

秋田県福祉サービス第三者評価結果表

① 第三者評価機関名

社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会

② 施設・事業所情報

名称：指定障がい福祉サービス事業所 愛仙	種別：多機能型事業所(就労継続支援B型・生活介護)	
代表者氏名：管理者 小松 由美	定員(利用人数)：就労継続支援B型 42名(47)生活介護 10名(9)	
所在地：秋田県仙北市西木町小淵野字中関7		
TEL：0187-47-3001	ホームページ：http://akitaaisen.com	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：2014年4月1日		
経営法人・設置主体(法人名等)：社会福祉法人 秋田ふくしハートネット		
職員数	常勤職員： 14.8名	非常勤職員 1.0名
専門職員	介護福祉士 3名	看護師 2名
	社会福祉主事 3名	
施設・設備の概要		

③ 理念・基本方針

■ 理念 ■

「今日楽しかった」「また明日なあ!!」の言葉を大切に。

みんなの永遠の、限りない幸せを追求し続けることを基本に据え、次の事を基本理念とする。

1. 利用者様に優しさとおもひのある愛情を持って接し、障がい特性を理解すると共に、個々人の人格と個性を尊重し合いながらいかなる差別、虐待、人権侵害を許さない。
2. 利用者様が多くの活動分野で持てる能力や潜在能力を発揮できるようスポーツ、文化活動に積極的に取り組むと共に、必要な人材の育成に努める。
3. 利用者様の福祉を確保するために職員に対して必要な研修や教育を行い、人材育成・確保に努める。
4. 可能な限り家庭環境に近いスタイルを維持し、環境を整えると共に、利用者様にとって安らげる場となるよう努める。

5. 地域住民と交流する機会を積極的に持つよう施設を地域に開放しながら災害時の福祉避難所としての機能を持ち、要援護者支援に積極的に取り組む。そしてボランティア等活発な受け入れと当事業所自らも地域のボランティア活動に参加し、地域の一員としての役割を持つように努める。

■基本方針■

利用者様一人ひとりが心豊かで快適な生活が出来るように、利用者様の意思及び人格を尊重し、常に利用者様の立場に立って利用者様の課題と意向を把握し、保健、趣味、作業、余暇活動等を盛り込んだ利用者様一人ひとりの個別支援計画をご本人様、ご家族と共に作成し、質の高い最高のサービスを提供する。

また、行政や医療機関、その他の関係諸機関との密接な連携を図る。さらに、利用者様及びその家族等からの福祉サービスや人権に関すること等、いかなる相談・苦情についても誠意をもって対応し、中立・公正で一定のルールに沿って相談・苦情等の解決を図る。

④施設・事業所の特徴的な取組

多機能型事業所として、就労継続支援B型、生活介護に分かれており作業内容によって班ごとに活動している。

法人では、日々の支援の振り返りやサービス向上のための職員のスキルアップを図ることを目的に、日常業務の成果や取組、運営管理についての実践の成果を発表する研修会を年一回実施している。

また、地域公益活動事業として、秋田内陸線鉄道貸し切りの旅や駅舎清掃、学習支援に取り組む等、地域に根差した事業所として地域貢献にも力を入れている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年10月8日（契約日）～ 令和4年3月9日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	回（平成 年度）

⑥総評

◆特に評価の高い点◆

・利用者一人ひとりに合う作業ができるよう、地域の企業や関係機関の協力を得て農福連携に取り組むとともに、きのこや薬草農園での作業、食品加工会社での食材洗浄など地域産業の業務を受注し多種多様な仕事に取り組んでいる。

・「福祉の駅」構想を掲げ、事業所内のトイレを開放したり、地域自治会や「地域運営体」と連携して冬季イルミネーション事業に取り組む等地域住民との関わりを深めている。

・就労継続の事業所であるが、利用者の希望によっては一般就労に向けた取組も行っており一般就労に結びついた利用者もいる。

・広い事業所のスペースを活かし、アクセサリーや木工製品、切り干し大根などの自主

製品製作にも力を入れるなど、利用者の働く意欲の維持向上に努めている。

◆改善を求められる点◆

- ・経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な取組とその実施状況を評価できる内容を含む中・長期計画を策定することが期待される。
- ・関係機関や社会資源のリストを体系的に明示して情報の共有化を図る等、事業所として組織的に取り組むことが期待される。
- ・リスクマネジメントに関するマニュアル等を作成し、ヒヤリハットや事故への対応基準を明記するなど、収集している事例が組織的な福祉サービスの質の向上に繋がるよう体制を整備することが期待される。
- ・苦情解決の仕組みや体制について、周知方法を検討し、利用者や家族が相談や意見を述べやすい環境を整備することを期待する。
- ・標準的な実施方法を文書化し、定期的に検証することが期待される。
- ・文書取扱いに関する管理規程を策定し、明確な管理体制を確立することが期待される。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回、第三者評価を初めて受審し、専門的かつ客観的な観点から現状を評価して頂き、具体的な課題が明らかになりました。改善を求められた点については、十分検討を行ったうえで、改善を進めたいと思います。また、高く評価していただいた点については、今後さらに資質向上に努めていきたいと思っています。

この結果を職員全員で意見交換しながら、更なる安心、安全、より良いサービスが提供できるよう努めてまいりたいと思います。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

(別紙)

第三者評価結果

※すべての評価細目について、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。

【共通評価項目】

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。	b
<p><コメント></p> <p>法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針が明文化されているが、内容や周知が十分ではない。</p> <p>法人の理念や基本方針は、支援計画（事業所の単年度事業計画を記したもの）やホームページに記載されており法人、事業所が目指す方向等を読み取ることができる。</p> <p>職員、利用者とその家族等には支援計画を配布して周知を図っている。</p> <p>今後は、会議や研修会での説明、協議等をもって職員に周知するとともに、利用者と家族等に対しては平易な言葉で分かりやすく説明した資料を作成するなどの工夫をして周知することが期待される。</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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>市の総合支援協議会への参加、関係機関や支援学校からの聞き取り、法人の相談支援事業所からの情報把握などにより地域での経営環境や課題を把握し分析している。</p>		

③	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。	b
<p><コメント></p> <p>経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき、取組を進めているが十分でない。</p> <p>役職員による定例会等において現状分析にもとづく具体的な課題や問題点を明らかにし、理事会において法人の経営状況、動向を報告し課題等の精査を行っている。</p> <p>また、職員に対しては職員会議で決算報告をして経営状況の周知を図っている。</p> <p>今後は、経営課題の解決・改善に向けて各班等の意見を聴くなど、具体的な取組を組織的に進めることが期待される</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。	c
<p><コメント></p> <p>経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期の事業計画も中・長期の収支計画のどちらも策定していない。</p> <p>経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な取組とその実施状況を評価できる内容を含む中・長期計画を策定することが期待される。</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。	c
<p><コメント></p> <p>単年度の計画は、中・長期計画を反映していない。</p> <p>単年度の事業計画と支援計画を策定している。法人の事業計画は法人本部が策定している。</p> <p>支援計画は具体的で分かりやすい内容となっており、それを実現可能とする収支計画も策定されている。</p> <p>今後は、中・長期計画を策定し、それを反映した計画とすることが期待される。</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・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>単年度の事業計画と支援計画を策定している。法人の事業計画は法人本部が策定している。</p> <p>支援計画は各委員会毎に職員の意見を集約し、委員長と班のリーダー以上で構成する計画会議で見直し修正した後、職員会議等で各班等の担当から説明する取組をしている。いずれも、年度末には課題を拾い上げ、評価・見直しを行い、次年度の計画に反映している。</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
<p><コメント></p> <p>事業計画を利用者等に周知するとともに、内容の理解を促すための取組を行っている。</p> <p>支援計画は通常、家族会等で配布し説明しているが、今年度はコロナ禍のため利用者を通じて配布している。また、利用者には、年度末に新年度の作業や活動、行事内容等の資料を作成し説明している。</p> <p>年間行事については、分かりやすい印刷物を作成して掲示し、利用者が予定を立てやすくするとともに各行事の際には、詳しい内容を記載した参加申込書やお知らせを作成し配布している。</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。	b
<p><コメント></p> <p>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ているが、十分に機能していない。福祉サービスの提供に伴う日々の課題については、その都度関係者が話し合っ解決している。</p> <p>今後は、自己評価や第三者評価などを計画的に実施し、評価結果を分析・検討する場を組織として位置づけ実行することが期待される。</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。	b
<p><コメント></p> <p>評価結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしているが、改善策や改善実施計画を立て実施するまでには至っていない。</p> <p>福祉サービスの提供に伴う日々の課題については、その都度関係者が話し合っ解決し、職員には申し送りで周知している。</p> <p>今後は、自己評価や第三者評価を実施し、その評価結果を分析して取り組むべき課題を明確にし、改善策や改善計画を策定することが期待される。また、中・長期的な検討・取組が必要な改善課題については、中・長期計画に反映することが期待される。</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。	b
<p><コメント></p> <p>管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>管理者の役割は職員業務分掌に明記されており、日々の業務においてリーダーシップを発揮している。</p> <p>職員会議や朝夕のミーティング、日々の業務において施設の経営・管理に関する方針と取組を職員に示している。</p> <p>今後は、有事における管理者不在時の権限委任等を明確にすることが期待される。</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。	b
<p><コメント></p> <p>管理者は、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が、十分ではない。管理者は、研修や勉強会に参加し、その内容を会議や研修会などで職員に周知している。今後も、事業所として遵守すべき福祉以外の幅広い分野の法令等も把握し、施設運営に取り組むことが期待される。</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
<p><コメント></p> <p>管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に意欲をもち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。</p> <p>管理者は、福祉サービスの向上に関する事業所の課題を理解しており、事業所内を巡回してサービスの質の現状を把握し、職員の話聞いて具体的な取組を明示している。</p> <p>職員で構成される事業所内の委員会の委員となり、サービスの質の向上に積極的に参加している。また、積極的に職員に対しての研修受講を促し、研修に参加しやすい職場環境を作っている。</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
<p><コメント></p> <p>管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に十分な指導力を発揮している。</p> <p>管理者は事業所環境やサービス内容を理解しており、経営の改善や働きやすい環境の整備に取り組んでいる。また、人事、労務、財務などの経営資源を有効活用して効果的な施設運営をするための取組をしており、事業所の課題に対しては朝夕のミーティングなどで職員全員が取り組めるように指導力を発揮している。</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。	c
<p><コメント></p> <p>組織が目標とする福祉サービスの質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立していない。</p> <p>福祉人材の確保や人員体制については法人本部が取り組んでいる。</p> <p>事業所の人員体制については、事業所の運営状況に合わせた取組が行われており、人員については法人本部と事業所が協議して決定している。</p> <p>今後は、事業計画を実現するために必要な福祉人材の確保・育成について計画を確立し、それにもとづいた取組を行うことが期待される。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b
<p><コメント></p> <p>総合的な人事管理に関する取組が十分ではない。</p> <p>人事管理は法人本部が実施している。また、法人の理念、職員倫理綱領により「期待する職員像」が明確にされている。</p> <p>人事基準は就業規則に明記され、給与規程には役職者に対する役職手当、資格取得者に対する資格手当等を設け、職員の職務に関する貢献度を評価している。</p> <p>今後は、職員の意向、希望を聞く機会を設け、職員自らが将来の姿を描くことができるような総合的な取組を実施することが期待される。</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り組んでいる。	b
<p><コメント></p> <p>職員の就業状況や意向を把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。</p> <p>ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を実施しており、各種休暇の積極的な取得、時間外労働の削減など職員の就業状況の把握に努め、家庭と仕事の両立ができるよう配慮している。</p> <p>支援計画に介護労働者雇用管理責任者、安全衛生推進者の配置と役割を明記し、職員の相談体制を整えている。</p> <p>今後は、個別面談の機会を設けるなど職員が相談しやすい工夫をするとともに、把握した意向や意見を検討し改善・解決する体制を整えることが期待される。</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。		
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。	c
<p><コメント></p> <p>職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われていない。</p> <p>担当職種にあった研修・講習への参加を促し、支援の質の向上とスキルの向上を図っている。</p> <p>今後は、職員とのコミュニケーションのもと職員一人ひとりの知識や経験に応じた具体的な目標を設定し、適切な時期に進捗状況、目標達成度の確認をすることが期待される。</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。	b
<p><コメント></p> <p>組織として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容が十分ではない。</p> <p>支援委員会が毎年度策定する訓練・研修計画にもとづき、全ての職員に対して研修・講習を行っている。</p> <p>今後は、職員の教育・研修に関する基本方針、事業所が必要とする職員の知識・技術や専門資格について具体的な目標を明記することが期待される。</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。	b
<p><コメント></p> <p>職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保されているが、研修成果の評価・分析等が十分でない。</p> <p>各職員の専門資格の取得状況を把握しており、外部研修等に参加する機会を確保し、職員の職務に必要な知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。また、研修終了後は研修報告を行い、職員間で学びあう機会としている。</p> <p>今後は、研修成果の評価・分析を行い、次の研修計画に反映することが期待される。</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。	b
<p><コメント></p> <p>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ているが、効果的な育成プログラムが用意されていないなど、積極的な取組には至っていない。</p> <p>「教育実習マニュアル」にもとづいて実習生を受け入れており、理事長による講義と各班による研修が行われている。</p> <p>今後は、福祉サービスに関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢、受入れにあたって必要な事項の取扱い、研修プログラムの策定など、マニュアルの内容を充実することが期待される。</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。	b
<p><コメント></p> <p>福祉施設・事業所の事業や財務等に関する情報を公表しているが、方法や内容が十分でない。</p> <p>理念や基本方針、事業や財務状況等については、事業報告書を作成するとともに法人のホームページで公開している。また、地域や関係機関へ向けての広報誌の配布やブログで、事業所が行っている活動状況を公開している。</p> <p>今後は、苦情・相談の内容にもとづく改善・対応の状況について、個人情報に関するものを除き公開することが期待される。</p>		
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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>事務、経理等に関するルールについては、業務分掌により権限、責任が明確化されている。</p> <p>定期的に内部監査と外部の専門家による監査を受けており、理事会、評議員会にて報告審議を行い、適切な運営のための取組を行っている。</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
<p><コメント></p> <p>利用者と地域との交流を広げるための地域への働きかけを積極的に行っている。</p> <p>定款の「経営の原則等」で地域福祉の推進を謳い、基本理念でも地域住民との交流を明記している。</p> <p>地域貢献活動に秋田内陸線の駅舎清掃や地域の夏祭り参加等の活動のほか「福祉の駅」構想を進める等地域との交流に努めている。また、作業においても農福連携の取組を行い地域との連携に努めている。</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。	b
<p><コメント></p> <p>ボランティア等の受入れに対する基本姿勢は明示されているが、受入れについての体制が十分に整備されていない。</p> <p>「ボランティア受入れマニュアル」が策定されており基本姿勢と手続き等は明文化されている。また、学校等との関係も良好である。</p> <p>今後は、実際の受入れにあたって、ボランティア登録カードの手続きを記録に残すなど、マニュアルに沿った受入れをすることが期待される。</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。	c
<p><コメント></p> <p>利用者によりよい福祉サービスを提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示していない。</p> <p>市や保健所、相談支援事業所等関係機関との関係は良好で定期的な連絡会等も行われており、復命により職員への周知も図られている。また、家族会や学校、取引先等の社会資源は各班や職員個人ではよく把握されている。</p> <p>今後は、関係機関や社会資源のリストを体系的に明示して情報の共有化を図る等、事業所として組織的に取り組むことが期待される。</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
<p><コメント></p> <p>地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を積極的に行っている。</p> <p>市の総合支援協議会に参加しニーズの把握をしている。</p> <p>相談支援事業所や支援学校との連携を密にし、積極的にニーズ把握に努めている。また、地域運営体や自治会長と連携して冬季イルミネーション事業に取り組む等地域と一体になったニーズの掘り起こしを行っている。</p>		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
<p><コメント></p> <p>把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。</p> <p>事業計画書に「福祉避難所」「こどもの駅」「福祉の駅」構想を掲げて具体的な取組を行っている。また、地域の小学校との交流事業や秋田内陸線の駅舎清掃、共同募金街頭キャンペーンへの協力等地域コミュニティの活性化や街づくりに寄与している。</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
<p><コメント></p> <p>利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解をもつための取組が行われている。</p> <p>基本理念に「差別、虐待、人権侵害を許さない」と謳い、「倫理綱領」や「利用者に関わる職員の行動基準」を定めて職員会議等で職員に周知している。また、利用者と交わしている「身体拘束に関する同意書」を6か月ごとに説明して更新し、人権に関する意識の高揚を図っている。</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
<p><コメント></p> <p>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、利用者のプライバシーに配慮した福祉サービス提供が行われている。</p> <p>「プライバシー保護に関するマニュアル」が策定されており、会議や研修会を通じて職員に周知されている。</p> <p>福祉サービスについても、利用者の個性を掴んで尊重しプライバシー保護に配慮して提供されている。また、写真撮影の際に事前許可を得ることやトイレにカーテンを取り付ける等環境を適宜点検し改善を図っている。</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。	b
<p><コメント></p> <p>利用希望者が福祉サービスを選択するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。ホームページやパンフレットを作成して広報し利用希望者に情報を提供している。また、見学者や体験入所者も受入れ広報誌やチラシ等も使って情報提供している。</p> <p>利用が決まったらパンフレットや重要事項説明書を使って分かりやすく丁寧に説明している。</p> <p>今後は、チラシ等に仮名をふる等の合理的配慮、関係機関や公的機関にパンフレットを置き制度の周知を図る等の取組が期待される。</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
<p><コメント></p> <p>福祉サービス開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき利用者や家族等にわかりやすく説明を行っている。</p> <p>福祉サービスの開始にあたっては、サービス管理責任者が利用者に重要事項説明書やパンフレット、チラシ等を使って丁寧に説明し安心して利用できるよう配慮している。また、作成した個別支援計画を提示して説明し同意を得てサービスを開始している。</p> <p>利用者の障害に応じてトイレカード等図形化したもので情報を伝える方法も取り入れ、重度障害者には写真を使用して説明する等個別に対応した情報提供に努めている。</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
<p><コメント></p> <p>福祉サービスの内容や福祉施設・事業所の変更、地域・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ている。</p> <p>サービスの変更や終了の際は利用者に不利益が生じないよう相談支援事業所や市の担当者等と綿密に連絡を取り合っている。</p> <p>変更の際の書類様式や手順等についても、申し送りの相手と協議して適正に行われている。</p> <p>アフターケアについても配慮されており、相談支援事業所と連携していつでも相談できる体制になっている。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(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。	a
<p><コメント></p> <p>利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。</p> <p>利用者の自治会や家族会が組織されており、会に職員も出席して意見要望等を聴取している。</p> <p>給食の嗜好調査も定期的に行われており、給食委員会で改善策を検討している。</p> <p>サービス内容については、個別支援計画を利用者に提示し同意を得てサービスを開始し、6か月ごとにモニタリングをして見直している。</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。		
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
<p><コメント></p> <p>苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。</p> <p>「苦情解決規程」や「苦情解決マニュアル」を策定しており、利用者等には利用開始の際に「契約書」や「重要事項説明書」により仕組みを説明して周知を図っている。また、苦情の件数は広報誌に掲載されている。</p> <p>今後は、施設の組織体制やフロー図等が反映されたマニュアルを作成し、第三者委員の役割や苦情の公表方法を明確化する等、苦情解決の仕組みの検証・改善を期待する。</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。	c
<p><コメント></p> <p>利用者が相談したり意見を述べたい時に、方法や相手を選択できない。</p> <p>利用者、家族へは「契約書」「重要事項説明書」を使用して説明している。また、意見箱や広報のための掲示物等は設置されている。</p> <p>今後は、意見箱や第三者委員などを含めた相談の仕組みについて、利用者や家族が利用しやすく複数の相談窓口対応ができるよう、利用開始時だけではなく日常的に伝えたり、その内容をわかりやすい場所に掲示するなど周知方法を検討し、利用者や家族が相談や意見を述べやすい環境を整備することを期待する。</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。	b
<p><コメント></p> <p>利用者からの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。</p> <p>利用者からの相談意見に対しては責任者を中心に話し合い、迅速に対応している。また、日常活動の中で話しやすい環境を作ることで相談しやすい環境づくりに努めている。</p> <p>今後は、意見対応マニュアルを整備するとともに、意見箱の設置場所や掲示物の内容を見直すこと等により、利用者の視点に立った相談システムの改善が期待される。</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。		
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。	c
<p><コメント></p> <p>リスクマネジメント体制が構築されていない。</p> <p>リスクマネジメントに関する事項は支援委員会で話し合い、随時対応する仕組みとなっている。</p> <p>ヒヤリハット事例の収集がされているほか、リスクマネジメントに関する事項は支援委員会で話し合い、随時対応する仕組みとなっている。</p> <p>「事故対応マニュアル」は交通事故に特化した内容になっている。</p> <p>今後は、リスクマネジメントに関するマニュアル等を作成し、ヒヤリハットや事故への対応基準を明記するなど、収集している事例が組織的な福祉サービスの質の向上に繋がるよう体制を整備してほしい。</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。	b
<p><コメント></p> <p>感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備しているが、取組が十分ではない。</p> <p>感染症については「保健衛生委員会」のほか「施設内感染予防対策委員会」が設置されており、対策が講じられている。また、「感染症マニュアル」も疾病・症状ごとにきめ細かく具体的に策定されている。</p> <p>今後は、「感染症マニュアル」に具体的な人員配置やフロー図等を定める等、事業所内の体制の確立を期待する。</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織的に行っている。	b
<p><コメント></p> <p>地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。</p> <p>災害対策については「非常災害対応計画」を策定しマニュアルとしている。</p> <p>計画には地震等災害種別ごとの対応や、地域との連携等が明文化されている。</p> <p>避難訓練も各種想定し計画通りに行われている。</p> <p>備蓄もリストを作成して行われている。</p> <p>安否確認の方法についても職員に周知されている。</p> <p>今後は、事業所利用時間内での災害時の避難先や誘導図を掲示する等更なる安全対策を講ずることが期待される。</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。	C
<p><コメント></p> <p>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ていない。</p> <p>個別支援計画は基本理念や職員倫理綱領に照らし「利用者に関わる職員の行動基準」を遵守して作成されている。</p> <p>今後は、標準的な実施方法の文書化と職員への周知を期待する。</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。	C
<p><コメント></p> <p>標準的な実施方法について、組織的な検証・見直しの仕組みを定めず、定期的な検証をしていない。</p> <p>標準的な実施方法を文書化し、定期的に検証することが期待される。</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支援計画を適切に策定している。	a
<p><コメント></p> <p>利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画（個別支援計画）を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。</p> <p>サービス管理責任者が定められた様式のアセスメント表を使い、事前面接の際にアセスメントし個別支援計画の素案を作成している。それをもとに担当者と協議し、利用者に案を提示し同意を得て確定している。また、相談支援事業所や市の担当者とも綿密に連携し情報を得て作成されている。</p> <p>個別支援計画は6か月ごとにモニタリングを実施して見直しをする仕組みとなっている。</p>		
43	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
<p><コメント></p> <p>個別支援計画について、実施状況の評価と計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施している。</p> <p>個別支援計画に基づきサービスが提供されており、PDCAサイクルに基づき6か月ごとにモニタリングをして評価見直しをしている。また、支援委員会がケース検討会を年3回開催している。</p> <p>保健所職員や市の担当者から助言を得て計画に反映させている。</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の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
<p><コメント></p> <p>利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画（個別支援計画）の実施状況が適切に記録され、職員間で共有化されている。</p> <p>福祉サービス実施状況の記録はパソコンソフトに担当者が入力し、ペーパー化して利用者ごとにファイリングしている。</p> <p>上司が定期的にファイルを点検してスーパーバイズする仕組みとなっている。また、パソコンのネットワーク機能を通して、全職員が情報共有できる仕組みになっている。</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。	c
<p><コメント></p> <p>利用者に関する記録の管理について規程が定められていない。</p> <p>ケース記録はファイル化して鍵のかかる保管庫に保管されている。</p> <p>個人情報に関しては「個人情報管理規程」「個人情報保護に関する基本方針」を策定しており、職員にも周知されている。</p> <p>今後は、文書取扱いに関する管理規程を策定し、明確な管理体制の確立を期待する。</p>		

【内容評価項目】

A-1. 利用者の尊重と権利擁護

		第三者評価結果
A-1-(1) 自己決定の尊重		
①	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>利用者の希望を取り入れ、意欲的に活動に参加できるようにしている。</p> <p>それぞれの障害特性に合わせ、不安にならず安心して過ごせるようにすることで主体的に活動できるように配慮している。</p> <p>式典での利用者の挨拶原稿を読みやすいように行ごとに色分けしたり、作業における注意事項を自ら確認できるよう個別にチェックシートを作成したりして利用者の自律・自立生活に向けた支援をしている。</p>		
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
②	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。	a
<p><コメント></p> <p>利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。</p> <p>権利侵害防止のための取組として、年1回虐待チェックを実施し、取りまとめをしている。</p> <p>権利擁護に関するマニュアルを策定しており、職員への研修も実施している。身体拘束についても利用者の安全確保のために必要だと判断した場合は書面で同意を得る仕組みになっている。</p>		

A-2. 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
③	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
<p><コメント></p> <p>利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。</p> <p>朝、事業所に到着したら行うこと（手洗いや検温、身だしなみチェック等）を、利用者が進んで取り組めるよう、行為をする場所への貼り紙や、実施したらマグネットを貼る仕組みづくり等、視覚的な工夫をしている。</p> <p>歯磨きや朝の準備、睡眠時間や気分の変調など、利用者が苦手だったり不安に感じやすいことがあれば、個別にチェックシートや時間割を作ることで、生活の自己管理ができるように支援している。</p> <p>見守りを基本とし、利用者の強みに着目するように心がけ、利用者の自律・自立生活を促す支援をしている。</p>		

④	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>難聴や、発語が難しい利用者等もいるため、ゆっくり話したり、ジェスチャーや筆談、イラスト入りの書面を活用するなど、コミュニケーション手段を確保している。</p> <p>職員が手話を教えたり、利用者同士の間に入って代弁したりすることで、コミュニケーションも促している。</p>		
⑤	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>利用者が話したい時に話を聞けるようにしており、必要に応じて面談室など安心して話せる環境も整えている。悩みや希望を聞き、情報提供や関係機関との調整も行っている。</p> <p>相談内容は、班ごとのミーティングで毎日情報共有している。対応が必要な場合は各班のリーダーがサービス管理責任者等に伝え、必要なものは個別支援計画へも反映している。</p>		
⑥	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>日々の活動について、生活介護の班では、作業内容（写真）をホワイトボードに掲示し、利用者が選べるようにしている。</p> <p>就労継続支援の班では、様々な作業メニューから利用者のニーズに合う作業に携われるようにしている。また、音楽療法教室、映画鑑賞やカラオケ、ボウリングやバトミントンなどのスポーツなど様々なレクリエーションを実施している。</p>		
⑦	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。	a
<p><コメント></p> <p>利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。</p> <p>不安になりやすい利用者への声かけや、精神障害のある方がすぐに休める環境づくり等、個別的な配慮が必要な利用者へ専門的な支援をしている。</p> <p>パニックになるなど気にかける必要がある利用者に対しては、表情やしぐさなどの小さなサインを見逃さないよう職員が声かけしている。</p> <p>障害の理解と支援の専門性の向上のため、職員を研修や他施設への視察に参加させているほか、年に1回実践発表会を行い、学びあいの機会としている。</p>		

A-2-(2) 日常的な生活支援		
⑧	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>食事について嗜好調査を行っている。毎月の給食委員会には委託業者の栄養士と調理員も出席し、嗜好調査の結果や検食状況を共有することで献立に反映される仕組みになっている。</p> <p>希望者には送迎サービスを行っており、契約時にサービス管理責任者が説明し、利用者や家族の同意を得たうえで送迎のルート決めをしている。職員が交替で全てのルートの送迎に携わり、利用者全員の状況を把握できる体制にしている。</p>		
A-2-(3) 生活環境		
⑨	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>平成28年に完成した事業所は、明るく広々としており、木材を基調とした温かみのある作りになっている。</p> <p>各部屋に空調を完備し、食堂にはテレビやソファを設置して、各所に額装した利用者の作品を飾る等、快適な環境を整備している。</p> <p>静養室にベッドを用意しているほか、畳のスペースも用意し、休息が取れるようになっている。作業部屋が複数あるため、発作等、他の利用者に影響が及ぶ場合には部屋を移動するなどの対応もしている。</p>		
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
⑩	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>生活介護の班では、日々の作業のほか週に1、2回半日の運動の機会を作っている。</p> <p>就労継続支援の班では事業所内での作業だけではなく事業所外での就労機会を設けているほか、職業指導員が自主製品の開発や工具の使用について指導し、社会的・職業的な能力の維持向上を目指している。</p>		

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
⑪	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>年1回の健康診断、歯科検診を実施しているほか、月1回嘱託看護師による健康相談を行っている。検温は一日3回行い、利用者の健康状況の把握に努めている。</p> <p>家庭での健康管理に役立てられるよう必要に応じて睡眠と気分のチェック表や、歯磨きのチェック表を作成して活用してもらっている。</p> <p>嘔吐物処理の方法は全ての職員が入職時に看護職員から講習を受けている。</p>		
⑫	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。	b
<p><コメント></p> <p>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が、十分ではない。</p> <p>アセスメント時に糖尿病やアレルギーなど医療的ケアの必要性を確認している。給食はアレルギーに対応していないが、外食の際には、店に事前相談し、利用者が皆で食事ができるよう配慮している。服薬は基本的に利用者が自己管理しているが、必要に応じて声かけをしたり、家族の同意のもと医務室で薬の預かりをしている。</p> <p>今後は、医療面での緊急時対応も含めた医療的な支援に関する職員研修を行うなど、更なる取組が期待される。</p>		
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
⑬	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>社会見学は各班で話し合っ行き先を決めている。コロナ禍以前は地域の文化祭や劇団のイベントにも参加しており、再開を心待ちにしている利用者もいる。また、毎月1回利用者が食事作りをしており、メニュー決め・買い物・調理を分担して行っている。食事作りの一連の流れが、公共の場でのルールやお金の使い方等を学ぶ機会となっている。</p>		

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
⑭	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
<p><コメント></p> <p>利用者の希望と意向を尊重した地域生活のための支援を行っている。</p> <p>地域での生活の継続を支援するため、様々な福祉サービスについて情報提供を行っている。新たな行政サービスが始まればチラシで知らせたり、家族等にホームページの見方を教えたりしている。</p> <p>相談支援事業所やグループホーム、家族などと連携を取りながら、利用者が希望する生活を送ることができるよう支援している。</p>		
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
⑮	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。	b
<p><コメント></p> <p>利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っているが、十分ではない。</p> <p>利用者の状況に応じて連絡帳を用意し、家族との情報交換に活用しているほか、毎日の送迎時や、モニタリング時にも家族と話をしている。</p> <p>家族から相談があれば面談の席を設け、必要なサービスへの橋渡しをすることもある。</p> <p>コロナ禍で交流の機会は少なくなっているが、夏祭りや実践発表会など家族も参加できるイベントを開催してきている。</p> <p>今後は、利用者の体調不良や緊急時における家族等への報告・連絡ルールを明確化し、職員間で共有することが期待される。</p>		

A-3. 発達支援

		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
⑯	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。	評価外
<コメント>		

A-4. 就労支援

		第三者評価結果
A-4-(1) 就労支援		
⑰	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
<p><コメント></p> <p>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。</p> <p>利用者一人ひとりに合う作業ができるよう、地域の企業や関係機関との連携のもと多種多様な仕事を受注している。</p> <p>事業所内だけではなく、外部との関わりの機会を重要視しており、事業所外就労も行っている。就労先の農園や企業に出かけることは挨拶などの社会マナーを学ぶ機会にもなっている。</p> <p>多数の企業と提携しており、市の公民館清掃やスノーポール製作、きのこや薬草農園での作業、食品加工会社での食材洗浄など多様な仕事があるほか、広い事業所のスペースを活かし、アクセサリーや木工製品、切り干し大根などの自主製品製作にも力を入れるなど、利用者の働く意欲の維持向上に努めている。</p> <p>希望者には、ハローワーク、障害者就業・生活支援センターと連携して就労支援を行っており、一般就労に結びついた利用者もいる。施設外就労を職場実習と捉えて訓練の機会としたり、就労後のアフターケアを行っている。</p>		
⑱	A-4-(1)-② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるような取組と配慮を行っている。	b
<p><コメント></p> <p>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が、十分ではない。</p> <p>利用者の意向に沿った作業内容となるよう、多様な作業メニューを用意している。工賃倍増計画立案管理担当者を配置しており、利用者の工賃を引き上げるため、自主製品の開発や、受注する仕事の選定、業務委託の締結による安定した収入確保などの取組を行っている。</p> <p>仕事の内容は利用者と相談しながら決定しており、その過程で利用者自身が自己理解（仕事に関する考え方など）を深められるように促している。</p> <p>工賃は仕事内容と取組姿勢から評価したランクに基づいて支払いをしている。</p> <p>工賃については契約時に説明をしているが、今後は工賃に関するマニュアルや説明の資料を用意するなど、より利用者にわかりやすい工夫をすることが期待される。</p>		
⑲	A-4-(1)-① 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。	評価外
<p><コメント></p>		