

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・基本方針として「私たちの仕事それは感動をクリエイトすることです」「私たちは人に必要とされることの喜び、そして楽しさの共有に感動します」「利用者、従業員と共に仕事をやり遂げていくことに感動します」「私たちは人生の出会いに感動します」などを掲げており、利用者を含めた全員で毎朝復唱している。職員専用のハンドブックにも理念・基本方針を記載して、朝の職員ミーティングで読み合わせたり、事業所内にポスターを掲示して周知に努めている。
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	・茨城県、各市役所、全国社会就労センター協議会などと連携し、福祉事業全体の情報収集に取り組んでいる。毎月、ほかの事業所と共に全国社会就労センターへ運営状況を報告して連携を図っている。また、利用者ニーズについては月例ミーティングで共有して支援に落とし込んだり、利用率や収支など経営状況については管理者会議で分析して、事業の進捗状況を確認して課題の抽出に取り組んでいる。さらに、事業計画の課題に対するアクションプランなどを盛り込んだ事業計画を作成することが望まれる。
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	・毎月1回、法人全体の管理者会議（役員・管理者・サービス管理責任者等）が持ち回りで開催されており、事業所の目標に関する報告などが行われている。また、事業所では月例ミーティングを開催し現場で生起する課題の解決策や方針について協議している。今後は予算収支などを盛り込んだ単年度事業計画を策定し、月次の予実報告、事業計画の推進報告、課題に関する進捗・達成状況の分析などを詳細に行うことが望まれる。
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	・事業所は開業して概ね1年が経過したに過ぎず、事業所としての中・長期計画や単年度計画は策定されていない。よって、本年度の事業総括を行う中で、達成状況や課題、開設時に目論んだ見込みなどを検証することも必要とされる、その中から、中・長期的な視点において人材確保、職員教育、リーダー層の育成、組織や仕組みづくり、利用者支援の質の向上、ICT化など、具体的な事業所のビジョンを策定されることが望まれる。
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	・予算上（概算）の単年度計画は設定しているが、中・長期計画に基づいた単年度事業計画は策定されていない。よって、以下の視点に基づいた単年度事業計画や年度末の総括をもとにした事業報告書を作成されたい。①事業所の運営方針、②事業方針、③支援方針、④計画・目標、⑤人材育成、⑥運営上のリスク管理、⑦事業収支予算などが具体的に展開された実効可能な計画とされたい。
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	・法人全体の管理者会議（役員・管理者・サービス管理責任者等）が毎月定例で開催されており、事業所の目標に関する報告などが行われている。また、毎月1回事業所において月例ミーティング担当者を開催し、現場で発生する課題の解決策や方針について協議している。開業して日も浅い事業所ではあるが、前出通り単年度事業計画を策定し、月次の予実報告、事業計画の推進報告、課題に対する分析などを行い職員に周知されたい。

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
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	・単年度事業計画を作成し、利用者に事業計画が説明しやすいよう簡易版を作成するなどの工夫を行うことも検討されたい。また、事業者が今後どのように取り組んでいくのか運営方針や事業方針、支援方針などを分かりやすく全利用者に周知を図られたい。
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	・福祉サービスの質の向上に向けて、茨城県、各市役所、全国社会就労センター協議会などと連携し、福祉事業全体の情報収集に取り組んでいる。それら収集した情報や各種の職員研修を開催して職員のスキル向上に取り組み、各種のサービスの向上を目指している。また、利用者ニーズや支援の進捗・達成状況は月例ミーティングにおいて検証し、次月に反映させることにしている。さらに、「一般就労を目指す」ことの「意味」や「手法」についても明示することが望まれる。
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。	b	・法人では、行政などの調査(指導監査)のほか、外部機関(税理士)による監査を実施している。さらに法人内各事業所においても、第三者評価を受審して改善に取り組んでいる。さらに、それらの評価を踏まえ、利用率や収支など経営状況を分析し、課題を職員に周知を図っている。事業所としては今回の第三者評価の受審が初めてであり、評価結果をもとに各種の改善にも取り組まれない。
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	・管理者は月例ミーティングなどを通じて事業方針や目標を説明し、自らの役割と責任を周知し、事業所の進むべき方向性を示している。また、重要案件は法人主催の管理者会議において協議・検討・決定を行い、法人としての意思決定を速やかに行い組織の進むべき方向性を示している。さらに、対外的には、関係機関や地域の相談支援事業所を定期的に訪問するなどによって利用者の獲得に努め、ハローワークなどの情報収集に取り組んでいる。
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。	a	・毎月開催している法人全体の管理者会議において、その都度新しい法令などがあれば施設に戻り月例ミーティングで職員全体に周知するようにしている。さらに、毎朝のハンドブック読み合わせをはじめ、虐待防止委員会や身体拘束等適正化研修などによって法令遵守に取り組んでいる。職員による個人情報の遵守は、全ての職員から入職時に守秘義務に関する誓約書を取り交わしており、個人情報の管理の徹底を図っている。
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	・管理者は、職員との日常的な関わりやミーティングなどにおいて意見を聞き取っており、その際、改善点などがあれば共有して改善策を導き出して一緒に取り組むことにしている。さらに、職員に対する外部研修、内部研修、イベントなどを実施し、職員の能力向上へ取り組んでいる。具体的には職員を他事業所への研修に促したり、参加できる講習会などがあれば参加できるように取り組んでいる。

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	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	・職員に対しては月例ミーティングや委員会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に努めている。就労売り上げなどを職員に伝えているが、成果が得られていないことから、指導・助言をさらに充実させることを目指している。また、働き甲斐のある職場環境作りを心がけている。事業所の売上などを月例ミーティングにおいて職員全体に分かりやすく説明することを課題としている。
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	・職員の配置基準に基づき、適切な人員配置を行っている。また、社会福祉士や介護福祉士等の有資格者の配置や資格取得を推奨している。さらに、支援にあたって注意して取り組んでもらいたいことなどについて事業所内に明記し貼り出している。管理者から個別指導や助言を行ったり、講習会などの参加を促している。退職者が出た際には、経験者などを優先に求人を迅速に行って人員確保に努めている。
Ⅱ	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	b	・人事考課は、管理者による評価と法人による評価を複数で行うことによりガバナンスを図っている。また、評価にあたっては個別面談を実施しており、昇給時には雇用契約書の更新を行っている。さらに、事業所では「支援力強化と就労会計の向上」を「期待する職員像」に掲げており、ハンドブックに掲載したり、毎朝の職員ミーティング時に読み合わせて、職員への周知に努めている。
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。	b	・職員の有給休暇については、消化するよう促し管理している。それ以外に急な用事や体調不良などでの欠勤や遅刻・早退なども個別対応に努めている。職員とサービス管理者との定期的面談は現在行われていないが、いつでも直接話せる環境作りに努めている。さらに職員の意見に関しては月例ミーティングで課題を共有し、改善策を協議検討するなど、働き甲斐のある職場環境づくりを目指している。
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。	C	・組織が目指す福祉サービスを実施するための基本方針や基本姿勢などが、「指導員ハンドブック」に示されている。これを実現するための「年間職員研修計画」を策定することが望まれる。
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。	C	・事業所ではハンドブックを活用し、朝礼などを通じて各種の業務に関する理解を促している。さらに他法人への見学を通じて意見交換を行うなど、職員の意欲と知識、技術の向上に努めている。さらに、前出の通り「年間職員研修計画」を策定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
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	・職員は他の事業所へ3日間ほどの研修へ行く機会を設けており事業所以外の様々な利用者との関わり方を学び、業務に関する作業についてなど考察する機会としている。県や市、一般の企業などA型事業所の業務に関わる研修などの情報については、適宜伝えることにしている。外部の事業所見学や各種の研修への参加については就業時間内・法人の費用としている。さらに、外部講師を招聘して、職員全員参加のもとで講習会を定期的に開催するなどの学びの機会を設けている。
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	・福祉の現場で働くことを念頭においた専門学校の学生などの実習生の受け入れマニュアルなどの整備をはじめ、学校訪問やインターネットでの募集などを通じて受け入れを行い、最適な実習プログラムなどの作成を期待したい。
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	・事業所では各種の媒体を設けて、地域社会への情報提供に取り組んでいる。特に、法人のホームページは、アクセス、企業情報提供、採用情報、開所カレンダー、事業報告書、問い合わせなど、事業所を知る上での各種の情報が掲載されている。概ね、適切な情報提供になっていることがうかがえる。さらに、利用者の活動の様子などを掲載し、「利用者や利用希望者の目線に合った情報提供」も望まれる。
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	・法人として、事務、経理、取引などに関する職務・権限・責任を明確にして経営幹部への周知に努めている。また、各種の管理業務については、必要に応じて外部の専門家に相談し助言を得ている。外部会計監査などによって、事業、財務に関する外部の専門家によるチェックについても適切に実施している。
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	・利用者同士や地域とのコミュニケーションを深める取り組みとして、地元でのイベントに利用者と一緒に職員も参加している。また、市などからイベントなどの情報が入ると掲示板に掲示し、周知に努めている。法人の本拠地が千葉県にあることから、千葉のイベントも紹介している。事業所は開設して日も浅いことから、今後は地域行政や関係機関を始め、地域との関係づくりに取り組んでいかれることを期待したい。
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。	C	・現在のところ、ボランティアの受け入れを行っていない。今後どのようにボランティアを活用するのかを検討されたい。また、受け入れにあたっての基本姿勢を明文化、登録手続、ボランティアの配置、事前説明などに関する項目が記載されたマニュアルの整備も合わせて実施されたい。

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
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	・利用者の紹介元である地域の関係機関や相談支援事業所とは定期的に連絡を取り合っており、利用者情報を共有したり、新たな利用希望者の提供などを受けて連携を図っている。また、それらの情報は月例ミーティングなどを通じて、職員間で情報の共有化が図られている。個々の利用者の状況に対応できる社会資源についてリスト化したり、地域の関係機関などと共通課題について協働して取り組むことなども望まれる。
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	・事業所は事業推進上の優先順位としては、「利用者の獲得」や「運営の安定」であり、事業所機能の地域への還元は事業が安定した際に本格的に着手することになっている。ただし、業務の一環として「KUマーケットフードロスショップ」を併設しており、地域住民が低価格で買い物ができるようにしている。賞味期限が近い商品を低価格で販売する時流に合った事業を展開しており、さらに広報体制を充実させたり、「基本的な考え方」を明示するなどして取り組まれたい。
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	・本カテゴリーについても、開業初年度としての具体的な活動はない。前出の通り、事業計画に「基本的な考え方」を明示して取り組まれたい。地域社会への事業所の認知度を向上させることにもつながり、さらに地域ネットワークにおいて協働する体制作りも構築することが望まれる。具体的には、地域の自立支援協議会や就労支援連絡会、地域生活支援センター、就労支援センターなどが参加する連絡会などに参画されたい。
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	・法人として個人情報保護や権利擁護、虐待防止などの仕組みを設けており、入職時のオリエンテーションや研修において職員への周知を図っている。さらに、毎朝のハンドブック読み合わせをはじめ、虐待防止委員会や身体拘束等適正化研修などにおいても法令への理解を深めるほか、利用者との面談においても尊厳や主体性の尊重などがなされているかなどを聞き取って把握している。
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	・法人として個人情報保護規定を設けており、利用開始時に説明し同意を得ている。また、個人情報の使用については必要に応じて確認を得たり、面談の際にもプライバシーに配慮するなど、細やかな対応を心がけている。作業を行う際にも他者からの視線を感じさせないように席位置にしたり、声かけにも配慮することに努めている。個々の特性や持病などをアセスメントその他適宜把握するなど、注意点を職員間で把握し対応している。
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。	a	・事業所の情報はパンフレットのほかに利用者が実際に作成したチラシ、あるいはWebサイトなどにより提供している。大きめの文字で分かりやすく標記されたA4版のチラシを設けており、就業時間、時給、仕事内容、アクセスなど掲載し、利用希望者や家族に分かりやすい内容にまとめられ、各種媒体はハローワークや市役所、近隣の店舗、学校などに置いてもらっている。見学・体験の連絡が入れば営業時間内であれば出来る限り要望に応えるようにしている。その際に質問などあればその都度、担当の職員ごとに対応している。

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
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	・事業所では問い合わせから実際の利用開始までの流れを7つのステップに分けており、説明用の資料としてパンフレットを活用している。具体的には、①問い合わせ ②見学・体験利用の説明 ③体験・面談 ④内定 ⑤サービス等利用計画（相談支援事業所に依頼または自己作成） ⑥個別支援計画の作成 ⑦本契約：利用開始としている。説明に関しては動画と書面、両方で説明して、本人の同意を得られれば書面でサインを交わしているその都度、変更や質問などあれば随時対応することをルール化している。
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	・事業所は開業して概ね1年が経過したに過ぎないが、様々な理由により、事業所の変更を希望する利用者もいる。その際には、基本的には利用者の意向を尊重し、事業所変更を受諾することになっている。その際、新たな事業所から利用者情報に関する依頼があった際には、利用者に確認のうえ、情報提供することになっている。また、ほかの事業所へ変更後も、いつで支援に関する相談に対応する旨を伝えることにしている。
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	・日々の支援の中で、利用者の様子や表情を観察することに取り組んでおり、普段と違うことが見受けられた場合には、朝礼や月例ミーティングで共有し検証することになっている。また、月1回、実施している面談において意向や要望を把握し、個別対応などに取り組んでいる。さらに、定例面談以外でも利用者からの希望があれば随時、個別に対応することになっている。ただし、福祉制度の中で対応できることは対応し、できないことについては「できない旨」を伝え説明責任を果たすことにしている。
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。	c	・事業所では、苦情解決の体制が整備されており、契約時には動画を活用して分かりやすく説明が行われている。また、契約書類にも明記されており、利用者への理解促進に努めている。苦情が生じた際には「苦情相談解決連絡票」を作成し、朝のミーティングや月例ミーティングなどで情報共有を行い、必要な改善を速やかに実施している。一方で、苦情解決の仕組みを示す掲示物や、解決結果の公表が行われていないため、今後の取り組みが求められる。
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。	c	・利用者が意見や要望を伝えやすい環境づくりとして、月1回の利用者面談が行われており、意向の把握に努めている。また、相談は随時受け付けており、希望に応じて管理者や職員が個別に対応する体制が整っている。しかし、相談相手の選択肢や相談方法についての説明が文書化されていないため、今後、利用者が自由に選択できる内容を分かりやすく示した資料の作成が求められる。
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。	c	・職員は利用者からの意見や相談を把握した際、職員間で迅速に共有し、必要に応じてミーティングを実施している。また、事業所内で利用者の様子を観察し、気づいた点については個別に話を聞く機会を設けている。問題が生じた場合には市役所など外部機関の助言を受けるなど、組織的な対応も行われている。しかし、相談や意見を受けた際の手順を明示したマニュアルが未整備であるため、今後の整備が望まれる。

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
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。	c	・リスクマネジメント体制として、事故発生時には「事故報告書」や「ヒヤリハット報告書」を作成し、日々のミーティングや月例ミーティングで周知を図り、再発防止策に努めている。これにより、職員間での情報共有が促進され、リスク低減への取り組みが進められている。しかし、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が未整備であり、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、体制の仕組み化が求められる。
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	・感染症対策については、感染症対策委員会を年4回開催し、職員の育成や予防策の検討を行っている。また、感染症対策指針や感染症マニュアル、事業継続計画（BCP）が策定されており、職員は定期的な研修を通じて自らの担当業務を理解し、迅速な対応ができるよう備えている。利用者に対しては、流行時の手洗いやマスクの着用を呼びかけ、体調不良時には速やかに受診を促すなど、日常的な予防にも配慮している。さらに、感染症発生時の訓練や法人内研修も実施され、「感染症発生時業務実施報告書」の作成により対応の確認と記録が行われている。
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やっている。	b	・事業所では、災害時の利用者の安全確保に向けた体制が整備されている。「地震対応マニュアル」や「避難訓練の手順」、「防災訓練マニュアル」が策定され、具体的な対応手順が明確に示されている。さらに、自然災害に備えた事業継続計画（BCP）も策定され、職員は各自の役割を理解し、定期的な訓練を利用者と共に実施している。市や他事業所との連携も図られ、役割分担が明確化されている。また、避難計画書やハザードマップも事業所内に掲示され、利用者が確認できるよう配慮されている。今後は、災害時の備蓄品の保管と管理が求められる。
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明文化され保育が提供されている。	b	・業務の標準化を目的に「指導員ハンドブック」を整備しており、障害福祉の概要や業務範囲、業務上の留意事項、法人理念などが明示されている。入職時のオリエンテーションや研修時に配付・説明を行い、職員への周知も図られている。内容には利用者の尊重やプライバシー保護に関わる姿勢も含まれており、概ね適切な実施方法が文書化されていることが確認できる。今後は実施状況の定期的な確認体制の強化が望まれる。
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。	c	・事業所では、業務の標準的な実施方法として「指導員ハンドブック」を用い、OJTを通じて上司が指導を行う体制が整えられている。しかし、開業から間もないため、現時点では実施方法の定期的な検証や見直しに関する時期や手順が明文化されていない。今後は、業務の質を継続的に高めるためにも、見直しの時期や方法を組織的に定めるとともに、職員や利用者の意見を反映できる仕組みづくりが望まれる。
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	・個別支援計画の策定にあたっては、サービス管理責任者を配置し、通所前の実習や相談支援事業所からの情報を活用した詳細なアセスメントを実施している。特に体験実習期間中に日誌を用いた利用者の記録や「総合記録票」の作成を通じて、ニーズや適性の把握が行われている。また、個別支援計画書の策定時にはサービス担当者会議を開催し、多職種での協議により支援内容が決定される。計画は6か月ごとに見直され、利用者の意向を反映した柔軟な対応が図られている。

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	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	・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、会社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・支援員の三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。
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、支援ソフトを活用し、利用者ごとの支援内容や日々の様子を記録している。記録の書き方については、月例ミーティングで説明を行い、職員全体への周知を図ることで、記載内容の統一を図っている。また、情報共有の面では、支援ソフトや各部署ごとに利用者ミーティングが行われており、法人内ネットワークを活用した情報共有体制も整備されている。これらにより、福祉サービスの実施状況が適切に記録・共有されていることがうかがえる。
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。	c	・個人情報の取り扱いについては、利用開始時に「個人情報利用同意書」により利用者の同意を得ており、職員には入職時に守秘義務誓約書を取り交わすなどの対応が行われている。また、記録の管理はサービス管理責任者が担い、月例ミーティングなどで記録の取り扱いについての説明が行われている。一方で、個人情報保護規程の周知が徹底されていない状況が見られることから、今後は職員への理解促進を目的とした定期的な研修の実施が求められる。
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	・事業所では、利用者の自己決定を尊重する支援体制が整っており、支援計画は利用開始時のアセスメントだけでなく、日々の観察や月1回の個別面談によって得られた最新の情報を反映している。趣味や嗜好といった個人の価値観についてもアセスメントで丁寧に把握し、計画に反映することで、利用者の主体的な生活を支えている。また、職員間では月例ミーティングを通じて権利擁護に関する意識を共有し、利用者の主体性を尊重する支援が日常的に実践されている。
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	・利用者の権利侵害防止に向けた体制が整備されており、日常的に職員が利用者同士や職員との関わりに配慮し、トラブル発生時には速やかな対応に努めている。虐待防止に関する指針が定められ、虐待防止委員会を設置すると共に、身体拘束適正化に関する研修も定期的実施されている。身体拘束は一切行わない方針が明確であり、権利擁護の重要性については、入職時の研修やミーティングを通じて職員に継続的に周知されている。
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	・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。服薬管理では見守りを基本とし、必要に応じた援助も行っている。また、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、家族や関係先と協力した自立支援に取り組んでいる。

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	・事業所では、見学や実習を通じて利用者の心身の状況やコミュニケーション力を丁寧に把握しており、その情報をもとに個別に応じた対応が行われている。また、伝達時には短い言葉を用いたり、作業の工程ごとに区切って説明するなど、利用者の理解度に配慮した工夫が行われている。筆談による支援も実施されており、意思伝達が難しい利用者にも柔軟に対応している。さらに、電話当番や個別対応などを通じて、苦手意識の軽減や能力向上に向けた支援に努めている。
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。	b	・事業所では、月1回の個別面談に加え、利用者からの要望に応じて随時面談の機会を設けるなど、利用者が自由に相談できる環境が整えられている。相談内容は記録に残し、必要に応じて管理者や職員間で会議を行い、情報共有と対応策の検討が行われている。場合によっては本人を交えた話し合いが実施されるなど、利用者の意思の尊重に努めている。また、相談内容は個別支援計画へ反映され、支援の調整につながられている。
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。	b	・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た支援や、個別支援計画に基づいた目標達成への取り組みが行われている。また、季節ごとのイベントや地域行事への参加機会を提供し、余暇活動を通じた社会参加を促している。社会性の向上を目的としたビジネスマナーなどの支援が行われており、日中活動の充実に努めている。
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	・利用者一人ひとりの障害特性や心身の状況に応じた支援が行えるよう、多様な作業内容を整えている。PCを活用したデザインや商品の加工、ネットオークション出品、フードロス商品の販売、封入作業、施設外就労など、個々の適性に応じた選択肢が用意されている。これらの作業は面談を通じて本人の希望を確認したうえで割り当てられ、円滑に取り組めるよう支援が行われている。こうした障害特性に配慮した柔軟な支援体制が構築されていることがうかがえる。
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。	b	・日常生活の自立支援として、基本的な生活習慣を身につけてもらうことを大切にしており、出勤や退勤の時間を明確に定め、1日のスケジュールに沿って行動することで、生活リズムの安定を図っている。また、食事面では、利用者が弁当を選べるよう配慮し、主体性と満足感の向上に努めている。排泄や移動・移乗については自立を基本としながらも、支援が必要な場合には、適宜対応が行われている。さらに、就労後のパソコン講座やマナー講座、個別面談の機会を通じて、生活全般にわたる支援に取り組んでいる。
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。	b	・事業所は交通の利便性が高く、利用者が通所しやすい環境に立地している。作業室は1室ながら、採光や室温、内装など基本的な生活環境が整えられており、備品類も整備されている。また、利用者はフリースタイルで自由に場所を選び、快適に過ごせる環境が確保されている。さらに、利用者同士のトラブルが発生した際には相談室を活用するなど、柔軟な対応により安心・安全が保たれている。作業スペースの配置にも配慮が見られるが、今後は利用者の休憩スペースの確保が期待される。

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
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。	c	・利用者が来所した際に毎回声かけを行い、顔色や体調の確認を通じて日々の健康状態を把握している。体調に変化が見られた場合には、速やかに保護者や関係機関と連絡を取り、適切な対応が図られている。日常の活動を通じて生活訓練的な要素を含む支援が実施されていると考えられるが、現時点では朝や休憩時間における体操などの機能訓練的な取り組みが導入されておらず、今後は心身のリフレッシュを図る場の導入が望まれる。
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。	b	・事業所では、アセスメントシートを用いて利用者の健康情報を収集し、緊急連絡先や服薬情報と併せて個別管理を行っている。また、日々の体調確認は、顔色や行動などを視認し、変化が見られた場合には検温を行い、37.5度以上の体温であれば利用を控えるよう指示している。さらに、遅刻や欠勤が続く利用者には個別に連絡を取り、面談を通じて状況を確認している。体調悪化時には、主治医や家族、協力医療機関と連携を図り、必要に応じて通院同行を行うなど、迅速な対応に努めている。
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。	c	・事業所では、医療的支援が必要な場合に備え、アセスメントや診療情報提供書などにより事前に情報を把握し、個別の状況に応じた支援に努めている。服薬管理は利用者の自主管理を基本としているが、服薬の声かけや見守りにより安全性に配慮している。さらに、日々の健康観察を通じて体調の変化に気づいた際には、速やかに本人への通院勧奨や家族、関係機関との連携を図っている。なお、定期健康診断や医療的ケアの実施は行っておらず、今後の体制整備が期待される。
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	・利用者の社会参加と学習意欲を高める支援として、就労後に週1回の「パソコン講座」や「マナー講座」を自由参加形式で開催し、社会で必要とされる技術やスキルの習得を支援している。また、出勤後や退勤前、休憩時間、さらに毎月の個別面談を通じて、作業面に限らず生活全般についても職員と相談できる機会を設けており、個々の希望や課題に応じた指導や助言が行われている。こうした学びと社会参加の機会が日常的に行われていることがうかがえる。
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。	c	・事業所では開業から間もないことから、現時点で地域生活への移行支援の対象者はおらず、具体的な支援実績はない。しかし、今後は利用者の希望や意向を尊重しながら、地域生活に必要な社会資源や生活環境への理解を深めることが求められる。また、地域との関係機関との連携を強化し、情報提供や体験の機会を図ることで、利用者が地域で自立した生活を営むための仕組みづくりが望まれる。
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。	b	・利用者の意向を尊重しながら家族との連携を図っており、家族を含めた個別面談を継続的に実施している。利用者の状況に変化があった際には、事前に本人の同意を得たうえで家族への連絡を行っている。さらに、家族からの相談には職員全体で対応し、状況に応じた支援や助言を行っている。また、サービス開始時には緊急連絡先を確認しており、体調不良や急変時には速やかに家族や関係機関に連絡するなど、適切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
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	・事業所では、継続的なアセスメントと個別支援計画に基づき、利用者一人ひとりの特性や希望に応じた作業内容を決定しており、職員間で協議を重ねながら働く力や意欲を引き出す取り組みが行われている。また、就労後には週1回のパソコン講座やマナー講座を実施し、社会に必要なスキルの習得も支援している。さらに、月1回の個別面談を通じて意向を確認し、企業見学や面接同行など、実践的な支援が実施されている。令和6年度には6名の利用者が一般就労へとつながっている。
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	・利用者の心身の状況や希望に応じて多様な作業内容を提供しており、PC作業、加工、ネット出品、フードロス販売、封入、施設外就労などから選択できる体制が整っている。作業の選定は面談を通じて行われ、個別支援計画に反映されている。また、賃金については契約時に書面で説明し、同意を得たうえで適切に支給されている。さらに、月1回の「賃金向上達成ミーティング」において、利用者と職員が共に工賃向上や販路拡大の方向性について意見を交わす取り組みが行われている。
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。	a	・事業所では、近隣企業からの受注をはじめ、販路拡大を視野に入れた「賃金向上達成ミーティング」を月1回開催し、仕事の機会拡充に向けた取り組みを進めている。また、ハローワークや就労支援センターなど関係機関と連携し、障害者雇用を視野に入れた情報提供や就職支援を行っている。令和6年度には6名の利用者が一般就労に移行し、就職後も企業との関係づくりを支援するなど、定着支援にも注力している。さらに、離職者の受け入れ体制も整え、継続的な支援に取り組んでいる。