

愛知県福祉サービス第三者評価事業 評価結果

①第三者評価機関名

株式会社 中部評価センター

②施設・事業所情報

名称：ジョブサポートフォルテ	種別：就労継続支B型・就労移行支援・自立訓練	
代表者氏名：増田剛治	定員（利用人数）：55名（75名）	
所在地：愛知県名古屋市中村区竹橋町38-8		
TEL：052-446-5880		
ホームページ： https://shin-ai1996.org/		
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：平成17年 7月 1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人親愛の里		
職員数	常勤職員：12名	非常勤職員：4名
専門職員	管理者（精神保健福祉士）1名	サービス管理責任者（精神保健福祉士・社会福祉士）1名
	職業指導員（作業療法士・社会福祉士）2名	就労定着支援員（兼務・ジョブコーチ）1名
	生活支援員（社会福祉士・精神保健福祉士）5名	目標工賃達成指導員（社会福祉士・精神保健福祉士）2名
施設・設備の概要	（居室数）	（設備等）作業スペース・相談室
		自立訓練室・就労支援事業室

③理念・基本方針

★理念

人権の保障と幸福^{シアワセ}を共に創る

★基本方針

就労支援、福祉的就労、生活支援の場としての役割を担い、一人でも多くの人の「働きたい」という希望がかなうように個々に合わせた支援を行う。作業活動や施設外就労、さまざまなプログラムを通して、就労に必要な基本的労働習慣や職場のマナー等を習得できるようにする。また、名古屋エリアでの就労支援の中心的役割を果たすため、関係機関や企業との連携を深め、企業の障害者雇用への働きかけを積極的に行う。名古屋エリアでの複数の事業所との連携、四事業での多機能型事業所としての特色を生かした事業運営、利用者支援を行う。具体的には、利用者が「ステップを踏んで」自身の成長を感じ、さまざまな働き方や社会参加の機会が広げられるように、事業ごとでの連携した就労支援・生活支援を行う。

④施設・事業所の特徴的な取組

○利便性の向上と作業環境の改善…平成30年4月に現在の建物に移転し、それに併せて、ジョブサポートフォルテとワークショップ虹の二事業所を統合した。利便性の良い場所、広い作業環境等、利用者に活動しやすい環境を整えた。また貨物専用であったエレベータを人員も乗れるように現在改修工事を行っている。

○多事業運営による一体的な支援…四事業をひとつの事業所で運営することで、作業活動やプログラム、支援において連携が取れる。各事業をステップアップして、一般就労につながった方もたくさんいる。

○多様な作業活動…様々な障害のある方でも、作業活動に参加できるように、作業の種類や工程が多く用意している。また自助具や作業マニュアル等を作り、障がいの重い方でも作業が可能な工夫をしている。

○企業で働く経験ができる施設外就労…事業所内の作業活動だけでは限られた作業内容や環境であり、企業で働く経験やその人に合った作業環境を用意することも必要である。様々な職種の企業と相談して、施設外就労先を開拓している。

○精神障がいのある方への支援のノウハウ…以前の精神障害者小規模作業所、精神障害者地域生活支援センター等の運営を通して、精神に障がいのある方の地域生活支援や医療機関との連携等のノウハウを共有し高めてきた。

○他機関との連携による就労支援、生活支援…法人内の三区の地域活動支援センター、基幹相談支援センターだけでなく、特定相談支援事業所や医療機関、その他専門機関と積極的に連携を取り、職業生活を支える生活支援も行っている。

○一般企業への定着のための支援…平成30年12月が就労定着支援事業を開始したが、それ以前から就労支援、定着支援には力を入れており、ジョブコーチ支援や名古屋市就労定着支援事業等の制度を積極的に利用して、支援を行っている。

○医療分野からの学生の受け入れ…福祉系の大学や専門学校の学生だけでなく、作業療法学科や看護学科の学生の実習を積極的に受け入れている。特に看護学生は、三校を現在受け入れており、利用者の体験発表等の新たな役割を作って、対応している。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成31年 4月26日(契約日) ~ 令和 2年 3月17日(評価決定日) 【令和元年 6月28日(訪問調査日)】
受審回数 (前回の受審時期)	0回 (平成 年度)

⑥総評

◇特に評価の高い点

◆重層的な利用者ニーズ対応

多機能な事業を展開することで、個々の障害程度や状況、本人意向に合致したプログラムを選択でき、また事業所の専門性と様々な機関連携をもつて的確な就労支援を実施、実績もあげている。さらに、昨年就労定着支援事業の指定を受け、就職後のフォローを含めた自立支援の拠点となっている。

◆専門職配置による質の高い支援

管理者を含め精神保健に精通した職員（精神保健福祉士）や、作業療法士等の職場適応援助者の配置により、個々のニーズに合わせた専門的な支援を実践している。

◆サービス向上のサイクル

運営改善委員会が設置され、利用者アンケートの実施による調査⇒集計⇒検討⇒改善案⇒実行という形でサービス向上を図っている。また、日常的にも意見箱からの要望等を開示し、個々の要望に関する改善策を明示するなど、利用者主体の姿勢がうかがえる。

◆事業所の機能還元

精神障害に関する講演、ピアサポート事業等々を通して、事業所が持つ専門性を地域に提供するとともに、幅広い障害の受入れも含め、地域での社会的責任を適切に受け止めた事業展開を行っている。

◆体系的な就労プログラム

希望する工場、会社の見学に加え、障害特性に応じた実習先選定、就労に必要な身だしなみや挨拶、金銭管理等SSTの指導、就労者との交流会での意欲喚起など、利用者個々に応じた就労支援を展開している。

◇改善を求められる点

◆中長期計画の実効性

計画の内容が経営改善に特化した形にも見受けられることから、各事業の数値目標や成果設定を明確にし、年度事業計画へのリンク、事業所の運営指針につながる計画であることが望まれる。

◆職員の目標管理

業務遂行にあたり、個々の職員が明確な目標をもって取組むことが業務上の成果になり、延いてはサービス向上に結び付くと思われる。また、目標設定から、評価、効果測定、新たな目標へと繋げていくことで、職員育成やキャリアアップが図られるとも言える。仕組みづくりの改善の検討が期待される。

◆OJTへの取組

目標管理同様、OJTは人材育成では欠かすことのできない研修機会である。指導職員を設定し、目標設定面相談を経て、業務指導と評価により業務改善していく体系的な仕組みづくりに期待したい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

自己評価を通して、業務を振り返り現状と課題を把握するだけでなく、各事業の目的や支援、事業所が目指すものを改めて考える機会になりました。

利用者支援や人材育成等、質の向上のための効果的な仕組みづくりが当事業所では不足しています。今回の評価結果だけでなく、職員全員で取り組んだ受審の過程も大事にして、今後の改善に取り組んでいきたいと思っております。

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

※すべての評価細目（65項目）について、判断基準（a・b・cの三段階）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

【共通評価基準】

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。		
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。	障1	a ・ ⑥ ・ c
<コメント> 理念、基本方針、職員の行動規範等を明文化し、法人のパンフレットやHP、事業計画などを通し職員に周知している。また、入職時には研修で詳しい説明を行っている。一方で、周知に関する継続的な取組、また支援の主体者である利用者へ向けての周知に関しては改善の余地が否めない。		

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。		
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。	障2	① ・ b ・ c
<コメント> 法人の経営会議、エリア会議等で、経営状況の確認や法改正への対応などを検討している。利用率や収支状況は、法人へ報告し、分析を行っている。また、管理者は行政の動向や福祉計画などを把握し、職員会議等で職員周知している。地域の福祉ニーズに関しては、相談支援を通じて常に把握している。		
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。	障3	a ・ ⑥ ・ c
<コメント> 収益や事業毎の利用者確保、また人材育成といった経営課題については、法人全体の事項と事業所の個別事項を棲み分けし、それぞれ経営会議、職員会議で共有し検討している。中期計画の中で、経営状況の改善については示しているが、課題の具体的取組という点では、明確な改善計画策定が望まれる。		

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が明確にされている。		
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。	障4	a ・ ⑥ ・ c
<コメント> 5ヶ年の中期計画には、人材確保・育成からサービス充実、経営改善、機能強化までを項目に沿って示しているが、数値目標や予算的な裏付けが不明瞭で具体性に乏しい面が見られ、改善が望まれる。名古屋地区の5ヶ年計画については、「収支構造の改善」という目標に向かっての経営指標となっており、経営改善の視点から見れば、実効性の高い内容となっている。		
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。	障5	a ・ ⑥ ・ c
<コメント> 年度計画は運営全般を網羅しており、重点目標の設定や必要な成果目標を示し、年度指標としては適正な内容となっている。一方で、中期計画との整合性という点では具体性に欠ける部分も見受けられるため、検討に期待したい。		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
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。	障6	a ・ ⑥ ・ c
<コメント> 各部門の担当者から挙がってきた内容や、担当者との意見交換の中で管理者が作成した素案を、職員会議の議題として検討し、事業計画を策定している。また、計画は四半期に毎に検証・評価を行っている。しかし、評価結果による計画の見直しが行われておらず、実状に合った修正も検討の余地が見受けられる。		

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。	障7	a ・ ⑥ ・ c
<コメント> 事業計画は、事業所内掲示の他、広報紙にて利用者・家族全員に配布し周知しているが、説明の機会は設けていない。また、内容的にも、項目を噛み砕いたり分かり易い表現にしたりといった工夫も見られないことから、伝達手法の改善が望まれる。		

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が組織的・計画的に行われている。		
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。	障8	a ・ ⑥ ・ c
<コメント> 支援の振り返りを、毎日の職員ミーティングや毎月の職員会議、ケース会議で実施している。組織としては、年1回の利用者アンケートを実施し、これらを受けた事業計画の3か月毎の検証を行っている。今回の自己評価にあるように、受審しない年度のセルフチェックの実施がサービス向上に繋がることを期待したい。		
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。	障9	a ・ ⑥ ・ c
<コメント> 検証・評価等、振り返りに基づいた、課題の明確化と共有、改善計画の立案と実行、さらに実施状況のモニタリングと見直しという形のPDCAサイクルを意識した計画的取組が期待される。		

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) 管理者の責任が明確にされている。			
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。	障10	a . b . c	
<p><コメント></p> <p>全体会議、職員会議、また日々のミーティングの場で、自らの役割や方針を明らかにしている。職務分掌や災害時等の役割については、文書化し周知を図っている。管理者不在時の権限は主任に委任する取り決めがある。</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。	障11	a . b . c	
<p><コメント></p> <p>コンプライアンスに関する研修を実施し、法令の正しい理解を促進している。また、法人の虐待防止委員会を中心に、虐待防止に向けた取組を行い、内容を周知している。更なるコンプライアンスの徹底に向け、取組み強化の方向性がある。</p>			
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
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。	障12	a . b . c	
<p><コメント></p> <p>管理者は専門職としての知識や経験を活かし、会議や職員面談を通して直接指導を行っている。また、職員の勉強会を月2回開催し、サービス向上に努めている。今後更なる充実を考え、事業所内に具体的に職員の意向を支援に反映できるような体制の整備等を行い、主導的にサービス向上をすすめられることを期待したい。</p>			
Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮してい る。	障13	a . b . c	
<p><コメント></p> <p>法人では、経営会議、エリア会議が、経営、人事、財務等を検討する組織として機能している。運営改善委員会はサービスの実効性を高める機関として研修や調査を企画・実施している。管理者は職員個々との面談や業績などを勧奨し、具体的に業務改善を進めている。</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、人事管理の体制が整備されている。			
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。	障14	a . b . c	
<p><コメント></p> <p>中期計画に、「人材確保、定着、育成制度の構築」を掲げ、研修センターの設置や処遇改善等々を実施している。また、ハローワークや人材紹介センター、各種セミナーなどでの求人活動を行っている。これらの事業は、法人内に設置した「人材育成、公益的事業部」が一元的に運営、実施している。</p>			
Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	障15	a . b . c	
<p><コメント></p> <p>法人理念に基づいた職員像を明示している。人事考課制度を導入し、自己評価・上司考課により職務能力や意欲、成果を評価し、育成に繋げている。しかし、人事基準を定めて周知しているものの、一部職員に制度が適用されない点は改善の余地が感じられる。さらに、職員が将来設計を描きやすい仕組み作りが期待される。</p>			

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
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り組んでいる。	障16	a ・ ㉞ ・ c
<p><コメント></p> <p>有給休暇や時間外等の就業状況、また人事希望などは、管理者が労務管理の範疇として把握し、本部に報告している。産休・育休の取得、複数回の面談、職員表彰の実施、互助会制度など、働きやすい職場に向けての様々な取組みが見られる。しかし、福利厚生さらなる充実や、魅力ある職場環境整備等をすすめる上で、もう一步の職員意見の反映が望まれる。</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。		
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。	障17	a ・ ㉞ ・ c
<p><コメント></p> <p>年2回の個別面談で、管理者が業務上のアドバイスを行い、個人育成につなげている。一方で、目標管理制度の導入が無く、職員の個別目標や成果測定が曖昧となっている状況が否めない。目標設定から始め、面談を活用した中間評価、効果測定を経て次の目標へ繋げるという体系的な目標管理で、組織的な人材育成を図る仕組みづくりが望まれる。</p>		
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。	障18	a ・ ㉞ ・ c
<p><コメント></p> <p>法人の人材育成部門が、階層や経験年数に応じた研修を企画し、これを受け、事業所としての研修プランを考えている。また、外部の研修は、障害特性や就労関係を中心に、業務に活かせる研修を受講するようにしている。ただ、年間の研修計画として明確に位置付けが無く、内容の評価・見直しに至らない事が課題であると思われる。</p>		
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。	障19	a ・ ㉞ ・ c
<p><コメント></p> <p>職員全員に階層や技術レベルに応じた研修機会を確保し、資格取得も奨励している。一方で、職員育成の極めて有効なツールであると思われるOJTが確立されていない。個人目標設定から、指導担当による業務指導と評価、次の目標設定に繋げる体系的な仕組みを、組織化することが望まれる。</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。		
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。	障20	a ・ ㉞ ・ c
<p><コメント></p> <p>事業計画に、実習生の積極的受入れを明記し、指針としている。実習は、看護学生を中心に、作業療法士、市職員など様々な受入れを行っている。実習生の指導手順は独自のものは準備せず、所属学校等のプログラムに合わせているが、受入れ事業所として、受入れ目的や注意事項等々、必ず習得してほしいスキルや支援方法等、マニュアルの整備が望ましい。</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。		
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。	障21	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>ホームページに様々な情報を開示している。内容は、理念や基本方針、各事業所の活動、事業報告から決算まで網羅されている。事業報告の中には苦情内容も含まれている。また、隔月には地域や行政、本人・家族に向けた広報紙を発行し、理解を得ている。</p>		
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。	障22	a ・ ㉞ ・ c
<p><コメント></p> <p>経理規程の中に事務や財務上の様々なルールを示している。必要に応じ、弁護士や税理士、社労士の相談を得ている。しかし、法人内部での監査の実施は無く、外部監査の実施もない。さらなる、透明性の確保に向け改善が望まれる。</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。		
Ⅱ-4-(1)-① 利用者と地域との交流を上げるための取組を行っている。	障23	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人理念に地域福祉の推進を明示し、事業計画に地域づくりの項目を設けている。事業所内の掲示板には、地域のイベント等の情報を掲示し、利用者の活用がある。日中活動では、地域清掃や周辺散策、買物などをプログラム化し、日常的に地域との接点を持つように工夫している。また、定期的な野菜などの販売を通じ、地域の方との交流機会を作っている。</p>		
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。	障24	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>事業計画の「地域づくり」の項目の中にボランティア受入れの基本姿勢を明示している。ボランティアには挿絵付きの説明マニュアルを用意し、ガイドラインに沿った活動を行っている。中学生や特別支援学級の職場体験を中心に、夏休みの中高校生、福祉系大学の学生ボラなどを受入れる体制がある。精神障害を理解していただくために、資料を用いて説明を行い、体験をより有効にしている。</p>		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
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。	障25	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者一人ひとりに、本人に必要な関係機関や社会資源のリストを作成し、ケースファイルに保管している。事業所は自立支援協議会、精神障害者福祉協会に参画し、情報共有や個別課題の検討などの取組を協働している。また、医療機関、ハローワーク、福祉施設等と連携し、利用者の自立支援に役立てている。</p>		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
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。	障26	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>相談支援事業を通じ、事業所の機能や役割を広報している。具体的取組として、地域住民向けの野菜販売、ヘルパー事業所や他の障害事業所への精神障害の講師派遣、エコキャップ活動等、地域ニーズへ応えている。災害時に関しては、福祉避難所として登録予定であるが、受入れ態勢等の準備が望まれる。</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・活動が行われている。	障27	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>地域の福祉ニーズは、相談事業として把握し、様々な関係機関と連携して活動している。特別なニーズとして、依存症や触法者の受入れ、また身障を伴う重複障害者の受入れも視野に入れている。社会貢献としては、地域清掃やピアサポーター事業など、精神障害の啓発も兼ねた活動を展開し、地域での存在価値を高めている。</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
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
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。	障28	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>倫理綱領を策定し、法人理念、行動規範も含め、法人全体の学習会、新人研修のプログラムに組み込んでいる。研修後は復命書で参加者の気づきや感想の提出を義務付け、理解度推進を図っている。また、全職員の名札裏面に基本理念を明記し、理解を深める取組を進めている。</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が行われている。	障29	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人に虐待防止委員会を設置し、権利擁護に関する勉強会の開催もある。虐待防止規程を策定し、不適切な事案が発生した場合の対処方法を明文化するとともに、掲示板に掲示がある。施設設備の改修も進み、通所施設でありながらもプライバシーが守られる作りとなっている。法人全体の学習会では弁護士を講師に研修を行う等、権利擁護への配慮が節々に見られる。</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。		
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。	障30	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>広報誌やパンフレットを関係機関から企業まで幅広く配布し、事業所の周知に取り組んでいる。玄関と各階に掲示板の設置があり、事業所の紹介や日課表、工賃などについても情報を得ることができる。体験を希望する場合、定められた様式で体験記録を付け職員会で話し合いを行う。施設を探す場合、まず初めにホームページを閲覧する方が多いため、ホームページ内の写真を更新する等、更なる改善に期待したい。</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。	障31	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>事業所内で利用するサービスの変更を行う方も多くおられ、その都度、契約書と重要事項説明書を取り交わし、説明している。また、移行支援事業については、事業内容を分かりやすくした資料・フローチャートを用いて利用者へ説明している。移行学習会の開催もあり、利用者は一般就労までの流れを理解している。</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。	障32	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法定の定着支援事業に加え、サービス利用終了後においても、電話や現地訪問の実施や就職者の交流会開催など、事業所独自で就労定着支援を実施している。引継ぎ文章については情報提供を希望しない利用者もいることから、その都度希望の確認を取り、慎重に対応している。就職者の連絡リストを作成しており、有効な活用がある。また、相談窓口の設置により困ったときの連絡も可能である。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
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。	障33	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者満足度調査を実施し集計を行い、法人に設置する運営改善委員会で、結果の分析・改善に取り組んでいる。改善した内容は掲示板で報告する流れとなっており、利用者にもフィードバックし支援に反映させている。様々な障害や家庭環境の利用者がいる中で、個別にサービス内容の理解を得るための取組を行っている。</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。		
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。	障34	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>苦情解決の体制が整い、職員教育はもとより、利用者へもフリースペース掲示板にフローチャートやリーフレットを掲示し、周知を図っている。ホームページの苦情の掲載場所が分かり難いため、各施設ページの中に分かりやすく掲載する等の改善が望まれる。また、解決策に対しては、申出者の確認欄があると分かりやすい。苦情受付件数が少ないことから、日々の要望等への迅速な対応がうかがえる。</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。	障35	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者からの相談や意見が頻繁にあり、主に担当職員が話を聞き、必要に応じて主任、所長へ相談している。その他、意見・要望箱の設置があり、常時利用することが可能である。意見・要望箱に入れられた意見に対しては、コメントをつけて掲示を行い、多くの意見に対して適切に対応している。</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。	障36	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>朝と昼に行う利用者ミーティングで、利用者が表出する相談に対し、その場で対応可能なケースも多くある。一方でミーティングで話し合った内容が日報に記録されないため、上司への報告や対応の漏れやミス無くすためにも実施が望まれる。意見箱が機能しており、日常的に意見を把握する仕組みとなっている。</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。		
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。	障37	a ・ ③ ・ c
<p><コメント></p> <p>リスクマネジメントに関する委員会の設置はないが、責任者を明確化し、些細な出来事においても、ヒヤリハット報告書や事故報告書を用いて対応している。報告書は全職員の回覧を義務付け、共通理解を図っている。定期的に、ヒヤリハットや事故の発生原因等を集計・分析し、予防措置を取るまでの仕組みづくりが望まれる。</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。	障38	a ・ ④ ・ c
<p><コメント></p> <p>感染症の対応マニュアルを整備し、ミーティング時に利用者、職員へ周知している。予防のための注意喚起のポスター掲示、消毒液の設置を行っている。マニュアルには感染者が職員、家族・同居人、利用者の場合等、細かに対応を分けて記載し、実用可能なものとなっている。看護師の常駐もあることから、マニュアルを用いた勉強会等、さらに理解を深める取組に期待したい。</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。	障39	a ・ ⑤ ・ c
<p><コメント></p> <p>防災委員会を組織し、非常災害対策計画を策定している。年2回実施する避難訓練は、火災以外にも風水害に対応する訓練の実施もある。ハザードマップを用意し、事業所の立地条件に見合った対策を推進している。アプリを使った職員の安否確認方法についても対策を進めているが、有事に備えた実用化が望まれる。福祉避難所の協定については、地域の社会資源として前向きな対応を期待したい。</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。		
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。	障40	a ・ ⑥ ・ c
<p><コメント></p> <p>支援のガイドラインを作成し、実用的な内容となっている。障害特性と対応についての支援マニュアルを使用した職員教育の実施もある。作業については、各担当者が、職員用と利用者用のマニュアルを作成し、写真の掲載で工程を分かりやすく記載している。併せて、マニュアルに目次をつける等、検索し易さの検討に期待したい。</p>		
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。	障41	a ・ ⑦ ・ c
<p><コメント></p> <p>支援のガイドラインや作業マニュアルについて、特に、検証・見直し時期を定めていない。作業マニュアルは、随時、新しい作業に対応してマニュアルを作成している。新規作成以外の改訂を想定し、作成日の記載、変更箇所の分かりやすい記載方法（新旧対照表など）等、検討が望まれる。</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。		
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。	障42	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>適切な手法で、アセスメントから個別支援計画を策定している。利用開始に当たっては、主治医の意見書を考慮し、サービスの利用が可能か、作業ができる状態かを確認する他、生活指導についても確認している。毎週、個別支援計画作成会議の開催もある。</p>		
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。	障43	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>事業毎に定めた期間で評価・見直しを行っている。本人の感想や満足度から、課題に対する評価を行っている。また、今後の方向性、改善方法を記載する欄を設け、次期の計画へ繋がるシステムを作っている。毎週、個別支援計画作成会議を開催し、適時、評価・見直しの実施を可能としている。記録検索のし易さの改善など、適切に情報を拾うことができ、会議に活かせるシステム開発が期待される。</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。		
Ⅲ-2-(3)-② 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。	障44	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>入力ソフトを活用し、プリントした日報を閲覧している。日報を確認した職員が押印し、記録を共有している。また、朝昼のミーティングでも情報共有を図っている。記録内容について、職員毎の能力差が課題となっており、今後、新入力システムの操作方法の教育と共に、記録方法、表現方法についての指導にも期待したい。</p>		
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。	障45	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>個人情報保護規定、文書管理規定を整備している。その他、職員採用時の守秘義務の同意書、利用者へは個人情報使用の同意書を取っている。情報開示を目的に、利用者の写真を広報やホームページに掲載することもあり、その都度口頭で確認を取っている。しかし、本人の気持ちの変化の大きさを考え、口頭と併せ、書面での確認を取ることでリスク回避に繋がると思われる。</p>		

【内容評価基準】

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-(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。	障46	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者同士の交流の場として茶話会を開催している。朝昼のミーティングも、利用者が司会を務めることを個別支援の場として活用している。行事は利用者間で話し合いで決めることもあり、自己決定を尊重した取組となっている。ボランティア活動の要望や作業内容、量などについても、本人の希望を重視している。一般就労への取組、生活の場としての取組共に、利用者主体の取組は目を見張るものがある。</p>		
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
A-1-(2)-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	障47	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人に虐待防止委員会を設置し、各施設の気になる言動、ヒヤリハット、事故報告、超過勤務に関する報告と話し合いを行っている。また、職員会で言動について振り返る機会も設けている。身体拘束ゼロ対策等、行動制限防止に係る規程の整備もあり、現在も身体拘束の事例はないが、もしもの場合に備えた身体拘束に関する説明書、経過観察検討記録等、様式を整えている。</p>		

A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
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。	障48	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>一般就労に必要とされる身だしなみや挨拶等の教育支援に加え、コミュニケーションや集団生活の練習も実施している。金銭管理支援も本人に合わせた支援（お金の使い方や一定額の振込等の支援）を行っている。就職者を掲示板で発表し、交流会で卒業者が話をする等、卒業者も、これから一般就労を目指す利用者も、自立に向けて意欲を高めることができる取組に力を入れている。</p>		
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。	障49	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>自立度の高い利用者が殆どで、コミュニケーションで困ることはないが、話した内容を忘れてしまうことが多々見られることから、メモを残すことで記憶や認知のズレを防止する取組を行っている。コミュニケーションが困難な利用者に対しては、保護者と連絡帳を通じて意見交換を行い、双方で本人の意思決定を尊重している。</p>		
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。	障50	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>本人のやりたい仕事に応じて利用する事業（B型、移行、自立）を検討し、就労の場合は、障害特性（てんかん発作も含む）に応じた実習先を検討している。事業所には個別に相談を受けることができる設備があり、相談に応じた情報提供や支援を提供できている。法人が運営する相談支援事業所とも連携し、相談等を適切に行っている。</p>		
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。	障51	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者の要望を個別支援計画に反映し、要望に沿った作業活動を支援している。余暇支援についても、地域のイベント情報を掲示板に掲示し、必要に応じて日課表にプログラムを反映させ、各サービスに求められる日中活動を実施している。</p>		
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。	障52	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>暴言やセクハラ等の不穏な行動が見られる方への支援として、不適切な行為の事例・事例に対する事業所の対応をまとめた資料を掲示板で周知・啓発し、口頭でも説明を行っている。場合によっては、関係機関（保健所・精神保健福祉センター等）へ相談することもある。障害種別毎に支援のガイドラインを作成し、教育資料として活用する等、適切な支援につなげている。</p>		
A-2-(2) 日常的な生活支援		
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。	障53	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>日常生活支援において、現在は支援を必要とする利用者がいないため、支援計画に基づいた取り組みは確認できなかったものの、昼食は自由に購入でき、外注のお弁当も2社からを発注する等、嗜好を考慮し、選択できる環境を提供している。今後、生活支援が必要となる場合を見据えて、マニュアル等の整備が望まれる。</p>		
A-2-(3) 生活環境		
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。	障54	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者からの要望で、エレベーターの整備が進み、1階から4階の行き来を改善している。各階にトイレは、男性専用、女性専用で設置している。作業スペースは十分な広さを確保し、少人数で複数に分かれる作業にも対応でき、快適性がうかがえる。</p>		

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
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。	障55	㉖ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>自立訓練事業でコミュニケーションの学習会を計4回開催し、訓練等の振り返りの機会を設け、社会生活力の向上を図るプログラムを作っている。職員に対しても、自立訓練とは何かを理解するための勉強会を実施し、利用者の2年後の移行（就労若しくは他事業の利用）に向けた訓練が行えるように理解を深めている。</p>		
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
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。	障56	a ・ ㉗ ・ c
<p><コメント></p> <p>健康状態については、自ら体調不良を訴えることのできる利用者が多く、関わりの中で聞き取り、状態と状況を把握している。てんかん発作がある方に対しては、個別に支援マニュアルを用意している。また、看護師の配置があり、いつでも相談、助言を受けることができる。今後、看護師としての専門性を活かした職員研修等の検討・実施が望まれる。</p>		
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。	障57	a ・ ㉗ ・ c
<p><コメント></p> <p>事業所が服薬情報を管理し、服薬は基本的に自己管理としている。しかし、飲み忘れや飲み過ぎ等の心配が予想される方には、頓服チェック表を活用して支援している。現在、特に精神科薬に対する職員の知識に不十分さを感じていることもあり、全職員対象の学習会開催が急務であると思われる。</p>		
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
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。	障58	㉘ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>各事業に必要とされる学習プログラムを用意している。就労プログラムでは、工場や会社の見学に加え、当事者向けの研修会にも参加してもらっている。本人の希望に応じて利用するサービスを検討（サービスの変更も同様）しており、意向に沿った支援を受けることができる仕組みがある。茶話会や広報誌、掲示板を活用した一般就労への意欲を高める取組もある。</p>		
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
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。	障59	㉙ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>相談支援事業所と連携し、地域生活の状況（在宅・グループホーム・単身）に合わせ、家事代行やヘルパー利用、金銭管理等の外部サービスの利用調整、手続等を支援している。昨年度、地域生活移行に成功した実績も多く、支援の成果として表れている。</p>		
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
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。	障60	㉚ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>定期的に家族と話をする機会は設けていないが、必要に応じて支援計画のモニタリング時に同席をお願いしたり、連絡帳や電話で随時に相談を受け、話し合いを行っている。相談内容は記録一覧で管理している。利用者は単身の方も多く、また非協力的な家族もあるが、様々な方法を使って利用者や事業所の状況を報告することで一定の関係が築かれている。</p>		
A-3 発達支援		
		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
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。	障61	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>非該当</p>		

A-4 就労支援

		第三者評価結果
A-4-(1) 就労支援		
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。	障62	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>数多くの作業を用意し、午前、午後と好きな作業を選んで取組む環境がある。一般就労を目標に、施設外就労やボランティア活動を通じ、働くためのマナーや知識、能力の向上に向けた支援を実践している。多数の利用者が卒業していく中、利用者と卒業した利用者、一緒に働く利用者同士の交流の機会を作り、会話の中から刺激を受け、意欲が高まる利用者も多い。</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。	障63	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>朝昼のミーティング時に、作業内容と量を利用者に周知し、利用者は自ら選んだ作業に取組んでいる。工程によっては自助具の使用もあり、支援の工夫がうかがえた。工賃は細かく計算方法を定め、利用者にもその都度伝えている。また、個々の障害や能力、情緒の状況を踏まえ、必要な場合にはそれぞれの利用者に応じた作業マニュアルを作成するなどの配慮を行っている。</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。	障64	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>行政と連携し、作業の新規受注や新規施設外就労先等の開拓を推進している。また、ステップの場としても様々な施設外就労先を確保し、経験を積むためのサポートを行っている。就職時には企業側に自己紹介シートを提出し、利用者のセールスポイント、苦手なことや配慮してほしいこと等を分かりやすく伝えている。ミスが多い利用者に対しては、企業側のアドバイスを得ながら手順書を作成している。</p>		