

福島県福祉サービス第三者評価結果表

① 施設・事業所情報

名称：福島ケアサービス須賀川駅前		種別：就労継続支援 A 型事業所	
代表者氏名：遠藤泰来		定員（利用人数）： 20 名	
所在地：福島県市須賀川市塚田 74 番地ヨネクラビル 202			
TEL：0248-94-5562		ホームページ：https://fukushimacare.jp	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日：2024 年 1 月 1 日			
経営法人・設置主体（法人名等）：福島ケアサービス株式会社			
職員数	常勤職員： 8 名	非常勤職員	1 名
専門職員	（サービス管理責任者）	1 名	
	（賃金向上達成指導員）	1 名	
	（支援員）	6 名	
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）	
	作業訓練室（1 部屋） 事務所兼作業訓練室（1 部屋） 相談室（1 部屋） 静養室（1 部屋）	給湯室（1 部屋） 男性トイレ（1 部屋） 女性トイレ（1 部屋） 倉庫（1 部屋）	

② 理念・基本方針

利用者が自立した日常生活・社会生活を営むことが出来るよう、ビジネスマナー・PC スキル訓練、生産活動、施設外就労の機会を提供し、その他の便宜を適切かつ効果的に行うものとする。

③ 施設・事業所の特徴的な取組

企業等に就労することが困難な者につき、雇用契約に基づき、継続的に就労可能な 65 歳未満の者、下記の対象者に対し、生産活動その他活動の機会の提供、その他就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練、その他の必要な支援を行う。

④ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	7 年 5 月 1 日（契約日） ～ 7 年 11 月 12 日（評価結果確定日）
--------	--

受審回数（前回の受審時期）	回（年度）
---------------	-------

④ 第三者評価機関名

NPO 法人福島県福祉サービス振興会

⑥ 総評

◇特に評価の高い点

1. 利用希望者に対するサービス選択に必要な情報提供について

事業所は、市町村担当課や相談支援事業所、ハローワーク、企業等と連携を密に図り、見学や問い合わせに迅速に対応している。会社案内（COMPANY BROCHURE）には、就労継続支援A型事業所の役割や利用までの流れ、理解促進のため写真を用いた作業風景の紹介やQ&A方式で良くある質問を例示する等丁寧な説明、サービス選択に必要な情報提供を行っている。利用に当たっては5日間程度の体験期間を設け、事業所の作業内容や環境が自身に合っているかを体感する機会を設けている。

2. 利用者の可能性や意欲を引き出す就労支援について

利用開始時には初級の仕事、出来るようになると中級、さらに上級と成長を感じられるようにステップアップカリキュラムを導入し可能性を伸ばす就労支援を行っている。また、中級、上級になるにつれ納期や完成品の数を意識して取り組めるように目標を設定するなど、働く意欲の維持向上に努めている。利用者によってはお試しにやってみて可能性や適性、適職をマッチングしている。業務内容や作業手順について利用者と話し合っ理解を深めながら就労するとともに提携企業や障がい者就業・生活支援センター、家族との連携を図り、就労継続につなげる支援もしている。

◇改善を求められる点

1. 中・長期計画並びに単年度事業計画の策定について

パンフレットやホームページに明記されている法人理念や基本方針等の実現に向けた具体的取組を示す、中・長期計画や中長期収支計画並びに単年度事業計画が策定されていない。

今後は、法人が掲げる目標（ビジョン）の実現に向けて、組織体制や設備の整備、人材育成等を含めた中・長期計画の策定が必要と考える。併せて当該年度における具体的事業計画（単年度の事業計画と収支計画）の策定が望まれる。

2. 利用者の権利擁護への取り組みについて

苦情解決責任者、苦情受付担当者は重要事項説明書に明示され、利用契約を結ぶ際利用者に説明する他事業内にも掲示し周知しているが、苦情に対応する外部の第

三者委員が選任されていないので国の苦情解決制度に沿って障害福祉に知見を持っている方などに委嘱することが望まれる。また、虐待防止の早期発見のため職員が日頃の支援を振り返る機会として虐待チェックリストを使って確認するなど、虐待の予防への取り組みに期待したい。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

この度は、当施設の情報提供体制や見学体験の対応、利用者の成長を促すステップアップ型の就労支援について高く評価をいただき、誠にありがとうございます。今後も関係機関との連携を大切にしながら、利用者の意欲や可能性を引き出す支援の充実に努めてまいります。

また、ご指摘いただいた中・長期計画及び単年度事業計画の策定、並びに外部第三者委員の選任につきましては、重要な課題として認識し、早急に整備を進めてまいります。利用者の皆様により安心して利用できる事業所づくりに職員一同取り組んでまいります。

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。

第三者評価結果（共通評価基準）

※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、基本方針を確立・周知している。		
1	I-1-(1)-① 理念、基本方針を明文化し周知を図っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>運営方針に「利用される方々に支持される事業所を目指す」ことを掲げると共に運営理念を明文化している。併せて運営方針及び理念の具現化に向けて、職員行動指針や利用者目標を定め、パンフレット並びに作業スペースに掲示している。</p> <p>今後は、理念・運営方針等について月次会議などを活用して、職員への理解・周知を図る取り組みが望まれる。またホームページにも会社案内（COMPANY BROCHURE）に加えて、法人パンフレットも掲載して、理念・運営方針等を広く周知されることも期待したい。</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を的確に把握・分析している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>令和6年度障がい福祉サービス等報酬改定や須賀川市第4次障がい者福祉計画（令和6～11年度）への理解並びに須賀川地方地域自立支援協議会等との連携協働のもと、事業経営を取り巻く環境と経営把握・分析に努めている。収益基盤の安定・拡大に向けて毎月の経営状況の確認、課題の修正、スコア表の実践内容の確認等、事業の運営状況について適切に把握・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	a・b・c

	る。	
<p><コメント></p> <p>毎月、法人全体の管理者会議（代表取締役・管理者・サービス管理責任者等）を開催し、事業所の経営課題に関する報告、協議・検討などを行っている。事業所内でも月次の従業員ミーティング（全体会議）を開催し、現場で生起する課題の共有や解決策の協議等、具体的な取組を進めている。</p> <p>今後は予算収支を盛り込んだ単年度の事業計画を策定し、月次の収支報告、事業計画の進捗・達成状況の分析などが望まれる。</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を明確にしている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画を策定している。	a・b・◎
<p><コメント></p> <p>2024年1月1日に開業し、地域ニーズのアセスメントを深めながら事業を展開しているが、現時点において法人・事業所共に中・長期計画は策定していない。</p> <p>今後は、法人が掲げる理念や運営方針の実現に向けて具体的な取組、目標（ビジョン）等を明確にした中・長期計画、中・長期収計画の策定が望まれる。</p>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画を策定している。	a・b・◎
<p><コメント></p> <p>中・長期計画と共に単年度も事業計画も策定されていない。</p> <p>今後は、中・長期計画を策定のもと、当該年度における具体的な事業、サービス提供に関わる具体的な年度計画（単年度の事業計画と収支計画）の策定が望まれる。</p>		
I-3-(2) 事業計画を適切に策定している。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しを組織的に行い、職員が理解している。	a・b・◎
<p><コメント></p> <p>法人全体の管理者会議を毎月開催し、事業所の目標や課題に関する報告・共有化が図られている。事業所の従業員ミーティングでも業務内容の評価・見直し等を行っている。しかし、現時点では事業計画の策定には至っていない。</p> <p>今後は、職員参画、意見集約・反映の仕組みを組織内で構築し、単年度事業計画の策定・評価・見直し等の取組が望まれる。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知し、理解を促している。	a・b・◎

<p><コメント></p> <p>事務所に事業所の運営方針や理念を掲示して周知、理解を促しているが、単年度事業計画の策定には至っていない。</p> <p>今後は単年度の事業計画策定と利用者等にも説明しやすく、理解が促進されるような簡易版を作成するなどの取組が望まれる。</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を組織的・計画的に行っている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組を組織的に行い、機能している。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>福祉サービスの質の向上に向けて、須賀川市を始め、各市町村役場、社会福祉協議会、ハローワーク等との連携のもと、障害者福祉事業の情報収集に努めている。収集した情報の共有や事業所の課題などを月次の法人全体の管理者会議で検証を深めている。また、スコア方式に基づく事業所の総合評価を実施すると共に、作業日報から利用者の声を吸い上げて、業務の改善並びにサービスの質の向上に活かしている。</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・②・c
<p><コメント></p> <p>月次の法人全体の管理者会議並びに事業所ごとの従業員ミーティングにて業務上の課題を共有・分析して、改善策の検討を行っている。また、利用者の作業遂行状況の評価・分析等を通して個別支援計画の必要な見直しが行われ、計画的・効果的なサービス提供が行われている。</p> <p>今後は、評価結果から導き出された取組むべき課題について、その改善策を事業計画等に盛り込み、計画的・組織的に進めていくことを期待したい。</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) 管理者の責任を明確にしている。		
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。	①・b・c
<p><コメント></p>		

<p>運営規程において管理者の職務内容が記載され、自らの役割や責任について、会議や研修の場でも表明し理解を図っている。運営規程は事業所内にも掲示し、利用者や来訪者への周知にも努めている。業務継続計画（BCP）でも管理者の役割と責任について明確に定められ、職員への理解も図っている。</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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>月次の法人全体の管理者会議にて新しい法令などについて学びを深め、事業所の従業員ミーティングにて職員全体に周知するようにしている。虐待防止委員会や身体拘束廃止についての研修会等の開催に加えて、運営規程に身体拘束の禁止、虐待防止の基本方針、ハラスメントの防止等を明記、事業所内にも掲示・周知を図り、法令遵守に取り組んでいる。また、障害者サービス事業者人員・運営基準自己点検シートによる現状確認を通して、法令等を遵守した事業経営に努めている。</p>		
II-1-(2) 管理者のリーダーシップを発揮している。		
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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>毎月開催の職員研修会で知識・技術の習得、職員のスキルアップを図ると共に、管理者が中心となり朝礼で業務の確認、終礼では利用者の声も踏まえた一日の振り返り等を行い、サービスの質の向上に指導力を発揮している。利用者の意見に耳を傾け、利用者が感じている支援への課題を把握し、職員と共有している。また管理者は、随時の職員への声かけや意見等の聴取を通して働きやすい職場環境づくりにも注力している。</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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>管理者は代表取締役と共に人事・労務・財務面での分析に努めている。少人数の事業所でもあり、日々の朝礼や終礼で課題に即応した対応が検討され、業務改善につなげている。一日の業務の振り返り、課題の抽出等を終礼で行い、翌日の朝礼で課題を再確認している。また、代表取締役が事業所外で勤務の際も、オンライン上で適時、情報・課題を共有し、業務改善の効率性を高めている。</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、人事管理の体制を整備している。		
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	a・b・c

	を確立し、取組を実施している。	
<p><コメント></p> <p>職員配置基準に基づき、適切な人員配置を行っている。業務に必要な資格取得や外部研修の参加を法人全体で推奨している。ハローワーク、外部の求人会社、ホームページ等を通して求人活動を行っているが、小規模かつ開業間もない事業所でもあり計画的な採用とはなっていない。</p> <p>今後は法人の理念・運営方針や事業計画に沿って必要な人材や人員体制について組織として具体的な計画をもって取り組まれることが望まれる。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理を行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>人事評価規程、キャリアパス表、職業能力体系図等を定め、一定の業務成績及び能力を評価し、昇級・昇格、教育訓練の適正を図り、経営能率の向上に努めている。人事評価表には「今期の会社目標」を掲げ、目標達成に向けた業務・能力、役割・スキル、姿勢・態度（情意）など15項目の自己評価・上司評価を行い、昇級・昇格に反映させている。職種による役割定義は定められているが、法人が「期待する職員像」の明確化には至っていない。</p> <p>今後は、法人の理念や運営方針、職員行動指針を踏まえた「期待する職員像」を明文化して、職員が自らの将来像が描けるような総合的人事管理が望まれる。</p>		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮している。		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>事業所では、職場内でのハラスメント相談等を受けるための対応として「相談窓口設置のお知らせ」を配布・周知して、職員の心身の健康と安全の確保に注力している。代表取締役や管理者は職員の有給休暇の取得や時間外労働のデータを確認し、適切な就業状況の確保に努めている。管理者は、職員といつでも直接あるいはチャットワーク等を活用して間接的にも話せる環境づくりに努めている。職員の意見・要望については月次の従業員ミーティングで課題を共有するなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。</p>		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制を確立している。		
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・c
<p><コメント></p> <p>法人が期待する職員像は、職員行動指針や会社案内の「私たちが心がけていること」並びに人事評価規程に記す等級表及び昇格基準表の役割定義から読み取ることが可能だが、職員ひとり一人の目標管理のための仕組みづくりには至っていない。</p> <p>今後は、期待する職員像や理念・運営方針等を踏まえた事業所の全体目標を明確にした上で、職員ひとり一人の目標を設定し、育成に向けた取組が望まれる。</p>		

18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画を策定し、教育・研修を実施している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>運営規程において「職員の資質向上のために研修の機会を設ける」旨を規定し、採用時研修や継続研修、事業所内研修等、計画的に職員教育・研修を実施している。また「支援の基本～精神障がいのある方と関わる職員として～」のリーフレットを作成し、職員の教育に活用している。</p> <p>今後は運営規程の他、職員の教育・研修に関する基本方針や規程等を策定され、理念・運営方針を具現化するための目標を明確にした研修計画の策定が望まれる。</p>		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会を確保している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>事業所内研修では法定研修に加え、障害特性の理解や支援記録の書き方、車いすの介助・杖歩行の介助法など、広範な学びの機会を設けている。福祉職員キャリアパス対応生涯研修や障がい者就労支援に関する基礎研修などの外部研修に参加し、他機関・他職種と交流することにより、多くの気づきと学びを得る機会とも捉えている。利用者の知識・能力向上に向けた「ビジネスマナー講習会」には利用者と共に職員も受講するなど、サービスの質の向上を目指す取組をしている。外部研修や資格取得については会社から費用補助がある。</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・育成を適切に行っている。		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>非該当</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を行っている。		
21	Ⅱ-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開を行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>ホームページにて会社案内（COMPANY BROCHURE）のダウンロードが可能となっている。また、スコア表及び利用者の知識・能力向上実施状況報告や一般事業主行動計画なども公開している。運営方針や理念、サポート体制等を記したパンフレットも地域の支援機関や関係者に広く配布している。</p> <p>今後は、事業計画や事業報告、予算・決算報告、苦情等の対応状況についての情報も公表し、事業運営のさらなる透明性の確保を期待したい。</p>		

22	Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組を行っている。	a・㉔・c
<p><コメント></p> <p>公正かつ適正な運営に向けて、規則規程の整備や法改正への対応等については適宜社会保険労務士からの相談助言を得ている。事務、経理、取引等についても税理士より定期的な確認、指導を受け、透明性の高い経営に努めている。一方、運営規程において職務内容が定められているが、事務、経理、取引等に関するルール等については明確にされていない。</p> <p>今後は、経理規程等の整備も踏まえて、事業経営・運営のさらなる適正性の確保を期待したい。</p>		

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係を適切に確保している。		
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・㉔・c
<p><コメント></p> <p>特別支援学校の「産業現場等における実習」や地元中学校の特別支援学級の生徒との交流会などを定期的実施している。利用者と共に施設外の提携先企業への見学会を催し、従業員から話を伺う機会も持っている。地域連携活動実施状況報告書をホームページに記載し、提携先企業の意見や評価なども紹介している。</p> <p>今後は、利用者の希望や個別の状況に配慮しつつ、地域行事等への参加、地域交流の機会の設定なども期待したい。</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。	㉔・b・c
<p><コメント></p> <p>ボランティア受け入れマニュアルを策定し、目的（基本姿勢）や受け入れ手順、利用者との接し方、ボランティア保険、活動記録等について明記している。ボランティアの活動実績はないが、受け入れに当たっての体制は整っている。教職員向けの事業所見学会や生徒・保護者への見学受け入れなど、地域との連携に配慮した取組も行っている。特別支援学校の生徒が夏休みの課題として事業所に見学来訪し、事業所全体で支援している。</p>		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携を確保している。		
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を適切に行っている。	a・㉔・c
<p><コメント></p> <p>適正な事業運営に向けて、須賀川市を始め、各市町村役場、社会福祉協議会、ハローワーク等関係機関との連携を図っている。併せて須賀川地方地域自立支援協議会就労支援部会に</p>		

<p>参加し、障がい者支援の現状や地域福祉ニーズの把握に努めている。</p> <p>今後は、個々の利用者の状況に応じた社会資源のリスト化や資料の整備、職員間での情報の共有化、さらなる地域ネットワーク化の促進等が望まれる。</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	<p>Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組を行っている。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>各行政・民間関係機関との連携、須賀川地方地域自立支援協議会就労支援部会にも参画し、事例検討や情報交換を通して地域福祉ニーズへの共通理解を図っている。地元の企業訪問や福島労働局・ハローワーク主催の障がい者就職面接会にも積極的に参加し、障がい者雇用の現状把握にも努めている。福島県授産事業振興会との連携やマルシェ等の地域イベントへの積極的な参加などを通して、地域との交流と地域ニーズの把握に努めている。</p>		
27	<p>Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を行っている。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>須賀川地方地域自立支援協議会就労支援部会主催の「障がい者施設と中小企業をつなぐビジネスマッチング」に参加して、障がい者雇用の促進や企業が障がい者施設と連携し、地域貢献による社会的責任（CSR）を推進する活動を行っている。また須賀川市の花材を活用したハーバリウムは須賀川市ふるさと納税の返礼品にもなっている。地域と中小企業と就労支援事業所をつなげるマルシェにも参加、利用者作品の販売ブースを設けて、障がい者施設への理解促進や地域の賑わい創出に寄与している</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
<p>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢を明示している。</p>		
28	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>運営規程には、職員行動指針に「利用者の意思を尊重」「個人の尊厳に配慮」すること、「利用者、保護者等の意思及び人格を尊重」する旨を明記している。事務所内に運営方針や理念を掲示するとともに職員が入職時に説明して周知している。代表取締役並びに管理者は朝礼や終礼等で人権や権利擁護について説明し、周知させているが、倫理綱領等は作成されていない。</p> <p>今後は、福祉サービス提供の基本となる倫理綱領を作成の上、倫理観等を共有し、支援に</p>		

臨まれることを期待したい。		
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を行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>運営規程にて個人情報の保護（プライバシー保護を含む）として「業務上知り得た障がい者その家族の秘密を保持する」「職員でなくなった後においても秘密を保持する旨を雇用契約の内容とする」旨を明記、職員に説明し、入職時、退職時において誓約書の提出を求めている。利用契約書でもプライバシー保護を規定し、利用者契約時に「個人情報使用同意書」を利用者から得ている。</p> <p>今後は「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン（厚生労働省）」等を参考の上、利用者の更なるプライバシー確保に向け、マニュアル等の作成が望まれる。</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）を適切に行っている。		
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・c
<p><コメント></p> <p>会社案内（COMPANY BROCHURE）には、就労継続支援A型事業所の役割や利用対象者、利用までの流れ、ステップアップカリキュラムや利用希望者の理解促進のため写真を用いた作業風景の紹介やQ&A方式で良くある質問を例示する等丁寧な説明、サービス選択に必要な情報提供がなされている。パンフレットを特別支援学校や関係機関に置いて周知し、広く情報提供をしている。また、地域のイベント等で商品の販売と共にパンフレット等も配布している。パンフレットは法改正や最低賃金改定の都度見直している。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>サービス開始に当たり、管理者から事業所の案内、作業内容の見学、サポートの仕組み、一日の流れ・事業所内でのルールなどの説明を受ける機会を設けている。重要事項に基づく支援内容や料金等の説明を受け、利用契約締結に至っている。作業内容は、パソコンによるデータ入力、名簿作成、ギフト、装飾品、編み物作りの他、施設外就労など、障がい特性や希望を勘案して実施している。希望に応じて無料による送迎サービスも行っている。</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><コメント></p> <p>利用終了、就労移行の際は、関係機関と連携し、本人や事業所内での状況等の情報提供を行い、利用者にとって継続性に配慮した対応を行っている。事業所と本人とで「ナビゲーションブック」として、医療の状況、セールスポイントや苦手なこと、配慮頂きたいこと（合理的配慮）などをまとめて、実習や企業への引き継ぎがスムーズに行えるよう支援している。意思決定が困難な利用者場合は、相談支援事業所の相談員にも関わって頂き、</p>		

<p>本人が選択できるよう支援している。就職後も電話や対面、メールなど利用者の希望に応じて、月1回程度定期的に話し合える場を設けている。</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
33	<p>Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>管理者はじめ、生活支援員それぞれが、日常的に利用者からの意見・要望に耳を傾けるとともに、その内容を記録に残し、全職員で共有している。利用者が記入する作業日報の「本人の感想・自己評価等」も参考にしながら体調や作業への満足度等の把握に努めている。朝礼・終礼で課題の有無や改善内容の確認を行うとともに、毎月に従業員ミーティングにおいても個別対応内容の確認・振り返りを行っている。必要に応じて相談支援事業所の相談員を交えた会議を開催、利用者との面談を通して、満足度向上に努めている。</p>		
<p>Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。</p>		
34	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>苦情解決責任者、苦情受付担当者は重要事項説明書に明示され、利用契約を結ぶ際説明する他事業内にも掲示し周知している。</p> <p>なお、苦情に対応する外部の第三者委員は選任されていないので、国の苦情解決制度に沿って障害福祉に知見を持っている方などに委嘱することが望まれる。また、苦情内容や対応結果も個人情報保護に配慮しつつ公表することも望まれる。</p>		
35	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者のプライバシーが守られ、安心して相談や意見を述べやすい環境として、相談・面談室に加えて、静養もできる専用スペースも整備している。利用開始時に重要事項説明書に基づき、相談体制の説明を行うとともに、「相談窓口の設置について」の文書配布並びに事業所入り口に掲示して、周知を図っている。管理者はじめ、生活支援員は利用者が気軽に意見や相談が出来るよう日常から細やかなコミュニケーションに努めている。</p>		
36	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>パンフレットには「利用される皆さんの気持ちに寄り添い笑顔あふれる事業所を目指す」旨を明記し、実現に向けて組織的に取り組んでいる。障がい特性に配慮するとともに丁寧なコミュニケーションを意識して、把握した意見や相談については職員ミーティングで共有し、迅速な対応を心がけている。職員に直接伝えることが難しい場合はメモで相談</p>		

<p>を受け付け、必要の都度個別に話を聴く機会を設けている。</p> <p>今後は、利用者の声をより積極的に把握する取組としてアンケートの実施や「苦情解決に関する規程」に基づく具体的な対応法を記したマニュアルの整備等が望まれる。</p>		
<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を行っている。</p>		
37	<p>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を構築している。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>「危機管理マニュアル」を整備し、危機管理における指揮権や危機における対応と予防などについて周知徹底している。「事業所等内における事故・事件対応マニュアル」や「送迎車の交通事故マニュアル」も整備し、事故等への対応指針や具体的対応策、管理体制等を構築している。管理者がリスクマネジャーとなり、ヒヤリハットや事故について情報収集・原因分析を行い、全職員で対応策を検討し再発防止に努めている。</p> <p>なお「事業所等内における事故・事件対応マニュアル」「送迎車の交通事故マニュアル」の当該施設を所管する関係機関としては、実際に対応する保健福祉事務所等に修正することが望まれる。</p>		
38	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>「感染対策指針」を定め、感染の未然防止、発生時は拡大しないよう可及的速やかに対応する体制を構築している。「新型コロナウイルス感染症発生時における事業継続計画」や「感染症対応マニュアル 感染症予防のための衛生管理対策」では、全体総括責任者や権限・役割、具体的な対応法などを定めている。重要事項説明書でも「感染症及び衛生管理等」に関する項目を設けて、利用開始時に丁寧に説明をしている。また、感染対策委員会を年4回、感染症防止対策に関する職員研修を年2回開催し、感染症に対する正しい理解と発生防止に努めている。</p>		
39	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>運営規程の非常災害対策に基づき、「自然災害発生時における業務継続計画」を作成し、責任者や災害対策の推進体制等を定めている。「非常災害対策計画」では、予測される災害の危険性や避難経路、人員体制・指揮系統、備蓄品のリストなどを明記し、職員に周知している。職員研修会では火事通報の訓練（119番通報）やBCPにおける事前災害研修と訓練を実施している。重要事項説明書でも「非常災害時の対策」として、非常時の対応やBCPの推進体制、加入する保険等についても明記し、利用開始時に丁寧に説明をしている。</p> <p>今後は、事業所が入居するビルオーナーやビル管理会社とも協議・連携の上、消防署の助言を得て総合訓練をするなど、専門家の意見を聞く機会を設けることが望まれる。</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を確立している。		
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を文書化し福祉サービスを提供している。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者支援の共通目標に「仕事を通し、一般就労に必要なルール、マナー、一般常識を身につける。会社から指示された仕事を的確に行う」旨を掲げている。具体的内容として、利用者の経験や能力、希望等に応じて、初級・中級・上級（施設外就労）・就職活動の開始（職員と一緒に評価、分析を行い、希望の職種を決め就職）の「ステップアップカリキュラム」を設けている。但し、カリキュラムに示す目標や期間などは利用者に強要するものではなく、あくまで利用者ひとり一人の「個別支援計画」と連動のもとで支援を行っている。作業の内容ごとに分かりやすい工程表があり、支援員が工程表通りに進んでいるかを随時確認・助言をしている。</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を確立している。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>作業等の標準的な実施方法については職員・利用者の意見や提案を反映し、随時検証している。作業日報には「今月の(前半)(後半)目標」に対して、日々の作業内容や結果、自己評価等を記しており、それらの内容も勘案しながら、作業内容の検証や見直しを進めている。利用者は事前申請の上、規定の時間内での時差出勤も可能な体制となっている。また、その日の体調によって作業を選べるよう支援している。外部から委託を受けた業務については、委託会社から工程表が示されており、一般就労に向けて、納期や期限など守るべき点を意識しながら作業に当たっている。</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を策定している。		
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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>利用契約書において、「利用者の置かれている環境及び日常生活全般の状況等を通じて利用者が希望する生活や課題等の把握を行い、適切な支援内容を検討し、個別支援計画を作成する」旨を明記している。利用者の医療状況、家族構成、収入等の他、今までの人間関係や得意・不得意なこと、疾病等の発生要因など、サービス管理責任者が丁寧なアセスメントを行っている。その上で現在困っていることや支援してほしいこと、本人が描く将来像などを聴取の上、全職員参画の下で個別支援計画を策定している。個別支援計画は利用者説明、理解・同意を得たうえで、交付、サービス提供に当たっている。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>生活支援員が短期目標達成に向けた具体的なサービス内容の進捗状況や支援内容の評価し、サービス管理責任者が利用者・職員と協議の上、6ヶ月ごとに個別支援計画の見直しを行っている。新たな課題や要望などがあった場合は、作業内容や勤務時間なども含めて、随時計画に見直しを行っている。また、必要に応じて相談支援事業所の相談員を交えた会議を開催、利用者との面談を通して、個別支援計画の評価・見直しを進めている。</p>		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録を適切に行っている。		
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を適切に行い、職員間で共有化している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>支援内容は個別支援記録として毎日PCに入力、ネットワークを利用して職員間で情報を共有している。利用者も作業日報に作業内容・作業結果、本人の感想・自己評価等を毎日記入し、その内容を職員間で共有し、日々の支援に活かしている。職員研修では「支援記録の書き方」をテーマに学びの場を設けて、記録の標準化を図っている。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制を確立している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>個人情報保護規定があり、個人情報の保管・管理・廃棄方法や職員の責務等を定めている。記録・情報等の管理責任者は施設管理者となっており、職員には入職・退職時に誓約書の提出を求め、個人情報の外部流出に努めている。利用者には重要事項説明書の「利用者の記録及び情報の管理等」の項目で「記録及び情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示する」旨を利用開始時に説明している。</p> <p>なお、運営規程には「諸記録を整備し、就労継続支援A型を提供した日から5年間保存するものとする」とあるが、今後は諸記録の具体的な種別（名称）や内容、種別に応じた保存年限の設定等を明記した文書管理規程等の策定が望まれる。</p>		

障がい者・児福祉サービス版

第三者評価結果（内容評価基準）

※すべての評価細目（19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。

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		
A 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>雇用契約の際、利用者がやりたいことなど意向を尊重し、仕事の種類や内容を説明し、見学し意思決定をできるように支援している。新しい仕事担当はやりたい利用者に手を挙げてもらうなど自主性を尊重している。無理な時や合わないときは違う仕事を選び直せるようになっている。家庭の事情や体調、障害特性に配慮し入社時間、作業時間、休息など個別に配慮し就業が継続できるよう配慮している。場合によっては在宅勤務にも対応している。</p>		

		第三者評価結果
A-1-(2) 権利擁護		
A ②	A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組を徹底している。	a・-・©
<p><コメント></p> <p>重要事項説明書の中に人権擁護、虐待防止のための措置を入れており、利用契約の時説明し、利用者に周知している。職員に対しても毎年1回研修を行い周知している。朝礼の時体調確認、本人からの申し出などで権利侵害について防止に努めている。虐待防止委員会で虐待防止について確認して防止に努めている。</p> <p>なお、虐待防止について早期に予兆を発見するためには、チェックリストは用意されているが、実施はしていないので職員自身が自己の支援について振り返る機会を持つためにも実施が望まれる。</p>		

A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
A 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者一人ひとりの身体機能や心身の状況をアセスメントし、適切な仕事に就けるよう</p>		

<p>配慮している。ステップアップカリキュラム（初級、中級、上級）を設け、利用開始から徐々に仕事に慣れ、スキルアップできるよう支援している。また、6か月ごと仕事の目標を立ててもらいそれを個別支援計画に反映させ、意欲をもって仕事に臨めるよう取り組んでいる。業務毎丁寧な手順書が示され、仕事を自分のペースで出来るようになっている。寝る時間や起きる時間を聞いて生活サイクルを安定させ就労継続できるよう支援をしている。住民票など行政サービスの手続きは必要があれば同行支援している。</p>		
A 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・b・c
<p><コメント></p> <p>障がい特性に留意し、筆談や耳元で話す、サインを出してもらう他、作業シートを作り、作業ができていないか、分からないことが無いかを職員がチェックし話し合いを通じ徐々にコミュニケーション方法を身に付け意思疎通が出来るようになっている。管理者は意思決定支援についての法人研修や外部研修に参加し、事業所内に伝達している。必要に応じて家族や相談支援専門員等代弁者の協力を得たり、スマートフォンで文字起こしを行ったり理解できるように努めている。</p>		
A 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実施している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の要望や意見、相談はノートパソコンの掲示板の申し送りノートに記録し、朝令、終令の時間に情報を共有し話し合い、利用者に対応している。相談に対しては面談を行い傾聴しながら一緒に答えを出すようにしている。利用者と話し合ったことは個別支援計画に反映し、支援をしている。</p>		
A 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・b・c
<p><コメント></p> <p>就労継続支援A型事業として、数種類の仕事に工程表をつけて用意し、利用者の選択に任せている。作成できた作品をフリマアプリで通信販売する他、地域の販売会で販売している。</p> <p>なお、職員が販売しているが、利用者アンケートでは作成した製品が売れているか気にしており仕事への意欲を高めるためにも販売会に参加できる機会を設けることが望まれる。</p>		
A ⑦	A-2-(1)-⑤ 利用者の障がいの状況に応じた適切な支援を行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>障がい特性について動画を使った事業所内研修を行い全職員が理解できるように努めている。管理者は障がい者生活助護施設での経験を持っており、職員に対し指導やアドバイスが出来ている。個別的な配慮が必要な場合は支援記録の申し送りノートに記録し、サービス管理責任者がモニタリングの参考にしている。障がい特性に応じてイヤホンの装着、</p>		

仕事の座席の工夫、出勤時間、在宅勤務など配慮している。

		第三者評価結果
A-2-(2) 日常的な生活支援		
A 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・b・c
<コメント> 非該当		

		第三者評価結果
A-2-(3) 生活環境		
A 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を確保している。	①・b・c
<コメント> 安全に仕事ができるよう出勤時に体調を確認している。障がい特性に応じ対面を嫌う人には壁に面した席、音が苦手な利用者にはイヤホンやイヤーマフの装着を認めている。また、寒さや暑さの苦手な利用者には席をエアコンの風が当たらないところに配置などしている。体調が優れないときは静養室で休息したり、退勤させたり柔軟な対応をしている。トイレは毎日掃除当番を設け清掃し清潔に保たれている。		

		第三者評価結果
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
A 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・b・c
<コメント> 非該当		

		第三者評価結果
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
A 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。	①・b・c

<p><コメント></p> <p>契約時に主治医の名前や連絡先を把握し記録している。また、毎朝、体温、手指消毒をしてもらう他、薬の飲み忘れしやすい利用者には薬の服薬状況を確認している。体温が37.5度以上の時は通院しコロナ感染症の検査をすることを求めている。囑託医はいるが、利用者はすべてかかりつけの主治医を持っており、そちらで受診し健康管理がなされている。5日以上休む時は、受診を進めている。</p>		
A ⑫	A-2-(5)-② 医療的な支援を適切な手順と安全管理体制のもとに提供している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>非該当</p>		

		第三者評価結果
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
A 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・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の就労に向けて外部講師を招きマナー研修等社会常識を学ぶ機会を設けている。パソコンの資格取得のためテキストを配布し、自宅で自主学習を奨励し学ぶ意欲を高め資格取得を進めている。また、手芸製品やフェルト絵本など内職製品を販売会やプリマアプリに出品しデザイン力の向上や製品づくりの意欲を高めている。就労希望者には、提携する企業の職場体験、ハローワークの求人を見て見学や体験、面接指導など社会に出ていく側面支援をしている。</p>		

		第三者評価結果
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
A 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・b・c
<p><コメント></p> <p>一般就労を希望する利用者には、履歴書の書き方、面接の受け方などアドバイスして求人に応募できるよう支援している。ハローワークに同行して、希望する企業を見つけ、見学申し込みなど就職に向け支援をしている。また、須賀川地方地域自立支援協議会就労支援部会に入り、相談支援事業所、就労継続支援A型、就労継続支援B型、行政等と連携し、地域生活を継続できる環境づくりに努めている。</p> <p>なお、利用者のほとんどは自宅から通勤しており、グループホームなどの利用者はいないが、家族の高齢化などで自宅での生活が困難になった場合に備え、成年後見制度やグル</p>		

ープホームなどの社会資源を把握し、相談支援専門員等関係機関と連携して支援できる体制も望まれる。

		第三者評価結果
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
A 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者はほとんど自立しており、家族との連絡を必要としていない。緊急時に備え利用契約の時家族の連絡先を把握し、緊急連絡表を作成している。生活リズムが整っていない場合等定期的な連絡が必要な場合には事業所での様子を伝える他、在宅時の様子を聞いて情報共有している。</p>		

A-3 発達支援

【障がい児支援（障害児入所支援、障害児通所支援）の評価において適用】

		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
A ⑯	A-3-(1)-① 子どもの障がい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
<p><コメント></p> <p>非該当</p>		

A-4 就労支援

【就労支援（就労移行支援、就労継続支援 等）の評価において適用】

		第三者評価結果
A-4-(1) 就労支援		
A 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>利用開始時には初級の仕事、出来るようになると中級、さらに上級と成長を感じられるようにステップアップカリキュラムを導入し可能性を伸ばす就労支援を行っている。また、中級、上級になるにつれ納期や完成品の数を意識して取り組めるように目標を設定するなど、働く意欲の維持向上に努めている。利用者によってはお試にやってみて可能性や適性、適職をマッチングしている。業務内容や作業手順について利用者と話し合っ理解</p>		

<p>を深めながら就労するとともに提携企業や障害者就業・生活支援センター、家族との連携を図り、就労継続につなげる支援もしている。</p>		
<p>A ⑱</p>	<p>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。</p>	<p>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>利用者の適性や体調面、障がい特性などをアセスメントし、本人の希望に応じ作業時間、内容、工程を柔軟に調整し、無理なく仕事に取り組めるよう配慮している。仕事の協力企業の仕事、内職、パソコン作業などを用意し、それぞれ手順書を備え選択できるようになっている。賃金は賃金向上達成指導員を配置し、単価の高い仕事の受注に取り組んでいる。賃金は雇用契約書に明示し、本人の同意を得て決めている。</p>		
<p>A ⑲</p>	<p>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。</p>	<p>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>仕事の業務拡大に取り組み、業務提携先企業を増やす取り組みをしている。障害者就業・生活支援センターやハローワークと連携し、毎年数人の就職者が出ている。就職時には、通院情報や体調面での留意点、コミュニケーション方法、配慮が必要な点を記入したナビゲーションブックを渡し、企業に配慮を依頼し定着に繋げている。就職後も面談や電話などで悩みを聞いたり、励まして就労継続できるよう支援に取り組んでいる。</p>		