

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	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：福島県須賀川市台 166 アルフェックスビル 201		
TEL：0248-94-6627	ホームページ：https://fukushimacare.jp	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日： 2023 年 4 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： 6 名	非常勤職員 2 名
専門職員	サービス管理責任者：2 名	賃金向上達成指導員：1 名
	介護福祉士：3 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）

① 理念・基本方針

<p>運営方針：私たち福島ケアサービスは、利用される方々にもっと指示される事業所を目指しています。</p> <p>運営理念：私たち福島ケアサービスは障害をお持ちの方々が地域社会の一員として、安心・快適・笑顔でともに働き続けられる支援環境を提供し続けます。</p>

② 施設・事業所の特徴的な取組

<p>利用者様に一般就労に必要なスキルを身につけていただけるよう、自分のペースでコツコツと取り組めるお仕事、納期のあるお仕事、企業に出向して働く外部就労など様々な作業に取り組んでいただけるようサポートしています。また、一般就労へのステップアップカリキュラムを整備し、利用者様個々に合わせた支援を心がけています。</p>

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 12 日（評価結果確定日）
--------	--

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

⑤ 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. 福祉サービスの質の向上に向けた組織全体の取組について

福祉サービスの質の向上に向けて、関係機関との連携のもと、障がい者福祉の現状や地域ニーズの把握に努め、月次の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）や従業員ミーティング（全体会議）で検証を深めている。また、日々利用者が記す作業日報から様々な要望等を吸い上げて、業務の改善並びにサービスの質の向上に活かしている。少人数の事業所でもあり、職員間のコミュニケーションも図りやすく、朝礼や終礼で実情に即応した対策が検討され、翌日からの業務に反映させている。

2. 個別支計画の策定について

アセスメント手法が定められており、将来の目標、人間関係、課題、前職で抱えていた悩み、受けている福祉サービス、得意なこと、苦手なこと等詳細にサービス管理責任者がアセスメントを行い、個別支援計画原案を作成し、職員が参加し検討会を開き策定している。個別支援計画は利用者に説明し理解を得たうえで同意をもらっている。自閉症など困難なケースでは医師の意見書、家族、相談支援事業所の相談支援専門員の助言も得て策定している。

3. 就労移行への取り組みについて

就労に移行するときは、就業先に「ナビゲーションブック」で本人の状況、通院状況、体調、コミュニケーションの方法、就業の際配慮してほしい事項（合理的配慮）などを伝え、配慮を求める等就労及び継続への支援を行っている。意思決定が困難な利用者の場合は、相談支援事業所相談員にも関わっていただき時間をかけて本人が選択できるよう支援している。説明は障がい特性に合わせ、筆談、口話等利用者とのコミュニケーションが取れるよう工夫をしている。就職後も電話や面談、メールなどで利用者が相談しやすい職員を選んで定期的に相談に応じ就労継続出来るよう支援している。

◇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職員行動指針等の実現

に向けた具体的取組を示す、中・長期計画や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）の策定を期待したい。

2. 苦情に対応する外部の第三者委員について

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、利用契約を結ぶ際説明する他事業内にも掲示し周知している。

なお、苦情に対応する外部の第三者委員は専任されていないので、国の苦情解決制度に沿って障がい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。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

このたびは、当施設のサービス向上に向けた組織的な取り組みや、丁寧なアセスメントに基づく個別支援計画の策定、就労移行におけるきめ細かな支援体制をご評価いただき、誠にありがとうございます。今後も利用者の状況に寄り添いながら、よりよい支援の提供に努めてまいります。

また、中・長期計画および単年度事業計画の整備、外部第三者委員の選任についてのご指摘は真摯に受け止め、早急に検討・改善を進めてまいります。利用者の皆さまが安心して相談・利用できる環境づくりに、引き続き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「利用される方々にもっとも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年度障害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る	a・b・c

	る。	
<p><コメント></p> <p>毎月、法人全体の管理者会議を開催し、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を期待したい。</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・C
<p><コメント></p> <p>2023年4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、理念や運営方針の実行・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・長期計画の策定を期待したい。</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・C
<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）の策定を期待したい。</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・C
<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・見直し等の取組を期待したい。</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・C
<p><コメント></p>		

作業スペース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。

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も期待したい。

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、障がい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</p>		

<p>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	<p>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。</p>	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>		
<p>Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップを発揮している。</p>		
12	<p>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。</p>	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、利用者を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	<p>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。</p>	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。その上で当日の業務に就き、改善の実施状況を再度終礼で確認するなどし、業務改善の効率性を高めている。加えて職員全体で効果的な事業運営が出来るよう月次の従業員ミーティングにおいて日々の業務検討を行っている。</p>		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
14	<p>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</p>	a・②・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。また、介護福祉士の有資格者も多く、業務に必要な資格取得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を期待したい。</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を期待したい。</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、育成に向けた取組を期待したい。</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、	a・b・c

	教育・研修を実施している。	
<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を期待したい。</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。	①・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、安全衛生推進者養成研修などの外部研修の他、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。外部研修受講や資格取得研修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・①・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	a・①・c

	を行っている。	
<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・b・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」（年2回）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。作業スペースに相談支援事業所の一覧表の掲示や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的状況に配慮しつつ、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。	a・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。</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・b・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も期待したい。</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加し、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。地元の企業訪問やハローワークからの情報も活用して、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>運営規程や重要事項説明書に理念、職員行動指針の中に利用者の人格や意思尊重が明文化されている。事業所の中に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。また、人権や権利擁護については業務の合間に伝え周知している。</p> <p>なお、福祉サービス提供時の基本となる倫理綱領は作成されていないので職員に徹底するためにも作成し、その価値観を職員が共有して支援に当たることが望まれる。</p>		
29	<p>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。</p>	a・b・c

<p><コメント></p> <p>利用者のプライバシー保護については利用契約書で規定し、個人情報を使用する際の「個人情報使用同意書」を利用開始時に利用者から得ている。利用者は衝立で仕切る静養室があり、休めたり着替えが出来きたりする環境となっている。</p> <p>なお、利用者間ではプライバシー保護の観点から会話や交流に制限が設けられているがプライバシーマニュアルは整備されておらず、「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）」等を参考にマニュアルを作成することが望まれる。</p>		
<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。</p>		
30	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>パンフレットを特別支援学校や関係機関に置いて周知するほか、新聞チラシなどを活用し広く情報提供をしている。また、福島県授産振興会などが主催する製品販売会でチラシを配っている。見学、体験入所（5日間）を受け入れ丁寧に説明し、雇用につながっている。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。障がい者就労移行支援事業所とも連携して周知に努めている。</p>		
31	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>利用開始時は重要事項説明書、利用契約書、パンフレットで丁寧に説明し理解を得て契約している。仕事の内容も障害特性や希望に合わせ、パソコン業務、折り紙、フェルト絵本作成、委託業務、外部就労などの中から体験する中で希望を聞いて選択している。業務が合わない時はいつでも変更も出来るようになっている。利用者の状況によっては在宅勤務にも応じている。</p>		
32	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>就労に移行するときは、就業先に「ナビゲーションブック」で本人の状況、通院状況、体調、コミュニケーションの方法、就業の際配慮してほしい事項（合理的配慮）などを伝え、配慮を求める等就労及び継続への支援を行っている。意思決定が困難な利用者の場合は、相談支援事業所の相談員にも関わっていただき時間をかけて本人が選択できるよう支援している。説明は障がい特性に合わせ、筆談、口話等利用者とのコミュニケーションが取れるよう工夫をしている。就職後も電話や面談、メールなどで利用者が相談しやすい職員を選んで定期的に相談に応じ就労継続出来るよう支援している。</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</p>	a・b・c

	を行っている。	
<p><コメント></p> <p>個人面談（定期・随時）、毎日利用者が記入している日報で就業状況、体調など就労への満足度や不満を把握できている。支援員が聞いた要望や意見は支援記録のその日の申し送りノートに記録され、終礼、翌日の朝礼で検討され、勤務時間に変更、席替え、業務内容の変更等臨機応変に対応できている。必要に応じて家族、本人、相談支援専門員を交えた担当者会議を開催し対応を検討している。就労継続支援A型事業所のため、家族会はないが利用者の自律度が高く、利用者との面談を通し、満足度の向上に努めている。</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。		
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・㉔
<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専任されていないので、国の苦情解決制度に沿って障がい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	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。	㉕・b・c
<p><コメント></p> <p>相談スペースがありプライバシーに配慮した相談が出来る環境になっている。望めば個別面談にいつでも応じられる体制にあり、主として管理者が相談に応じているが、相談相手も利用者が選べるようになっている。支援員が業務ごと就いており、利用者の様子や表情からも悩みや体調の変化に気づける等話しやすい環境となっている。</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。	a・㉖・c
<p><コメント></p> <p>障がい特性に配慮するとともにコミュニケーション手段も筆談など本人に合わせて、意見や要望を早めに把握出来るよう取り組んでいる。日報には悩みや困り事の記入も推奨し、変化をいち早く把握できるようにしている。家族からの困り事も把握し、職員会議で検討し、対応している。</p> <p>なお、いつでも、気軽に意見や要望を出せる、意見箱の設置やアンケートは行っていないので検討が望まれる。</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・㉗・c
<p><コメント></p>		

<p>「事業所内における事故防止・事故対応マニュアル」があり管理者がリスクマネージャーとなり、ヒヤリハットや事故について収集し、原因を分析し対応策を検討し予防に努めている。刃物など危険な作業は、使った後の後始末を職員が行うほか癲癇の持病がある利用者は小さな発作の段階で座って休むなど対策を取っている。記録を取り、スタッフミーティングで対応を検討している。</p> <p>なお、マニュアルは、関係機関として振興局福祉課があげられているが、実際の対応する保健福祉事務所等に見直すことが望まれる。また、事故防止委員会など組織体制の確立が望まれる。</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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>「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」、「感染症対応マニュアル」があり、責任者、対応手順が明記されている。感染症対策委員会を中心に予防に取り組んでいる。動画を使い吐瀉物処理やガウンテクニックを研修している。手指消毒、体温確認を行い37度以上の出勤停止など予防対策に努めている。インフルエンザ2名の感染にとどまる等予防の成果が出ている。</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・②・c
<p><コメント></p> <p>「非常災害対策計画」、「自然災害発生時における業務継続計画」があり避難訓練を行っている。安否確認などはSNSのツールを使い迅速に確認できる体制となっている。今年度は地震に伴う火災発生を想定した訓練を予定している。</p> <p>なお、消防署立ち合い訓練は実施した経験がないので消防署の協力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>利用者の経験や能力に応じて仕事の選択や職業スキルのステップアップできるよう初級、中級、上級のレベル分けがなされ順次上位目標に向かって取り組めるシステムが構築されている。また、仕事の内容ごとに作業工程表があり、分かりやすい内容で初心者でも取り組めるようになっている。業務ごとに支援員がついており、工程表通りにできているか確認している。</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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>やりづらい所は利用者の意見や支援員の意見も入れて見直している。見直したときは個別支援計画にも工程表を確認しつつ作業に取り組むことを入れることで、利用者が目標として取り組めるようになってきている。利用者はその日の体調によって作業を選べるようになってきている。外部から委託を受けた業務については、その会社から工程表が示されており、一般就労に向けた準備として守らなければならないことを理解して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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>アセスメント手法が定められており、将来の目標、人間関係、課題、前職で抱えていた悩み、受けている福祉サービス、得意なこと、苦手なこと等詳細にサービス管理責任者がアセスメントを行い、個別支援計画原案を作成し、職員が参加し検討会を開き策定している。個別支援計画は利用者に説明し理解を得たうえで同意をもらっている。自閉症など困難なケースでは医師の意見書、家族、相談支援事業所の相談支援専門員の助言も得て策定している。</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>支援員が計画の達成度も含めたモニタリングを行い、サービス管理責任者が本人のニーズを聞いて6か月ごと個別支援計画を見直している。人工透析が必要になった場合など、利用者の状況に変化があった時は、勤務時間なども含め個別支援計画を随時見直す対応もしている。</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>支援状況は個別支援記録に毎日記入されている。利用者自身日報に作業状況、体調面、その他本人の言葉などを毎日記入しており、その記録は職員間で共有できている。支援記録の書き方も職員研修が行われ統一が図られている。記録システム内の情報は、パスワード管理され共有できている。</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

<コメント>

「個人情報保護規程」があり、保管、保存等が決まられている。記録の管理責任者は管理者となっており個人情報の保護についても研修、誓約書などで漏洩の防止に努めている。利用者には利用開始の際重要事項説明書で説明している。業務の中でも個人情報保護の観点から利用者間の不必要な情報交換を禁止するなど徹底を図っている。

今後は、文書種別に応じた保存年限や廃棄方法等を記した文書管理規程等の策定を期待したい。

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。	③・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の強みに着目し、社会生活が向上できるよう支援している。複数の作業の中から、毎日自分で選択できる仕組みをとり、利用者の自己選択を尊重している。体調が優れない時には静養室で休息をとるなど、無理なく個々の特性に応じて作業ができるよう配慮している。事業所内でのルールは、利用者からの意見をもとに適宜見直しを図っており、主体的な活動を促進している。</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・ー・C
<p><コメント></p> <p>虐待防止委員会と身体拘束廃止に関する委員会を設置し、年1回研修会を行っている。指針を作業所内に設置し、職員がいつでも確認できる仕組みをとっている。半年に1回利用者と面談を行い、利用満足度を聴き取り、本人を尊重し適切に事業所を利用できるよう支援している。利用者の呼称や声掛けについて指示的にならないよう、尊厳をもった対応を心掛けている。</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
--	---------

		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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>自律・自立生活のための動機付け、生活関連サービスの利用支援など、利用者個々の状況に応じた支援を行っている。生活保護受給者の収入証明書の発行など行政手続きも利用者から申し出があった時は支援を行っている。</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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の心身に合わせたコミュニケーションの手段を確保している。難聴でコミュニケーションをとることが難しい利用者には、口話や筆談で対応を図っている。自分の思いをすぐに言葉にすることが難しい利用者には、FAXの活用や事前に文書でまとめてもらうなど、利用者の状況に応じて個別にコミュニケーション手段を検討しながら支援を行っている。</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適切に行っている。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>半年に1回の面談の他、利用者の希望に応じて、個別面談を適宜行い思いの把握に努めている。一日の終わりに記入する作業日報を通して、労働環境の改善に関する希望や作業手順の見直しなどに関する意見があげられた場合は、朝礼と終礼時に支援者間で共有し、利用者の意向に沿えるよう見直しを図り、利用者の意思が尊重されるよう取り組んでいる。</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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>個別支援計画に基づき、パソコン入力競争の情報を提供するなど、利用者の状況に応じた活動へ繋がるよう支援している。また、販売会に製作した作品を出展する際には、販売日を周知し、利用者が販売会の様子を見に来るなど、地域活動へ参加できるよう取り組んでいる。</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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>障害特性と理解に関する研修会を年2回開催し、障害に関する理解と支援の専門性の向上に努めている。毎日の朝礼と終礼時や月1回の職員ミーティングで、障がい特性に応じた支援の方法について検討見直しを図っている。個々の状況に応じて、作業所の明るさや</p>		

席の配置など工夫している。

		第三者評価結果
A-2-(2) 日常生活支援		
A ⑧	A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常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> 個々の思いを丁寧に聴き取り、作業台の高さや室温の管理調整など、快適な環境で作業ができるよう環境整備に努めている。体調が優れない時には、休息がとれるよう静養室を設置し、必要時はゆっくりと休めるよう布団も用意されている。また、フロアにはテーブルがあり、持参した食事をレンジで温め、ゆっくりと休憩をとることができる空間が準備されている。		

		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。	①・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>毎日の挨拶や作業日報を通して、利用者の健康状態の把握に努めている。PCに支援記録を入力し職員間で情報を共有している。体調が優れないなど支援が必要な時には迅速に対応できるよう緊急連絡先を確保し、通院先や服薬情報の把握に努めている。常日頃から、病状や障がい特性に応じた対応が図られるよう職員間で支援の方法について検討している。</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>利用者の意向を尊重しながら学習の機会を設けている。社会参加のための外部講師を招いたビジネスマナー研修を企画し、挨拶や電話対応など社会参加に必要なスキルやマナーを学ぶ機会を設けている。</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>利用者の生活の場や就労場所など、希望を丁寧に聴き取り、相談支援事業所やハローワークなどと連携を図り、地域生活へ移行できるよう支援している。企業見学に同行し職場体験を支援、生活の場となる施設見学を一緒に行うなど、安心して移行できるよう取り組んでいる。一般就労移行後も、定期的に利用者や企業と情報を共有し地域生活が継続できるよう支援している。</p>		

		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
<コメント> 利用者のお大半は自立している。利用者によっては、家族から個別支援計画を立案する時に意向を伺うこともある。最近、浪費気味だと家族から相談を受けた時には、利用者とお金の管理について話をするなどし、家族と連携を図りながら本人の保護に努めている。		

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
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> 利用者とは面談を行い、希望や体調に考慮しながら就労支援を行っている。毎日作業を選ぶことができる体制となっている。最初は、工期のない作業から、段階的に工期のある作業に移行するなど、個別支援計画に基づき利用者の働く力や可能性を引き出せるよう支援している。定期販売会へ向け、SNSで情報を発信し作業意欲の維持・向上を図っている。		
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> 障がい特性により、通所が難しい場合には、在宅ワークを取入れるなど、個々の状況に合わせた仕事時間や仕事内容となるよう取り組んでいる。作業の工程を利用者と一緒を考えカード化し、安心して取り組めるよう工夫している。朝礼終礼時や会議などでインシデント・アクシデントを共有し事故の未然防止を図っている、労働安全衛生責任者を配置し、毎月危険箇所がないか、コンセントや配置の確認を行っている。		

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。	a・b・c
<コメント> 賃金向上達成指導員が配置され、職場や受注先の開拓を行っている。利用者の希望と意向を確認しながら、職場見学や体験の機会を作り利用者と企業等のマッチングを行っている。一般就労へ移行した後も、定期的に職場へ訪問し利用者や企業の声を聴き調整を図るなど、地域関係機関と連携したフォローアップ体制を構築し就労が定着できるよう取り組んでいる。		