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。	b
良い点／工夫されている点： 事業所設立の思いを理念とし、就労継続支援Ａ型を提供する指針を基本方針としている。		
改善できる点／改善方法： 理念は事業所が目指す方向性の本質を簡潔な表現で示し、基本方針は理念に基づき利用者に対する姿勢やあるべき職員の姿を文書にされたい。その理念と基本方針を全職員に周知し、事業実践の拠り所として齟齬なく理解が浸透されることを期待したい。また、事業所内掲示や公式ホームページ・掲示物・パンフレット等に示して利用者・家族・関係機関へ周知し、地域の社会資源としての認知向上に努められたい。		

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。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 障害者就労支援ネットワーク HIDA に参加し、全体会議や研修参加により近隣地域福祉の動向等の把握や障害者就労に関する情報の収集に努めている。事業展開に通じる地域情報や市場の状況を取引先及び同業者ネットワークでの情報交換によって把握している。		
改善できる点／改善方法： 事業所経営の分析には顧問税理士の助言を仰ぐなどして正確な現状把握に努め、中長期計画策定へ反映されることを期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 多角的視点からの経営課題の抽出を基に経営方針を策定している。		
改善できる点／改善方法： 経営方針の考案は同一法人やグループ企業といった関係性とは一線を画した同業者ネットワーク内で行われており、職員との共有に至っていない。事業所が主体性を持って事業運営の検討に向き合い、経営課題を職員全員と共有し、計画策定並びに実現化に取組むことを期待したい。		

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。	

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いる。	c
良い点／工夫されている点： 事業運営や福祉サービス提供事業の課題を抽出し、経営課題として明文化している。		
改善できる点／改善方法： 今後の目標である経営方針に地域ニーズや職員の意向を勘案し、３～５年後の事業所のあるべき姿を達成目標として、理念及び基本方針に基づいた組織体制・設備整備・職員体制・人材育成等に関する取組を、具体的且つ可視化で整えた事業計画の策定に期待したい。		
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：		
改善できる点／改善方法： 中・長期計画を反映し着実な実行を見据えた数値化及び具体的記述を用いた当該年度の経営・事業計画の策定を期待したい。		
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。	c
良い点／工夫されている点：		
改善できる点／改善方法： 事業計画の策定・評価・見直しに関する職員の意見及び反映の仕組みや検討時期を組織体制として定め、職員の参画を通じて事業所の現状及び目標が把握・理解され計画が順調に遂行されることを期待したい。		
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：		
改善できる点／改善方法： 就労の場でもある福祉サービス提供事業所は利用者の生活と自立に密接な関係性を持ち、その事業計画に対する利用者及び家族の理解は欠かせない。分かりやすい説明での周知と理解を促す取り組みを期待したい。		

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： 利用者からの「周りが気になって作業が進まない」との意見及び障害特性への対処に費用対効果を加えた試行錯誤から、分業制導入と簡易的パーソナルスペースを確保している。職場環境を改善したことで、利用者が課題要因を克服し生産性の向上を果たしている。		
改善できる点／改善方法：		

上記の改善は利用者の要望に対する臨機応変な対処が職場全体の改善に繋がった成功例と言える。今後も福祉サービスの質の向上を目指した事業の評価・改善を計画的に継続して実行することが望まれる。		
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。	c
良い点／工夫されている点：		
改善できる点／改善方法： 前項の結果を放置せず、評価・見直しに職員の意見と反映の仕組みを組織体制として定め、全職員の参画を通じて課題抽出及びその改善の検討を遂行した経緯を記録として文書化されることを期待したい。		

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。	c
良い点／工夫されている点：		
改善できる点／改善方法： 代表は職員及び利用者から、事業所の代表者として認められているものの、その職務分掌は明文化されておらず周知も欠いている。代表の職責を明文化し、事業所のリーダーとしての理解及び周知に努められたい。		
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。	c
良い点／工夫されている点： 各種の規程・規則・マニュアルを整備はされており、監査の指摘事項は無かった。		
改善できる点／改善方法： 就労時間など業務実態の一部に運営規程・就業規則等に伴っているとは言えない現状が見受けられる。規程・規則等の精査を進めると共に、分野に応じた専門職や関係機関等の助言・指導を仰ぎ、法に則った改善に向けた対応を提案したい。代表は、委員会設置及び研修への参加を職員に促し、法令遵守の周知と個々の倫理観を高める体制の整備を期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 地域で同様の事業を進める事業所が無く、市場情報の入手が困難であり、代表は月次参加する同業者ネットワークの定例会議を、仲間で話し合い情報を入手できる場所と認識し情報を得ている。同会議からの情報や職員・利用者の現場の声を参考に、利用者の障害特性に応じた職場環境の改善や在宅就労の推進に取組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		

代表が潜在的に認識している課題や改善方法を実現に向けた計画として文書化し、職員全員と共有し、その実践を期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 障害者就労支援の事業を、新たなビジネスモデルとして急速に広がるリユース商品の通信販売に置き、利用者の障害特性に応じたさまざまな改善を加えながら生産性向上に向けた事業展開に尽力している。		
改善できる点／改善方法： 倉庫はじめ事業所内外のあらゆる場所に集積する備品・商品を整理し、作業効率の改善及び防災対応に努められたい。空調の整備なども検討し、広い建物の有効活用に期待したい。		

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。	b
良い点／工夫されている点： 障害者事業所で５年以上の従事経験のある複数の人材やパソコン操作に長けた元利用者を職員採用するなどし、人員配置基準を超える人員が確保されている。		
改善できる点／改善方法： 理念・基本方針に沿った事業の実現のために必要とされる職員像及び職員数を明確にし、人材確保及び育成と定着に関する計画の策定を期待したい。		
15	Ⅱ－２－（１）-②　総合的な人事管理が行われている。	c
良い点／工夫されている点：		
改善できる点／改善方法： 代表及びサービス管理責任者が年１回以上の個別面談を行い、自己評価・ライフプラン・業務以外の困りごとなど把握し、人材の育成と定着を見据えた人事マネジメントに期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 職員の時間外労働ゼロと定時退社を推進している。		
改善できる点／改善方法： 快適な労働環境確保にあたり、今一度、労働基準法における休憩時間の取扱いを確認し、快適な労働環境の確保につなげられたい。また、事業所内に業務を離れ穏やかに過ごすことができる休憩場所の確保に努めることを提案したい。		
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。	c
良い点／工夫されている点：		

改善できる点／改善方法： 職員のキャリアアップに対する要望を把握し、事業運営にとって有益な資格取得の研修受講の提案や費用助成、休暇取得など支援を検討し、より人材育成の推進につながることを期待したい。		
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され、教育・研修が実施されている。	c
良い点／工夫されている点：		
改善できる点／改善方法： 職員から事業所内部研修実施の要望もあるがそれに応じられていない。個々独自の学びだけに頼るとサービス提供スキルに不均等が生じる恐れがある。意欲ある人材の成長と雇用の定着を図る意味でも、早期の事業所内研修等の計画策定及び実施を期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 資格取得のための研修受講費用や交通費を受講職員に支援している。		
改善できる点／改善方法： 外部研修受講に関する費用助成や休暇取得に関する取り決めについて精査し、全職員対象として明文化することを期待したい。職員共有パソコンを通じて研修情報や資格取得記事などの情報を共有できる環境に期待したい。		
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。	非該当
良い点／工夫されている点： 福祉専門職の実習先として実習指導の有資格者がいない。		
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。	c
良い点／工夫されている点： 今年、開所１年にして第三者評価を受審している。		
改善できる点／改善方法： WAM NET へ事業所情報は掲げており、未掲載の会計報告の公開やスコアについても整い次第公式ホームページ等に掲載し、利用者はじめ地域に向けても情報を公開し、事業運営の透明性を確保に努められたい。		
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。	b

良い点／工夫されている点： 　税理士には法人会計処理を委託し、社会保険労務士には職員及び利用者との雇用契約・就労規則等の指導を得るなど経営・運営の適正化に努めている。
改善できる点／改善方法： 　事業運営の主幹部分に影響を受けている同業者ネットワークとの相互関係性を明文化し、組織体系や職務分掌で各担当者の業務と責任の所在を明確にし、職員全員に周知されたい。また、既に起用している税理士・社会保険労務士とのパイプを強固にし、健全な経営・運営に向けた助言・指導等の有効活用を期待したい。

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。	b
良い点／工夫されている点： 　パンフレットは相談機関、社会福祉協議会、ハローワーク、就労移行支援事業所、精神科の医療機関、特別支援学校に置いてもらっている。		
改善できる点／改善方法： 　開設約１年と日も浅く、地域との関係性ができていない事は理解できるが、地域に事業所の存在や事業所として還元できることを職員で話し合い、地域の中で事業運営ができることを検討されたい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 　事業所の作業内容や利用者の特性に配慮し、一般のボランティア受け入れはしていないが、支援学校と連携し、体験希望者を受け入れている。		
改善できる点／改善方法： 　学校教育への協力を適切に行うためにも、ボランティア対応マニュアルの作成が望まれる。		
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： 　代表は、飛騨地域の行政や障害者就労に関わる雇用主・福祉事業所・学校等が構成メンバーとして活動している「障害者就労支援ネットワーク HIDA」で開催される研修や企業向けセミナーを受講し、参加者同士で障害者就労に関する情報の共有を行っている。また、先進的事業所の視察にも参加している。研修やセミナー内容は職員に回覧や職員会議で報告している。相談事業所とは常に情報を共有し、医療機関支援が必要な利用者の対応は、関係機関と連携を図っている。		
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： 　相談支援専門員と連携し、地域の福祉ニーズの把握に努めている。在宅就労を希望する利用者が増えつつあり、クラウドワークス（自宅でインターネットを使用した就労）を取り入れて		

いく予定である。また、公共交通機関の乗り継ぎが不便なことからバスターミナルやルート上での送迎に変更するなど柔軟に対応している。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 就労支援事業所がリサイクル事業を展開している事例は少なく、市総合福祉課職員数名が作業内容の視察に訪れ協力をしている。		
改善できる点／改善方法： 事業所がもっている障害に関する専門的知識や情報を、他機関と連携し地域活性化のための取り組みや、地域貢献に関わる事業・活動の展開に期待したい。		

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。	b
良い点／工夫されている点： 運営規定や利用契約書、重要事項説明書に「利用者の意思と人格を尊重し常に利用者の立場に立ってサービスを提供する」とその姿勢を明らかにしている。また、虐待防止や身体拘束適正化に関する指針を整備している。		
改善できる点／改善方法： 利用者を尊重した福祉サービスの提供についての明示や指針も整備しているが職員が共通認識には至っていない。今後、定期的な勉強会を通して基本的人権へ配慮した利用者対応を意識した取組に期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 個人情報保護方針を定め事業所内に掲示し、重要事項説明書に秘密保持について明示し、利用者や家族に説明している。利用者の障害特性から机上での作業中に、隣接する利用者が気になり集中できないとの声に、パーテーションを設置しパーソナルスペースの作業環境を整えた。		
改善できる点／改善方法： プライバシー保護に関する全職員への周知の徹底として定期的な研修の実施を検討されたい。		
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： 障がい者向け就労支援ウェブサイトで仕事内容や利用までの流れを紹介している。チラシに作業風景や職場環境を紹介し、興味を持ってもらえるように作り替えている。見学や体験利用の希望に応え、意向を聞きながら柔軟に対応している。		
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。	b

良い点／工夫されている点：
　サービス開始時は利用契約書や重要事項説明書を用いてサービス管理責任者が利用者や家族にわかりやすく説明し、同意を得ている。意思決定が困難な利用者には相談支援専門員も同席し、その場に応じた対応を行っている。工賃変更に関しては労働条件変更通知書を本人に渡し同意を得ている。

改善できる点／改善方法：
　サービス開始や変更時の説明や書類を渡す時期や、意思決定が困難な利用者への配慮についてのルール化に関する手順書の作成が望まれる。

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。	b

良い点／工夫されている点：
　他の事業所へ変更する場合、利用者に不利益が生じないよう配慮し、必要に応じ相談支援専門員と連携を図り利用者の情報を伝えている。

改善できる点／改善方法：
　利用者がサービス終了後も事業所として相談ができる体制を整え、相談方法や担当者を記した書類の整備に期待したい。

Ⅲ－１－（３）　利用者満足の向上に努めている。

33	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。	b

良い点／工夫されている点：
　半年ごとに利用者と個別面談を行い、要望を把握する場を設けている。個別面談以外にも利用者から相談希望があった場合は対応している。

改善できる点／改善方法：
　利用者満足向上のため、定期的な調査の実施、分析・検討等今後の取組に期待したい。

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：
　利用契約書や重要事項説明書に苦情解決の体制や手順を記載し利用者や家族に説明し、作業所の入口には苦情解決に関する概要・責任者を掲示し周知している。また苦情処理対応マニュアルを整備している。

改善できる点／改善方法：

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：
　一日の振り返りノートを活用し、利用者から意見や相談を聞く機会を設けており、手紙で思いを伝えてくる利用者もいる。相談室を設置し対応している。

改善できる点／改善方法：
　相談できる選択肢を用意し、文書化して利用者に周知されたい。

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： 利用者の振り返りノートは全職員で閲覧し、気になることがあれば本人に必要とあれば相談室で話を聞き対応している。緊急性に応じて職員のグループラインやチャットなどのツールを使い分けている。		
改善できる点／改善方法： 意見や相談に対し他の相談機関と連携し対応を行っているが、組織としての対応マニュアルの作成を検討されたい。		
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： 事故発生時対応マニュアルの整備やフローチャートを作業室入口に掲示しており、ヒヤリハット報告書や事故報告書の様式を揃えている。		
改善できる点／改善方法： 安全確保や事故防止に関する職員研修及び事例検討、定期的なマニュアルの見直しを実施し、利用者の安心・安全のための組織的な取組に期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 感染症対策指針や業務継続計画が策定されており、出勤時の検温と手指消毒を励行し、定期的に窓を開放して換気し感染予防を行っている。		
改善できる点／改善方法： 定期的に感染対策指針や業務継続計画を見直し、実態に即した取組に努められたい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 事故発生時対応マニュアル内に地震や火災、その他の自然災害について記載され、業務継続計画についても整備している。各部屋のドアには避難経路図やハザードマップを掲示し、定期的な避難訓練を実施し、利用者が駐車場へ避難している。非常用の水とパック飯を備蓄し代表が管理している。		
改善できる点／改善方法： 災害時のマニュアル内容と職員の理解に乖離があり、利用者には口頭で伝えるのではなく、書面での周知に努められたい。		

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。	b
良い点／工夫されている点： 作業分担の手順の流れが壁のホワイトボードに明記しいつでも確認できるよう可視化している。小物作り作業は写真で良い例、悪い例として示し、不良品を出さないようにしている。梱包に関しては職員が見本を示し、利用者に伝えている。		

改善できる点／改善方法： 標準的な実施方法に基づき職員間で統一した支援ができる仕組み作りに期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 標準的な実施方法について利用者の障害特性に配慮しながら、利用者や職員間で話し合い作業手順の見直しを行っている。		
改善できる点／改善方法： サービスの標準的な実施方法の見直し時期やその方法は定められておらず、今後、PDCA サイクルに基づき組織的に見直しができるように検討されたい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： サービス管理責任者がアセスメントを行い、個別支援計画案を作成し職員間で検討、その後、利用者と話し合い正式な個別支援計画を作成、利用者に説明し同意を得ている。アセスメントシートには「就労経験や通所の動機、対人関係」等も記載があり、個別支援計画には現在のニーズや総合的な支援方針も記載し同意を得て、職員間で情報共有している。		
改善できる点／改善方法： 今後は必要に応じて多方面からの関係機関の意見を交えた個別支援計画の策定が望まれる。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 半年ごとにモニタリングを行い、利用者やサービス管理責任者、代表、職員と個別支援計画原案会議を開催し、利用者と話し合いながら見直しを行っている。利用者のモニタリング時はサービス管理責任者と相談支援専門員も同席し三者面談を行っている。定期的に業務日報に記載された支援記録の内容をまとめた書類を相談支援専門員に渡している。個別支援計画は常に職員がパソコンで確認できる体制となっている。		
改善できる点／改善方法： 今後、個別支援計画の評価・見直しにあたって、福祉サービスの質の向上に関わる課題を職員間で話し合い検討することに期待したい。		
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、職員間で共有化さている。	a
良い点／工夫されている点： 業務日報はパソコンで管理し、利用者の就業時間や送迎、個別支援内容等を毎日記録し、個別支援内容に関してはどの職員でも記入することができ、職員間で情報を共有している。定期的に 職員会議を開催し利用者の状況を話し合い、内容は業務日報に記載し記録に残している。		
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：		

契約書や重要事項説明書に個人情報保護に関する事項を明記し、利用者のサービス開始時にサービス管理責任者から説明している。個人情報の記録物は鍵のかかる書庫で管理しパソコン使用時は個々のパスワードを入力し、個人情報漏えい防止に努めている。
改善できる点／改善方法： 個人情報保護の観点から、情報の不適切な利用や漏えい防止について、定期的に職員研修を実施し、情報保護の共通認識の強化に努められたい。

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： 利用者から挙がった職場環境への改善希望を基に作業工程の分業化及び作業環境の個室化を実現している。施設外就労及び在宅就労の拡充など多様な就労形態での事業展開は、利用者の就労意欲や自己決定の動機づけとなっている。	
改善できる点／改善方法： 利用者の意向が適性や生産性と整合しない場合はそのバランスに十分配慮し、事業所としての姿勢や個別支援計画の根拠を説明されたい。	

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。	c
良い点／工夫されている点： 身体拘束適正化の指針及び虐待防止の基本指針があり、それぞれ委員会及び議事録・研修などの記録はデータ化しており、職員は事業所内パソコンからいつでも閲覧可能で休憩時間などに読み込んでいる。	
改善できる点／改善方法： 権利擁護の関連法令やガイドライン等の知識及び最新動向の情報を得るための研修や学習会の機会を確保し、職員一人ひとりが利用者の権利擁護の姿勢で利用者に接することを徹底されたい。	

Ａ－２　生活支援

Ａ－２－（１）　支援の基本

	第三者評価結果
Ａ③Ａ－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： 公共交通機関の不便さが弊害となっている利用者に対し、送迎車の運行条件を緩和し利用者の確実な出勤を支援している。経済的自立を目指す生産性の高い利用者には勤務時間の延長などの対応や、事業所職員への採用実績がある。	
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： 会話でのコミュニケーションを一切拒否する利用者、複数人では全く言葉を発しないが１対1になると話し始める利用者など利用者理解に努め、都度の対応を業務日誌や職員会議等で職員共有している。利用者が記す毎日の「振り返りノート」や、メール、LINE、手紙など多様なツールで利用者との意思疎通を図っている。職員の提案と本人の意思が異なる場合は提案理由を丁寧に説明し、必要に応じて利用者が信頼する代弁者を通して本人の最終意思確認を促している。	
改善できる点／改善方法： 利用者理解や障害者対応の研修を通じ、福祉サービスの質の向上に繋ぐことを期待したい。	
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： 職員は、日々の「振り返りノート」やメール、LINE、手紙などあらゆるツールで利用者の相談や気持ちの吐露を受け止めている。相談内容の緊急性に応じて職員共有のツールを使い分け、早期対応・早期解決を心がけている。アセスメントやモニタリングで入手した細やかな情報や気づきはサービス管理責任者が文書化し、必要に応じて家族と連絡を取り、個別支援計画に反映させ、丁寧な説明に心掛け利用者の意思決定を促し個別支援計画に反映させている。	
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。	評価外
良い点／工夫されている点：	
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。	b
良い点／工夫されている点： サービス管理責任者が得た利用者情報のまとめを文書化して職員に共有し、利用者対応に役立てている。	
改善できる点／改善方法： 職員の障害に対する基礎知識取得や対応レベルの保持及び強化を図ると共に、利用者の自傷・他害行為が懸念された場合の対応方法を早急に検討することを期待したい。	

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。	評価外
良い点／工夫されている点：	
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： 利用者の安全確保のため就労時間内の無断外出を禁止し、必要な場合は職員へ届け出ることとしている。休憩時間を事業所内のどこで過ごしても良く、対人コミュニケーションを苦手とする利用者が一人で落ち着ける部屋が複数あり、自由に利用できる場所となっている。
改善できる点／改善方法： 大半の利用者は昼食も休憩も作業室の個々の机で過ごしており、各室に集積された商品を整理し空調の無い部屋の環境を検討し、寛げる休憩場所としての有効活用を期待したい。

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。	b
良い点／工夫されている点： 機能訓練・生活訓練の必要な利用者は相談支援事業所相談員との連携で対応している。精神的・身体的な障害を併せ持つ利用者のケースでは、職務環境が身体機能の向上へとつながり、訪問リハビリから通所リハビリを経て最終的に本人希望でリハビリ停止となった。	
改善できる点／改善方法： 相談支援事業所相談員の力量に助けられている部分が大きいとの自覚が職員にあり、その連携強化と共に職員の利用者に対する観察力・対応力を高める努力に期待したい。	

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。	b
良い点／工夫されている点： 利用者の出勤時、手指消毒後検温を行い「体温チェックリスト」に記載し健康管理の把握に努めている。利用者から体調不良の申し出があった場合は早退や病院受診等の対応を行い、必要な場合は自宅まで送迎している。	
改善できる点／改善方法： 体調変化時に対応を行っているが、今後は体調管理に関する標準的な実施方法の整備と職員への周知に期待したい。	
A⑫　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： 服薬に関し、利用者による自己管理が基本的となっている	
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
A⑬　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。	b
良い点／工夫されている点： 地域活動支援センター主催の体験会に参加する人や、ピアサポーター職員の資格取得や学習支援等、利用者の意向や希望を聞きながら支援を行っている。	
改善できる点／改善方法： 利用者の自己実現のため社会参加や学習支援、地域のイベントへの参加等の情報を積極的に提	

供されたい。

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
A⑭　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。	b
良い点／工夫されている点： 利用者は自宅から公共交通機関を利用し、職員が最寄り駅まで送迎している。障害年金受給の相談を受け、相談支援専門員や社会労務士へつなげるなど地域生活のための支援を行っている。	
改善できる点／改善方法： 地域生活に関する課題等を把握し、具体的な支援を検討されたい。	

A－2－（8）　家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果
A⑮　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。	b
良い点／工夫されている点： サービス管理責任者は、利用者本人の思いを代弁する親とメールでやり取りし、支援につなげている。利用者の体調不良や急変時に家族へ連絡を入れ、家族と連携で対応している。	
改善できる点／改善方法： 利用者の地域生活の継続の視点から、事業所として家族との関わりをどのように展開し、利用者の地域生活を維持していくか、今後の課題として取組まれたい。	

A－3　発達支援

A－3－（1）　発達支援

	第三者評価結果
A⑯　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
A⑰　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： 利用者のニーズや能力、得意分野に応じて就労支援を行い、新規の作業に関しては利用者自身で研修へ行き体験後、意向を聞き就労につなげている。生産性が向上し、指導もできる利用者を職員として採用する取組も行っている。利用者が一般就労に向けたスキルアップ講座を受講し、職業準備の大切さを学ぶ機会を提供している。今年度、利用者12名・職員６名が受講している。	
改善できる点／改善方法：	

A⑱　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： 利用者に見学時、一通り体験してもらい意向や障害の状況に応じて、仕事内容や時間を利用者と話し合いながら希望を聞き決めている。障害特性に配慮を行いながら、作業内容の変更や見直しも行っている。利用者就業規則を整備し、利用者に説明している。	
改善できる点／改善方法：	
A⑲　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。	b
良い点／工夫されている点： 障害の特性や遠方の利用者もおり、自宅で仕事を希望する利用者が増えており、仕事の受注先を開拓している。受け入れの際のハードル（敷居）を下げ、広く受け入れられる体制を整えている。	
改善できる点／改善方法： 一般就労に向けての動機付け、また一般就労の定着支援につながるような取り組みに期待したい。	

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
A⑳　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。	c
良い点／工夫されている点：	
改善できる点／改善方法： 計画的に職員の援助技術向上に向けた勉強会を実施し、評価、見直し等のPDCAサイクルに基づく取組に期待したい。	

A－5－（2）　ＩＴ技術や知識の修得

	第三者評価結果
A㉑　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： パソコン操作が初めての利用者には職業指導員が中心となり操作指導を行っている。仕事内容がパソコンやスマートフォンを使用し、商品検索やデータ入力を行っており、必要に応じて職員が相談に応じている。	
改善できる点／改善方法： 今後、利用者がIT技術や知識習得のための外部研修等に参加できるよう情報発信や取り組みに検討されたい。	