

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：レインボーのお菓子屋さん	種別：就労継続支援B型	
代表者氏名：岡本 美津代	定員（利用人数）：20名（19名）	
所在地：愛知県新城市字町並109オレンジプラザ		
TEL：0536-23-6105		
ホームページ：http://nijidete.com		
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：平成30年 1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：6名	非常勤職員：3名
専門職員	（管理者）1名	（サービス管理責任者）※兼務1名
	（職業指導員）3名	（生活支援員/介護福祉士）3名
	（目標工賃達成指導員）2名	
施設・設備の概要	（居室数）	（設備等）訓練・作業室、相談室
		多目的室、事務室、更衣室、
		洗面所、トイレ、販売所（店舗）

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

・施設・事業所

「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、地域において様々な形で福祉をささえあう文化の成型に貢献します。

障がいのある人もない人も平等に生活できる社会（ノーマライゼーションの実践）の実現を目指します。

障がいのある人の自己決定・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。

本人・スタッフ・保護者・地域の人々と協働、連携した法人運営に努めます。

★基本方針

- ①目標工賃を設定し、工賃向上計画に基づき、目標工賃達成指導員と共に工賃アップに取り組む。なお、令和6年度の目標工賃は平均月額37,800円とする。
- ②就労移行支援事業利用終了者が再度、一般就労にチャレンジできる支援体制を整備する。
- ③福祉的就労を継続できるように日常生活支援を実施する。
- ④虐待防止委員会及び身体拘束等適正委員会の計画に沿って権利擁護に取り組む。
- ⑤感染防止委員会及び防災委員会の計画に基づき、感染症や災害の発生時に対策出来るよう備える。
- ⑥給食提供は、栄養士作成の献立メニューを提供し、健康・栄養状態の把握に努める
- ⑦福祉サービス第三者評価を受審する。

④施設・事業所の特徴的な取組

- ①施設外就労先として、新城市民病院を作業開拓し、（現在3フロアー）官公需ということで、新城市の障害者優先調達法の推進に大きな役割を果たすこととなり、現在に至っている。また、コロナ禍で身に着けた清掃の技術を生かし、新たに、オーエスジー新城工場での施設外就労を開始し、安定した収入と作業量の確保が出来ている。
- ②新城市商工会、新城市観光協会に加盟し、さくら祭り、軽トラ市をはじめ、市内の各所のイベントへ、他の民間事業者と同じ扱いで参加出店して、街づくりの一役を担っている。また、道の駅「もっくる新城」「長篠設楽原PA」「JA産直売場」にも常設コーナーがある。それらは、障害があっても「まち」の中で「ともに働く」実践の成果で、確実に新城市という「まち」の景色（風景）を変えてきている。
- ③事業所内グループにおける職員のジョブローテーションを実施することで、職員の専門的力量と総合力を高める人材育成を展開している。
- ④将来的に、一般就労を視野に入れた働き方を希望する利用者に対しては、限定した作業ではなく、いろんな作業に取り組めるよう、事業所内で、作業体験を実施している。（令和5年度には、1名、一般就労へ）
- ⑤焼き菓子の販売においては、付加価値のある製品づくりに取り組み、新城特産の新城茶を使い「新城茶 なごみ」を製造。新城青年会議所企画である「新定番お土産お菓子決定戦」に参戦し、1位を獲得した。また、企業からの依頼で特注商品の製造販売も行うなど、販路拡大し、売上アップと目標工賃アップへ繋がっている。
- ⑥地域の中・高生の体験実習の受け入れ、小学生の授業の一環である「町並み発見」「動画作成協力」など受け入れ、地域での福祉啓発・交流の機会を積極的に行っている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 6年 7月 1日（契約日）～ 令和 7年 2月 1日（評価決定日） 【令和 6年10月30日(訪問調査日)】
受審回数 （前回の受審時期）	1 回 （令和 3年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

◆管理者の働きやすい職場づくりへの意欲

管理者が、鋭意職員の働きやすさを追求しており、様々な取組みや配慮がある。「作業マニュアル集」をはじめとしたマニュアル類を整備し、ジョブローテーションを定着させ、休暇が取得しやすい工夫をしている。また、業務負担の軽減のために事務日を設定するなど、働きやすい環境整備に取り組んでおり、その趣旨に職員も共感している。

◆街づくりへの貢献

法人として開催している「市民福祉フォーラム」は15回を数え、市の社会福祉法人として地域住民の福祉に対する理解促進の場となっている。また、「新城市福祉従事者がやりがいを持って働き続けることができるまちづくり条例」の制定の牽引役を法人として担ったことは特筆すべきことであり、街づくりに大きく貢献している。

◆利用者の「働く」を支える工夫

高い工賃に加え、限られたスペースを有効活用し、状況や場面に応じてプライバシーが保てる空間作りが実践されている。スケジュール提示など時間に一工夫をする事で、個々の空間を保てるような配慮もされている。製造工程においては、枚数調整の得意な利用者や、製品を移動したり、袋詰めすることが得意な利用者など、それぞれに応じて作業行程を分割し、より多くの利用者が従事できるよう配慮している。障害特性に合わせて治具や器具の形状などを工夫し、作業への参加を増やしている。

◇改善を求められる点

◆第三者が確認できる文書の作成

事業所の取り組む事業の方向性や課題解決への取り組みが、誰でも確認できるよう文書化しておくことが求められる。例示すれば、第三者評価の受審結果や自己評価の結果から得られた課題が明文化されていなかった。また、管理者の役割と責任を含む職務分掌の内容や、地域との関わり方等についての基本的な考え方に関しても、確認できる文書を作成されたい。

◆昇進・昇格の基準の明確化

「人事考課規程」に人事考課制度の内容が明記されている。「期待する職員像」には、着眼点や考課基準も記載されている。考課の基準はSからCまでの点数による絶対評価となっており、ベースアップと連動している。しかし、昇進・昇格の基準が不明確であるため検討されたい。

◆標準的な実施方法の明文化

作業・食事・排泄面等々、施設として提供できる、かつ誰もが行わなければならない標準的な実施方法を職員間で検討し、共通理解を高めていくことが求められる。それらの実施方法を明文化する事で、全ての職員に伝わりやすいものとなり、均一で質の高い支援が担保される。サービスの質の向上に向け、標準的な実施方法の明文化（マニュアル化）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

日頃からの、事業所での働きやすい環境づくりや利用者の所得保障と個々の「働く」に対する丁寧な支援について力を入れた取り組みに対し、高く評価していただいたことは、素直に喜ばしいこと。今後は、改善を求められた点をしっかりと見直し、マニュアル等の整備を進めていきたい。

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（64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	① a・b・c
<コメント> 理念、基本方針がホームページやパンフレットに記載されている。職員には採用時の研修で周知している。家族に対しては、家族会総会や役員会でも口頭報告がされている。利用者に対しては、ルビ付きの「重要事項説明書」と、事業内容を分かりやすく記載したシートをラミネートし、説明用の資料として活用している。		

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 a・b・c
<コメント> 市・自立支援協議会の日中活動部会や相談支援事業所と連携し、事業運営に必要な情報を取得している。月2回の法人の経営・管理者会議や月1回の福祉サービス責任者会議で、社会福祉事業全体の動向、福祉サービスのニーズ等のデータを収集している。また、法人としては、新城市障害福祉計画の策定に関与している。		
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。	障3	① a・b・c
<コメント> 法人の中・長期計画は、第6期の見直しの途中となっている。高齢の利用者への対応と、所得保障の拡充が課題となっている。法人内の会議体が機能しており、経営・管理者会議や本部事務局会議、福祉サービス責任者会議、職員全体会で経営課題を共有して取り組んでいる。		

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 a・b・c
<コメント> 「第5期中・長期計画」を見直し、「第6期中・長期計画」を策定中である。中・長期計画は、市の障害福祉計画が公表されるごとに見直しを行い、さらに、報酬改定に伴う制度変更等に合わせて大きく見直しを行っている。また、年度ごとにも見直しを行なっている。		
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。	障5	① a・b・c
<コメント> 単年度の事業計画は、中・長期計画を踏まえて策定されている。1年ごとの目標工賃を設定していることに加え、グループごとの売上目標を数値目標として掲げ、「ふるさと納税返礼商品の完成」といった具体的な成果目標が記載されている。		

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
<コメント> 毎月の職員全体会で、事業計画の進捗状況の把握と評価を行っている。事業計画の策定は、非常勤職員も含めた全職員参加の事業総括会議で評価・分析を行い、それを踏まえた上で事業計画会議で策定されている。		
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	① ・ b ・ c
<コメント> 事業計画は利用者にはルビをふり、写真を用いるなど、分かりやすくしたものを配付している。3ヶ月に1回行われる「みんなの語り場」で利用者の思いや意見を聞き、事業計画に反映させるとともに、内容を説明している。家族には家族会総会で意見を聞き、内容の説明をしており、満足度調査で家族から出た意見も事業計画に反映させている。		

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	① ・ b ・ c
<コメント> 3年に1度の第三者評価の受審と年に1回の自己評価を行い、評価結果を職員全体会で分析・検討している。また、個別支援計画作成時には、モニタリングをはじめ個別支援会議、運営会議、職員全体会、グループミーティングなどが開催され、福祉サービスの質の向上に向けた取組みが組織的に行われている。		
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。	障9	a ・ ② ・ c
<コメント> 第三者評価の受審結果と自己評価の結果について、職員全体会で確認しているが、課題や改善点を文書化したものは確認ができなかった。課題等を文書化するとともに、計画的に改善が行われるよう改善計画を作成することが望まれる。		

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> 法人の広報紙「なないろ通信」が年2回発行されている。管理者の考えや方針は、その紙面で表明されている。管理者の役割と責任を含む職務分掌等については、文書化されたものが確認できなかったため、作成を図ることが望ましい。				
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> 管理者は法人の経営・管理者会議や研修会に参加し、遵守すべき法令等を十分理解している。職員に対しては、職員全体会議で法令等を周知している。特に権利擁護については、法人全体で虐待防止研修を実施し、全職員が参加している。また、法令や「運営規程」等を含め、必要に応じて職員に回覧できるようにしている。				
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	Ⓐ	b	c
<コメント> 管理者は、事業所内の5分ミーティングや終礼等の全ての会議に参加し、コーチングを行なっている。また、事業所内のジョブローテーションで改善点を探り、サービスの質の向上につなげている。法人内の通所事業所合同で、福祉サービスの質の向上に向けての研修会を行なっている。				
Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効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> 管理者は、人事、労務、財務等を検討する法人の経営・管理会議に参加し、経営の改善や業務の実行性の向上に向け、分析や検討を行なっている。また、「作業マニュアル集」をはじめとする各種マニュアルを整備し、ジョブローテーションを定着させるなど、働きやすい環境整備に取り組んでいる。				

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> 福祉人材の確保と育成の計画は、中・長期計画に明記されている。法人の短期雇用や登録支援員確保のための組織である「助け合い虹ネットバンク」を活用し、また新卒者への求人も行なっている。定着に向けては、研修や資格取得の奨励、資格手当の支給等があり、法人事務局が資格状況の把握を担っている。				
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> 「人事考課規程」に人事考課制度の内容が明記されている。「期待する職員像」には、着眼点や考課基準も記載されている。考課結果は「SS」から「C」までの点数による絶対評価となっており、ベースアップと連動している。しかし、昇進・昇格の基準が不明確であるため、検討を要す。				
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	Ⓐ	b	c
<コメント> ジョブローテーションを定着させ、休暇を取得しやすい工夫をしており、事務日をスケジュールに組んでいる。また、時間外労働は平均して月5時間以内となっている。入院保障のある「ハイパーメディカル保険」に加入し、外部カウンセリング窓口の設置や記念日休暇といった福利厚生を充実させている。				

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 ・ ㉔ ・ c
<p><コメント></p> <p>事業計画に基づいて、年間の個人目標を正規職員は3件、準職員が2件、パート職員は1件設定している。設定時の面談と達成時の面談が「チャレンジカード（目標管理シート）」を活用して実施されている。目標達成に向けての進捗を確認する中間面談が未実施であるため、今後の取組みに期待したい。</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	㉔ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人内の階層別研修や全体研修、事業所内研修の計画が策定され実施されている。外部研修としては、市・自立支援協議会の日中活動部会の研修に参加している。外部研修履修後に「研修効果測定書」の提出が求められ、業務執行理事や理事長も確認をしている。</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	㉔ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>階層別、職種別、テーマ別の法人研修が行われ、非正規職員も参加している。また、外部研修の情報提供も行われており、市の自立支援協議会の研修にも積極的に参加している。管理者は、「職員の学ぶ機会を増やす」と、意欲的に取り組んでいる。</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 ・ ㉔ ・ c
<p><コメント></p> <p>「地域の学校教育等への協力について」という文書に、実習生受入れの基本姿勢が記載されている。また、相談支援事業所を通して、社会福祉士の実習生を受入れ、マニュアルに沿って対応している。実習指導者に対しての研修は行われておらず、今後の課題となる。</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	㉔ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>理念、事業内容、事業計画、事業報告、財務諸表、第三者評価受審結果、苦情解決結果をホームページで公表している。また、「なないろの落書き」というブログ、インスタグラムも公開されている。法人の機関誌である「なないろ通信」は年2回の発行で、取引先や学校関係に配布している。</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	㉔ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>「事務決済規程」や「経理規程」に事務、経理、取引等に関するルールが記載され、「物品購入（修繕）伺簿」で、申込者、係、管理者が確認する仕組みとなっている。顧問会計士による月1回の内部監査が実施され、決算時の財務関係に関する事務処理も支援を受けている。</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 ・ ㉔ ・ c
<p><コメント></p> <p>お祭り等の地域の情報は、事業所内の掲示板やチラシ配布で利用者に情報提供している。定期的に、市内の事業所やこども園等への販売や納品を行い、地域との交流を図っている。地域との関わり方について、基本的な考え方を示す文書が確認できなかった。この点で改善の余地を残す。</p>		

<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。</p>	障24	① ・ b ・ c
<p><コメント> 「ボランティア受入れマニュアル」が整備され、ボランティアには個人情報保護の同意書にサインをもらっている。高校生のインターンシップを受け入れ、さらに中学生の職場体験学習や小学生の街並み探検等を受け入れており、学校教育にも協力している。</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
<p>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。</p>	障25	① ・ b ・ c
<p><コメント> 市の自立支援協議会に加入し、会議や研修にも積極的に参加している。法人として社会福祉法人連絡協議会や福祉円卓会議等に参加し、その内容を法人内で共有している。市主催の「しんしろ福祉フェス」にも主動的な立場で参画し、連携が図られている。</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
<p>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。</p>	障26	① ・ b ・ c
<p><コメント> 法人の福祉サービス責任者会議や、市の自立支援協議会に参加することで、地域の福祉ニーズの把握に努めている。自立支援協議会の日中活動部会では、利用者に対するアセスメント方法のベースを作成し、福祉ニーズの把握や生活課題等の把握に努めている。</p>		
<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。</p>	障27	① ・ b ・ c
<p><コメント> 法人開催の「市民福祉フォーラム」は15回を数え、地域住民の福祉に対する理解促進の場となっている。法人が「新城市福祉従事者がやりがいを持って働き続けることができるまちづくり条例」制定の牽引役を担った。さらに、入居しているテナントビルの防災訓練を、他企業やビルの管理人と協力して行なった。「しんしろ軽トラ市」や「新城さくらまつり」に出店している。</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	①	・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>定期的な会議や全体研修を実施し、情報共有を図っている。虐待や権利擁護に対する取組みも実施されている。「共に生きる」を念頭に、利用者中心のサービス提供を心がけている中で、家族や支援者の思いも考慮し、利用者への支援方法を改めて理解する場が設けられている。</p>			
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	a	・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>限られたスペースを有効活用し、状況や場面に応じてプライバシーが保てる空間作りが実践されている。スケジュール提示など、時間に一工夫する事で個々の空間を保てるような配慮もされている。今後は、マニュアルの見直しを行い、職員の共通理解が保てるようにすることで、より良い支援に繋げていただきたい。</p>			
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	①	・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>ホームページやパンフレットで活動等が紹介され、案内資料は写真を使って分かりやすくする工夫をしている。文字などの情報にはルビが振られ、意図が伝わりやすい物となっている。利用希望者には、体験の場を設けて対応している。施設内の掲示やパネルからも、必要な情報が相手に伝わるような配慮があり、自己決定に繋がるように支援している。</p>			
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	①	・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用開始時には、「重要事項説明書」や「利用契約書」を使って説明している。資料にはルビが振られ、説明時には利用者に伝わりやすいよう、図やイラスト、写真が多く使われている。今後も多岐にわたることが予測される様々なコミュニケーション手段の確立や、視覚的にも分かりやすい資料の見直しにも意識が向けられている。</p>			
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	①	・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>他事業所への移行時には、相談支援事業所と連携することで移行後も継続した支援が可能となっている。利用終了後も、利用者や家族が安心して相談できるような体制が整備されている。今後も、移行時に必要とされる他事業所との最新情報などの更新と連携を行うことで、市で、町で、地域で支え合う文化がさらに根付いていくことが期待できる。</p>			
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。			
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。	障33	①	・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>法人に「サービス向上委員会」が設置されており、サービスの向上に向けて、「利用者や保護者の意見や思いをどう実現するか」を主題として取り組んでいる。仕事中心の就労継続支援B型事業所という位置づけながらも、行事参加等の要望を把握し、利用者満足以上を努めている。利用者の要望から実現した活動や行事が、「働く」というモチベーションのアップにも繋がっている。</p>			
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	①	・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>苦情解決体制が整備され、「重要事項説明書」や施設内掲示等でも周知している。利用者や家族からの苦情や意見は、直接口頭で聞く事がほとんどで、申し出しやすい雰囲気や配慮が感じ取れる。利用者本人に確認して共有する姿勢も見られ、利用者や家族と向き合いながら、職員間で共有する報告体制も確立している。</p>			

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><コメント></p> <p>日ごろから、利用者が意見を言いやすい環境作りを意識して支援している。配布する資料に、「なんでも相談日」を毎月記載し、その日以外にも常時相談を受け付ける仕組みを伝え、利用者や家族との関係構築に配慮している。相談があった場合は、限られた環境の中ではあるが時間や場所を工夫し、どんな時でも話を聴くと言う職員の姿勢が確認できた。</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><コメント></p> <p>意見箱を設置し、意見が入った時には、職員間で共有して対応する仕組みがある。職員へ直接相談、意見が言える雰囲気があり、迅速な対応を意識して実践している。利用者の要望や意見は、朝礼や終礼で情報共有と解決策の検討などを行っている。今後は、苦情や相談記録等の基準や記録方法、手順等を明確にしたマニュアルの整備を期待したい。</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><コメント></p> <p>ヒヤリハットや事故報告書の共有により、会議で改善策・再発防止策を検討している。「ヒヤリハットが危険の気づき」という事を全職員が理解し、安心・安全な施設運営に努めている。研修会や事例検討等で見直しを行っており、不測の事態に対処できる体制の強化に繋がっている。</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><コメント></p> <p>法人内に感染症対策委員会が設置され、感染症BCP（事業継続計画）を整備して安全確保のための訓練を実施している。施設外就労先での対応についても検討している。マニュアル研修で情報を共有している。職員のジョブローテーションを行っていることから、共有の必要性が深く浸透している。食事場面では座席を個別化したり、2箇所での食事提供などの配慮が見られた。</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><コメント></p> <p>災害BCPを策定し、災害に備えてテナントビル内の他企業やビルの管理人を含めた合同避難訓練を実施した。建物1階には、防災時対応自動販売機が設置されている。日ごろからヘルメットの確認や被る訓練なども行っている。施設外就労先の避難訓練にも参加を促し、利用者の安全確保に努めている。災害対策等に関しては、地域住民と連携した体制づくりに余念がない。</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><コメント></p> <p>作業・食事・排泄面等々、事業所として提供する、誰もが行わなければならない標準的な実施方法を職員間で検討し、共通理解を高めていくことが求められる。それらの実施方法を明文化する事で、全ての職員に伝わりやすいものとなり、均一で質の高い支援が担保される。サービスの質の向上に向け、標準的な実施方法の明文化（マニュアル化）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	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者の状態やニーズの変化がある場合は職員会議等で協議し、年2回の個別支援計画の見直しを実施し、会議等で職員に周知している。今後も、定期的・組織的に見直しができる体制を継続されたい。個別支援についての協議になっている部分を、標準的な実施方法（手順）に視点をもっていく事で、職員が共通理解を持ち、理念実現のための支援が可能となる。</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
<p><コメント></p> <p>「アセスメントシート」や面談時の聞き取りで、利用者の生活状況や身体状況のニーズ把握に努めている。家庭と事業所との環境の違いから生ずる問題は、保護者に確認を行い、担当者会議を開催してより多くの職員の参画の下、本人のニーズを重視した個別支援計画が作成している。意思伝達の困難な利用者への対応についても検討しており、「共に生きる」を体現している。</p>		
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
<p><コメント></p> <p>個別支援計画の見直しは年2回行っている。「支援方法は正しいのか」という意識や姿勢が強く受け取れる。毎月実施のグループミーティングで、支援の見直しなどの達成できなかった点を改善するよう検討している。利用者に対して、新しい活動や施設外就労の説明などを行っており、新規活動への参加は利用者の自信に繋がっている。</p>		
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)-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。	障44	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>共通した記録様式が整備され、実践されている。毎日実施している5分ミーティングで、利用者の支援方法や職員としての共有事項の確認を行っている。また、他部署との情報共有の不足が「利用者にとっての不利益」とならないよう、記録の管理体制を構築している。</p>		
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	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>個人情報については、利用者や保護者へは「重要事項説明書」を用いて説明して同意を得ている。日々の朝礼や終礼、毎月1回行われている会議でも、職員は個人情報保護の重要性を確認している。施設的环境から、現状できる最大限の配慮を行っており、記録物やパソコン、掲示物の情報など、視界に入るものから不利益に繋がらないよう、全職員が配慮している。</p>		

【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> 利用者一人ひとりの「やりたい」を、どう実現するかを検討し、必要なスキル習得のための支援を実践している。お菓子作り班では、調理器具などにシールを用いた視覚的な配慮をする事で、利用者が主体的に関われるようになった。時にはマンツーマンで支援したり、代替え案を一緒に考えて、利用者個々の特性に寄り添った支援を意識して行っている。		

A-1-(2) 権利擁護

A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	障47	①・b・c
<コメント> 法人内の委員会の会議や各事業所での会議などで、権利擁護やサービスの見直しなどについて協議されている。加齢と共に変化せざるを得ない利用者支援においても、利用者本人や保護者、関係者には事前に支援内容を説明するなどし、お互いの意識や対応に相違が生じないよう配慮している。		

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	①・b・c
<コメント> 利用者の意向や生活習慣を把握し、自律・自立した生活の実現に向け、自己管理に必要な支援に努めている。利用者のできることを増やす機会を創り、利用者のやる気アップや達成感、満足に繋がるよう支援している。一人暮らしを希望する利用者や、選挙権を行使したい利用者などの要望にも応え、必要なスキルの習得が必要であることを伝え、その内容を支援に組み込んでいる。		
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	①・b・c
<コメント> 「利用者が何を伝えたいのか」、普段の会話からは得られない情報を得るために、情緒面の変化などを細かく観察している。できない事に目を向けるのではなく、できている事を可視化して伝える事で、意思表示ができる事の成功体験を積み経験につなげている。次につなげるため、実行できた時には称賛の言葉を必ずかけるなど、やる気を維持するための配慮が見られる。		

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	①・b・c
<コメント> 日ごろから、話しやすい雰囲気づくりを意識している。半年ごとに行っている個別支援計画の見直しも、利用者からの相談や要望だけでなく、今後取り組みたいことや仕事で困っていること等を一緒に考える機会としている。相談内容は、全職員に朝礼、終礼で伝え、迅速な対応に努めている。意思表出に援助が必要な利用者へは、寄り添う姿勢を強く持っている。		
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	a・②・c
<コメント> 利用者の意向を聞き取り、活動を導入するため、社会資源の情報収集を行っている。日中活動は仕事中心のため、レクリエーション活動を頻繁に行うわけではないが、利用者から要望の多い食事に関する企画を導入し、お楽しみランチ給食などを実施して要望を叶えている。新たな活動を増やす取組みと並行して、利用者個々の参画の仕方の見直しを図りたい。		
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	①・b・c
<コメント> 内部研修や外部研修を受講し、障害に関する専門知識や支援技術の習得を行い、事業所で振返り等を行って職員の情報共有に努めている。基本的なマナーの面でも、咳をする際のエチケットや更衣室での行動など、皆が気持ちよく過ごすための些細な思いやりやスキルを身に付けるための支援が行われている。		

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	① ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者の食事は、温かいものの提供に努め、個々に必要な食事形態で提供している。食事場所への移動の安全面を考慮した提案も行われ、安心して楽しく食べられる環境となっている。自立度が高い利用者から手厚い支援を必要とする利用者まで、障害特性は様々であるが、各場面で掲示物やボードなどから情報を共有する工夫がある</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	a ・ ② ・ c
<p><コメント></p> <p>限られたスペースを有効活用し、共有スペースを確保している。利用者が落ち着いて過ごすことができるよう、静養室の役割を持つ環境作りを行っている。必要に応じてそこを利用する事で、利用者、家族に安心を届けている。作業室などの人の流れ（動線など）を職員間で協議し、より安全な生活環境となるよう検討されたい。</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	a ・ ③ ・ c
<p><コメント></p> <p>体調管理や機能維持にも配慮した個別支援計画が作成されている。疲労蓄積を防ぐため、やる気と見守りに気を配り、利用者が頑張りすぎないように支援している。利用者一人ひとりの障害特性や心身の状況を把握し、必要に応じて生活訓練を導入した支援に努めている。機能訓練の該当者はいないが、今後を見据えて、リハビリ専門職との連携を含む対応マニュアルの作成が望まれる。</p>		
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	④ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>健康診断や嘱託医による検診など、定期的に体調の確認を行っている。毎日検温を実施し、「セルフチェックシート」を用いて利用者自身が体調管理を行い、働くために必要な体調管理の意識向上につなげている。緊急時や場面によっては、法人内看護師との連携も可能である。施設外で働く利用者にも、ワクチンや予防接種の機会が設けられている。</p>		
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	a ・ ⑤ ・ c
<p><コメント></p> <p>服薬は自己管理を基本としている。しかし、安全面を考慮して、必要に応じて職員が服薬確認をしている。今後、高齢化や医療的ケアが必要になることなど、様々な状況を想定した職員研修の実施が望まれる。また、個別対応が必要な利用者の安全が確保されるよう、対応方法等を定めたマニュアルの見直しを行い、さらに利用者の安全確保と職員のスキル向上を図られたい。</p>		
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	a ・ ⑥ ・ c
<p><コメント></p> <p>利用者の要望を直接会話から聞き出し、アンケートを実施して意見の集約を行うなど、利用者の意向の把握に努めている。定型的な就労活動が中心なため、施設外での社会参加や学習の機会は少なく、スケジュール調整が難しい面がある。新規にできる活動や社会資源の把握を行い、身近な地域で社会参加の場を増やす工夫を求めたい。</p>		
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	⑦ ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>生活応援会議、支援会議などに関係者、関係機関が集まり、利用者の意向に沿った地域生活への意向に必要な事を検討している。希望に応じて宿泊体験等を行う事で、必要なスキルを利用者だけでなく家族も把握し、理解することができている。高齢化したその時に、「本人が希望する生活」が実現できるよう、関係者、関係機関が連携して取り組んでいる。</p>		

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	a ・ ㉔ ・ c
<コメント> 「連絡ノート」を活用し、家族と日々の活動に関する情報交換を行っている。「連絡ノート」だけでなく、場面や内容によっては電話連絡や家庭訪問を行うなどの支援もある。家族との連携の大切さを認識し、情報交換・共有を意図的に図っている。家族との良好な関係を継続することで、起こりうる課題を予測して対応することが可能となっている。		
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	㉔ ・ b ・ c
<コメント> 作業工程の指示書などの視覚的配慮で、円滑に作業や活動に携われるよう配慮している。利用者の意向や障害特性に合わせ、治具や器具の形状などを工夫したり提案する事で、作業への参加を増やしている。施設外就労においては、他の人が安心して利用者に関わることができるよう、言葉遣いや身だしなみなどの支援も行い、職員が良き手本となるよう努めている。		
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	㉔ ・ b ・ c
<コメント> 菓子製造は、製造と販売との作業内容に違いがあり、メリハリがあることで利用者の興味や、やる気向上に繋がっている。製造工程においては、枚数調整の得意な利用者や、製品を移動したり、袋詰めすることが得意な利用者など、それぞれに応じて作業行程を分割し、より多くの利用者が従事できるよう配慮している。今後も作業工程を増やしたいとの意向もある。		
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	a ・ ㉔ ・ c
<コメント> 障害者就業・生活支援センターなどの関係機関と連携し、情報収集や共有などを行っている。現在の事業所内での製造や外部への販売の充実度に比べると、外部への就職支援活動や職場開拓の取組みは弱い。利用者がより多くの「働く」や「成功体験」を積んでいけるよう、新たな業務の開発や外部の実習先、就労先の開拓を行い、「ともに働く」の実現を目指されたい。		