

(別紙)

評価細目の第三者評価結果

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。		
1	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。	a
良い点／工夫されている点： 理念及び基本方針は玄関フロア・事務室・作業室の各所の壁に貼り出し、訪問者・利用者・職員など目にすることが出来る。パンフレットには「働きたい気持ちを応援します」と理念を短い言葉に凝縮して表記し、事業所の姿勢をわかりやすく伝えている。重要事項説明書には理念・運営方針をサービスの目的・運営方針として記載している。		
改善できる点／改善方法： パンフレットの配布対象として「利用者となり得る障がい者」を想定しているが、利用している SNS 上でも理念・方針を謳い、広く一般に福祉事業所としての目的や使命、役割を周知する手段として有効に活用されることを期待したい。理念・方針の周知とそれに基づく事業推進が利用者・家族・関係機関・地域住民の事業所に対する安心や信頼の確保に繋がることと思われる。		

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。		
2	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。	a
良い点／工夫されている点： 中濃圏域の障害者就業・生活支援センター、各市町福祉課等の関係機関が開催する会議や研修に参加して障害者の福祉・雇用・経営に関する最新情報を入手している。また、それらのネットワークに参加することにより web 経由で最新情報を確保している。		
改善できる点／改善方法：		
3	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。	a
良い点／工夫されている点： 毎日行われる職員ミーティングで経営状況も含めた各種報告や分析を頻回に行い、明確化した課題を職員全員の共通認識として捉え対応の検討を行なっている。		
改善できる点／改善方法：		

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。		
4	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	c

	いる。	
良い点／工夫されている点： 経営や事業活動に関する情報を職員全員で共有しており、その経過はコミュニケーションツールに残している。		
改善できる点／改善方法： 新たな事業開拓計画の他、組織体制・設備整備・職員体制・人材育成などの事業計画、財務・生産活動などの経営計画など、3～5年後を実現達成とする目標を抽出し年次毎の進捗目標の可視化を検討されたい。		
5	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。	c
良い点／工夫されている点： 経営や事業活動に関する情報を職員全員で共有し検討を重ねて刷新しており、その経過は議事録代替りのコミュニケーションツールに残している。		
改善できる点／改善方法： 中長期計画の進捗を踏まえた上で実現可能な目標値の明文化を検討されたい。		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	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。	b
良い点／工夫されている点： 実施中の経過は逐一職員全員に共有し、評価・分析・課題の改善等を検討している。その経過はコミュニケーションツールに残している。		
改善できる点／改善方法： 実践・評価・課題改善に関する記録の明文化を検討されたい。		
7	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。	c
良い点／工夫されている点： 計画予定の変更に過度な不安を覚える利用者の障害特性を鑑みてその方法や時期を考慮し周知を控えている。		
改善できる点／改善方法： 利用者も事業所運営に大きく関わる支え手と捉えると、一定の事業計画の共有は信頼構築を保持する意味でも必要であり、計画を文書化し掲示や配布等の周知を検討されたい。		

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。		
8	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。	b
良い点／工夫されている点： 障害福祉特化型のITC（knowbe ノウビー）を導入し、利用者の勤怠管理や業務及びケース記録・保険請求手続きなど適正かつ効率的な業務に努めている。職員ミーティングで随時に経営面・事業面の報告が行われ、施設外就労の推進など具体的な事業展開について計画策定（P）→実行（D）→評価（C）→改善（A）のサイクルに沿って確認している。		

改善できる点／改善方法： 実践・評価・課題に関する記録を明文化することを期待したい。		
9	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。	b
良い点／工夫されている点： 職員ミーティングで随時に経営面・事業面の報告を行い、施設外就労の推進など具体的な事業展開について計画策定（P）→実行（D）→評価（C）→改善（A）のサイクルに沿って確認している。		
改善できる点／改善方法： 実践・評価・課題に関する記録の明文化を期待したい。		

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。		
10	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。	a
良い点／工夫されている点： 組織体制図及び業務分掌表で管理者の立ち位置と担当業務を明らかにしている。管理者は管理補佐を定め、不在時の事業運営の安定維持に備えて日常的に密な情報共有を行なっている。		
改善できる点／改善方法： 少人数の職員ではあるが職務分掌一覧を作成し、内部統制においての役割と責任を明確に表記することを期待したい。		
11	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。	a
良い点／工夫されている点： 各種法令関連のマニュアルを整備し、外部研修で最新情報を入手し社内研修及び職員ミーティングで共有を図っている。管理者自らが地元消防団に所属して防火協力事業所に登録し、非常災害対応・防火等の法的知識や情報を入手すると共に職員・利用者に防災意識の啓発を行なっている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	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。	a
良い点／工夫されている点： 就労支援を通じて利用者の社会性や自立した生活力・人間力を育むための指導に尽力している。管理者は、利用者に労働者としての厳格な行動規範や生活習慣に対する苦言をしっかりと伝えることが利用者本人にとって有益であるとし、職員にその必要性和併せて利用者の人格の尊重を丁寧に説明し、共通認識として理解を得た上で、利用者に真摯に向き合い指導にあたることを伝えている。		

改善できる点／改善方法：		
13	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。	a
良い点／工夫されている点： 管理者は、新規事業の斬新な発想や積極的な営業活動を実践している。管理者の情報収集力やフットワークの軽さ、ネットワーク構築力が活かされて生まれる草案は、コストパフォーマンスや経営状態等について職員ミーティングで協議を重ね、実現に向けリーダーシップを発揮している。		
改善できる点／改善方法： 多岐に及ぶ草案を企画書として記録に残すことを提案したい。		

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。		
14	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。	a
良い点／工夫されている点： 人員配置基準を満たしており現在は職員募集を行っていない。人員確保時には有資格者の募集としている。入社時研修の実施や定期的な各種研修の参加などを促している。		
改善できる点／改善方法： 定年等の再雇用の有無や新たな人員確保など計画的な準備の検討を期待したい。		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a
良い点／工夫されている点： 正職員・パートタイム社員ともに処遇に関するきめ細やかな就業規則が制定されており、相談室に置いてありいつでも手に取って閲覧することができる。事業所の理想とする職員像が基本方針として明確に描かれており、職員ミーティングで周知し、職員共通の認識を持っている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	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組んでいる。	a
良い点／工夫されている点： 職員は少人数であり日常的に職員ミーティングを行なっていることから、相互に相談しやすく働きやすい職場環境を保持している。		
改善できる点／改善方法： 就業状況やライフ・ワーク・バランスに対する要望や意向確認の実施を検討されたい。		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	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。	b
良い点／工夫されている点： 特段、育成という体制を構築していないが、職員が望む外部研修や資格取得を勧め、スキルアップにつなげている。		

改善できる点／改善方法： 定期的な個々職員との面談の機会を設け、キャリアパスに対する要望を把握し、目標設定から進捗状況確認のシステム構築し、個々の職員のモチベーションアップに期待したい。		
18	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。	a
良い点／工夫されている点： 年間の研修計画を策定し、毎月実施している。県障害福祉課や関連機関から情報発信される外部研修なども積極的に受講し、管理者が参加して職員ミーティングで研修内容や情報共有している。		
改善できる点／改善方法： 研修実施後に効果の評価・分析を記録として残し、翌年度年間計画の策定に活かすことを期待したい。		
19	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。	a
良い点／工夫されている点： 県障害福祉課や関係機関から情報提供される外部研修を職員に案内し、参加を促している。昨今は情報提供だけでなく、管理者から適任者を指名し受講につなげている。		
改善できる点／改善方法：		
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。		
20	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。	a
良い点／工夫されている点： 特別支援学校高等部の事業所内作業学習を積極的に受け入れており、学校担当教員との調整は管理者が行なっている。学校側から実習生の障害特性等詳細を記入した情報書の提示を受け、事業所からは実習における注意事項を連絡し、実習受入書を取り交わしている。実習生の指導には実習生の情報を引き継いだ職員が当たっている。		
改善できる点／改善方法：		

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。		
21	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。	a
良い点／工夫されている点： WAM MET に事業所詳細情報を掲載している。毎年 SNS 上に「就労継続支援 A 型事業所におけるスコア表」を公開し、画像を利用して生産活動や事業所運営の様子及び地域の関連企業との連携などを発信している。パンフレットには勤務時間や諸経費など事業所の特徴と併せて事業所内の様子が写真で示され、利用を検討する当事者が欲する情報を掲載している。今回、第三者評価の初回受審を実施した。		
改善できる点／改善方法： 今後、定期的な第三者評価の継続受審に期待したい。		

22	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。	a
良い点／工夫されている点： 税理士に会計処理及び事業経営についての助言を、社会保険労務士に労務関連の助言を仰いで適正且つ健全な事業経営・運営を目指している。指定事業者に対する運営指導の指摘事項には早急に改善を施している。		
改善できる点／改善方法：		

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。		
23	Ⅱ-4-(1)-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。	a
良い点／工夫されている点： 運営規定の中で地域との連携を謳っており、地域への施設外就労に力を入れている。地域の特産品を盛り上げる活動として地域と関わり合いながら、利用者の就労継続支援への理解にもつながっている。地域へ事業所の存在を発信し、就労体験としての受け入れも行っている。		
改善できる点／改善方法： 地域の清掃活動などがあれば参加し、地域交流の機会になるとよい。		
24	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。	非該当
良い点／工夫されている点： ボランティア活動の受入れや依頼がなく、非該当。		
改善できる点／改善方法： 実習ではなく、障がい者福祉サービスの一つとして、中高生や専門学生等の体験の場としてのボランティア受け入れ体制の整備に期待したい。		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	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。	a
良い点／工夫されている点： 社会福祉協議会や相談事業所、特別支援学校、ハローワーク、協力企業等との連携が適切に行なわれており、定期的な会議にも出席している。利用者には社会資源の冊子の閲覧ができる環境やハローワークからの情報誌を希望者に渡している。社会資源のリスト化の準備を進めている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	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。	a
良い点／工夫されている点： 中濃圏域障がい総合支援推進会議をはじめとする各会議に出席し、地域のニーズを把握している。支援相談員とは個別支援に必要な情報のみならず、地域福祉のニーズ等の情報交換を行っており、現場からの身近な情報収集にも努めている。		
改善できる点／改善方法：		
27	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。	a

良い点／工夫されている点： 特別支援学校と連携し、定期的の実習生の受け入れを行っている。また体験希望者の受け入れも行っている。管理者が地域の消防団に所属しており、緊急時は出動要請もある。事業所は消防団協力事業所としての認可も受け地域に貢献している。
改善できる点／改善方法：

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。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービスについて共通の理解をもつための取組を行っている。	a
良い点／工夫されている点： 基本方針の中で「本人の意思、人権を尊重し、寄り添った支援を行います」と明記し、職員ミーティングで利用者の思いや人権を尊重する支援姿勢について職員間での共通理解を確認している。利用者に渡す契約書に人格を尊重する姿勢が明記しており、利用者や家族に説明をしている。		
改善できる点／改善方法：		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a
良い点／工夫されている点： 契約書に秘密保持に関する職員の姿勢を明記し、利用者のプライバシー保護に関する規定を整備し、利用者や家族に周知している。利用者からの相談に応じる時はプライバシー保護に配慮した部屋で対応している。権利擁護の研修に出席し、職員間で理解が図られている。		
改善できる点／改善方法： 相談室は来客用出入口から事務室へ通じるオープンスペースであり、相談時は落ち着いて話せる空間を作るためにもパーテーションの活用を提案したい。		
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。		
30	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。	a
良い点／工夫されている点： 事業所のサービス案内のチラシを作成し、利用希望者が望むであろう情報を端的に記載し、写真を多く用い文字も大きくサービス選択に必要な情報が伝わりやすい工夫を行っている。チラシは市役所や社会福祉協議会、特別支援学校にも配布し、Instagramを用いて事業所の情報を積極的に提供している。		
改善できる点／改善方法：		
31	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。	a
良い点／工夫されている点： 管理者が利用契約書や重要事項説明書を用い利用者に丁寧に説明をしている。わかりにくい場合は利用者が理解できるまで何度も説明し納得の上、同意を得ている。必要があれば家族や知人、相談員の同席も可能としている。		
改善できる点／改善方法：		

32	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。	a
良い点／工夫されている点： サービス終了後も利用者からの相談に応じることを口頭で伝え、一般就労へ移行したあとも利用者から連絡がくるなどサービスの継続性に配慮した対応を行っている。他事業所に移行する際も情報共有の協議を実施している。		
改善できる点／改善方法： サービス終了後の相談対応を口頭では伝えているが、文書化したものを配布し、安心して移行できる対応に期待したい。		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b
良い点／工夫されている点： 半年ごとに利用者との個別面談を行い、不満や要望を把握する場を設けている。面談にあたっては利用者の意向を確認して、全職員との対面面談も実施している。		
改善できる点／改善方法： 面談時の要望把握に留まらず、利用者の満足向上につなげるためにも、年1回匿名で利用者アンケートの実施を提案したい。		
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。		
34	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。	a
良い点／工夫されている点： 苦情処理マニュアルを整備し、利用契約書にも苦情解決対応が記載されており、契約書説明で周知を行っている。今まで大きな苦情等はなく、要望等を利用者の支援記録の中の特記事項に記入し、相談員への報告も行い対応している。苦情の大小に関わらず、苦情受付簿へ記入し、記録として残すことを検討している。		
改善できる点／改善方法： 苦情解決の相談窓口担当者のみならず、責任者の記載もされたい。		
35	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。	a
良い点／工夫されている点： 利用者と職員との関係が良好であり、常に利用者が相談しやすい環境にある。施設外就労者にはノートを渡し、意見や相談事などに活用している。対面での相談には相談室で聞くようにしている。電話での受付も行っている。		
改善できる点／改善方法：		
36	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。	a
良い点／工夫されている点： 半年ごとに利用者との面談を行い意見や相談事を聞く機会を設け、出てきた意見や相談事には速やかに対応し、課題に対しては職員間で話し合い、どの職員も同じ対応で利用者と接する事を基本にしている。		
改善できる点／改善方法：		
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。		
37	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。	b

良い点／工夫されている点： 危機管理マニュアルを整備し、いつでも閲覧できる。これまで事故としてはないが、ひやりハットしたことや気が付いたことは職員間で情報共有し、常に利用者の安心・安全な環境に努めている。		
改善できる点／改善方法： ヒヤリハットや事故報告書の様式はあるが活用には至っていない。今後は事例の収集を積極的に行い職員参画のもとで検討、分析し、記録として残されたい。		
38	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。	a
良い点／工夫されている点： 感染症マニュアルを整備し、誰もが閲覧できる体制を整えている。感染対策研修でその知識を習得し、実際に嘔吐物の処理の仕方等の訓練を実施している。感染対策予防の備品としてエプロンや手袋、マスク等を備え、作業手袋には穴が空いていない事を常に確認して使用している。手洗いポスターを掲示し、泡石けんを使い手洗いの励行を指導している。		
改善できる点／改善方法：		
39	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。	a
良い点／工夫されている点： 自然災害発生時と感染症発生時における業務継続計画が策定されており、職員研修や実地訓練を行っている。消防団協力事業所として介護・障害福祉サービス利用者の支援に関する協定を美濃加茂市と締結している。備蓄品リストを整備と2日分の備蓄品を確保し、職員と利用者に消火器や常備灯の場所や、非常口がどこにあるか周知させている。年1回自主避難訓練を行い、半年毎の消火設備点検の実施、緊急連絡網や関係機関との連絡体制も整えている。		
改善できる点／改善方法：		

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。		
40	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。	a
良い点／工夫されている点： 標準的な実施方法に関して各種マニュアルを整備し、作業手順は工程に差異がないよう利用者個々の能力に応じ、職員が見本を提示し実際にやって見せる指導に努めている。利用者の尊重や権利擁護に係る基本姿勢も示し、職員間で統一したサービスを提供し、質を担保している。		
改善できる点／改善方法：		
41	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。	a
良い点／工夫されている点： 標準的な実施方法に関するマニュアルについて、半年毎の面談の機会に利用者や職員間の話し合いによって定期的に見直しが行われている。		
改善できる点／改善方法：		
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。		
42	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。	a

良い点／工夫されている点： 相談員が作成するサービス等利用計画をもとにアセスメントで基本情報を網羅し、管理者であるサービス管理責任者が個別支援計画を策定している。就労面に加えて生活面、施設外就労についても利用者のニーズに沿った計画となっている。		
改善できる点／改善方法：		
43	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。	a
良い点／工夫されている点： 個別支援会議を開催し、利用者の希望を聞き、全職員が参加して半年ごとにモニタリングを行い計画の見直しを行っている。担当職員による支援記録も参考にしている。支援計画策定後は職員間に回覧で周知し、本人からサインをもらい相談員へ報告している。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	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、職員間で共有化している。	a
良い点／工夫されている点： 出勤簿と支援記録が連動した業務用ソフト（ノビー）を導入し、毎日、担当職員が支援記録を入力している。業務日誌やミーティングノートも活用し職員間で情報に洩れないよう共有化している。		
改善できる点／改善方法：		
45	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。	b
良い点／工夫されている点： 個人情報保護・管理規程を整備し、職員は秘密保持に関する誓約書を提出している。個人ファイルは鍵付きの書庫で管理し、記録物は5年間保管、その後は適切に破棄している。パソコンのセキュリティは外部からの侵入を防ぐためウイルスブロックで強化している。		
改善できる点／改善方法： 個人情報の漏えい防止の観点から、個人情報が入った全てのパソコンにパスワード設定を望む。		

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重

	第三者評価結果
A① 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。	a
良い点／工夫されている点： 丁寧なアセスメントを基に利用者本人の自己決定を尊重しつつ、利用者の障害特性や適性を鑑みて始業・就業時間や作業内容、賃金などの労働条件を決定し個別支援計画を策定している。利用者の個別支援については職員ミーティングで日常的に検討を重ねており、個々の状況に応じた指導や働きやすい職場環境の整備など合理的配慮に取り組んでいる。	
改善できる点／改善方法：	

A-1-(2) 権利擁護

	第三者評価結果
A② 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。	a

良い点／工夫されている点： 県主催の障がい者虐待防止・権利擁護研修に毎年管理者が参加し、職員ミーティングで共有している。虐待防止及び身体拘束等の適正化については、各委員会の設置・各マニュアル及び指針の整備、年間研修計画での受講必須項目にしている。虐待チェックリストを用いて毎月職員各自が振り返りを行っている。家族内のトラブルで虐待疑いの事例では、地域生活支援事業所等関係機関との連携を重視している。相談室に虐待防止のポスターを掲示している。
改善できる点／改善方法：

A-2 生活支援

A-2-（１） 支援の基本

	第三者評価結果
A③ 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。	a
良い点／工夫されている点： 朝礼や休憩時など日常で入手した利用者本人が望む暮らしについての要望等は随時職員で共有し、モニタリングでより丁寧な聞き取りを行っている。福祉的支援を要するケースは地域生活支援事業所との連携を通じて、訪問介護や日常生活自立支援事業など障害福祉サービスの利用に繋いでいる。親亡き後の自立生活に向けて利用者にレシート保管を助言し、収支確認や偏った商品購入の改善を促すなど日常的な金銭管理を指導している。	
改善できる点／改善方法：	
A④ 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。	a
良い点／工夫されている点： 障害特性によって、簡単な言葉への言い換えや紙に書く・やって見せるなど視覚情報を用いてのコミュニケーションで支援し、利用者の焦りや。施設外就労中の支援方法として交換ノートを用意し、利用者の不安や懸念等を吐露させ助言や指導を伝えることによって精神的安定と就労に向けた意欲の継続を支援している。	
改善できる点／改善方法：	
A⑤ 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。	a
良い点／工夫されている点： 営業時間内であれば電話でも利用者からの相談を受け付けており、利用者の状況に応じて相談室で個別に応じている。入手した情報は随時職員間で共有し対応や理解の共通化を図り、連携する地域生活支援事業所等関連機関との密な情報共有に努めている。	
改善できる点／改善方法：	
A⑥ 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。	非該当
良い点／工夫されている点： 提供しているサービスが無い。	
改善できる点／改善方法：	
A⑦ 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。	a

良い点／工夫されている点： 利用者個々の障害特性はフェイスシートや個別支援計画等で確認し、特記事項や突発的な事象は毎日の職員ミーティングなどで共有して支援方法の確認と更新を図っている。
改善できる点／改善方法：

A-2-(2) 日常的な生活支援

	第三者評価結果
A⑧ 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。	非該当
良い点／工夫されている点： 提供しているサービスが無い	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(3) 生活環境

	第三者評価結果
A⑨ 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。	b
良い点／工夫されている点： 作業室、相談室、玄関、事務所、ロッカー室など各部屋の整理整頓に留意し清潔を保っている。南向きの作業室は大きな窓にロールスクリーンを設置し外部からの視線の遮断と寒暖差の緩和に役立っているが、スクリーンの程よい厚みと緊急時の退路となる面から太陽光が入り室内は明るい。トイレ清掃やゴミ処理は利用者の当番制で行われ、わかりやすい清掃手順書が洗面所内の壁に貼られている。	
改善できる点／改善方法： 男女共用のトイレや更衣場所の工夫など利用者の年齢層や性別を考慮しつつ必要性を検討されたい。また、年に1度程度の生活環境に関する無記名の利用者アンケート実施を提案したい。	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

		第三者評価結果
A⑩	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。	a
良い点／工夫されている点： 福祉サービス利用等計画書及び個別支援計画書を基に、日常生活自立支援事業利用中の利用者に対するレシート集計の支援や、金銭管理面の自立・円満な家庭生活の維持などの自立を目指す個々の利用者の障害特性や主体性に配慮した助言・指導・共同作業などの生活訓練に対する日常的な支援を実践している。		
改善できる点／改善方法：		

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

		第三者評価結果
A⑪	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。	a
良い点／工夫されている点： 利用者から体調不良の訴えがあった時は早退や欠勤等の対応を行っている。また、症状によっては病院受診を促すこともあり、状況に応じて同行支援している。必要に応じて主治医に手紙で利用者の状態を説明することもある。		

改善できる点／改善方法：	
A(12) 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。	非該当
良い点／工夫されている点： 医療的な支援を実施していないため、非該当とする。	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(6) 社会参加、学習支援

	第三者評価結果
A(13) 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。	a
良い点／工夫されている点： 利用者から社会参加や学習のための希望は特に出ていないが、個人的にパソコン教室へ通っている利用者がある。利用者が参加しやすい文化センターの催し物や県主催のイベント等の案内をし、参加は人の決定を尊重した支援としている。	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援

	第三者評価結果
A(14) 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。	a
良い点／工夫されている点： 社会福祉協議会や地域生活支援センターと連携し、親亡き後の生活や金銭面のサポートにつなげている。事業所ではレシートを管理し、無駄遣いになっている部分を指摘し、工夫したお金の使い方を助言している。	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果
A(15) 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。	a
良い点／工夫されている点： 就労に向けた支援や個別支援計画策定で家族からの情報が必要な時や、本人の体調不慮で家族から連絡が入る時など家族と関わりを持つ機会となっている。	
改善できる点／改善方法：	

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援

	第三者評価結果
A(16) 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。	非該当

良い点／工夫されている点： 該当なし
改善できる点／改善方法：

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援

	第三者評価結果
A(17) 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。	a
良い点／工夫されている点： 利用者からの希望を聞き、施設外就労から一般就労へ移行した利用者がある。障害の特性を理解し、段階を踏んで就労時間を決めることを助言したが、本人の働く意欲を尊重し、フルタイムでの就労が実現し、後続く利用者のモチベーションにつながっている。精神面の安定が必要な利用者には、先ず生活のリズムを整え不安なく毎日出勤ができるように支援し、就労に向けての伴走者として、これまでの就労経験や本人の強みを生かせる就労をめざしている。	
改善できる点／改善方法：	
A(18) 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。	a
良い点／工夫されている点： 勤務時間はフレックスタイム制を取り入れており、作業時間や作業工程は利用者の希望を聞き、どの工程に入っても困らないよう毎日始める前にミーティングで説明し配置している。賃金においては、賃金改定時に労働契約書を取り交わしている。	
改善できる点／改善方法：	
A(19) 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。	a
良い点／工夫されている点： 管理者は就労を受け入れてくれそうな企業にメールや電話、訪問等で問い合わせをし、利用者の職場開拓と就職先確保に尽力している。岐阜県労働局からの就労案内冊子は、テーブルに置き自由に閲覧でき、ハローワークからの求人案内情報誌は各自持ち帰ることができる。移行時は企業と意見交換を重ね、本人の意向を尊重し就労が実現し、その後も利用者の様子や体調を担当者に聞くなどしている。	
改善できる点／改善方法：	

A-5 県独自項目

A-5-(1) 職員の援助技術の向上

	第三者評価結果
A(20) A-5-(1)-① 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の援助技術の向上に取り組んでいる。	a
良い点／工夫されている点： 毎月職員研修を実施し、援助技術の向上に取り組んでいる。外部研修に参加した職員が他の職員へ研修内容を報告し、職員が統一したスキルを持って実践に取り組んでいる。	
改善できる点／改善方法：	

A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
A②) A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要となるIT技術（パソコン、インターネット、メールの利用等）や知識の修得に向けた支援をしている。	b
良い点／工夫されている点： 依頼の仕事関係で、コンビニでの決済が必要となり、スマホでの対応に使い慣れていない利用者の相談や使い方を支援している。	
改善できる点／改善方法： IT技術が必要とされる就労も視野に入れ、基本的な理解と操作ができることで自信にもなりIT技術の習得に向けた支援の検討に期待したい。	