

[様式 9 - 1]

福祉サービス等第三者評価結果

総合評価

受診施設名	FSトモニー	施設種別	就労継続支援A型・B型
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」		

2024年5月24日

総 評	<p>運営母体である社会福祉法人京都ライトハウスは、「京都に盲学生のための図書館を」という視覚障害者の願いを受け、1961年に創立されました。創立から7年後に現在地に移転し、障害分野をはじめ高齢分野、児童分野等事業拡大をする中で視覚障害者の総合施設として発展してきました。</p> <p>その拠点の一つである「FSトモニー」は、FACTORY SHIPを意味して、2004年身体障害者通所授産施設として開設、その後2007年に就労継続支援B型（30名）に移行、2018年に就労継続支援A型事業（10名）を開設し、多機能事業所として現在に至ります。</p> <p>千本通りに面した立地であり、建物内には視覚障害者のための情報ステーション（点字図書館）や情報制作センター（点字出版所）をはじめ、地域に開かれたふれあいカフェきらきら等を併設しています。</p> <p>多機能事業所である「FSトモニー」は、「ともに“働く“作業をして それぞれの力を発揮」を掲げ、A型事業所では 給食事業、パソコン相談事業（視覚に障害のある方への音声PCの操作や設定の支援）などを行っています。また、B型事業所では、テープ起こし（録音された講演会や講義などの音声の文章化）、紙鉢製作（点字用紙をリサイクルして紙袋などを製作）、古布事業（和服をほどき、小物類を製作）、印刷（各種印刷物の版下作成から製本まで）、点字印刷（名刺の点字印刷など）喫茶（法人内の喫茶での調理、給仕、掃除など）、マッサージ（老人デイサービス事業所などへ訪問し施術）等様々な作業を行っています。</p> <p>利用者の障害特性が、視覚障害をはじめ精神障害のある方等が利用されており、ひとり一人のニーズに合わせた活動を自立支援に向けて提供しています。また、就労支援にあわせ生活を豊かにする取り組みとして、リクエストランチやイベント企画（たこ焼きパーティなど）、休日に開催をするサークル活動など楽しめる工夫を行っています。</p> <p>地域との関係では、喫茶を営業することで日常的に交流を図っています。地域の販売会やイベントにも参加して関係機関とのつながりも構築しています。法人として年に1回「京都ライトハウスまつり」を開催し、普及啓発にも努めています。</p> <p>これからも、長い歳月をかけて取り組んでこられた実践に、より一層の磨きをかけるとともに、地域共生社会の実現に向けて、圏域における事業所の存在意義を強めていかれる事を期待します。</p>
-----	--

<p>特に良かった点(※)</p>	<p>Ⅱ－４－（１）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。</p> <p>地域とのかかわりについて理念や事業計画に記載しています。建物内の掲示板には地域の情報等を掲示するとともに建物の中に喫茶を営業し日常的に交流を図っています。また、視覚障害のある一人暮らしをしている利用者に対して、点字メニューがあるお店など情報提供も随時行っています。地域とのつながりについては、月に１回、北区役所で開催されている北区作業所販売会や区内で開催している船岡スタンダードに毎年参加し、お店の出店を行っています。</p> <p>関係機関との連携については、就労支援部会、北区障害者連絡会へ参加し、地域や関係機関と連携を図っている。１３組織が所属しているロービジョンネットワークの事務局が法人内にあり、法人全体で取り組みを行っています。</p> <p>A－２－（２）日常的な生活支援及び日中活動支援</p> <p>日常的な生活支援として、食事については、治療のことなどで本人からの要望があれば、希望に応じて対応しています。清潔の保持については、必要に応じて、声掛けしたり個別に応じて対応しています。日中活動としては、生活を豊かにする支援としてリクエストランチやイベント企画（たこ焼きパーティなど）、サークル活動など楽しめる工夫を行っています。また、本人の希望が叶うように、作業面の工夫も行っていきます。地域のイベントについても、情報提供をしてインクルーシブサイクリングには昨年は一人参加されました。</p> <p>A－２－（９）はたらくことや活動・生活する力への支援</p> <p>作業において一人ひとりの障害特性に応じた作業ができるようにしています。また、作業がしやすくなるよう糸の色が分かるように点字でカードを付けたり、道具を製作するなど工夫をしています。</p> <p>安全面の配慮についても、視覚障害の方向けの配慮スポンジを使って、少しだけドアが開くような工夫などを行っています。</p> <p>営業面では、地域の企業から仕事をもらったり（古着の回収してそれを再生させる）、マッサージを地域の施設にしに行くコーディネートをしています。工賃規定を整備して、工賃検討委員会を月に一回開催しています。収益について意識してもらうため、月一回、収益を利用者にも伝えていきます。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p>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。</p> <p>各職員が記入する「人事評価シート」に基づいて人事考課者が年に２回の面談を実施しています。年間研修計画も立案しキャリアパスに基づく研修も実施されていきました。しかし、「期待する職員像」を明文化したものは確認できませんでした。全職員の行動規範として作成されてはいかがでしょうか。</p> <p>Ⅱ－２－（４）①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。</p> <p>法人としてオリエンテーション資料やマニュアルを整備する等、実習生を受け入れる体制は整えています。しかし、事業所として受け入れをされていませんでした。人材確保や人材育成の観点からも検討されることを期待します。</p>

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。

引継ぎ文書やてんかん発作時の個別の対応マニュアルなどは整備されていましたが一定の水準を確保するための業務マニュアル等は整備されていませんでした。事業の継続性のためにもマニュアル等の整備をされることを期待します。

※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。

<p>特に良かった点(※)</p>	<p>Ⅱ-4-(1) 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。</p> <p>地域とのかかわりについて理念や事業計画に記載しています。建物内の掲示板には地域の情報等を掲示するとともに建物の中に喫茶を営業し日常的に交流を図っています。また、視覚障害のある一人暮らしをしている利用者に対して、点字メニューがあるお店など情報提供も随時行っています。地域とのつながりについては、月に1回、北区役所で開催されている北区作業所販売会や区内で開催している船岡スタンダードに毎年参加し、お店の出店を行っています。</p> <p>関係機関との連携については、就労支援部会、北区障害者連絡会へ参加し、地域や関係機関と連携を図っている。13組織が所属しているロービジョンネットワークの事務局が法人内にあり、法人全体で取り組みを行っています。</p> <p>A-2-(2) 日常的な生活支援及び日中活動支援</p> <p>日常的な生活支援として、食事については、治療のことなどで本人からの要望があれば、希望に応じて対応しています。清潔の保持については、必要に応じて、声掛けしたり個別に応じて対応しています。日中活動としては、生活を豊かにする支援としてリクエストランチやイベント企画（たこ焼きパーティなど）、サークル活動など楽しめる工夫を行っています。また、本人の希望が叶うように、作業面の工夫も行っていきます。地域のイベントについても、情報提供をしてインクルーシブサイクリングには昨年は一人参加されました。</p> <p>A-2-(9) はたらくことや活動・生活する力への支援</p> <p>作業において一人ひとりの障害特性に応じた作業ができるようにしています。また、作業がしやすくなるよう糸の色が分かるように点字でカードを付けたり、道具を製作するなど工夫をしています。</p> <p>安全面の配慮についても、視覚障害の方向けの配慮スポンジを使って、少しだけドアが開くような工夫などを行っています。</p> <p>営業面では、地域の企業から仕事をもらったり（古着の回収してそれを再生させる）、マッサージを地域の施設にしに行くコーディネートをしています。工賃規定を整備して、工賃検討委員会を月に一回開催しています。収益について意識してもらうため、月一回、収益を利用者にも伝えていきます。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p>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。</p> <p>各職員が記入する「人事評価シート」に基づいて人事考課者が年に2回の面談を実施しています。年間研修計画も立案しキャリアパスに基づく研修も実施されました。しかし、「期待する職員像」を明文化したものは確認できませんでした。全職員の行動規範として作成されてはいかがでしょうか。</p> <p>Ⅱ-2-(4) ①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。</p> <p>法人としてオリエンテーション資料やマニュアルを整備する等、実習生を受け入れる体制は整えています。しかし、事業所として受け入れをされていませんでした。人材確保や人材育成の観点からも検討されることを期待します。</p>

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。

引継ぎ文書やてんかん発作時の個別の対応マニュアルなどは整備されていましたが一定の水準を確保するための業務マニュアル等は整備されていませんでした。事業の継続性のためにもマニュアル等の整備をされることを期待します。

※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。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【障害事業所版】

評価結果対比シート

受診施設名	社会福祉法人京都ライトハウス 就労支援事業所FSトモニー
施設種別	就労継続支援A型・B型
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク 一期一会
訪問調査日	令和5年12月25日

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。	B	B

[自由記述欄]

1. 法人の理念はホームページや事務所に掲示している。採用時の研修で理念について学ぶ機会を設けている。また、職員日誌に明示するなど周知の工夫を行っている。しかし、利用者への周知については障害(視覚)の特性上、わかりやすく周知ができていないと認識している。

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	A
		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]

2. WAMネットや厚生労働省のホームページやセルフ協に参加して全国的な情報を収集している。圏域自立支援協議会(就労部会)や北区障害者連絡会へ出席し、地域の状況把握を行っている。月1回の運営会議にて、経営状況や情報の分析や共有を図っている。法人で定期的に経営に関する研修を行っている。
3. 月1回の事業所内で運営会議を実施し、稼働率をはじめ様々な課題について協議するとともに、職員へ会議録をメールで送って共有を図っている。また、毎日の夕礼で日々の稼働率について職員間で共有を行っている。夕礼では検討事項や報告事項を挙げ、職員間で協議できるように図っている。

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。	A	A
		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。	A	A
	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。	A	A
		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。	C	B

[自由記述欄]

4. 具体的な目標や数値目標を明確にした中・長期目標の策定がされている。
5. 中長期計画と連動した事業所の事業計画を策定している。また、前年度の事業報告を踏まえたものとなっている。
6. 事業計画の策定にあたっては職員会議等で意見をとりまとめ、法人へ提出している。事業計画の策定後は、職員会議やメールにて職員へ周知を図り、夕礼時にも共有を行っている。また、事業計画の進捗状況は半年に1回、管理者と担当者間でヒアリングを行い確認を行っている。
7. 事業計画で挙げている取り組み内容について、利用者へ口頭による説明や周知をすることは行っているが周知が不十分であると認識している。

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	A
		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。	B	B

[自由記述欄]

8. 月1回サービス向上会議を開催し、日々の課題に対して分析と具体的な取り組みを実施している。自主点検は年に1回実施をしている。定例会議やサービス向上会議の中で、評価後の検討を行っている。
9. サービス向上会議など改善計画を策定する仕組みは整備されているが、課題を明文化、文書化し、改善の取り組みを計画的に行うことはできていない。

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 (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。	B	B
	II-1-1 (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]

10. 「事務分掌規程」に所長の役割や責任や有事(不在時等)における役割と責任について明記している。「京都ライトハウス通信」(年4回)に管理者の挨拶等を掲載している。
 11. 集団指導監査や施設が加盟する団体等が主催する研修に参加し情報収集をしている。制度など改正があった際には、職員会議や運営会議等で職員へ周知をしている。しかし、法令のリスト化が整備されていない。
 12. 管理者はサービス向上委員会やタレなどに参加して、エピソードを振り返るなど具体的な取り組みを明示して質の向上に向けリーダーシップを発揮している。職員面談を年に2回行っている。外部研修へ職員が参加しやすいように、業務上の配慮を行っている。
 13. 有給休暇取得状況や残業時間の把握を行い、職員の働きやすい職場環境づくりに努めている。また、残業時間の削減や整理整頓に努めるとともに、ハード面では5月よりソフト(knowbe)の導入を図り、業務の効率化を図っている。

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-2-2 (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	B
	II-2-2 (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組んでいる。	B	B
II-2 福祉人材の確保・養成	II-2-2 (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。	B	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。	B	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-2-2 (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。	C	B

[自由記述欄]

14. 中期計画に人材確保や育成計画を明記している。採用は法人採用となっており、育成についてはキャリアパスの整備、研修委員による研修を企画して取り組んでいる。福祉人材研修チームを発足し、福祉の魅力発信に向けた取り組みや上位認証の取得に向けた準備などを行っている。また、YouTubeやInstagramなどのSNSを活用し、法人の取り組みを発信している。法人として独自に点字情報技術士A級認定講座を設けるとともに初任者研修や介護福祉士の資格取得に向けた一部費用負担や業務上の配慮など資格取得支援を整備している。
 15. 「京都ライトハウス就業規程」に人事基準(採用、配置、昇格等)が明確に定められ、職員へ周知されている。人事評価制度や一人ひとりの職員ごとの行動目標、評価は整備されているが、「期待する職員像」を明文化したものは確認できなかった。
 16. 労務管理は、時間外労働や有給休暇の取得状況などデータで管理、把握している。法人全体として、メンタルヘルスケアやハラスメントの相談窓口を設置している。また、産業界へ相談できるように整備されている。子育て中の職員へ対して、時短勤務を小学校入学まで行うなど、働きやすい職場の整備に努めている。福祉施設職員共済会等に加入し、総合的な福利厚生が受けられるようにしている。しかし、職員の悩みなど相談しやすいような組織内の工夫や改善に向けた仕組みについては不十分な部分が多いと認識している。
 17. 各職員が記入する「人事評価シート」に基づいて人事考課者が年に2回の面談を実施している。しかし、「期待する職員像」を明文化したものは確認できなかった。
 18. 法人全体で研修委員会を組織し、年間研修計画を作成して教育・研修が実施されている。しかし、「期待する職員像」を明文化したものは確認できなかった。
 19. 直近で新規採用職員が入っていないが、メンターメンティ制度など仕組みとしては整備されている。法人研修や外部研修など、職員が参加しやすいように情報提供、勤務調整を行っている。
 20. 基本姿勢の明文化や実習マニュアルは整備している。法人としての実習受け入れはあるが、事業所としての実習受け入れはしていない。

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。	B	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]					
21. 法人のホームページに事業計画などの情報を掲載している。また、法人広報委員会を設置し、YouTubeやInstagramなどのSNSを活用し、法人の取り組みを発信している。しかし、苦情の受付や公表、第三者評価の受診結果について公表されていない。 22「経理規程」に経理の関するルールが明確にされるとともに「事務分掌規程」にて権限・責任が明確に記載され職員に周知している。内部監査を月1回受けている。また、理事会に公認会計士に出席してもらい、外部からのチェックや助言を得ている。					

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	A
		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	C
	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	A	
	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。	B	A	
	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。	B	B	
[自由記述欄]					
23. 地域とのかかわりについて理念や事業計画に記載されている。掲示板に地域の情報等を掲示している。建物の中に喫茶を営業し日常的に交流を図っている。月に1回、北区役所で開催されている北区作業所販売会に参加している。北区で開催されている船岡スタンダードに毎年参加し、お店の出店を行っている。10月に法人として「京都ライトハウスまつり」を開催し、地域の方々との交流を行っている。視覚障害のある一人暮らしをしている利用者に対して、点字メニューがあるお店など情報提供を随時行っている。 24. 年4回、「ライトハウス通信」の発送作業時にボランティアの受け入れを行っているが、受け入れマニュアル等明文化されたものは整備していない。 25. 北区が発行している「障害保健福祉のしおり」を事業所内に置いて職員間で共有を行っている。就労支援部会、北区障害者連絡会へ参加し、地域や関係機関と連携を図っている。13組織が所属しているロービジョンネットワークの事務局が法人内にあり、法人全体で取り組みを行っている。 26. 地域の体操教室やサークル、視覚障害者のサークル、地域予防推進センターなどの貸室を貸し出している。年1回開催している「京都ライトハウスまつり」では地域のお店が模擬店を出店したり、サークル等の発表を行っている。法人として、視覚障害の理解の研修など開催している。福祉避難所に指定されている。月に1度、学区内で開催される「楽し楽し教室」にて訪問マッサージを行っている。 27. 法人として、民生委員や地域住民向けに地域研修会を開催している。年2回、事例検討会議に参加し、地域の福祉ニーズの把握に努めている。しかし、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献にかかわる事業については不十分と認識している。					

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
	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	A	
	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。	A	A	
[自由記述欄]					
28. 法人理念や基本方針に利用者尊重の姿勢が明記されている。また、FSTモニターとして、「FSTモニターが大切にしていること」として障害のある本人を尊重した福祉サービスの提供に関する規定が定められている。しかし、業務マニュアルの整備がされていない。 29. 法人として、年1回「権利擁護・虐待防止研修」を開催している。個別支援の場面ではプライバシーへの配慮は行っているが、プライバシー保護に関するマニュアルや規程は定められていない。 30. ホームページやパンフレットで情報提供を行っている。写真を多用し分かりやすい資料となっている。北区役所や北総合支援学校などに事業所パンフレットを設置している。利用希望者に対しては個別の説明を実施し、見学や体験入所にも随時対応している。 31. サービスの開始時には所長とサービス管理責任者で説明を行っている。重要事項説明書、パンフレットを用いて説明をして同意を得ている。利用者の障害特性や理解力に合わせて、音声データや点字データを活用するなどわかりやすい説明を心がけている。 32. 手順や引継ぎ文書は定まっていなかったが、必要に応じて利用者生活データを他事業所へ共有している。また、サービスの変更にあたっては相談支援事業所と連携して移行がスムーズに進むように配慮している。					

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	A
	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	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。	A	A
	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。	A	A
		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。	A	A
		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。	A	A

[自由記述欄]

33. 匿名での利用者満足度アンケートを実施している。法人として意見箱の設置をしている。支援会議(正職員)の実施や必要に応じて個別相談を行っている。相談がしやすいように個別のスペースを設けるなど配慮をしている。
34. 法人として苦情対応マニュアルが整備されている。食堂に苦情解決窓口案内の掲示や、重要事項説明書に記載をしている。ヒヤリハットや苦情は月に1回サービス向上会議で検討している。しかし、ホームページや機関紙等で苦情の公表ができていない。
35. 苦情対応マニュアルを準用し対応している。意見、要望についてはタ礼で共有するとともに、個々に応じて組織的かつ迅速に対応している。
36. 「事故発生の防止及び事故発生時における対応の指針」「事故防止・発生時の対応マニュアル」で責任者(施設長)や手順が明確にしている。ヒヤリハットや事故についてはサービス向上会議(毎月)にて検討している。社会福祉協議会が主催しているリスクマネジメント研修に職員が参加し、事業所内で伝達研修を行った。
37. 法人で安全衛生委員会を設置している。感染症マニュアルを整備している。吐しゃ物の処理等の研修を実施している。誤った情報を受信しないよう、分かりやすく朝礼の場等で共有を図るように行っている。音声対応の体温計など障害特性に応じた対応を行っている。
38. 法人としてBCP計画を策定している。花おれ断層の地震を想定している。事業所単位で防災会議を開催しながら行動計画の策定を現在行っている。地域の場所によっては、土砂崩れのリスクもあるため、個別での計画を立てられるように進めている。福祉避難所の指定を受けており、備蓄品についても整備してリスト化している。

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	A
	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。	A	A

[自由記述欄]

39. 引継ぎ文書やてんかん発作時の対応マニュアルなどはあるが一定の水準を確保するための業務マニュアル等は整備されていない。
40. 策定責任者をサービス管理責任者とし重要事項説明書にも明記している。アセスメント手法が確立され、それに基づいた実施、見直しをする仕組みがない。
41. サービス管理責任者が中心となって、年1回以上のサービス担当者会議の開催で、本人、家族、職員、関係機関と共有・連携を図っている。モニタリングは半年に1回実施している。
42. ソフト(knowbe)を導入し、支援記録を入力して利用者の状況を把握している。また、利用者生活データとして職員が閲覧できるようになっている。職員会議、タ礼等で日々の共有を行っている。しかし、個別支援計画に基づいた支援記録の入力は不十分である。
43. 「文書取り扱い規程」に記録の保管、保存等について明記している。利用者情報をクラウド管理しており、ファイアウォールでセキュリティ面をしっかりと整備している。事務分署、専決および分掌規程を整備している。

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。	A	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。	B	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しの社会の実現に向けた取組を行っている。	B	A
[自由記述欄]					
<p>44. 趣味や衣服、し好品等は本人の意思や希望を尊重して、休憩時間に好きな音楽がかけられるようにしたりしている。障害特性上、必要に応じて服装チェックや声掛けをしている。利用者同士でぶつからないように声掛けするなどルール化している。利用者の権利については、夕礼やサービス向上委員会(月1回)で共有している。</p> <p>45. 虐待防止マニュアル及び身体拘束マニュアルを整備している。また、法人で権利擁護・虐待防止研修を開催している。しかし、利用者が自分の権利擁護についての学習を受ける機会については課題と認識している。</p> <p>46. 本人の希望に合わせて利用できるように環境整備をするとともに作業ペースも本人に合わせて支援している。支援内容は個別支援計画に明記して職員間で共有している。法人として白杖安全ディの取り組みや「アイラブフェア」を通じて「障害についての理解」を深めている。</p>					

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。	A	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。	A	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。	A	A
[自由記述欄]					
<p>47. 点字ユーザー、療育、話しにくい方等それぞれに合わせて、機器の利用や図による説明等工夫をしている。</p> <p>48. 作業に関する相談は担当職員が聞き、生活面はサービス管理責任者が対応している。受けた相談は記録に残し、夕礼で共有したり、個別支援計画に反映させることもある。必要に応じて関係職員や家族と共有のもと取組んでいる。</p> <p>49. 専門的知識の習得の事例として、高次脳機能障害の方について専門知識のある方のアドバイスを得たり、研修をしたりしている。また、職員からテーマ募集をし、講師を呼んで研修することもある。必要に応じて利用者同士の関係調整を行っている。</p> <p>50. 食事については、治療のことなどで本人からの要望があれば、希望に応じて対応している。清潔の保持については、必要に応じて、声掛けしたり対応している(失禁など)。日中活動ではリクエストランチやイベント企画(たこ焼きパーティなど)、サークル活動など楽しめる工夫を行っている。また、本人の希望が叶うように、作業の工夫もしている。地域のイベントについても、情報提供をしている。(インクルージブサイクリングには昨年は一人参加された。)</p> <p>51. 事業所内は移動しやすい動線の確保に努めたり、ルール化している。休憩は食堂かロビーで思い思いに過ごせるようになっている。お昼ご飯は食堂か喫茶店で取れるようになっている。</p>					

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。	A	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。	B	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。	B	A
[自由記述欄]					
<p>52. 非該当</p> <p>53. 社会参加に資する情報の提供や相談支援事業所からガイドヘルパーにつなぐこともある。本人の希望に沿って、身につけたスキルを作業に反映できるように工夫して支援している。社会参加や学習の意欲を高めるための支援として音声パソコンを導入している。</p> <p>54. 健康診断(体重測定と血圧測定など)を月一回受けている。歯科検診を年一回行っている。対等不良の訴えがあった場合は法人内の看護師に相談し対応ができるようになっている。</p> <p>55. 法人安全衛生委員会を設置し、責任体制が明確になっている。服薬管理は自身でされているため、医療的な支援の必要な方は現在はいない。面接で必要な指示書などを提示してもらっている。安全衛生管理体制マニュアルを整備している。</p>					

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。	B	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。	A	A

[自由記述欄]

56. 地域生活のための支援は相談事業所や居宅支援事業所と連携をし、必要な情報等を提供している。一人暮らしを始めた方の通所の経路について、歩行訓練士に相談して支援したことがある。一人暮らしを希望された方に寄り添って、家探しに同行したり、マンションの管理人に特性を伝えたりした。

57. 本人の意向を確認したうえで必要に応じて家族と連絡を取ることとしている。家族との意見交換の機会は、個別支援計画の確認や家族参加の行事等がある。

58. 作業において一人ひとりの障害特性に応じた作業ができるようにしている。また、作業がしやすくする道具を製作するなど工夫をしている。糸の色が分かるように点字でカードを付けたりしている。地域の企業から仕事をもらったり(古着の回収してそれを再生させる)、マッサージを地域の施設にしに行くコーディネートをしている。

59. 作業の選択の配慮は、その日の体調にも合わせて行っている。(例えば、足の痛い日には、座る作業に変えるなど)。工賃規定を整備して、工賃検討委員会を月に一回開催している。収益について意識してもらうため、月一回、収益を利用者にも伝えている。法人に安全衛生管理規程があり、視覚障害の方向への配慮スポンジを使って、少しだけドアが開くような工夫などを行っている。

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	A

[自由記述欄]

60. 日常的に企業等との関係構築に努めるとともに、就職活動の際には、外部セミナーを活用したり、就業・生活支援センターやジョブパークなどと連携をし取り組んでいる。点字入りの名刺を配ることで営業になっている企業との間に入って必要な調整も行うこともある。