成され、随時見直されているようですが、理念や基本方針の実現に向けた具体的な目標を明確にした中・長期的な計画は確認できませんでした。</p> <p>そこで、実施する福祉サービスの充実、課題の解決等のほか、地域ニーズにもとづいた新たな福祉サービスの実施も含めた目標を明確にし、その目標を実現するために、組織体制や設備、職員体制、人材育成等に関する具体的な計画が作成されることを期待します。</p>		
⑤	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・ ③

<p><コメント> 中・長期計画を踏まえた単年度の計画を確認できませんでした。 中・長期計画の内容が反映され、単年度における事業内容が具体的に示された実行可能な計画を明示できるよう取り組んではいかがでしょうか。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが行われ、職員が理解している。	a・b・c
<p><コメント> 事業計画が適切に策定されていることを確認できませんでした。 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが行われ、職員が理解できるような取組について検討・実施してはいかがのでしょうか。</p>		
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・b・c
<p><コメント> 事業計画が適切に策定されていることを確認できませんでした。 策定された事業計画が、利用者や家族等へ周知され、事業所の理解が示されるような取組について、検討・実施してみてもいかがでしょうか。</p>		

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。		
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・b・c
<p><コメント> 日々の業務の中で、施設長や職員が個々の利用者の支援課題について話し合う体制は整備されています。 しかし、組織としての自己評価、第三者評価の計画的な実施、結果の分析、分析内容についての検討までの仕組みが定められていません。 そこで、今回の福祉サービス第三者評価の受審を契機に、質の向上のためのPDCAサイクルにもとづいた取組が明示できるよう、検討・実施してはいかがのでしょうか。</p>		
9	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・b・c
<p><コメント> 今回の福祉サービス第三者評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化され、職員間で課題の共有化が図られることが期待されます。 また、職員参画のもとで改善策や改善計画を策定し、改善のための取組を計画的に行ってみてもいかがでしょうか。</p>		

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。		
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・b・c
<p><コメント> 管理者は、事業所の経営・管理をリードする立場として、日頃の業務をとおして職員に自らの役割と責任について周知を図っています。 今後は、自らの役割と責任を含む職務分掌等の文書化や、会議や研修において表明するなどの取組について検討・実施してはいかがのでしょうか。</p>		

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。	a・ b ・c
<p><コメント> 管理者は、研修会に参加してのほか、事業所として法令遵守に関する規程も策定しています。 今後は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、遵守するための具体的な取組に期待します。</p>		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	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
<p><コメント> 日々、管理者は職員と共に利用者に関わり、密に意思疎通を図りながら、サービスの質の向上や個々の課題の改善に取り組む姿勢が見受けられます。 今後は、実施する福祉サービスの質の現状を、定期的、継続的に評価・分析し、改善のための具体的な取組を明示した上で、一層の指導力を発揮されることが期待されます。</p>		
13	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
<p><コメント> 管理者は、職員の増員による体制づくり、より働きやすい職場環境づくりを目指しています。 しかし、経営改善や業務の実効性を高めるための余地が残っているようです。 そこで、日々の職員との対話を通じて、事業所内に管理者と同様の意識が形成されるような指導力の発揮が望まれます。 また、人事、労務、財務等、それぞれの視点から常に検証を行い、単純なコスト削減ではない効果的な業務の実現を目指す、改善に向けた具体的な取組を進めることができるよう期待します。</p>		

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。		
14	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
<p><コメント> 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画を確認できませんでした。 理念・基本方針や事業計画を実現するために必要な福祉人材や人員体制について、組織として具体的な計画を策定し、取り組むことを検討してはいかがでしょうか。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・ b ・c
<p><コメント> 就業規則・給与規程にもとづいた処遇、人事考課表による評価等は行われていますが、総合的な人事管理の実施には至っていないようです。 そこで、法人の理念と基本方針を踏まえた「期待する職員像等」や人事基準が明確化され、育成、採用・配置、報酬等、評価が総合的に実施されるような取組に期待します。</p>		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	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
<p><コメント> 「風通しの良い職場づくり」を目指し、職員に困り事があれば、管理者に相談できる体制が整っているほか、個々の職員の状況に応じて柔軟に就業できるよう配慮されています。 また、職員へのインフルエンザワクチン予防接種料の助成や、恵方巻や鰻弁当を振る舞うなどの福利厚生にも取り組んでいます。 今後は、働きやすい職場づくりをこれまで以上に進めるために、職員のメンタルヘルス、ケ</p>		

ガ・腰痛予防、パワーハラスメントへの取組等、様々な工夫や取組に期待します。		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	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・㉔
<p><コメント></p> <p>職員の希望に応じた外部研修への参加支援等は行われていますが、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みは確認できませんでした。</p> <p>今後は、目標管理制度が構築され、職員一人ひとりの目標が適切に設定されるとともに、進捗状況の確認、目標達成度の確認等が行われるような取組に期待します。</p>		
18	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・㉔
<p><コメント></p> <p>年間研修計画にもとづき研修が実施されていますが、職員の教育・研修に関する基本方針や計画は確認できませんでした。</p> <p>そこで、求められる職員のあり方を具体的な知識や技術水準、専門資格の取得といった観点から明確にはいかかでしょうか。</p> <p>また、職員の教育・研修に関する組織の基本姿勢を、基本方針や計画として策定し、これらにもとづく教育・研修が適切に実施されることを期待します。</p>		
19	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・㉕・c
<p><コメント></p> <p>事業所において研修を実施すると共に、職員の希望に応じて外部研修を受講できるよう配慮しています。</p> <p>しかし、研修成果の評価・分析を実施し、次の研修計画に反映されるまでに至っていないようです。</p> <p>そこで、新任職員をはじめ、職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTや、階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施されることを期待します。</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	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。	a・b・㉔
<p><コメント></p> <p>実習生等の受入れ協力への意欲はありますが、実績がなく、研修・育成について体制が整備されていません。</p> <p>また、受入れ体制の整備については、マニュアル求められますので、作成も含めた取組に期待します。</p>		

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。		
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・b・㉔
<p><コメント></p> <p>Webサイトを開設し、利用者の募集概要・業務案内等は公表していますが、理念や基本方針、事業計画、事業報告、財務等の情報について公開等、運営の透明性を確保するための取組には至っていない状況です。</p> <p>事業や財務等に関する情報を公開することは、事業所に対する利用者や家族、地域等の理解を深めていくと共に、公費による福祉サービスを実施する主体としての説明責任を果たし、経営の透明性を図る取組でもあります。</p> <p>そこで、事業所のホームページの内容及び広報誌、パンフレット等の充実を図ることを検</p>		

討してはいかがでしょうか。		
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。	a・b・ ㉔
<p><コメント></p> <p>事業所内における各種規程にそった業務の実施、意思決定の手続きや財務管理(会計処理)、取引・契約関係等、どの業務や過程に課題や問題が発生しやすいか事業所の実情に応じた検討、さらには、その発生を防ぐための仕組み・体制を構築することが求められます。</p> <p>また、事業所における事務、経理、取引等について、定期的に外部の専門家に相談し、助言を得ることで、事業経営・運営の適正性を確保する取組も有効です。</p> <p>可能と考えられる取組から検討してはいかがでしょうか。</p>		

Ⅱ-4 地域との交流、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。		
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・ ㉓ ・c
<p><コメント></p> <p>実習や作業を通じて、就労先との交流を図っているほか、派遣先との情報共有の機会を確保しています。</p> <p>また、地域へのボランティア等の体制は有りませんが、相談支援専門員等を通じて地域の情報収集・確認を行い、利用者が個々に地域との関わりを持てるよう配慮しています。</p> <p>しかし、事業所全体で地域と関わる機会が確保されていないので、利用者と地域との交流を広げるための取組に期待します。</p>		
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。	a・b・ ㉔
<p><コメント></p> <p>ボランティアの受入れに対しては明文化されていますが、現在のところ実績はないようです。</p> <p>そこで、地域の社会資源として、再度、基本姿勢の見直しや体制を整備し、実績を積み上げられるよう検討してはいかがでしょうか。</p>		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
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。	㉓ ・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の情報については、相談支援事業所と密に共有を図っています。</p> <p>また、年3回程度、就労支援団体ネットワーク会議や協議会等、関係機関と間で、社会資源の確保を始めとした連携をとっています。</p>		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
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・ ㉓ ・c
<p><コメント></p> <p>精神障害者の方の作業能力の向上が図れるように積極的に受入し、組織としての機能を十分に発揮しています。また、行事等への参加や生活課題等に対する把握と助言を行い、利用者のニーズに応じた取組が行われています。</p>		
27	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・ ㉓ ・c
<p><コメント></p> <p>事業所の専門的な知識や技術、役割が果たせるように独自の公益的な事業や地域社会での貢献活動に取組まれています。</p> <p>また、防災に関しては、年2回避難訓練を実施し、施設環境の把握と防災意識がもてるよう周知しています。</p>		

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。		
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もつための取組を行っている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>事業所の運営方針に、利用者を尊重した福祉サービスの提供を掲げ明示しているほか、必要に応じて説明、掲示板等で共有の理解ができるように取り組んでいます。</p> <p>しかし、組織内での勉強会や研修等の実施は行われていないようです。</p> <p>今後は、サービスの質の向上に向けた積極的な取組を期待します。</p>		
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・b・ c
<p><コメント></p> <p>パーティションで作業スペースを確保し情緒面に配慮しているほか、状況に応じて作業場所の変更や配置等を考慮しています。</p> <p>また、プライバシー保護に関する取組はされていますが、規程、マニュアル等を確認できませんでした。</p> <p>そこで、規程、マニュアル等の整備についても検討してはいかがでしょうか。</p>		
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。		
30	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
<p><コメント></p> <p>パンフレットやホームページ等で積極的に情報提供が行われ、見学や体験など、気軽に誰でも確認ができるように工夫されています。</p> <p>また、事業所内にもポスター等で解りやすく掲示し、障害特性を考慮しながら情報提供を行っています。</p>		
31	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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>福祉サービスの開始、変更にあたっては、契約書や重要事項説明書で解りやすい言葉を使って説明、同意を得ています。</p> <p>今後は、理解が困難な利用者への配慮について、ルビや解りやすい言葉や写真等を用いた工夫をしてはいかがでしょうか。</p>		
32	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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>事業所の変更や移行に関しては、相談支援事業所と連携しながらサービス管理責任者が担当窓口となって実施されています。</p> <p>また、事業所を退所してからも、月1回以上メール等での確認と月2回以上の訪問や電話で状況確認を行っています。</p> <p>しかし、引継ぎや申し送りの手順、内容が定められていないため、今後、整備されることを期待します。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
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・ b ・c
<コメント>		

<p>利用者と定期的に話す機会を設け、利用者満足の把握に努め、本人の思いや苦言、困りごとを確認しています。</p> <p>また、職員間で連携しながら改善が図られるよう取組み、会議等にも家族の同席を求めています。</p> <p>今後は親睦会や家族会などを通じて、利用者のさらなる満足の向上が図れる仕組みづくりを期待します。</p>		
<p>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。</p>		
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。	a・b・㉔
<p><コメント></p> <p>苦情解決の体制が整備され、重要事項説明書にて利用者に説明されています。</p> <p>これまでは苦情の申し出はなく、家族からの苦言も聞かれていません。</p> <p>また、意見箱も設置していますが、利用者とはその都度話すことで意見箱の活用までは至っていません。</p> <p>しかし、今回の評価調査時のアンケートで意見や疑問、改善への要望が確認されたため、第三者委員の設置や苦情や意見を出しやすい工夫を図ってはいかがでしょうか。</p>		
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・㉕・c
<p><コメント></p> <p>情緒面の不安や体調不良等のことで利用者が伝えやすい雰囲気づくりに努めているほか、周囲に配慮したスペースの活用もされています。</p> <p>今後は、相談事や意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べるのがわかりやすく説明した文書の作成や配布、掲示、あるいは、それらの工夫をしてみたいかがでしょうか。</p>		
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・㉕・c
<p><コメント></p> <p>利用者からの相談や意見等に対し、迅速かつ積極的に把握しています。</p> <p>また、意見等にもとづいてサービスの質の向上が図られるよう取組まれています。</p> <p>今後は、記録の方法や報告手順、対応策の検討についても、マニュアル化されることを期待します。</p>		
<p>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。</p>		
37	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・㉔
<p><コメント></p> <p>「事故・事件等発生時対応マニュアル」が策定され、職員への説明、周知がされています。</p> <p>また、外部研修の内容の共有や事故防止策への取組も行っています。</p> <p>しかし、事例の収集という点では不足が感じられ、リスクマネジメント体制も構築されていません。</p> <p>よって、リスクマネジメント委員会やマニュアル等の整備が望まれます。</p>		
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確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a・㉕・c
<p><コメント></p> <p>感染症の予防策が講じられ、衛生管理マニュアルも作成されています。</p> <p>また、個々の作業スペースも仕切り板が設置され、感染症対策として利用者や職員への周知がされています。</p> <p>しかし、マニュアル等の管理方法については、瞬時の確認、迅速な対応が難しく感じられるため、確認のしやすさ、見やすさにも工夫を加えてはいかがでしょうか。</p>		
39	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	a・b・㉔

	織的に行っている。	
<p><コメント></p> <p>緊急時対応マニュアルに防災に関する体制が明記されているほか、年2回の避難訓練や利用者の安全確保のためのヘルメットも準備されています。</p> <p>また、事業所内にハザードマップ等の資料を掲示し、利用者への情報提供も行われています。</p> <p>しかし、施設が人数に対して手狭な感があるだけでなく、通路に多数の物が置かれていますので、非常口までの避難経路の整備が求められます。</p>		

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。		
40	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
<p><コメント></p> <p>標準的なサービスの実施方法、作業内容等が文書化されているほか、利用者の尊重やプライバシー保護、権利擁護に関する姿勢も確立できています。</p> <p>今後は、研修や個別の指導等によって職員への周知徹底を図る方策として、サービス内容や会議録の見直し、利用者からの声を見える化するなどの取組に期待します。</p>		
41	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
<p><コメント></p> <p>標準的なサービス実施方法の見直しについては、研修で習得した知識や利用者の実情を確認した上で、行っています。</p> <p>ただ、個別指導や職員への周知は図られているようですが、利用者の中には意見や要望が伝わっていないと感じている方がいるため、マニュアルの整備や工夫が求められます。</p>		
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	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>サービス管理責任者が利用者、家族に確認しながらアセスメント及び個別支援計画の作成を行っています。</p> <p>また、関係機関との情報共有を図り、利用者一人ひとりのニーズに役割などを明示し、適切な福祉サービスの提供が行われています。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>個別支援計画の見直しを6ヶ月ごとに実施しています。</p> <p>また、見直し・変更の必要性が生じた場合など、随時行われていました。</p> <p>さらに、相談支援事業所と連携、情報交換を図りながらモニタリングを行い、利用者、家族、職員の意見を反映、更新しながら同意も得ているほか、変更後も職員間に周知され、支援の実施が行われています。</p>		
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	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、職員間で共有化している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>福祉サービス実施の内容は支援経過として記録され、パソコンのネットワークシステムにより共有されています。</p> <p>また、記録も共有化され、差異が生じないように取組まれています。</p> <p>さらに、紙のファイル等も鍵付きのロッカーで管理されています。</p>		

45	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
<p>〈コメント〉</p> <p>利用者に関する記録の管理及び個人情報の使用について、重要事項説明書の説明及び契約時に説明がされています。</p> <p>また、記録も5年間の保存期限が定められ、管理者が責任をもって管理しています。</p> <p>さらに、職員に対しても個人情報保護や秘密保持の周知徹底が図られています。</p>		