

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

岐阜後見センター第三者評価事業部

②施設・事業所情報

名称：安城市虹の家	種別：就労継続支援B型	
代表者氏名：鈴木 眞一	定員（利用人数）：20名（現員20名）	
所在地：安城市城南町2-9-20		
TEL：0566-76-2233		
ホームページ： hyyps://nukumorinet.jp/facility/nijinoie/		
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 平成6年4月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人ぬくもり福祉会		
職員数	常勤職員：4名	非常勤職員 3名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	介護福祉士 3名	
施設・設備の概要	（居室数）	（設備等）
	第一作業室 第二作業室	事務所 厨房

③理念・基本方針

<p>【理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ぬくもりのあるサービスを目指します ～わたしたちは、地域に信頼され必要とされる福祉サービスをめざします～ <p>【基本方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意向を尊重して、福祉サービスを総合的に提供できるよう支援します。 ・利用者個人の尊厳を保持し、心身の育成と個人に有する能力を活用し、地域で安心して暮らす事ができる環境づくりをサポートします。
--

④施設・事業所の特徴的な取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者、家族とのコミュニケーションを深めるために、将来を見据え、両親だけでなく、兄妹との関係構築に向けた取り組みを行っている。 ・利用者一人ひとりの声に耳を傾け、常に本人に寄り添って「想い」を捉え、主体性を引き出す支援を行っている。 ・コロナ禍にもかかわらず、積極的に地域での商品の販路を広げ、地域との連携を密にして、地元町内会との関係を深め、福祉に対する理解を促すとともに、開かれた施設を目指している。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 4 年 5 月 24 日 (契約日) ~ 令和 5 年 3 月 31 日 (評価決定日) 【令和 4 年 9 月 20 日(訪問調査日)】
受審回数 (前回の受審時期)	1 回 (令和 1 年度)

⑥総評

<p><全体総評> 法人理念にある「ぬくもり」にはいろいろな意味が込められていると考えるが、やはり、人権を尊重した「ぬくもり」ある良質なサービスの実践がここに展開されているという印象を持った。そして、格調高く理念を掲げ、謙虚に園の運営に当たっている姿勢に清々しさを感じ取れた。 今回の評価を通して改めて、評価する・されるという固定的な立場の関係を越えたところ、相互に同じ方向を向き話し合いの中で気づきが生まれ、質の向上につながるものとの思いを強くしたものである。手をつなぐ親の会が法人の始まりであり、より高いところを目指し、まだその途上にあるとの思いがあると思われる。謙虚な自己評価は納得できるものである。完成した先に伸びしろはない。現在より質の高いサービスの提供を目指して、職員チームで利用者支援に当たる姿勢にアットホームな「ぬくもり」を感じ取れた。今後もこの姿勢を貫き、利用者とともにあって、利用者のその人なりの世界観を広げるとともに、そのひとりの意思決定支援を継続されたい。</p> <p>◇特に評価の高い点 <利用者の意思を尊重した作業を提供している。> 利用者の能力や障がい特性に合った仕事内容にするために、アンケートや話し合いを行い、本人の意向や要望を尊重して作業内容を決定している。また、作業手順や作業量などをサポートすることで、仕事に集中できる環境を整えている。</p> <p><利用者の自己決定を促す方法に工夫が見られる。> 訪問の際に利用者から直接説明を受けたが、事業所では仕事内容や昼食の選択について、目で見てわかり、理解できる選択肢を用意し、職員と話し合いながら利用者自身で理解して決めることができている。利用者の意思が伝わり、尊重されている。</p> <p>◇改善を求められる点 <事業所の門構えを工夫されたい。> 事業所の門構えが少し寂しい印象だった。『虹の家』という名前にふさわしい、明るくポジティブなイメージを持つ門構えに改善することを期待したい。指定管理施設であり、リフォームが簡単にはできないと考えるが、近隣の中学校や高校の美術部などの協力を得て、事業所の名前にふさわしいオブジェを制作するなどの工夫をして、明るい門構えになることを期待する。</p> <p><支援サービスのマニュアル強化が望まれる。> 支援サービスについては、法人で基本的な支援方針に関する研修を行い、事業所における利用者の特性などを踏まえて、サービスマニュアルや標準的な支援方法について文書化している。しかし、口頭での伝達もあるため、業務手順などを文書化をさらに進めることで差異が生じることを防ぎ、より一層のサービス向上につながると考える。</p>

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

第三者評価を現場スタッフも聞き取りに参加させていただいた事で、今何が必要でどんな改善が求められているかと、気が付く機会となり職員も一層やる気になっております。今回の評価からも、全職員での取組に必要な事が具体的にみえてきました。法人理念にある「ぬくもりのあるサービスを目指します」の実現のため、利用者一人一人の想いに寄り添いながら今後もサービス提供に努めてまいります。

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

※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> 法人理念が明記され、それを踏まえて施設の基本方針が明示されている。理念・基本方針等は、パンフレットやホームページに掲載されている。また事業所内の利用者や職員の目に入りやすいところに掲示されており、毎週、朝礼で職員唱和するとともに、事業計画に明記し、支援の現場実践につなげている。			

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> 障害福祉に関する動向について、役所の福祉計画を参考にしたり、施設長会議や様々な研修に参加することで情報を収集している。地域の福祉ニーズについては、自立支援協議会や関連機関、地域の団体との情報交換や日常的な地域活動を通じて把握に努めている。また、事業所の経営成績や財政状況を分析し、変化する経営環境に対応して持続可能な事業運営に取り組んでいる。			
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	Ⓐ ・ b ・ c	
<コメント> 事業所の運営状況を分析し、利用者数の動向や障がい特性の多様化への対応、人材の確保や定着、職員の教育や職場環境の整備、キャリアパスの構築、人件費コスト、事業所の整備、そして安定的な経営など、具体的な経営課題を明確にし、改善に向けた取り組みを行っている。			

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	Ⓐ ・ b ・ c	
<コメント> 法人全体の中・長期計画として、5年をスパンとした計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。内容は14項目に渡り、具体的な実施項目を明示している。今後とも、法人の中・長期計画を踏まえ、事業所単位で、運営全般に渡る中・長期計画の策定に向けた取り組みに期待したい。			
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	Ⓐ ・ b ・ c	
<コメント> 中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、目標、基本方針を示し、重点目標を定め、施設運営全般に渡る具体的な実施計画となっている。			

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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>事業計画は、各部署の常勤職員の意見を中心に聴取し、各種会議等を通じて策定や見直しを行っており、職員参画の下、組織的な取り組み体制ができています。また、事業計画を全職員に配布するとともに、各種会議での説明を通じて職員に周知している。今後、戦略的な経営管理について、職員間でさらなる理解の促進に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>利用者への周知については、障がい特性により理解の困難さがあるが、口頭でわかりやすく周知を図っている。家族に対しては保護者会等の機会を捉えて説明を行うとともに、資料配布も行っている。今後とも、利用者への絵や図などを活用する等、わかりやすい計画要旨の作成について検討されたい。</p>		

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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>毎年、自己評価を実施し、検討するとともに、福祉サービス第三者評価を定期的に受審している。また、法人内部に委員会組織を設け、組織的な取り組みができるようにしているが、周知に課題があり、まだ十分な機能を果たせていないとのことであるので、今後はより一層活性化させるよう期待する。</p>		
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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>自己評価や福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、職員参画の下、改善策・改善実施計画を立案し、解決を図る組織体制を整備している。見直せることはすぐに見直し、検討が必要なことは、次年度の事業計画に位置付けているが、改善課題の組織的な共有については、改善の余地があると考えている。</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>事務分掌表については、規程集において管理者の役割と責任について明文化し、朝礼や職員会議、研修などの機会を捉えて周知している。また、会報や通信などを通じて、利用者や家族にも運営方針を表明している。有事の際の役割について、再度周知するための取り組みを期待したい。</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>管理者は、リモート研修を含め、事業運営に関する関係法令に関する研修会に参加し、職員にも周知するよう取り組んでいる。また、職員のコンプライアンス意識を高めるため、共通理解の推進にも取り組ん</p>		

でいるが、まだ途上段階であると認識している。今後も、この取り組みを進めることが求められる。		
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	㉠ ・ b ・ c
<コメント> 管理者は、理念の「ぬくもり」のあるサービスを目指して、日常業務において職員の意見を聞き取り、事業所の運営に反映させている。また、利用者満足度調査や職員研修を通じて、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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。	障 13	㉠ ・ b ・ c
<コメント> 人事労務や財務などの現状分析については、法人内で組織的な仕組みが確立されており、施設長会議で話し合われている。また、業務の効率化については各部署の職員会議で検討され、経営成績や財政状態についても分析が行われている。		

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	㉠ ・ b ・ c
<コメント> 人事の裁量権は法人本部にあるが、施設が必要とする職種や人員体制を法人本部に伝えている。また、大学や福祉養成校への求人だけでなく、企業展ブースへの参加やホームページの活用など、幅広く求人チャネルを拡大し、人材確保に取り組んでいる。さらに、OJTの充実、資格取得の奨励や相談体制の構築などの定着対策も実施している。		
Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	障 15	㉠ ・ b ・ c
<コメント> 人事考課については、法人で客観的な評価基準を整備し、自己申告制度を導入して、期首に目標を設定し、期中のフィードバック面談や期末評価など一連のプロセスと連動して、総合的な人事管理を行っている。また、職員が希望する分野に応じて、専門分野のスペシャリストや運営のジェネラリストなど、職員の意向に沿ったキャリア像を描いている。		
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	㉠ ・ b ・ c
<コメント> 職員の有給消化率や就業状況を定期的にチェックし、有給休暇の積極的な取得を促進する取り組みや、出産・育児休暇の充実、家庭環境の配慮など、ライフワークバランスに配慮した働きやすい職場環境の整備に努めている。これらの取り組みは、職員エンゲージメントの向上につながっていると考える。また、健康診断の実施や職員相談窓口の設置など、充実した福利厚生を整備している。		
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	㉠ ・ b ・ c
<コメント> 期待する人材像を明確にし、人事考課による個別面接を実施して、明らかになった課題を次の目標に向けた育成に活かしている。具体的には、期首に職員の目標設定を行い、期中のフィードバック面談、期末評価という一連のプロセスを活用し、職員個々の潜在的な強みを引き出すために取り組んでいる。		

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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人では専門的な研修を研修計画に組み込む等して、研修計画を策定し計画に基づいて実施している。現在はコロナ禍のため、オンライン研修や e-ラーニングを導入し、職員の参加を促している。</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 ・ ㉡ ・ c
<p><コメント></p> <p>職員研修を充実させるため、新人向けの研修やOJT研修、階層別研修、テーマ別研修などを実施し、e-ラーニングなども導入している。また、職員の知識や技術水準、専門資格の取得状況を把握し、一人ひとりに合った研修プログラムを作成しているが、階層別研修等の充実化に課題がある。</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 ・ ㉢ ・ c
<p><コメント></p> <p>受け入れは未だないが、実習生受け入れのマニュアルを整備し、養成校と連携し、実習オリエンテーションやカンファレンス、振り返り等の受け入れ体制ができている。</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>ホームページ上で理念や基本方針、施設概要、サービスの内容、事業計画、事業報告、財務状況報告など、事業運営に関連する情報を幅広く積極的に公開している。定期的に更新を行い、透明性を確保するよう努めている。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人で経理規程等を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。また、会計事務所や社会保険労務士事務所の指導を受ける等、適正な運営に努めている。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>事業計画の中で「地域との連携強化」について明記されており、地域との関わりの基本姿勢を示している。今年度はコロナ禍で以前のような交流は減っているが、例年は、地域の運動会や祭り等、地域行事への参加を通じて、地域交流に取り組んでいる。</p>		
II-4-(1)-② ボランティア等の受け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	㉠ ・ 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整備し、受け入れ体制を確立している。現在、コロナ禍の影響で受け入れが制限的にならざるを得ない状況にあるが、その中でも、状況に応じて積極的に受け入れる姿勢が整っている。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>地域に開かれた事業所として、地域を巻き込んだ関係団体のネットワーク作りに取り組んでいる。また、自立支援協議会等、関係機関との各種会議への参加等により関係機関・団体との情報交換を図り、連携強化に努めている。</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 ・ ㉡ ・ c
<p><コメント></p> <p>地域の福祉ニーズについては、関係機関・団体との情報交流、地域での会合への参加等、地域交流を通じて把握に努めているが、コロナ禍の状況にあり、交流機会の減少でニーズ把握が困難な状況でもある。</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	a ・ ㉡ ・ c
<p><コメント></p> <p>社会福祉法人制度改革の流れやSDGsの潮流の中で、社会福祉法に規定された社会福祉事業にとどまらない地域貢献活動がますます重要になってくると考えられる。今後、地域の障がい者福祉の拠点施設として、今後も地域の潜在的なニーズを把握するための努力を継続し、地域貢献活動のさらなる拡充に向けた取り組みに期待したい。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>中・長期計画の最初の項目に、利用者の人権尊重の観点から、利用者の自己決定と選択を尊重し、その権利擁護を実現するとともに、個人の尊厳に配慮した良質かつ、安心・安全福祉サービスの提供を明記している。また、満足度調査を実施するとともに、研修や各種会議等の機会を捉えて職員への周知を反る等して、不適切な関わり防止や権利擁護に関する意識を高めるべく取り組んでいる。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>プライバシーに関するマニュアルを策定し、日常的生活場面において利用者のプライベート環境を整えるとともに、プライバシーに配慮した適切な支援に努めている。また、各種会議や研修を通じて職員への意識づけに取り組んでいる。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人理念、基本方針、事業所の概要を明記したパンフレットを作成し、見学者に渡して説明を行っている。ホームページでは、事業所内の内容、取り組みや様子が伝わるよう工夫しながら定期的に更新している。</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	a ・ ㉡ ・ c
<p><コメント></p> <p>サービス開始にあたっては、重要事項説明書やパンフレット等の資料でサービスの内容や利用方法、費</p>		

用等を説明し、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。変更時は個別支援計画書に基づき、利用者、保護者に説明を行い同意を得ている。重要事項説明書については、ルビを振ったり、絵や写真を活用する等、わかりやすいものになるよう、工夫に向けた取り組みに期待したい。		
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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>事業所の変更やサービス終了時には、利用者や保護者の意向に合わせて、関係機関や福祉事業所と連携を図っている。サービス終了後も相談ができる体制であり、窓口についても伝える等、サービスの継続性に配慮した対応に努めている。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
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。	障 33	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>毎年、利用者や家族の満足度アンケートを実施しており、集計結果を職員間で共有し改善につなげている。また個別面談等の中で利用者の希望や要望を聴取し、満足度向上に取り組んでいる。さらに、日常的な支援の中でのコミュニケーションを通じて、要望や意見などを積極的に取り入れるよう努めている。</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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人として苦情解決の仕組みを整備しており、保護者等への説明も実施されている。担当者、責任者や第三者委員など、外部の相談窓口についても重要事項説明書に記載し、施設内に掲示して周知している。</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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>日常的な支援の場面で、職員の誰でも気軽に相談できるよう、声かけに心がける等、相談しやすい雰囲気づくりに努めるとともに、傾聴ボランティアも活用しつつ、利用者の意向の把握に努めている。</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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者からの相談、意見や要望があった場合は、その都度、情報共有している。寄せられた意見に対しては、対応に関するマニュアルを整備し迅速な対応に努めている。</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 ・ ㉑ ・ c
<p><コメント></p> <p>各種マニュアルを整備し、法人内でリスクマネジメント委員会を設置して、リスクマネジメント体制を構築している。また、ヒヤリハットについて収集・分析し、職員間で共通し、事故予防に努めるとともに、事故後には要因分析を行い、再発防止に向けた改善策を実施しているが、検証については途上の段階にあると認識しているので、今後の課題といえる。また、リスクマネジメントに関する研修受講を通して、職員の意識を高めている。</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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>看護師を中心に感染症対策マニュアルを整備し、掲示や回覧、ミーティングを通じて職員に周知し、家族にも対応策を発信している。新型コロナウイルス感染予防に重点を置き、保健衛生マニュアルに基づいた予防対策を実施しており、陽性者が出た場合には法人で協議して迅速な対応を行っている。</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している。	障 39	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>マニュアルを整備し、BCP計画(事業継続計画)を策定している。防災訓練・避難訓練等を実施し、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している。</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	㉠ ・ b ・ c	
<コメント> 標準的な支援方法については、個別支援計画が作成され、各種マニュアルも整備されており、職員研修を通じて支援の質の標準化に取り組んでいる。			
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	㉠ ・ b ・ c	
<コメント> 福祉サービスの標準的な実施方法の見直しについては、各種会議にて各種規程、各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。			
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	㉠ ・ b ・ c	
<コメント> 利用者や保護者と施設職員、相談支援専門員、サービス管理責任者が面談し、アセスメント様式に記入して支援ニーズ、目標や支援内容を具体的に明示し、本人・家族の意向を踏まえた個別支援計画を策定している。			
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	㉠ ・ b ・ c	
<コメント> 計画は定期的に評価・見直しを行い、必要に応じて随時ケース会議等を実施し見直している。必要な場合は他職種と連携して、変更し、情報共有している。			
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	㉠ ・ b ・ c	
<コメント> 施設内で使用する記録様式は統一されており、福祉業務ソフトを導入したICT化を進めている。また、ネットワークシステムを使って職員間で情報共有ができるように整備されている。			
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	㉠ ・ b ・ c	
<コメント> 記録管理について保管・保存・廃棄に関する規程を定め、厳重に管理するとともに、個人情報保護規程やマニュアルを整備し、各種会議等を通じて個人情報保護の意識を高めている。			

【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	㉠ ・ b ・ c	
<コメント> 利用者の自己決定を尊重した個別支援に取り組んでおり、日常生活での関わりの中で把握した利用者の希望や意向を踏まえて個別支援計画を作成し、計画に基づき支援している。普段の生活の中で言われた何気ない言葉等にも耳を傾け、具体的な支援につなげるよう心がけている。例えば、昼食のメニューを決める場合には、利用者と職員と一緒に弁当チラシを見ながら、好みのものを選んでいく様子が窺えた。日中の作業についてもいろいろな分野から利用者の状況に応じて選択しており、作業内容や成果もわかりやすく、工賃の能力評価基準も明確に決められているので、利用者も理解できる仕組みになっている。自己決定が困難な利用者の意思や希望等については観察や関わりの中での把握に努めている。			

A-1-(2) 権利擁護

A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	障 47	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>法人内で年度の初めに、権利擁護研修を実施するとともに、法人内の他施設と共同で、Zoomを活用したグループワークを行い、事例を検討し、現状では起きていないか、また、対応はどうあるべきか等について話し合う中で権利侵害防止の意識化を図っている。また、毎月のWeb講座やミーティング等において、職員の共通理解を深めている。利用者には具体的な場面を設定して話し合う中で「嫌な思いになる」「相手も嫌な気持ちになる」ことを理解できるように説明している。</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	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>生活支援では、高齢に伴う機能低下が見られる利用者に対して、現状維持を目標に、個別支援計画に基づいて支援内容を共有化し、見守りを中心にした安全で配慮のある支援を行っている。また、ほとんどの利用者は職業訓練や社会的自立を目指しているため、作業についてわかりやすく説明するための取り組みを行っている。具体的には、タブレットを活用して説明の動画を作成し、作業過程を何度も確認できるよう工夫したり、利用者の障がい特性に合わせた説明方法を考慮する等、利用者一人ひとりに適した支援方法を検討している。</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	a・㉠・c
<p><コメント></p> <p>ほとんどの利用者は言語を使ってコミュニケーションができるが、理解力や表現力には個人差があるので、絵や写真、物などを使って補足することで、より丁寧に対応している。また、難聴のある利用者とのコミュニケーション方法の開発にも取り組んでいる。訓練の方法を伝える際には、指差しや認識の確認など工夫をしているが、職員の伝え方や利用者の受け取り方の違いなど、課題が浮き彫りになっている。これらの課題に取り組み、より良い改善に向けて、さらなる職員の能力向上に取り組まれたい。</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	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者からの相談には、作業中や休憩中でも積極的に応じ自己決定支援に努めている。相談は話しかけられた職員が対応し、利用者の希望により他の職員も臨機応変に対応している。相談内容によっては相談室を利用することもあるが、場所の選定については利用者話し合い決めている。相談内容は作業や家庭、家族についての内容が多く、相談内容については記録し職員間で共有している。それらについては個別支援計画に反映させるとともに、利用者の声として運営にも活かしている。</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	a・㉠・c
<p><コメント></p> <p>利用者にアンケートを実施し、仕事や作業、プログラムなどの年間活動について希望や要望を聞き、サービスの満足度を確認しながら、要望の多い活動を取り入れている。仕事や作業については多くの人の満足を得られているが、工賃の増加や運動の導入などの意見もあり対応を検討している。日中活動で行う運動については、散歩をしながら地域のごみ拾いを行うボランティア活動を導入し、地域の評価を得ている。また、支援に関しては、計画に沿って行っているが、職員間の意見の相違や関わる職員による違いが生じることがあるので、今後、支援内容の共通理解を深める等、支援の統一化に向けた取り組みに期待したい。</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	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>訪問時、作業は穏やかな雰囲気の中で、静かに集中して行われている様子であった。行動障害がある場合はケース会議で検討し、情報を共有して適切な支援方法を探求し対応にあたっている。声かけや接し方など障がい特性に合わせた適切な支援のあり方の理解を深めるため、Web講座や研修会参加を通じて、</p>		

障害に関する専門性の向上に努めている。		
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	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>現在の利用者の大部分は、日常生活の多くのことを自力でこなせているが、高齢化に伴い、立ち仕事が増え、困難になってきている人もある。職員は個別支援計画に基づき、利用者の状況や状態を把握し、できることは利用者自身が行い、できない部分については支援を行い、利用者ができる限り自立した生活を続けられるように努めている。例えば、立つことが苦痛な人には、椅子に座って作業を行ってもらったり、車いす利用者に対しては、通路幅を確保するなどして作業環境を整えている。また、トイレの呼び出しベルで手助けを呼べるようにしたり、食事の弁当を選択して、きちんと注文ができるなど、生活遂行の習慣化を促し、利用者の自立を支援している。</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	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>全職員が、利用者が安全な環境の下で安心して働けるように、使用する場所や道具などに配慮している。危険箇所が発見された場合には、随時改善するように手配したり、動線となる通路は広くとり動きやすくしている。現在は、新型コロナウイルスの感染予防に力を入れており、マスクや手洗いの他に、作業時の部屋では定期的に窓を開け、サーキュレーターを使って空気の流れを促進させるようにしている。また、利用者同士の距離を取るために、パーティションを設置し食事は別の部屋で黙食を行うなど、安全に配慮した環境づくりに努めている。</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・㉡・c
<p><コメント></p> <p>当事業所は、障がいのある利用者に就労機会を提供し、彼らの知識と能力を訓練する事業所であり、利用者の現在の能力を維持・向上を目指している。朝礼・昼礼時にはストレッチ体操を行い、機能維持に配慮するとともに、利用者の要望に応え、ゴミ拾いをしながらの散歩を始め、足腰が弱まらないように配慮している。今後、高齢化の進行に伴い、生活機能の低下も懸念されている。フレイル予防のための機能・生活訓練の強化に向けた取り組みに期待したい。</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	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>毎日、朝と昼に検温し、観察して体調を確認している。もし、作業中に負傷した場合には、他の事業所の看護師に連絡し訪問してもらい、指導を受けるなどして対応している。内科的な病状がある場合は、家族と連携し受療援助を行っている。体温測定は一覧にして、家庭用と事業所用の2種類を用意し、異常を発見しやすくしている。また、健康診断や歯科検診も定期的実施している。</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・㉡・c
<p><コメント></p> <p>医療的なケアを要する利用者はいないが、服薬管理の支援は行っており、薬の管理に関するマニュアルや支援手順を整備し、処方箋のコピーで薬の情報を把握している。基本的には利用者自身が自己管理を行うが、話し合いや必要に応じて事務所で管理する場合もある。また、体調不良や病気の場合は、法人の看護師が対応することになっているが、事業所においても想定される病気について、研鑽を重ね、共通理解のさらなる促進に努められたい。</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	㉠・b・c

<p><コメント></p> <p>利用者の要望に応じて、外食実習や買い物実習を実施している。事前に立ち振る舞いや支払い、決められた時間内で欲しいものを選ぶ方法などを学び、実際に活動を行った後には振り返り学習を行い、経験からの知識や意欲の向上に努めている。また、社会参加の場として、クッキーを市役所や公民館で販売したり、イベントに参加して商品の配布や金銭管理などを体験する等し、地域の人々と交流する機会を得ている。振り返り学習では、今回の活動でどうだったかを聞きながら、次回に向けての動機付けをサポートしている。</p>		
<p>A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援</p>		
<p>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。</p>	障 59	Ⓐ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>大半の人が親と同居しているが、グループホームに入所したり、ショートステイなどのサービスを利用したい等の希望があれば、相談支援員と連携し、利用者に施設の内容、条件、ルールなどについて説明したり見学に同行する等の支援を行っている。また、他の機関と協力して、利用者と時間をかけて自己決定に導いている。</p>		
<p>A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援</p>		
<p>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。</p>	障 60	a ・ Ⓑ ・ c
<p><コメント></p> <p>家族とは、連絡を通じて密に情報交換・情報共有を図るほか、定期的に活動経過報告会を開催し、利用者の活動について理解を深めていただくとともに、半年ごとの個別面談で意見交換や相談対応を行っている。また、様々な相談に随時対応している。利用者の親の高齢化に伴い、親に限らず兄弟にも会の参加を呼びかけ、欠席の場合、文書や電話で報告している。今後の家族と事業所との在り方について、情報発信の不足や親同士の交流の場がない等の課題がある。</p>		

A-3 発達支援

		第三者評価結果
<p>A-3-(1) 発達支援</p>		
<p>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。</p>	障 61	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>評価外項目である。</p>		

A-4 就労支援

		第三者評価結果
<p>A-4-(1) 就労支援</p>		
<p>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。</p>	障 62	a ・ Ⓑ ・ c
<p><コメント></p> <p>就労するにあたり、挨拶マナーを大切に、毎日、挨拶を交わしている。訪問時にもあたたかい挨拶でお迎えしていただいた。また「就労セミナー」を年2回開催しており、障害者雇用事業所の社員に講師を依頼し現場についての研修を実施している。工場見学では、利用者が製作した部品が使われている現場を見学し、社会に貢献していることを理解してもらうための機会を提供している。また、地域の企業から協力を得て商品の納品などに出かけ、作業への動機付けや意欲につながる機会を作っている。今後とも、職場体験の機会拡充に向けた取り組みに期待したい。</p>		
<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。</p>	障 63	Ⓐ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>作業内容は、利用者の障害特性や意向を確認しながら、複数のメニューから職員が段階に応じて選択し、利用者や相談しながら決定している。自動車部品の組み立てやクッキーづくりのように、作業工程を分解して集団で行う作業や、新聞店からの依頼であるサービス品であるゴミ袋やチラシの袋詰め、空き缶処理など、利用者の障がい個性に合わせて、多岐にわたる作業を提供している。利用者との話し合いで作業種目を決めており、希望に応じた変更も可能である。また、作業量に応じて工賃が規定されており、利用者自身が見て理解できる成果報酬制度が導入されている。</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	a ・ ㉔ ・ c
<p><コメント></p> <p>法人は、長年にわたって地域とのつながりを紡いできた。その故、仕事募集に応じて連絡をもらえる企業や事業所が増えている。ハローワークや職業訓練所、安城市自立支援協議会等を通じて得た就労に関する情報も利用者・家族に案内し、共有している。また、利用者が希望すれば会社見学に同行するなど、就職支援も行っている。利用者には、就職や作業に関するアンケートを実施し、利用者の意向や希望等から段階別の作業を提供している。施設外での就労については、現在、清掃分野への派遣が可能であるが、今後、多分野への職場開拓にも取り組んで、職場拡充につながるよう期待している。</p>		