

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	理念や基本方針を事業計画書やパンフレット、ホームページなどに明示し、職員に周知する仕組みが構築されている。全体会議や新人研修などの場で理念を繰り返し説明することにより、行動規範としての理解が深まり、日常の支援や運営判断における拠り所となっている。さらに、保護者向け資料にも理念が記載されており、外部への情報発信にも活用されている。これらの継続的な取り組みにより、職員間における共通認識が形成され、組織全体としての一体感が維持されている。
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。	a	法人および事業所では、茨城県やつくば市の障害者プランを踏まえ、制度や施策の変化に柔軟に対応できる体制を整えている。行政からの通知文書の確認や障害福祉課との連携を通じ、情報の収集と活用が図られている。さらに、各施設の利用状況やコストを定期的に分析し、経営課題の把握と事業運営の改善に役立てている。こうした取り組みにより、変化に対応し得る安定した運営基盤が築かれていることがうかがえる。
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。	a	事業所では、支援ニーズの重度化や人件費の増加、制度との乖離を主要な課題として捉え、管理職との定期的な会議で方針を共有している。これに基づき、人員配置の見直しや研修の強化など、現場に直結する改善策を段階的に実施している。さらに、経営会議や管理者会議で課題を明確化し、対応策を検討するとともに、決定事項は社員ミーティングや申し送りを通じて全体へ速やかに周知されており、組織全体での一体的な取り組みが行われていることがわかる。
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。	b	法人では、「重度知的障害者が安心して生活できる場」の実現を軸とした3年ビジョンを策定し、職員配置や支援方法、人材育成計画と連動させて組織全体の方向性を明確に示している。さらに、年度ごとにKPI（重要業績評価指標）を設定し、成果の検証と必要に応じた見直しを行う体制が整えられている。こうした継続的な取り組みにより、計画の実効性が担保され、理念に基づいた運営が着実に進められていることがうかがえる。
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。	b	中・長期計画に基づくビジョンの実現に向けて、事業所では年度ごとに目標や支援方針、体制整備を具体化した計画を策定している。事業計画には行事だけでなく、利用者支援の質や定員充足率といったKPI（重要業績評価指標）が盛り込まれており、実行性のある内容となっている。さらに、定例会議において進捗確認や見直しを行う体制が整備されており、計画が継続的に運営に反映される仕組みが整えられている。
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。	a	事業計画は、職員会議での意見収集や中堅職員との調整を経て策定されており、現場の実情を踏まえた内容となっている。進捗は月次で確認され、半期ごとの振り返りを通じて柔軟に修正する仕組みが整えられている。さらに、朝礼や会議、研修を通じて職員への丁寧な共有が行われており、目的や背景の理解を深めることで、現場での実践へとつながっている様子がうかがえる。
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。	b	法人のHPでは、事業の方向性が明示され、関係者への理解促進に活用されている。短期入所の特性上、利用者や家族への計画説明の機会は限定的であるが、利用者には日常支援を通じて計画の意図を体感できるよう工夫されている。また、家族に対しては立地条件から対面での説明が難しいため、パンフレットや文書など複数の媒体を用いて周知を図り、情報提供手段を補完する形で理解を支える取り組みが行われている。

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	a	法人では、各事業に対して福祉サービス第三者評価を定期的を受審し、その結果をもとに評価・分析・改善を行う体制を構築している。これにより、サービスの質を客観的に点検し、具体的な課題解決につなげている。また、日常の支援や業務を通じて職員や利用者の声を拾い上げる仕組みも整えられており、現場の意見を反映しながら検証・改善が進められている。こうした取り組みにより、質の向上に向けた姿勢が組織全体で共有されている。
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。	a	福祉サービス第三者評価の結果は経営会議や管理者会議で共有され、組織全体で課題と改善策を明確化する仕組みが整えられている。これにより、評価内容が次年度以降の計画に的確に反映され、継続的な改善の基盤となっている。さらに、分析と検証を重ねる体制が構築されており、業務の効率化やサービスの質の向上につながっている。今後はこうした結果活用の深化により、より実効性ある改善サイクルの強化が期待される。
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。	b	人事制度ハンドブックには管理者の役割と責任が明示されているが、運用や人材育成との乖離が見られ、実態に即した見直しが求められている。一方で、合同合宿や多面評価研修、考課者研修を通じて管理者の資質や能力を定期的に確認する仕組みが整えられている。また、職員に対しては会議やカンファレンス、個人面談を通じて業務の振り返りと改善に取り組んでおり、経営および業務効率化への推進がうかがえる。
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。	a	福祉サービス従事者としての法令遵守や倫理の理解を促進するため、倫理綱領を制定し掲示している。管理者は茨城県主催の研修会に参加し、法や倫理に関する理解と実践を深めている。さらに、週1回の社員ミーティングを通じて職員への周知を図り、組織全体で共通意識を持てるよう取り組んでいる。これらの取り組みにより、倫理規範の浸透と実効性のある運用が両立された体制が整えられている。
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。	a	毎週の管理者会議を通じてサービスの現状を評価・分析し、継続的な質の向上に努めている。管理者は日に2回の申し送りや週1回の社員ミーティングを通じて職員の意見を把握し、利用者支援の具体的な改善へとつなげている。さらに、専門研修や動画研修を取り入れ、職員の知識と技術の習得を継続的に支援する体制が整備されており、サービスの質向上に向けた取り組みが組織的に展開されている。
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。	a	経営層は定期的に経営分析を実施し、把握した課題を中・長期計画や年度計画に反映させることで、組織全体の取り組みとして改善を進めている。また、職員への周知も行われており、共通理解のもとで計画が実践されている。財務・税務面では税理士との顧問契約により適正な会計処理を行う体制が整備されているほか、自己評価に加えて第三者評価も受審し、外部の視点を活かした客観的な経営改善の仕組みが整えられている。
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。	b	キャリアアップ制度により求める職員像を明確化し、計画的な人事プランを策定している。全施設に常勤看護師を配置することで、利用者の健康管理や緊急時の対応が可能な医療看護体制が整えられている。また、バディ制度やメンター制度を通じて新入職員に対する業務指導とメンタル面の支援を実施している。さらに、ホームページやSNSを活用して利用者の日常を発信し、安心できる体制を広く示すことで有資格者の採用促進にもつなげている。

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	b	資格等級制度・報酬制度・評価制度を整備し、職員のキャリアパスを明確に示している。職員は自己評価を実施したうえで、年2回の上長面談を通じて達成状況や課題を共有し、評価結果のフィードバックを受ける仕組みが整えられている。これにより、職員は自身の成長の方向性を把握しやすく、次の目標設定にもつながっている。また、人材育成・評価・処遇が連動した人事制度が機能し、継続的な成長を支える体制が整っている。
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。	a	法人では、人事部が有給休暇や時間外労働を適切に管理し、職員一人ひとりの就業状況を把握している。職員会議において課題を共有し、改善策を協議することで、働きやすい職場環境の整備に努めている。また、ICTを活用したアプリを導入し、業務満足度や人間関係、健康面などのデータを毎月収集することで、職員のコンディションを継続的に把握している。これにより、客観的な情報に基づいた柔軟なマネジメントに取り組んでいる。
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。	b	キャリアアップ制度を導入し、職員が将来の成長を具体的に描けるよう道筋を示している。一方で、現時点では個々の職員に対応した育成や研修の計画が十分に整っておらず、制度の実効性を高めるには個別計画の設計が必要とされる。今後は、職員一人ひとりの能力や成長段階に応じた研修を体系的に位置づけることにより、スキルの着実な習得と効果的な人材育成の仕組みが求められる。
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。	b	職員の資質向上を目的に研修計画を策定し、具体的な研修機会を設けている。特に管理職に対しては、合議制の考課会議を通じて評価を行い、マネジメント力の強化を図っている。また、資格取得に際してはシフト調整や勤務時間の配慮を行い、学習環境を支援している。さらに、資格等級制度において教育・研修に関する基本姿勢を明示し、制度として人材育成を位置付けており、組織的に成長を後押しする体制が整えられている。
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	法人では、全体の研修計画に基づき具体的な研修機会を設け、受講後にレポートの提出を義務付けることで学びの定着を図っている。提出されたレポートは上長が評価・見直しを行い、本人へのフィードバックにつなげる体制が整えられている。人事制度は概ね整備されているが、今後は職員一人ひとりの能力や成長段階に応じた個別の育成計画を策定・実施することが課題となり、個別性を重視した人材育成の仕組みが求められている。
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。	b	福祉人材の育成や専門職の研修支援を福祉施設の社会的責務と位置付けており、その一環として大学などの教育機関と連携し、今年度はインターンシップにより2名の学生を受け入れている。また、留学生2名のアルバイトも受け入れており、多様な人材との交流を通じて現場の理解促進にもつなげている。今後は、地域や教育機関との連携体制をさらに強化し、次世代の福祉人材育成に資する受け入れ環境の整備が期待される。
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。	b	法人HPでは、各事業所の運営方針や支援内容、一日の流れ、募集要項に至るまで詳細な情報が公開されている。さらに、事業所ごとの日々の取り組みを紹介するブログや、広報誌「SOLA通信」、職員コラム、会議や研修の様子なども掲載されており、活動の透明性が確保されている。また、空室情報も随時更新されており、利用希望者や関係機関にとって有益な情報提供が行われている。

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	法人では、各種規程やマニュアルを整備し、事務所内で職員が必要に応じて閲覧できる体制を整えている。会計業務は税理士との顧問契約に基づき適正に処理され、施設内では自己評価を実施するとともに、第三者評価を受審し外部の助言を経営に活かす姿勢が見られる。今後は、評価結果や決算情報、事業計画の公開を進めることで、情報開示の幅が広がり、さらなる透明性の確保が期待される。
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	行政機関や関係団体との連携に加え、つくば子ども支援ネットとの交流やブログによる情報発信を通じて、地域とのつながりづくりに取り組んでいる。ブログでは施設の活動内容を伝えるとともに、双方向のコミュニケーションを意識した発信がなされている。一方で、利用者と地域住民との具体的な交流は今後の課題であり、より直接的な接点を創出する取り組みの推進が期待される。
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。	c	現在、ボランティアの受け入れは要請があった場合に個別対応しているが、積極的かつ継続的な受け入れ体制には至っていない。地域における人的資源としての役割を踏まえ、今後はレクリエーション委員会を中心に受け入れ方針や実施マニュアルを整備し、持続可能な体制を構築することが求められる。こうした取り組みにより、地域資源の活用が進み、利用者にとっても多様な交流機会の創出が期待される。
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。	c	法人および事業所では、市の障害福祉課と連携して事業運営に取り組んでいるものの、現時点では地域に整備された社会資源の具体的な活用には至っていない。つくば市には自立生活センターや自立支援協議会、「スポーティア」など多様な資源が存在しており、今後は必要な社会資源を整理し、計画的に連携体制を構築することが求められる。これにより、利用者支援の充実と地域との関係性の強化が期待される。
Ⅱ	4	(3)	①福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	b	短期入所から自立生活までを視野に入れた一貫したステップアッププログラムを構築し、社会復帰を見据えた支援体制を整えている。さらに、施設内で蓄積された専門的な知識や技術、情報を地域に向けて提供し、障害児・者に対する相談支援にも柔軟に対応できる体制づくりが進められている。こうした取り組みにより、地域における福祉資源としての役割が果たされており、今後の発展が期待される。
Ⅱ	4	(3)	②地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	法人では、つくば子ども支援ネットとの交流を通じて地域との関係構築に努めているほか、SNSを活用して利用者の日常的な活動の発信を準備し、双方向のコミュニケーションを意識した取り組みを進めている。今後は、相談支援事業所や特別支援学校などの外部機関との連携をさらに深め、地域の福祉ニーズを把握したうえで、公益的な活動へと展開していく体制の強化が求められる。
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。	a	「利用者ファースト」を基本姿勢に掲げ、職員採用時研修や会議、パートカンファレンスを通じて意識の統一が図られている。採用後も定期的な研修を実施し、利用者を尊重した支援に関する理解を深める機会を設けている。これらの取り組みにより、全職員が共通の認識を持ち、日常の支援に一貫性を持って臨める体制が整えられている。

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	パンフレットにプライバシーポリシーを明記するなど、利用者の権利擁護に配慮した姿勢が明確に示されている。現場においても、郵便物や所有物の取り扱い、プライベート空間への出入りにおいて個人のプライバシーを尊重した支援が日常的に実践されている。さらに、委員会を設置して規程やマニュアルを整備し、個人情報およびプライバシー保護に関する取り組みを体系的に進めており、安心して生活できる環境を目指している。
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。	b	H Pやパンフレットを通じて施設の特徴や取り組みを広く発信している。また、「ステップアップ方式で着実に地域生活へ移行」と題したコンセプトペーパーを用いて、行事や法人内連携の仕組みを明確にし、情報提供に努めている。さらに、利用希望者の見学を積極的に受け入れ、質問や要望にも丁寧に対応することで、利用者の視点を尊重した支援体制に努めている。
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。	a	利用開始時には、行政や相談支援事業所と連携し、円滑かつ丁寧な受け入れ体制が整えられている。契約時には、利用者や家族との面談を通じて契約書や重要事項説明書、同意書類の読み合わせを行い、内容の理解を丁寧に確認している。不明点には補足説明を加え、十分な理解のうえで同意を得ており、利用者の権利保護と安心したサービス利用につながっている。
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	サービス終了時には、ケース記録や各種チェック表を基に利用期間中の状況を整理し、次の受け入れ先で円滑な生活が送れるよう関係機関と連携して情報提供が行われている。家族に対しても、自宅での支援に役立つよう定期的に支援内容を共有し、理解を深めてもらう工夫がなされている。さらに、「地域生活に向けたステップアッププログラム」を推奨し、利用者が将来的に自立へ向かうための取り組みを継続している。
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。	b	「利用者ファースト」を基本姿勢に掲げ、採用時研修や職員会議、パートカンファレンスを通じて職員の意識統一が図られている。利用者の意向は日々の関わりの中で丁寧に把握され、職員間で共有されたうえで、理念や基本方針に基づいた支援が実践されている。さらに、利用者アンケートや個別面談を通じて意見を吸い上げる仕組みも整備されており、支援の質向上と満足度の向上につなげる取り組みが行われている。
Ⅲ	1	(4)	①苦情解決の仕組みが確立してお、周知・機能している。	b	・重要事項説明書に苦情相談の窓口について明記し、契約時に利用者や家族などには説明している。事業所外の苦情受け付け機関などに関しても明示している。また、日常的な利用者との関わりの中で把握した意向や要望、意見などは職員ミーティングでも共有し、さらに行政とも相談しながら再発防止に向けて取り組んでいる。
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。	b	・日頃から利用者（家族）には気兼ねなく相談できるよう、現場の職員が中心となり日常的な声かけに取り組んでいる。極力時間を割いて面談対応を行い、利用者一人ひとりの個別支援方法を検討している。十分に対応できているかは難しい所を感じつつも、現場では日常的に声をかける中で意見や要望などを気兼ねなく伝えられるような雰囲気づくりに努めている。文書は作成できていないが、相談窓口、相談先は明確になっている。

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・日常のコミュニケーションを通じて、利用者の意向などについては都度対応するルールとなっており、職員間で共有し責任者の示す方針の下で対応している。利用者からの意見や要望などについては、申し送りや職員会議などで職員が情報を把握共有し、対応策について職員間で協議している。迅速に対応することが出来ないことが多く、利用者の意見を鵜呑みにできないケースなど苦慮する場面もあり、可能なかぎり利用者の意思を踏まえてサービス向上につなげていけるように努めている。
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。	b	・ヒヤリハットや事故報告書をもとに事例を共有する場を設け、職員全員に周知を図っている。さらに、法人として開催している定例の管理者会議内でその後の対応などについて検討し事故防止に努めている。また、法人全体として毎週開催している管理者会議においても報告されており、法人として改善や対応策についてほかの事業所事例などを参考にし取り組んでいる。さらに、リスクマネジメント関連の専門委員会を立ち上げて、リスク対応マニュアルの作成、対応対策訓練などを実施することが必要とされる。
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	・感染症対策マニュアルの整備をはじめ、看護師を中心に感染症対策委員会を定期的で開催し、基本的な感染症対策や地域の保健所などの外部情報などを提供して職員への注意喚起を促している。また、数年間に及ぶ「新型コロナウイルス感染症対策」の経験を活かし、マスクの着用、手指の洗浄、定期的な行為支援、外部との接触後の対応など基本的な各種の対策は定着させて、職員への注意喚起を促している。
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	・消防計画・防災計画は策定されており、計画に基づき年に定期的に避難訓練を実施している。また、BCPマニュアルは作成されているが、立地条件などから事業所にとって脅威となる災害については「優先順位」をつけるなどして職員への意識の高揚を図り、さらにそれらに基づいてテーマ設定をするなどにより、定期的な避難訓練に反映させるなどの仕組みを明確にされた。
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明文化され保育が提供されている。	a	・事業所は行政や支援事業所を窓口として利用者を受け入れており、それらの外部機関が作成したアセスメントや支援計画書に沿った支援を提供することになっている。利用者個々の支援内容について、支援記録をはじめ朝夕礼での情報共有により標準化した支援が提供できるようにしている。また、各種の業務に係るマニュアルを設けており、入職時研修などを通じて周知を図り、約1か月後のタイミングでチェックする仕組みが整っているが、以降定期的に理解度や認識度などをチェックする体制作りにも取り組まれない。
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	・業務マニュアルなどの事業所あるいは法人としての標準的な業務の見直しは、職員の意見などを中心に定例の全職員ミーティングでの検証をもとに実施する流れとしている。また、必要に応じて法人の管理者会議での検証を経て法人全体として改定する流れとしている。職員会議や主任・グループリーダー会議で情報交換などを行っている。また、利用者の個別支援にかかわる内容については、毎週開催されているカンファレンスで検討し、内容によっては相談支援事業所や家族に報告のうえ見直すことにしている。
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。		【非該当】

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。		【非該当】
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。	b	・事業所ではケース記録をはじめ各種のチェック表（バイタルサイン、排泄・服薬・精神状況）を設け、利用者一人ひとりの生活の様子や心身状況を把握している。日々開催している朝夕礼をはじめ、利用者台帳はいつでも閲覧できるようになっている。定例の職員会議などにより、利用者情報を共有する仕組みが整っている。また、ケース記録や特記事項を読み込んでから業務を開始することになっている。さらに情報共有を充実させることを目的に、日々の申し送りや定例の職員ミーティング、PC、スマホ対応のコミュニケーションツール、イントラネットなどを導入しているか、適切な結果や成果が得られているかを検証されたい。
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	・個人情報保護や利用者のプライバシー保護に関する規程やマニュアルなどを整備しており、委員会活動において職員への周知を図り順守を促している。また、パンフレットにプライバシーポリシーを明記し、それらに沿って、郵便物、個人の所有物、プライベート空間への出入りなど個人のプライバシーに配慮した支援を行うようにしている。さらに、利用者一人ひとりの情報は「利用者個人カルテ」によって把握されており、職員間でカルテを共有することで適切なサービス（支援）が提供できるようにしている。
内	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。	b	・趣味活動などの持ち込みにも対応しており、利用者が自由に生活できるようにしている。居室は男性寮・女性寮ともに全室個室になっており、思い通りに過ごしてもらえるようにしている。食堂を兼ねている共有スペースは、十分な広さが確保されており、居室以外で過ごす際に利用者同士が団らんできるように整備されている。レクリエーションを土日に実施して利用者満足向上に取り組んでいる。ただし、利用者個々の心身状況などを鑑み、利用者参画の向上検討会議などは開催されていない。
内	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。	a	・利用者優先のサービス提供をモットーとした精神のもと、職員会議やパートカンファレンスを通じてアイデンティティ統一に取り組んでいる。さらに共通理解を深めるため、採用時および採用後1か月以内の実施研修、年2回事業所内研修を行い、利用者を尊重したサービス提供への共通理解を目指している。虐待防止・身体拘束委員会を初め、定期的にカンファレンスを開催して意向や要望、望む生活スタイルなどを日常の関わりの中から把握して対応する流れとしている。
内	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。	b	・法人全体で短期入所施設から自立生活まで社会復帰へ向け一貫したステップアッププログラムを構築しており、自律・自立生活のための支援に取り組んでいる。また、それらの仕組みを、利用者一人ひとりの状況に沿って、無理なく円滑に取り入れることにしている。さらに、利用者一人ひとりがステップアッププログラムの「どの位置にいるのか」「ステップするための課題は何か」などを併せて検証し、実際の成果を利用者や家族と共有するまでプロセスを構築することが望まれる。

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	・利用開始時に詳しいアセスメントによって利用者との円滑なコミュニケーションが図れるようにしている。また、日頃から利用者（家族）には気兼ねなく相談できるよう、現場の職員が中心となって取り組んでいる。十分に対応しきれているかは難しいことを感じつつも、更に日常的な関わりから表情を読み取り、工夫に努めている。また見える化を意識しコミュニケーションツールを活用している。日中活動に通所出来ない利用者には施設内で自立課題を取り入れて支援に活かしている。
内	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	・利用者一人ひとり障害特性に配慮し、個別に話せる時間を設けて面談などを実施している。自身の気持ちを上手に伝えられない利用者には「心のノート」を活用して支援に反映させている。相談内容については家族はもとより、行政・相談支援や関係職員に必ず共有することに努めている。また、利用者の中にはコミュニケーション手段として個別のマニュアルが用意されているケースがあり、利用者一人ひとりの対応に努め、利用者との円滑なコミュニケーションが図れるよう工夫が施されている。
内	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。	a	・個別支援計画に基づいて、利用者一人ひとりの希望や特性に応じた日中活動の選択肢を広げ、活動内容の多様化と柔軟性の確保に取り組んでいる。また、プログラムへの参加を後押しする支援や、意向に沿った余暇活動・レクリエーションの提供を定期的に行い、文化的生活の向上にも力を入れている。さらに、地域の社会域資源の活用や情報提供などにも取り組み、個別支援計画と日中活動を一体的に見直すことにも取り組んでいる。利用者本位の支援が着実に進められるように、日中活動事業所が作成している個別支援計画も視野に入れて支援の参考にしている。
内	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	・行政や支援センターのアセスメントには、詳しい利用者情報が明示されており、またそれらをベースとして課題解決を盛り込んだ支援計画書や事業所独自の個別支援計画書に基づいて支援を行っている。具体的な支援（サービス）内容が明示されていることにより円滑な支援が提供できる仕組みが整っていることがうかがえる。また、日々の申し送りや定例の職員ミーティングにおいて業務の進捗状況の確認などを実施している。さらに、福祉資格取得のフォロー制度を設けて職員が適切な支援を提供できるようにしている。
内	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。	a	・アセスメントや医療情報をもとに利用者一人ひとりの状況を事前面談で把握し、自宅と同様の食事形態で提供している。常食以外の食事形態にも対応しており、状態に沿った食事が提供できるようにしている。さらに、自営厨房により、日々の状況から必要に応じて食事形態を変更できるようにしている。献立作りは利用者の状態をベースに管理栄養士が作成し、食事形態や禁止食の代替食などを工夫して提供している。余暇活動の時間に職員とおやつ作りを行ったり、行事食や誕生日会を企画している。また、利用者の状態により時間や場所の変更も随時行っている。
内	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。	a	・自宅での生活スタイルを継続できるようにした居室の設えにより、利用者が思い通りに生活できるようにしている。居室は男性寮・女性寮ともに全室個室になっていることや、食堂を兼ねている共有スペースは、十分な広さが確保されており、居室以外で過ごす際に利用者同士が団らんできるように整備されている。また、バイタルサインのチェックを行い、その日の体調によっては入浴を清拭などに変更し清潔保持に努めている。入浴拒否が見受けられた場合には、時間帯や曜日を変更してできる限り入浴してもらうようにしている。

## 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	・機能訓練や生活訓練は、日中活動事業所が担うところになっており、日々連携を取りながら状態を報告し合っており、必要に応じて歩行訓練など日常生活の場で活かすことのできる訓練を取り入れている。さらに定期的な買い物などの外出支援は楽しみながら体を動かせるとして、利用者からの人気も得ている。また、トイレ移動を利用した歩行動作訓練など、生活リハビリを積極的に取り入れている。必要に応じて専門職の助言や指導を行い、適切な訓練を行えるよう配慮している。
内	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	・「利用者カルテ」によって円滑な排泄支援が24時間提供（記録）できるようにしている。利用者の排泄サイクルに合わせて適切な排泄介助が行えるようにしており、トイレでの排泄を基本として支援している。同性介助を基本とした入浴支援に努めており、入浴中は安心安全への十分な声かけを心がけている。さまざまな角度から多職種連携のもと介護技術の向上を図り、より利用者の尊厳に配慮した入浴支援を目指している。看護師によるチェック体制に力を入れており、その結果をクリニックなどと共有して指示を仰いでいる。さらに、ADL維持を目的に体操や器具を用意して支援に活かしている。
内	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。	a	・行政や支援センターが作成した個別支援計画には、支援の目標や具体的な活動内容をはじめ、医療的な支援などが明記されており、それらをもとに看護師を中心に心身状況に合わせて医療的な支援が提供できるように取り組んでいる。残存能力に合わせて円滑な活動ができるように、利用者一人ひとりに合わせて日中活動や居室空間が整備されており、安定して生活できるようにしている。生活の様子などが気になる場合には病院受診を行うなど、迅速に対応している。介護においては医師の指示のもと行い、適切な介助をうけられるよう関係機関と協力している。
内	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	事業所では「地域生活に向けたステップアッププログラム」を策定しており、利用者一人ひとりが地域の特性を生かして地域生活への移行を目指すようにしている。法人内に「就労継続支援B型」、「就労移行支援」、「生活介護事業所」などを立ち上げて、「自分を整える」、「生活を整える」、「自立生活を始める」、「地域生活を始める」、「地域生活を継続する」の5段階を具体的に支援できるように、利用者や家族、支援者の意向に寄り添い、支援の方向性を見出している。学習支援においては自立課題の活用、ドリルの実施など事業所独自で行っている。
内	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	・利用者の要望次第ではあるが、地域生活への移行に向けて個別に情報提供を行っており、心身状況に合わせて支援が提供できるように取り組んでいる。さらに、残存能力に合わせて円滑な活動ができるように、利用者一人ひとりに合わせて各種の日中活動も整備され、自立した生活が支援できるようにしている。利用者が「できること」や「支援を必要とすること」などは、ケース記録に記載し経過観察につなげている。ただし、利用者と家族の意向が相反する場合もあり、地域生活への移行がスムーズに進まない事例があることを課題としている。
内	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	・利用期間中の支援内容に変更が生じた際には家族と連絡を取り合い、確認及び理解納得を得たうえで変更するようにしている。必要に応じて家族に来訪を促し、確認してもらうこととしている。また、家族などの面会はいつでも受け付けており、自由な時間が過ごせるように居室や共有スペースを開放している。家族ライングループを作成して写真付きの報告などを行ったり、定期的に電話連絡を行い生活状況や健康状態の報告をして連携を図っている。特に、緊急時、体調不良時は電話連絡を取り合い、支援方針についても共有を図っている。

### 福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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】
内	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。	b	・個々の障害特性に配慮し、日中活動へ参加出来るように積極的な支援に取り組んでいる。また、日中活動先とも密に情報交換し、活動中の様子を共有しており、通所が困難な利用者への聞き取りや関係者会議を開催して改善に取り組んでいる。法人内に「就労継続支援B型」「就労移行支援」「生活介護事業所」などを立ち上げて、「自分を整える」「生活を整える」「自立生活を始める」「地域生活を始める」「地域生活を継続する」の5段階を具体的に支援して「地域生活に向けたステップアッププログラム」につなげている。
内	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。		【非該当】
内	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。		【非該当】