

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 受審施設・事業所

(1) 施設・事業所情報

(評価結果確定日現在)

名称：ひろかみ工芸	種別：障害福祉サービス事業所 (就労継続支援B型)	
代表者氏名：所長 星 綱男	定員：30名	
所在地：〒946-0051 新潟県魚沼市今泉 412		
連絡先電話番号：025-799-4701		FAX番号：025-799-4702
ホームページアドレス	https://uonumakousei.com/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：平成16年4月1日		
経営法人・設置主体(法人名等)：社会福祉法人魚沼更生福祉会		
職員数	常勤職員：7名	非常勤職員：3名
専門職員	社会福祉士 1名	精神保健福祉士 1名
	介護福祉士 2名	保育士 1名
施設・設備の概要	作業室2室、運動場1室(作業室と共用)	食堂、医務室、相談室 各1室
	休憩室、更衣室 各2室	他、洗面所、シャワー室、便所等

(2) 理念・基本方針

■理念

私たち魚沼更生福祉会は、魚沼地域の福祉の発展とともに歩み、福祉の未来を担う存在として、誇りを持ち、障害のある人が住み慣れた地域で安心が保証され、自ら選択した生活を自分らしく送ることを支援します。

また、障害の有無に関わらず、すべての人がお互いに認め合い、当たり前地域で暮らす、真の共生社会の実現を目指します。

■基本方針

- 人としての尊厳と権利擁護
- より質の高いサービスの提供
- 魅力ある職場づくり
- 経営基盤の強化と組織の充実
- 地域貢献
- 新規事業・先駆的事業活動の推進

3 評価結果

(1) 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年5月1日（契約日） ～ 令和4年3月28日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	0回

(2) 総評

◆ 特に評価の高い点

○地域企業と協同、連携し利用者の工賃向上に努めている。

事業所は地域の企業と連携して、利用者が作業できる受託作業の提供を受けている。厨房で作成している昼食弁当の製造でも、職員が販路を開拓するなどして利用者の工賃の向上に努めている。今後はより企業と連携して受託作業を実施する話もあり、地域の中で利用者の力を生かせる機会となるように利用者と職員で協同して努めている。

また、利用者も自身の作業に自信と責任感を持って取り組んでいる方が多く、今回、第三者評価で実施した利用者調査でも、「作業過程や出来栄について自信をもっている」と話す多くの利用者が確認できた。

○中堅や若手職員を中心に、法人、事業所の未来につながる会議や取り組みが行われている。

法人の中期経営計画の検討では、法人全体で各事業所から主任クラスの職員を中心に検討チームが組織され、中期経営計画が策定されている。また、「公益的取り組み委員会」を法人内に組織して、若手職員を中心に地域貢献のために何が必要かを検討し勉強会が進められ、地域の中で実際に動きだそうとしている。このように、次代を引き継ぐ職員を中心とした取り組みを法人、事業所が推奨している。他の職員への周知度がやや低調で改善の余地はあるが、未来の法人、事業所の福祉サービスを職員が意識し、様々な成功や失敗を体験できる機会を体感できることは、非常に重要であると評価できる。

◆ 今後の取り組みが望まれる点

○福祉サービスの専門的支援の組織的な実施が期待される。

法人内には入所の障害者施設もあり、職員は重度障害者の支援や法人内の様々な福祉サービスで出会ってきた利用者の疾病や障害に触れており、専門的な知識や支援、経験を積んだ職員も勤務している。しかし一方で、そのような経験をすることなく勤務している職員もあり、福祉サービスの専門技術等に差が生じていることが、職員の自己評価結果や訪問調査時の聞き取りから確認できた。

個別支援計画や日々の記録の活用、OJT（On the Job Training、オン・ザ・ジョブ・トレーニング／業務を通じた指導・育成）の意識的な実施等によって、福祉サービスの専門性の高い職員の知識や技術をどのように職員全体に周知して、組織的な福祉サービスの質の向上につなげていくか、今後の検討が期待される。

○福祉サービスの標準的実施方法等の検討が期待される。

法人の理念、経営方針、職員行動規範に福祉サービスを提供する上での基本姿勢が明瞭に記されている。しかし、事業所としての利用者支援等の標準的な実施方法は、危機管理マニュアル以外は未整備のものが多い。

標準的な実施方法やマニュアルは職員間で支援に差を生じさせないことや、事業所の専門的な支援の質の担保、業務の効率化、新人職員等が業務の内容と方法を理解できるなどの利点がある。これを職員全体で理解、確認し、事業所にはどのような標準的な実施方法やマニュアルが必要かを職員会議等で協議し、事業所の実態を踏まえた整備が期待される。

(3) 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

(R4. 3. 23)

総評では、作業における地域での取り組みを高く評価していただき、就労支援事業所として大変うれしく思います。

今回の受審では、標準的な実施方法やマニュアルが事業所の課題解決に重要であることを提示して頂きました。また、評価、着眼点から「当事業所は外部からこう見られている」ことを知ることができました。さらに利用者の代弁者として、生の声を吸い上げていただきました。第三者評価を受審する意義を強く感じております。

今後はこの度の評価結果をもとに、より質の高い福祉サービス事業所にしていくため職員一同努力を重ねてまいります。

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。

(R . .)

(R . .)

(4) 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】施設・事業所の取組（事業者記載欄）

(福祉人材育成の取組、サービスの質の向上に向けた取組など)

○新任職員に対して

- ・早く職場になれてもらうことや、基礎的な知識の習得のために先輩職員による職業倫理、障害特性等の講義や、配属先以外での体験実習を含めた新任職員研修を実施しています。

○全職員に対して

- ・資質の向上を図るため、外部講師を招いて課題別研修等を実施しています。

○その他

- ・採用後の資格取得の際の受験料の補助

- ・資格取得の際の資格取得一時金、資格取得後は資格に応じた手当の支給があります

地域福祉の発展のために、一緒に汗をかきませんか。

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(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)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	○法人の理念・基本方針が確立されている。 法人の理念として「魚沼地域の福祉発展」、「障害のある人の地域生活」、「真の共生社会の実現」を掲げている。これを実現するために基本方針や職員行動指針も定められている。内容は具体的で、職員の利用者支援や地域に対しての基本姿勢を読み取ることができる。また、パンフレット、ホームページに記載されている。基本方針は、利用者一人ひとりの尊厳の保持とより質の高い福祉サービスを提供し、地域に根ざし開かれた施設経営を行なうこととしている。 年度当初の全体研修会では、今年度は職員の行動規範の見直しを実施した。コロナ禍では十分にできていたとはいいがたいが、折に触れて理念と関連付けながら話をする方向で考えているところである。今後は利用者に分かやすく説明する資料等の作成が期待される。

I-2 経営状況の把握

I-2-1(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)-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	○事業所の経営課題が外部環境から把握されている。 事業所の経営課題としては、地域の人口減に伴う利用者数の減少と指定管理事業について、また、築50年を迎えた建物の構造上の問題等が挙げられる。課題は法人内の施設運営会議において共有されている。現在のところ、事業所の定員を当初の20名から35名と増員し、安定的な事業所運営がされているが、今後は課題について、事業所の職員にも周知して組織として改善に向けた対策を検討することが期待される。
3 I-2-1(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	

I-3 事業計画の策定

I-3-1(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)-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	○将来の法人や事業所が検討された中期経営計画が策定されている。 法人全体で各事業所の主任クラスの職員を中心に検討チームを組織し、中期経営計画を5年毎に策定している。作成チームは中堅職員を中心とすることで、将来の法人や事業所のあるべき姿をイメージでき、実務で実践しやすいように工夫している。また、中期経営計画の内容は、法人や事業所の中期課題等が分かりやすく明記されたものとなっている。
5 I-3-1(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。	b	○事業所の単年度の事業計画は実績をベースにした目標が設定されており、中期経営計画との連動性は確認できる。中期経営計画の見直しは5年計画の3年目に実施している。単年度事業計画については年度末に評価が実施されている。今後は、中期経営計画や単年度事業計画に数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行いやすい計画を策定し、計画をより効果的に推進していくことが期待される。

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	○職員の意見を集約して年次計画が策定されている。 各係や各サービス部門の意見等を取り入れながら、所長が中心になり事業計画を策定している実績をもとに目標を定めて職員会議で検討している。今後は、職員のさらなる参画のもとで計画の策定、見直し、評価を実施することで、職員の年次計画の周知度も高まると考えられる。
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。	b	○事業計画は利用者概要が説明されている。 単年度の事業計画の利用者への説明に関しては、利用者の関心の高い行事等については自治会等で説明している。家族等に対しては、コロナ禍となり家族会も2年ほど開催を控えており、文書で内容を伝えている。 単年度の事業計画には利用者の意見も組み入れることが重要であり、自治会や個別の相談等で把握された利用者ニーズを踏まえて、事業計画に活かす検討が期待される。

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。	b	○福祉サービス向上委員会の活動を通じて、法人、事業所で対策が講じられている。 法人内に組織されているサービス向上委員会は2か月に1回開催され、事業所の職員も委員として参加している。委員会ではヒヤリハット報告書等の分析や、リスクマネージャーの養成、利用者満足度調査の実施方法等の検討、内部研修会の企画、困難ケースの検討会を実施したりと法人の福祉サービスの向上のために機能している。また、今回の第三者評価を受審するために、事前準備として勉強会を実施して事業所の福祉サービスの自己評価を行った。今後は自己評価や第三者評価結果を活かして、職員間で協議し福祉サービスの質の向上や事業所の課題等の改善に向けた検討が期待される。
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	

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) 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 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	○所長は職員の得意なことを活かした、リーダーシップを発揮している。 所長は自らの福祉現場での経験を活かしつつ、事業所の職員それぞれに役割や権限移譲したリーダーシップを発揮している。 所長は自身の役割・責任を職務分担表や日常の申し送り、会議等を用いて職員に周知している。研修にも参加し情報収集に努めて事業所運営にあたっている。また、利用者が楽しく、のびのびと作業してもらいたいという思いから、施設の環境整備にも努めている。事業所運営に関連する法令等の把握や職員への周知については、法人本部からの情報提供を受けて適宜実施している。今後は、自らの責任や役割についてより職員の理解を得て、リーダーシップを発揮することが期待される。
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	

II-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-(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 ○事業所が提供する福祉サービスの質の向上、経営の改善に積極的に取り組んでいる。 管理者は、法人全体で実施されているサービス向上委員会や、支援課会議、職員会議等を活用して事業所の課題についての検討や改善につながるよう働きかけに努めている。また、日常的に利用者や職員とコミュニケーションを図るよう心がけ、職員や利用者の意見を把握し、できるだけ運営に反映させるように配慮している。
13	II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	b 事業所の経営の観点からは、利用者の利用率、作業収支、工賃支給などの状況分析を毎月行い、会議等を通じて全職員に課題も含めて説明している。しかし、所長が期待する各会議や職員の役割・目的等への認識について、職員への周知状況が低く、今後は、事業所の経営、運営のために各会議及び職員の役割や目的をより明確にすることで、福祉サービスの質の向上への取り組みがより推進されると考えられる。

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 ○法人の基本方針に人材育成の考え方を掲げ、人材の確保、育成に努めている。 人材育成を推進する旨の法人の基本方針が定められている。所長の構想としては事業所の職員配置等のプランはあるが、必要な人材や人員体制に関する具体的な目標やプランは設けていない。人口の減少が多い地域で、新入職員の補充等が十分でない現状から、離職防止や職場環境の調整など育成に注力している。
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b 人事考課は、考課規程が整備され、職員一人ひとりが「業務目標・成果シート」を記載して自らを振り返り、自己評価し所長に提出している。その後、所長が個別に職員面接を実施し、上半期、下半期の定期考課を経て2月に総合考課をして「業務評価シート」に記載し、法人の評価調整会議で評定を行っている。今後は、事業所の「期待される職員像」をより明確にすることで、職員が目指すべきキャリア形成をより意識し取り組みやすくなると考えられる。

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 ○職員の就業状況の把握や、相談しやすく働きやすい環境づくりに取り組んでいる。 職員の有給休暇取得や時間外勤務状況について所長が毎月集計結果を基に把握しており、事業所としてワーク・ライフ・バランスに配慮した勤務体制等に努めている。しかし、早番業務など不規則勤務や作業の納期等の関係で超過勤務が多くなったり、年次有給休暇が取得しにくい現状があり、所長は課題と感じている。必要な人員配置や業務の効率化、福祉現場の職員の事務時間の確保等、ワーク・ライフ・バランスの実現のためのさらなる検討が期待される。

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。	b	○職員の育成や教育・研修に関する基本方針のもと、職員研修が計画的に実施されている。 事業所の職員は、年間の研修計画に従って研修会に参加している。コロナ禍で研修の機会は減ったが、最近ではWeb研修に参加するなど工夫して職員の研修の機会を確保できるように努めている。研修会に参加した職員は職員会議等で伝達研修を実施し、職員全体で情報を共有している。また、資格取得を目指す職員に対しては、研修会等への参加にあたり業務調整や不休・年次有給休暇の取得等で配慮をしている。
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	職員は人事考課制度における上司との個別面談を通じて、目標管理の年間目標を掲げている。 職員の研修や育成には、外部・内部研修への参加だけでなく職員個々の知識水準や目標等に基づき、OJT(職務の中での研修)、SDS(自発的な学びへの支援)への取り組みも重要である。今後は、職員一人ひとりの知識、技術水準や目標等に基づき、職員の育成計画を作成するなど、職員のさらなる専門性の向上のための取り組みが期待される。
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	

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	○地域の福祉人材の育成のため実習生等を受け入れている。 現在、保育士養成の実習生、特別支援学校の生徒の職場体験を受け入れている。社会福祉士や介護福祉士等の福祉専門職の実習生の受け入れは法人全体で実施している。コロナ禍以前は教員実習や民生委員等の見学も受け入れており、職員が障害者や就労支援について説明していた。今後は、実習生の職種に応じた個別の研修プログラムを整備し、より効果的に福祉人材の育成に取り組むことを期待したい。

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	○法人や事業所の財務資料や各種計画がホームページで公表されている。 法人単位資金収支計算書、事業分資金収支内訳表、拠点区分資金収支計算書、法人単位事業活動計算書、事業区分事業活動内訳表、拠点区分事業活動計算書、法人単位貸借対照表、拠点区分貸借対照表など、事業所の財務状況に関する資料がホームページで公表されている。事業計画等もホームページで公表されており、財務資料と合わせて閲覧することで、法人や事業所の情報に分かりやすく触れることができる。
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。	a	また、法人の会計については会計事務所に依頼して定期的に会計監査を受けている。

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 利用者との交流を広げるための取組を行っている。	b ○地域行事への参加や地域向けの広報紙の発行等、利用者と地域との相互理解と交流に努めている。 地域の行事の情報は事業所の掲示板に掲示して利用者にも周知し、職員からも利用者に参加を働きかけている。また、事業所の理解を深めてもらうために、広報紙を近隣の町内会に回覧している。また、クレープの移動販売や事業所の昼食弁当の販売などを地域住民を対象に実施することで、地域と交流ができるように努めている。今後は法人全体の取り組みとして子ども食堂が企画段階であり、法人や事業所が持つ社会資源を地域により還元することが期待される。
24	II-4-1-2 ボランティア等の受け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 ○ボランティアへの受け入れに対する、より積極的な取り組みに期待したい。 法人としてのボランティア受け入れマニュアルは整備されているが、事業所としては、定期的な受け入れと定着までには至っていない。コロナ禍で交流自体が縮小し、中断したままとなっている。今後は、利用者のニーズを確認し、利用者の楽しみや活動をサポートするボランティアの育成や受け入れが期待される。
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 ○地域の社会資源や関係機関と連携し利用者支援に努めている。 事業所を利用する個々の利用者の状況に応じて、社会福祉協議会、特別支援学校、家族会、福祉団体等と適時連携をとりながら協力体制を構築している。地域の就労関係や福祉サービス関係者とは、定期的な会議を開催するなどして利用者支援に努めている。今後は、社会資源をリスト化するなどして、職員間で社会資源の機能や活用方法について共通認識が持てるような取り組みを期待したい。
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。	a ○法人本部の障害事業部を中心として地域の福祉ニーズの把握をし事業展開している。 法人として地域の自立支援協議会に参加し、得られた情報を各事業所に周知している。地域の福祉ニーズの把握に努め、法人内の若手職員による「公益的取り組み委員会」で地域貢献で何が必要かを検討し勉強会を行ない、地域の中で実際に動きだそうとしているところである。
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 ○事業所としては地域ニーズの把握や地域福祉の向上のための取り組みを積極的に行なうまでには至っていない。法人全体での活動に参画したり、地域の福祉ニーズを踏まえた活動の発展が期待される。

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 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 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 ○利用者を尊重した福祉サービスの提供のため組織的に努めている。 法人及び事業所の理念や各種規程等に、利用者を尊重した福祉サービスに努める旨が記載されている。職員の採用時に説明するとともに、規程等も配布するなどして職員に周知している。
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。	b ○今後はさらに、接遇など利用者への基本的な対応の水準が職員間で担保されるよう、利用者を尊重した姿勢や対応について職員会議等で定期的に話し合い、振り返り確認し合うための取り組みが期待される。

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)-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 ○福祉サービスの利用希望者が事業所の支援内容を理解したうえで福祉サービスを選択できるように努めている。 福祉サービス利用希望者に対しては、事業所の見学や体験利用をしてから利用開始できるようにしている。養護学校からの実習を経て利用開始する利用者もおり、そのような場合は事業所の方針や作業内容を予め理解してもらうことができている。
31	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。	b ○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。 今後は、見学等ができない方や意思決定が困難な障害が重度の方にも事業所の基本的な方針や作業内容を理解しやすく分かりやすく伝えるための資料や、ツールの活用など、さらなる工夫が期待される。
32	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。	b ○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。
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)-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 ○利用者の満足度調査を法人全体で実施し福祉サービスの向上に努めている。 法人で「サービス向上委員会」を組織し、利用者満足度調査を実施している。結果は職員だけでなく利用者等にも公表し、職員は調査結果を参考にしながら福祉サービスの提供に努めている。 家族会や利用者の自治会にも職員が参加して、出された意見から利用者の福祉サービスの満足度を把握している。 今後は、職員が実施している就労支援等の専門的な支援に対する利用者の満足度を確認し、職員会議等で協議して、支援や事業所の運営に対して活かしていくことが期待される。
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。		
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 ○利用者からの相談、苦情に対して組織的に対応している。 利用者や家族等からの苦情については、対応マニュアルを定め、迅速に対応するように努めている。法人内の各事業所の苦情はまとめられ回覧されており、他の事業所の苦情等を確認することで、同様の苦情が事業所でも生じないように配慮している。
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。 利用者に対しては、相談や意見、発言がしやすいように職員が声掛けを多くするなど配慮している。今回の第三者評価で実施した利用者調査(ヒヤリング)では、「担当の職員を中心に、職員には相談しやすい」と多くの利用者がコメントしていた。
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 ○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。 今後は、苦情内容の公表や相談窓口の提示、職員の対応方法の統一など、利用者がより意見を出したり相談をしやすい環境の整備が期待される。
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 ○利用者の安全管理のため、環境整備に努めている。 事業所の近くには大きな河川があり、水かさが増すと地域住民から危険水域である旨の連絡がある。このため、事業所は水害への対策を重点事項として防災計画を策定し、定期的に訓練を実施している。
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。	b ○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。 また、日常的には、利用者の作業中の事故(転倒等)がないよう、整理整頓を心がけ、利用者の服装や履物等にも注意している。ヒヤリハットなどの事例を報告・検討する仕組みはあるが、ヒヤリハットの報告件数は低調であり、事故防止に向けて積極的にヒヤリハット事例を収集するまでには至っていない状況がある。今回の第三者評価で実施した利用者調査では、「厨房付近の廊下の床が滑って怖い」との利用者の意見も多かった。日常的な安全点検と、ヒヤリとした・ハットした事項や利用者・職員の気づきなどの積極的な収集を行ない、危険箇所やリスクの軽減、事故の未然防止に活用していくことが期待される。
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 ○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。
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 ○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。

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。	c	○事業所の実態を踏まえて、標準的な実施方法やマニュアルの整備が期待される。 法人の理念、経営方針、職員行動規範に福祉サービスを提供する上での基本姿勢が明瞭に記されている。しかし、事業所としての利用者支援等の標準的な実施方法は、危機管理マニュアル以外は未整備のことが多い。
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	標準的な実施方法やマニュアルは、職員間で支援に差を生じさせないことや、事業所の専門的な支援の質の担保、業務の効率化、新人職員等が業務の内容と方法を理解できるなどの利点がある。これを職員全体で理解、確認したうえで、事業所にはどのような標準的な実施方法やマニュアルが必要かを職員会議等で協議し、事業所の実態を踏まえて整備することが期待される。
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。		
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	○個別支援計画が策定され、利用者に合わせた支援が行われている。 新規の利用者等の個別支援計画は、利用開始時から3か月程度は簡易的な計画をサービス管理責任者が作成して支援を実施している。その他の利用者の個別支援計画は担当職員がアセスメントして計画の原案を作成し、サービス管理責任者が確認・修正したうえで支援課会議で検討・協議し策定している。個別支援計画の実施状況の評価も支援課会議で行なっている。
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	事業所に通っている期間が長い利用者が多く、職員も利用者一人ひとりの障害特性を理解している状況もあり、再アセスメント等の実施時期が遅れることもあり課題となっている。今後は、利用者への専門的な福祉支援の必要性等についてアセスメントをもとに確認し、個別支援計画を策定することが重要である。また、作業日誌や記録をもとに個別支援計画の評価、見直しにつなげられる方法の検討も期待される。
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	○記録システムで記録し職員間で利用者情報を効率的に共有している。 記録はパソコンの記録システムに入力して作成している。記録システムは個別の記録を記載すると日誌等に反映されたり、日時等を指定するとその日の支援内容が確認でき、職員間の情報共有がしやすい。記録は事務室で実施され、その他個人情報保護にも留意された取り扱いに努めている。記録の内容は、利用者の体調等の変化に対する職員の対応についてが主なものであり、利用者の作業内容等については作業日誌で確認できるように記録している。
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。	b	記録の内容からは個別支援計画の実施内容までは読み取りにくく、計画内容をより意識した利用者支援と記録の作成が期待される。

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-1-1-1-① 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	○利用者の自己決定を引き出す支援に努めている。 職員は利用者の自己決定を引き出す支援として、説明や見学などを通じて、作業内容等を利用者自身が選択して取り組める機会を増やせるように努めている。個別支援計画にも利用者の希望や意向で反映できることは組み入れている。また、利用者の自治会を毎月1回開催して、行事や作業等について利用者全体の意向も確認している。 今後は利用者一人ひとりへの合理的配慮についても明示し、利用者、職員間で共通の認識を持つための取り組みが期待される。
A-1-2 権利擁護		
評価細目	評価結果	コメント
A② A-1-2-1-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	b	○利用者の権利を尊重する支援に努めている。 法人の理念や経営方針、職員行動指針で利用者を尊重した支援を行うことが明記されている。職員は、利用者にはなるべく柔らかい対応ができるように努めているが、利用者の権利擁護について、事業所としての具体的な方針等を打ち出すまでには至っていない。就労支援のために利用者にとって厳しく対応する場面も想定され、今回の第三者評価で実施した利用者調査においても「時間が限られている作業では職員が厳しくなる」との意見も聞かれた。事業所として利用者の権利を増進するための接遇等の検討が期待される。

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-2-1-1-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	b	○利用者の自治会と相談しながら、日中活動やレクリエーションの実施に努めている。 現在はコロナ感染症予防のため活動が制限されていることも多いが、利用者が楽しみにしている毎年の一泊視察旅行や毎月の外出などは、利用者の自治会で利用者の意見を聞き行き先や内容を決定している。今回の第三者評価で実施した利用者調査においても、多くの利用者から、視察旅行の再開を楽しみにしているとの意見が聞かれた。
A④ A-2-1-1-② 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	作業が忙しいため、利用者の日中活動の支援が困難である様子も確認できたが、利用者の余暇やレクリエーションの取り組みの強化が期待される。
A⑤ A-2-1-1-③ 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	○利用者の障害特性に応じた支援ができるように努めている。 利用者の障害特性や自立支援について、職員間で協議して作業の中で実施している。利用者も作業内容等を理解でき、自主的に作業に取り組める方は、作業成果や工賃に満足感を持つことができている。また、職員も利用者の様子をよく観察したりコミュニケーションをとり、体調等を確認しながら個別支援に努めている。しかし、作業に時間的な締切があることなどから、利用者の障害特性を踏まえた支援が十分にできないことが課題となっている。職員の利用者支援の技術、知識水準を標準化したり、職員の育成にOJT、OFF-JT、SDSを効果的に導入するなど組織的に課題の解決に向けた取り組みが期待される。
A⑥ A-2-1-1-④ 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	
A⑦ A-2-1-1-⑤ 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	○利用者に合わせた、必要な生活支援の実施に努めている。 食事は、食事作業班が作る配食弁当と同じメニューが昼食に提供されている。手作り料理であり、利用者にも評判がよく楽しみにしている利用者も多い。 基本的には作業が可能で送迎車(普通車)に乗車できる利用者が通所しており、日常生活動作は自立している利用者が大半である。そのため、利用者への身体的な支援は限定的であるが、必要な利用者にはシャワー浴や排泄支援などを行なっている。施設内はバリアフリーの改修が行われており、車いすでも使用できるトイレが設置されている。 今後は利用者の高齢化が課題でもあり、必要な生活支援が増えることも予想されるため、支援の実施範囲等についての検討が期待される。
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	○利用者が作業しやすい事業所内の環境の整備に努めている。 利用者が作業を実施している作業室は十分な広さが確保されており、毎日、清掃が行われ清潔が保たれている。宅配弁当を製造販売している食品班では、滑りやすい廊下があり、利用者から改善が必要との意見が出ているため、対策が期待される。 休憩室は確保されているがスペースに限りがあり数名が入ると他の利用者は入れなくなるため、廊下の一角等にソファやイスを配置して利用者が休憩できるように工夫している。今後は作業室等で利用者同士が会話を楽しめたり、一人になれるスペースを設けるなど、さらなる工夫が期待される。
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。	c	○利用者が作業の中や日常生活の中で主体的に機能訓練に取り組めるような工夫が期待される。 一部の利用者に対しては、作業の中で歩行や階段昇降などの機能訓練を意識した動作を意図的に取り入れている。生活訓練としては洗濯干し、清掃、洗い物などを作業の中で利用者与实践している。しかし、利用者の身体状況などを考慮して計画的に実施するまでには至っていない。利用者の高齢化は事業所の課題ともなっており、心身の状態の維持向上のために、利用者が作業の中や日常生活の中で主体的に機能訓練に取り組めるような工夫が期待される。
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	○利用者の心身状況の把握に努め、家族等や医療・福祉関係者と連携して対応している。 事業所では日々の検温や必要な利用者には血圧測定、内服薬の管理を行っている。利用者の通院後に主治医からの指示事項等を家族等に確認したり、他の福祉サービス事業所と連携して病状観察に努めている。
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	現在は医療的ケアの必要な利用者はいないが、必要があれば職員間で話し合い検討、対応している。 利用者の高齢化は事業所の課題ともなっており、今後、予測される利用者の病状の変化に対応するための職員の研修や職員体制の確保等の検討が期待される。

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	○事業所の作業やプログラムを活用して利用者の社会参加や学習支援に努めている。 事業所では社会参加の一環として、施設外就労や毎月1回の視察外出を実施している。また、作業の中でも伝票読みや外部への配達時の関係者への挨拶など利用者の社会性が高まるように支援している。今後は利用者や家族等の意向や意見を聞き取り、事業所で実施できる社会参加や学習支援の検討が期待される。
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。	a	○法人全体で利用者の地域移行に組織的に取り組んでいる。 法人として利用者の地域移行に取り組んでおり、現在までに7棟のグループホームを整備している。事業所の利用者の中にもグループホームから通所している方もおり、地域の福祉関係者等と協力して利用者の地域生活を支えている。
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	○職員と家族等は利用者支援のため双方向的な連携、交流に努めている。 家族等とは毎年1回の個別面談を実施している。その他、日々の送迎時や行事の際に、双方向的に利用者支援に必要な情報交換や意向の確認を実施している。また、必要な利用者には担当職員と利用者家族とで連絡ノートを作成して連携に努めている。

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。	—	※評価対象外

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。	b	○利用者の働く力を活かした就労支援に努めている。 事業所内での作業としては、1階の厨房と食堂で昼食弁当を作る班と、2階で工業製品を梱包する段ボールを組み立てる班に分かれて作業を行っている。この事業所を利用している期間が長い利用者が多いが、利用間もない方には利用者自身の希望を聞き取り、慣れるまでは職員と一緒に作業することで、利用者の特性や働く力を引き出す支援に努めている。しかし、利用者の働く力について職員間で共通の認識を持つまでには至っていない。
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	○利用者の働く力を活かした就労支援に努めている。 事業所内での作業としては、1階の厨房と食堂で昼食弁当を作る班と、2階で工業製品を梱包する段ボールを組み立てる班に分かれて作業を行っている。この事業所を利用している期間が長い利用者が多いが、利用間もない方には利用者自身の希望を聞き取り、慣れるまでは職員と一緒に作業することで、利用者の特性や働く力を引き出す支援に努めている。しかし、利用者の働く力について職員間で共通の認識を持つまでには至っていない。 今後は、作業だけでなく幅広く就業に関する希望や意向を利用者から聞き取り、アセスメントを行い記録・分析し、担当職員以外も利用者の意向や働く力を知り、共有したうえで支援にあたることによって、より利用者の可能性と職員の支援の質の向上につながると思う。
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。	b	○利用者の平均工賃を引き上げるため地域企業と協力体制を構築している。 事業所の主力事業である昼食弁当、段ボールの組み立ての作業は地元企業の理解と協力を得て実施されている。特に段ボールの組み立て作業は受注数が年々増加しており、利用者の平均工賃の引き上げにつながるものとなっている。昼食弁当も地域企業の職員の昼食として販売しており、地域企業と協力体制を構築することで利用者の就業支援に努めている。