

(別記)

(公表様式 1)

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 施設・事業所情報

名称：ふれんどり～ミルはまなす		種別：就労移行支援 就労継続支援 B 型 生活介護 就労定着支援	
代表者氏名：所長 中野 公晴		定員：39 名	
所在地：〒949-3216 新潟県上越市柿崎区柿崎 6406 番地			
連絡先電話番号：025-536-6200		F A X 番号：025-536-6415	
ホームページアドレス		http://www.jouetushisyakyo.jp	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日：平成 14 年 4 月 1 日			
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人上越市社会福祉協議会			
職員数	常勤職員：11 名		非常勤職員：4 名
専門職員	社会福祉士 3 名		栄養士 1 名
	精神保健福祉士 3 名		介護支援専門員 2 名
	介護福祉士 5 名		看護師 1 名
	保育士 3 名		
施設・設備の概要	就労継続 B 型作業室 130.75 m ²		就労移行作業所 27.33 m ²
	生活介護訓練室 27.97 m ²		食堂 55.94 m ²

③ 理念・基本方針

【理念】

共に生き共につくる福祉社会を目指して

～いつまでも住み慣れた地域で心豊かな健やかで生きがいのある生活を～

【基本方針】

1. 愛のある仕事をやりぬきとおす人材になります。
1. 汗をかく仕事で福祉社会創りの発信者、体現者になります。
1. あなたの自立・幸せをとことん応援する集団になります。

④ 施設・事業所の特徴的な取組

【施設 PR】

- ・健康第一をモットーに、利用者・家族・職員共に行政と協力し、看護師を中心に活動しています。
- ・総菜製造販売、特に手作りコロケは評判を呼んでいます。

通称：ミルコロ。価格は税込み 80 円（プレーン、カレー、枝豆等々）
 ・ジャム製造販売
 通称：ミルジャム。価格：税込み 400～600 円（プラム、桃等々）
 贈答用は 5 個入・6 個入：税込み 3,000 円・3,500 円
 ※ジャムに使用する材料は一部減農薬で。レモンとグラニュー糖しか使用していません。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和元年 7 月 1 日（契約日）～ 令和 2 年 4 月 7 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	0 回

⑥ 総評

◆ 特に評価の高い点

■ 地域とのつながりを大切にしながら、事業経営に努めている。

「ふれんどり～ミルはまなす」は、上越市柿崎地区において、「知的障がい」のある方を主たる対象者として、就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護、就労定着支援の4つの障害福祉サービスを提供する通所型の事業所である。福祉的就労の機会を提供とする「就労継続支援B型」では手作りコロッケ等の製造販売や地元企業の受託作業など複数の作業活動を提供し、一般就労に向けた訓練等を行う「就労移行支援」では施設外実習、比較的に障害の重い方々の日中活動の場である「生活介護」では創作活動や近隣のウォーキング、アルミ缶回収等を行っている。全てのサービス部門において作業活動を通して日常的に地域との交流を図っている。

当該事業所の前身である小規模作業所「はまなすの家」は、障害児者の「親の会」の関係者の努力によって開設され、地域の理解を得ながら地道な活動を継続し現在に至っている。経営主体が現在の法人に引き継がれたあとも、地域住民とのつながりを大切にしながら、地域の障害のある方々の拠り所として複数の障害福祉サービスを提供している。

■ 作業活動において、利用者の主体性を尊重したグループ活動が行われている。

就労継続支援B型の作業活動においては、作業の種別のグループに分かれて、グループのリーダーである利用者を中心に活動している。各作業グループのリーダーは定例の「リーダー会議」で作業内容等を確認し、グループのメンバーに伝えたり、作業をするうえでのルールを話し合いで決めている。「ふれんどり～ミルはまなす」においては、利用者同士が互いに励まし合いながら作業活動を行う仕組みと風土が培われており、職員は利用者の主体性を重視しながらサポートにあたる姿勢で支援している。

■ 手作りコロッケやジャム等の自主商品の製造・販売をはじめ、工賃向上に向けて意欲的に取り組んでいる。

就労継続支援B型の作業活動として、手作りコロッケやジャム等を製造販売、地元企業の受託作業など、利用者の工賃向上に向けて精力的に活動している。特に当事業所を経営する上越市社会福祉協議会地域福祉課に事務局を置く「上越ワーキングネットワーク」に参画し、圏域の障害福祉サービス事業所と連携しながら工賃向上に取り組み、各種イベントにおいて主力商品である手作りコロッケとジャムを販売するなど、障害者福祉の啓発を兼ねた就労支援に取り組んでいる。

◆ 改善を求められる点

■ 障害福祉サービス事業所としての具体的な事業計画の策定と計画的な事業活動の実施に期待

したい。

当該年度における法人全体の事業計画は策定されているが、「ふれんどり～ミルはまなす」における障害福祉サービス事業所としての年度単位の具体的な事業計画は策定されていない状況である。一般的に事業計画は、法人理念・基本方針に基づく障害福祉サービス事業所としての基本方針を明示し、継続的に事業活動を行うための業務体制と事務分掌、事業種別の具体的な活動内容、係業務、各種委員会活動、年間予定等がまとめられた冊子であり、当該年度における事業活動を円滑に実施するための総合的な計画である。

また、法人の事業活動報告には、「ふれんどり～ミルはまなす」の年間利用率等は把握されているものの、事業種別の活動状況を活動実績として言語化し、定期的に振り返る仕組みの整備には至っていない状況である。

事業種別のサービスの目的を職員が認識し、適切な福祉サービスを継続的に提供できるよう具体的な事業計画を組織的に策定するとともに、定期的に事業計画に基づく事業活動の実施状況を客観的な視点で振り返り、サービス改善に取り組む仕組みの構築に期待したい。

■効率的に事業活動を行うための工夫に期待したい。

地域の実情を鑑み、就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護、就労定着支援の4つの障害福祉サービスを提供している多機能型事業所である。そのため、複数の事業における複数の作業活動を限られた職員数で対応し利用者の支援を行っている状況であり、職員配置に苦慮している状況が見受けられる。可能な限り効率的に作業活動を行い、利用者一人ひとりへの適切な支援サービスを提供するためには工夫が必要である。現時点で未策定である事業種別の活動計画を策定するとともに、年間及び月間のスケジュール管理の方法や日々の職員配置の調整方法を見直し、効率的に活動できる体制の整備に期待したい。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

(R2. 3. 11)

たくさんの資料を細部に渡り読み込み、何度も足を運んでいただき、ふれんどり～ミルはまなすを深く理解した上で、意欲の出る評価をいただき感謝しております。

日々私たちが行っている支援が、利用者様一人ひとりに適した内容なのか、自立に向けて何が必要で、どのような方向性で取り組まなければならないのか、意思決定支援になっているか等々、見えていなかった点などの課題を提示して頂いた事で、改めて現状を見直す機会となりました。

職員一人ひとりが気づいた課題と共に、この度の評価結果を基に、より良い障がい者福祉サービス事業所にしていくために、努力を重ねてまいりたいと思います。

受審にあたりましてこの度、貴重なご意見、ご提案を頂きました新潟県社会福祉士会の皆様に心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

(. .)

(. .)

⑧ 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】福祉人材育成の取組に関する施設・事業所のコメント

- ・ 上越市社協の基本理念、事業推進に向けての基本方針や、地域福祉活動の推進に果たすべき社協の役割などについて学び、共有を図っています。
- ・ 内部研修を実施し、個々の職員の資質向上を図るとともに、質の高いサービスを提供できるワンチームの構築、働きがいのある職場を目指しています。
- ・ 福祉職を目指す学生などの実習生を継続して受け入れています。

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) 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 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	■ 基本理念、基本方針・行動指針が明文化されている。 「ふれんどり〜ミルはまなす」を運営している社会福祉法人上越市社会福祉協議会のホームページやパンフレットには、「共に生き 共につくる福祉社会を目指して」という社会福祉協議会としての理念と、「1. 地域に信頼される社協づくり」、「2. 住民主体による地域福祉の推進」、「3. 利用者本位の福祉サービスの提供」の3つの基本方針が明示されている。さらに、「わたしたちの理念:あなたを独りにしない」を柱とした法人職員としての基本方針・行動指針等を分かりやすく明文化し掲載しており、上越市社会福祉協議会の姿勢を広く市民に伝えている。 また、法人内部では、係長・主任クラスを対象とした「理念・ヴィジョン経営による組織力向上研修」を開催し、職場の中核を担う役職者の役割意識の醸成や理念や行動指針の周知を図る取り組みが行われている。「ふれんどり〜ミルはまなす」においても、法人が経営する事業所として、法人理念・基本方針を事業所内に掲示するだけでなく、法人理念に関するガイドブック(平成29年作成「理念ハンドブック」)を全職員に配付し研修を行うなど、組織全体で法人理念・基本方針の浸透に向けた取り組みが行われている。 ■ 法人理念と併せて障害福祉サービス事業所としての基本方針の周知に期待したい。 障害福祉サービスを提供する事業所には、障害福祉理念を基軸とした事業活動によって、「障害のある人々の自立支援と社会参加の促進」という重要な役割がある。「ふれんどり〜ミルはまなす」の基本方針には、「利用者の意向を尊重し、併せて個々の人の特性を考慮した質の高い支援」や「地域に根ざし、地域に開かれた、地域に愛される施設づくりを推進」など、当該事業所が法人理念を具現化するために事業活動を通じて目指す方向が明文化されており、当該事業所が開設したホームページ等に掲載されている。 しかし、これまで利用者や家族に対して法人理念・基本方針等に関する説明の機会が不十分であったと事業所では認識している。今後、事業所の職員だけでなく、利用者と家族を含む関係者が地域福祉の発展への想いを共有する機会として、法人理念・基本方針と併せて、障害福祉サービス事業所としての活動内容とその意義など、丁寧に説明する機会を設けるとともに、地域の障害福祉の担い手として継続的に活動しながら、障害者福祉の啓発に貢献されることを期待したい。

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。

評価細目		評価結果	コメント
2	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。	b	■ 法人全体で事業経営を取り巻く環境と経営状況が把握・分析がされている。 「ふれんどり〜ミルはまなす」を運営する上越市社会福祉協議会は、障害福祉サービスの他に介護保険サービス事業所を多数経営している。法人本部を中心に社会福祉の動向に関する情報収集の分析と併せて、経営状況を把握し、経営上の課題に対して改善を図るため、隔月ごとに予算実績会議、半年ごとに経営指針会議が開催されている。予算実績会議、経営指針会議の結果については、事業所内の定例会で所長より報告されており、全職員が経営状況を共有する組織的な取り組みがなされている。 また、法人ホームページには、法人の経営状況が情報公開されており、障害福祉部門における収支状況、「ふれんどり〜ミルはまなす」の事業別の利用状況等が公表されている。 ■ 多機能型の障害福祉サービス事業所としての課題解決に向けた取り組みが望まれる。
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。	b	新潟県内の多くの障害福祉サービスを提供する事業所においては、就労支援や工賃向上の課題の他に、利用者の高齢化・重度化に関連する問題、自閉スペクトラム症等の特別な支援を要する方の受入れ体制の整備など、様々な課題を抱えており、「ふれんどり〜ミルはまなす」においても例外ではない。特に人口減少が著しい地域においては社会資源も限られており、そのような地域の障害福祉サービス事業所は複数の課題を抱える状況に陥りやすく、経営上の深刻な課題を招くことが少なくない。 これまで、「ふれんどり〜ミルはまなす」は地域の障害者福祉の拠点として、多様な福祉ニーズを抱える利用者を受け入れ、就労支援を中心に事業活動を行うことで地域に貢献してきた事業所である。しかし、複数の事業(就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護等)を行う多機能型事業所において、利用者のニーズに応えながら質の高いサービスを継続的に提供するためには、職員配置や業務体制の整備など組織として解決すべき課題は多い。経営主体である法人と直接支援サービスを提供する当該事業所が双方向のコミュニケーションを図りながら、多機能型の障害福祉サービス事業所が抱える課題と実態の把握を行うなど、課題解決に向けた継続的な取り組みに期待したい。

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。			
評価細目		評価結果	コメント
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。	b	■事業所としての中長期事業計画の策定に期待したい。 「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、障害福祉サービス事業所としての中長期事業計画が策定されていない状況である。中長期事業計画は、法人理念・基本方針と法人理念を具現化するための当該事業所の基本方針（経営方針）に基づいて策定される中長期の事業活動計画及び収支計画である。 単年度における事業活動の状況を振り返り、当該事業所が抱える課題を整理したうえで、障害者福祉の動向、利用者の現況（利用者の障害状況、年齢等）、地域における障害者福祉の潜在的利用者の状況から推察される地域ニーズ等を勘案したうえで、今後の事業活動の方向性と事業展開を関係者で協議・検討した具体的な中長期事業計画（事業活動計画及び収支計画）の策定が必要である。 このたびの福祉サービス第三者評価の受審を契機として、中長期事業計画の策定に向けて組織的に取り組むことを期待したい。
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。	c	
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。	b	■障害福祉サービスを提供する事業所としての単年度における具体的な事業計画の策定に期待したい。 上越市社会福祉協議会のホームページには、法人全体の単年度事業計画と資金収支予算書が公開されている。しかし、法人が実施する事業が多数であることから、単年度事業計画における「ふれんどり〜ミルはまなす」に関わる障害福祉事業については、事業内容の紹介にとどまっている。 また、「ふれんどり〜ミルはまなす」において策定されている単年度事業計画は、事業所及び事業種別の目標等が記載された文書があるのみであり、障害福祉サービス事業所としての基本方針に基づく具体的な活動内容等を体系的に整理し記載した計画書は策定されていない状況である。 法人理念・基本方針に基づく障害者福祉サービス事業所としての基本方針を明示し、継続的に事業活動を行うための業務体制や具体的な活動内容、年間スケジュール等を明記した「ふれんどり〜ミルはまなす」としての事業計画の策定が望まれる。
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。	c	■事業種別・係業務単位での活動計画の策定が望まれる。 「ふれんどり〜ミルはまなす」は、障害福祉サービス事業として就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護、就労定着支援の4事業を行っている。就労継続支援B型では、手作りコロッケとジャムの製造・販売や地元企業からの受託作業、就労移行支援では一般就労に向けての訓練や施設外就労等の活動、生活介護では創作活動や機能訓練など、各事業においても様々な活動を実施している。 しかし、日々の活動プログラムや作業手順のマニュアルが作成されている一方で、事業種別の具体的な活動計画の策定には至っていない。それぞれの事業活動を限られた職員数で円滑かつ適正に活動するためには、事業の目的を明示し、目的に基づいた活動内容やスケジュール等を文章化した具体的な活動計画が必要である。また、策定された活動計画の内容を利用者に分かりやすく伝えることで、利用者は見通しを持ちながら、さらに前向きに取り組むことが可能となる。 今後、事業ごとの目的を改めて確認し、活動内容と当該事業に関わる利用者の状態との適合状況、作業環境や設備の状況等を検証し、改善事項を取り入れるなど、事業種別の活動を振り返りながら、組織的に活動計画を策定する仕組みづくりに期待したい。

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。	c	■サービス質の向上に向けた福祉サービス評価の実施体制の仕組みづくりに期待したい。 「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、職員一人ひとりのサービスの質の向上への意識は高く、業務上の課題については、事業所内の定例会議等で協議されている。しかし、単年度事業計画に基づく事業活動を客観的な視点で評価し、把握された課題に対して改善計画を策定するなど組織的かつ継続的に取り組む仕組みは整備されていない状況である。
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	このたびの福祉サービス第三者評価を契機として、より質の高いサービスを目指すための継続的な取り組みとして第三者評価基準に基づく自己評価（自己点検）や利用者の意向がサービスに反映されるよう利用者調査（利用者アンケート）を実施し、それによって把握された課題の改善事項を翌年度の事業計画策定の際に反映させるなど、事業所全体の年間スケジュールに基づく実施体制の整備に期待したい。

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(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)-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。	b	■管理者は責任を持って取り組んでいる。 「ふれんどり〜ミルはまなす」の所長は、複数の障害福祉サービス事業の管理者として、直接支援サービスに関わり利用者の状況を見守りながら管理業務を担い円滑な事業所経営に努めている。また、その一方で地域や関係機関等の外部環境との関係から当該事業所を取り巻く課題、保護者会を通して利用者と家族が抱える生活課題に着目し、課題解決に向けた積極的な取り組みを行っている。 しかし、当該事業所は、法人の組織上、担当地区の支所に組み込まれており、事業所内部の業務体制や具体的な事務分掌が提示されていない状況である。また、障害福祉サービス事業所として必要な防災対策や安全対策等のマニュアルについても法人で統一された文書が多く、管理者としての役割や責務が明示されていないものが多い。 障害福祉サービス事業所で提供される対人援助サービスは、複数の職種の連携と協働による総合的なサービスであり、円滑にサービスを提供するためのシステムが必要である。現在実施されている事業所内部の業務体制や事務分掌を点検し、所長を含め職員一人ひとりが互いの役割と責務を明確に認識しながら業務を遂行する仕組みの整備が望まれる。
11	Ⅱ-1-1(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	
Ⅱ-1-1(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-1-1(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	■サービスの質の向上に向けた体制づくりに期待したい。 地域の小規模作業場として開設し、現在まで地域の障害のある方々の福祉的就労の場として就労支援に取り組んできた事業所である。地域住民と連携を図り地域に密着した作業や地元の企業からの受託作業を継続的に行う一方で、利用者の作業が途切れることがないよう新規の受託作業を開拓するなど、熱心に取り組んできたことを、利用者の作業活動の様子からうかがうことができる。また、春と秋の課外活動や季節行事の実施、地域行事への参加など、利用者に寄り添った取り組みが行われている。 しかし、そのような意義のある活動を振り返り、実績として評価する仕組みが構築されていない。今後、障害福祉サービス事業所として実施している事業(就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護)におけるサービス提供の実績を定期的に評価し、職員間で共有しながら主体的に業務改善を図る仕組みの構築に期待したい。
13	Ⅱ-1-1(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。	b	■業務改善に向けて職員間で定期的に検討することを期待したい。 「ふれんどり〜ミルはまなす」における経営状況については、法人本部で開催される予算実績会議等で報告されている。しかし、事業所内の定例会議では、利用者支援に関する議題が中心であり、経営上の課題や業務の効率化等に関する話し合いの機会は少ない状況である。経営上の課題は、制度改定や地域の状況、地域の潜在的利用者の状況等の様々な外部環境の変化によるところが大きい。そのような課題を職員間で共有し前向きな姿勢で業務改善を図ることが望まれる。 所長が把握している経営上の課題と、直接支援職員が把握している事業所内部の課題をすり合わせながら、業務改善に向けて検討することを期待したい。

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。		
評価細目	評価結果	コメント
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。	b	■法人事業計画に人材確保・人材育成の指針が明文化されている。 当年度の法人の事業計画において、人材確保・人材育成に関する指針が明文化されており、「組織の継続的な成長・発展のために雇用計画を策定すること」や「上越市社協職員が法人理念のもと進むべき方向性を共有するとともに各人が成長できるよう人材育成研修を実施すること」が掲載されている。 特に、人材確保については、法人ホームページに職員募集の案内を掲載し、計画的に職員採用試験を実施している。また、福祉職を目指す学生の実習の受け入れに伴う指導者の育成や受け入れ体制の強化が進められており、法人の前年度事業実施報告書には、「社会福祉士実習指導者養成研修」への職員派遣と、社会福祉士の資格取得を目指す学生の受け入れ実績が掲載されている。 しかし、法人及び「ふれんどり〜ミルはまなす」のホームページ等を通じて、事業活動の内容等を分かりやすく紹介しているものの、社会福祉の仕事を目指す学生等に対して福祉の魅力伝える内容が乏しく、実際の福祉現場での仕事が見え難い状況が見受けられる。近年は福祉人材の確保が厳しい状況ではあるが、学生の求人活動の傾向や福祉の仕事を目指す学生のニーズの把握に努めながら、法人と事業所が連携し有効な求人活動を実施することが望まれる。
15 Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	■法人職員のキャリアパス制度の強化に向けた取組みが期待される。 法人の単年度事業計画には、人材育成に向けた「キャリアパス制度の強化」が述べられており、階層別研修が行われている。また、上越社会福祉協議会給与規程において、各階層の職能資格が定義されている。 しかし、法人内においては、様々な福祉事業を展開しており、それぞれの事業で様々な階層・職種の職員が勤務しているものの、階層別・職種別の具体的な職務内容や求められる資格、知識・技能を示した職務基準書等の文書や、キャリアパスをイメージしながら業務と自己研鑽に取り組むことのできる仕組み（目標管理制度等）の整備には至っていない。実際に「ふれんどり〜ミルはまなす」においても、階層別職種別の具体的な役割や業務内容が示された文書や事業活動に対して職員自身が目標を定めながら業務を遂行する仕組みは整備されていない状況である。 職員一人ひとりが所属組織における自身の役割を認識し、モチベーションを保ちながら職業人生を歩むことができるようキャリアパス制度の充実に期待したい。
Ⅱ-2-(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-(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	■職員が働きやすい職場づくりの継続に期待したい。 所長が職員の就業状況の把握や労務管理を行っており、その課題についても把握している。しかし、就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護等の複数の事業を行う多機能型事業所においては、職員が複数のサービス事業を兼務する形態となり、特に就労継続支援B型事業においては、工賃向上のため複数の作業活動を限られた職員が担当するため、業務過多になりやすい状況にある。 加えて、現在の障害福祉サービスにおいては、サービス提供に関わる各種記録をはじめ、事務量が增大しており、必然的に職員の事務業務の負担が多くなっている。このような傾向は、「ふれんどり〜ミルはまなす」に限った課題ではないが、実際に働く職員が働きやすい環境の整備が組織として必要である。福祉人材の確保が困難な時代ではあるが、法人と事業所が実際に現場にある課題を共有し、福祉現場で働く職員も参画しながら「働きやすい職場づくり」を積極的に推進していくことを期待したい。 ■法人内部に安全衛生委員会が設置されており、職場環境の改善に向けて組織的に取り組んでいる。 法人内に「職場の安全体制の整備確立」、「職員の健康の維持増進」、「明るく快適な職場環境の形成」を目的とした「安全衛生委員会」が設置されている。当該委員会は、主任安全衛生管理者、産業医、衛生管理者、法人が指名した職員（安全、衛生に関し経験のある職員）で構成されており、毎月開催されている。 当該委員会の活動内容等は、法人の「安全衛生管理規程」として明文化されている。特に、その中での「点検制度」は、主任安全衛生管理者、衛生管理者、安全衛生委員で構成される「点検班」が、法人内の各事業所を定期巡回して安全衛生管理状況を点検するもので、職場の安全衛生の維持向上に効果を発揮している。

Ⅱ－２－(３) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
評価細目		評価結果	コメント
17	Ⅱ－２－(３)－① 職員一人一人の育成に向けた取組を行っている。	c	■事業所単位の職場研修計画の策定と計画的な研修活動に期待したい。 当年度の法人事業計画における部門ごとの強化項目の一つに「安心・安全なサービス提供を継続するための人材育成」を掲げ、全ての福祉職が誇りと自身を持って仕事に向かえるよう研修制度、キャリアパス制度の導入・強化、労働環境の整備を行うことが明文化されている。
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。	b	しかし、法人の事業計画に基づく、事業所単位の系統化された職場研修計画は策定するに至っていない状況である。障害福祉サービスを提供する事業所においては、階層別研修の他、主たる対象者の「障害」に関する研修や事業種別(就労支援、生活介護等)の研修、職種別の研修など、必要とされる研修は様々あり、限られた職員配置と勤務時間、予算等を勘案し効率的に学ぶ機会を設けるための計画が必要である。また、直接支援サービスを提供する福祉現場においては、外部研修での学びを実践に応用するための内部研修を開催するなど、職員個人と事業所全体の実践力を高めるための継続的な取り組みが求められる。
19	Ⅱ－２－(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	法人が求める職員像を踏まえつつ、障害福祉サービス事業所として必要な研修と職員一人ひとりの研修ニーズを融合した年度単位の具体的な職場研修計画を策定し、研修効果を測定しながら研修活動を実施する体制づくりに期待したい。
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	■実習生受け入れについて体制の整備に期待したい。 毎年、社会福祉養成校から数名の社会福祉士や介護福祉士、保育士等を養成するための実習生を受入れており、施設実習の受入れにあたっては、マニュアルや当該学生向けの「実習生の心得」等の文書を用意している。 現在、社会福祉士養成のための相談援助実習については、法人本部で実習生の受入れと実習プログラム作成を行っており、そのプログラムに基づき福祉現場の体験として受入れを行っている。その他の介護福祉士、保育士等の養成課程の施設実習については、実習別のプログラムや週間プログラムを事業所内で作成し、職員間で連携を図りながら、一貫性のある実習指導に努めている。 施設実習で福祉専門職を目指す学生の受入れは、未来の福祉人材の育成のほか、実習生である学生等が就職先を検討するための情報を得る機会であり、必要な人材確保に関わる重要な取り組みである。これまで地域の障害福祉の拠点として、地域に根差した活動を実践してきた「ふれんどり～ミルはまなす」は、「地域共生社会に向けた実践」を学ぶ学生にとって有意義な実習先である。福祉の仕事にやりがいと魅力を感じる学生が増えるよう、今後も継続的に施設実習の受入れを行うとともに、さらなる受入れ体制の整備に期待したい。

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	■法人、事業所ともにホームページを活用した情報公開に努め、透明性の確保に取り組んでいる。 上越市社会福祉協議会のホームページでは、上越市社会福祉協議会に関する様々な情報が分かりやすく掲載されている。年度単位の事業計画書・資金収支予算書、事業実施報告書・決算報告書も公開されており、法人内事業所が福祉サービス第三者評価を受審したことや、受審した結果が公開されていることについても紹介されている。また、「ふれんどり〜ミルはまなす」をはじめ、法人が経営する福祉事業所も紹介しており、インターネットを通じて事業の概要を知ることができる。 法人ホームページとは別に、「ふれんどり〜ミルはまなす」もホームページを開設しており、その中で、事業所の概要や作業の様子、作業商品等を紹介している。また、広報紙には行事の様子や写真を掲載し利用者や家族に配布したり、コロッケ、ジャムについてのチラシを作成し地域に配布するなど、地域から理解を得られるよう努めている。
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。	b	

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。	b	■積極的な地域交流に努めている。 地域との交流を図るため、利用者の地域行事への参加、ゴミ拾い等の美化活動、地元企業や学校に利用者が制作した作品を展示するなど、積極的な取り組みを行っている。 また、町内会長会議に施設長等が出席したり、民生委員・児童委員との定期的な会議を開催し、「ふれんどり〜ミルはまなす」の事業活動を紹介したり、利用者が暮らす地域の情報を得るなど、地域と事業所の顔の見える関係づくりに努めている。 過疎化が進行している地域において、福祉サービスを提供する事業所と地域との連携は重要である。共生社会の実現に寄与する活動として、これまで培われてきた地域交流がさらに継続することを期待したい。
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。	b	■ボランティアの受入れ方法等の見直しに期待したい。 従来、企業の集まりや町内会長会議、保護者会等でボランティア募集の広報活動を行ってきたが、近年は来所するボランティアが減少している。ボランティア減少の背景には、生産年齢人口の減少や地域住民の生活スタイルの変化など様々な要因が考えられる。障害福祉サービスを提供する事業所において、ボランティアに求める活動内容やボランティアの受入れ方法、さらにはボランティア募集の広報活動を改めて検討し、地域住民や学生等がやりがいをもってボランティア活動に参加できる体制の整備に期待したい。
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。	b	■関係機関との積極的な連携に努めている。 地域の民生委員会、町内会長会、名士会(地元企業等の代表者の会議)等に施設長等が参加し、「ふれんどり〜ミルはまなす」の事業活動への理解と協力を求める活動を行いながら地域連携に努めている。その結果として地元企業から仕事の依頼を受けたり、自主商品である手作りコロッケやジャムの販売の機会を得るなど、地域におけるつながりと活動の機会が広がっている。 また、地区の保健師の協力を得て、生活習慣病の予防を目的とした「健康講座」を年2回開催しており、利用者の健康に対する意識向上につながっている。 「ふれんどり〜ミルはまなす」が所在する地域は、地域の活性化に向けて相互に協力し合う風土があり、福祉への理解が高い地域である。地域とのつながりを大切にしながら継続的に活動されることを期待したい。 ■地域連携の構築に向けて取り組んでいる。 これまで、「ふれんどり〜ミルはまなす」の利用者に関わる深刻なケース(虐待が疑われる事案)に対しては、柿崎区総合事務所(市民生活福祉グループ)に相談することで迅速に対応した実績があり、特別支援学校の卒業生等の受入れについても、学校と相談支援専門員と連携し行うなど、関係機関が連携し対応する仕組みが構築されている。 また、上越市自立支援協議会の就労支援部会に参画し、就労支援事業所が抱える課題や就労の場を求める障害者の状況等について情報を共有するとともに、部会内のワーキングに職員を派遣するなど、地域における障害者福祉の向上に寄与している。
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。	b	■法人レベルで地域の福祉向上のための取り組みを行っている。 「ふれんどり〜ミルはまなす」を経営する上越市社会福祉協議会においては、法人の責務として地域の福祉向上のため、地域生活課題と地域の福祉ニーズの把握に努めており、その解決のための取り組みを組織的に行っている。また、ホームページや法人広報誌等を通じて、地域福祉の啓発と福祉サービスに関する様々な情報を地域に発信するなど、地域福祉の向上に努めている。 また、「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、障害福祉サービスを提供する事業所として、行政機関や保健師、相談支援事業所等と連携を図りながら地域の障害のある方々の受け入れを行い、新規利用者の基本情報や現在利用されている方々の生活状況から障害者福祉に関わる様々な地域課題と地域における潜在的福祉ニーズの把握に努めている。
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。	b	今後、上越市社会福祉協議会が経営する福祉事業所として地域貢献を進めるにあたっては、障害福祉サービス事業所としての役割と、その役割を果たすための事業所内部の機能について検証することが必要である。地域課題に対して、法人はもとより行政、関係機関との連携しながら、一方で事業所内部の機能を強化し、地域に貢献する事業活動に取り組むことを期待したい。

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(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)-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。	b	■基本方針及び運営規定に利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示されている。 事業所の基本方針には「あなたの自立、幸せをとことん応援する集団になります」と示され、また運営規程、理念ハンドブック、法令等遵守マニュアルに利用者の意見及び人格の尊重、自立支援、利用者本位の支援について明示されている。職員は日々の職務のなかで利用者の言葉に耳を傾けるとともに、言葉の少ない方には意思を汲み取れるように、個々の状態に応じてコミュニケーションの取り方を工夫し、利用者本位の支援となるように努めている。 また、法人全体で「虐待防止マニュアル」「身体拘束廃止に関するマニュアル」が整備され、2ヶ月に1回の法人内研修や関連する外部研修に参加し学びを深め、実践では虐待の疑いを見逃さず行政機関と連携して迅速な対応に努めている。今後はこれらの実践とともに、職員全員が明示された書面について理解し、利用者の尊重とは何か、職員一人ひとりが日々のケアの根拠を明確に示せるようにさらなる取り組みに期待したい。
29	Ⅲ-1-1(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。	b	■「個人情報保護に関する方針」「プライバシー保護マニュアル」に関するマニュアルが整備されている。 法人全体の個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)に加え、事業所独自でプライバシー保護マニュアルを整備している。プライバシー保護マニュアルは、チェック式となっており、トイレや入浴等の具体的な内容を提示し、日々の実践と照らし合わせて自己確認できるものとなっている。
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。			
評価細目		評価結果	コメント
30	Ⅲ-1-2(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。	b	■保護者会が中心となり広報紙の発行や法人ホームページにおいて事業所の情報を提供し、理解や啓発に努めている。 「ふれんどり〜ミルはまなす」を紹介するパンフレットやホームページを通して利用者・家族・地域へ情報提供を行っている。また、事業所の保護者会で年2回広報紙を作成しており、日頃の事業所の活動や運営状況について外部に知らせる機会となっている。パンフレットは地域の公共機関等に置いてあり誰でも見ることができる。利用見学については希望者に対して丁寧な説明を心掛け、適正な利用につながるよう支援している。
31	Ⅲ-1-2(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。	b	今後、さらに事業所がどのようなところか、存在や目的、活動等について積極的に発信することで利用者や家族のみならず、地域住民とのよりよい関係を目指し理解を深めながら、地域共生を意識した情報の発信に期待したい。
32	Ⅲ-1-2(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	■サービス移行に関して継続性をもって支援できるように適切な話し合いや検討が行われている。 利用者が他の施設・事業所に移行する際は、本人、家族、担当の相談支援専門員等の関係者で話し合いを行い、支援の継続性や支援方法の確認に努めている。これらの実践について、事業所として統一した支援が行われるよう連携や手続きの手段や流れに関するマニュアル等を整備するなど、どの職員でも一定の水準を担保し実施できる体制作りを期待したい。
Ⅲ-1-3 利用者満足の向上に努めている。			
評価細目		評価結果	コメント
33	Ⅲ-1-3(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	■日々の利用者との対話のほか、利用者調査の手法を用いたサービス改善の取り組みに期待したい。 職員は日々の利用者との関わりや会話、相談の中から利用者一人ひとりの気持ちを聞き取り確認するよう努めており、利用者の集会や定期で開催される各作業グループのリーダーが参加するリーダー会議において、利用者全体の意見を聞く機会を設けている。また、家族からの要望等は個別に対応する他、職員が保護者会等に参加し確認されている。 しかし、「満足度調査」等の利用者や家族を対象としたサービス評価は実施されていない。特に利用者を対象としたアンケート調査等は、当該事業所に対して利用者が感じている思いや改善して欲しい事柄を把握するのに有効であり、利用者自身が改めて提供されているサービスを考える機会となる。 今後、日常の対話以外の手法を用いながら、利用者自身が積極的に意見を表出しやすい手段を講じ、事業所に対する意見や満足度の確認を通して、サービスの改善につなげる仕組みづくりに期待したい。

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	■苦情解決の仕組みが整備されており、事業所で共有し対応・解決に向けて取り組んでいる。 苦情解決の目的や対応について、法人の苦情解決実施規程を基盤とし、さらに事業所の運営規程にも明示されている。その内容に基づき「苦情受付書」並びに「苦情解決（改善）結果報告書」といった書面が整備され、苦情の内容から経過、その後の対応までのプロセスが共有できるようになっている。苦情報告には日常の作業内容に関して等、細かな内容が記載されており、協議・検討されている。
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。	b	■利用者は職員に対し話しやすさを感じており、相談しやすい雰囲気や環境が整っている。 職員は日常から利用者の言葉に丁寧に耳を傾け、信頼関係を築きながら意見や相談をしやすい雰囲気や環境を整えている。利用者からの意見や相談に対しては面談記録を用いて、面談内容と結果、職員からの助言を記載し職員間で共有できる仕組みがある。また、言葉で伝えることが難しい利用者にはコミュニケーションの方法の工夫に努めている。事業所内には、職員に相談しやすい雰囲気があることから、さらに利用者が自分の思いを権利として表出できるよう意思決定の支援に向けた一層の取り組みに期待したい。
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。	b	
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。	b	■リスクマネジメントに関するマニュアルが整備され、事故発生時の対応や予防について真摯に学び対応している。 事業所ではリスクマネジメントに関するマニュアルが整備されている。体調の急変、怪我や火傷、誤飲といった体調変化に伴うマニュアルのほか、不審者等の防犯、暴力やてんかん発作等の利用者の様子に応じた対応、交通事故時など様々な場面に応じた対応が示されている。
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	特に食品を扱う事業を実施していることから衛生面、感染症の対策を徹底している。また、職員は法人内研修、外部研修に参加し事業所全体の対応力の向上を図り、日常から事故や感染症等の予防に努めている。事故発生時にはフローチャートを活用し迅速な対応につなげているが、さらに実動に応じた具体的な対応や動きを明確にし、実践的なマニュアルとなることに期待したい。
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	■事業所の災害リスクに応じた実効性の高い防災対策に期待したい。 「ふれんどり〜ミルはまなす」における災害時マニュアルは、法人で統一された災害種別（火災、風水害、土砂災害、雪害等）のマニュアルが整備されており、定期的に防災避難訓練が実施されている。 しかし、法人内の各施設・事業所の立地条件により、災害種別に応じて被災するリスクは異なるため、実効性の高い事業所独自の災害種別のマニュアルを整備することが肝要である。さらに、被災リスクの高い災害に応じた防災避難訓練を計画的に実施するとともに、職員と利用者の災害発生時における初動対応の強化を図るために、訓練時の状況を検証し必要に応じて当該マニュアルを改訂するなどの取り組みが求められる。
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。	b	今後、継続的に災害のリスクについて職員間で協議するとともに、災害時における地域との連携体制、家族への連絡方法、防災備品の点検と整備状況等を定期的に確認するなど実効性の高い防災対策に期待したい。

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	■業務改善を目的とした各種マニュアルの整備に期待したい。 「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、法人で統一した災害や感染症対策のマニュアルのほか、事業所独自の作業活動に関する各種マニュアルを整備している。作業関連のマニュアルにおいては、写真等を用いて作業手順を標記するなど工夫して作成されており、標準的な実施方法が記載されている。 しかし、障害福祉サービスを提供する事業所における業務は多岐に渡り、作業活動以外の業務マニュアルや関連する各種様式の整備、業務マニュアル等の管理方法や改訂のために仕組みの構築など、複数の課題が見受けられる。
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。	c	業務マニュアルの策定や改訂の作業は、当該業務の目的と業務内容、手順を見直し、実際の実施方法を検証する機会となる。様々な作業活動を行う日中支援事業所において、業務マニュアルの整備は時間を要する作業ではあるが、職員全体で事業所の業務を見直し、事業所におけるサービスの質の向上を目的とした仕組みの一環として取り組むことを期待したい。

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。	b	■定められた手順に沿って個別支援計画を策定しサービスを提供している。 個別支援計画におけるアセスメントは、生活全般の課題を把握する項目が記載されたアセスメントシートを活用し実施されている。アセスメントの基本情報は、利用者と家族からの聞き取りのほか、相談支援専門員や関係機関から得ており、利用者本人の意向を尊重してサービス管理責任者が原案を作成している。計画策定時は個別支援計画策定会議において職員間でその内容を精査し、利用者・家族の同意を得て策定している。 個別支援計画におけるアセスメント、計画策定、サービス提供、モニタリング等の一連のプロセスは、サービス管理責任者が管理している。サービス提供の実施状況については、日々の記録や定期的な職員会議で確認し、モニタリングは、担当の相談支援専門員が作成するサービス等利用計画のモニタリングと同時期に実施している。 個別支援計画における一連のプロセスは適切に実施されているが、サービス計画書の内容と実際のサービス、日々の記録の整合性には課題が見受けられる。個別支援計画のサービス計画書に基づいたサービス提供において、職員一人ひとりがサービス計画書の内容を熟知し、職員間で共有していることが前提となる。サービス提供の実施方法を検証するとともに、職員一人ひとり力量の向上を図りながら取り組むことを期待したい。
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。	b	■事業所独自の様式を用いて日々の記録が作成されている。 利用者の様子や活動状況を記載する日々の記録については、利用時の体調管理等が簡潔に記載できるよう事業所独自の様式を使用している。また必要事項は申送り記録に記載し職員間で共有する仕組みとなっている。 しかし、日々の記録を簡潔に記載できる反面、利用者の詳細な様子を把握する項目が少なく、利用者の様子や活動状況に対して、職員が行った支援内容やその結果を記載するケース記録（支援経過記録）の形態となっていない。そのため、記録に基づいた支援内容・支援方法の振り返りや個別支援計画に基づくサービス提供の評価が不十分になる可能性がある。
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	障害福祉サービス事業所が提供する支援サービスの記録は、利用者に対して説明責任を果たすために用いられるサービス内容とその根拠が記載された書類であり、職員にとっては適正で効果的なサービスを提供するための情報源である。特に、個別支援計画におけるモニタリングは、一定期間のサービス実践を言語化し、サービス提供内容等を振り返り検証する作業であるが、日常の支援を通じての様子観察（臨床観察）と記録（サービス提供実施記録）があって、その精度が高まる。 事業所の性質上、限られた職員数で日々の記録を作成するためには、事務量をはじめとする様々な課題はあるが、福祉サービスを提供する事業所における記録の意義と目的を職員間で共有し、可能な限り適正かつ効率的に記録を作成する仕組みづくりに期待したい。

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。	b	■作業活動において、利用者の主体性を尊重したグループ活動が行われている。 就労継続支援B型の作業活動においては、作業の種類のグループに分かれて、グループのリーダーである利用者を中心に活動している。各作業グループのリーダーは定例の「リーダー会議」で作業内容等を確認し、グループのメンバーに伝えたり、作業をするうえでのルールを話し合いで決めている。「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、利用者同士が互いに励まし合いながら作業活動を行う仕組みと風土が培われており、職員は利用者の主体性を重視しながらサポートにあたる姿勢で支援している。 ■利用者の個別支援に関する発展的な取り組みに期待したい。 「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、毎月定期で開催されている定例会議において、利用者の様子や支援方法・支援上の留意点を共有していることが議事録から確認できる。 利用者の多くは、自宅から通所し家族に支えられて生活されている方々である。保護者の高齢化による家族機能の低下、特に家庭における利用者本人への支援機能の低下は、日常生活に多大な影響を及ぼすことが容易に推察される。特に行動面で特別な支援が必要な方や医療面の支援が必要な方については、深刻な事態を招くことから事前の備えが必要である。 そのため、家族状況の変化や加齢による利用者自身の心身の変化によって、本人の意向が損なわれることのないよう権利擁護とエンパワメントに基づく支援体制の整備が重要である。日中活動を提供する障害福祉サービス事業所単体で、利用者が抱えた生活課題を分析し、包括的な支援サービスを提供することは困難である。必要に応じて、相談支援専門員を含む関係機関や外部の専門職を交えて情報を共有し検討する仕組みづくり、さらには法人内の権利擁護に関する事業や高齢分野との連携体制の整備等の発展的な取り組みに期待したい。

A-1-(2) 権利侵害の防止等			
評価細目		評価結果	コメント
A②	A-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。	b	■利用者の虐待事案に対応する仕組みが構築されている。 職員が新潟県主催の「新潟県障害者虐待防止・権利擁護研修」等を受講し、事業所内で復命伝達研修を実施するなど、虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法等について職員間で共有している。実際に、虐待が疑われる事案が発生した場合には、隣接する柿崎区総合事務所(市民生活福祉グループ)に通報し、迅速かつ適正に対応する仕組みが構築されており、複数のケースに対応した実績がある。 利用者は地域の生活者であり、当該事業所以外の場面で権利侵害や虐待に遭遇する可能性がある。「ふれんどり〜ミルはまなす」は、利用者にとって日中活動を中心とした福祉サービスを利用する事業所としての存在だけでなく、多くの時間を過ごす精神的な拠り所である。今後も障害福祉サービス事業所として、虐待事案への対応の他、障害者差別に関する事案への対応について事業所内で話し合いの機会を設けるなど、利用者の権利擁護に関する継続的な取り組みに期待したい。

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。	b	■利用者の個別支援に関する留意点が定例会議で確認されている。 毎月の定例会議において、利用者一人ひとりへの支援において配慮すべき事項等が話し合われており、作業支援の他、日常生活に関する事項や家庭状況、行動面や健康管理に関することまで配慮すべき様々な情報が共有されている。その他、利用者の怪我等の事故報告やヒヤリハット事例の内容、施設内の破損箇所等、安全管理に関する事項についても、月単位で確認していることが議事録から確認できる。
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。	b	■知的障害と自閉スペクトラム症を重複した利用者への発展的な取り組みに期待したい。 生活介護においては、知的障害と自閉スペクトラム症、てんかん等を重複し、行動面・医療面で特別な支援が必要な利用者が在籍している。職員は、「強度行動障害支援者養成研修」を受講するなど、専門的な知識・技術の習得に努め、実際のサービス提供においても、利用者一人ひとりに対する活動プログラムを考案し実践している。 しかし、生活介護の活動場所は、就労継続支援B型の利用者が多数活動している作業室と隣合わせになっており、行動面での特別な支援が必要な方や様々な刺激をコントロールすることが困難な方にとって適した環境とは言い難い状況が見受けられる。また、行動面で重い障害のある方の支援においては、より丁寧なアセスメントとケースカンファレンスが必要であり、適切な観察記録に基づく日々の臨床観察と振り返り、利用者の状態に応じて柔軟に活動プログラムを変更できる体制づくりなど、専門的かつ継続的な取り組みが必要である。
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。	b	「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、利用者が少人数の生活介護に配置される職員数は限られている状況ではあるが、重い障害のある方であっても可能な限り地域交流や社会体験の機会を提供できるよう活動内容を工夫しながら熱心に支援している。改めて現在の支援内容や作業環境を検証し発展的な取り組みが行われることを期待したい。
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。	b	■行事計画の策定及び振り返りの実施方法の改善に期待したい。 年間行事計画を策定し、春と秋の課外活動や季節行事、地域行事への参加、健康講座等を実施しており、利用者の楽しみとなっている。年間行事計画には、実施時期や各行事の担当者が記載されており、各行事の担当者が企画・運営の中心となって実施している。 それぞれの行事には実施の目的があり、利用者の実態を勘案しながら、行事の目的を達成するための実施計画を適切に策定することが肝要である。「ふれんどり〜ミルはまなす」における行事計画は、実施の日時や実施内容等が簡潔に記載されたものとなっているが、利用者が楽しみにしている行事がより充実したものになるよう実施計画の策定方法等の見直しが望まれる。また、実施後の振り返りについても、職員の主観的な反省ではなく、企画内容や実施状況を客観的に評価する手法を取り入れることで、翌年度の改善につなげることが可能となる。行事への参加を通して、利用者が楽しみながら生活リズムに弾みをつけることができるよう企画・運営方法の改善に期待したい。
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。	b	
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。	b	■保健師、栄養士を招いて、食事に関する健康講座を開催している。 施設内には、利用者がゆっくりと食事をとり、談話することができる食堂がある。通所施設のため食事は昼食のみであり、自宅から弁当を持参している利用者もいるが、多くは外部業者の弁当を利用している。咀嚼や嚥下機能に障害のある利用者については、副菜を食べやすいように刻むなど職員側で配慮している。食堂や廊下の掲示板には、栄養バランスを考慮した食生活を促すためのポスター等が掲示されている。 利用者は在宅生活者であり食事状況が乱れやすいことから、保健師と栄養士を招いて生活習慣病の予防を目的とした「健康講座」を利用者と保護者向けに開催している。

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。	b	■利用者数と利用者の心身の状態に応じた作業環境の整備に期待したい。 約50名の利用者のうち、生活介護の利用者は5名であり、それ以外の多くの利用者は、就労継続支援B型または就労移行支援の利用者である。ADL(日常生活動作)が自立した利用者が多く、身体介護が必要な利用者は1~2名であり、必要に応じて職員が支援している。 施設は2階建てではあるが、エレベーターが設置されており歩行機能に障害がある利用者に配慮されている。しかし、利用者数は、数年前と比較し確実に増加しており、利用者一人当たりの活動スペースは狭くなっている。そのため作業種別で分かれて作業を行うなど配慮しながら活動しているが、自閉スペクトラム症等の障害状況に合わせて作業環境を構造化したり、施設内を安全に移動しながら作業活動を行うためには、さらなる工夫が必要である。利用者が活動しやすい環境づくりを目指した取り組みに期待したい。
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。	b	■日中活動を通じて機能訓練・生活訓練が行われている。 「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、利用者の心身の状態に応じて機能訓練または生活訓練の要素を取り入れ日中活動における支援サービスが提供されている。個別支援計画のアセスメント票には、健康面や身体状況、ADL(日常生活動作)、コミュニケーション能力、社会生活能力等に関する項目があり、利用者一人ひとりの心身の状態像や生活能力、生活上の課題を把握して支援サービスを策定している。 就労継続支援B型、就労移行支援の利用者については、平均年齢が30歳半ばであり、ADLは自立していることから、福祉的就労の場または一般就労を目指す場として、社会生活能力及び職業的能力の維持向上に重点を置き、利用者との対話で必要な助言が行われている。また、比較的に障害が重い生活介護の利用者については、健康観察や心身の状態に応じた支援、良好な生活リズムで活動することを重視した支援が行われている。 利用者支援における留意点や利用者の活動状況については、定例会議、個別支援計画のモニタリング、工賃評定会議等で共有されており、支援サービスの向上につなげている。
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。	b	■保健衛生に関する意識が高く、様々な取り組みが行われている。 就労継続支援B型事業においては、手作りコロッケやジャム等の食品の製造・販売をしているため、日常的に利用者の健康管理・健康観察、施設内の清潔保持には細心の注意を払うとともに内部研修としてノロウイルス対策の講習会を実施するなど、保健衛生に対する職員の意識は高い。 また、家庭事情により清潔保持や健康管理に課題のある利用者、心疾患やてんかん等の基礎疾患や肥満等により健康維持に課題のある利用者が複数在籍しているため、利用者と保護者向けに生活習慣病の予防を目的とした健康講座や口腔ケアに関する講座を開催している。
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	今後、加齢による利用者の健康状態の変化や保護者の高齢化に伴う利用者本人への支援機能の低下が予想される。利用者の医療に関わる基本情報(既往歴、基礎疾患、通院状況、服薬状況、緊急時の連絡先等)を定期的に確認する仕組みづくりや、保健衛生(健康管理)に関する各種業務を計画的、継続的に実施することが望まれる。主に日中活動を提供する通所型の事業所ではあるが、利用者が健康を維持しながら活動できるよう発展的な取り組みに期待したい。
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	■作業活動を通じて社会参加や地域交流が行われている。 就労継続支援B型では手作りコロッケ等の販売活動や地元企業の受託作業、就労移行支援では施設外実習、比較的に障害の重い方々が利用している生活介護では近隣のウォーキングやアルミ缶回収など、各事業における作業活動で日常的に社会参加や地域住民との交流の機会を設けている。社会資源の活用に関する学習支援等は計画的に実施されていないが、施設行事を通じて社会資源を活用した余暇活動の支援が行われている。 「ふれんどり〜ミルはまなす」が立地する地域は、公共交通機関や社会資源が限られており、障害のある方々の日常生活や余暇活動、社会参加に関わる支援は重要である。長年にわたり利用者とともに活動し利用者の生活状況をよく知る事業所として、将来に渡って、利用者が住み慣れた地域での暮らしを維持できるよう包括的な支援体制の整備に向けての取り組みに期待したい。

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。	b	■グループホームを開設し、地域生活支援に努力している。 利用者の「親亡き後の問題」の解消や住み慣れた地域での自立生活を支援することを目的に、平成31年4月に「ふれんどり〜ミルはまなす」をバックアップ施設とするグループホーム「柿崎ふれんどり〜ホームうらはま」(定員5名)を開設した。当該グループホーム利用者5名のうち、3名は「ふれんどり〜ミルはまなす」の利用者であり、生活全体を包括的に支援するため、暮らしの場(グループホーム)と日中活動の場(ふれんどり〜ミルはまなす)が連携を図り、より良い支援体制の構築に向けて取り組んでいる。 また、当該グループホームは法人として第1号となる障害福祉サービス(共同生活援助)のグループホームであるが、様々な事情によりグループホームへの入居を希望する方が増えることが予想される。その一方で、グループホーム事業は、住居の確保、世話人や夜間支援員等の職員の確保の他、通院や各種手続き、金銭管理等の生活に関わる事項に対して利用者の必要性に応じて柔軟かつ適正にサポートする支援体制の整備が求められる。 現在、当該グループホームについては、「ふれんどり〜ミルはまなす」の施設長が管理者を兼務し、職員がグループホームの業務を一部兼務する形態で運営しているが、入居希望に応じるための事業の拡大やより手厚い支援体制の整備など、発展的な取り組みに向けて検討することが望まれる。
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	■家族との連携に努めている。 「ふれんどり〜ミルはまなす」においては、利用者の家族による保護者会が組織されており、事業所と連携しながら活動している。利用者と保護者、職員の交流の機会となっている日帰り旅行や忘年会の実施のほか、利用者の将来や「親亡き後の問題」を考えるための研修会を開催している。保護者会は事業所の広報活動にも協力するなど、良好な関係が築かれている。 また、利用者の送迎時、特に生活介護の利用者については、連絡ノートを用いて家族と情報を共有するなど、家族と連携しながら支援が行われている。

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。	—	子どもはサービス利用対象外であり、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	■自主商品の開発と生産に精力的に取り組みながら工賃向上を目指している。 「ふれんどり〜ミルはまなす」の就労継続支援B型事業においては、地元企業の受託作業の他、自主商品である手作りのコロッケやジャムの製造販売を行い、利用者へ支給する工賃のアップに向けて精力的に取り組んでいる。 食品の製造に関しては、製造場所である厨房等の清潔保持、製造業務にあたる利用者の体調管理等、業務マニュアルに基づいて徹底した衛生管理に努めている。 生産された商品は、地域行事のバザーの他、地域住民や地元企業への移動販売等を通じて認知されており、一定の業績を上げている。自主商品を開発し製造販売が軌道に乗るまで、職員と利用者には相当の苦労があり、現在の生産活動においても継続的に努力している様子が見受けられる。 今後、生産活動に携わる利用者の状況が変化することを踏まえ、特に食品の製造販売については定期的に生産過程の状況の評価するとともに、作業内容が作業活動の目的や利用者の実態にあったものか検証しながら取り組むことを期待したい。
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	■法人として圏域の障害福祉サービス事業所の工賃向上の取り組みを支援している。 上越市内の障害福祉サービス事業所が加入し、工賃アップを図るため協働で作業等を受注する「上越ワーキングネットワーク」を設立し活動している。「ふれんどり〜ミルはまなす」も参画しており、上越市社会福祉協議会地域福祉課が事務局を担っている。 また、法人として、上越福祉圏域(上越市、妙高市、糸魚川市)にある障害福祉サービス事業所で生産している商品(自主製品)の販路を確保することで、福祉的就労の支援を行うことを目的に、福祉の店「バレット」上越店を運営している。法人として、福祉的就労の場である事業所の工賃アップの取り組みをバックアップしており、それらの活動を通じて障害者福祉の推進と啓発に努めている。
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。	a	