

## 福祉サービス第三者評価結果表

① 第三者評価機関名

株式会社福祉工房
----------

② 施設・事業所情報

名称：就労継続支援（A型）事業所 ピース しみず	種別：就労継続支援（A型）
代表者氏名：高橋 寿幸	定員（利用人数）： 20名
所在地： 山形県新庄市金沢 1790	
TEL：0233-23-3790	ホームページ：https://unionsocialsystem.jp/
<b>【施設・事業所の概要】</b>	
開設年月日： 平成 22 年 7 月 6 日	
経営法人・設置主体（法人名等）： ユニオンソーシャルシステム株式会社	
職員数	常勤職員： 4名 非常勤職員： 0名
専門職員	社会福祉主事 1名 職業指導員 2名
	介護福祉士 1名 生活支援員 1名
施設・設備 の概要	

③ 理念・基本方針

**【理念】**

「ものづくり、人づくりを通じて未来をつくる」

**【基本方針】**

硬式野球のリサイクルボール（商品名「再生球」）の製造を通じて、再生球が満足のいく練習球であると認知してもらうこと、そして資源を有効に活用し、ゴミの処分量を削減し、環境への負担軽減を、お客様と一緒に目指します。

お客様の求める品質、納期、コスト等のニーズに、的確に対応できるものづくり企業が目標です。また、再生球をはじめ、硬式球の縫合工程は機械化されておらず、一針一針人が縫わねば作れません。

緻密な技術力を磨き、維持することにより、人材育成と技術の継承を図ります。

④ 施設・事業所の特徴的な取組

- ・理念や基本方針に基づいて、製造業務を通じ、個人の権利を尊重し、個性を重んじ職員との信頼関係を重視している。
- ・一般企業への就職を希望されている方々の学びの場として、長所を伸ばす支援に重点を置き支援し、労働習慣の定着、働く場でのマナーやスキルの習得への支援、ご本人の希望や適正に応じた見学、実習を実施している。
- ・社会生活ができるように、自己決定や判断する際に的確に捉えられるように日常生活を通して力をつける助言や指導・支援を行っている。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年5月18日（契約日）～ 令和3年10月26日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	0回（            年度）

⑥ 総評

◇特に評価の高い点

○安定した作業の確保へ向けた取り組み

硬式野球ボールの再生業務が主となり、比較的安定した作業確保が出来ているが、これに加え職員は、地域の企業等への営業開拓に努力しており、利用者が安定的な作業が行えるような取り組みが行われている。

○一般就労に向けた取り組み

ハローワーク、障害者就業・生活支援センターと連携して利用者の一般就労に向けた取り組みが積極的に行われており、地元の企業への訪問活動を通じた働きかけ、職場見学、職場体験等を通じて、一般就労に結びつけている。毎年1～2名の一般就労実績を作っている。一般就労後も企業担当者への訪問による状況確認、本人との面会と相談を継続的に行い定着への取り組みも行われている。

○規模を活かした取り組み

法人として地域に複数の事業所を運営しており、業務量が一時的に増加した時や職員の病気などによる不足状態となった時など、他の事業所との連携のうえ対応しており、利用者や職員に過度の負担をかけない取り組みが行われている。又、法人として給食センターを運営し法人内の各事業所への給食の配食が行われ、安価で質の高い食事の提供が行われ、利用者からも好評を得ている。

◇改善を求められる点

○規定類の未整備

法人として将来に向けた取り組みや目標は明確となっているものの、事業方針や中長期計画等方針や目標、スケジュールなど明確に記載した文書が未整備となっており、事業所においても職員への周知が十分に行えない懸念がある。又、各種規定やマニュアル類も更に充実していくことや、内容的にも見直しが必要なものもある。倫理綱領を含め再度、事業所として必要な規定類、及び内容について見直していくことが望まれる。

○地域との連携

地域の企業や関係機関との連携は行われているが、地域の自治会や近隣の住民との連携はあまり行われていない。事業所が地域社会の一員としての社会的役割を果たすことが求められており、利用者の活動を支援するためにも地域との連携が必要であり、事業所として地域との連携の基本的方針を明確にし、働きかけを行っていくことが望まれる。

○支援の質の確認

比較的小規模な事業所でもあり、職員の日常の支援の内容は管理者により把握され、利用者も職員へ気軽に話が出来た関係がつけられている。反面、職員の自己評価や、利用者のアンケートは行われておらず、日常の感覚にとどまっている。利用者の本来の満足度を確認し、より質の高い支援を行っていくためにも利用者へのアンケートや、職員の自己評価などを行っていくことも望まれる。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回初めての第三者評価を受け、全職員が福祉サービス第三者評価の目的や意義について学び、評価項目、評価の根拠・自己評価・事業所評価を行い、全職員が自らのサービスを振り返り、不十分な点は改善できたことは大変良かったと思っています。今後、不十分であったところは改善し、利用者や地域社会に信頼される福祉サービスの提供に努め、再び第三者評価を受審しよい評価を頂いたと思います。

⑧ 評価細目の第三者評価結果

別紙のとおり

## 【共通評価項目】

## 評価細目の第三者評価結果

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

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

## 評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

## Ⅰ-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	Ⅰ-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>会社としての理念「ものづくり、人づくりを通じて未来をつくる」を掲げ、パンフレット、ホームページに記載し広く周知が図られている。又、期初には理念をもとにした、事業方針などが管理者より語られている。理念に基づく事業方針や事業目標等は口頭で語られているが文章として記載し明文化していく事、又、職員、利用者への配布説明を行い、周知していくことが望まれる。</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。	<b>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>取り組んでいる事業の関係から、地域のハローワーク、就労支援センターとの連携が積極的に図られており、これらを通じて地域における障害者の状況や、全体としての福祉環境に関する情報を得ている。又、毎月行われている本社でのCS会議（管理者会議）に出席し、福祉環境及び事業に関する報告を受け、職員への伝達が行われている。</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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が取り組む仕事の受注状況に応じて、職員との課題に関しての話し合いが行われ、地域の企業などに対する仕事確保などの取り組みや、学校等への営業活動が行われている。本社からの事業所における事業実績の報告は半期に一度となっており、よりの確な活動を行うためにも毎月の資料の提示を受け、事業所の状況を把握し、営業活動等に結び付けていくことが期待される。</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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全社的にも中・長期的な取り組みに関しては、口頭での話にとどまっており、現状では明文化はされていない。会社の理念に向けての取り組みや、現状抱える課題の解決のためにも、中・長期計画を策定し、具体的な取り組み方向を明確化し、活動に結び付けていくことが望まれる。</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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>会社として事業計画は策定されているが、内容的には事業概要と年度のスケジュールが主となり、具体的取り組みや方向性が明確には示されていない。中・長期計画を策定し、示された目標に向けた年度の取り組みや、現存する課題の明確化、解決に向けた取り組みなどを具体的に記載していくことが望まれる。</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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現状では年度の事業計画は本社で策定され、各事業所への配布が行われ、各職員への説明が行われている。事業所としての年度の計画は、これを基に職員間での話し合いは行われているが、計画として明文化されたものは作られていない。本社における事業計画をもとに事業所としての事業計画を作成し、又、前年度の結果をもとに、翌年度の計画を策定するなど、スケジュールを決めて策定していくことが期待される。又、策定した事業計画は職員へ配布、説明を行い、理解を促していくことが期待される。</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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現在策定されている事業計画は、利用者へは、一部の関係するスケジュールのみ伝達されているが、他の部分についての説明は行われていない。事業計画の内容の見直しと同時に、主な部分についての利用者への配布や説明が行われていくことや、必要に応じてルビをふるなど理解しやすい工夫を加えていくことも期待される。</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。	a・b・c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画書内に必要とされる研修を予定し、職員が受講できるよう業務の調整が行われるなど、質の向上への意欲は見られる。又、事業所内の会議を研修会とし毎月一回定期的に開催し、支援の課題や改善点に関する話し合いが行われている。更に職員の自己評価などを定期的に行い、事業所における課題を明確にし、改善点を話し合っていくことも期待される。</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。	a・ <b>(b)</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>支援における課題は毎月の研修会や昼のミーティング時に話し合われ、職員も少数であることから、課題の共有は行われ、一致した改善への取り組みが行われる体制となっている。課題とされる点や改善への取り組み等をスケジュールも加え文書化し、職員間および本社とも共有していくことが期待される。</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。	a・ <b>(b)</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>会社の運営規定に職務分掌が記載され、各職員はネットワークを通じて常時閲覧できるようになっている。管理者は研修会等において、事業所の運営に関して職員に話をしているが、期の初めの会議等において、より明確に発信すると同時に、事業計画書などへの記載も期待される。</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。	a・ <b>(b)</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>管理者は新たに入職した職員に対し、運営規定などに基づき、法令順守などの取り組み姿勢に関しての研修をしている。管理者に対しては、本社でのCS会議（管理者会議）において、法令や制度の変更がある場合等に話がされ、管理者から職員へは伝達研修が行われている。外部での法令に関する研修などに、より積極的に参加し、職員に対し支援に係る法令等の知識の向上を図っていくことが期待される。</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・ <b>(b)</b> ・c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎月行われる事業所内の研修会や昼食時のミーティングにおいて、職員と支援における課題などを話し合い、具体的改善への取り組みを検討している。更に、定期的に利用者から意見を聞く機会を設け、利用者が感じている支援に関する課題を把握し、職員との話し合いを行っていくことも期待される。又、研修会もコロナ感染症の影響もあり今年度は実施できていない時もあり、方策を考慮し定期的を開催していくことも期待される。</p>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>少人数の職場でもあり、昼食時のミーティング等において業務の効率化などに関しての話し合いが行われ、実際の改善へと結びつけられている。職員の家庭での状況により業務時間に制約が生じた場合や仕事が集中する場合等は、社内の他の事業所と連携し対応するなど、職員に過度の負担をかけることなく業務が遂行できる環境となっている。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現状職員数は充足しており、繁忙期には不足する面もあるが、経営環境を考慮すると、増員もできない状況である。又、繁忙期には他の事業所と連携し対応していく体制となっている。職員採用に関しては本社で一括して行っており、事業所で採用することはない。定着に対する取り組みとしては、有給休暇の積極的取得や家庭事業を考慮したシフト体制などが行われている。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・Ⓒ
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>本社において職務及びランクによる給与体系が定められており、これによる職員個々の格付けが行われ、資格給を加え給与が決定されている。事業所の管理者は給与格付け時に助言を行い、本社での格付けが行われている。職員からの自己評価や、面接、フィードバックは行われてはいない。利用者や管理者の参加、面接やフィードバックを取り入れ、より透明性を取り入れた制度を検討していくことも期待される。</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組んでいる。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>少人数の事業所でもあり、管理者により職員の就業状況に関しては日常より把握されている。有給取得に関しても発生日数の消化が推奨され、繁忙期には他の事業所との連携により、職員への負荷が掛かり過ぎないように調整されている。家庭の状況による職員への配慮も行われ、働きやすい環境とはなっている。</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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員一人一人の技術レベルは把握されており、又、年間での研修予定や参加職員と研修内容は記録されている。職員ごとの研修履歴や経験、技術レベルなどを整理し記録しておくことや各職員による目標設定やこれをもとにした個別面接などを体系化し実施していくことも期待される。</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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>新入職員に対する新人研修や管理者への研修など一部階層別研修として取り組まれているが、体系立てた研修計画とはなっていない。必要とされる技術を明確にし、全社としての研修体系を作成して行くことや、職員倫理規定や行動指針などの策定を通して、「期待される職員像」を明確に示していくことも望まれる。</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>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員の技術レベルは把握され、必要とされる研修への参加が促されている。外部からの研修は全員にネットワーク等を通じて知らされ、参加の際には業務を調整のうえ参加が推奨されている。</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教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>資格取得の為、大学や専門学校からの学生による実習生も受け入れており、本年はコロナ感染症の影響もあり受入れは無かったが、過去には社会福祉士を目指す学生が数名受け入れられている。指導はもっぱら管理者により行われている。又、養護学校等から職場体験としての実習生も毎年4～5名受け入れている。実習生受入れにあたってのマニュアルを作成し、より安全で効果的な実習が行えるようにしていくことが期待される。</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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業の概要、取り組みに関してはホームページで詳細に公表され、又、就労支援事業に関する経営状況に関しては定期的に会社のホームページで公開されている。利用者からの苦情に関する処理規定は作成され、受付窓口や解決責任者、外部の連絡窓口等の記載も行われている。利用者はアンケートからは外部への申し立てに関して認識していない方が多数おり、</p>		

利用者に対しての周知を促していくことや、利用者がより理解しやすくするために、苦情処理のフローや、窓口を記入した資料を事業所内に掲示していく事、苦情解決後の公表に関しても規定に加えて行くことも期待される。		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業所における経理、取引等は本社の規定に従って行われており、本社からは適宜確認が行われている。</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・Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地区の、学校からの職場見学などは受入れが行われているが、事業所と地域との関係は現状では活発には行われていない。地域とのかかわりに関する基本的考え方を整理し明確にし、より積極的に地域とかわっていくことが望まれる。</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。	a・Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地域との関係作りにおいて、地区の中学校などからの職場体験の受け入れを行っているが、地域からのボランティアの受け入れは現在の所は行われていない。日常の作業内容や事業所の立地環境から、ボランティア受入れが難しい面もあるが、事業所のイベント時などでの支援など、受入れに関して検討していくことも、地域との関係作りを行う面からも望まれる。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>関係機関との連携は活発に行われており、ハローワークや市役所、福祉相談事業所、障害者就業・生活支援センターや就労支援事業所、協議会等定期的ではないが頻繁な連絡および協議が行われている。</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・Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ハローワーク、市役所等の関係機関との密接な関係を築いており、地域の障害者及び就業希望者に関する情報を適宜得ている。更に、地区の民生委員や地区住民との関係を構築し、より積極的な情報を得ていくことも期待される。</p>		

27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;          地区のハローワークや障害者就業・生活支援センターなどと連携し、地域の障害者の為の就職相談会を開催し、地域の障害者や家族からの相談にのっている。更に地域のコミュニティに対する貢献なども検討していくことも期待される。</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・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;          利用者の尊重に関しては、入職時の新人研修や日常の会議等において、職員に対し指導されているが、利用者の尊重を主題とした研修までは行われていない。職員への理解をより深めるためにも、事業所としての倫理綱領や行動指針の作成、標準的な実施方法への反映などが望まれる。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;          毎月の研修会や、ミーティングの中で、事業所における利用者のプライバシー保護に関する話し合いは行われ、日常の支援においても実践はされているが、支援のマニュアルや規定等に関しての策定は行われていない。利用者のプライバシー保護に関しての規定などを作成し、職員に対し、どのような状態がプライバシーの侵害に当たるか等具体的な事例を示しながらの研修も行っていくことが期待される。</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。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;          利用希望者に対しては、ハローワークを通じた相談会での説明や、ホームページやパンフレットを使い、作業の内容や、事業所での活動を管理者が説明、又、職場見学、職場体験なども行われ、利用者が納得して利用できる体制を取っている。更に、利用者に対しては会社や事業所の事業方針などの説明も加えていく事も期待される。</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。	<b>a</b> ・b・c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者へのサービスの開始にあたり、実際の職場の見学を通じて作業の概要の説明や、事業所内での生活のルールなどの説明が行われ、又、重要事項説明書に基づく支援の内容の説明が管理者より行われ、利用者との契約を結んでいる。作業の内容に関しては利用者の障害の状況や意向を考慮している。</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 (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人内の他の事業所への移行にあたっては、本人の了解のもとに、必要な資料を提供し、又、一般就労につく場合も、就労後のフォローが行われ、管理者による職場訪問、電話での相談、事業所での相談対応などきめ細かく行われている。他事業所への移行や、一般就労につく場合のフォロー体制などの手順を記載しておくことも期待される。</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 (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者からの意見は日常より聞いており、毎月の研修会やミーティング時に職員間で話し合われ、利用者が不満と感じている点などに関する改善に努めている。利用者満足を調査する仕組みとして、アンケートの実施は行われてはいない。又、利用者懇談会のような利用者同士での話し合いの場も現在の所設けられてはいない。定期的に利用者の満足を調べるためのアンケートの実施や、利用者同士の話し合いの場の設定を行い、利用者満足の向上につなげていくことが期待される。</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。	a・(b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情対応に関する規定は作成され、ホームページに記載され、職員及び利用者への周知も行われている。苦情受付窓口、苦情解決責任者、外部での相談窓口も明記されている。受け付けた苦情に関しては記録として残され、会社全体での共有がなされている。更に、利用者により分かりやすくするために、職場に苦情対応の仕組みを図解したものを掲示することや、設置してある意見箱に記入カードや筆記具も用意しておくことも期待される。</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。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が相談し易い職場環境が作られており、管理者や職員に対して、休み時間などいつでも相談できる環境は作られている。相談は主に作業場所とは仕切られた事務所で行われ又、別建屋にはなるが、相談室が設けられている。受けた相談や意見に関しては原則として、職員間で情報は共有されており、事業所で解決できるものについては速やかに実施、本社と相談することが必要なものは、本社への報告が行われている。</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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>受けた相談や意見は、毎月の研修会や昼食時のミーティングで職員間で話し合われ、事業所で対応できるものについては、対応し、内容によっては本社への報告が行われ、対応の可否の確認が行われ、結果は利用者へのフィードバックが行われている。</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。	a Ⓑ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事故再発防止規定が策定されており、事故発生時の処置、再発防止に関する取り決めが定められている。事業所においては管理者が事故防止に関する責任者となり、防止のための方策を講じるとされている。事故発生予防のためヒヤリハットに関してはケース記録に記載され、職員間での防止策が話し合われている。現状ではまだ軽微な怪我などは利用者の独自の注意や予防にゆだねられており、軽微な怪我也含めヒヤリハットの分析を行い、事故予防の職員間での話し合いを積極的に行う等が期待される。</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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>本社の看護師2名が中心となり、感染症の予防に関する指導が各事業所に対し行われ、職員への教育も行われている。新型コロナウイルス感染症に対する会社としての指針が作成され、本社のホームページに記載されている。</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。	a Ⓑ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>立地条件から火災及び地震を想定した避難訓練が毎年2回予定されており、今年度も5月に一回目が実施され、10月に2回目が予定されている。管理者が防火管理責任者となり、災害時の対応が行われている。災害時、利用者は原則として各家庭への帰宅としており、事業所での食料などの備蓄は行われていない。支援の継続に関しては、地域内の他の事業所と連携しこれを行うことが想定されている。災害時の対応マニュアルの策定や最低限の備蓄を準備していくこと等も期待される。</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。	a Ⓑ c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>標準的な実施方法として、全社的に規定や方針として作られ、これに基づく支援が行われている。規定やマニュアルとしてはまだ不足している部分も見られ、又、内容に関しても利用者の尊重や権利擁護といった側面もより含んだ内容としていく事、これをもとにした職員への研修も行っていくことが望まれる。</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。	a (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>規定類の見直しは本社で行われ、各事業所へ通知されている。各事業所から実際の支援にあたっての規定類の不都合なところなどを本社に進言することや、見直しの時期や方法などを決めていくことも望まれる。</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的な福祉サービス実施計画を適切に策定（又は作成）している。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>管理者が責任者となり全社ともに統一した様式を使用しアセスメントが行われ、利用者の身体状況、生活歴などの状況を確認しており、必要に応じて管理者以外の職員も参加、また同時にフェイスシートが作成され、利用者の将来への意向なども確認されている。アセスメントに基づく個別支援計画が作成され、利用者の確認が行われている。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の事業所の初回利用開始から3か月間は毎月モニタリングが行われ、その後は6か月に一度の見直しが行われている。モニタリングは職員会議において原則全職員参加で確認されており、必要に応じた修正が行われている。</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実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>統一した様式に従い日常の利用者の状況をケース記録としてPCへの入力が行われ、ネットワークを利用し職員間での情報の共有が行われている。又、必要に応じてミーティング時や研修会等での話し合いがなされている。記入に関しては書き方に差異が生じないように、必要に応じて管理者からの指導が行われている。</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。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の情報に関しては本社の「個人情報保護方針」に基づき管理され、ネットでの閲覧にはパスワードの設定などによる制限を設け、又、USBメモリーの使用を禁じるなどの措置を行っている。個人情報の取り扱いに関しては、利用者の入所時に重要事項説明書にて説明を行い、了解を得ている。</p>		

## 障害者・児福祉サービス版内容評価基準

### 評価対象 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		
46	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・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職場の掃除の順番などは利用者間での話し合いにより決めて、実施されているが、現在は利用者同士の話し合いの場は設定されていない。基本的には利用者は自宅もしくはグループホームからの通勤となっており、衣服や整容は個人の意向に従って行われている。利用者による自己決定を促す意味でも、職場の利用者同士の話し合いの場を設定し、掃除の順番、レクリエーションや季節のイベントなどに関する話しが出来るようにしていくことも期待される。</p>		
A-1-(2) 権利擁護		
47	A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員による利用者の権利侵害が発生した場合の対応に関する、届け出や対応に関しては県からの様式に従い行うこととしている。利用者の権利擁護に関する規定やマニュアルの策定を行うと同時に会社としての倫理規定等を作成し、職員に利用者の権利擁護の徹底を図っていくことが望まれる。</p>		

### 評価対象 A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
48	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>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>基本的には利用者の個人決定を尊重し見守りの姿勢としての支援が行われているが、必要に応じて助言や支援が行われている。行政手続きにおいて支援が必要な場合等は付き添いも行われている。</p>		
49	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>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の状況に応じた対応がなされている。耳の不自由な利用者には筆談での対応、理解の難しい利用者には、わかりやすい説明を、又場合によっては絵や写真の活用も行われている。</p>		
50	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>a</b> ・b・c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業所内に相談室はあるが、現状では主に事務所での相談が行われている。管理者がサービス管理責任者を兼務しており、利用者からの相談は主として管理者が受けている。利用者からの相談に対して必要な情報を提供すると同時に他の職員との情報の共有も図られ、必要に応じて個別支援計画書への反映も行われている。</p>		
51	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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>昼休み時間には、利用者がそれぞれめいめいの好みによる時間を過ごしている。外に出でのキャッチボールや読書、スマホ利用等が行われ、必要な道具は事業所として準備している。地域におけるイベントなどの情報は、最近の新型コロナウイルス感染症の影響もあり多くは行われていない。</p>		
52	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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は各種障害に対しての外部での研修を受講し、事業所内での伝達研修が行われている。利用者の障害の状況に対応した支援に関しても、研修会での職員間の話し合いが行われ、障害状況に即した支援に努めている。</p>		
A-2-(2) 日常的な生活支援		
53	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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業所として入浴支援は行われておらず、又、現在の利用者に排泄支援を必要とする利用者もいない。食事に関しては、昼食として法人内の給食センターが調理する食事（給食）が提供されている。給食は温かさが保たれる状態で配達され、事業所で炊いたご飯が提供されているため、ぬくもりのある食事となっている。価格も利用者の負担は150円と利用しやすい価格で設定されており、利用者からはおおむね歓迎されている。</p>		
A-2-(3) 生活環境		
54	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 (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>作業場はやや手狭な感じもするが、主となる建屋以外にも建屋があり、必要に応じてそれを利用している。作業場所は毎日の掃除が行われ清潔に保たれている。利用者の体調が悪くなった時には、休憩するための部屋も用意されている。利用者からは昼以外の休憩時間が10分と短く、トイレの利用者が集中するため、改善の要望もあり、増設もしくは休憩時間帯を若干ずらすなどの検討が期待される。</p>		
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
55	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) b・c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の状況に応じて作業内容を決めており、作業量も利用者の申告による目標が設定され、無理のない範囲での作業が実施されている。利用者の習熟度に応じて目標の変更や、難易度の高い作業への変更などを行い、利用者が仕事を通した満足感を得るような取り組みも行われている。</p>		
<p>A-2-(5) 健康管理・医療的な支援</p>		
56	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 b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎朝作業前には利用者の体温を測るなど、健康状態を確認してからの作業を開始している。途中体調がすぐれない時には休憩室で休むなどの支援も行われている。又、必要に応じて提携医師との連携も行われている。</p>		
57	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。	a b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>会社所属の看護師2名による医療研修が行われている。現在事業所で服薬管理対象は1名おり、グループホームより預かった薬を定時に利用者に渡す支援を行っている。管理者が薬の管理を行っているが、より安全を図るために管理台帳の記載や利用者への提供の際には複数の職員の確認を行う等、服薬利用者が複数になった時の事を想定して、マニュアルなどの策定も検討していくことが期待される。</p>		
<p>A-2-(6) 社会参加、学習支援</p>		
58	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 b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>社会参加の為の情報として、企業への見学会なども行われ、又、社会人としてのマナーや手続きなどの学習支援も行われている。又、利用者の中には地域の消防団に参加活動している利用者もおり、そのための時間的支援も行われている。</p>		
<p>A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援</p>		
59	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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>対象外</p>		
<p>A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援</p>		
60	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 b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>基本的に利用者は成人であり、グループホームでの生活者も多いことから、家族会などの集まりは現在無い。家族が訪ねてくるケースや家族からの相談もあるが、適宜対応が取られている。関係する家族には何らかのコミュニケーションを図っていくことも期待される。</p>		

### 評価対象 A-3 発達支援

		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
61	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。	a・b・c
<コメント> 対象外		

### 評価対象 A-4 就労支援

		第三者評価結果
A-4-(1) 就労支援		
62	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・b・c
<コメント> 利用者の状況や希望を考慮し、ハローワークや障害者就業・生活支援センターなどと連携し、一般就労の為の支援が行われている。情報提供と職場見学、職場体験などを通じて一般就労に結び付ける取り組みが行われ、毎年1名程度の就労が行われている。		
63	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。	㉠a・b・c
<コメント> 利用者の状態に合わせ、事業所内の業務の内容が決められ、更に毎日利用者自ら仕事の目標を決めている。仕事の状況を確認し必要に応じて作業内容の変更も行われている。		
64	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・b・c
<コメント> 野球ボールの再生が主たる業務となっているが、他の業務として、マスクの検品・袋詰め、地元の銀行のATMの清掃、アパートの清掃業務などが行われ、職員による学校、企業等に対する働きかけが積極的に行われている。又、利用者の一般企業への就職支援として、ハローワーク、就職支援センターとの連携により職場開拓が行われて、利用者への情報提供、職場見学、職場体験を通じて、毎年一般就労する利用者を送り出している。一般就労後も職員による職場訪問を行い、利用者や企業担当者との状況の確認が行われている。更に、必要に応じて電話や訪問による相談にも期限を切らずに応じている。		