

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。	b	・理念に基づく基本方針を明文化し、事業所内に掲示することで日常的に職員の意識に働きかけている。また、ホームページ上にも理念やビジョンを公開し、利用希望者や関係者に対しても事業所の考え方をわかりやすく発信している。さらに、入職時のオリエンテーションでは管理者が理念や基本方針について直接説明を行い、職員がその意義を理解したうえで業務にあたる体制が整えられており、理念に基づいた支援の実践につながっている。
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。	b	・事業所では、厚生労働省や茨城県、筑西市をはじめ、社労支援ネットワークや精神保健連絡会、相談支援専門部会、サポートセンターなど多様な機関から情報を収集し、社会福祉事業全体の動向を把握している。また、第7期筑西市障害者福祉計画を参照し、地域福祉の方向性を確認している。地域においては農業や畑の活用が期待されており、事業所としてもこうした動きを意識している。さらに、利用者の意向は支援計画見直し時の面談などを通じて反映され、個々のニーズを踏まえた取り組みが行われている。
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。	b	・法人の役員会議や事業所会議、日常的なミーティングを通じて、課題や問題点を整理し、職員間で共通の認識を持ちながら対応を進めている。こうした場を活用することで、業務上の課題を迅速に共有できる体制が整っている。また、コストの見直しや利用者数の推移、利用率の分析を毎月実施し、経営面や運営面の状況を客観的に把握している。これらの取り組みにより、事業所の運営改善や安定したサービス提供へとつなげている。
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。	c	・事業所では行動ビジョンを明確にして日常の運営に反映しているが、法人や事業所全体としての中・長期計画は策定されていない。今後は、人材確保や職員教育、リーダー層の育成、組織体制の強化や仕組みづくり、さらには利用者支援の質の向上やICT化の推進といった課題を、中・長期的な視点から体系的に整理することが求められる。また、SWOT分析などの手法を活用し、法人や事業所の将来像を具体的に描く計画を策定することが期待される。
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。	c	・法人や事業所の中・長期計画と連動した単年度計画の策定が今後の課題となっている。事業計画においては、運営方針や事業方針、支援方針を明確にし、具体的な計画や目標、人材育成の方向性を示すことが重要となる。さらに、運営上のリスク管理や事業収支予算を盛り込み、実効性を持たせた計画とすることで、事業所の運営基盤をより安定させるとともに、利用者への支援の質を継続的に高めていくことが期待される。
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。	c	・事業計画には、事業所の運営方針や事業方針、支援方針を基盤として、具体的な計画や目標、人材育成の方向性、運営上のリスク管理、事業収支予算などを体系的に展開することが求められている。また、策定した計画を実効性のあるものとするためには、定期的な評価や分析を行い、組織的な見直しを継続的に実施する仕組みづくりが求められる。

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
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	・事業所においては、利用者に対して事業計画を理解しやすく伝える工夫が必要とされている。そのためには、簡易版の作成などを通じて運営方針や事業方針、支援方針を整理し、今後の取り組みの方向性を明確に示すことが求められる。全利用者がわかりやすく把握できる形で周知する仕組みを整えることが望まれる。
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。	b	・法人では、役員会議や事業所会議、日常的なミーティングを通じて課題や問題点を整理し、職員間で共通の認識を持ちながら改善に取り組む体制を整えている。また、職員ミーティングでは意見を聞く機会を設け、改善点があれば速やかに周知し対応につなげている。さらに、第三者評価の受審や顧問先・専門機関の助言を取り入れることで、外部の視点を活かした運営改善を進め、福祉サービスの質の向上に努めている。
I	4	(1)	②評価結果にもとづき組織として取り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	・事業所では、毎月コストの見直しや利用者数の推移、利用率などの分析を行い、運営状況を把握する体制を整えている。今後は、事業計画に掲げた課題に対してアクション分析を行い、その結果を計画へ反映させる仕組みづくりが求められる。また、税理士などの専門家による外部監査は現時点で実施していないものの、助言や指摘があれば改善に生かしている。さらに、客観的な視点を得るため第三者評価を受審し、運営の改善に取り組んでいる。
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。	b	・管理者は事業所会議や日常的なミーティングを通じて、方針や目標を明確に示し、自らの役割と責任を職員に周知している。事業所会議は合意形成の場として位置づけられ、管理者が中心となって現場職員の意見を取り入れながら課題解決を図るなど、目標達成に向け取り組んでいる。
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。	b	・法人内研修や外部研修を通じて、福祉サービスに携わる職員が遵守すべき法や規程、倫理の理解を深める取り組みを進めている。研修の参加状況についてはリスト化して管理し、職員一人ひとりの受講状況を把握できる体制を整えている。また、継続的な研修と適切な管理を組み合わせることで、職員の意識向上と業務の適正化に努めている。
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。	b	・事業所会議や職員ミーティングを活用して意見交換の場を設け、職員が自由に意見を出せる環境を整えている。出された意見や提案は管理者を中心に整理され、改善につながる内容については速やかに職員全体へ周知している。こうした取り組みにより、職員間での情報が共有されやすくなり、組織として課題解決に向けた取り組みが進められている。
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。	b	・事業所では、職員ミーティングや個人面談を通じて業務の振り返りや見直しを行い、経営や業務の効率化を進めている。また、職員が安心して働けるよう環境整備にも柔軟に対応している。さらに、現場から寄せられる提案や改善案については経営会議などで検討し、組織運営に反映させることで、経営の改善と職場環境の充実に努めている。

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)	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	・職員の配置基準に基づいて適切な人員配置を行い、安定した支援体制を整えている。介護福祉士の有資格者を積極的に採用し、専門性の高いサービスを提供できるよう取り組んでいるほか、資格を持たない職員には資格取得を推進し、法人や事業所が費用を援助している。さらに、職員紹介制度を導入するなど法人全体で人材確保に努め、継続的な人材育成と体制強化に取り組んでいる。
II	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	b	・法人では、処遇改善制度に基づき職員ごとの個別評価を実施し、その結果に応じて昇給や昇格を判定する仕組みを整えている。これにより、評価と処遇が連動する体制が構築されている。また、評価結果については個人評価フィードバックシートを活用し、年1回の個人面談を通じて職員へ伝えられている。この取り組みにより、職員が自身の成果や課題を把握し、今後の成長につなげる環境が整えられていることがうかがえる。
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。	b	・有休管理表や時間外労働の管理を行い、職員の就業状況を把握している。さらに、年1回の個人面談や事業所会議、職員ミーティングを通じて職員のニーズや意向を収集し、改善策の検討に役立てている。また、マネジャーや管理者、サービス管理責任者が職員の悩みを受け止める体制を整え、相談しやすい環境づくりに努めるなど、働きやすい職場環境の実現に取り組んでいる。
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	・職員一人ひとりの業務内容に応じた教育を行い、日常業務を安定して遂行できる体制を整えている。業務は一定の範囲で固定化され、役割を明確にした指導が行われている。一方で、個々の職員の成長段階や適性に応じた育成計画や具体的な目標設定までには至っていない。今後は個別の成長を支える仕組みづくりが求められる。
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	・職員の育成や研修を随時実施し、日常業務に必要な知識や技術の習得を進めている。今後は、こうした取り組みをより効果的に行うために、「年間研修計画」など体系的な仕組みを整備し、計画的に研修を実施していくことが求められる。計画的な研修体制を構築することで、職員の専門性向上と組織全体の質の向上につながることを期待される。
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	・事業所では、職員の研修を随時実施し、終了後には研修報告書の作成を義務付けることで内容の振り返りと定着を図っている。また、職員ミーティングの場を活用して伝達研修を行い、研修で得た知識や技術を全体で共有する仕組みを整えている。これにより、組織全体の能力向上と支援の質の向上につながる体制が整えられている。
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。	c	・大学や専門学校、地域の特別支援学校に対して実習受け入れの募集を行っているが、現時点では受け入れ実績には結び付いていない。今後は、実習生を円滑に受け入れるためのマニュアルや体制の整備を進めることで、実習の受け入れがより現実的なものとなり、将来的な人材確保や育成にもつながることが期待される。

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
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	・法人ではホームページを活用し、地域社会への情報発信に積極的に取り組んでいる。利用案内に加え、作業内容を写真付きで紹介することで、利用者や家族、関係者が具体的な活動の様子を把握できる工夫がなされている。また、「就労継続支援A型におけるスコア表」の公開や定期的な第三者評価の受審を通じて、運営の透明性と信頼性を高める取り組みが継続されている。
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	・事業所では、地域ニーズを反映した作業として「襖張り替え」や「障子張り替え」、「造花制作」などに取り組んでいる。これらの作業を受託するため、近隣へのポスティングを実施し、地域社会への理解促進と事業の透明性確保につなげている。また、公共性の高い事業として、ハローワークなどの公的機関を通じた採用情報の発信も行い、地域に開かれた事業運営を進めている。
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	・事業所では、地域社会との連携を深めるため地元町内会に加入し、利用者とともに地域活動に参加する機会を設けている。さらに、市のふれあい祭りへの出展や道の駅での自主製品の販売、キャブアートへの参加など、多様な地域イベントへの参画を通じて、地域との交流と相互理解の促進に取り組んでいる。
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	・事業所では、地域や教育機関からの要請に応じてボランティアの受け入れを行う姿勢があるものの、現時点では円滑な受け入れに向けたマニュアルや体制の整備には至っていない。今後は、地域貢献の一環として、ボランティアを受け入れる仕組みを整え、継続的に地域と関わる体制づくりを進めていくことが望まれる。
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。	b	・利用者一人ひとりのニーズに応じた社会資源の活用を目指し、幅広く情報収集を行っている。具体的には、地元商工会議所のチャレンジシップや障害者職業支援センター、社会福祉協議会、市障害福祉課などと連携できるよう努めている。また、農業委員会や有機栽培に取り組む自然栽培パーティとの協働を通じて農業福祉連携を進めるなど、多様な社会資源の活用に取り組み始めている。
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	・地域のニーズを反映した作業として「襖張り替え」や「障子張り替え」、「造花制作」などを実施し、地域に根差した活動を展開している。また、高次脳機能障害のある人への専門的支援に対応するため、高次脳機能障害支援養成研修を修了した相談支援専門員を配置している。さらに、医療的ケア児等への支援や調整を担うコーディネーター養成研修を修了した専門員も配置し、専門性を活かした体制を整備している。こうした取り組みを通じて、地域社会への貢献を進めている。
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。	c	・事業所では、地域の福祉ニーズを踏まえ、関係機関や団体との協働体制づくりに取り組んでいる。利用者の状況に応じ、「B型事業所からA型へ」「A型から一般就労へ」、さらにはその逆の形への移行など、多様なニーズに対応した支援を行っている。今後は、公益活動を事業所の具体的な取り組みの中に位置づけることで、地域社会との結びつきをさらに強化していくことが期待される。

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
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。	b	・法人では就業規則などを通じて、福祉業界で従事する者が守るべき法や倫理、規範を明示している。現在は常勤職員7名、非常勤職員1名の体制で運営されており、入職時には業務内容の説明と併せて、組織人としての心構えや必要なコンプライアンス事項について丁寧に伝えている。また、業務の中で気になる点が生じた場合には、随時ミーティングを開き職員間で注意喚起を行い、適切な対応につなげている。
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	・事業所では、利用者のプライバシー保護や虐待防止といった権利擁護の視点を重視し、規程やマニュアルを整備するとともに、職員研修を通じてその理解を深めている。また、利用者一人ひとりの障害特性やコミュニケーション方法の違いを踏まえた個別支援を行っており、本人の理解に応じた対応が図られている。日常の活動場面では、言語による意思表示が可能な利用者に対して選択の機会を設けるなど、自らの意思を反映できる環境づくりに努めている。
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	・事業所では、ホームページやハローワーク、行政の障害者事業所一覧など複数の媒体を活用し、事業所の情報を広く提供している。また、特別支援学校の家族や生徒、職員、地域住民、各種団体などからの問い合わせや見学にも随時対応し、丁寧な説明を行っている。情報提供にあたっては、障害特性に応じた媒体の活用や表現の工夫を行うなど、誰にとっても分かりやすい情報発信を心がけており、利用希望者や関係者に配慮した取り組みが進められている。
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	・利用開始にあたり行政や相談支援事業所と連携し、円滑で丁寧な受け入れを行っている。契約時には、利用者や家族と面談を実施し、利用契約書や重要事項説明書、個人情報利用同意書などについて、理解が深まるよう分かりやすく説明している。質問や不明点があった場合には補足説明を加え、十分に理解を得たうえで同意を得る体制が整えられている。また、就労継続支援A型事業所として、一般就労に関する情報提供にも取り組んでいる。
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	・利用者が転居や家庭の事情などにより退職や事業所を移行する際、本人の不安をできる限り軽減できるよう配慮している。移行にあたっては、受け入れ先の事業所と連携を図り、スムーズな引き継ぎを行う体制を整えている。また、移行先から資料の提供を求められた場合には、本人の同意を得たうえで必要な情報を提供し、利用者が安心して新しい環境に移行できるよう支援を進めている。
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。	b	・事業所では、日々の支援の中で利用者の表情や行動の変化を丁寧に観察し、普段と異なる様子が見られた場合には職員ミーティングで検証する体制を整えている。さらに、年1回の面談を通じて意向や要望を把握し、支援に反映している。今後は、利用者会議や懇談会の開催、アンケートや意見箱の設置など、利用者が自由に意見を述べられる仕組みを整備し、活動への参加機会を拡充することで、達成感や満足感を高める取り組みが期待される。

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
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	・契約時には重要事項説明書で苦情解決・第三者委員の設置などを説明して理解を促している。さらに日常的な関わりや個別支援計画の作成や見直し時の面談などを通じて、意向や要望、苦情など聞き取る機会とし、迅速に対処することに努めている。また、意見箱の設置やホームページから意見が述べられるような仕組みを設けたり、苦情内容に関する検討内容や対応策については、利用者や家族などに配慮したうえで公表するなどにより、フィードバックする仕組みを設けることも必要とされる。
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	・利用者からの相談は随時対応しており、相談内容がほかの利用者に知られることのないよう配慮し、個室などで対応を行うことにしている。なお、事業所は定期的に福祉サービス第三者評価を受審しており、その際に実施する「利用者アンケート」によって、満足度をはじめ意向や要望の把握に努めている。今回行った利用者調査の回収率、満足度はともに高く、利用者本位の適切な支援がなされていることがうかがえる。さらに、要望については適切に回答することも望まれる。
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	・事故や感染予防などのマニュアルを整備して周知を図っている。防災対策として地震や火災を想定した避難訓練を実施しており、近くの避難場所までの経路を把握している。業務日誌にはリスクマネジメントを記載する欄があり、安全への意識づけが図られている。ヒヤリハットや事故については集計して、安全対策に取り組んでいる。さらに、事故ではないが、夏期の畑における熱中症対策などは、さらに力を入れることを目指している。
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	・重要事項説明書や組織図によって、リスクマネジメントに関する責任者の明確化を図り、リスクマネジメントに関する事柄については日々の申し送りなどを通じて適宜職員間で共有し、利用者に注意喚起を促す流れとしている。また、事故発生時の対応手順や再発防止策をまとめたマニュアルは整備されているが、さらに、リスクマネジメントに関する定期的な研修も実施されていないことから、体制づくりが求められる。
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	・コロナ感染症をはじめ、各種の感染症対策には力を入れて取り組んでいる。利用者に対しては、手指消毒、マスクの着用、検温などを促し、自宅での体調管理にも配慮してもらうように取り組んでいる。職員に対しても同様な対応を促している。さらに、コロナ以外にも季節の感染症などの対策については、地域の保健所などからの情報を収集して利用者提供することになっている。

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	(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やっている。	b	・事業所では災害対策マニュアルを設けており、発生が想定される各種の災害発生時に適切な対応ができるように取り組んでいる。さらに、防災計画を充実させ、自主検査、放火防止対策、地震・水害発生時の関係機関との連絡や報告体制、防災教育などを盛り込むことも検討されたい。災害時における利用者の安全確保のために、食料や備品類などの備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備することも検討し、防災備品類の整備や保管状況などを充実することを検討されたい。
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。	b	・事業所では災害や事故発生時の緊急対応などについては、個々の職員が標準化した業務が推進できるように、緊急連絡先などを把握している。利用者一人ひとりの個別支援計画の作成によって、利用者支援に関する「ニーズ」「具体的支援内容」などは明文化されている。さらに、各種の業務（相談援助系、個別支援など）に関して、標準的な実施方法を明文化（マニュアル）することも必要とされる。また、組織構成、施設長から一般職員に至る職域、職制別の業務内容を明示する、業務分掌の作成も必要とされる。
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。	b	・現在、業務の標準化を図る仕組みについては、感染症マニュアル、緊急時対応マニュアル、事故対応マニュアル、避難訓練マニュアル、法令遵守マニュアルなどの職員業務を標準化することを目的に作成されたマニュアルに加え、利用者の作業に関する手順書なども設けている。さらに利用者の作業に関するマニュアルの充実や定期的に見直す仕組みを構築することが必要とされる。
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。	b	・個別支援計画は、相談支援事業所作成分や通所開始前の実習時からのアセスメントをもとに作成している。①利用目的、②具体的なサービス内容などを分かりやすく表現した支援課題などが明記されており、適切な書式になっていることがうかがえる。また、事業所作成分については基本的に期間を「6か月サイクル」と定め担当者会議を開催して作成する流れとしている。よって、計画作成や定期的な見直しについても、同様の期間で実施する流れとしているが、内容的には「短期目標」をさらに明確にすることが望まれる。
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。	a	・個別支援計画は、利用開始時および半年ごとにサービス担当者会議を実施し、法人で定めた手順に基づき書面で記録・管理されている。月1回の個人面談と6か月ごとのモニタリングを通じて、計画の進捗や支援状況を把握している。また、見直しの際には、利用者・サービス管理責任者・支援員の3者による意向確認を行い、反映された内容は月例ミーティングなどで周知されている。緊急時の変更にも対応できる体制が整っており、実態に即した柔軟な対応に努めている。

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	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。	a	・利用者一人ひとりの業務内容や様子などを支援記録に記載している。月1回実施している利用者との個別面談や6か月毎のモニタリングの際には、支援記録をもとに振り返ることにしており、支援計画の進捗や達成状況が把握できるようにしている。利用者一人ひとりの各種の情報は利用者台帳によって管理している。また、一日の終わりに書くコメント欄にその日の気持ちや困りごとなどを記載できるようにしている。
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。	a	・利用開始時は雇用契約や個人情報の取り扱いなどの重要事項を説明し、同意書を交わしている。契約時の書類、行政機関や相談支援事業所などから寄せられた紙ベースの媒体は、管理基準を定めて施錠できる書庫に保管し、必要時に必要な人が活用できるように整理・保管されている。また、個別支援計画に関わる各種の書式（アセスメント、計画書、ケース記録）などはPCネットワークで保管されている。PCはパスワードなどを作成してアクセス権限を設定し、情報漏洩防止対策に取り組んでいる。
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。	a	・利用開始前（見学時や実習期間中）においても、利用希望者の意向や要望を把握することに努めている。また、アセスメントは利用開始時に加え日々の様子観察や個人面談などを通じて、必要に応じて見直すことにしているが、モニタリングなどを通じて定期的に見直すことも望まれる。また、それらの情報をもとに個別支援計画を作成し、利用者の同意を得てスタートすることにしてている。さらに、「一般就労を目指す」など明確な目標設定を設けることも望まれる。
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。	b	・個別支援計画に基づき、利用者の得意分野や希望に応じた作業を選択できるよう支援しており、自ら考え行動する機会を大切にしている。生活リズムの乱れや金銭管理など生活全般にも目を配り、相談支援事業所などの関係先と協力した自立支援に取り組んでいる。さらに、就労継続支援A型の目的に沿って、一般就労に向けた支援を関係機関や障害者雇用伴走定着支援員と連携しながら実施することも充実されたい。
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	・個別支援計画をもとに、得意な工程や希望に基づいて作業を選択してもらい、本人が自ら考えてできる作業をしてもらうようにしている。できる限り継続してもらうことを大切にしており、各種の作業の中から各工程を経験してもらっている。利用者の特性を考慮し、作業室のレイアウトは机の向きや配置に気を配り作業しやすい環境を整えている。作業工程の流れや作業室の配置、道具を置く位置などを考慮して、利用者が安心して安全に作業ができるような配慮を心がけている。

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	(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。	b	・利用者一人ひとりにあわせた関わりなどを通じて、コミュニケーション力も含めて、心身状況を詳しく把握することに取り組んでいる。利用者一人ひとりの状態に合わせて短い言葉で伝えたり、作業の指示を出す場合は各工程ごとに説明するなど、工夫してコミュニケーションを図ることに努めている。さらに、利用者がコミュニケーションスキルを学ぶ機会を設けることも望まれる。
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	・利用者の今の状態を理解し、自信を持てるように肯定的な声かけや穏やかな接し方で支援することを心がけている。また、基本的には6か月毎の定期面談を原則としているが、それら以外にも意向や要望、課題などが相互から見受けられた際には適宜面談するなど迅速な対応を心がけている。「どうしたいのか」「どうすればいいのか」を職員間の情報共有後、作業内容や作業配置を変更したり、必要に応じて個別支援計画の変更・見直しも行うことにしている。
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	・利用者一人ひとりの状況や希望に応じて作業内容を選択できるよう配慮されており、通所初期には環境への適応を優先し、不安の軽減に努めている。さらに、生活パターンに応じて「事業所へ出勤して行う」「一定のルール中で事業所外で行う」「事業所以外の就労場所へ赴く」などの勤務形態にも幅を持たせて取り組んでおり、利用者の作業・生活面の状況や個性・環境の強みを把握し、自己肯定感を高められるように支援している。
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。	a	・就労継続支援A型事業所として、ほぼ一般就労に近い形態であることから、作業（仕事）中心の支援としている。前出の通り、利用者の得意な「就業スタイル」で就業することに着目して支援することを大切にしており、利用者一人ひとりが主体性を発揮し、自己肯定感を持てるように支援している。また、事業所は特定相談支援事業所を併設していることから、各種の生活基盤に関する相談支援にも連携して取り組んでいる。
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。		【非該当】
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。	b	・事業所は1階（平屋）建てになっており、周囲に高い建物もないため採光は優れ、さらに室内の照明は各種の作業に必要な適度な照度も確保されている。空調としての換気機能が備わっており、作業室の使用用途に合わせ空気清浄機、窓付けの換気扇を備えている。作業室は内装、採光、室温などの基本的な環境は整っており、作業テーブルや椅子、席位置などにも配慮はされているが、利用者の意向などを把握する取り組みと改善の工夫を行うことも検討されたい。

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	・毎朝利用者が来所した時に、声かけを行うとともに顔色、熱がないかを観察し、連絡帳の内容とともに作業前のミーティングで確認している。出勤時に体調の変化を認めた時は帰宅を促したり、必要に応じて保護者などと連絡を取り合って指示をもらいながら対応することになっている。また、朝や休憩時間の体操などは取り入れていない。リフレッシュする場面などを設けることも検討された。
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。	b	・関係機関からの診療情報をもとに実習を促しており、その際に行うアセスメントにおいて心身状況、疾病疾患、既往歴などを詳しく把握して利用の可否を決定している。さらに、利用開始時には重要事項説明書の中に記載している「事業としてできる医療的な支援」などを説明し、理解を促している。また、日常的には、検温や手洗いなどを慣行しており、さらに急変時にはアセスメント情報をもとに、家族との連携を図りながら対応することになっている。
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。	b	・利用者一人ひとりの健康に関する情報は、アセスメントシートや緊急連絡先、服薬情報などを把握しており、個人台帳に綴じ込んで管理している。また、日々の健康チェックを通じて管理しており、普段と様子が異なる際には本人に通院を促したり、保護者など連絡を取り合って情報提供することになっている。ただし、意向の対処や対応については、自主管理を原則としている。さらに、保護者や関係機関から健康に関する情報提供の依頼があった際には、都度対応することになっている。
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。	b	・就労継続支援A型であり、基本的に雇用契約を締結し時給換算の賃金を支払っている。一般就労に必要な知識や能力が高まった際には、支援することにしており、現状では2～3年間の通所が多いとしている。最終的には一般就労への移行を目指している。さらに、今後の対応に向けて、就労支援センターなどの地域の関係機関と連携を図りながら就労や自立した生活を送る上に必要な情報を収集し、利用者への還元を充実させることを目指している。
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	・利用開始時をはじめサービス担当者会議などを通じて、本人の意向や要望をもとに、一般就労に関する情報提供を行い円滑に移行できるように支援している。具体的には、ハローワークの情報を提供したり、職場見学を促している。その際には行政の担当者や医療機関などと連携しながら、就労評価を受けに行くことにも対応している。さらに、利用者の社会生活力と地域生活への移行や地域生活の意欲を高める支援や工夫、必要な情報提供などを充実させることを目指している。

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	(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	・利用者家族との連携は、緊急時の対応や連絡先、利用者家族との連絡の取り方（利用者に確認を得てから連絡するなど）については利用開始時に確認し把握している。通常の連絡の取り方については、利用者一人ひとりの意向や要望のもとに対応している。適切な対応がなされていることが伺えるが、「家族との連携をどのように行うか」は今後の課題としている。家族とのコミュニケーション方法についてもマニュアルを設け、意向や要望に応じて面談や電話で相談に応じたり、話し合い相談しやすい体制を整えることを検討されたい。
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。	a	・利用者は、就職したが障害の特性によって一般就労から移行してきたケースや、ひきこもりなどによって自宅から外に出ないで過ごしていた利用者など様々である。そのため通所することが社会参加への第一歩としており、毎月個人面談を実施してコミュニケーションを図りながら無理なく通所できるように支援している。特に、利用者が希望している作業や得意な作業で自信をもって意欲的に作業に参加できるように努めている。
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。	a	・利用者の意向や障害の状況を鑑みた仕事時間を設定しており、就労時間は午前9時から午後2時30分を設定している。仕事内容については個別に設定することとし、支援員が作業プログラムを組んで指導する流れとしている。利用者の意向を尊重し、選択できるように、複数の仕事を提供している。また、ハローワークを通じた募集も行っていることから、賃金体系は明瞭にすることと共に、利用者に分かりやすく明示し、同意を得たうえで適切に支払われている。さらに、賃金を引き上げるための取り組みや工夫を課題としている。
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。	b	・ハローワークとの連携を取っており、就労後も定期的な声かけを行い、定着への結び付けを行っている。当該事業所は就労継続支援A型事業所であり、上昇志向的な支援の方向性は「一般就労」「就労移行支援」などが想定できる。ただし、開業して日も浅いことから、現在のところ希望者はない。なお、個別面談の際に意向や要望などを聞き取って対応することになっている。作業アイテムの拡充についても、現在のところは現状とし、各種の作業の精度を向上させることを目指している。