

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

岐阜後見後見センター第三者評価事業部

②施設・事業所情報

名称：ぬくもりワークス	種別：生活介護	
代表者氏名：鈴木 真一	定員（利用人数）： 60名	
所在地：安城市赤松町恋塚87番地1		
TEL：0566-77-1555		
ホームページ： https://nukumorinet.jp/facility/nukumoriworks/		
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 平成5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： 8名	非常勤職員 15名
専門職員	社会福祉士 4名	精神保健福祉士 1名
	介護福祉士 7名	看護師 1名
	初任者研修 7名	
施設・設備の概要	作業室 2	創作活動室 1
	多目的室 1	食堂 1

③理念・基本方針

<p><法人理念> 「ぬくもり」のあるサービスを目指します</p> <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、すこやかな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ことができる環境づくりをサポートします。 <p><施設のスローガン> 『明るく、元気に、楽しい場所』を目指します</p> <p><施設の基本方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 元気にあいさつを行います。 ・ やりたいを大切に、作業等を通して社会参加の意識を高めます。 ・ 日中活動を通して、『楽しい』を感じられるように活動を選択してもらいます。 ・ 地域のニーズを把握して、地域のイベントに参加します。

④施設・事業所の特徴的な取組

<p>生活介護事業所であるが、生産活動を実施しており、工賃についても収入が得られている。また、楽しく活動してもらえるような様々な作業、余暇等を準備し、選択する機会の提供や選択肢を増やせるような取り組み(新しい作業を行う、新しい余暇活動に参加する等)を行っている。</p>

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 4 年 5 月 2 4 日 (契約日) ~ 令和 5 年 3 月 日 (評価決定日) 【平成 4 年 7 月 26 日(訪問調査日)】
受審回数 (前回の受審時期)	5 回 (令和 2 年度)

⑥総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p><全体総評></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><生産活動に積極的に取り組む事で利用者の楽しむ機会を増やしている。></p> <p>作業において、作業目標については、一人ひとりの能力、性格、障がいの状況を検討して作成されており、なおかつ作業の種類が多く、多様な工程があり、利用者一人ひとりが選択できることで、生き活きとした表情で作業を愉しんで行なっている様子が窺えた。普段の利用者は、そこかしこで、自由に活動しているが、作業となると集中して励んでいる様子で、作業と休憩を上手に強弱つけて組み合わせ、作業内容を利用者が理解できるよう工夫して支援している。</p> <p><地域との関係が良好で、協力関係が構築されている。></p> <p>敷地内に農園があり、季節に合わせた野菜を栽培し、近隣の保育園から芋ほり等で来所したり、野菜を地域で販売する等している。また、美化活動、奉仕活動、文化行事等に参加する等、地域との連携ができています。さらに、施設長の地道な地域の企業との関係作りの結果、多くの作業種類が導入され、良好な生産活動が維持されている。</p> <p><詳細なアセスメントと丁寧な個別支援計画に基づいた支援がなされている。></p> <p>詳細なアセスメントを実施し、利用者の意向や希望に沿った個別支援計画を立て、留意事項や適切な支援内容を記載し、モニタリング、評価を行いながら、目標達成に向け支援している。職員間の情報交換もミーティング、会議等が頻繁に行われ、情報共有がなわれている。</p> <p>◇改善を求められる点</p> <p><今後とも、さらなる公益的な事業・活動の実践に向けた取り組みに期待したい。></p> <p>今後、社会福祉法人制度改革の流れの中で、また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思われる。現在も地域向けに様々な活動を行っているが、地域の福祉拠点施設の使命として、今後とも継続して、地域の潜在的なニーズの把握に努めるとともに、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>

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

--

A評価を多くいただき、これまでの取り組みを評価していただいたと感じております。第三者評価を受審するにあたり支援に対する振り返りを行い、改善点を知ることができました。現状に満足することなく、さらなる利用者満足度を高めていけるよう環境作りを行ってまいります。

改善すべき点を再度確認し、利用者・支援者共に働きやすい、楽しい（過ごしやすい）環境作りにこれからも心がけて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(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	a · b · c	
<コメント> 法人理念・基本方針が明記され、それを受けて施設のスローガン・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。玄関その他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、名札の裏面に記載し、携帯している。			

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	a · b · c	
<コメント> 障害福祉動向については、施設長会議や各種の研修に参加する等して情報収集に努めている。また、地域の福祉ニーズについては、自立支援協議会その他関係機関・地域の関係団体等との情報交流や、日常的な地域活動等を通して把握に努めている。さらに、施設の経営成績・財政状態を分析し、経営環境の変化に応じた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	a · b · c	
<コメント> 施設の経営状況を分析し、具体的な経営課題（利用人数の動向、障がい特性の多様化や高齢化の対応、人材確保・定着、職員教育、職場環境整備、キャリアパス、人件費コスト、施設整備、安定した継続経営等）を明確化し、課題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	a · b · c	
<コメント> 法人の中・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、施設単位で、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	a · 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	
<コメント> 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る。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周知を図っているが、時間的な制限がある中で、とりわけ、非常勤職員への説明や周知には課題が残ると考える。		
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・ 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、口頭で分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。今後は利用者への資料作成（絵や図などを活用する等わかりやすく工夫して）についても望まれる。</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、定期的に福祉サービス第三者評価を受審している。また、利用者満足度調査など独自のアンケートを実施し、利用者満足度をはかるとともに、サービスの質の向上に取り組んでいる。</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。職員で課題を共有し、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、話し合う時間が制限される中、とりわけ、非常勤職員への説明や課題共有については、改善の余地があると考え。</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、職員会議や研修等の機会を捉えて、表明する等して周知するとともに、年度当初に管理者の役割と責任について職員に伝えている。また、会報や通信等の配布を通じて、利用者・家族へ運営方針を表明している。</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>施設長はリモート研修の活用も含め、事業運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加するとともに職員への周知を図っている。また、職員のコンプライアンス意識を高めるべく共通理解の推進に取り組んでいる。</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>理念の中で謳われている『～「ぬくもり」のあるサービスを目指します～』の具体的な実践のため、施設長は、日常的な業務の中で職員の意見聴取に努めるとともに、施設の運営に反映させている。定期的に面談を行い、業務等の助言や指導に取り組む等、積極的にサービスの質の向上に向けた取り組みに指導力を発揮している。</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。	障 13	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>人事労務、財務等の現状分析については施設長会議での話し合い等、法人による組織的な仕組みが確立している。経営成績及び財政状態について、分析するとともに、業務の効率化について各部署の職員会議で検討している。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>人事の裁量権は法人本部にあるが、施設としての必要な人員、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、大学や福祉養成校等への求人のみならず、企業展ブースへの出展、ホームページの活用等、幅広く求人チャネルを拡充し、人材確保に努めるとともに、OJTの充実、メンターの配置、資格取得の奨励や相談体制づくり等の定着対策も強化させている。</p>		
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	障 15	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>人事考課については法人で客観的な人事考課基準を整備し、自己申告制度を導入し、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価の一連のプロセスと連動した総合的な人事管理を行っている。個人に希望に応じ、専門分野のスペシャリスト、または、運営のジェネラリスト等、将来の希望するキャリアを確認して意向に沿うよう取り組んでいる。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>職員の有給の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への取り組み、出産・育児休暇の充実、家庭環境の配慮等、ライフワークバランスに配慮した適切な就業環境作りに努めており、職員エンゲージメントの向上につながっていると思われる。また、健康診断の実施や職員の相談窓口の設置等、充実した福利体制を確立している。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>期首に職員の目標を設定し、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の仕組みを活用し、職員個々の潜在的な強みを引き出す観点から、育成に向けた取り組みを行っている。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人で、ABA（応用行動分析）・てんかん研修を研修計画に位置づけた。現在はコロナ禍の状況にあるが、オンライン研修やeラーニングを計画することで、非常勤職員も参加し、研修を受講できるようになっている。研修を受けるだけでなく、研修後にケースの事例検討を行い、研修の学びを活かそうと取り組んでいる。</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>新人向けの職員研修やメンター制度の実施、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修、テーマ別研修等を実施し、さらにeラーニングやABA研修等を取り入れる等、職員の研修機会を充実させている。今後、新人研修後の2年目研修、3年目研修へとステップアップできるような研修機会のさらなる充実に向けた取り組みに期待したい。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れはかなり制限的であるが、福祉系大学や福祉養成校等の受け入れを行っており、実習生受け入れマニュアルを整備し、養成校と連携しながら受け入れている。受け入れにあたっては、実習オリエンテーション、カンファレンスや振り返りを行う等して指導にあっている。</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、財務状況報告等、事業運営に係る情報を幅広く積極的に公開している。ホームページは定期的に更新され、透明性が確保されるよう取り組んでいる。</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関わり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、地域行事に参加していく姿勢をもち、福祉体育祭、環境美化活動や祭り等への参加を通じて地域交流に努めている。</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、中でも、状況に応じて積極的に受け入れている。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>地域に開かれた施設として、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、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。例えば、自立支援協議会に所属しており、年6回、部会には参加し、地域福祉動向について情報交流するとともに、地域のネットワーク拡大を図っている。また、朝礼や会議等を通じて、職員への周知を行っている。</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</p>		

もある。		
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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>今後、社会福祉法人制度改革の流れの中で、また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思われる。市の特定福祉避難所としての機能を有しており、資源回収や町内祭り、文化祭など参加、芋掘り交流会、出張講演、地域のウォークラリーイベントへの協力等、様々な活動を行っているが、地域の福祉拠点施設の使命として、今後とも継続して、地域の潜在的なニーズの把握に努めるとともに、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	a ・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、虐待防止等の権利擁護に触れており、倫理綱領を作成し、利用者を尊重した福祉サービスを提供している。また、研修や各種会議等の機会を捉えて、職員への周知を図るとともに、定期的に虐待防止セルフチェックシートを用いて自己チェックを行い、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	a ・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、日常生活的な生活場面において、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	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>法人理念、基本方針、施設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、写真を掲載したり、ブログを発信し、また、施設内の内容、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・ b ・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、もう少し、わかりやすくなるような工夫について検討されたい。また、今後、利用者にあった成年後見人等若しくは任意後見人の活用ができるかどうか、利用者(障がい者)の将来の生活・財産・生命を左右する重要な意味を帯びてくるという意識を職員間で高めていただくことを切に望む。</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	a ・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</p>		

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。今後、手順マニュアルの整備に向けた取り組みに期待したい。		
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
<p><コメント></p> <p>毎年、利用者や家族に満足度アンケートを実施している。集計結果は、職員間で共有し、改善につなげている。大きく変更がある場合は、次年度の事業計画に明記し、実施できるよう取り組んでいる。半年に1回は、面談を行い、希望や要望を聴取し、満足してもらえるよう取り組んでいる。利用者満足度調査の実施し、調査結果を分析し、改善を行っている。また、利用者自治会での意見交流や日常的な支援の中でコミュニケーションを通して要望や意見等をできるだけ汲み上げるよう努めている</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	㉠ ・ 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等の外部の相談窓口についても重要事項説明書に記載するとともに、施設内に掲示して周知を図っている。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>日常的な支援の場面で、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、非言語的コミュニケーションも活用しつつ、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	㉠ ・ 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、朝礼や終礼で報告し、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。その場で対応が難しい事柄などはケース会議等で検討している。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>各種マニュアルを整備し、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。また、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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>感染症に関するマニュアルを整備し、看護師を中心に予防や対応に関して掲示や回覧を行うとともに、ミーティングで職員に周知をしている。インフルエンザ流行時には、家族にも対応策を発信している。今年度は、とりわけ、新型コロナウイルス感染予防対策に重点を置き、平常時から検温や手指消毒に加え、手すりの消毒、アクリル板の設置などを行い、予防に努め、陽性者が出た場合にも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行っている。	障 39	㉠ ・ 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り組みを組織的に行っている。また、地域の指定福祉避難所として災害時の受け入れ体制を整えている。駐車場に市の防災倉庫が設置され、非常時の食料や発電機、毛布などが備蓄されている。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>標準的な実施方法については、各種マニュアルが整備され、個別支援計画が作成されており、職員研修を通じて支援の質の標準化に取り組んでいる。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>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。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>統一した手順とアセスメント様式を用いて、利用者や保護者等と施設職員や相談支援専門員、サービス管理責任者等が面談を行い、アセスメント様式に記入している。本人・家族の意向を踏まえ、把握された支援ニーズ、目標や支援内容を具体的に明示し、個別支援計画を策定している。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>計画は6ヶ月に1回、利用者・家族の意向を踏まえ、関係職種の参加の下、会議で検討し、評価・見直しを行っている。利用者の状況変化等、必要な場合には、随時ケース会議等を行い、見直しを行っている。</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)-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。	障 44	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>記録様式は統一した様式で、標準化されている。業務のICT化を推進しており、福祉業務ソフトを導入して、パソコンのネットワークシステムを整備し、職員間で情報を共有化している。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>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。</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	a · b · c	
<p><コメント></p> <p>日々の作業について、本人に確認しながら、主体的に選択できるように支援している。また、生活の中で、自己決定をしやすくするために、選択肢を提示し、朝礼時に聞くようにしている。そのために、動機づけや具体的な目標設定等、やる気を促す工夫をしながら、利用者に対しての合理的配慮に取り組んでいる。今後とも引き続き、研修棟の研鑽を積み、利用者の意思決定支援に取り組まれない。</p>			

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	a · b · c	
<p><コメント></p> <p>権利擁護委員会が毎月、権利侵害防止のためのセルフチェックシートを配布して自己評価を行い、職員間で話し合い、共有している。利用者には、権利侵害について、「なんでも言ってください。」と声かけをし、話やすい雰囲気を作っている。利用者へ周知をさらに進めるため、声かけに加えて、具体的な例を提示する等、わかりやすく説明し、理解を促すべく取り組まれることを期待する。</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	a · b · c	
<p><コメント></p> <p>個別支援計画に基づき、見守る姿勢で様子を観察し、必要な場合は支援個所を明確にし、支援している。また、支援の在り方を職員間で検討しながら行っている。利用者のそれぞれの状況に応じた自律・自立生活が送れるよう、段階別の基本生活や作業を設定し、達成すると次の段階に進むという仕組みをつくり、それに基づいて支援している。その過程において、本人の意向を確認し、時に楽しむ機会を持ちつつ自立生活を営めるよう支援している。</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 · b · c	
<p><コメント></p> <p>利用者一人ひとりのコミュニケーション手段について、職員間で常に話し合う機会を持ち、様々な視点から手段の確保について検討している。例えば、伝えた意味の理解ができていどうか検討したり、利用者の発語内容についてもそのまま受け取るだけでなく、表情や目の動き等の非言語なサインからも意向について把握するべく話し合っている。意思表示や伝達が困難な利用者には、表情を見ながら、ジェスチャーや本人の好むワードを使う等して、伝わり方を確認し、職員間で共有し、職員チームで利用者との信頼関係を築いている。</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	a · b · c	
<p><コメント></p> <p>個別面談には、本人・保護者・サービス管理責任者・相談支援員・担当支援員が参加し、話し合う機会となっている。事前に聞き取りを実施して、本人が話したい気持ちになれるように言葉がけを行いながら、楽しく会話できる機会になるよう配慮している。日々の場面でも、本人家族から相談があった場合には、その都度対応し、職員間でその情報等についてはミーティングや終礼時に共有し、解決できるように努めている。また、必要に応じて相談支援員や関係機関とも連携を図りながら対応している。</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	㉠ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>サークル活動の希望が多いので、個別支援計画に基づき、グランドゴルフ、映画、創作等 6 つのクラブと不定期に開催するコーヒークラブ、運動等の中から利用者の好きな活動にいくつでも参加できるようにしている。利用者の要望やニーズによっては、柔軟に活動内容を変更する等して、利用者が参加しやすいよう配慮している。地域での日中活動では職員の引率で、できる限り、そのときその場の体験を味わってもらえるよう支援している。地域の文化祭は、作品を出品する等、発表の場となっており、地域とのつながりもできている。</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	a ・ ㉡ ・ c
<p><コメント></p> <p>障がいに関する理解や、支援方法等の職員間での情報共有や共通理解について職員研修を行っているが、コロナ禍対策でオンライン研修を取り入れる事により、非常勤職員も含めての研修が行えている。多職種の参加により、様々な視点や意見が出され、そこに新たな連携が生まれ、研修の幅も広がっているとの事である。また、利用者の障害に応じた適切な支援を目指して、職員間で必要に応じてケース会議を行っている。今後とも、さらなる支援の専門性の向上に向けた取り組みに期待したい。</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 ・ ㉢ ・ c
<p><コメント></p> <p>昼食は、配食サービスを利用しているが、計画に基づいて、量、趣向、形状を調整し提供している。飲み込みでつまらないように見守りをしたり、高齢者の利用者には、固いものは刻んで、魚の骨を取り除く等の支援をしている。排せつ支援については、定期的に排せつを促すとともに、介助を必要とする利用者への支援を行っている。また、車いす利用者の場合は、エレベーターを活用する等して移動の支援を行っている。現状は、支援が行き届く場合とそうでない場合もあり、さらなる支援の質の向上に向けた取り組みに期待したい。</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 ・ ㉣ ・ c
<p><コメント></p> <p>室内は掃除が行き届き、整理・整頓されており、職員は常に利用者にとって快適でくつろいで過ごす事ができる環境であるかを意識している。パーテーションを利用して、利用者配慮した環境づくりを行ったり、一時的に過ごせる場所も用意してある。目視で安全、快適な環境づくりの点検をしている。さらに、記録文書に残す等、定期的な点検の充実化についても検討されたい。</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>利用者の自立生活と社会参加を通して、自己実現を図ってもらえるよう、利用者の心身の状況に応じた支援計画に機能訓練・生活訓練を位置づけ、評価する等して、ステップアップの仕組みを取り入れている。活動内容は、作業が中心であるが、できる限りひとり一人の希望も取り入れ、個別にホワイトボードに掲示して、今やることを理解した上で取り組んでもらっている。掃除等、日常の生活で行う動作については訓練に取り入れ、歩行やストレッチ等身体を動かすことで身体状況の維持を図っている。病院からの専門職との連携もあるが、さらに作業療法士、理学療法士等との連携を進め、総合的な訓練となるよう期待したい。</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	a ・ ㉦ ・ c

<p><コメント></p> <p>コロナ感染症等対策に徹底して取り組み、利用者の体調の変化の早期発見に努めている。嘱託医による毎月の内科検診を行っており、結果を家族に伝え、必要に応じて受診を勧めている。健康管理については看護師による体重・血圧測定を行い、体調変化時やケガの対応も行い、近隣の病院との連携も密に図っている。現在、コロナ禍の只中で、外出の機会も制限的にならざるを得ない状況にあるが、その中でも、専門家との連携や地域資源のさらなる活用を通じて具体的な方策を得る等、健康維持に向けた取り組みに期待したい。</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 ・ ㉔ ・ c
<p><コメント></p> <p>医療的支援を必要とする利用者の情報を職員間で共有し、服薬についても支援員と看護師でマニュアルに基づいて対応している。医療管理器具も施設内 5 か所で整備している。AED の使用方法、ノロウイルスへの対応、誤嚥の際の対処方法等の職員研修を定期的実施している。医療的知識、薬の目的や、効果、副作用、緊急時の対応・ケア方法等の細かい共通理解が徹底されているかという点において、まだ途上の段階にあると考える。職員一人ひとりが自信をもって支援ができるよう更なる研鑽に取り組まれない。</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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者の社会参加を重視する観点から、職員一丸となり地域との関係作りを長年に渡って行っており、地域の行事に関して企画の段階から参加したりしている。現在、コロナ禍のため、実施が困難であるが、例年は社会生活でのマナーを学ぶ生活習慣セミナーを地域の講師を招いて開催している。町内会の人と地域の美化活動に参加したり、文化祭に作品を出展する等、社会参加の機会を拡充している。また、図書館の催し物や公民館活動については情報を把握して、利用者に参加を勧めている。施設で作った野菜やお菓子を外で売る主張販売では、お客さんとの交流があったり、園内で販売する時などには地域の人々との交流の機会がある。販売等の参加に関しては、本人や家族の希望を受けて参加してもらっている。</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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者が地域での社会生活スキルを身につけていくため、利用者の一人ひとりの意向、希望を確認しながら、段階的に生活技術、作業を身につけていくプログラムがある。利用者の希望により地域で生活できることを目的にした「生活習慣セミナー」を開催し、社会のルールや心構えを習得する機会を設けたり、社会見学、実習で体験できる場もあり、無理なく社会生活ができるよう支援している。また事業所や関係機関と連携を密に取り、支援している。</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	㉑ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>送迎時の家族からの聞き取りや定期的実施している個別面談、電話相談、また利用者に変化がある時には、電話をかけた後、来所を依頼する等して連携を取っている。その時には、家族の不安や悩みも傾聴しながら、家族支援も行っている。また、家族の状況、暮らしぶりについても把握するため、家庭訪問を実施している。</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>評価外</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	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>評価外</p> <p>「ご参考まで」利用者に就労についての思いや希望を聞き、希望がある利用者については、スタッフミーティングなどで目標や方向性を確認し、作業の向上を目指した支援を行っている。作業過程や内容についても様々な種類が用意されており、施設内にとどまらず、市営の工場に職員も一緒に出向している利用者もいる。就労支援センターやハローワーク等の就職説明会に参加したりしているが、マナーや技術不足により就職には至らないとの事で、今以上に、利用者自身の働くことに対する意識や考え方について明確にし、そのために必要な知識、技術を身につけられるよう検討し、実現されることに期待したい。</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	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>評価外</p> <p>「ご参考まで」作業の種類は多く、それぞれの特性や希望に応じて準備されており、又作業に集中できるように、途中にホットとできる時間も作るよう配慮している。作業の標準化、効率化、迅速化を図るために、障がいの状況に応じた支援になるようスタッフ間で話し合いを重ねている。また、仕事量を確保し、安定した収入を得られるよう、行政や地域の企業に働きかけて仕事を開拓したり、商品開発に取り組み、販路の拡大に努めている。労働安全衛生マニュアルを検討中とのことで、整備に向けた取り組みに期待したい。</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 ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>評価外</p> <p>「ご参考まで」長年に渡り、地域との関係作りを行い、住民との交流の場をはじめ、受注先である企業の数も多い。就労を希望する利用者に対して、体験の機会として採用につながる職場実習も行っている。また、就職後の利用者へのフォローも行っており、電話で連絡したり、相談にのる等の支援をしている。障がいを持つ利用者が企業のニーズにマッチするよう能力や技術を高めていくには時間がかかり、働き方についても利用者や職場との丁寧な調整が必要だと思われる。企業に障がいへの理解を広め、職場を増やしていくにはより企業との関係を深めていく必要があると思われる。今後の活動に期待したい。</p>			