

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：愛厚希全の里（B型）	種別：就労継続支援B型	
代表者氏名：金田 成保	定員（利用人数）： 50名（34名）	
所在地： 愛知県豊川市一宮町上新切33-267		
TEL： 0533-93-2062		
ホームページ： http://www.ai-kou.or.jp		
【施設・事業所の概要】		
開設年月日： 平成 9年 4月 1日		
経営法人・設置主体（法人名等）： 社会福祉法人 愛知県厚生事業団		
職員数	常勤職員： 9名	非常勤職員： 9名
専門職員	（管理者） 1名	（職業指導員） 6名
	（事務職員） 4名	（生活支援員） 3名
	（管理栄養士） 1名	（看護師） 1名
	（サービス管理責任者） 1名	（技術員） 1名
施設・設備の概要	（居室数）	（設備等）組版機、カラープリンター、オフセット印刷機等、自動
		車部品・教育楽器組立の作業台等
		冷蔵庫、給茶機、製氷機、レンジ

③理念・基本方針

★理念

◇法人

「私たちの誓い」

私たちは、繋ぐ、紡ぐ、育むことを通して、ともにあなたのおもいをかたちにします。
 あなたの安心が、私たちの喜びです。
 あなたの成長が私たちの喜びです。
 そして、あなたの笑顔が私たちの喜びです。

◇施設・事業所

“ 笑い と 笑顔 共に 向上 ”

「笑い と 笑顔」は幸せで楽しい生活

「向上」は質の向上、専門性の向上、すべての向上を目指します。

★基本方針

- ① 利用者にとって安全、安心、快適な生活づくり
- ② 職員にとって安全、安心、快適な職場環境づくり
- ③ 行政との連携、地域との共生
- ④ 健全で安定的・持続可能な財政基盤の確立

④施設・事業所の特徴的な取組

◆平成30年度から令和2年度までの3年間の工賃向上計画の達成（目標工賃：28,000円）に向けて各作業科で取り組んでいる。

<印刷>

本事業団施設を始め、優先調達推進法を活用して官公庁や学校、福祉施設などからの印刷物の受注を増やしていく。年賀状や名刺ではカラー印刷の対応も可能であり、顧客のニーズに応じられるように品質の向上に取り組んでいく。

<軽作業>

地元の企業から自動車部品や教育楽器の組立加工を受注して作業に取り組んでいる。利用者の障害の重度化、高齢化に伴い軽易な作業が多くなっているが、今後も安定した受注の確保を図っていくために、作業分業による作業の効率化及び正確性を上げるように取り組んでいく。

<喫茶>

喫茶「夢風船」は、オープンスペースとしての役割も担っており、地域の方々にも広く利用していただくようにソフトドリンクを始めケーキやクッキー等の自家製品の販売を実施している。また、施設外の催し物にも参加して売り上げを増やすとともに地域との関係も深めるように取り組んでいる。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 2年 5月18日（契約日）～ 令和 2年12月 4日（評価決定日） 【令和 2年 9月29日（訪問調査日）】
受審回数 （前回の受審時期）	4 回 （平成29年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

◆組織を縦断した会議、委員会の運営

B型事業所の管理者が本体（施設入所支援、生活介護）との兼務であることもあり、相談支援事業所を含めた複合施設全体で会議や委員会が設置されている。管理面での効率化が図られ、指揮・命令系統や支援面でも統一感や迅速感が感じられる。事業所の課題は組織を縦断した会議や委員会に挙げられ、より広い視野に立って解決策が検討されている。

◆地域に根差したB型事業

主要なB型事業である「印刷」「軽作業」「喫茶」は、社会貢献をも含んだ地域との連携の下に運営されている。グラウンドを地域の高齢者のグラウンドゴルフ場として開放し、プレーを終えた高齢者が喫茶「夢風船」をひと時の休憩場所として利用している。喫茶「夢風船」は、地域の祭りや様々なイベントにも出張して店舗を開設する。印刷事業は、法人内の受注に留まらず、行政や地域からの受注にも応えている。部品組立て等の軽作業は、地場産業（工業、農業、商業）を下支えする役割を担っている。

◆利用者の意見の尊重

利用者懇談会を毎月実施し、確実に希望する利用者に意見を出しやすい機会と環境を保障している。意見箱に留まらず、相談室も使用しやすいように配慮している。当日に担当する作業に関しても、可能な範囲で利用者の希望する作業に従事できる体制を敷いている。

◇改善を求められる点

◆独立性、独自性の欠如

B型事業所を含んだ複合施設が一体的に管理・運営されている部分が多く、多くのメリットがある一方で、B型事業所としての独立性や独自性が欠如するという課題も内包している。「令和2年度愛厚希全の里事業計画」の中でも、「重点事項」や「事業内容別の支援計画」の項立ては多機能型事業所の様相を呈し、個別の計画（研修計画、行事計画等）や各種の記録類は混然一体となっている。内部牽制機能や事業運営の透明性に問題はないが、B型事業所としての独立性や独自性を担保する仕組みづくりが求められる。

◆「兼務」の弊害

利用者35名に対し、職員構成は併設の入所施設（生活介護事業）との兼務職員がほとんどで、プロパーの正規職員は2名のみである。利用者の高齢化も進んでおり、最高齢者は77歳である中、迅速な対応ができていたとは言い難い。利用者の加齢に加え、これまでなかった病気の発症もあって体調管理については不足感が否めない。医療的な支援は看護師の支援を仰ぐこととなるが、入所施設（生活介護事業）との兼務である看護師の勤務態勢も不安要素となっている。「健康」や「安全」を担保するため、医療に関する定期的な職員研修の実施が望まれる。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

当事業所の管理・運営・支援体制につきまして、前向きに丁寧に評価していただき、ありがとうございます。

日中活動として定員50名の就労継続支援B型事業を運営し、その大部分の利用者が、夜間は定員200名の施設入所支援を生活介護利用者と共に利用しています。

ご指摘のとおり、希全の里全体としての管理運営体制を中心としており、B型事業所独自の取り組みに対しては改善していくべき点が多々あると思います。職員の配置体制も正規職員が少なく、経験のあるパート職員に頼っている面があり、また利用者の高齢化による医療・介護面を含めた支援体制の整備の必要性も実感しています。今後の就労継続支援B型事業のあり方について、現利用者の意向と地域ニーズを踏まえ、法人本部と連携して検討をしていきます。

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（64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	Ⓐ・b・c
＜コメント＞ 今年度、新たな法人理念「わたしたちの誓い」が策定された。「繋ぐ」、「紡ぐ」、「育む」、「おもいかたちに」をキーワードに、「すべての人の笑顔を喜びとしよう」と語りかける。法人内の全職員にアンケートを実施し、作成委員を募って完成させた。様々な媒体を使って周知に努め、事業所では「希全の里だより」や説明資料を使って利用者や家族、職員等に周知を図っている。			

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。			
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	Ⓐ・b・c
＜コメント＞ 利用者の高齢化・重度化が進行し、定員50名を確保することが困難となっており、就労継続支援B型事業所としての大きな選択を迫られる時期を迎えている。法人の第3期中・長期計画（平成28年度～令和2年度）において事業の見直し・検討が指示され、事業所の「経営・職種代表者会議」で検討が進んでいる。地域ニーズの把握を基に、多面的な検討が行われている。			
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・Ⓑ・c
＜コメント＞ 「印刷」、「軽作業」、「喫茶」を主要なB型事業として取り組んでいるが、利用者の高齢化・重度化から1年間で利用定員（50名）の約2割が減少するという事態となっている。併設の入所施設の利用者を主として受け入れているため、打開策として在宅の利用希望者の取り込みが検討されている。現時点では、決定的な解決策（利用者の定員確保）を見出すに至っていない。			

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・Ⓑ・c
＜コメント＞ 法人の中・長期計画である「第3期愛知県厚生事業団経営計画」（平成28年度～令和2年度）が策定されており、その中で事業所としての運営方針や課題が明確にされている。事業所としての独立性や独自性を確保するためにも、法人の中・長期計画に整合させたB型事業所単独の中・長期計画を策定することが望ましい。			
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・Ⓑ・c
＜コメント＞ 法人の中・長期計画に沿って「令和2年度愛厚希全の里事業計画」が策定されている。多くの項目が併設の入所施設（施設入所支援、生活介護事業）と混然一体となっており、B型事業所としての事業計画が見えにくい。主要な事業である「印刷」、「軽作業」、「喫茶」に関しては、工賃の向上を目指した支援の方向性を示しているが、数値目標や具体的な到達点等の記述がない。			

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 ・ ㉔ ・ c
<コメント> 「経営・職種代表者会議」や「就労支援会議」で事業計画の進捗状況が評価され、必要に応じて内容の見直し・変更が行われている。しかし、事業計画の重点的な取り組みに数値目標や具体的な到達点等が明示されていないことから、最終的な評価である事業報告との関連性が薄いものとなっている。事業計画－事業報告－一次年度の事業計画、の連続性に配慮を要す。		
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	㉔ ・ b ・ c
<コメント> 利用者には毎月の利用者懇談会で、家族には家族懇談会で事業計画の主要な部分を説明し、周知・理解を図っている。コロナ禍によって家族懇談会の開催は中止を余儀なくされたが、必要な資料を送付するなど、両懇談会は有効に機能している。		

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	㉔ ・ b ・ c
<コメント> 組織（オール希全の里）を縦断したサービス向上委員会が毎月開催され、理念に根差した利用者一人ひとりの最善の利益（笑顔と喜び）を追求する取組みが実践されている。コロナ禍によって、利用者と直接的に接触することは叶わなかったが、食堂で昼食を摂る利用者や通路を行き交う車いすの利用者の様子からは、表情には笑顔が、身体には喜びが感じられた。		
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 ・ ㉔ ・ c
<コメント> 工賃の向上を事業所の大きな目標に掲げて支援が行われているが、それにもまして利用者の高齢・重度化による利用者減少が事業運営に暗雲をもたらしている。法人としても重要課題として位置づけ、事業所縦断の「経営・職種代表者会議」や「就労支援会議」で解決策が検討されている。令和3年度から始まる第4期中・長期計画の中での新展開に期待したい。		

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	① ・ b ・ c
<コメント> 「指定就労継続支援B型事業所愛厚希全の里運営規程」に管理者の職務分掌が記載されており、「組織図」から責任・権限の範囲及び指揮・命令の系統が読みとれる。管理者不在時の権限委任は次長が担う。運営上の重要な案件に際しては、その都度管理者が所信を伝達文書として発信している。			
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	① ・ b ・ c
<コメント> 管理者を頂点とする「経営・職種代表者会議」が「コンプライアンス委員会」を兼ね、法人本部からの方針を実践に移すとともに、事業所内のコンプライアンス意識の醸成に努めている。職員に「コンプライアンス実践マニュアル」を配付して取り組む等、法令を遵守しようとの意識は高い。			
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	① ・ b ・ c
<コメント> 新型コロナウイルス感染症に対する社会の動静（緊急事態宣言の発令、解除等）に応じ、利用者の意向に配慮した施策を打ち出している。外出自粛の時期には、利用者の望む購買物を聞き取り、週に2回職員が買い物代行として叶えている。宣言の解除された時期には外出支援を再開し、利用者の満足度を向上させてサービスの質の向上につなげている。			
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 ・ ② ・ c
<コメント> B型事業所としての大きな経営課題の渦中にあるが、運営の基幹的な部分に事業所の独立性や独自性が見られず、複合施設（希全の里）が混然一体の運営である。前年度までは、「チーム目標達成シート」を使用して事業所独自の目標が設定されていたが、今年度は複合施設全体での目標設定に変更された。職員個々の目標管理へ繋げるためにも、事業所独自の取組みが望まれる。			

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 ・ ② ・ c
<コメント> 職員確保や育成に関する事業所独自の計画はなく、併設されている規模の大きい「施設入所支援」や「生活介護」事業の職員を兼務徴用することで賄っている。本体（「施設入所支援」や「生活介護」）からの応援が期待できることや、夜間勤務が無いことなどからも、職員の基準配置には不安は感じられない。			
Ⅱ-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	障15	a ・ ② ・ c
<コメント> 総合的な人事管理の主要な要素である「キャリアパスの構築」と「人事考課制度の運用」は図られているが、「目標管理制度」が導入されていない。人事考課は年1回、「人事評価制度実施要綱」に沿って自己査定を行い、その後上司による1～3次の査定が行われている。人事考課の結果を処遇につなげるだけでなく、分析を加えて職員個々の教育ニーズの把握や目標管理へと連動されたい。			

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	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>正規職員は人事考課の実施後に管理者との個人面談が生まれ、職員の意向が聞き取られている。非正規職員は管理者との面談の他に、次長と主査による面談が組まれている。有給休暇に関しては、必須の5日間の他に4日間のリフレッシュ休暇が付与されており、職員全員が最低9日間の有給休暇を取得している。子育て中の非正規職員に対し、勤務時間に配慮する取組みもある。</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 ・ ① ・ c
<p><コメント></p> <p>法人主導の階層別研修や職種別研修が体系的に実施されており、事業所内でのOJTと併せ職員育成の柱となっている。しかし、人事考課制度と連動した目標管理の仕組みがなく、職員が重点的に取り組むべき短期的な目標や将来的な到達点が明確になっていない。人事考課に使用される「能力発揮度評価シート」を活用した管理者との面談を期待したい。</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 ・ ① ・ c
<p><コメント></p> <p>「経営・職種代表者会議」の下に「職員研修会」を置き、希全の里全体で教育・研修計画を組み、計画に沿って職員が研修に参加している。内部研修は、非正規職員の参加を促す観点から同じ内容で複数回実施されている。研修履修後には「研修報告書」の提出を課しているが、研修が「研修報告書」で完結しており、研修効果の検証が行われていない。</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	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>勤務年数や職種・職階による階層別研修や職種別研修が法人主導で実施され、内部研修は「職員研修会」が計画を作成して実施している。同じ内容の研修を複数回実施する等、非正規職員にも研修機会の均等が図られている。一定の資格取得のための研修参加に関しては、受講費用を事業所負担とする配慮もある。</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 ・ ① ・ c
<p><コメント></p> <p>B型事業所単独での実習生受入れはなく、本体（愛厚希全の里）で受けた実習生を部分的に事業所で指導している。「実習受入れマニュアル」に沿い、管理栄養士を中心に社会福祉士、介護福祉士、PT（理学療法士）等を目指す実習生を受け入れている。マニュアルには、実習によって得られる様々な利点（目的）が明示されているが、実習終了後にその評価が実施されていない。</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	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>事業運営の透明性は法人のホームページでの公開によって担保しており、法人及び各施設の様々な情報を開示している。事業所においては、機関誌「希全の里だより」で情報発信している。苦情情報の公表は、「苦情解決規程」の定めに従って事業報告書の中で行っている。</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	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>複合施設全体の事務・管理を統括する総務部門が設置され、事業所との牽制機能が働いている。法人監事による内部監査や行政の監査では、大きな指摘事項はない。令和元年度には外部専門家による会計監査（外部監査）を受け、そこでの指摘事項を改善に結びつけている。</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	利用者地域との交流を広げるための取組を行っている。	障23	㉖ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人の総合的な「業務マニュアル」の中に「地域連携マニュアル」を収め、地域との係わりの方向性を示している。印刷や軽作業、喫茶店運営等のB型事業自体も地域を意識して取り組んでおり、地域の障害者理解に一石を投じている。複合施設全体で催す秋の「希全祭」では地域からの参加者も多く、利用者、家族を含めて600名を超える来場者がある。</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	a ・ ㉗ ・ c
<p><コメント></p> <p>「業務マニュアル」の中の「地域連携マニュアル」に「ボランティア」の項目があり、それに沿ってボランティアを受け入れている。しかし事業所独自の活動は薄く、受入れ計画もオール希全の里として作成されている。秋の希全祭や12月のクリスマス会には様々なボランティアの協力がある。活け花の講師の受入れは、生活介護事業所と時間をずらして受け入れている。</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	㉘ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>地域の社会資源の中でも行政機関や教育機関、医療機関等は生活介護事業所との共通部分が多いが、印刷や軽作業、喫茶等のB型事業の運営に関しては事業所独自に関係先を管理している。地域の情報を取得したり連携を図ったりする中で、併設されている相談支援事業所も有効に活用されている。</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	㉙ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>「業務マニュアル」の中の「地域連携マニュアル」に「地域との共生・行政との連携、地域における公益的な取り組み」を収録し、事業活動を通しての社会貢献を約している。B型事業に適性を持つ利用者確保が難しく事業自体の先細り感はあるが、市や相談支援事業所との連携を図りながら情報収集（地域の福祉ニーズの把握）を行っている。</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	㉚ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>グラウンドを地域の高齢者のグラウンドゴルフ場として開放し、プレーを終えた高齢者が喫茶「夢風船」をひと時の休憩場所として利用している。喫茶「夢風船」は、地域の祭りや様々なイベントにも出張して店舗を開設する。印刷事業は、法人内の受注に留まらず、行政や地域の仕事も受けている。軽作業は、地場産業（工業、農業、商業）を下支えする役割を担っている。</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	a	ⓑ	c
<コメント> 勉強会や研修の実施が新型コロナウイルスの弊害から行うことができず、10月以降に予定はされているものの、先行きは不透明である。致し方ないが、不可抗力で研鑽ができなかった。これまで過去の研鑽においては、利用者に対する言葉遣いなどで改善の効果が見られている。				
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	ⓐ	b	c
<コメント> 人権擁護に関する自己チェックを実施しており、職員への周知・理解も進んでいる。サービス向上委員会や職種代表者会議等の会議体が機能しており、不適切な対応や支援に対しては速やかに是正の措置が講じられている。				
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）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	ⓑ	c
<コメント> ホームページやパンフレット等で事業の内容を紹介し、利用希望者の施設選択に資するツールは揃っている。パンフレットの更新頻度を上げることで、一層の利用者支援につながる。				
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	a	ⓑ	c
<コメント> 様々な障害特性を持った利用者に対し、工夫した資料の作成が難しい。従来は、作業できる人、身辺自立者が対象であったが、加齢により障害の重い人が増えてきており改善が必要になっている。意思決定が困難な利用者に対する配慮に関し、ルール化はできていない。				
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	a	ⓑ	c
<コメント> 利用者の地域移行に関する意向調査は度々行っているが、積極的に地域移行を目指す利用者はいない。これまでも事例が少なく、移行にあたっての利用者や家族に対して配布する文書等の準備はしていない。				
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	ⓐ	b	c
<コメント> 法人の全事業所で、同一項目により利用者の満足度調査を行っている。毎月、利用者懇談会でも利用者の意見や要望を聞き、可能なものから改善につなげている。サービス向上委員会においても、利用者の満足度を向上させる施策が検討されている。				
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	ⓐ	b	c
<コメント> 苦情解決の仕組みを事業所内に掲示し、処理した苦情解決の内容については、法人本部に通知している。法人全体に通達した方がよい内容については、法人本部が全事業所に広く通知している。解決した苦情情報の公表は、「苦情解決規程」の定めに従って事業報告書の中で行っている。				

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>利用者懇談会を毎月実施し、確実に希望する利用者に意見を出しやすい機会と環境を保障している。意見箱に留まらず、相談室も使用しやすいように配慮している。</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>利用者からの相談等には、実務的には担当職員が対応している。担当職員で解決しづらい内容であれば、サービス管理責任者さらには次長に相談できる体制が確保されている。ただし、相談や意見を受けた時の対応手順を定めたマニュアルが整備されていない。</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>事故防止対策などの評価・見直しについては、サービス向上委員会の中で検討している。しかしながら似通った事例が起きているので、リスク発生要因の分析から改善までの取組みを改めて再考する必要がある。</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	④ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>新型コロナウイルスへの感染予防対策や感染者が発生した場合の対応マニュアルの整備、ゾーニングなどの対策を進めている。法人内に高齢者施設を多く有することから、感染症に対しては法人レベル（感染症対策委員会）での素早い対応がある。</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	⑤ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>地域合同防災訓練では、地域の民生委員や住民、各種団体と連携して実施し、消火訓練、避難訓練、AED講習等を行っている。BCP（事業継続計画）を策定し、その中の備蓄品リストに従って十分な量の食料等の備蓄をしており、防災体制は可能な限り万全に構築されている。</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>各種の規程やマニュアルが整備され、標準的な実施方法はデジタルデータと文書で、共に確認できる。職員への周知・徹底についてはOJTにより行っている。ただOJTだけでは不足感もあり、読み合わせによる職員研修や個別指導も取り入れ、職員への周知・徹底を図ることが望ましい。</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	⑦ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>文書化されている標準的な実施方法について、必要に応じて、また定期的に見直しをする仕組みがある。見直しは、管理者、サービス管理責任者、看護師、生活支援員、職業指導員等で行い、個別支援計画を参照したり利用者の意見を取り入れたりして調整している。</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>利用者個々に、最低でも年間2回、アセスメントに基づいて個別支援計画を作成している。個別支援計画の作成にあたってはサービス管理責任者が中心となり、生活支援員や職業指導員、看護師、管理栄養士等の参加の下に行われている。個別支援計画は、利用者本人の意向を反映するに留まらず、家族の意見や要望も考慮されている。</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>個別支援計画については年間2回の定期的な見直しが標準であるが、障害の著しい悪化や入退院などの急な状態変化には随時対応している。しかし、緊急に個別支援計画の変更が必要となった場合の、変更手順が定まっていない。</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	③ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>パソコンの市販のソフトウェアにより支援の記録が行われており、職員間でもパソコン端末を通して共有できる仕組みがある。生活支援員や職業指導員等の支援の現場を担う職員だけでなく、その他の職種の職員も必要に応じてパソコンのネットワークにアクセスして記録している。</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 ・ ④ ・ c
<p><コメント></p> <p>パソコンのネットワークに組み込まれたそれぞれの単位について、アクセス権限が明確に規定されており、記録の管理体制は適切な状態で整備されている。しかし、個人情報やプライバシーに関する職員意識にバラつきが見られることから、記録の管理と個人情報の概念的なつながりについて理解を深めるための教育・研修の必要性が感じられる。</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
<コメント> エンパワメントの理念に則り、利用者の自己決定を尊重した支援を実践するため、サービス向上委員会に各部から1名以上の職員が参加して協議している。自らの意思や意向を上手く表出できない利用者には、いくつかの選択肢を用意して、利用者を選んでもらう工夫もある。			

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
<コメント> 職種代表者会議が権利擁護、コンプライアンス関係を管掌しており、全職員に対して毎年コンプライアンスチェックを実施し、人権意識を高めるように努めている。権利侵害が疑われる事案が発生した場合には、関係職員の招集と改善策の策定を行っている。			

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	a・①・c
<コメント> 利用者35名に対し、職員構成は併設の入所施設（生活介護事業）との兼務職員がほとんどで、プロパーの正規職員は2名のみである。利用者の高齢化も進んでおり、最高齢者は77歳である中、迅速な対応ができていたとは言い難い。正規の生活支援員が入所施設の入浴の支援も行っているという状況もあり、職員配置上での改善の余地を残す。			
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
<コメント> 利用者とのコミュニケーションについては、つきあいの長い利用者が多く、むしろ利用者の方から気にしてくれており、協力してくれることもある。意思疎通がしっかりできているからこそそのコミュニケーションとなっている。			

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
<コメント> 利用者の意思を尊重し、ニーズをモニタリング時に吸い上げて個別案件として支援している。利用者からの個別の相談は担当の生活支援員や職業指導員が直接受けることが多いが、対応が難しい案件は会議に諮って対応している。			
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	a・①・c
<コメント> 利用者の意向を踏まえた個別支援計画を作成し、それに沿った支援ができています。しかし、職員が少なく、コロナ禍の中で余暇活動やレクリエーションまでは対応し切れていない。これまでは工場見学などに浜松や岡崎などへ行っていましたが、今は車で15分くらいのところへ買い物に行くくらいになっている。コロナ禍に対応する個別支援計画の見直しが急務となっている。			
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	a・①・c
<コメント> 障害特性の様々な形が増えており、利用者の高齢化による認知機能の衰えもあるなど、支援・対応が難しくなっている。支援方法の検討も常勤の正規職員2名だけで行う形なので共有は難しくないが、アイデアの発出先が2名分になっていて希薄感は免れない。特に、他の利用者との調和しづらい利用者への対応などに苦慮している。			

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 ・ ㉑ ・ c
<p><コメント> 個別支援計画には、満足度調査や嗜好調査の結果も反映させている。選択食を月に3回行っているが、コロナ禍の中で外食がなくなり、利用者の満足度は減退している。改善方法として外食のテイクアウトメニューを使う方法などのアイデアも出ており、先々の改善に向けて鋭意努力している。</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	a ・ ㉑ ・ c
<p><コメント> エアコンの温度設定は、居室については統一されており、利用者によっては快適さが異なるかもしれないが、作業室は利用者本人に聞いて対応できている。職員による声かけなどでできていた身辺動作が、高齢化・重度化によって少しずつできなくなってもきている部分もあり、掃除の支援をするなどの改善の要がある。</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	a ・ b ・ c
<p><コメント> 非該当</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 ・ ㉑ ・ c
<p><コメント> 健康診断や不調時の医師の受診など、健康状態の把握には余念がない。健康状態に異常があった場合には、必要に応じて適切に家族に連絡している。しかし、利用者の高齢化・重度化に対応する健康の維持増進のための工夫については、これからの課題となっている。</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 ・ ㉑ ・ c
<p><コメント> 利用者の加齢に加え、これまでなかった病気の発症もあって体調管理については不足感が否めない。医療的な支援は看護師の支援を仰ぐこととなるが、入所施設（生活介護事業）との兼務である看護師の勤務態勢も不安要素となっている。医療に関する定期的な職員研修の実施が望まれる。</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	a ・ ㉑ ・ c
<p><コメント> 利用者の意向を尊重し、希望者には社会参加のための情報を提供することとしているが、コロナ禍の中、外出が制限されており社会参加の機会や情報の提供はできていない。利用者の学習意欲は希薄であるが、外出ができない現在の環境をチャンスと捉え、社会参加に対する意識高揚のための学習や一般的な社会性を身につける学習支援に期待したい。</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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント> 東三河広域連合の中、地域への意向を希望する利用者がいれば、実施は可能である。年に2回の個別支援計画の作成時に移行の確認を行っており、同法人の相談事業所から一人暮らしの希望が1件あがっている。利用者の高齢化、重度化の中で数こそ少ないが、希望達成に向けて偏食等の課題解決に取り組んでいる。</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	① ・ b ・ c
<コメント> 利用者の高齢化にも増して家族の高齢化が深刻な課題となっており、キーパーソン（身元引受人）の変更事例も増加している。コロナ禍により、毎年3月に行っている家族懇談会は開催できなかったが、定期的な広報誌「希全の里だより」を年に2回発行して家族に届けている。生活状況については、年に2回の手紙の送付だけでなく、必要があればその都度電話などで連絡している。		
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
<コメント> 非該当		

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
<コメント> アビリンピックへの参加の促しを行い、参加希望者にスキルアップにつながる支援を行っている。対象者があれば必ず行っている。半年に1回のモニタリング時に作業ランク付けを行い、仕事への支援内容について利用者と話し合いを行っている。作業バリエーションとして、運営する喫茶店の接客も設けている。		
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
<コメント> 全体のバランスを考慮して当日の作業の進捗を決定しているため、利用者のその時々での希望作業と実作業との食い違いが起きることもある。従って、作業能力の高い利用者ほど希望する作業との食い違いや選択の幅が狭くなる傾向が強い。それらのアンマッチが利用者の不満や不平に繋がらないよう、十分な説明をしたり工賃を調整したりして対応している。		
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	a ・ ① ・ c
<コメント> 受注先の開拓を行い、一般就労に適切な利用者がいれば、他事業所と連携して就労マッチングを行う用意はある。現状では一般就労の希望者は少なく、高齢化によってその傾向は益々強くなっている。一般就労の作業適性を高めることと共に、一般就労を目指す意識の醸成にも取り組むことを期待したい。		