

## 愛知県福祉サービス第三者評価事業 評価結果

### ①第三者評価機関名

株式会社 中部評価センター

### ②施設・事業所情報

名称：レインボーはうす	種別：生活介護・就労移行支援	
代表者氏名：長坂宏	定員（利用人数）：40名（47名）	
所在地：愛知県新城市矢部字本並48番地		
TEL：0536-24-1313		
ホームページ： <a href="http://nijidete.com">http://nijidete.com</a>		
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：平成16年10月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 新城福祉会		
職員数	常勤職員：22名	非常勤職員：17名
専門職員	（管理者）1名	（サービス管理責任者）2名
	（生活支援員）25名	（職業指導員）1名
	（就労支援員）1名	
施設・設備の概要	（居室数）	（設備等）食堂・厨房・医務室
		休養室・洗面所・更衣室
		事務所・会議室・浴室（介護用
		入浴リフト）・便所

### ③理念・基本方針

#### ★理念

- ・法人  
ともに働き、ともに学び、ともに生きる

「他人を思いやり、お互いを支え、助け合おう」とする互助精神を基本とします。  
共に生きるという共生理念に立って、地域においてさまざまな形で福祉を支えあう文化の形成に貢献します。

ハンディキャップのある人もない人も平等かつ普通に生活できる社会（ノーマライゼーションの実践）の実現を目指します。

利用者の自己決定、自己実現を尊重した自立支援、生活支援、社会参加を基本とします。  
利用者、職員、保護者、地域の人々と協働、連携した法人の運営に努めます。

★基本方針

- ①利用者に即した支援を組み立て、生活介護、就労移行支援、就労定着支援の役割、機能を押さえた上で、多機能である強みを生かして自立支援、社会参加を促進して行く。
  - ②補助金を活用してレインボーハウスのエアコン（残り2系統分）の修繕工事を実施する。
  - ③利用者さん、ご家族のサービス満足度調査を実施する。
  - ④職員配置等に応じて業務分担（表）を更新し、日常業務を遂行する。
  - ⑤生活介護事業において重度障害者支援体制の継続に加えて、新たなサービスとしてリハビリテーションを導入する。
  - ⑥医療的ケア加算型日中一時支援事業を開設する。
  - ⑦法人としてジョブコーチ1名体制を堅持することに協力し、東三河北部障害者就業・生活支援センターウィル並びに外部の関連機関と連携する。
- ※（福）新城福祉会組織体制図参照

④施設・事業所の特徴的な取組

- ①強度行動障害従事者養成（基礎）研修修了者を配置し、専門的な支援を行っている。
- ②理学療法士を配置し、理学療法士の指導の下、リハビリテーションの視点を加えた日常生活支援を行っている。
- ③一般就労への意欲、可能性に応じて積極的に支援する体制を築くために、企業訪問あるいは障害者就業・生活支援センター、障害者職業センター、ハローワーク等と連携して、情報交換を行っている。
- ④就労移行支援の職員の中にジョブコーチを配置して、障害者職業センターの指示の下、東三河広域で就労支援を実施している。
- ⑤就労定着支援事業（就労移行支援等を利用して一般就労した障害者の就労に伴う生活上のニーズに対応できるよう事業所・家族との連絡調整等の支援を行うサービス）を継続し、就労移行支援終了後のサポート体制を整えている。
- ⑥生活介護事業で医療ケアの必要な利用者の受け入れと、日中一時支援事業で長期休暇に医療ケアを必要な児童の受け入れを行っている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和元年 5月 9日（契約日）～ 令和 2年 2月 6日（評価決定日）  【令和元年11月22日（訪問調査日）】
受審回数 （前回の受審時期）	4 回 （平成28年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

◆管理者の前向きな経営意識

法人の経営会議や運営委員会のメンバーとして経営に携わる一方、職員目線で様々な意見を吸上げ、経営やサービスに反映させている。常にサービス向上や業務・環境改善を目指して取り組んでいる。

#### ◆利用者主体の考え方

利用者向けの事業計画が作成され、利用者の集会にて分かりやすく説明されている。また、満足度アンケートも実施され、適切な分析を経て事業計画に反映されている。支援の主体である利用者のインフォームドコンセントが図られている。

#### ◆地域福祉への貢献

相談支援事業所や自立支援協議会などを通じ、地域の福祉ニーズを的確に把握し、法人内の組織で協議・検討し必要な事業に取り組んでいる。福祉避難所、福祉フォーラム、講演活動、福祉人材育成など、様々な地域福祉向上への取り組みが行われている。

#### ◇改善を求められる点

#### ◆サービス向上の検討方法

サービス向上へ向けての評価として、第三者評価基準を用いた自己評価を実施しているが、一方で日常的なサービスチェックを実施し、改善していく取り組みは薄い。加えて、サービス向上を検討する組織の設置についても検討されたい。

#### ◆人事管理の適正化

人事考課制度が導入されて運用されている。一方で、キャリアパスが策定されていないため、職員の各職階での職責が不明確となっている。人事考課と連動したキャリアパスの設定により、職員の一人ひとりが将来の自らの姿を思い描くことができる人事制度の構築を期待したい。

### ⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

特に評価の高い点として「管理者の前向きな経営意識」「利用者主体の考え方」「地域福祉への貢献」を取り上げてもらったことはとても励みとなった。

一方、改善を求められる点として、数年前に人事考課規定を整備したもののキャリアパスの策定には至っていないことが指摘された。ここについては、当法人の中長期計画のビジョン・目標における管理者養成システムの構築にも深く関与することなので、早急に着手したい。また、「利用者主体の考え方」を評価されたにもかかわらず、サービス向上の検討方法として日常的にサービスチェックしていく取り組みが薄く、その仕組みがないことが課題であることを認識した。よって、今後は法人内にサービス向上委員会（仮称）なるものを整備することも視野に入れて、日常的にサービスチェックのできる仕組みをつくりたい。

### ⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

## 第三者評価結果

※すべての評価細目（65項目）について、判断基準（a・b・cの三段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する

### 【共通評価基準】

#### 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。			
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。	障1	a ・ ⑥ ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>理念や基本方針は、ホームページやパンフレットで公開されている。理念は、障害者に対する在り方を示す職員の行動規範の基として役割を担っている。周知について、職員には事業計画作成時の会議や職員全体会の折に説明がなされている。家族には、家族会総会にて事業報告、事業計画とともに説明されている。周知への継続的取り組み、利用者への周知の工夫といった点で課題が残る。</p>			

##### 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。			
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。	障2	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>自立支援協議会や圏域会議、またサービス担当者会議等で様々な情報を入手している。得た情報について、本部事務局経営会議や運営委員会で法人の課題を分析・検討している。コスト分析や利用率、また収支状況等は、毎月会計士による監査をもって状況把握している。</p>			
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。	障3	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>本部事務局経営会議で法人の経営課題を共有し、検討がなされ、重要案件は理事会・評議員会に上程されている。サービス内容等に関する事項については、主に運営委員会やサービス管理責任者会議で検討され、職員全体会に降ろされるが、逆に職員全体会から挙がって運営委員会等で検討される事項もあり、改善に向けて双方向での取り組みがなされている。</p>			

##### 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。			
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。	障4	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>中・長期計画には、人事から施設整備、収支予測などが明文化され、優先順位も示された具体的内容となっている。毎月本部事務局経営会議で進捗状況の確認がなされ、年度毎に策定委員会による評価、見直しを図られる形となっている。</p>			
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。	障5	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>中・長期計画を反映した年度の事業計画が策定されている。事業全般を網羅した項目に沿って、それぞれ年度目標や数値目標が示され、成果測定が可能な内容となっている。</p>			
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。			
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。	障6	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画の進捗状況は毎月の職員全体会で把握され、法人会議に挙げられる。事業計画の策定に関しては、全職員で行う事業総括会議にて、各事業や担当からの評価を集約の上原案を作成し、事業計画会議にて検討、確定している。職員が参画する形で組織的に進められている。</p>			

	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。	障7	a · b · c
<p>&lt;コメント&gt;          利用者への説明用の事業計画が用意されており、分かりやすい内容にまとめられ、ルビの振られたものとなっている。利用者の集まりである「みんなの語り場」で説明されており、家族に対しては家族会総会で説明されている。利用者、家族からの意見も集約され、計画に反映されている。</p>			

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。			
	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。	障8	a · b · c
<p>&lt;コメント&gt;          定期的に第三者評価を受審しており、職員は第三者評価基準に沿った自己評価を毎年実施している。利用者目線では、満足度調査を毎年実施し、集計している。これらの評価結果を基に、職員全体会やサービス管理責任者会議で検討され、サービスの向上、改善につなげている。</p>			
	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。	障9	a · b · c
<p>&lt;コメント&gt;          評価された結果に基づいて課題が集約され、会議で全職員が確認し、実践に移される形となる。しかし、実施状況の評価や改善策の見直しという点では不明瞭な点もあり、課題を残している。</p>			

## 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。			
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。	障10	a	ⓑ · c
<コメント> 管理者は、職員全体会の場で自らの方針や意向を明確に表明している。一方で、管理者の役割や職責を表す職務分掌などは文書化されていない。管理者不在時の職務権限は、副所長に委任される。			
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。	障11	Ⓐ	· b · c
<コメント> 「法令順守規程」が整備されている。管理者は、経営セミナーへの参加や顧問である社労士、会計士からコンプライアンスに関する知識やアドバイスを得ている。法令等の職員周知は、職員全体会を通して行われている。			
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
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。	障12	a	· ⓑ · c
<コメント> 管理者は法人会議、事業所内会議に参加し、サービスの現状把握を定期的に行っている。また、サービス向上に向け、職員の研修参加も積極的に進めている。一方で、サービスの質の向上を分析・検討するような検討会や委員会といった具体的組織は無いため、この点に検討の余地がある。			
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。	障13	Ⓐ	· b · c
<コメント> 本部事務局経営会議のメンバーとして、経営改善に向けて、分析・検討を行っている。顧問である会計士、社労士からは定期的にアドバイスを受け、改善につなげている。また、安全衛生委員会が組織され、職場環境の改善に取り組んでいる。管理者は、常に職員の意見に耳を傾け、業務の改善や効率化、省力化に取り組んでいる。			

### 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。			
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。	障14	Ⓐ	· b · c
<コメント> 中・長期計画による人員計画、研修計画を方針として、人材の確保・育成に努めている。様々な媒体を使った求人活動、また非常勤から正規職員への登用制度など、効果的な人材確保を行っている。			
Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	障15	a	· ⓑ · c
<コメント> 人事考課制度を導入し、独自の人事基準により能力考課や貢献度を評価している。一方で、異動と昇進の基準は不明瞭である点、未整備であるキャリアパスとの整合性という点などが解消されることで、将来設計（キャリア設計）が描きやすい仕組みとなる筈である。制度の再検証が望まれる。			

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
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。	障16	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年次有給休暇や時間外労働などは適正に運用されており、就業状況の把握もできている。産休・育休・介護休業等の各制度、時短勤務、カウンセリング窓口、ストレスチェック、退職金制度等々、働きやすい職場づくりに向けての様々な制度や取組みを行っている。</p>		
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
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。	障17	a ・ ① ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「チャレンジカード」という目標管理制度を取り入れ、職員は目標を設定し評価を行っている。目標設定時の面談と評価面談を実施しているが、進捗状況の確認や目標修正を行う中間面談（期中評価）の実施が望まれる。</p>		
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。	障18	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画には、職員研修に関する方針が示されている。研修委員会が策定した研修計画に基づいて進められている。研修の効果測定として、半年後に「研修効果測定書」により実務上のメリットを報告している。研修の評価、見直しは年度毎に実施されている。</p>		
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。	障19	a ・ ① ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人による階層別、職種別、テーマ別研修が実施され、さらに事業所では毎月テーマを決めて研修を実施している。一方で、職員配置の関係で外部の研修への参加機会の確保が難しくなっている。OJTに関しては、担当制で行っているが、目標設定や評価などを行う仕組みはなく、改善の余地を残す。</p>		
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。		
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。	障20	a ・ ① ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実習生の受け入れマニュアルが整備され、指導者を配置して社会福祉士や介護福祉士の実習を受け入れている。課題としては、より効果的なプログラムや研修内容を提供するために、指導者に対する研修を実施し、育成していくことが求められる。</p>		

### 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。		
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。	障21	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ホームページには、事業や活動の内容、収支、苦情の状況などが公表されている。ブログのコーナーでは、常に新しい活動内容が発信されている。広報誌は年2回発行され、関係機関や後援会、地域に向けて配付されている。</p>		
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。	障22	a ・ ① ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「経理規程」、「事務決裁規程」に事務や経理、取引等に関する事項が定められている。一方で、これらのルールが職員に周知されているかは定かでない。会計士による財務チェックは毎月実施されており、財務管理の適正化が図られている。外部専門家による外部監査の実施は、今後の検討課題となる。</p>		

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。				
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。	障23	a	ⓑ	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>様々な社会資源情報はホールに掲示されている。地域向けの福祉フォーラムを毎年開催し、その際に事業所製品の販売なども行い、同時に地域住民との交流を図っている。高齢者の啓発・啓蒙活動である「ラン伴」にも協賛している。これらの積極的な地域との関りについて、事業所としての基本方針を明らかにすることが望まれる。</p>				
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。	障24	a	ⓑ	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「ボランティア受入れマニュアル」が整備されている。毎月、民生委員などのボランティアが来所し、中・高校生の体験実習も受け入れ、作業支援などを通して利用者と交流を図っている。ボランティアには、事前にオリエンテーションを実施している。ボランティア受け入れや体験学習への協力などに対する基本姿勢について、内外に示す意味でも明文化が望まれる。</p>				
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。				
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。	障25	Ⓐ	b	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>自立支援協議会や圏域会議への参加を通じ、情報の共有化や共通課題の検討を図っている。これらの情報については、職員全体会で周知されている。利用者個々に必要な社会資源や関係機関のリストは、利用者ごとのフェイスシートに記載されている。</p>				
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。				
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。	障26	Ⓐ	b	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地域の福祉ニーズについては、相談支援事業所や就業生活支援センター、また自立支援協議会などを通して把握している。これらのニーズを受け、法人事務局経営会議や運営委員会、各担当者会議において、事業活動との関わりについて具体的に検討・協議を行っている。</p>				
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。	障27	Ⓐ	b	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>200名を超える全利用者・家族に対して、サービスのアンケート調査を実施し、要望などを今後のサービスに活かす取組を行っている。地域向けの福祉フォーラムを開催し、学校や社会福祉協議会での障害福祉の講演では、事業所の専門性を発揮している。更には、子ども食堂への協力、福祉避難所の登録、福祉人材育成への地域会議参加など、地域福祉の向上に貢献している。</p>				



### 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。			
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。	障28	Ⓐ	・ b ・ c
<コメント> 法人内に権利擁護委員会が設置されており、職員が集まる会議の際に研修も確実に実施されている。ブログ等でも掲載されており、組織を挙げて取り組む強い姿勢が感じられる。			
Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	障29	Ⓐ	・ b ・ c
<コメント> 事業所内には、「行動規範」が掲示されている。また、事業所内の更衣室、トイレ等において、利用者のプライバシーを意識している点も確認できる。			
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。			
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。	障30	Ⓐ	・ b ・ c
<コメント> 事業所を紹介するパンフレットは、外注で作成されており、いかに利用者に分かりやすく事業所の情報を発信していくかという点が意識され、法人全体の取組みとして位置付けられている。また、機関紙も年2回発行され、カラーで刷られており大変見やすく作られている。			
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。	障31	a	・ Ⓑ ・ c
<コメント> 必要最低限の取組みは行われているが、方向性についてはまだはっきりと決められていない。今後の取組み課題としての意欲は感じられた。次回評価での重点的な検証事項として期待したい。			
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。	障32	Ⓐ	・ b ・ c
<コメント> 事業所変更や家庭への移行等の事例は少ないが、利用者のニーズを念頭に置いて、市や圏域の担当部局と協議しながら確実に、事業・サービスの拡大を図っている。			
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。			
Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	障33	a	・ Ⓑ ・ c
<コメント> 利用者満足度の調査を実施し、利用者に公表したり、家族会との親睦会などの際には意見聴取を行っている。しかし、満足度調査の結果や家族の意見を事業運営に反映させるという点では、効果として十分とはいえない。今後、利用者参画の検討会議を実施していく計画もあり、その展開に期待したい。			
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。			
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。	障34	Ⓐ	・ b ・ c
<コメント> 「苦情受付書」が定められており、確実な運用が図られている。苦情を素直に受け入れ、真摯に取り組むという姿勢が強く感じられる。			

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。	障35	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が頻繁に目を通すものとして、また身近に感じているものとして「献立表」に着目し、苦情等の案内を掲載し、素直に聞き入れるという形がとられている。その他、職員との様々なコミュニケーションを通して意見を聴取し、事業運営に反映させる努力がなされている。</p>		
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。	障36	a ・ ② ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者からの意見を聞き入れる仕組み等はできているものの、一部の職員が対応を引き受けている状況である。その状況を課題として認識しており、仕組みの汎用性を図るために、記録方法等のマニュアルを整備する必要性が検討されている。次回のお受審での改善を期待したい。</p>		
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。		
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。	障37	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎月1回安全衛生委員会が実施されており、議事録も適切に作成されている。また、「ヒヤリ・ハット報告書」、「事故報告書」も丁寧に作成され、委員会において対応策の検討がなされている。</p>		
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。	障38	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染症に対応するマニュアルが整備されている。感染症の罹患者が発生すると、すぐに職員にマニュアルが配付され、周知がなされる。また、利用者にも注意喚起のお知らせをするというシステムが構築され、確実な仕組みの下で取り組みが行われている。</p>		
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。	障39	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>災害時の情報はグループLINE（登録したメンバーへの一斉情報通信）で共有できる仕組みが確立されている。また、日々の防災訓練等の反省から、避難場所を消防署との協議の上で適切な場所に変更するなど、積極的に取り組む姿勢が感じられる。</p>		

### 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。		
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。	障40	a ・ ② ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>基本的な実施方法を記載したマニュアル等の文書が作成され、実施方法等を周知するための方策も講じられているが、確認する仕組みが不十分である。現在職員からの意見を集め、マニュアル等と現場での実践との整合性を確認するための手順を検討しており、今後を期待したい。</p>		
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。	障41	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>標準的な実施方法を見直し、変更や改定があった場合には、適宜関連文書を配付している。さらに、事業所内での職員研修を積極的に実施し、事業所全体での共通の理解をもって進む体制を構築している。</p>		

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。		
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。	障42	① ・ b ・ c
<コメント> アセスメントの実施手順が確立しており、アセスメントに基づいた個別支援計画が策定されている。また、責任者も示されていて、策定に関わる者が誰なのかも明確になっている。		
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。	障43	① ・ b ・ c
<コメント> 個別支援計画は、相談支援事業所が作成するサービス等利用計画との整合性を考慮し、必要な見直しを加えて更新されている。基本的なことではあるが、確実に利用者のニーズに応えられるように進められている。		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-② 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。	障44	a ・ ① ・ c
<コメント> 全体の職員会議では、都合による不参加の職員も発生している状況があり、共有化が徹底できているとはいえない面がある。特に記録の作成に関しては、職員ごとの精度に相違が出ている。職員の意識を高め、事業所に合った無理なく確実に共有化できる方法の確立が望まれる。		
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。	障45	a ・ ① ・ c
<コメント> 一定の管理はされているものの、記録の対象のほとんどが個人情報という観点からすると、「確実な管理」が行われているとは言い難い。記録への意識の向上も踏まえ、規程に落とし込むなどの工夫を進め、事業所に合った仕組みを構築する等の改善が求められる。		

## 【内容評価基準】

### A-1 利用者の尊重と権利擁護

		第三者評価結果
A-1-(1) 自己決定の尊重		
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。	障46	① ・ b ・ c
<コメント> 個別支援については、個別支援計画書を基に確実に実行されている。また、利用者のニーズ、障害特性に応じた場所、配置、支援がなされており、サービスも公平に行われている。		

### A-1-(2) 権利侵害の防止等

A-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。	障47	① ・ b ・ c
<コメント> 利用者の権利擁護に関する取り組みは十分に行われている。しかし、職員意識として、さらに利用者が分かりやすく、理解しやすくするための方法が他にもあるのではないかと認識がある。その改善意識の高さが、利用者の権利侵害を防止する最大の策となる。		

A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
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。	障48	Ⓐ ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者のニーズに応え、様々な取り組みが行われている。作業等の取り組みでも環境を考慮しており、利用者の気持ちが集中できるように事業所全体で取り組んでいる。また、創作では、利用者の作品の著作権等の取り扱いも適切に行われている。道の駅の自動販売機にも利用者の作品をプリントするなど、利用者の活動意欲の向上に真剣に取り組んでいる。</p>		
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。	障49	Ⓐ ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>意思疎通に課題のある利用者とのコミュニケーションに関しては、定期的な職員会議で研修も行われている。支援に関するツールを積極的に活用し、常に新たなツールの開発（情報取得）を意識している。職員の心の底には、「利用者の気持ちを聞き入れたい」という真摯な気持ちがある。</p>		
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。	障50	a ・ Ⓑ ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者に対し、個別支援計画を基に確実な支援が進められている。利用者の意思を尊重する職員意識は、研修等によって醸成されているが、相談を受けた場合の個々の対応が、職員の力量によって差が生じている。利用者からの相談が、一部の職員に偏る傾向もある。利用者からの相談に関する手順書を作り、標準化を目指されたい。</p>		
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。	障51	Ⓐ ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の日々の活動は、個別支援計画に沿って確実に行われている。事業所内完結ではなく、利用者のニーズを拾い上げ、それを適切に地域の社会資源に結びつけている。</p>		
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。	障52	Ⓐ ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人としての研修委員会があり、様々な障害に関する情報を取得し、重要性を考慮した取り組み（研修）が行われている。利用者は様々な障害特性を持っているが、専門性の高い知識を持った職員を講師として、事業所内研修を行っている。最近の事業所内研修では、発達障害についての研修が組まれた。</p>		
A-2-(2) 日常的な生活支援		
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。	障53	Ⓐ ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日常的な生活支援に関しては、利用者本位の取り組みがなされている。中でも、家族をも含めた生活環境への対応も見られる。例示すれば、利用者の送迎を固定化せず、家庭の状況を考慮して適宜変更し、柔軟に対応している。</p>		
A-2-(3) 生活環境		
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。	障54	Ⓐ ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>肉体的な作業をすることだけではなく、利用者の精神的な部分にも目を向け、安らげる時間、空間をも考慮して支援している。インフルエンザ予防接種を事業所で実施するなど、呼びかけや情報発信だけでなく、実際に取り入れて実践することで、利用者、家族に安心を届けている。</p>		

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
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。	障55	① . b . c
<コメント> 利用者の障害特性を考慮した個別支援計画が作成され、事業所にも最低限必要な設備が備わっている。PT（理学療法士）から必要なアドバイスを得て、適切な訓練が行われている。		
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
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。	障56	① . b . c
<コメント> 利用者の健康状態の把握や健康管理は、看護師資格を持つ職員が担当している。生活介護事業では、医師、理学療法士等からも指導・助言を受け、適切に体調管理を行っている。利用者の体調の急変時には、看護師を中心に素早く対応できる体制を構築している。		
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。	障57	① . b . c
<コメント> 看護師が職員として複数採用されており、医療的な支援が必要な利用者には、それらの看護師が対応している。一般の職員（支援員等）にとっても、看護職の存在は大きな安心であり、それによって安定した支援につながっている。		
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
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。	障58	① . b . c
<コメント> 市内の複数箇所で作業等に取り組んでおり、社会、地域との関わりを重視した支援が実施されている。また、利用者の希望や意向を考慮した社会参加に関しては、家族等との連携も密に行っていることが、会議録等で確認できる。		
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
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。	障59	① . b . c
<コメント> 地域移行等も踏まえ、地域との関わりはもちろん、行政や民生委員等との協力体制も整っており、一体となって取り組んでいる。		
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
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。	障60	① . b . c
<コメント> 利用者の家族との連携を密に行うための方法、手順が確立されており、安定して実施できている。また、常に最新の情報が必要なもの（利用者情報）に関しても、適宜更新できる仕組みができている。		
A-3 発達支援		
		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
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。	障61	a . b . c
<コメント> 非該当		

A-4 就労支援

		第三者評価結果	
A-4-(1) 就労支援			
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。	障62	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>就労移行の支援は、利用者の意向に沿って進められ、知的障害だけでなく、精神障害等も含めて支援を実施するなど、幅広く対応している。また、年間に一人は一般就労に結びつけている実績がある。</p>			
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。	障63	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>様々な仕事に対応が可能となるよう、障害特性に応じたプログラムを組み、取り組んでいる。利用者本人の希望だけでなく、実際に仕事内容とマッチングするか否かを慎重に判断し、就労移行先を決定している。</p>			
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。	障64	① ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地域と密接に結びつきがあり、応援してもらえる企業や、協力いただける企業等、地域との輪を広げながら実施している。市の後押しで開催されている福祉フォーラムも、地域から賛同する声が高くなってきており、今後職場開拓に一役買うこととなりそうである。</p>			