

福祉サービス等第三者評価結果

総合評価

受診施設名	よしだ福祉工場	施設種別	就労継続支援 A 型 (旧体系：)
評価機関名	一般財団法人社会的認証開発推進機構		

令和 2 年 3 月 4 日

総 評	<p>「よしだ福祉工場」は、明治以降に文教地区として発展した京都市左京区南部の吉田山西側地域に位置し、京都大学や近衛中学校、京大病院等が隣接する、住宅街の中の閑静な環境の中にあります。平成 14 年 4 月に、同じ建物内にある「よしだ学園」と共に他法人から移管を受け、京都市受託事業として運営を開始されました。</p> <p>運営主体である「社会福祉法人京都市育成の会」は、知的障害者の親の会である「一般社団法人 京都手をつなぐ育成会」の活動が原動力となって平成 10 年に設立されました。当事業所の他に併設の就労継続支援 B 型「よしだ学園」や京都市南部の多機能型施設である「西寺育成苑」の運営を担われています。デイサービスから生活介護、就労移行支援、就労継続支援 A 型・B 型、特定相談支援事業所等、知的障害者が地域で安心して暮らせ、充実した社会参加ができるよう、生活から仕事までの一貫した支援に取り組まれています。法人理念として「私たちは、利用者と職員が喜び合って一緒に成長する支援を目指します」「私たちは、利用者が充実感を持って活動できる支援を目指します」「私たちは、利用者が社会とともにある(社会の中で共に生きる)ことを実感できる支援を目指します。」と謳われ、利用者・職員・地域の 3 つを礎とした事業展開が図られています。</p> <p>当事業所は就業継続支援 A 型事業所として、一般の事業所において就労が困難である障害のある本人との雇用契約に基づき、就労の機会の提供及び就労に必要な知識及び能力向上を図るための支援事業を行っています。就労は京都市内数カ所において、京都テルサ、ハートピア京都等の公共施設及び大学等で実施され、数人のチームによる清掃活動を主体とする事業活動が行われています。基本方針には、職業意識や社会人としての自覚の向上を図り、個々の能力にあった福祉サービスの提供に努めることをはじめ、利用者と職員の成長を共にめざす方向性が明確に示されています。利用者自身が行先やメニューを選ぶ「誕生会」や「昼食会」「レクリエーション」の開催に向けての支援もなされており、利用者の意向や個々の能力に合った個別支援を基本に据えて、年 2 回の利用者面談も実施されています。</p> <p>正職員 6 名のうち 4 名が社会福祉士や介護福祉士の有資格者で占められ、4 名の非常勤職員がフォローする体制が確立されており、現場担当の職員による細やかなサポートのもとで、利用者が働きがいを持っていきいきと就労されている様子が見えます。</p> <p>職場環境における安全性や衛生環境に対する配慮や各現場における控え室の整備等をはじめ、利用者にとってより働きやすい職場作りへの支援がなされています。今後は、当事業所の支援活動の内容を具体化した各種マニュアルの作成及び要綱・規程等の整備、事業所における中長期の事業計画の策定及び職員への周知等に取り組まれることで、福祉サービスの一定の水準を確保するための基礎となる支援体制の充実と事業所運営のより一層の基盤強化につながるものと期待いたします。</p>
-----	--

<p>特に良かった点(※)</p>	<p>I-2-(1) 平成28年度より、法人全体での確かな経営状況の把握や経営課題を明確にするための取組み及び人材育成計画についての見直し等が進んでいます。「きょうと福祉人材育成認証制度」の認証取得をはじめ、新しい財務処理ソフトの導入、全国経営協主催の研修受講、社会保険労務士との顧問契約による令和2年度スタートの人事考課制度の構築等、組織体制の強化・対策に積極的に取り組まれており、人材育成や経営基盤の強化・改革を進められていることに期待できます。</p> <p>II-2-(1) 理念・基本方針に基づく福祉人材の確保・定着策として、計画に基づいた人材確保や育成策が図られており、キャリアパス制度の導入や人事考課制度の整備、ホームページを活用した人材募集等に取り組まれています。また、ウェブを利用した「京都府福祉職場 組織活性化プログラム」による職員アンケートを活用し、組織の活性化や職員満足度を高める仕組みや資格取得費用の補助及び資格手当制度等、人材育成及び職場環境の整備・向上への積極的な取組みは高く評価できます。</p> <p>A-1-(1) 障害がある方の自立支援については、個人の自立、社会参加という基本姿勢に沿って、本人の障害の特性や意向を尊重した個別支援が行われています。また、仕事への取組みや余暇活動については、本人の主体的な活動を促進し、自己決定や自己選択を尊重するエンパワメントの理念を実現できるように配慮されており、利用者が企画する昼食会や誕生会への支援も行われています。なお、日常活動以外の場でも年二回利用者と話し合う機会が設けられており、利用者の意向を尊重しつつ、職務能力の向上や本人のニーズを満たす個別支援の実現に向けて職員間で情報共有し、検討と理解のための取組みが行なわれていることは高く評価できます。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p>II-2-(4) 福祉サービスに関わる専門職の研修・育成については実習生の受け入れを通じて取り組まれています。当事業所では基本姿勢の明文化や受け入れマニュアルの作成、指導者研修の実施等にかかる計画的な仕組みや運営体制が整備されておらず、今後の取組みが期待されます。</p> <p>III-2-(1) 日常業務におけるサービスの質の一定の水準は確保できていますが、実施方法を具体的に職員間で共有していくためのマニュアルや文書などの手段が未整備のため作成・整備が求められます。また、法人本部で作成されている各種規程は存在するものの、事業所の運営状況に応じた具体的な規定となっていないケースが散見されます。サービス実施内容の共有や課題発見のための過程、改善策を進める際の根拠となる手順やマニュアル等の整備が不十分であるため、今後職員間で検討を加えながら文書化を進める等の取組みが期待されます。</p> <p>A-1-(2) 利用者に対する権利侵害防止のための、職員の研修の機会や職員会議等における防止の啓発や取組みについては確認することができました。しかし、権利侵害発生時の対応や関係機関への報告の方法等についての規程や手順、マニュアルには未整備な点があり、特に有事の際の対応については文書により明確化し、防止策も含めて全職員で共有しておくことが必要となりますので、速やかな取組みが期待されます。</p>

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントは「評価結果対比シート」の「自由記述欄」に記載しています。

I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-1 理念、基本方針	I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	1	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	A	B

[自由記述欄]

I-1-(1) ①平成28年に策定された法人の理念・基本方針は法人のホームページへおよび玄関に掲示されていることを確認し、現在作成中の新しいパンフレットにも掲載する予定であることが聞き取れた。また、理念・基本方針は月1回開催の職員会議で職員に周知が図られていることを議事録で確認した。法人の機関誌・広報誌としては「西寺育成苑」が発行されているが、京都市よしだ福祉工場としての機関誌はなく、また、障害のある本人や家族への周知に際しては、充分に行われていない旨を聞き取ったため、通番1は自己評価AをB評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-2 経営状況の把握	I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	2	① 法人として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	B
		3	② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	B	A

[自由記述欄]

I-2-(1) ①社会福祉事業全体については、平成28年度から社会福祉法人経営者協議会に参加し、京都市北部障害者地域自立支援協議会から情報収集をおこない、施設長会にて情報共有をはかっていることを聞き取った。把握された情報やデータは法人の中・長期計画や年度事業計画に反映されているが、当事業所における中長期計画については今後の取組み課題である旨を聞き取った。
I-2-(1) ②経営課題の明確化や具体的な取組みでは、顧問契約されている税理士、社会保険労務士よりアドバイスを受けて、理事会で共有され、その内容を職員に周知していることを職員会議録(2020年1月24日付)において確認することができた。よって通番2は自己評価BをA評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-3 事業計画の策定	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	① 法人として中・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	B
		5	② 中・長期のビジョンを踏まえた単年度の計画が策定されている。	C	B
	I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。	6	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	B
		7	② 事業計画は、障害のある本人等に周知され、理解を促している。	B	B

[自由記述欄]

I-3-(1) ①平成31年度法人本部事業計画書の中で平成31年度から平成35年度における中期事業計画が策定されていることを確認した。しかし、具体的な数値目標や成果設定における収支計画が明示されていなかった。
I-3-(1) ②法人の中・長期計画を反映した事業所の単年度計画はあるが、よしだ福祉工場としての定員確保数等の数値目標や具体的な成果設定がされておらず、事業所として実施状況の評価を行える内容となっていなかった。ただ、基本方針を元に行う可能な内容が具体的に示されていたため、通番5は自己評価CをB評価とした。
I-3-(2) ①単年度事業計画については職員の意見を集約するなどのプロセスを経て策定・実行され、結果報告されているが、その後の組織的な評価分析や見直し等のPDCAサイクルによる改善までは至っていないことが聞き取れた。
I-3-(2) ②障害のある本人や家族には事業計画を配布し家族会で説明がなされているが、内容を分かりやすくした資料の作成や理解を促進する周知・説明の取組みについては課題が残ることが聞き取れた。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	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	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	B
		9	② 評価結果に基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	B

[自由記述欄]

I-4-(1) ①理事会・施設長会・職員会議にてサービスの質向上に向けて課題の報告がなされており、組織的にPDCAサイクルに基づいて結果分析や検討を行う場として「サービス評価委員会」が立ち上げられている。年1回以上の自己評価を伴う第三者評価受診は施設として今回が初めてであり、組織的・計画的な取組み体制の整備はこれからの課題であることが聞き取れた。
I-4-(1) ②サービス向上に向けた取組み課題や改善計画などの文書化はなされておらず、今回の第三者評価受診後に改善策や改善計画を策定し文書化する予定であるとのことを聞き取った。ただし、これまでも職員会議等で問題点や課題の共有は図られていることが確認できたため、通番9は自己評価CをB評価とした。

II 組織の運営管理

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II-1 管理者の責任とリーダーシップ	II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。	10	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	A
		11	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	B
	II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	12	① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組にリーダーシップを発揮している。	B	A
		13	② 経営の改善や業務の実行性を高める取組にリーダーシップを発揮している。	B	A

[自由記述欄]

II-1-(1) ①管理者としての役割と責任の表明については、ホームページにおける施設長挨拶にて確認することができた。職務分掌は「運営規程」の第1章総則に明文化されており、有事(災害・事故等)における管理者の役割と責任は「事故発生時の対応マニュアル」に明記されていたため、通番10は自己評価BをA評価とした。
 II-1-(1) ②法令遵守の取組についての各種法令のリスト化については未整備であったが、各種法令に関わる研修会・勉強会への管理者の参加については「研修報告書」にて確認することができた。また、福祉施設として遵守しなければならない幅広い各種法令については、管理者が職員会議等で啓発や共有を行っていることが聞き取れた。通番11については自己評価CをB評価とした。
 II-1-(2) ①福祉サービスの質の向上に向けて、管理者はリーダーシップを発揮して研修提案や支援方法のあり方に取り組んでおり、職員の意見が反映できる取組を積極的に実行されていることが聞き取れたため、通番12は自己評価BをA評価とした。
 II-1-(2) ②経営改善や業務の実行性を高めるための取組として、職員の処遇改善や働きやすい環境整備のため平成29年度からキャリアパス制度が実施され、令和2年度から新たに人事評価制度が導入されることが確認できたため、通番13は自己評価BをA評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II-2 福祉人材の確保・養成	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	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	A
		15	② 総合的な人事管理が行われている。	B	A
	II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	16	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	A

[自由記述欄]

II-2-(1) ①福祉人材の確保・育成や人員体制の構築については、法人本部事業計画の中に「中期計画書：安定的な人材確保と人材育成の強化」が記載されていることを確認した。また、平成29年に「きょうと福祉人材育成認証制度」の認証を受けたことを確認した。職員への資格取得促進策としては、資格費用の補助や資格手当を支給する仕組みがあることを確認した。また、人材確保の手段のひとつとしてホームページ上に募集要項を掲載しており、ここ5年間は安定的な人材確保がなされていることが聞き取れた。以上のことから通番14は自己評価BをA評価とした。
 II-2-(1) ②人事管理において、期待する職員像の育成指標としてキャリアパス制度を導入しており、職員の意向に基づいた育成目標設定が可能となっている。また、「京都府福祉職場 組織活性化プログラム」によるアンケートを実施し、職員意識の動向や現状分析を行っていることを聞き取った。また、人材育成の具体的な指標とするため、人事評価基準や課題を明確化できる人事考課制度が導入されることを聞き取った。職員の意向や意見の聴取、目標設定などのため年2回職員ヒアリングの機会を設けている。これらの取組により、通番15は自己評価BをA評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II-2 福祉人材の確保・養成	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	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	C	B
		18	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	B
		19	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	A
	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	① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	B	C

[自由記述欄]

II-2-(3) ①職員個別面談記録として「職場内面談評価シート」を確認できたが、一人ひとりの目標管理や具体的な期限の設定までには至っていないことが聞き取れた。しかし、知識・経験に応じた段階的な目標設定の仕組みであるキャリアパス制度に取り組みられていることから、通番17は自己評価CをB評価とした。
 II-2-(3) ②職員の教育・育成にかかる個別の研修計画が策定されておらず、研修案内があった時に参加を促していることを聞き取った。しかし、事業計画の中に期待する職員像が明示されており、キャリアパス制度の導入や資格奨励のための費用補助の仕組み等、一定の取組みが実施されていることが確認できたため、通番18は自己評価CをB評価とした。
 II-2-(3) ③職員の能力や知識、習熟度に応じて必要な外部研修に参加できるよう奨励していることが聞き取れた。実施状況については「研修報告書」にて確認できたが、一人ひとりの状況に応じた教育・研修機会の確保については、組織的・計画的な研修体制が不十分であるためB評価のままとした。
 II-2-(4) ①実習生等の研修・育成に関する基本姿勢は「事業計画書」の中に簡単な記述が認められるが、実習プログラムやマニュアル、指導者研修などの仕組みが組織的に整備されておらず、通番20は自己評価BをC評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II-3 運営の透明性の確保	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	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。	A	B
		22	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。	A	A

[自由記述欄]

II-3-(1) ①法人運営における理念・基本方針、ビジョンや事業内容はホームページにて記載があり、事業計画・報告、予算・決算などの情報等については福祉関連のサイトに掲載されていることが確認できた。苦情・相談の体制や内容についてはマニュアルは策定されていたが、苦情事例がないことからホームページ上には公開されていないことが聞き取れた。第三者評価の受診については今回が初めてであるため、通番21は自己評価AをB評価とした。
 II-3-(1) ②公正かつ透明性の高い適切な経営・運営を行うための取組みとして、年2回(5月・12月)顧問契約の税理士による監査を受けていることを聞き取った。経理については「経理規程」にてルールが明確にされており、事業については社会福祉事業に精通した外部0Bのアドバイスを受けていることが聞き取りによって確認することができた。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II-4 地域との交流、地域貢献	II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。	23	① 障害のある本人と地域との交流を広げるための取組を行っている。	B	B
		24	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	非該当
	II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	25	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	B
	II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	26	① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	C	B
		27	② 地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業・活動が行われている。	C	B

[自由記述欄]

II-4-(1) ①近隣(吉田山・大文字山など)の清掃活動を年に2回定期的に地域の住民と共に実施していることが聞き取れた。また、地域生活や誕生会などの自主活動で地域へ出向く場合については、社会資源や地域の情報を提供していることが聞き取れた。清掃の現場が市内5ヶ所に分散していることもあり、当該施設の利用者への挨拶やマナーについては研修などを実施しているが、地域交流を広げるまでの取組みはなされていない。
 II-4-(1) ②ボランティアの受入れを実施していないため「非該当」とした。
 II-4-(2) ①障害のある本人に対応するために必要な社会資源を明示したリストや資料は作成されていない。しかし、情報共有として地域生活支援センターや社会福祉協議会などとの連携は実施していると聞き取った。しかし、関係機関等との定期的な連絡会開催する等、地域のネットワーク化までは至っていないことが聞き取れたため自己評価Bのままとした。
 II-4-(3) ①施設機能の地域への還元において、地域を特定するには仕事場が市内5か所に分かれており、全ての地域への還元は困難であり、「よしだ福祉工場」としては全項目を満たすことは困難であると聞き取った。ただ、災害時の地域における役割などは本部機能として果たされていることが聞き取れたため、通番26は自己評価CをB評価とした。
 II-4-(3) ②民生委員や児童委員との定期的な会議等は「よしだ福祉工場」としては実施できていないが、法人本部から各種会議に参加し、地域の福祉ニーズの把握に努めていることを聞き取った。また、地域の福祉ニーズに対応するため、次年度から老人憩いの家の清掃を行う計画があることが聞き取れた。以上のことから通番27は自己評価CをB評価とした。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-1 本人本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(1) 障害のある本人を尊重する姿勢が明示されている。	28	① 障害のある本人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	B
		29	② 障害のある本人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	B
	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	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	B
		31	② 福祉サービスの開始・変更にあたり障害のある本人(家族・成年後見人等含む)にわかりやすく説明している。	A	A
		32	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	B

b

Ⅲ-1-(1) ①本人を尊重した福祉サービスの実施については、理念や基本方針に明示され、日々の実践の中で取り組まれているが、職員理解のための勉強会や研修会開催については不十分であることが聞き取れた。また、福祉サービスの提供に関わる倫理綱領や規程等の策定は特になされていないが、事業計画書の中で「個人の尊厳」「施設運営での項目(目標)」の中に基本姿勢が記載されていることが確認できた。

Ⅲ-1-(1) ②プライバシー保護等の権利擁護については、職員会議等で日々の活動の問題点などが繰り返し議題として検討がなされている。利用者に対する本人尊重やプライバシーについて意識を持ち、情報保護や個人所有物のロッカー管理等はなされているが、規程やマニュアル等の明文化については不十分であることが聞き取れた。

Ⅲ-1-(2) ①利用希望者には見学や実習を実施し就労適性を見極めながら関係者と相談していることが聞き取れた。入所は支援学校からの紹介が中心であり、特に公共施設等への配架などは行われていない。福祉サービスの内容や施設の特性についての情報入手を容易にしているかとの点においては未整備のため、通番30は自己評価AをB評価とした。

Ⅲ-1-(2) ②利用者へのサービス内容の解りやすさについては、資料にルビを振るなどの工夫をされていることを確認した。また、サービスの開始・変更等については、重要事項説明書をもとに利用者本人や家族に説明し同意を得た上で「利用契約書」が交わされていることが確認できた。なお、意思決定が困難な本人への配慮については、家族等へ詳しく説明がなされていることを聞き取った。

Ⅲ-1-(2) ③福祉サービスの継続性に配慮し、他事業所への引継ぎがスムーズに進むよう連携されていることが聞き取れたが、「手順」と「引継ぎ文書」等の書面については作成されていないことを確認できた。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-1 本人本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(3) 障害のある本人のニーズの充足に努めている。	33	① 障害のある本人のニーズの充足に向けた取組及び相談や意見を述べやすい環境を整備している。	B	B
		Ⅲ-1-(4) 障害のある本人が意見等を述べやすい体制が確保されている。	34	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	B
	35		② 障害のある本人からの相談や意見に対して把握する仕組みがあり、組織的かつ迅速に対応している。	B	B
	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。	36	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	B
		37	② 感染症の予防や発生時における障害のある本人の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	B	B
38		③ 災害時における障害のある本人の安全確保のための取組を組織的に行っている。	B	A	

[自由記述欄]

Ⅲ-1-(3) ①障害のある本人のニーズの充足について、毎日のコミュニケーション及び毎年11月と2月に利用者面談及びモニタリングを行っていることを聞き取った。利用者のニーズ等については職員会議で意見共有し課題として検討・改善しているが、苦情記入カードやアンケートなど、利用者や家族に対して相談・意見を出しやすい工夫の実施という点では整備されておらず課題が残った。

Ⅲ-1-(4) ①苦情解決の仕組みとしては、苦情解決要綱を整備していることが確認できた。しかし利用者からの意見については、作業現場ごとに職員が聞き取っているとのことで、回答については口頭や家族との連絡帳にて行っていることが聞き取れたが、記入カードやアンケートなどで苦情を申し出やすい仕組み作りはなされていなかった。

Ⅲ-1-(4) ②相談や意見に対する対応についてはヒヤリハットも含め、業務日誌やケース記録により適切に対応されていることを確認したが、意見箱やアンケート実施などは行われておらず、利用者の意見を積極的に把握する手段と仕組みが不十分であることが聞き取れた。

Ⅲ-1-(5) ①リスクマネジメントへの対応については、「事故防止マニュアル」「緊急事故対応マニュアル」を確認した。また、個別の利用者の様子については、フェイスシートやアセスメントシートを作成されていることが聞き取れた。ただ、ヒヤリハットについては事例集として集約的に管理されておらず、事例の蓄積と再検討の仕組みに不十分な点が見受けられた。

Ⅲ-1-(5) ②感染症の予防については感染症、食中毒対応マニュアルを確認したが、吐瀉物の処理や職員の家族が感染症に罹った場合の対応については未対応であることを確認した。

Ⅲ-1-(5) ③災害時の対応については、防火管理規定があることを確認した。災害時の状況確認や緊急連絡の方法については電話連絡網が整備されていることを確認することができたため、通番38は自己評価BをA評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保	Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの一定の水準を確保するための実施方法が確立している。	39	① 提供する福祉サービスについて一定の水準を確保するための実施方法が文書化され福祉サービスが提供されるとともに見直しをする仕組みが確立している。	B	C
	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。	40	① アセスメントに基づく個別支援計画等を適切に策定している。	A	B
		41	② 定期的に個別支援計画に基づく評価・見直しを行っている。	A	B
	Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	42	① 障害のある本人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	B
43		② 障害のある本人に関する記録の管理体制が確立している。	B	B	

【自由記述欄】

Ⅲ-2-(1) ①提供する福祉サービスについては、各現場ごとに個別支援計画等に基づいた支援が基本となっており、一定の水準を確保するための実施方法を文書化したマニュアル等の整備は今後の課題となっていることが聞き取れたため、通番39は自己評価BをC評価とした。
 Ⅲ-2-(2) ①利用者の状況や意向を職員会議などで検討し、アセスメントを通じてニーズの把握を行い、利用者の状況に応じた個別支援計画の作成や支援実施については聞き取ることができた。しかし、手順や定期的な見直しのため時期など、組織的なルール整備の状況については不十分であったため、通番40は自己評価AをB評価とした。
 Ⅲ-2-(2) ②上記と同じく、個別支援計画の策定や利用者の希望や意向を反映させた実施状況について聞き取ることができたが、定期的な見直しや検討の時期、計画変更などの手順とルールについては、組織的な整備状況を確認することができなかったため、通番41は自己評価AをB評価とした。
 Ⅲ-2-(3) ①障害のある本人に関する福祉サービスの実施状況については決まった方法で「個別支援計画」が作成・記録され、職員会議での資料閲覧などで職員間で共有されていることが聞き取れた。ただ、パソコンのネットワーク・システムや記録ファイルの回覧などにより、決められた方法によって事業所内で情報を正確に共有する仕組みの構築が不十分であるため、通番42は自己評価AをB評価とした。
 Ⅲ-2-(3) ②個人情報保護にかかる取組み状況は確認できたが、記録管理の責任者設置や開示請求に対する対応、保管・保存などについて未整備な部分が認められた。なお、個人情報の取扱いについては障害のある本人に説明していることが聞き取れた。

A 障害のある本人を尊重した日常生活支援

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
A-1 支援の基本理念	A-1-(1) 自立支援	44	① 障害のある本人の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	B	A
	A-1-(2) 権利擁護	45	① 障害のある本人の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	A	B
	A-1-(3) ノーマライゼーションの推進	46	① 誰もが当たり前暮らせる社会の実現に向けた取組を行っている。	B	A

【自由記述欄】

A-1-(1) ①障害のある本人の希望や意向、自己決定を尊重し日々の支援に取り組まれていることを個別支援計画から確認することができた。また、昼食会や誕生会など、利用者による主体的な活動を支援されていることを聞き取ることができたため、通番44は自己評価BをA評価とした。
 A-1-(2) ①権利侵害の防止のため、職員の研修実施や職員会議で注意喚起を行うなど、防止のための取組みについては聞き取ることができたが、発生時の対応や関係機関への報告等の手順を明確にするなど、手続きや防止のための組織的な仕組みが不十分なため、通番45は自己評価AをB評価とした。
 A-1-(3) ①ノーマライゼーションの推進に向け、障害のある本人の特性に合わせた業務の担当や説明が行われていることを資料と聞き取りから確認できた。仕事場が分散しているため、一地域に限定できないが、各職場で人を見かけたら積極的に挨拶するなど地域や社会に向けた理解の促進を図る取組みが確認できたので、通番46は自己評価BをA評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
A-2 生活支援	A-2-(1) 意思の尊重とコミュニケーション	47	① 障害のある本人（子どもを含む）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	A
		48	② 障害のある本人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	A
		49	③ 障害のある本人の障害の状況に応じた専門的かつ多角的な視点から支援を行っている。	B	A
	A-2-(2) 日常的な生活支援及び日中活動支援	50	① 個別支援計画に基づく日常的な生活支援及び日中活動の支援を行っている。	B	A
	A-2-(3) 生活環境	51	① 障害のある本人の快適性と安心・安全に配慮した環境が確保されている。	B	A

[自由記述欄]

A-2-(1) ①作業現場において、職員と利用者が共に作業をする過程で本人の意思を尊重し発するサインを見逃さないなど、意思疎通のためのコミュニケーションが図られていることを聞き取りと見学时に確認することができた。
 A-2-(1) ②現場の見学や2回のヒアリングからも障害にある本人の意思が尊重されていることや考えや要望もしっかりと伝えることができる環境を整備されていることが確認できた。
 A-2-(1) ③職員会議での情報共有や年に2回のモニタリングの際に現場で本人面談が行われていることが聞き取れた。障害の状況等も考慮した現場の配置や本人間の関係の調整などが行われていることが聞き取れたため、通番49は自己評価BをA評価とした。
 A-2-(2) ①個別支援計画に基づき作業内容や日中活動が進められていることを確認した。また、利用者ごとに日常の取組みに対する意向を確認し、可能な限り要望に添うようにしていることや、作業技術向上の支援にも取り組んでいることが聞き取れたため、通番50は自己評価BをA評価とした。
 A-2-(3) ①作業現場での控室は発注元に割り当てられるため十分ではないケースもあるとのことであるが、その中でも利用者ひとり一人が快適かつ安全に過ごせるように設備の整備や配慮が行われていることが確認できたため、通番51は自己評価BをA評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
A-2 生活支援	A-2-(4) 機能訓練・生活訓練	52	① 障害のある本人の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	非該当	非該当
	A-2-(5) 社会生活を営むための支援	53	① 障害のある本人の希望と意向を尊重した社会生活を営む力をつけるための支援を行っている。	B	A
	A-2-(6) 健康管理・医療的な支援	54	① 障害のある本人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	A
		55	② 医療的な支援について適切に提供（連携）する仕組みがある。	C	B

[自由記述欄]

A-2-(4) 通番52は非該当。
 A-2-(5) ①現場ごとに利用者本人が企画する食事会や誕生会、リクリエーションなどを開催しており、社会参加のための支援がなされていることを聞き取ることができた。また、グループホームやショートステイを利用があれば、関係事業所と連携を取りながら本人が安心して利用できるような支援していること等が聞き取れたため、通番53は自己評価BをA評価とした。
 A-2-(6) ①健康管理については、日常の利用者の体調確認や服薬についての促し等が行われていることが聞き取れた。また、年に一度利用者の定期健康診断が実施されていることを確認した。②医療的な支援については、医療連携の仕組みや考え方、手順などが明確に定められていないが、産業医との連携や利用者の健康状態や食事などで配慮すべき事柄について職員が把握し対応していることが聞き取りから確認できた。よって、通番55は自己評価CをB評価とした。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
A-2 生活支援	A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援	56	① 障害のある本人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。	A	A
	A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援	57	① 障害のある本人の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	A	A
	A-2-(9) はたらくことや活動・生活する力への支援	58	① 障害のある本人の活動・生活する力や可能性を尊重した支援を行っている。	A	A
		59	② 障害のある本人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。	B	A

[自由記述欄]

A-2-(7) ①障害のある本人の意向に沿った地域生活の移行のためにショートステイやグループホームの紹介・連絡調整をはじめ、社会資源の案内、ホームから就労現場までの通勤に迷わないための工夫など、本人の希望と意向を重視した支援に取り組まれていることが聞き取れた。
 A-2-(8) ①障害のある本人の家族との連携や交流については、日々の連絡帳の交換や必要があれば電話連絡等をしていることを聞き取ることができた。また、年に2~3回保護会を行っていることも資料から確認できた。
 A-2-(9) ②障害のある本人の能力や意欲に応じて作業内容を調整していることを聞き取りから確認した。また本人の希望や他の利用者との関係、作業技能の向上や本人の意欲向上などにも配慮しながら、柔軟な支援を実施していることも聞き取れたため、通番59は自己評価BをA評価とした。

評価結果対比シート(障害)

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
A-3 就労支援	A-3-(1) 就労支援	60	① 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	B
[自由記述欄]					
A-3-(1) A-3-(1) ①受注業務については障害のある本人の多様性に対応するため、清掃だけではなく他の分野の業務受注先の開拓に積極的に取り組まれていることが聞き取れた。また、定着支援のために、本人、職場、家族との連携・調整などが行われていることが聞き取れた。ただ、一般就労を希望する人が少なく、就職活動支援や関係各機関との連携が拡がっていないなど課題があることも聞き取ることができた。					