

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：東日本ケアサービス二本松		種別：就労継続支援 A 型事業所		
代表者氏名：門馬 洋平		定員（利用人数）：20 名		
所在地：福島県二本松市安達ヶ原五丁目 47 番地 1				
TEL：0243-24-8536		ホームページ：https://higashicare.jp/		
【施設・事業所の概要】				
開設年月日：令和3年 4 月 1 日				
経営法人・設置主体（法人名等）：東日本ケアサービス株式会社				
職員数	常勤職員：5 名	非常勤職員	4 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
	介護福祉士	1 名		
施設・設備 の概要	作業訓練室	3 部屋	静養室兼休憩スペース	1 部屋
	事務室	1 部屋		

② 理念・基本方針

【 理念 】
私たち東日本ケアサービスは障がいをお持ちの方々が地域社会の一員として、安心・快適・笑顔で共に働き続けられる支援環境を提供し続けます。
【 運営方針 】
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、継続的に就労することが可能な 65 歳未満の対象者に対し、生活活動その他の活動の機会の提供、その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練、その他の必要な支援を行う。

③ 施設・事業所の特徴的な取組

1. 利用者が自立した日常生活や社会生活を送れるよう、ビジネスマナーや PC スキルの習得支援、生産活動、施設外就労などの機会を提供しています。
2. 相談支援では、利用者の希望する生活像や心身の状況を把握したうえで、適切な相談・助言・援助を行っており、特に一般就労に向けた就職支援にも力を入れています。履歴書作成や面接練習、企業見学などを通して、就労に向けた具体的なサポートを行っています。

④ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和7 年 5月1 日（契約日） ～ 令和7 年 11月4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. 就労移行、家庭移行への取り組み・支援について

一般就労に移行する場合は、「ナビゲーションブック」、契約時のアセスメント資料を本人の同意を得て事業所に提出するほか課題や得意なこと、苦手なことを伝えている。就職後も電話や来所による相談に応じて悩みや不安解消、励ましなどで就労継続できるよう支援している。一般就労移行者の大半は職場定着しており、戻れる環境も用意しているが戻る利用者は少ない。介護など家庭の事情でやめる方には地域包括支援センター、相談支援事業所に支援を依頼している。辞めた後も、管理者、支援員など気が合う人に連絡・相談できる環境を整えている。

2. 障がい特性に合わせた個別支援計画の策定について

サービス管理責任者が責任者となり、法人が決めたアセスメント様式により詳しくアセスメントを行っている。利用者の意向、ハローワーク、医師の意見書（就労許可）、相談支援事業所の意見も聞いて、勤務時間、仕事内容等を決定し個別支援会議にかけて利用者一人ひとりの個別支援計画を策定している。利用者の状況によっては障害者職業センターに依頼してジョブコーチをつけてもらう他、難しいケースは障害者就労・生活支援センターとも連携して支援している。

3. 社会参加や学習支援の取り組みについて

社会人として円滑な人間関係を築くため、オンラインのビジネスマナー研修を、全利用者、職員参加で実施している。また、パソコン検定の資格取得希望者には学習のためのテキストの貸し出しや受験料を事業が負担する等、社会参加へ向けた支援に取り組んでいる。

◇改善を求められる点

1. 事業計画の策定について

単年度計画と中・長期計画をともに策定していない。事業経営や福祉サービス提供の安定性や継続性を図り計画的に事業を展開していくために、職員参画のもとで

中・長期計画と中・長期計画に基づく単年度計画を策定し、職員や利用者への十分な周知と理解を得て事業を展開することが望まれる。

2. 利用者の権利擁護への取り組みについてについて

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、当事業所が取り組んでいる支援体制や、利用者一人ひとりに合わせた計画づくりについて高い評価をいただき、心より御礼申し上げます。日頃から職員が連携し、利用者の方が安心して働く準備ができるよう支援を進めてまいりましたが、今回のご意見は大きな励みとなりました。今後も引き続き、状況や希望を丁寧に汲み取りながら、より実践的でご本人様に寄り添った支援方法を模索していく所存です。

また、中長期的な方針の整理や事業計画の明確化、第三者委員導入に関するご指導につきましても重く受け止めております。改善すべき点を明確にし、早期に整備できるよう準備を進めてまいります。これからも、利用者の皆さまが安心して相談できる環境づくりを推進してまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます

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
＜コメント＞ 理念、利用者目標や行動指針を定め、パンフレットに記載する他運営方針は重要事項説明書に明示している。職員へは入社時に説明して周知している。また、月1回開催している管理者ミーティング（社長と各事業所管理者の会議）であるごとに理念や運営方針の確認を行い、その都度、各事業所で職員へ周知を図っている。利用者や家族へは見学時や契約時にパンフレットや重要事項説明書に基づき説明している。 パンフレットや重要事項説明書以外に明示しているところがないため、ホームページへの掲載や事業内に掲示するなど周知に努めるとともに理念や基本方針が実践されているか自己評価するなど振り返りを行う機会を持つことが望まれる。		

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
＜コメント＞ 社会福祉事業全体の動向は、県障がい福祉課からの通知やメールのほか県社会福祉協議会や県のホームページを定期的に確認して把握している。また、地域の就労支援協議会に参加し、潜在的利用者数や地域の福祉計画に関する情報等を得ている。社長がメインバンクの若手経営者ビジネスサポートクラブに参加し、2～3ヶ月に1回開催される会議や勉強会で地域の経営環境や事業に関する情報の把握に努めている。毎月、管理者ミーティン		

グで利用者の出勤率、出勤データ（稼働率）や収支状況に加え、コストや利用率の動向を把握し経営状況の分析を行っている。		
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・c
<コメント> 毎月、利用者の出勤状況、売上げや経費を把握している。管理者ミーティングで職員の人材育成や配置について協議し、課題について改善に努めている。契約している税理士や社会労務士に、その都度相談し助言や指導を受け改善に努めている。経営課題は、施設外就労のできる利用者を増やすためのスキルアップ、施設外就労売上下の増加、取引先（外部生産活動先）の開拓を課題として取り組んでいる。月1回の管理者ミーティングや従業者ミーティング（職員会議）で経営課題を説明し共有を図っている。 なお、経営課題に対し組織的に取り組むため、職員から提案や意見を受け経営に活かす取り組みが望まれる。		

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・c
<コメント> 中・長期の事業計画並びに収支計画は策定していない。 理念や基本方針に基づく福祉サービスの目標（ビジョン）の実現を図り、事業の安定性や継続性を確保するために、中・長期計画の策定が望まれる。		
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・c
<コメント> 収支計画に準ずるものとして決算後に次年度の売上げや経費の見込みを立てた大まかな試算表を作成し、半期ごとに売上げや経費の実績を踏まえて年度末の決算につなげているが、単年度の事業計画と収支計画をともに策定していない。 なお、中・長期計画を策定したうえで、中・長期計画を踏まえた単年度計画の策定が望まれる。		
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・c
<コメント>		

単年度事業計画と中・長期事業計画とも策定しておらず、計画的な事業運営になっていない。 職員参画のもと単年度の事業計画を策定し、計画的に事業を展開するとともに実施状況を把握し評価見直しを行い次年度の事業計画につなげる取り組みが望まれる。		
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・c
<コメント> 単年度事業計画を策定しておらず、利用者への周知も行っていない。職員や利用者と協力し、目標をもって事業を推進するためにも策定して、事業の推進を図ることが望まれる。		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		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を行い、機能している。	a・b・c
<コメント> 毎日の朝礼と終礼で利用者の様子や変化の情報を職員間で共有し、個別の問題に対応し、サービスの質の向上を図っている。また、管理者ミーティングで他の事業所の事例検討会を行い、情報共有を図り事業所のサービス提供に活かしている。事業所では毎月、職員研修を実施し、外部研修にも積極的に参加させて職員の質の向上を図ることでサービスの質の向上に努めている。 なお、事業所内で定期的に福祉サービスの自己評価を実施し、課題を明らかにしてサービス向上に向けて取り組むための仕組みを作り具体的に進めることが望まれる。		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもと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。	a・b・c
<コメント> 毎年、A型スコア表により自己評価を実施している。評価を通して把握できた経営課題については、月1回の管理者ミーティングで話し合い、各事業所の従業員ミーティング等で伝達し共有している。各事業所の個別の課題は、毎日の朝礼や終礼で、その都度、情報を共有し協議を行い改善につなげている。 今後、自己評価の結果を生かし、事業所として明らかになった課題に対し、職員参画のもとで検討を行い改善策や改善計画を作成し、福祉サービスの質の向上に取り組むことが望まれる。		

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。	a・b・c
＜コメント＞ 管理者は年度初めの従業員ミーティングで自らの役割、責任や管理に関する方針を説明し、周知を図っている。また、毎月1回の従業員ミーティングや毎日の朝礼・終礼でその都度、管理方針を伝えている。有事における管理者の役割や責任は、BCPの災害対応マニュアルや消防計画に明記されている。事務分掌がなく、管理者不在時の権限委任について明文化していないが、副管理者が代理者となることは職員に口頭で説明され周知されている。 なお、事務分掌を作成して管理者の役割と責任を含む職務内容を明文化して、職員の理解を得ることが望まれる。		
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。	a・b・c
＜コメント＞ 県社会福祉協議会の研修会や外部研修に参加して遵守すべき法令等を学んでいる。また、契約している税理士や社会保険労務士から福祉関係以外の様々な分野の法令や制度改正等について、その都度情報提供があり指導や助言を受けている。月1回の管理者ミーティングで法令改正等について勉強会を開催し、最新の情報を共有している。また、毎月の従業員ミーティングや事業内のチャットワーク（情報共有ツール）を通して職員へ説明を行い、周知を図っている。		
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。	a・b・c
＜コメント＞ 管理者は毎日利用者から提出される日報を確認し、パソコン共有ソフトで職員の支援記録を見てサービスの質を確認している。問題があれば、職員や利用者とは面談等を行って指導を行っている。毎月の従業員ミーティングで月のテーマを決めてサービスの向上に努めている。月に1～2回、管理者はエリアマネージャーと打ち合わせを行い事業所の課題について話し合い、朝礼や終礼で職員の意見を聞いて対応している。また、管理者はサービス管理責任者を兼務しており、直接、支援員を交えて利用者と面談し、課題があれば助言や指導をしてサービスの向上に努めている。		

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。	a・b・c
<コメント> 管理者は、毎月の収入や支出を確認し運営状況の把握に努めている。職員の話を聞いて人員配置について確認し管理している。管理者は、賃金向上達成指導員と協議して施設外就労を推進し、事業所の売り上げの向上に努めている。管理者は、委任された範囲内で小口現金やガソリン用クレジットカードの管理、求人や超過勤務命令などの経理や人事管理を行っている。 なお、経営に関する権限は全て社長に集約されているため、管理者も人事、労務、財務を踏まえた経営改善の決定等に参画することが望まれる。		

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を確立し、取組を実施している。	a・b・c
<コメント> 福祉人材の確保・定着等に関する計画は作成していないが、社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、作業療法士の資格を有する職員が25%以上となる福祉専門職員配置等加算Ⅱ以上の職員配置を目標としている。明文化はしていないが、事業所内の会議で周知している。介護福祉士養成校等へ求人票を送付し、ハローワークを通して求人を行うほか有料のガイドポストなどの求人媒体を利用して、職員の確保に努めている。また、職員の紹介など交友関係を活かし求人に努めている。 なお、必要な福祉人材の確保について人員配置計画はないので配置加算の目標達成に向けた人員計画を作り、その実現に向けて具体的な取り組むことが望まれる。		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理を行っている。	a・b・c
<コメント> 人事評価は、人事評価表により能力評価や実績評価を半年ごとに実施している。第一次評価者は管理者、第二次評価者はエリアマネージャー、最終評価は社長が行い、複数の評価者による客観的評価を行っている。ハローワークの求人票や採用した職員の前職の待遇の聞き取りから地域の処遇水準を把握して処遇改善の必要性を評価分析している。また、キャリアパスを職員室に掲示し周知している。 なお、キャリアパスに各職階の職務内容や任用要件、必要とされる研修・資格、求められる能力や給与等を明文化し、職員が自らの将来を描ける内容とすることが望まれる。		
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
<コメント> 職員の超過勤務時間数や年休所得状況は月単位で集計し、管理者がチェックしている。フルタイム職員（常勤職員）は年1回、健康診断を実施している。就業規則でハラスメント防止を規定し、ハラスメントを含む相談窓口の担当職員を決め職員に周知している。チャットで全職員と繋がっており、いつでも管理者等に相談できる体制ができている。事前に職員からシフト表の提出を受け、職員の希望を踏まえてシフトを調整している。有給休暇取得を推奨し、取得率100%となっている。また、次世代育成支援対策法に基づく一般事業主行動計画を作成し、ワークライフバランスに配慮した職場づくりに努めている。 なお、退職金の制度に加入しておらず、国の中小企業退職金共済事業の活用等による福利厚生事業の充実のに向けた検討が望まれる。		
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
<コメント> 年度当初に、職員と個人面談を実施し一人ひとりの目標とキャリアアップのための資格取得や研修などについて話し合い、サービス管理責任者の基礎研修、初任者基礎研修を会社負担で受講させて、育成に努めている。介護福祉士や社会福祉士の資格取得後は基本給に反映することで職員の意欲向上を図っている。 なお、目標管理による職員の育成は行っていないため、職員一人ひとりの目標を設定し中間面接や年度末面接を通して達成度の確認と評価・アドバイスを行う目標管理制度の導入が望まれる。		
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
<コメント> 毎年末に、1年間の研修記録を確認し、評価見直しを行い次年度の研修計画を作成している。研修計画は、社長とエリアマネージャーで研修の原案を作成し、各事業所の管理者に提示し、意見を聞いて修正し各事業所共通の研修計画を作成している。 なお、期待される職員像は規定していないので法人として期待する職員像を明記することで職員に目標を提示することが望まれる。職員の意見を聞きながら必要とされる専門技術や知識を研修計画に反映することが望まれる。		
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
<コメント> 職員が有する資格や履歴をパソコン内で管理している。新任職員には経験のある支援員を教育係として配属し、1か月を目安にOJTを行っている。手順書を用いてOJTを行い、チェック表（業務表）出来ているかを確認している。階層別研修、職種別研修やテーマ別研修は県社会福祉協議会などの外部研修やオンラインによる研修に参加している。研修案		

内は個別に参加を促しているほか、朝礼等で職員全員に周知し、希望があれば参加できるよう配慮している。		
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
<コメント> 非該当（実習生受入れの実績がない。）		

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・⑥・c
<コメント> ホームページで、福祉サービスや活動内容を公開している。パンフレットはメインバンクの各店舗に置いて貰い、誰でも閲覧や持参できるようにしている。 今後は、福祉事業所に求められている運営の透明性を高めるため、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することを期待したい。		
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・⑥・c
<コメント> 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。 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。		

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。	④・b・c
<コメント> 行政機関、ハローワーク、相談支援事業所などの一覧は、パソコン内で職員がいつでも		

閲覧できるようになっている。プロバスケットボールの無料招待、映画の招待、障がい者スポーツ大会や地域のイベント等の情報はホワイトボードで利用者へ周知している。就職面接会や企業見学に行くときは職員が同行している。地元の福祉タクシーの情報も利用者に伝え、必要な時に利用できるように支援している。		
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・b・c
<コメント> ボランティア受け入れマニュアルを作成して登録手続きや事前説明について規定している。ボランティアの受け入れを行い、職員のサポートや利用者の軽作業の支援をして貰った事例もある。また、毎年1～2週間、1～3名程度の特別支援学校生の作業実習の受け入れを行っている。 なお、職場体験受け入れについて学校への協力に関する考え方や基本方針を明確にした受け入れマニュアル等の作成が望まれる。		
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・b・c
<コメント> 個々の利用者が具体的に活用できる社会資源を明示した資料は作成していないが、福祉タクシーなどの情報は説明し周知している。2～3か月に1回程度開催される自立支援協議会の就労支援部会に参加し、市町村、相談支援事業所、ハローワークや企業等と情報交換や情報共有し連携を図っている。事業所を中途退所したり、一般企業へ就職後に退職したり福祉サービスを受けていない元利用者には定期的に問い合わせや連絡を取り、相談支援事業所と連携を図りアフターケアを行っている。 なお、職員や利用者が自由に閲覧できる社会資源リストや資料を作成し、活用できる環境を整えることが望まれる。		
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を行っている。	a・b・c
<コメント> ハローワークの合同面接会等に出展し、面接に来た障がい者の方々から話を聞いたり、企業の出展ブースに出向き企業担当者から情報を得たり福祉ニーズや障がい者の雇用ニーズの把握に努めている。また、地域の就労支援協議会に参加して福祉ニーズの把握に努めている。社長、エリアマネージャー、各事業所の管理者で構成する運営委員会で地域の福祉ニーズについて把握している。		
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・活動を行っている。	a・b・c

＜コメント＞

地域の若手経営者の会議や郡山市・安達地区の経営者との勉強会や懇談会に参加し、情報共有を図り福祉との新たなつながりを提案するなど福祉事業に対する理解や協力さらには参加を促している。また、農家の人材不足を踏まえ事業所において農作業の一部（軽作業）を請け負い、農地の維持や耕作放棄地の解消に寄与している。

今後、把握したニーズに応え公益的な事業への具体的な取り組みを進めることを期待したい。

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を明示している。		
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・c
＜コメント＞ 職員行動規範や運営規定、虐待防止に関する指針の中に利用者の権利擁護を入れて研修会の中で周知している。利用者にはパンフレットや重要事項説明書で説明している。 なお、利用者の尊重や基本的人権について、虐待委員会の中で話し合っているが、実際の状況を分析・評価する取り組みは行っていないので定期的にアンケートや面談、チェックリスト（厚生省障害福祉部発出５年度制度改正）などを活用し課題を見つけ対応していくことが望まれる。また、職員の行動指針となる倫理綱領の策定が望まれる。		
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を行っている。	a・b・c
＜コメント＞ 東日本ケアサービスプライバシー保護規定（マニュアル）があり、職員に周知され、入職時及び退職時に説明し厳守を伝えている。また、管理者は手紙や日報を管理し、事業内で保管するとともに相談も別室で行うなど配慮している。同じフロアで利用者の話をしないことや利用者間の連絡先のやり取りにも留意している。SNSの使い方にも配慮するように注意している。 なお家族への説明は利用契約時に家族が同行したときのみであり、不十分なことから機会をとらえ家族への周知が望まれる。		
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）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
＜コメント＞		

特別支援学校やハローワークにパンフレットを置くほか、地方新聞などの販売店を通じて求人広告を出すなど広く情報提供に努めている。利用希望者には障害特性に配慮し、表現を易しく、筆談やパソコン等様々な手段を使い理解できるように説明している。見学や就労体験の場を通じて仕事の内容や、職場の雰囲気、雇用条件を理解していただいたうえで雇用契約を結んでいる。困難な場合は家族や相談支援事業所の相談員に同席してもらい契約している。ハローワークと協議してパンフレットの見直しもしている。		
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。	㉖・b・c
<コメント> 作業内容の変更時は個別支援計画を見直すことで行うほか、重要事項説明書で変更内容を説明し同意を得て行っている。意思決定が困難な利用者には行政に依頼し、相談支援事業所の職員を付けてもらうなど、意思決定支援ができる体制づくりを行っている。		
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。	㉖・b・c
<コメント> 一般就労に移行する場合は、「ナビゲーションブック」、契約時のアセスメント資料を本人の同意を得て事業所に提出するほか課題や得意なこと、苦手なことを伝えている。就職後も電話や来所による相談に応じて悩みや不安解消、励ましなどで就労継続できるよう支援している。一般就労移行者の大半は職場定着しており、戻れる環境も用意しているが戻る利用者は少ない。介護など家庭の事情でやめる方には地域包括支援センター、相談支援事業所に支援を依頼している。やめた後も、管理者、支援員など気が合う人に連絡・相談できる環境を整えている。		
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・㉗・c
<コメント> 要望や意見は面談、電話、メールで出せるようになっており、随時面談にも応じている。面談は個別支援計画作成・変更時に行うほか、希望があれば随時対応している。要望に対しては必要に応じ本人、家族、相談員も交えて検討し可能な範囲で改善を図っている。 なお、利用者に対するアンケート等は行っていないので、埋もれている意見や要望を把握するためにも全員を対象に無記名の満足度調査を行うことが望まれる。		
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。		
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・㉘
<コメント>		

苦情解決については苦情サービスに関する規定を定め、受付責任者、解決責任者を決め重要事項説明書に記載し説明するとともに事業所内に掲示して周知している。 なお、規定には委員の職務や報告先としての記載はあるが第三者委員は置いていない。苦情解決を客観的に処理し、直接苦情を受ける第三者委員を置くことが望まれる。		
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。	①・b・c
<コメント> 利用者は日報への記載や面談の希望などを申し出ることを周知している。意見や要望、困りごと等、相談に応じている。各業務に支援員がついており、いつでも話せる環境も整っている。終礼の際職員間でその情報を共有し、場合によっては個別支援計画で仕事の方法を変更したりしている。メール相談や静養室を使うなどプライバシーに配慮し相談しやすい環境となっている。		
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。	a・②・c
<コメント> 利用者の障がい特性について学ぶ機会を持ち、理解したうえで対応している。相談方法も電話、メール、毎日記入する日報の他、個人面談など多彩な方法に対応し、早めに対応できるようになっている。 なお、いつでもだれでも声をあげられるよう意見箱の設置や無記名アンケートの実施なども望まれる。		
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。		
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を構築している。	a・②・c
<コメント> 事故、ヒヤリハット発生時は職員会議で原因分析、対応策の検討をしている。受診を要する事故は市に報告し指導を仰いでいる。職員会議で振り返りを行い、誘導方法、仕事の手順等検討し・共有して再発防止につなげている。外部就労は全員安全靴を履くなどけがの防止に努めている。 なお、「事業所に置ける事故・事件対応マニュアル」で事故発生時に関係課長を委員とする事故対策会議を設け会長を管理者と明示しているがリスクマネージャーの記載はなく、対応責任者としてリスクマネージャーを明記するとともに委員会はヒヤリハットの時点から検討し安全対策を進めことが望まれる。		
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確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a・②・c
<コメント> 感染症対策指針、新型コロナウイルス発生時におけるBCP（事業継続計画）があり感染症対策委員会を設けている。責任者は管理者となっており、内部研修を実施するほか、ノ		

ロウウイルス吐しゃ物処理キット、消毒液、防護服などを常備している。職員間で BCP の読み合わせを行い BCP に沿った対応訓練を予定している。 なお、BCP のシミュレーション訓練実施後には現状にあっていないか評価するとともに、担当職員に変更がないかも踏まえて BCP 計画の見直しをすることが望まれる。		
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・b・c
<コメント> 非常災害発生時における BCP（事業継続計画）を策定し、ハザードマップでリスクを洗い出す他役割分担、避難開始時期、備蓄防災設備、安否確認、避難場所等定めている。昨年は火災を想定した訓練を 2 回実施している。 なお、火災訓練時に消防署の立ち合い訓練はしていないので消防計画を提出する際、消防署立ち合い訓練を依頼し、専門的な観点で助言を受ける機会を持つことが望まれる。		

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。	a・b・c
<コメント> 利用者の尊重やプライバシーへの配慮は利用契約書、重要事項説明書に記載され権利擁護の方針が利用者に説明している。仕事の種類に応じ業務手順書（マニュアル）が個別に作成され利用者が就労するうえで困らない体制になっている。仕事の種類ごと支援員がついており、手順書通り仕事が出来ているか確認している。課題が見つければ、利用者、担当支援員の意見も入れ見直しをして、個別支援計画にそれを反映させている。		
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。	a・b・c
<コメント> 標準的な実施方法は、個別支援計画の更新時や作業に課題が生じたときに見直しをしている。分かりづらい表現などが指摘されたときは分かりやすい表現に変えている。手順書は作業に当たる利用者の意見や提案も反映したものになっている。		
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。	a・b・c
<コメント> サービス管理責任者が責任者となり、法人が決めたアセスメント様式により詳しくア		

セメントを行っている。利用者の意向、ハローワーク、医師の意見書（就労許可）、相談支援事業所の意見も聞いて、勤務時間、仕事内容等を決定し個別支援会議にかけて利用者一人ひとりの個別支援計画を策定している。利用者の状況によっては障害者職業センターに依頼してジョブコーチをつけてもらう他、難しいケースは障害者就労・生活支援センターとも連携して支援している。		
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。	①・b・c
<コメント> サービス管理責任者と担当支援員がモニタリングを行い、利用者のニーズや希望を聞いて支援計画の見直しをしている。利用者の意見も活かし、作業工程や方法があるか、課題はないか話し合い、個別支援計画の見直しを検討している。計画の変更点は職員会議で周知して共有出来ている。		
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。	①・b・c
<コメント> 福祉サービスの実施記録はパソコン内で記録、保存管理がなされ、パソコン内で情報の共有できるようになっている。パソコンのネットワークシステムに入るには、パスワード管理で情報の管理が行われている。職員会議で支援記録の書き方について研修が行われ記録方法の統一に努めている。		
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・②・c
<コメント> プライバシー保護規程があり、個人情報の保護について入職時や退職時に厳守を依頼するほか職員研修で全職員に周知している。記録管理者、記録の保管、保存、廃棄方法を規定しており、それに対応している。 なお、記録保存期間の設定をして廃棄等適切に実施することが望まれる。		

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
<コメント> 利用者の希望や将来の目標を丁寧にアセスメントして個別支援計画を策定している。事業所内就労、提携先の事業所での外部就労等就労内容を複数設け、利用者を選択してもらっている。利用者の特性や適性を見極め、勤務時間や作業内容を希望や体調、適性に配慮して決めている。就労環境面でも物音に敏感な利用者にはイヤホンやイヤマフをつけたり、対面でなく壁面になるよう机の位置を調整したり安心して働けるようにしている。職場の働くためのルールは利用者規則で決められており毎月説明している。		

		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・ー・C
<コメント> 虐待防止に関する指針があり、年1回虐待防止委員会を開催し、虐待防止について話し合っている。研修用動画を使い権利擁護、意思決定支援について職員研修をしている。委員会の記録は回覧し職員に周知している。また、利用者に対しても契約時に重要事項説明書を用い権利擁護への取り組みを説明している。 なお、虐待防止と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ことが望まれる。また、指針については担当部署でない窓口が紹介されているので保健福祉事務所等虐待の通報先を確認のうえ訂正が望まれる。		

A-2 生活支援

	第三者評価結果
--	---------

		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
<コメント> 利用者の心身の状況や生活スタイルを把握し、一般就労に向けて前段階として生活リズムを自己管理できるよう支援している。求人情報の検討等ハローワークでの求職手続の相談を受けたり、同行したりして支援している。行政手続きも支援が必要な時は対応している。毎年10人前後の利用者が一般就労に移行しており、移行後も面談や電話で相談に乗って職場定着出来るよう支援している。		
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。	①・b・c
<コメント> 利用者の障害特性に合わせて適切なコミュニケーション手段を選び、意思疎通が出来るよう取り組んでいる。場面緘黙の方にはカリキュラムを組んで、入口近くに配置し、一人で完結できる仕事から始め挨拶の練習、慣れた段階で協働作業へと移行させて徐々に会話出来るようにしてコミュニケーション能力を高め、一般就労に繋げていく工夫をしている。		
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適切に行っている。	①・b・c
<コメント> 利用者から希望や要望があれば、随時面談の機会を設け意向を確認してそれを実現できるよう支援している。仕事の内容も意思表示が困難な方には定期的に面談の時間を設け話すことになれるよう取り組んでいる。相談内容によっては、行政機関、家族、相談支援事業所の相談員、障害者就労・生活支援センターなど関係機関と連携して支援している。		
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。	①・b・c
<コメント> 個別支援計画を基に日中活動を支援している。施設内部就労は、パソコン作業、内職、折り紙等6種類の作業のほか、施設外就労2か所の会社に出かけている。日中活動の目標をステップアップカリキュラムの中で、初級・中級・上級の仕事の内容や就職活動までの流れを詳しく説明している。個別支援計画をモニタリング及び、本人の取り組み状況や希望を基に支援計画を半年ごとに見直し、作業継続が出来るように支援を行っている。		
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。	①・b・c
<コメント>		

管理者は、サービス管理者も兼務し、サビ管更新研修等の他外部研修に出席している。管理者は、年2回内部研修で障がい特性の理解というテーマで約30分の伝達研修を行っている。また、利用者同士、折り合いが悪くトラブルになった場合は、席替えや相互理解をするよう話し合いをしている。さらに、困難事例等は、相談支援事業所や障害者就業・生活支援センターやの助言を得て適切に支援を行っている。

	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。 a・b・c
<コメント> 利用者は職員と共に、毎朝の朝礼後、作業訓練室、トイレ等の清掃を行い環境整備に心掛けています。また、利用者からの要望で、作業所内空気を循環させるサーキュレーター、窓の光を調節するブラインド、デスクライト等を設置してある。昼の休憩は外出自由なので外食や自宅での昼食、自家用車の中で過ごしている方もいる。また、感情コントロールが苦手な利用者に職員が付き添い面会室でクールダウンをしている。 なお、トイレは女性用とバリアフリーの2か所設置されているが、休憩時に利用が重なる事もあり、利用者は数が少ないと感じているので、今後、利用者の快適な生活環境を確保するための検討が望まれる。	

	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
<コメント> 利用者一人ひとりの健康状況について把握し、個別に体調を整える方法等について相談に乗っている。利用者の中には病状により夜間の寝不足や夜間服薬した睡眠薬が朝まで影響している場合等のほか、通院時間を確保するために、出勤時間を早めにしたり遅くしたり等、利用者の状況に合わせた配慮をしている。また、利用者の体調に不安が有る時は、通院先のソーシャルワーカーと連携し必要時は主治医から指示を受けている。なお、契約時、緊急時連絡先として日中連絡が取れやすい人を、家族から確認し記録する等迅速に対応できる体制を整えている。		
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
<コメント> 非該当		

		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。	①・b・c
<コメント> 毎年、オンラインのビジネスマナー研修を全利用者、職員が受講し、ビジネススキルや職場における人間関係を円滑にするためのルールを学んでいる。また、パソコン検定の受験を希望する利用者に、学習のためのテキストの貸し出す他、受験料の負担をしている。受験者は資格試験に向け作業終了後や自宅で練習をする等の勉強をしている。さらに、職員は、一般企業への就職を希望する利用者と一緒にハローワーク相談や求人票の内容を確認する他、利用者の希望に応じ企業見学、体験等に同行し、社会参加や学習の支援を行っている。		

		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。	①・b・c

<コメント> 職員は、利用者に折に触れ一般企業へ就職や地域移行をした場合の利点を話して意欲を高め、さらに、就労のための体調管理について相談に乗っている。また、利用者個人の希望や意向、課題を把握し、グループホーム利用希望の場合は相談事業所の相談員と連携・調整をしている。1人暮らしを希望する場合、隣接する市の体験アパートの利用を勧める等、行政、相談支援事業所、障害者就業・生活支援センターと連携し地域生活移行支援を行っている。
--

	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。 a・b・c
<コメント> 事業所は利用者本人を尊重し、利用者が家族に知られたくない事は家族への報告は控えている。家族へ連絡が必要時も利用者が嫌がる事は伝えないよう配慮している。利用者との会話が少ない家族は子どもの就労状況を心配して連絡が入ることもある。また、障害特性により家族関係が上手くいっていない場合等、個別支援計画の見直し時、家族の同席を得て、職員が親子の仲を取り持つことで円滑になる事もある。緊急時連絡先は契約時に連絡先を確認し迅速な対応に努めている。なお、利用者を送迎している家族とは挨拶する等顔の見える関係構築に努めている。 今後、定期的な家族への報告や意見交換をする機会を設け、家族との連携・交流を図る中で家族支援を進めることが望まれる。	

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
<コメント> 非該当	

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
--	---------

		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
<コメント> 活動計画のステップアップカリキュラムは、初級、中級、上級、その後と目標を分かり易く示している。利用開始の初級では、半年間は職場環境に慣れる等基本的な事を学ぶ期間とし、物作りや簡単なデータ入力等に従事し、作業中の巧緻性や集中力等を職員が観察し、障がいや特性に合った作業配置を検討している。また、就労2～3年を目安にした上級では、施設外の提携先企業での作業を目標とし、事業所内で全利用者が受講するオンラインのビジネスマナー研修で、働くために必要なマナー、知識を習得している。さらに、個別支援計画作成時のアセスメントで、将来の希望する生活の目標を明確にし、意欲や可能性を尊重した就労支援を行っている。		
A 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に取組と配慮を行っている。	①・b・c
<コメント> 事業所見学や利用契約時、会社案内のパンフレットで利用条件等を説明している。雇用保険加入のために1週20時間、1カ月20日の勤務要件がある。主治医の診断書は必要ではあるが、1日4時間の勤務の中で時差出勤を可能とし、体調に合わせた勤務が出来るようにしてある。なお、賃金については、案内書に明記し、契約時に再度説明し同意を得ている。また、作業工程の手順書は職員が作成し作業状況を検証し利用者と相談しながら分かり易い手順書を作り標準化している。利用者の希望や障がいの度合いに応じ、作業の効率化を図り適切に作業が出来るように支援している。		
A ⑲	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。	①・b・c
<コメント> 賃金向上達成指導員を配置し、利用者の適性に応じた職場開拓や施設内作業の確保に努めている。利用者の中には、施設外就労で会社から声が掛かり就職まで繋がる方もいる。また、一般就労に向けて積極的にハローワークで求人票を入手し職員と内容を話し合い、希望により企業見学や実習等の支援をしている。さらに、事業所では、企業との関係性の構築や利用者が働く場における合理的配慮の促進及び、利用者と企業のマッチングを進めるために、利用者の同意を得て、その人のセールスポイントや障害で配慮を必要とする事等を記載した「ナビゲーションブック」を作成し就労の促進に取り組んでいる。なお、一般企業に就職後の約半年間は、月1回のペースで電話やメール、手紙等で連絡する等、定着支援への取り組みを行っている。		