

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書（概要）

公表日： 令和6年3月28日

評価機関	名 称	公益社団法人広島県社会福祉士会
	所 在 地	〒732-0816 広島県広島市南区比治山本町12-2
	事業所との契約日	令和5年9月1日
	訪 問 調 査 日	令和5年12月5日
	評価結果の確定日	令和6年3月25日
	結果公表にかかる事業所の同意	あり

I 事業者情報

(1) 事業者概況

事業所名称	宮領ワークセンター	種 別	就労移行支援事業・就労継続支援B型事業		
事業所代表者名	管理者 内田 亘	開設年月日	令和元年12月1日		
設置主体	社会福祉法人 平成会	定 員	22	利用人数	23
所 在 地	〒739-2103 広島県東広島市高屋町宮領178番地2				
電話番号	082-491-0030	F A X 番号	082-490-3077		
ホームページアドレス	http://heiseikai.org				

(2) 基本情報

サービス内容（事業内容）	事業所の主な行事など			
就労継続支援B型事業	成人を祝う会			
	クリスマス会			
	お疲れ様会			
	日帰り旅行			
	あおぞらばん屋さん周年イベント			
	自治会行事			
	地域イベントの開催			
居室の概要	居室以外の施設設備の概要			
	作業室	3室	厨房・ベーカリー	2室
	食堂	1室	講習室	2室
	医務室	1室		
	シャワー室	1室		
	厨房調理室	1室		
	便所	13室		
	更衣室	4室		
	相談室・会議室・応接室	3室		
	休憩室	1室		
	事務室・管理栄養士室	1室		

職員の配置

職 種	人 数	職 種	人 数	
管理者	1	(有資格者)		
支援員	22	社会福祉士	5	
		介護福祉士	5	
		保育士	5	
		理学療法士	1	
		管理栄養士	1	

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

・平成会に属する宮領ワークセンターは、「国際学術研究都市」東広島市に位置し、JR山陽本線西高屋駅より徒歩10分です。平成会は、昭和44(1969)年4月に広島県で5番目の知的障害者入所更生施設として開設し、今年で法人設立55周年です。平成会は広島県の中央地域の東広島市、沿岸部の竹原市の4拠点に、障がいのある方の就労支援、保育所、自閉症に特化した多機能型療育センター等の複合的な機能を有する本部を中心に、乳幼児期・学齢期から高齢期の15事業所を運営されています。『魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま』にて、「プラチナ認証法人」の認証を取得されています。

・第三者評価は法人として、当事業所は5事業所目、当法人の事業所全体で、サービス・支援内容の質の向上、更に生産性向上等に努めておられます。

・「宮領ワークセンター」の施設内就労の「あおぞらぱん屋さん」は、当初、高屋町小谷に平成15(2003)年に就労支援施設「あおぞら工房」が開設し、その一室でパンを製造され、「あおぞらぱん屋さん」としてパン販売。平成21(2009)年に「総合活動センター」開設で「あおぞらぱん屋さん 白市店」として初めて店舗を構えました。平成25(2013)年に東広島市役所新庁舎の一角に2店舗目の「東広島市役所店あおぞらカフェ店」ができました。令和1(2019)年に「宮領ワークセンター」開設と共に「あおぞらぱん屋さん 宮領本店」が3店舗目としてできました。「白市店」「宮領本店」では、地域共生・地域貢献として、地域の方がつどい、ひとと人がつながる「いきいき体操教室」「パン作り教室」等に取組んでおられます。

・利用者の方々、一人ひとりにあった仕事を見つけ、一人ひとりにあった支援に努めておられます。就労支援科目の新規開拓に取り組んでおられます。

・法人設立55年のあゆみから、今後の人口構造の変化に向け、新たなニーズへの対応、障がいがある人へのサービスの質の向上等、地域と共に連携されて地域共生社会の実現をめざして取組まれますことをご期待申し上げます。

◎特に評価の高い点

・平成会の基本理念と東広島SDGs未来都市のパートナーとして、地域共生社会の実現・社会貢献をめざす
平成会の基本理念に「誰もが、住み慣れた地域で生きがいをもって暮らし、共に支え合う社会の実現」「地域貢献」があり、令和4年2月に東広島SDGs未来都市のパートナーに参画され、「すべての人に健康と福祉を」「地域共生社会の実現」「つくる責任つかう責任」フードロス削減、食材の地消等の17項目を掲げ、取組みを推進されています。

・働きやすい職場環境整備で、明るくやりがいのある職場づくり
社会福祉法人としての経営の透明化を推進され、法人経営状況、キャリアパス制度・賃金体系は整備され、更に5年・10年のモデル年収も公表されています。「福祉総合職」として、就労支援等の「福祉専門職スキル」、ICT等の「技術専門職スキル」の多彩なキャリアを積むシステムを構築されています。施設長(管理者)は、年2回個人面談し、更に「私の仕事について」のアンケートで異動希望先、法人への提言・要望等を提出し、職員の希望が反映できるシステムを構築されています。又、利用者の方、職員を対象として「ほっとさん」(広島人権擁護センターほっと)が来園されて「ほっとさん」による面談実施。「魅力ある職場づくりアンケート」「メンタルヘルスチェック」の取組み等を実施し、働きやすい職場、風土の醸成のため、総合的な取り組みを行っておられます。福利厚生として、おおぞら保育園(企業主導型保育)を開園し、働きやすく家庭と職場の両立に取り組まれています。

・人材確保、定着、育成の取り組み
「人材確保委員会」により毎月の計画を立て、新たに大学向けの法人見学会、近隣大学との地域貢献の協働企画を取組み、リクルーターを新設し、就活フェア、ガイダンス、法人見学会等を実施され、2倍を超える応募があり、着実に職員確保をされています。「新採用職員トレーナーサポート制度」があり、年齢の近い職員と、指導職の職員2名につき、相談でき、安心して働くことができる体制を整えておられます。更に2年目には、同期で既存の社会貢献の企画・運営、3年目には、同期で新しい発想で地域貢献の企画・運営を行って、チームでの仕事をすること、企画力をつけ、達成感・やりがいを味わう体験となっています。新卒採用から3年間の定着率は93.8%です。

・福祉専門職のみならず、技術専門職、企業や公務員経験者など他業種経験者が在職され、福祉総合職として専門性を活かしながら連携して利用者支援に携わっておられ、利用者との面談やアセスメントを通して利用者のしたいこと、できることを把握し一人ひとりの強みを活かせる「働く」を支援されています。

・研修・専門性を高める取り組み
人材育成を目的とした研修体系が構築されており、専門的知識や資格取得等の外部研修は推奨され、資格取得の奨学金、資格手当等のバックアップが行われています。当法人の正規職員の国家資格の有資格率は高く76.9%です。

・事業所内研修は全職員が出席できるように就業時間内に研修を実施し、職員の自己研鑽とともに情報共有をされています。(社会福祉士52名、精神保健福祉士18名、介護福祉士86名、保育士38名、臨床心理士・公認心理士3名、理学療法士1名：令和6年3月15日現在)

・ICTの導入等による生産性向上の取組み
法人として2017(平成29)年にICT専門職員(基本情報技術者試験資格)の入職により、業務管理システム(サイボウズ)を導入し、6カテゴリー・17アプリを当法人用にカスタマイズし、法人の15事業所で運用されています。記載手引きが整備され、事務処理が省力化され、リアルタイムでの共有化により感染症対策、事故等のリスクに対応でき、ケース記録は、職員全体で同じ視点でサービス提供ができるとともに、支援内容の質の向上に資するものであり、更にペーパーレス化にも、取組んでいます。職場環境整備につきましても、2017(平成29)年から毎月5S巡視を行い、職場環境を整え、作業の効率化、安全性の向上等を図っておられます。

・利用者の記録、支援内容など、情報共有アプリを活用し統一した様式に記載しWEB上で管理、共有されています。ログインは許可された端末のみでパスワードを設定して情報漏洩を防止しています。研修記録や会議録、日々の報告や連絡事項などもアプリの活用で迅速な情報共有ができています。

・「あおぞらぱん屋さん」を開業して20年～一室のスタートから3店舗で地域共生の発信の場へ～
平成15(2003)年に就労支援施設「あおぞら工房」が開設して、その一室でパンを製造され、「あおぞらぱん屋さん」としてパン販売して、現在、3店舗となり、1日約1,000個以上のパンを販売されています。又、インターネット販売による販路拡大を検討し、工賃増額や新たな作業創出に取組んでおられます。更に、店舗での子育て支援、いきいき体操、ぱん作り教室の開催と、地域の方々をつどいの場とされ、地域共生の思いの発信の場へと歩みを進めておられます。

◎特に改善を求められる点

◎ 利用者満足の上

・利用者・ご家族とは半年に1回の個別面談、家族会、毎日の連絡帳・送迎時やLINE等により、情報共有や要望を受けておられますが、利用者の希望等を聴き取るアンケート調査の実施を提案致します。

(管理運営編N021 利用者満足の上21-①④サービス編26-⑤)

◎ 意見を述べやすい体制の確保

・意見箱を設置し、第三者委員(広島人権擁護センターほっと)から定期的に利用者等の方々を対象に、希望、意見等についての聴きとりを行っておられますが、利用者・家族へのアンケートが実施されていません。アンケート調査の実施を提案致します。(管理運営編N022 意見を述べやすい体制確保①-④)

・苦情解決について所定の規定を整備し、苦情内容及びその対応の報告書作成をされて当法人内で供覧されていますが、プライバシーを配慮した上での、公開が求められます。(管理運営編N023 意見を述べやすい体制確保②-⑤)

◎ サービス提供の開始

・利用者の方がわかりやすく、更にふりがな(ルビ)付きの「わかりやすい版」を重要事項説明書・契約書の作成を提案致します。

(管理運営編N030 サービス提供の開始②-④サービス編(5)17)

◎不審者対応の研修

・不審者者対応につきまして、警察や警備会社と連携のもと研修を実施されることを提案致します。(サービス編6-③)

◎災害時の協力体制の構築

・関係機関や地域住民と合同で避難訓練を実施されるとともに、災害時の協力体制を構築されることを提案致します。(サービス編4-①、37)

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回の第三者評価結果に対し、平成会や宮領ワークセンターで取り組んでいることが、適切に評価されていると感じたのと同時に、改めて法人の強みの部分を再確認することができました。

平成会では、正規職員は20~30代で全体の7割を占めており、若く活気が溢れている職場であると同時に、ベテラン職員も色々な所で活躍することができています。また『魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま』にて『プラチナ認証法人』の認証も取得しており、職場環境が良好で、風通しの良い職場でもあります。

また、理事長が口になされている「10年後の法人運営を見据えて、今すべきことを考える」ことを意識し、人材確保や育成にも力を入れています。そして、根拠ある支援を行う為の資格取得にも力を入れており、法人全体で資格を取得する風土が根付いてきています。育成の部分では、人材育成研修(職場の業務改善等を話し合い、プレゼンを行う研修)や専門知識習得の為の研修を時間内に開催し、職員の自己研鑽に取り組んでいます。

また、ICTの活用や職場環境の改善などに積極的に取り組み、業務の効率化を図っています。

あおらばん屋さんでは、3店舗の運営や地域イベントへの積極的参加、地域の方が集まる憩いの場となるよう店舗運営をしています。平成会の広告塔として、今後も地域の方に愛される店づくりを行うと同時に、利用者の方の工賃向上にも繋げていきたいと思ひます。

今回、改善が求められることに対しても、選ばれる事業所となるよう一つひとつ取り組んで参ります。

IV. 項目別の評価内容

1 管理運営編

1 福祉サービスの基本方針と組織	(1) 理念・基本方針 自己評価：NO. 1-2	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人平成会は障がいのある人の人格と個性を尊重し、地域社会において自立した生活ができるように支援し、地域共生社会の実現をめざすことを目的とし、理念は「共に考え、共に輝き、共に飛躍する」「感性を養い、思いやり、優しさを育む」「地域への貢献」「専門職であることの自覚」です。「職員の倫理及び行動基準」において個人の尊厳、人権の擁護等、支援・サービスのありかたを明文化されています。 ・中期経営計画の推進事項のNO1に法人理念・行動基準・倫理綱領についての取組が明記され、理念等は食堂・ホームページ等に示されています。毎年、新規採用職員研修、法人内職員研修を実施し、法人理念等が職員個々人の行動の源になるように、繰り返し周知・研修に取組みを進められています。
	(2) 計画の策定 自己評価：NO. 2-4	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は職員会議等で前年度の評価を行い、利用者・家族会の要望更に地域のまちづくり協議会等の要望を反映して計画策定し、職員会議で説明、供覧して共有化を図っています。 ・第1期計画は事業開始50年の節目に次の時代のニーズを見通し、「グループホーム」「デイセンター」を開設し、令和元年、「宮領ワークセンター」開設と共に「あおぞらぱん屋さん 宮領本店」をオープンし、現在「あおぞらぱん屋さん」は3店舗を運営。更に令和2年2月に「あおぞら保育園」（企業主導型保育）を整備されています。 ・第2期中長期計画書・中長期財政計画書は2023年4月から3年間を対象とし、平成会が地域共生社会の実現に向け、セーフティネットの役割を果たすため、①高屋地域の安心生活プロジェクトの推進、②発達障害支援体制の強化（令和5年6月1日に「多機能型療育サポートかぼの」開設）③就労支援科目の開発・充実を掲げ、進捗管理して着実に取組んでおられます。
	(3) 管理者（施設長）の責任とリーダーシップ 自己評価：NO. 5-6	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者の事務分掌、全職員の業務分担・分掌を定め、管理者は、法令遵守の重視、経営の透明化、地域に一層貢献できるようにリーダーシップを発揮されています。発達障害支援について宮領デイセンターと共に学習を重ね、支援の質の向上に取組んでいます。 ・職員の意見が施設運営に反映するシステムとして、業務管理シート（Do-CAPシート）を活用して年2回の個人面談を実施。1年に一回、「私の仕事について」のアンケート（異動希望先・平成会への提言等）を提出し、職員一人ひとりが希望を出し、適材適所、キャリアアップを目的とした人事異動が行われ、透明性の高い組織運営がされています。
(1) 経営状況の把握 自己評価：NO. 7-8	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉全体の動向について、法人全体の幹部職員による経営会議への参加、福祉専門誌、更に東広島市自立支援協議会、広島県知的障害者福祉協会の生産活動・就労支援部会に参加。東広島市はあとふる、障害福祉課、特別支援学校等と連携されています。 ・あおぞらぱん屋さんの経営状況は、3店舗（宮領本店・白路店・東広島市役所あおぞらカフェ店）、移動販売を1週間に22か所、更に地域等の行事に出店。1日のパンは約1,000個以上販売し、来客数は約200人です。宮領本店での「あおぞらぱん屋さん4周年イベント」（R5. 10. 21）では約600人のお客様をお迎えしています。 ・あおぞらぱん屋さん、施設外就労等の当事業所事業について、財務月次試算表を作成して売上管理を行い、利用者の令和4年度における平均工賃（月額）は25,003円を達成されています。 ・令和5年度ヤマト福祉財団より「急速冷凍庫及び高機能ミキサーの購入資金として、福祉助成金の贈呈を受けられました。機器の活用により、製パン・スイーツ等について、インターネット販売により販路を拡大し、工賃増額や新たな作業創出等に取り組んでおられます。 ・電力についてデマンド監視装置により、合理的電力使用を行い、省コスト・小エネルギーの実現に努めておられます。 	

2
組
織
の
管
理
運
営

<p>(2) 人材の確保・養成 自己評価：NO. 9-12</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・人材確保と育成、定着を法人全体として、最重要課題として取り組んでおられます。当法人は、『魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま』にて「プラチナ認証法人」の認証を取得されています。職員の定着率(新卒採用から3年間)は93.8%です。(R5.3現在) ・働きやすい環境整備として、「福祉総合職」として就労支援等の「福祉専門職スキル」、ICT等の「技術専門職スキル」の多彩なキャリアを積むシステムを構築されています。 ・職位・職責・職務内容に応じたキャリアパスと賃金体系を整備し、HPに公表し周知されています。採用時給与等、更に5年目、10年目モデル年収を公表されています。有給休暇・育休制度の取得を推進され、あおぞら保育園(企業主導型保育事業:令和2年2月)を開設され、育休取得者は32名(令和5年度累計実績)です。育休後は全員が職場復帰され、子育てと仕事の両立ができる職場環境の整備に努めておられます。 ・人材育成については計画的に採用。人材育成を目的とした法人内研修は、新人・一般・中堅・リーダー・指導職・管理職・人権研修等で、年間研修は15回、参加者は417人、本人希望等による外部研修は41件、116人で、専門的知識や技術の習得、サービスの質の向上のための外部研修も推奨されています。(令和4年度実績) ・新人研修として、研修委員会で「新任職員カリキュラム」が策定されており、「新採用職員トレーナーサポート制度」として、年齢の近い職員1名と、指導職の職員の2名がつき、気軽に相談でき、安心して働くことができる体制を整えておられます。 ・職員の資質向上のため、資格取得支援として、奨学金、資格手当等の資格取得のバックアップを行っておられます。当法人の有資格率は高く、社会福祉士52名、精神保健福祉士18名、介護福祉士86名、保育士38名、臨床心理士・公認心理士3名、理学療法士1名(令和6年3月15日現在)で、正規職員の有資格率は76.9%です。 ・実習生受け入れについては、次世代を担う人材育成は社会的責務との認識で、積極的に実習生の受け入れを広島文教大学や広島女学院大学等から5人です。更に、有給長期インターンシップを1名受け入れ、パンの商品開発を行い、商品として店頭販売しています。
<p>(3) 安全管理 自己評価：NO. 13</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアル(救急、火災、感染、災害等)が整備され、連絡網は整備されています。利用者・家族との連絡はLINE登録により、一斉送信システムを整備されています。リスクマネジメント委員会を設置し、毎月、ヒヤリハット事例の検証を行い、発生要因の分析と再発防止の対応を行っています。 ・あおぞらばん屋さんの3店舗(宮領本店・白市店・東広島市役所あおぞらカフェ店)は、店内のこまめな消毒、アルコール消毒液の設置、換気等を行い、地域の方々がつどい、つながり、安心して買物、食事をして頂けるよう感染予防対策を行っています。 ・職場環境整備について6年前より、自動車関連の生産工場での職場環境整備歴を有する支援員の入職により、毎月5S巡視を行い、職場環境を整え、作業の効率化、安全性の向上等を図っておられます。
<p>(4) 設備環境 自己評価：NO. 14-15</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「宮領ワークセンター」令和元年12月1日開設され、「宮領デイセンター」「あおぞら保育園」等の施設群の総称は「アベニール」(仏語:未来)。建物は鉄筋コンクリート造2階建、総面積は1737.12㎡で、主な設備は、作業室、厨房調理、相談室、講習室、食堂、休憩室等でバリアフリー、ユニバーサルデザインにより整備されています。 ・非接触型の自動水栓で、温水の手洗い環境整備をされています。 ・当法人のすべての事業所で6年前より、5Sの取り組みを開始し、1か月に1回、職場巡回をして不要なものを置かない、定位置への収納、作業台を清潔に保つため、汚れがよくわかる白色とする等、職場環境整備を継続的に取り組んでおられます。 ・「あおぞらばん屋さん 宮領本店」は店内にカフェ40席、キッズスペースに遊具が完備。12席の屋外テラスでも日替わり弁当も提供。「白市店」は、JR白市駅から徒歩5分の至近距離で、「デイセンターこだま」の一角です。パンや利用者や地域の方々の作品展示・販売を行っています。また、月に1度第三木曜日には、まちづくり協議会との共催で「憩いの場小谷」というイベントを開催しており、地域の方が作った野菜や、加工品の販売を行っています。「東広島市役所店」は、庁舎1階に焼き立てパン・お弁当を販売し、6テーブル・椅子12脚のくつろげるカフェスペースが用意されています。 ・当事業所は一人ひとりに合わせて、施設内就労(製パン・お弁当・給食・自動車部品の組付け等)、施設外就労(工場団地内の自動車部品のコンテナ搬送等)等、就労先により環境が異なります。昼食は就労先から当事業所へ帰って食堂でとり、休息されています。 ・清掃は清掃専門職員(障害者雇用)が配置され、「清掃実施確認表」により、常に丁寧に清掃され清潔です。

	<p>(5) 地域との連携 自己評価：NO. 16</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成会の基本理念に「誰もが、住み慣れた地域で生きがいをもって暮らし、共に支え合う社会の実現」「地域貢献」があり、令和4年2月に東広島SDGs未来都市のパートナーに参画され、このSDGsの活動を行っておられます。法人本部のある高屋町を活動の中心として、【高屋地区安心生活プロジェクト】を令和3年4月に法人内に立上げ、地域共生社会の実現のために積極的に活動を行っておられます。 ・法人全体の事業所で、法人の持つ機能やノウハウを地域の社会資源として有効に活用頂き、地域の行事への車両・備品の貸出や出店協力、陶芸教室の講師・設備の提供、敬老会の会場提供や参加者の送迎協力、高齢者サロン等の地域団体への施設開放等を行っておられます。当法人と地域包括支援センター・社会福祉協議会・地域自治協議会等と連携をされています。 ・当宮領ワークセンターは、令和3年11月に東広島市の委託による「子育て支援事業」と地域を対象の「地域交流事業」の「ひろば型子育て支援拠点事業”あおぞらひろば”」で地域貢献活動を展開されています。 ○親子向け「ミニコンサート&合唱体験」（広島大学合唱団） ○宮領ワークセンター4周年記念イベント ○高齢者サロン等の地域団体が参加するパン（クッキー）作り体験 ○eスポーツ大会の開催 ○大学とのスポーツ交流会等 【定期開催】 ・当センター理学療法士が月に2回健康体操を開催 ・こどもパンづくり体験2ヶ月に1回
	<p>(6) 事業の経営・運営 自己評価：NO. 17-18</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東広島市自立支援協議会、広島県知的障害者福祉協会の生産活動・就労支援部会、当法人の経営会議を通して事業所としての意見を提示されています。更に制度の動向等について、外部研修会等に積極的に参加されています。財務諸表は、法人全体としての内容をホームページ、広報誌で公開されています。
<p>3 適切な福祉サービスの実施</p>	<p>(1) 利用者本位の福祉サービス 自己評価：NO. 19-24</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人理念・行動基準・倫理綱領が職員個々人の行動の基になるように、新規採用職員研修、人権研修、虐待防止研修等に参加し、利用者の尊厳・基本的人権の擁護について理解を深めています。 ・本人・家族等と支援員・相談員を交えたモニタリングを半年ごとに行い、本人の希望・要望について支援に反映されています。 自治会・家族会が組織され、家族会総会で当センターの取組み、利用者の皆さんの活動状況等について報告され、利用者満足度の向上に努めておられます。 ・個人情報保護規定・マニュアルは整備され、記録等は管理責任者がロッカーに施錠して適切に管理されています。 <p>◎ 苦情解決窓口案内の掲示、又、第三者委員（広島人権擁護センターほっと）から定期的に利用者・職員の方々を対象に、希望、意見等についての聴きとりを行っておられます。更に、利用者・ご家族とは、毎日の連絡帳、送迎車等、LINEにより、要望等を受けておられますが、利用者の希望等を聴き取るアンケート調査の実施が望まれます。</p> <p>◎苦情解決について所定の規定を整備し、苦情内容及びその対応の報告書作成をさせて当法人内で供覧されていますが、プライバシーを配慮した上での、公開が求められます。</p>
<p>(2) サービス・支援内容の質の確保 自己評価：NO. 25-28</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当法人の事業所全体で、サービス・支援内容の質の向上・更に生産性向上のため、法人とされて第三者評価受審は5事業所目です。サービス・支援に係るマニュアルは整備されています。 ・当事業所は平均障害支援区分は3.8、平均年齢は31.4歳で「就労アセスメントシート」により、一人ひとりにあった働き方をサポートされています。 ・法人として2017(平成29)年から、福祉(社会福祉士)+技術専門職スキル(基本情報技術者試験資格)を有するICT専門職員の入職。入職により、業務管理システム(サイボウズ)を導入して、スケジュール管理、申請等(出張・購入等)、予約(施設・備品)、文書・規定類(文書の改訂履歴管理)、ツール(ZOOM)の6カテゴリー・17アプリを当法人用にカスタマイズし、法人の15事業所で運用されています。 ・記載手引きが整備され、事務処理が省力化され、リアルタイムでの共有化により感染症対策、事故等のリスクに対応でき、ケース記録は、同じ視点でサービス提供ができるとともに、支援内容の質の向上に資するものであり、更にペーパーレス化にも、取り組んでいます。 	
<p>(3) サービスの開始・継続 自己評価：NO. 29-32</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット、ホームページを作成し、東広島子育て・障害総合支援センター（はあとふる）・法人内各事業所等に置き、広く必要な情報提供を行っています。法人としての広報誌を年4回発行し、各事業所の生活や行事等を伝える工夫を行っておられます。 ・法人ホームページのダイアリーを定期的に更新することで、最新の情報を発信する事を心がけています。 ・サービス開始については、利用者や家族に理解して頂けるように丁寧にわかりやすく説明され、契約については家族と共に本人の意思確認の上、契約を行っておられます。 <p>◎利用者等の方がわかりやすく、更にふりがな（ルビ）付きの「わかりやすい版」の利用契約書及び重要事項説明書の作成を提案致します。</p>	

IV. 項目別の評価内容

2 サービス編：障害分野 通所施設

1 事業所運営体制の基本	(1) 安心・安全・快適 自己評価：NO. 1-7	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内はエレベーターや手すり、スロープが設置されており、安全に配慮したバリアフリー構造となっています。館内は冷暖房完備で清潔に保たれており、臭気もなく快適に過ごせる環境です。排せつについては自立度の高い利用者が多く、カーテンやポータブルトイレは設置されていません。車いす対応トイレは各階に設置されています。トイレは清潔に保たれ、足形のシートを置いて、スリッパを置く位置を表示されています。各部署に衛生管理者がおられ、利用者と職員が作業の一環として清掃されるとともに、障がい者雇用の清掃専属の職員がおられます。 ・食品の取り扱いについては3店舗ある「あおぞらばん屋さん」各店舗に食品衛生管理者がおられ、食中毒の予防を徹底されています。調理は適温調理、適温提供、保存とも適切に行われています。パン製造場、調理場とも整理整頓が行き届き清潔でした。 ・パン屋さん・カフェは季節感が感じられるレイアウトがしてあり、明るく居心地の良さが感じられました。事業所内作業室には、掲示板に作業内容やスケジュールがわかりやすく記載されており、作業しやすいよう環境整備されています。企業内作業場も利用者が動きやすく動きやすいように安全に配慮されていました。 ・自然災害についてはマニュアルが整備されており、定期的に地震や風水害を想定した避難訓練を実施されています。地域の災害イベントには職員が出席されています。不審者対策として、SNSを活用して自治体からの情報収集されており、警部会社への通報システムとマニュアルが整備されています。 <p>◎今後地域住民の協力を得て避難訓練を実施するなど、地域との協力・応援体制を築かれることを提案します。不審者者対応につきましても、警察や警備会社との連携のもと研修を実施されることを提案致します。</p>
	(2) 個別支援計画にもとづく支援の仕組み 自己評価：NO. 8-11	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人ひとりの状態に合わせて丁寧にアセスメントが行われています。個別支援計画は、本人、家族の希望・意向に沿って作成されています。利用者のしたいこと、できることを把握し一人ひとりの強みを活かす支援につなげておられます。 ・評価は関係機関を交えて6ヶ月ごとに実施し、必要に応じて随時計画の変更、見直しが行われています。サービス開始前には実習を経た後、落ち着いた環境で適切な作業を提供されています。 ・事業所では、情報共有アプリを活用されており、統一して様式に記載し、パスワードを設定したWEB上で管理されています。書類は鍵のかかるキャビネット適切に保管されています。
	(3) 利用者の人権の尊重 自己評価：NO. 12-15	<ul style="list-style-type: none"> ・「皆さんの権利」を文書化してルビを振り利用者に伝えておられます。「困ったこと、いやなことなんでも相談してください」と、事業所の担当者や、人権擁護センターほっとさんの写真と書面を事業所内に掲示するとともに手渡しておられます。利用者と言葉による会話が困難な場合は視覚的なコミュニケーションを通して意思疎通を図りながら、意思をくみ取られています。作業に当たっては達成感を持ってもらうよう見守りながらの支援を心掛けておられます。 ・法人全体で虐待防止アンケート、人権研修を実施されています。事業所会議でも人権について勉強会、接遇チェックリストを用い、職員間で確認と振り返りを行われています。 ・自治会が組織され、クリスマス会、お疲れ様会、成人を祝う会などのイベントを実施されています。
	(4) 人材養成 自己評価：NO. 16	<ul style="list-style-type: none"> ・「あおぞらばん屋さん」は地域住民が買い物や食事に来店されます。行政機関内でも「あおぞらカフェ」を運営されており、昼時はパンや弁当の購入者で賑わっています。地域の小学校や企業などへ利用者とともに移動販売にも出向かれています。「あおぞらばん屋さん」では地域住民対象にパン作り教室や要望に応じてクッキーづくり教室を開催されています。地域主催・事業所主催のイベントや共催イベントも実施されています。町内の草刈りには地域住民として職員が参加されており、月1～2回、利用者と職員で事業所近辺のゴミ拾いを行われています。 ・実習生の受け入れも行われており、法人とともに地域の協力を得ながら地域貢献・共生社会に実現を目指されています。
	(5) 情報提供の体制 自己評価：NO. 17	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供時には、重要事項説明書・契約書に基づいて口頭若しくは、ふりがなやイラストで説明し、意思を確認したうえで契約を交わしておられます。相談支援事業所など関係機関と協力しながらサービスに関する情報を提供されています。 重要事項説明書や契約書・個人情報利用目的など、契約に関する書面はわかりやすくルビを振られてはいかがでしょうか。

2 事業所におけるサービスの提供	(1)情報の共有化 自己評価：NO. 18-19	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者支援は、事業所の運営方針を反映して計画されています。法人全体で、内部研修、外部研修の受講や、定期的に外部講師を招いての研修が行われており、援助技術、専門知識の向上を図り、職員のスキルアップを図られています。 ・事業所内では、全職員が出席できるように就業時間内に研修を実施し、職員の自己研鑽とともに情報共有をされています。 ・利用者の記録は、情報共有アプリを活用し統一した様式に記載しWEB上で管理・共有されています。ログインは許可された端末のみでパスワードを設定して情報漏洩を防止しています。 ・研修記録や会議録、日々の報告や連絡事項などもアプリの活用で迅速な情報共有ができています。
	(2)職員の育成 自己評価：NO. 20-22	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、事業所全体会議を開催して情報共有されています。課題が生じた場合は改善に向けて話し合われています。会議録を作成し、参加できない職員と共有できるように、共有Boxを設置されています。毎日の報告事項についても、情報共有アプリを使用して全員が共有されています。 ・モニタリングは6ヶ月ごとに行われていますが、利用者に変化があった場合には、その都度、ケース会議を実施し支援方法の見直しを行い。統一した支援を行うよう職員間で共有されています。会議録は、パスワードを設定したWEB上で閲覧できます。 ・法人は人材育成に力を入れておられ、経験に応じた教育体制・研修体制を整えておられます。新任職員に対してはOJTの仕組みがあり、業務、仕事の仕方等を指導しておられます。困った時に相談できる先輩職員を2名配置し、不安を取り除くよう配慮されています。必要な時に外部の専門家に相談できる仕組みも整えておられます。 ・事業所は、福祉専門職のみならず、技術専門職、企業や公務員経験者など他業種経験者が在職され、福祉総合職として専門性を活かしながら連携して利用者支援に携わっておられ、利用者一人ひとりの持てる力を引出し工賃アップにつなげておられます。
	(3)適切なサービスの提供 自己評価：NO. 23-36	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所では、パンの製造・販売、通所事業所への昼食提供、日替わり弁当の製造・販売、自動車工場への施設外就労、アパート清掃や内職、簡単なパソコン入力等、多様な作業を行っています。これらの作業の中から、利用者との面談やアセスメントを通して利用者のしたいこと、できることを把握し、一人ひとりの強みを活かせる「働く」を支援されています。意思表示が困難な利用者に対しては、保護者から情報提供を受けたり、本人が理解しやすいように声掛けとともに、文字や絵、イラストを用いて自ら活動を選択できるよう支援されています。 ・「あおぞらぱん屋さん」は、3店舗の（宮領本店・白市店・東広島市役所あおぞらカフェ店）の運営や、企業や保育所・学校等への移動販売も行い、接客を通じて人とのふれあいを大切にされています。 ・健康管理のために、利用者の基本的な健康状態は毎年更新されます。日々の来所時に検温を行い、毎月、血圧・体重測定を実施しています。体調不良が認められた場合は看護師と連携して対応されています。希望者はワクチン接種、健康診断を受けることができます。 ・食事はアレルギー除去食や季節感が味わえるよう季節の行事食を提供されています。企業内で作業をしている利用者も、職員の送迎で事業所内で食事をされています。栄養士は検食記録をもとに献立の改善が行われています。食堂には畳のスペースもあり、好きな場所で食事をされています。 ・排せつは自立した利用者が多いため支援はされていませんが、外出の際に不安がある利用者に対してスケジュールを視覚化し、トイレに行くタイミングがわかるよう配慮をされています。汚染した場合に備えてシャワー室が設置されています。 ・身だしなみは、自ら確認し整えられるように鏡を用意されており、必要な場合は同性支援が行われています。 ・就労支援の一環として、ハローワークや面接への同行が行われています。就労後6ヶ月を目安に就労先を定期的に訪問し、本人、担当者から状況確認が行われています。 ・事業所では、入浴支援、金銭管理は行われていません。 ・食事について、利用者の好みを献立に反映する意味でも嗜好アンケートを実施しされてはいかがでしょうか。

2 事業所におけるサービスの提供	(1)情報の共有化 自己評価：NO. 18-19	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者支援は、事業所の運営方針を反映して計画されています。法人全体で、内部研修、外部研修の受講や、定期的に外部講師を招いての研修が行われており、援助技術、専門知識の向上を図り、職員のスキルアップを図られています。 ・事業所内では、全職員が出席できるように就業時間内に研修を実施し、職員の自己研鑽とともに情報共有をされています。 ・利用者の記録は、情報共有アプリを活用し統一した様式に記載しWEB上で管理・共有されています。ログインは許可された端末のみでパスワードを設定して情報漏洩を防止しています。 ・研修記録や会議録、日々の報告や連絡事項などもアプリの活用で迅速な情報共有ができています。
	(2)職員の育成 自己評価：NO. 20-22	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、事業所全体会議を開催して情報共有されています。課題が生じた場合は改善に向けて話し合われています。会議録を作成し、参加できない職員と共有できるように、共有Boxを設置されています。毎日の報告事項についても、情報共有アプリを使用して全員が共有されています。 ・モニタリングは6ヶ月ごとに行われていますが、利用者に変化があった場合には、その都度、ケース会議を実施し支援方法の見直しを行い。統一した支援を行うよう職員間で共有されています。会議録は、パスワードを設定したWEB上で閲覧できます。 ・法人は人材育成に力を入れておられ、経験に応じた教育体制・研修体制を整えておられます。新任職員に対してはOJTの仕組みがあり、業務、仕事の仕方等を指導しておられます。困った時に相談できる先輩職員を2名配置し、不安を取り除くよう配慮されています。必要な時に外部の専門家に相談できる仕組みも整えておられます。 ・事業所は、福祉専門職のみならず、技術専門職、企業や公務員経験者など他業種経験者が在職され、福祉総合職として専門性を活かしながら連携して利用者支援に携わっておられ、利用者一人ひとりの持てる力を引出し工賃アップにつなげておられます。
	(3)適切なサービスの提供 自己評価：NO. 23-36	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所では、パンの製造・販売、通所事業所への昼食提供、日替わり弁当の製造・販売、自動車工場への施設外就労、アパート清掃や内職、簡単なパソコン入力等、多様な作業を行っています。これらの作業の中から、利用者との面談やアセスメントを通して利用者のしたいこと、できることを把握し、一人ひとりの強みを活かせる「働く」を支援されています。意思表示が困難な利用者に対しては、保護者から情報提供を受けたり、本人が理解しやすいように声掛けとともに、文字や絵、イラストを用いて自ら活動を選択できるよう支援されています。 ・「あおぞらばん屋さん」は、3店舗の（宮領本店・白市店・東広島市役所あおぞらカフェ店）の運営や、企業や保育所・学校等への移動販売も行い、接客を通じて人とのふれあいを大切にされています。 ・健康管理のために、利用者の基本的な健康状態は毎年更新されます。日々の来所時に検温を行い、毎月、血圧・体重測定を実施しています。体調不良が認められた場合は看護師と連携して対応されています。希望者はワクチン接種、健康診断を受けることができます。 ・食事はアレルギー除去食や季節感が味わえるよう季節の行事食を提供されています。企業内で作業をしている利用者も、職員の送迎で事業所内で食事をされています。栄養士は検食記録をもとに献立の改善が行われています。食堂には畳のスペースもあり、好きな場所で食事をされています。 ・排せつは自立した利用者が多いため支援はされていませんが、外出の際に不安がある利用者に対してスケジュールを視覚化し、トイレに行くタイミングがわかるよう配慮をされています。汚染した場合に備えてシャワー室が設置されています。 ・身だしなみは、自ら確認し整えられるように鏡を用意されており、必要な場合は同性支援が行われています。 ・就労支援の一環として、ハローワークや面接への同行が行われています。就労後6ヶ月を目安に就労先を定期的に訪問し、本人、担当者から状況確認が行われています。 ・事業所では、入浴支援、金銭管理は行われていません。 ・食事について、利用者の好みを献立に反映する意味でも嗜好アンケートを実施しされてはいかがでしょうか。

	<p>(4) 家族への支援 自己評価：NO. 37-38</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画は家族の希望、意向に添って作成されています。 ・定期的なモニタリングで、意向の確認や相談を行われています。モニタリングでは、本人・家族の同意を得て作業風景を動画で見いただいています。日々の様子は送迎時や、連絡帳、家族の事業所訪問時に共有するとともに、電話の他、SNSを活用して時間に縛られず連絡、相談ができるよう工夫されています。 ・事業所では、家族会が組織化されており、5月に総会が実施されています。今年度は、家族交流会の開催も計画されています。希望者対象に、利用者と一緒に小旅行を実施されています。
	<p>(5) 他機関との連携 自己評価：NO. 34-35</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・行事やイベントを開催する際にはボランティアの協力を得ておられます。ボランティアを募る場合は、近隣の大学や高校に依頼に出向かれ、若い次世代の人も巻き込んでおられます ・必要な場合には生活支援センターや相談事業所を紹介しておられ、行政や社会福祉協議会とも連携しています。 ・他法人からの見学受け入れや特別支援学校、地域の中学校、大学生の実習生受け入れも行われています。
<p>3 事業所の 地域 貢献</p>	<p>(1) 地域とのつながり 自己評価：NO. 36-37</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人とともに地域共生社会の実現を目標に、地域とのつながりを大切に運営されています。住民対象のイベントを定期的で開催し、地域のサークル、住民の集いの場として場所の提供をされています。希望があれば事業所の設備や講習室も貸し出しておられます。地域主催の行事で職員が講師を務められることもあります。 ・チラシ配り・地域の清掃活動への参加、利用者のごみ拾いを行うなどの活動も行われています。 ・今年度から運行が始まった地域の小学校区コミュニティバスに「あおぞらぱん屋さん」停留所ができました。パン屋さん・カフェには地域住民が食事や買い物に訪れています ・事業所では、火災訓練・避難訓練は年2回実施されていますが、地元関係機関と共同実施はできていません。 <p>◎関係機関や地域住民と合同で避難訓練を実施されるとともに、災害時の協力体制を構築されることを提案致します。</p>

自己評価・第三者評価の結果（管理運営編）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

1 福祉サービスの基本方針と組織

(1) 理念・基本方針

1	理念・基本方針の確立	法人としての理念、基本方針が確立され、明文化されていますか。	A	A	
2	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が利用者等に周知されていますか。	A	A	

(2) 計画の策定

3	中・長期的なビジョンと計画の明確化	中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか。	A	A	
4	適切な事業計画策定	事業計画が適切に策定されており、内容が周知されていますか。	A	A	

(3) 管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

5	管理者(施設長)の役割と責任の明確化	管理者(施設長)は自らの役割と責任を明確にし、遵守すべき法令等を理解していますか。	A	A	
6	リーダーシップの発揮	管理者(施設長)は質の向上、経営や業務の効率化と改善に向けて、取り組みに指導力を発揮していますか。	A	A	

2 組織の運営管理

(1) 経営状況の把握

7	経営環境の変化等への対応①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか。	A	A	
8	経営環境の変化等への対応②	経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っていますか。	A	A	

(2) 人材の確保・養成

9	人事管理体制整備	必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて、実行していますか。	A	A	
10	職員の就業状況への配慮	職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善するしくみが構築されていますか。	A	A	
11	職員の質の向上に向けた体制	職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか。	A	A	
12	実習生の受け入れ	実習生の受け入れについて、積極的な取り組みを行っていますか。	A	A	

(3) 安全管理

13	利用者の安全確保	利用者の安全確保のための体制を整備し、対策を行っていますか。	A	A	
----	----------	--------------------------------	---	---	--

(4) 設備環境

14	設備環境	事業所(施設)は、利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか。	A	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は、清潔ですか。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

(5) 地域との交流と連携

16	地域との関係	利用者と地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか。	A	A	
----	--------	-----------------------------------------	---	---	--

(6) 事業の経営・運営

17	制度に関する意見・意向の伝達	制度について、保険者あるいは行政担当部署等に意見や意向を伝えていますか。	A	A	
18	財務諸表の公開	地域住民、利用者に対して財務諸表を公開していますか。	A	A	

3 適切な福祉サービスの実施**(1) 利用者本位の福祉サービス**

19	利用者を尊重する姿勢①	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取り組みを行っていますか。	A	A	
20	利用者を尊重する姿勢②	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ていますか。	A	A	
21	利用者満足の上	利用者満足の上(または保護者の意向を尊重)に向けた取り組みを行っていますか。	B	B	○
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用者(または保護者)が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。	B	B	○
23	意見を述べやすい体制の確保②	苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能していますか。	B	B	○
24	意見を述べやすい体制の確保③	利用者(または保護者)からの意見に対して迅速に対応していますか。	A	A	

(2) サービス・支援内容の質の確保

25	質の向上に向けた組織的な取り組み	自己評価の実施や第三者評価の受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか。	A	A	
26	標準的な実施方法の確立	各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか。	A	A	
27	サービス実施状況の記録	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われていますか。	A	A	
28	記録の管理と開示	記録等の開示を適切に行っていますか。	A	A	

(3) サービスの開始・継続

29	サービス提供の開始①	利用希望者に対して、サービス選択に必要な情報を提供していますか。	A	A	
30	サービス提供の開始②	サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、(同意を得)ていますか。	A	B	○
31	利用契約の解約・利用終了後の対応	利用者がいつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者または事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか。	A	A	
32	サービスの継続性への配慮	事業所変更や家庭への移行(または保育サービスや保育所の変更)にあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか。	A	A	

自己評価・第三者評価の結果（サービス編：通所：障害者施設版）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

1 事業所運営体制の基本

(1) 安心・安全・快適

1	快適性への配慮	事業所は、利用者にとって快適な場所となっていますか。	A	A	
2	設備の清掃・衛生管理①	調理場、水周りなどの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
3	設備の清掃・衛生管理②	トイレや手洗い場などの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
4	危機管理①	風水害や地震等の災害が発生した場合、速やかに対応できる体制が整っていますか。	A	B	
5	危機管理②	食中毒や感染症に対する予防及び発症後の対策は、適切に行われていますか。	A	A	
6	危機管理③	不審者の侵入などに対応できる体制がありますか。	B	B	○
7	危機管理④	食材管理や調理方法等について、食の安全を確保できる体制がありますか。	A	A	

(2) 個別支援計画にもとづく支援の仕組み

8	アセスメントの仕組み	利用者の障害の状況や生活状況について、定められた手順でアセスメントを行っていますか。	A	A	
9	計画の実施・評価・見直し	個別支援計画の策定・評価・見直しは適切に行われていますか。	A	A	
10	本人の自己決定・家族の参加	個別支援計画は、利用者・家族・専門職の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。	A	A	
11	サービス開始・終了時の配慮	サービスの開始及び終了の際に、利用者・家族の環境変化に対応できるよう支援していますか。	A	A	

(3) 利用者の人権の尊重

12	利用者の尊重①	職員は、利用者の障害状況や自立支援の観点を総合的に捉えて、利用者を尊重した支援を行っていますか。	A	A	
13	利用者の尊重②	利用者の人権を尊重する具体的な取り組みを行っていますか。	A	A	
14	プライバシーの保護	職員は、利用者のプライバシー保護について配慮していますか。	A	A	
15	一人ひとりの状態に応じた配慮	サービス提供内容や活動は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、個別に配慮されていますか。	A	A	

(4) 人材養成

16	事業所への協力者の養成	ボランティアや地域住民に事業所を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えていますか。	A	A	
----	-------------	---------------------------------------------	---	---	--

(5) 情報提供

17	適切な契約	サービス利用で契約が必要な場合は、適切に契約を行っていますか。	A	A	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

2 事業所におけるサービスの提供

(1) 情報の共有化

18	支援方針に対する共通理解	職員は、事業所で統一された方針に基づいて具体的な支援を行っていますか。	A	A	
----	--------------	-------------------------------------	---	---	--

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

(1) 情報の共有化(続き)

19	個人情報(データを含む)	利用者に関する情報の収集および管理は、適切に行われていますか。	A	A	
----	--------------	---------------------------------	---	---	--

(2) 職員の育成

20	ミーティングの開催	職員間において、定期的または随時に情報共有する体制がありますか。	A	A	
21	カンファレンスの開催	利用者支援を行う中で、定期的または必要に応じてカンファレンス(ケース会議)を開催していますか。	A	A	
22	スーパービジョンの実施体制	必要な場面で指導助言(スーパービジョン)を受けられる仕組みがありますか。	A	A	

(3) 適切なサービスの提供

23	エンパワメントを引き出す支援	職員は、エンパワメントの理念に基づいた支援を行っていますか。	A	A	
24	利用者の意思の確認	意思表示が困難な利用者に対して、できる限り利用者本人の意思に沿った選択や活動となるように支援していますか。	A	A	
25	健康状態の把握	利用者の健康状態や障害の状況等を的確に把握し、異常を感じた場合は、速やかに適切な対応を取っていますか。	A	A	
26	喫食環境	利用者が食事を楽しむことができるような配慮や工夫を行っていますか。	A	A	
27	入浴支援	入浴支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて適切に行われていますか。	—	—	
28	排泄支援	排泄支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて適切に行われていますか。	A	A	
29	整容支援	利用者の身体状況や障害状況に応じて、身だしなみを整えるよう支援していますか。	A	A	
30	金銭管理等	事業所で通帳・印鑑や現金等を預かった場合、その管理を適切に行っていますか。	—	—	
31	ライフステージに応じた相談援助	進学・就職・転職・転居・入院治療など、利用者のライフステージに応じた相談に応じ、必要な支援を行っていますか。	A	A	

(4) 家族への支援

32	家族との信頼関係の構築	家族に対し、サービス提供の意図や効果を説明し、信頼関係を構築するよう努めていますか。	A	A	
33	家族への情報提供・情報共有	定期的または必要に応じて、利用者の様子を報告したり家族から利用者の様子についての報告を受けるなどの機会を持っていますか。	A	A	

(5) 他機関との連携

34	地域内の社会資源の把握	利用者支援の関係する相談機関等の情報を把握し、日々の支援に活かしていますか。	A	A	
35	他機関との連携・協力	行政や専門機関、他の事業所等と連携し、必要に応じて協力体制を築いていますか。	A	A	

3 事業所の地域貢献

(1) 地域とのつながり

36	地域の社会資源としての事業所	事業所の持つさまざまな機能を地域に還元したり、地域とのつながりを作るようにしていますか。	A	A	
37	災害時の協力	災害発生時に備えて、地元関係機関との共同の取り組みを行っていますか。	A	B	○