

評価報告概要表

■第三者評価機関

名 称	社会福祉法人 山口県社会福祉協議会
評価調査日	令和4年9月5日 (月)

■福祉サービス事業者情報

名 称	福祉キャリアセンター	種 別	就労継続支援事業所(通所)
代表者氏名	施設長 弘中 文恵	開設年月日	平成27年9月1日
設 置 者	一般社団法人 福祉キャリアセンター	定員(利用人数)	20名(32名)
所 在 地	〒730-0822 広島市中区吉島東1丁目22番2号		
電 話 番 号	082-247-7333	FAX番号	082-247-7330
ホームページアドレス	http://fukushicareer.jp		

■総 評

全体を通して(事業所の優れている点、独自に工夫している点など)

◇特に評価の高い点

- ・今回はコロナ感染対策で繁忙の中、第三者評価を受審されたことに対し、敬意を表します。
- ・就労継続支援A型事業所として、コロナ禍においても、収益アップのため、管理者はじめ職員が日々努力されており、職員は利用者の意向を考慮した上で、利用者がやりたい仕事を選択できるよう、能力や技術を生かした取り組みになっていることがわかりました。
- ・事業所では、経営会議や各種会議、研修会において、サービスの向上、経営戦略のため、キャリアアップ、キャッシュフローについて特に力を入れて取り組んでおられました。
- ・職員の職場環境はヒアリングを通して、働きやすい、相談しやすい職場だと感じられました。職員一人ひとりの意向・意見を聞き、研修受講に対して、事業所のバックアップ体制が整備されています。また、管理者による「権利擁護と虐待防止」の勉強会や、キャリアコンサルタントによる「職場のメンタルヘルス」の研修会を実施するなど、福祉サービスの質の向上のために積極的に取り組んでおられます。

◇改善を求められる点

- ・中・長期事業計画と及び中・長期収支計画の策定を求めます。
- ・利用者に対して、相談しやすい体制づくりと、利用者や家族に対して情報を幅広く提供し、共有できる仕組みづくりを期待します。利用者間、家族との繋がりを深めてほしいと思います。
- ・将来的に、生活援助や医療的支援が必要な利用者のために、マニュアルの整備を進めてほしいと思います。
- ・地域に開かれた事業所として、実習生やボランティアを積極的に受け入れられることを期待し、成年後見人制度の仕組みづくりにも期待します。
- ・職員一人ひとりの目標管理を充実させ、目標達成に向けた取り組みに期待します。

■第三者評価結果に対する事業者のコメント・事業所のPR

「主体は利用者であり、支援者はどこまでも黒子で在り続けること」を支援理念となり掲げており、その理念のもと支援者である職員に面接調査に臨んでもらいました。面接調査の場で自分達の実践を自分の言葉で伝え直接評価者の方とやり取りし助言いただく機会を得ることは、必ずや職員の支援力向上に良い影響を与えてくれるに違いないと信じております。受審後は各職員が指摘いただいた項目の報告よりQ&Aとして事業所及び職員の指針となるよう書面化しており、さらに今回の受審結果をもとに実現可能な目標を掲げ取り組んでまいります。

評価報告概要表

■評価分野別評価結果(分野別の特記事項)

I 福祉サービスの基本方針と組織	a	2	b	5	c	2	Na	0
<p>福祉キャリアセンターの理念及び基本方針は、その事業目的や使命、役割が明確であり、事業自体に反映されています。特に、就労継続支援A型事業所として、利用者の育成と社会貢献に対し、その役割を十分果たされていることが理解できました。利用者の表情や会話からも読み取ることができました。中・長期計画がないことにより、年度毎の短期計画、目標になっているので、今後、中・長期的なビジョンを明確にされることを期待します。</p>								

II 組織の運営管理	a	8	b	9	c	1	Na	0
<p>・管理者は組織を運営管理する上で、人権擁護と経営実績に責任ある行動をとられています。会議や研修会には積極的に参加され、自らも講師として職員の教育に尽力されています。また、倫理や法令遵守の理解、体制構築に取り組んでおられます。</p> <p>・職員の資格取得について、組織の支援体制が整備されていた反面、自他評価表だけではなく、目標管理シートを活用し、職員自らが目標達成できる支援体制を構築されることを期待します。</p>								

III 適切な福祉サービスの実施	a	9	b	9	c	0	Na	0
<p>利用者個々の障害の特徴を理解し、個々に合った仕事の内容や居場所が確保されていました。常に利用者を優先とした福祉サービスの在り方は、職員にも共通認識され、日々の業務に活かされていると感じられました。また、プライバシー保護に関する取り組みやITを活用した情報共有も日常的に実践されていました。今後は、生活面で介助を必要とする利用者の支援も考慮して、標準的な実施方法に関するマニュアルを作成され、職員間で共有、評価・見直しができる体制づくりを期待します。</p>								

IV 良質な個別サービスの実施	a	10	b	6	c	0	Na	2
<p>職員は障害特性を理解すると共に、専門職の助言や指導を受けられる環境が整っており、利用者個々の能力を引き出し、希望に沿った仕事の提供がなされています。今後は、医療的支援が必要な利用者の受け入れに対し、迅速な対応や支援ができるように、手順や安全管理体制の整備を期待します。また、家族や地域との連携を図ることにより、利用者がより安心して事業所を利用できると考えられますので、その機会の確保を期待します。</p>								

第三者評価結果表

施設名 福祉キャリアセンター

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

【 評価項目 】		a	b	c	Na
1 理念・基本方針					
(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。					
1	1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。		○		
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>(改善が求められる点) 理念・基本方針が、明文化されていることはホームページと文書で確認できましたが、周知する場面が年1回の総会のみであり、すべての職員に周知徹底するには機会が少ないと思われます。施設内に掲示する等、利用者・家族・地域の方に対する周知の仕方も今後検討されることを期待します。</p>					

2 経営状況の把握					
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。					
2	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。		○		
3	2 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	○			
<p>(特に評価が高い点) 経営状況の課題と分析結果を直ちに職員に周知、事業所全体で共有することにより、現在の運営に反映させ収益の向上に繋がっている点は高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点) 地域福祉計画等に対し、地域に関わる情報や計画の把握に努め、積極的な参画を期待します。</p>					

3 事業計画の策定					
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。					
4	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。			○	
5	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。			○	
(2) 事業計画が適切に策定されている。					
6	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。	○			
7	2 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。		○		
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>(改善が求められる点) 利用者及び家族の意見、要望を聞く機会を設け、その課題について検討、事業計画に反映されることを期待します。</p>					

【 評価項目 】		a	b	c	Na
4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組					
(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	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。		○		
9	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。		○		
(特に評価が高い点)					
(改善が求められる点) 評価結果に基づき随時対応はとられていますが、それをマニュアル化し、いつでも職員が見て対応できるものにしておかれることを期待します。					

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

1 管理者の責任とリーダーシップ					
(1) 管理者の責任が明確にされている。					
10	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。		○		
11	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。	○			
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。					
12	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。	○			
13	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。	○			
(特に評価が高い点) 各種会議や申し送り等で情報共有に努め、研修会で法令遵守について学ぶ機会を確保されていることは高く評価されます。					
(改善が求められる点) 管理者の役割や、有事の際、リーダーシップが発揮できるよう明文化し、職員の理解を深める工夫されることを期待します。また雇用・防災・環境への配慮についても具体的な取り組みが実施されることを期待します。					

2 福祉人材の確保・養成					
(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	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。		○		
15	2 総合的な人事管理が行われている。		○		
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。					
16	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。	○			

【 評価項目 】		a	b	c	Na
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。					
17	1 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。		○		
18	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。	○			
19	3 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	○			
(4) 実習生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	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。		○		
<p>(特に評価が高い点) 職員の資格取得について、組織の支援体制が整備されている点が、高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点) 職員一人ひとりの目標管理を充実するための取り組みを期待します。また、実習生受け入れマニュアルや基本姿勢を明確にし、幅広い人材の受け入れに対し、体制整備を期待します。</p>					

3 運営の透明性の確保		a	b	c	Na
(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	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。		○		
22	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。		○		
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>(改善が求められる点) 事業所における職務分掌と権限・責任について、明文化されることを期待します。また、苦情相談について、経緯や結果を事業所全体に公表することにより、透明性の確保に繋がると考えられます。</p>					

4 地域との交流、地域貢献		a	b	c	Na
(1) 地域との関係が適切に確保されている。					
23	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。		○		
24	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。			○	
(2) 関係機関との連携が確保されている。					
25	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。	○			

【 評価項目 】		a	b	c	Na
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。					
26	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。	○			
27	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。		○		
<p>(特に評価が高い点) 自立支援協議会支援部会や関係機関との会議参加により、福祉ニーズの把握と共有がなされ、職員には議事録等で周知されている点は高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点) ボランティア受け入れ基準の作成、地域の福祉ニーズに応じていくために、積極的かつ計画的な取り組みを期待します。</p>					

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

1 利用者本位の福祉サービス

(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

28	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。	○			
29	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。		○		

(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	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。	○			
31	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。	○			
32	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。	○			

(3) 利用者満足の向上に努めている。

33	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。		○		
----	-----------------------------------	--	---	--	--

(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	1 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。		○		
35	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。		○		
36	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。	○			

【 評価項目 】		a	b	c	Na
(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	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。		○		
38	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。	○			
39	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>(特に評価が高い点) サービス開始・変更時には、利用者一人ひとりに合わせた説明を関係者が、複数人でされていたことは高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点) 利用者からの苦情相談について、今後は結果の公表に取り組み、利用者の相談しやすい体制を更に充実し、信頼関係を深めていかれることを期待します。また、避難民になった場合の食料や備品等の整備について、今後検討されることを期待します。</p>					

2 福祉サービスの質の確保					
(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	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。		○		
41	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。		○		
(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	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。	○			
43	2 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。		○		
(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。					
44	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。	○			
45	2 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	○			
<p>(特に評価が高い点) プライバシー保護に対する取り組みや、福祉サービスの質の向上のためのITを活用した取り組みが、サービス管理責任者を中心として、実施されている点が高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点) 提供する福祉サービスについて、今後は標準的な実施方法に関するマニュアルを作成され、職員間で共有、評価・見直しができる体制確立を期待します。</p>					

IV 良質な個別サービスの実施(障害者施設:通所サービス)

【 評価項目 】			a	b	c	Na
A-1 利用者の尊重と権利擁護						
(1) 自己決定の尊重						
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。		○		
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>(改善が求められる点) 利用者会議を開催し、事業所に対する要望・意見を利用者同士で検討する会の実現化に期待します。</p>						
(2) 権利侵害の防止等						
2	1	利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	○	/		
<p>(特に評価が高い点) 権利擁護に関するマニュアルが整備され、研修会が実施されていた点は高く評価できます。</p> <p>(改善が求められる点) 権利侵害とみなされ再発予防策を講じた場合に、報告様式により再発防止策を検討、課題を明確にし経営会議で協議されていますが、今後はそれを全体に周知徹底されることを望みます。また成年後見制度の活用に向け、相談体制の整備を期待します。</p>						
A-2 生活支援						
(1) 支援の基本						
3	1	利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	○			
4	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。	○			
5	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。		○		
6	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。		○		
7	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。	○			
<p>(特に評価が高い点) 利用者の能力を引き出し、希望に沿った意欲的なメニューの提供がなされていることは高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点) 利用者が相談しやすい体制作りや、感染対策を講じながらレクリエーションの機会を確保されることを期待します。</p>						

【 評価項目 】		a	b	c	Na
(2) 日常的な生活支援					
8	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。			○
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>(改善が求められる点) 今後は対象の方が利用される場合に、直ちに対応できるよう受け入れ基準を策定されることを期待します。</p>					
(3) 生活環境					
9	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。			○
<p>(特に評価が高い点) 休憩室の確保を含め、ソフト面、ハード面での就業環境が整備されている点は高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点)</p>					
(4) 機能訓練・生活訓練					
10	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。			○
<p>(特に評価が高い点) 専門職の助言や指導を受けられる環境が整っている点は高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点)</p>					
(5) 健康管理・医療的な支援					
11	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。			○
12	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。			○
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>(改善が求められる点) 今後、医療的支援の必要な利用者の受け入れに対し、迅速な対応や支援ができるよう手順や安全管理体制の整備を期待します。</p>					

【 評価項目 】		a	b	c	Na
(6) 社会参加、学習支援					
13	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。	○		
<p>(特に評価が高い点) 資格取得や学習会の参加に対する機会を提供している点は高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点) 個別の外出支援や地域のイベント、交流会参加の機会を提供されることを期待します。</p>					
(7) 地域生活への移行と地域生活の支援					
14	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。	○		
<p>(特に評価が高い点) ガイドヘルパーの利用や日常生活支援事業所の利用など、必要なサービスに繋がっている点が高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点)</p>					
(8) 家族等との連携・交流と家族支援					
15	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。	○		
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>(改善が求められる点) 利用者のおかれた状況によりますが、家族への情報提供の仕方や家族の意見を聞く機会を確保されることを期待します。</p>					
A-4 就労支援					
(1) 就労支援					
16	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。	○		
17	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。	○		
18	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>(特に評価が高い点) 利用者の希望を聞き、働く力や可能性を尊重した就労支援を实践、また、ハローワーク、相談支援専門員、障害者就業・生活支援センターなどと連携し一般就労に繋がっている点は、高く評価されます。</p> <p>(改善が求められる点)</p>					