

## 熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準（概要版）

### 1 福祉サービス事業者情報

#### (1) 事業者概要

事業所名称： (施設名) 就労・生活支援センターらぼーる八代	種別：指定障害福祉サービス事業所 (就労移行・自立訓練・就労継続B型)
代表者氏名：理事長 山田 健二 (管理者) 管理者 山田 健二	開設年月日： 平成 25年 4月 1日
設置主体：社会福祉法人 東康会 経営主体：社会福祉法人 東康会	定員：40名 (利用人数) 40名
所在地：〒866-0831 熊本県八代市萩原町2丁目7番地2	
連絡先電話番号： 0965 — 45 — 9333	FAX番号： 0965 — 45 — 9218
ホームページアドレス	<a href="http://www.fwp.or.jp">http://www.fwp.or.jp</a>

#### (2) 基本情報

サービス内容（事業内容）	施設の主な行事
就労移行支援事業、自立訓練（生活訓練）事業、就労継続支援B型事業	余暇活動（映画、ボウリング、創作活動他） クリスマス会、新年会、訓練参観日、家族セミナー
居室概要	居室以外の施設設備の概要
	【1F～4F】 事務所2室、厨房、給湯室2カ所、トイレ6カ所（水洗、洋式、暖房便座）、障がい者用トイレ3カ所（水洗、様式、暖房便座）、相談室4室、更衣室男女各1室、倉庫1室、多目的フロア、作業スペース2室、活動スペース2室 SECOM（遠隔監視）

### 2 施設・事業所の特徴的な取組

<p>社会福祉法人 東康会は、歴史のある美しい大海原に囲まれた潮の香り漂う宇城市三角町に平成7年12月1日に設立しました。</p> <p>法人内には、障がいがある方の生活や就労のサポートを行っている事業所が八代市、宇城市に6カ所あり、高齢者介護を行っている事業所が菊池市に2カ所あります。</p> <p>その中で、就労・生活支援センターらぼーる八代は、八代駅徒歩2分程のところにあります。障がいがある方の自立に向け、サポートを行っています。</p> <p>40名定員の多機能型です。（就労移行12名、自立訓練6名、就労継続支援B型22名）</p> <p>就労移行支援事業、自立訓練（生活訓練）事業は、生産活動を一切行っておりません。就労移行支援事業は、企業での体験実習（実践形式）を通して、ステップアップを図っています。</p> <p>自立訓練（生活訓練）事業は、地域の社会資源を知ること、社会生活を送る上で必要となってくることなどを、プログラムを通して体験していただきます。</p>
--

また、就労継続支援B型事業では、コミュニケーションを図ることが苦手な方、自宅で長期間、過ごしていた方に対して、自宅以外の活動場所の提供ということで作業環境や作業時間に工夫を凝らしています。作業する空間は全て、パーティションで区切られており、フレックスタイム制を取り入れています。現在の登録者数は、定員を大幅に超えており、多くの方に利用をいただいています。同事業所内に、就業・生活支援センターを併設しています。

### 3 評価結果総評

#### ◆特に評価の高い点

#### 1. 多機能型事業所としての役割を全職員で共有し、利用者・家族等の思いに応えています。

らぼーる八代は、多機能型事業所として、就労継続支援B型、就労移行支援、自立（生活）訓練の事業を実施し、職員は面談で利用者の希望や意向を丁寧に聴き取り、利用者一人ひとりの個性に合った支援が行われています。

就労継続支援B型事業（以下「B型事業」）では、利用者が体調に合わせて通所しやすいようにフレックスタイムを取り入れ、それに合わせた送迎を行い、集中できるように作業空間はパーティションで区切られています。

通所が難しい自立訓練利用者へは、訪問支援を行い、また就労移行支援では、法人系列の就業・生活支援センター『結』（以下『結』）やハローワークと連携を取って、職場開拓や就業支援に取り組むなど個性に応じたきめ細かい支援を行っています。このような取組により、利用者調査では「分からないことを分かりやすく説明してくれるので安心して取り組める」「家にいることが多かったが、らぼーるを利用するようになって表情が良く元気になった」など信頼の厚さが伺える声が上がっています。フランス語でラポール「信頼関係」が事業所名「らぼーる八代」として名付けられており、今後も心が通じ合う支援が継続されていくことを期待します。

#### 2. 働きやすい職場環境への取組が積極的に行われています。

理念や基本方針を共有し、職員から理事長へWEBで直接メッセージを送る仕組みを作るなど風通しの良い職場づくりや職員間の相互理解に力を入れています。理事長（施設長を兼務。以下「施設長」）は、法人系列の福祉施設職員の全体会議や幹部会で理念に込められた想いや経営方針、将来展望等について話し、周知を図っています。職員自己評価でも「意見が言いやすい雰囲気がある」「スタッフからの相談に明確に応じてもらっている」等の声がありました。

#### 3. 「事業は人なり」という考え方で、優れた支援を提供するため多様性のある人材確保に力を入れています。

求人は、マイナビでの公開求人のほかインスタグラムやフェイスブックにも事業所の紹介を載せ、多くの人に情報が届くようにしています。

また、障がい者を雇用して、ピアサポート（同じような立場の人によるサポート）を実施しており、積極的に利用者の意向を尊重した取り組みが行われています。

#### 4. 活用しやすいマニュアルが整備されています。

各種マニュアルを整備するとともに研修会などで共通認識を図り、利用者支援に反映さ

せています。リーフレットも利用希望者に対する説明資料として活用しています。マニュアルは、業務内容を遂行するにあたり、必要な内容が盛り込まれているかどうか、すでに検討が進められているリーフレットは手にしやすい大きさであるかどうか、内容は分かりやすいものになっているかなど、定期あるいは必要時の見直しにより改訂しています。

**5. 法人として初めての第三者評価受審に真摯に望まれました。**

今回が法人として初めてとなる第三者受審では、サービス管理責任者（以下「サビ管」）を中心に全職員が真摯に自己評価に臨まれました。自己評価からも現状を踏まえ、事業所の良いところをさらに伸ばし、改善点や新たな取組についても意欲的な内容が全職員のアンケートに記されていました。今後は今回の評価結果を組織的に分析・検討し、年1回以上の自己評価、及び定期的な第三者評価の受審が期待されます。

**◆改善を求められる点**

**1. 中長期計画を反映した単年度計画の策定が期待されます。**

“5年後のらぼーる八代”と題する中長期計画（令和3～5年度）で、経営分析や今後の障がい者施策の流れを展望して、新しい取組や定員の変更等が明確にされています。

しかし、単年度計画は実施事業の概要等が中心になっていて中長期計画を反映したものとなっていません。今後は、中長期計画に沿い、定員変更等に伴う職員体制や人材育成等項目に分けて数値目標も盛り込んだ具体的な計画の策定を期待します。

**2. 施設長の役割と責任を含む職務分掌等、文書化されることが必要と思われます。**

施設長は、法人福祉関係の全体会議や幹部会で経営や今後の事業展望等について説明していますが、文書では管理者の役割と責任が明確になっていません。具体的な事務分掌表を作成するとともに施設長不在時の代理者についても明文化されることを期待します。

**3. 総合的な人事管理への取組が期待されます。**

期待する職員像として、3つの力（感知する力、調査する力、実行する力）を掲げていますが、文書における記載が見当たりません。

中長期計画や事業計画に、この期待する職員像を明記するとともに、職員が将来像を描けるようにキャリアパスを明文化されることを期待します。

**4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（400字以内）**

(R5. 5. 12)

法人は初めての第三者評価受審となりました。今回、受審をさせていただいたことで、職員の事業（職務）に対する意識改革（変化）へ繋がったように感じています。

特に高評価をいただいた「利用者・家族等の思いに込めている」につきましては、事業

所の基本方針（目標）にある、「(1)障がいのある方が安心して利用できる利用者本位のサービス提供」の部分で全職員が意識しながら、業務に向かっている点が評価されたということで、大変嬉しく感じています。その他、高評価いただいた点も含め、今後も継続して取り組んでいけるよう定期的なチェックを実施していきたいと考えております。一方、ご指摘いただきました改善を求められる点、3点につきましては、職員への周知をはかりながら早急に改善していく次第です。

今後も更に質の高いサポートを目指しながら、地域で成長していくことができる事業所を目指していきます。引き続き、ご指導宜しくお願い致します。

(別記)

(公表様式1)

熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準  
【障がい者・児施設（通所系サービス）版】

◎ 評価機関

名 称	特定非営利活動法人 あすなる福祉サービス評価機構
所 在 地	熊本市中央区南熊本3丁目 13-12-205
評価実施期間	令和4年 8月17 日～ 令和5年 6月 6日
評価調査者番号	① 06-26
	② 13-001
	③ 18-001
	④ 17-011

1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称： (施設名) 就労・生活支援センターらぼーる八代	種別：指定障害福祉サービス事業所 (就労移行・自立訓練・就労継続B型)
代表者氏名：理事長 山田 健二 (管理者) 管理者 山田 健二	開設年月日： 平成 25年 4月 1日
設置主体：社会福祉法人 東康会 経営主体：社会福祉法人 東康会	定員：40名 (利用人数) 40名
所在地：〒866-0831 熊本県八代市萩原町2丁目7番地2	
連絡先電話番号： 0965— 45 — 9333	FAX番号： 0965 — 45 — 9218
ホームページアドレス	<a href="http://www.fwp.or.jp">http://www.fwp.or.jp</a>

(2) 基本情報

サービス内容（事業内容）	施設の主な行事
就労移行支援事業、自立訓練（生活訓練） 事業、継続支援B型事業	余暇活動（映画、ボウリング、創作活動他） クリスマス会、新年会、訓練参観日、家族 セミナー
居室概要	居室以外の施設設備の概要

**【1F～4F】**

事務所2室、厨房、給湯室2カ所、トイレ6カ所（水洗、洋式、暖房便座）、障がい者用トイレ3カ所（水洗、洋式、暖房便座）、相談室4室、更衣室男女各1室、倉庫1室、多目的フロア、作業スペース2室、活動スペース2室

SECOM（遠隔監視）

**職員の配置**

職 種	常 勤	非常勤	資 格	常 勤	非常勤
施設長（管理者）	1		社会福祉士	2	
サービス管理責任者	1		精神保健福祉士	2	
生活支援員	2				
就労支援員	1		社会福祉主事	4	
職業指導員	4	(2)			
目標工賃達成指導員	1				
訪問支援員	1				
合 計	11	2	合 計	8	

※ 資格の種別は、保健・福祉・医療に関するものを記入してあります。

※ 複数の資格を持ち重複計上している場合があるため、職種と資格の数は必ずしも一致しません。

## 2 理念・基本方針

### 【法人理念】

合理主義と博愛主義に基づき、既成概念にとらわれず、創造的な進歩を図り、法人の発展を通して社会の幸福を追求する

### 【基本方針（目標）】

(1)障がいのある方が安心して利用できる利用者本位のサービス提供に努めます。

#### ①利用者の人権尊重の徹底

ア.利用者の人権尊重を基本とし、利用者等に対する福祉サービスの十分な説明、利用者本人の意思決定の尊重を徹底します。

イ.利用者やその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する基本方針等に基づき、適正な保護に努めます。

ウ.指示や命令、強制する方式を否定します。

#### ②利用者本位のサービス提供とサービスの向上

利用者一人ひとりについて適切なアセスメントを行い、利用者のニーズに基づいた個別支援計画を作成して、エンパワメントの理念を尊重した利用者本位のサービス提供に努めるとともに、サービス実施状況の確認や個別支援計画の見直しを定期的に行うなど、支援の充実に努めます。

(2)地域や地域関係者ととともに、発展する事業所を目指します。

地域住民、企業、医療、福祉関係者等との連携を大切にし、地域福祉の役割を果たすとともに、地域と一緒に成長できる事業所を目指します。

(3)多様な人材をひきつけ、活力ある事業所を目指します。

スタッフ（支援員）にとって、魅力的でやりがいのある事業所づくりを目指すとともに、その能力を思う存分に発揮できる活力のある事業所を目指します。

(4)利用者、スタッフも「良かった」と思える事業所を目指します。

「事業は人なり」といいます。スタッフが優れた支援を提供し、その支援が利用者に支持されることで事業も発展します。そうすればそこで働くスタッフの待遇も良くなります。こうしたプラスの環境を作りあげていきます。

(5)継続的なサービス提供の維持拡大に努めます。

一時的なものではなく、地域に根差して、安定的、継続的な支援の提供を可能とするために、効率的な事業運営を心掛け、支援提供の基盤を確固たるものにします。

### 【東康会 五訓】

- 一、感謝
- 一、貢献
- 一、自立
- 一、協調
- 一、健康

### 3 施設・事業所の特徴的な取組

社会福祉法人 東康会は、歴史のある美しい大海原に囲まれた潮の香り漂う宇城市三角町に平成7年12月1日に設立しました。

法人内には、障がいがある方の生活や就労のサポートを行っている事業所が八代市、宇城市に6ヵ所あり、高齢者介護を行っている事業所が菊池市に2ヵ所あります。

その中で、就労・生活支援センターらぼーる八代は、八代駅徒歩2分程のところにあります。障がいがある方の自立に向け、サポートを行っています。

40名定員の多機能型です。（就労移行12名、自立訓練6名、就労継続支援B型22名）

就労移行支援事業、自立訓練（生活訓練）事業は、生産活動を一切行っておりません。

就労移行支援事業は、企業での体験実習（実践形式）を通して、ステップアップを図っています。

自立訓練（生活訓練）事業は、地域の社会資源を知ること、社会生活を送る上で必要となってくることなどを、プログラムを通して体験していただきます。

また、就労継続支援B型事業では、コミュニケーションを図ることが苦手な方、自宅で長期間、過ごしていた方に対して、自宅以外の活動場所の提供ということで作業環境や作業時間に工夫を凝らしています。作業する空間は全て、パーティションで区切られており、フレックスタイム制を取り入れています。現在の登録者数は、定員を大幅に超えており、多くの方に利用をいただいています。同事業所内に、就業・生活支援センターを併設しています。

### 4 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和4年8月17日（契約日）～ 令和5年 月 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	初 回

### 5 評価結果総評

#### ◆特に評価の高い点

#### 1. 多機能型事業所としての役割を全職員で共有し、利用者・家族等の思いに応えています。

らぼーる八代は、多機能型事業所として、就労継続支援B型、就労移行支援、自立（生活）訓練の事業を実施し、職員は面談で利用者の希望や意向を丁寧に聴き取り、利用者一人ひとりの個性に合った支援が行われています。

就労継続支援B型事業（以下「B型事業」）では、利用者が体調に合わせて通所しやすいようにフレックスタイムを取り入れ、それに合わせた送迎を行い、集中できるように作業空間はパーティションで区切られています。

通所が難しい自立訓練利用者へは、訪問支援を行い、また就労移行支援では、法人系



列の就業・生活支援センター『結』（以下『結』）やハローワークと連携を取って、職場開拓や就業支援に取り組むなど個性に応じたきめ細かい支援を行っています。このような取組により、利用者調査では「分からないことを分かりやすく説明してくれるので安心して取り組める」「家にいることが多かったが、らぽーるを利用するようになって表情が良く元気になった」など信頼の厚さが伺える声が上がっています。フランス語でラポール「信頼関係」が事業所名「らぽーる八代」として名付けられており、今後も心が通じ合う支援が継続されていくことを期待します。

**2. 働きやすい職場環境への取組が積極的に行われています。**

理念や基本方針を共有し、職員から理事長へWEBで直接メッセージを送る仕組みを作るなど風通しの良い職場づくりや職員間の相互理解に力を入れています。理事長（施設長を兼務。以下「施設長」）は、法人系列の福祉施設職員の全体会議や幹部会で理念に込められた想いや経営方針、将来展望等について話し、周知を図っています。職員自己評価でも「意見が言いやすい雰囲気がある」「スタッフからの相談に明確に応じてもらっている」等の声がありました。

**3. 「事業は人なり」という考え方で、優れた支援を提供するため多様性のある人材確保に力を入れています。**

求人は、マイナビでの公開求人のほかインスタグラムやフェイスブックにも事業所の紹介を載せ、多くの人に情報が届くようにしています。

また、障がい者を雇用して、ピアサポート（同じような立場の人によるサポート）を実施しており、積極的に利用者の意向を尊重した取り組みが行われています。

**4. 活用しやすいマニュアルが整備されています。**

各種マニュアルを整備するとともに研修会などで共通認識を図り、利用者支援に反映させています。リーフレットも利用希望者に対する説明資料として活用しています。マニュアルは、業務内容を遂行するにあたり、必要な内容が盛り込まれているかどうか、すでに検討が進められているリーフレットは手にしやすい大きさであるかどうか、内容は分かりやすいものになっているかなど、定期あるいは必要時の見直しにより改訂しています。

**5. 法人として初めての第三者評価受審に真摯に望まれました。**

今回が法人として初めてとなる第三者受審では、サービス管理責任者（以下「サビ管」）を中心に全職員が真摯に自己評価に臨まれました。自己評価からも現状を踏まえ、事業所の良いところをさらに伸ばし、改善点や新たな取組についても意欲的な内容が全職員のアンケートに記されていました。今後は今回の評価結果を組織的に分析・検討し、年1回以上の自己評価、及び定期的な第三者評価の受審が期待されます。

**◆改善を求められる点**

**1. 中長期計画を反映した単年度計画の策定が期待されます。**

“5年後のらぽーる八代”と題する中長期計画（令和3～5年度）で、経営分析や今後の障がい者施策の流れを展望して、新しい取組や定員の変更等が明確にされています。

しかし、単年度計画は実施事業の概要等が中心になっていて中長期計画を反映したものになっていません。今後は、中長期計画に沿い、定員変更等に伴う職員体制や人材育成等項目に分けて数値目標も盛り込んだ具体的な計画の策定を期待します。

**2. 施設長の役割と責任を含む職務分掌等、文書化されることが必要と思われます。**

施設長は、法人福祉関係の全体会議や幹部会で経営や今後の事業展望等について説明していますが、文書では管理者の役割と責任が明確になっていません。具体的な事務分掌表を作成するとともに施設長不在時の代理者についても明文化されることを期待します。

**3. 総合的な人事管理への取組が期待されます。**

期待する職員像として、3つの力（感知する力、調査する力、実行する力）を掲げていますが、文書における記載が見当たりません。

中長期計画や事業計画に、この期待する職員像を明記するとともに、職員が将来像を描けるようにキャリアパスを明文化されることを期待します。

6 第三者評価結果に対する事業者のコメント（400字以内）

(R5. 5. 12)

法人はじめての第三者評価受審となりました。今回、受審をさせていただいたことで、職員の事業（職務）に対する意識改革（変化）へ繋がったように感じています。

特に高評価をいただいた「利用者・家族等の思いに込めている」につきましては、事業所の基本方針（目標）にある、「(1)障がいのある方が安心して利用できる利用者本位のサービス提供」の部分で全職員が意識しながら、業務に向かっている点が評価されたということで、大変嬉しく感じています。その他、高評価いただいた点も含め、今後も継続して取り組んでいけるよう定期的なチェックを実施していきたいと考えております。一方、ご指摘いただきました改善を求められる点、3点につきましては、職員への周知をはかりながら早急に改善していく次第です。

今後も更に質の高いサポートを目指しながら、地域で成長していくことができる事業所を目指していきます。引き続き、ご指導宜しくお願い致します。

## 7 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。

(参考) 利用者調査の手法等

調査の手法	対象者	対象数(人)	基準数に満たない場合の理由
アンケート調査	利用者本人	40名	
	家族・保護者		
聞き取り調査	利用者本人		
	家族・保護者		
観察調査	利用者本人		

## 第三者評価結果

※すべての評価細目について、判断基準（a・b・cの3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>

#### 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。		
1	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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「合理主義と博愛主義に基づき、既成概念にとらわれず、創造的な進歩を図り、法人の発展を通して社会の幸福を追求する」との理念を掲げ、ホームページや事業計画書に載せ施設内に掲示しています。職員には、法人理事長（施設長を兼務。以下「施設長」）が、法人系列の他の障がい者施設職員も参加する全体会議で理念に込められた思いなどを話しています。利用者へは、ふりがなを付けて分かりやすくかみ砕いた表現の資料を施設内に掲示し、自立訓練の座学で説明しています。</p> <p>基本方針は利用者 本位のサービスの提供等5項目を挙げ、事業計画書や契約書に記載し、年度初めに職員に事業計画書を配布し説明を行い、本人や家族等には利用開始時に説明しています。</p> <p>職員の行動規範は、「スタッフ行動規範」として基本的な姿勢や具体的な事例に即した詳細な行動規範を定めており、施設長が説明し、共通ファイルで職員はいつも確認し、周知されています。</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。		
2	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>県作成の「くまもと障がい者プラン（第6期障害者福祉計画）」で全体の動向を把握しており、地域の動向については、八代圏域障がい者支援協議会就労支援部会に系列の熊本県南部障害者就業・生活支援センター『結』（当施設と同じ建物に入居）所長及び当事業所のサービス管理責任者（以下サビ管）や就労支援員が参画しており、また日頃『結』との連携で、地域の福祉ニーズや潜在的利用者に関する情報を把握、分析しています。</p> <p>定期的なコストや利用率等の分析は、系列の他の事業所とともに法人本部で一括して集計・分析し、毎月開催の法人幹部会（理事長以下各事業所の施設長が参画。以下「幹部会」）で分析結果が説明されています。</p>		
3	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>直近4年間の事業実績を分析し、就労移行支援事業の利用者確保や利用率のアップ等の経営課題を明確にし、幹部会や理事会で説明し、共有化が図られています。</p> <p>職員へは、スタッフ会議（毎月1回、全職員参加）で説明し、半期ごとに数値目標（利用延べ人員の10%増加等）を設定し、目標達成に向けての取組が行われています。</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。		
4	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>“5年後のらぼーる八代”と題する中長期計画（令和3～5年度）が策定され、経営分析を行い、今後の障害者施策の流れを展望しています。</p> <p>この中長期計画では、このような経営分析の結果から、事業間での定員の変更（就労移行支援事業の定員を減らし、B型事業の定員を増員等）や質の高い支援の提供のための職員研修の充実というビジョンが明確に打ち出されています。</p>		
5	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。	a・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>単年度事業計画は、理念や基本方針を明記し、職員配置体制や各種会議の開催概要、利用者の健康管理や災害訓練、年間行事や各事業の概要を記載しており、職員にとって分かりやすくなっています。</p> <p>今後は、中長期計画を反映した、職員体制や人材育成等の具体的な内容を盛り込んだ事業計画の策定を期待します</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	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。	a・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p>		

<p>事業計画は、スタッフ会議で出された職員の意見等を反映して、サビ管が作成し、同会議で周知しています。</p> <p>しかし、中長期計画の反映がなく、具体的な数値目標も見当たらず、組織的な事業計画の評価や見直しを行うような内容とはなっていないようです。今後、中長期計画に沿った取組を期待します。</p>		
7	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画の利用者等への周知は、施設長が家族会で計画や現状、今後の展望について話し、年間行事予定を配布しています。また利用者が集まる機会には健康管理（健康診断やインフルエンザ予防接種）や避難訓練を含めた月づきの行事計画を説明しています。</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。		
8	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。	a・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉サービスの質の向上に向けた取組として、法人の障害福祉部門で年4回障害福祉サービスの基本的知識の研修会を行っており、また同様の事業を行っている、らぽーる宇城と合同での年3回の外部講師を招いてのスキルアップ研修を行っています。</p> <p>当事業所独自に、年3回の事例検討会を行うなど組織的に取り組んでいます。福祉サービス内容については、月2回、全職員が参加する利用者ケース会議で個別支援計画に基づく支援が行われているかどうか評価しています。</p> <p>今後は、今回の第三者評価受審を契機として、年1回以上の評価基準による自己評価を行われることを期待します。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者ケース会議での評価・分析結果は、モニタリング表に記載したうえで、利用者のニーズに基づいた課題についてスタッフ会議で検討し、共有しています。</p> <p>課題改善の実施状況については、スタッフ会議で確認し、必要に応じた見直しが行われています。</p>		

## II 組織の運営管理

### II-1 施設管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
II-1-(1) 施設管理者の責任が明確にされている。		
10	II-1-(1)-① 施設管理者は、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。	a・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、法人の全体会議や幹部会で、自らの経営や管理についての方針や今後の事業展望について説明しています。</p> <p>しかし、事業計画書に業務分担表として「スタッフ体制」が記載されていますが、施設長としての役割と責任については明確になっていません。施設長不在時の権限委任を含めて、全職員についての具体的な事務分担表を作成されることを期待します。</p>		

11	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、関係団体が主催する経営に関する研修会に参加し、法令の理解に努めています。また、労働関係については法人で契約している社会保険労務士からの情報の提供や助言を受けています。</p> <p>法令改正等について、スタッフ会議で職員に説明するとともに今後は外部講師を招いての法令研修に取り組む予定です。</p>		
Ⅱ-1-(2) 施設管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、福祉サービスの質の現状把握のため、アセスメントの機会を多く持つように指導しています。また、職員の意見を反映させるため WEB で直接、施設長へメッセージを送る仕組みを作っています。職員自己評価には“スタッフからの相談を受け付け、的確な指導をしている”“意見が言いやすい雰囲気がある”と評価する声があります。</p> <p>職員研修には力を入れており、法人での研修補助（認められれば全額補助）や必要な研修への積極的な参加を奨励しています。</p>		
13	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人本部で、人事、労務、財務等の分析を行っており、合理的な人員配置を実行しています。</p> <p>施設長は、経営の改善や実効性を高めるために、幹部会や全体会議で課題や将来展望を説明する等指導力を発揮しています。職員自己評価で「職場の意見に耳を傾けてくれる」「会議で全員で考える機会を設け、改善方法をアドバイスしてもらっている」との声があります。</p>		

## 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。		
14	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉人材の確保・育成については、多様性のある人材を採用し、育成するという方針で臨んでいます。この方針に基づいて、マイナビでの公開求人のほかインスタグラムやフェイスブックでも事業所の紹介を載せ、多くの人に情報が届くようにしています。</p> <p>より利用者の意向に沿った支援を行うため専門職確保に力を入れ、必要に応じて新卒の精神保健福祉士なども採用し、またピアサポート（同じような立場の人によるサポート）を行うため障がい者も雇用しています。</p> <p>職員の定着・育成のため、風通しの良い職場を目指し、レクリエーション（職員旅行等）や食事会を行い、社内外の研修を積極的に実施しています。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>期待する職員像として、「感知する力：何事に対してもアンテナを張り、キャッチする意識を持つ」「調査する：キャッチしたことを自ら調べ検討する」「実行する力：実際にやってみる」の3つの力を持つ職員を掲げ、職員一人ひとりが目標（利用率）を設定し、施設長や</p>		

<p>サービス管理責任者が面接しています。</p> <p>人事基準は職務規定に記載されており、多種多様な業務に対応できるように概ね2年で法人施設間での配置換えを行うようになっていきます。</p> <p>今後は、期待する職員像を中長期計画や事業計画に明記するとともに職員が将来像を描けるようにキャリアパスの明文化を期待します。</p>		
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
16	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員の出勤状況、業務日誌の常時把握はサイボウズ（組織内イントラネット）を通じ十分管理されています。施設長、事業部長、サビ管の幹部による個人面談も実施され、職員の意向や不満を取り上げる環境も整っています。福利厚生制度の充実に加え、長期連続休暇制度や食事代への補助金支給、職員の海外旅行実施など魅力ある職場づくりに取り組んでいます。職員の離職率も低くアンケートでも「働きやすい」「相談しやすい環境である」との意見が多くみられました。</p>		
<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。</p>		
17	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。	a・㉡・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>組織として期待する職員像を、「感知する力」「調査する力」「実行する力」と定め、職員一人ひとりに職員像を踏まえた目標を立てさせています。職員はそれぞれの立場から目標を設定し、施設長も参加しての年に一度の個人面接により、目標に向けての面談は行われる体制が出来ています。ただ目標の設定について、項目や水準、期限については明確なものが無く、もう一段、中間面接を通じて一人ひとりの進捗状況など目標管理を行う仕組みが必要と思われる。</p>		
18	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>新任職員、2年目～5年目、6年目以降の勤務経験年数に応じた施設内研修や法人単位、事業所単位のOJT研修など年度初めの研修計画にもとづき教育・研修が実施されています。また法人内の他事業所との合同研修や、他事業所の事業内容を学ぶ研修なども取り入れ、職員のレベルアップ、スキルアップに努めています。職員の研修レポートはサイボウズにより公開され、研修の評価と見直しが行われています。</p>		
19	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。	a・㉡・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>階層別、職種別、テーマ別や職員の経験・習熟度に応じた教育・研修の場が確保され、参加への配慮もなされています。</p> <p>職員一人ひとりの知識水準や技術水準、専門資格の取得状況等をまとめた資料が整備されていません。今後は個別の研修記録を整備し、職員毎の経験年数などに応じた適切な研修・教育を実施することで、参加意欲の向上になると思われる。</p>		
<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。</p>		
20	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。	a・㉡・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>県内の大学や専門学校から毎年10名前後の、実習生を積極的に受け入れ、実習生及び学校側の期待に応えています。実習指導者研修を受け、受け入れ実績も長く実施体制に不安はありませんが、受け入れマニュアル及び育成プログラムが用意されていませんでした。</p>		

今後は実習生の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成についてのマニュアルを整備し、特性に配慮したプログラムを用意することで組織として実習生の受け入れ姿勢が明文化され効果的な研修・育成が実施できると思われます。

### 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。		
21	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ホームページに理念をはじめ事業所の事業、計算書類等の情報公開が行われています。インターネットによる情報把握が盛んとなり、利用者・家族や社会・地域の関心も高くなっており、Instagramを利用しての情報発信も活用され、好感が持たれます。今後更に発行を予定している広報紙やパンフレットも活用し、基本方針や事業の内容などを加え、地域等へ伝えることで信頼性が高まるものと思われます。</p>		
22	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経営・運営に係る事務、経理、取引上の職務についてはすべて本部にて処理されており、当事業所での処理は最小限の取引に限られています。本部との相互管理体制により、透明性が確保されています。本部においては公認会計士により公正かつ透明性の高い取り組みが実施されています。</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。		
23	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>当事業所の基本方針の一つとして「地域や地域関係者とともに、発展する事業所を目指します」と地域との関わり方を明文化し、利用者の社会との接触機会を積極的に支援・促進しています。社会活動の一環として利用者と職員によるボランティアとして毎日の地域の清掃活動を実施しています。また、地域の運動会や花見の会、八代花火大会における見物席の設営、生活訓練としての買い物学習や市主催の講演会に参加するなど地域の資源を知ったり、体験したりする機会も積極的に実施しています。コロナ禍の中、減少したものの地域の方や家族等を招いてのイベントでの交流にも取り組んでいます。</p>		
24	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。	a・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ボランティア受け入れのマニュアルを整備し、受け入れ姿勢は明文化されており、高校生などのインターンシップの受け入れは行っていますが、ボランティアの受け入れ実績はないようです。</p> <p>地域の人々や学校等によるボランティア活動は、地域社会と当事業所をつなぐ柱の一つと言えます。今後はボランティア活動は福祉の専門職ではないため、双方において実施に当たっての十分な説明と準備が必要と思われます。活動や学習時の配慮や注意事項等を周知徹底</p>		



のうえ、取り組む体制が必要と思われます。		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な関係機関・団体等の機能や連絡方法を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a・㉔・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>当事業所は多機能型事業所として障害者総合支援法にもとづく3つの事業を一体的に行っています。地域の関係機関・団体・事業所等との連携は利用者への福祉サービスの質の向上のため都度の対応で連携は出来ていますが、常時連携が必要な関係機関等について明示された一覧表が作成されていません。個々の利用の状況に応じて対応できる機能や連絡方法を明確にしたリストや資料をそろえ、職員間でも情報の共有化を図り必要に応じて活用できる体制が望まれます。活用の中で定期的な連絡会などを行い、ネットワークの厚みが増すことで当事業所の地域における重要度が更に高まるものと思われます。</p>		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	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。	㉔・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者家族等に対して定期的なアンケートや面談を行っているほか、八代市の委託を受けて活動している地域の障がい者相談員とも連携を密にしながら地域の福祉ニーズ把握に取り組んでいます。また『結』の運営や八代圏域障がい者支援協議会に参加し、協議会の中で『結』は専門部会である就労支援部会の会長を務めるなど地域の福祉ニーズ等の把握に積極的に取り組んでいます。</p>		
27	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。	a・㉔・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>当事業所には熊本県内で6か所に設けられている障がい者の就業に関する相談窓口である『結』を当施設長がセンター長として運営し窓口での相談や職場、家庭訪問等による指導・相談を行っています。社会福祉法は更に、社会福祉法人による地域社会への貢献として「地域における公益的な取組」の提供を求めています。</p> <p>今後は地域の障がい者と住民の交流を目的とした祭りやイベント、就労の場の提供など地域の実情に応じた多様な取組が期待されます。</p>		

### 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。		
28	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。	㉔・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>理念や基本方針に利用者尊重の基本姿勢が明示され、運営規程・利用規定・重要事項説明書を通して利用者も尊重した福祉サービスの提供に取り組まれています。利用者の基本的な人権への配慮についての研修や勉強会、またモニタリング調査により、定期的な状況の把握・評価も実施され、日誌の回覧、記録の共有化など必要な対応がなされています。</p>		
29	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。	㉔・b・c

<p>&lt;コメント&gt;            プライバシー保護（個人情報保護）マニュアルが整備され、研修を通じて職員の理解も図られています。また法人内研修や外部研修への参加、市主催の個人情報委員会への参加により、利用者のプライバシー保護に取り組んでいます。施設による利用者及び家族との個人面談も細部にわたり、プライバシー保護に配慮して行われており、利用者尊重の姿勢が周知されています。</p>		
<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。</p>		
30	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;            利用希望者の事前見学や体験の受け入れに快く応じており、コロナ禍にあっても感染症対策を施したうえで対応し、希望者や家族等のタイミングを大切にしています。希望者にはリーフレットをもとに事業内容などをゆっくり説明しています。リーフレットは文字だけでなく絵や図でわかりやすく表示されていますが、さらにサイズや内容の見直しを行い、新たなものを検討中です。            個別に丁寧な説明と情報提供を行い、メリットだけでなくデメリットについても正確に伝えることで選択の際の判断基準としてもらい、公正な対応を心掛けています。</p>		
31	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;            当該事業所の利用開始にあたり、利用者、家族等へ契約書及び重要事項説明書をわかりやすく説明していますが、意思決定の難しい方などには相談支援事業所と連携しながら対応しています。「ここから別のサービスを利用したい」などの相談には担当職員が希望先の情報提供を行い、利用者の選択の自由を後押ししています。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更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・c
<p>&lt;コメント&gt;            サービス内容の変更にあたって、事業所では利用者に不利益が生じないように利用者自身の意向を尊重し、対応しています。事業所を変更する際の手順書を整備しており、一般企業への就職やA型事業所へ移行された方もおられます。就労支援では就職先である企業に利用者の人となりを紹介し、本人の同意を得て必要な情報提供を行い、新たな環境に利用者が戸惑うことのないよう企業の理解を求めるように努めています。            利用者に対しては契約が終了した後も、いつでも来所できる旨を口頭で伝えており、業所の対応窓口や責任者、連絡先などを明記した書面を家族と交わし、サービスの継続性に配慮しています。</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
33	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;            コロナ禍以前には年2回家族会を開催しており、利用者が実際に作業をされている様子などを見てもらったうえで話し合い、意見や要望を収集しています。利用者とは日常的に個別の相談に応じたり、要望を受けており、更に満足度調査により、利用前の説明の有無や計画書への意見の反映、職員の対応などについてわかりやすく問いかけ、利用者の思いを引き出すようにしています。調査結果を分析しスタッフ会議や終礼時に検討しており、給食についての調査ではご飯の量やパン食への希望等に対応し、麺類の際はご飯に代わり副菜を増やしたり、パン食を取り入れる等改善が図られています。</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。		
34	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情解決の仕組みについて担当窓口や責任者などを重要事項説明書に明記しています。マニュアルを整備しており苦情解決に向けた手順なども定めています。建物内2か所に意見ボックスを設置し「あなたの想いをお聞かせ下さい」とルビをふった用紙が用意されており、職員が月1回確認していますが、利用には至っていないようです。ほとんどの方が意見や相談事があれば、直接職員に話されており、苦情までには至らなかったものの、相談事については記録用の書式があり、当事者の話を聞きながら対応しています。職員がよかれと思って発した言葉が、利用者にはそのまま受け取ってもらえない場合など対応の難しさも感じており、今後も利用者の思いを受け止め、しっかり話を聞いていきたいとしています。</p>		
35	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が相談したり、意見を述べたりするスペースを各階に準備しています。毎週末利用者の振り返りの時間を設けており、日々の健康チェック表に体調や気分の状況、相談の有無を記入してもらうことで職員は利用者の心配事や心身の状態を把握し、個別に話を聞くように努めています。</p>		
36	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。	a・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は健康チェックで利用者の日々の心身の状況や不安、心配事がないかなど確認しています。言葉での発信が難しい方にとってチェック表は記入しやすいように工夫しており、その日のうちに迅速な対応ができるようにしています。職員は応えに迷ったりその場での判断が難しい場合には同僚や上司に相談し、対応に時間がかかる際にはその理由や状況を説明して、利用者の不安を招くことのないよう配慮しています。</p> <p>職員アンケートからは利用者の意見に積極的に検討し共有しているが、意見を述べやすい環境作りについては十分ではないとしています。利用者アンケートにも「職員に話すのは緊張してしまう」「言いたしづらい」などの意見が出されており、現在マニュアルの見直しも行われています。</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。		
37	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>リスクマネジメントの責任者を3名に定め、危機管理委員会を立ち上げています。マニュアルは法人共通のものとし、職員への周知が図られています。事故やヒヤリハット報告書を作成し、全職員の共通認識としており、特に利用者の送迎については、公用車交通事故防止マニュアルを送迎体制の教本として、運転マニュアルを作成し日報によって安全かつ安心な送り迎えを基本としています。</p>		
38	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>危機管理マニュアルの中にコロナ感染症を追加し、外部研修や勉強会で予防対策や発生した場合の対応を職員に周知徹底しています。通所利用では感染のリスクも高まることからまずは利用者、職員の罹患を防ぎ、日々の健康チェックを確認し、異変を見逃さないよう努めており、手指消毒や手洗い、換気や環境整備など管理体制が整備されています。</p>		

39	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>災害対応マニュアルを整備して、定期的に火災や水害などの避難訓練を実施しています。火災訓練時の役割分担を担当表に明記しており、報告、初期消火、通報、安否確認などに分け、水害については別の職員を担当者として、職員一人ひとりが有事の際に対応できる体制としています。火災訓練では調理室を出火元とし、利用者も徒歩で近くの事業所駐車場に避難したり、水害訓練では情報収集の机上訓練を職員が実施し、利用者は4階への垂直避難に階段を使って移動しています。</p> <p>備蓄はリスト化し、食品や水、生活や衛生用品などを備えています。近隣には事前に訓練を告知しており、今後は自然災害時などでは事業所を一時避難所として提供できるような地域貢献にも期待が持たれます。</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。		
40	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業所が提供するサービス内容には、就労移行支援事業、自立訓練（生活訓練）事業、就労継続支援B型事業があり、支援目的がそれぞれに異なることから、標準的な実施方法はそれらを踏まえて適切に文書化されています。実施方法については利用者の特性を踏まえて定めており、職員の理解と共有が図られています。評価、振り返りの機会として会議や職員と利用者の個人面談などにより確認しています。</p> <p>利用者の尊重、プライバシー保護については職員の行動規範の中で明確にしており、本年度は年度初めの会議で個人情報保護規定の読み合わせを行い、周知徹底を図っています。</p>		
41	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>サービスの標準的な実施方法の見直しについては、利用者の意向を優先し、利用者自身が必要とするサービス内容の変化等を踏まえ、ケース会議で一人ひとりへの関わりを確認して評価しています。モニタリングの時期を定めてはいるものの、必要によっては早めに実施し、状況に応じて対応しています。職員意見には支援分析にはケース会議の意見や提案が反映されており、自由に発言できるといった前向きな言葉が寄せられています。</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。		
42	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>個別支援計画策定の責任者を設置し、その職務内容を運営規定に明確にしています。また計画書の作成にあたって、アセスメントの手法やサビ管が果たすべき役割について記しています。アセスメントはサビ管だけではなく、生活支援員や職業指導員、就労支援員など様々な職種の担当者意見を会議で判断し、反映させています。計画書には本人の言葉や思い、支える家族等の意向が記され、ニーズを明確にして計画通りにサービスが実施されているかを定期的なモニタリングで評価する仕組みが構築されています。</p>		
43	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・c

<p>＜コメント＞</p> <p>就労移行支援については実施状況の評価と見直しを3か月（就労継続支援B型は6か月）と定めています。個別支援計画の作成方法を定めておりケース会議には基本的に全員が参加し、各担当部署からの意見や提案を吸い上げています。また、見直しや変更については情報開示システムを使い、パソコン上で全職員に承認してもらうこととしています。B型事業については特にステップアップの見直しが必要になる時があるとして、利用者の状態変化などに注視して対応しています。課題を明確にし、個別支援計画に必要な支援内容を網羅しています。</p>		
<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。</p>		
44	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>＜コメント＞</p> <p>アセスメントシートは様式を定めており、36項目からなる確認事項について利用者の自己診断及び支援希望の要否、職員からの支援の要否と項目を分けて課題を分析しています。また最終的にはそれらの情報を整理して支援計画書に反映させています。</p> <p>就労移行支援の利用者の「5年後の自分」と題した項目には利用者が5年後の自分を見据えて希望する生活や目的を記しています。その日を目指した支援内容には自宅から事業所の往復を送迎するのではなく、途中までの距離を徒歩や自転車で往復したり、2ヶ月に1度はスーツを着用して企業見学を行い、地域の清掃活動へ参加するなど、社会性の習得を目指しており、実施状況を適切に記録しています。</p> <p>記録物については記録する職員によって内容や書き方に差異が生じないように勉強会の機会をもっており、統一した記録の在り方について共通認識をもってしています。</p>		
45	<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。</p>	(a)・b・c
<p>＜コメント＞</p> <p>記録の保管については保存マニュアルを整備しています。記録保管の責任者を部署ごとに定めており、原則5年間を保存期間としています。マニュアルには記録管理責任者及び担当者の役割や利用終了から記録破棄までの流れ、電子記録の管理、情報提供についてなど、わかりやすく記入されています。職員からは今後水害、地震時のデータ管理を徹底していきたいとする意見もありました。</p> <p>個人情報取り扱いについては、利用者、家族等に説明の後、署名、捺印を受けています。</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
<p>A-1-(1) 自己決定の尊重</p>		
A①	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>＜コメント＞</p> <p>利用者の思いを大切に、プログラムや支援内容、個別支援計画は利用者主体で決定され、決めつけた支援とならないよう常に意識を持って取り組んでいます。集団が苦手な利用者に対しては個別対応がなされています。</p> <p>利用者自身の強みを生かし、自立に向けた動機付けを意識しながら支援が出来るよう、職員での情報共有に力を入れています。「一緒に頑張ろう！」という言葉かけ一つをとっても、励みになる利用者や重荷に感じてしまう利用者もいることなど細やかな個別対応の必要性が周知徹底されています。</p> <p>生活に関するルールは一方向的に提示するのではなく、月1回一緒に話し合う機会として食堂でもある2階ホールで利用者会議を開催しています。</p>		

A-1-(2) 権利擁護		
A②	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。	㉑・・・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の権利擁護に関する規定やマニュアルを整備し、定期的な研修会などにおいて職員への理解が図られています。家族等への権利擁護のための具体的な取組については、重要事項説明書への記載や家族会等で説明しており、利用者には意見箱の設置や権利侵害の例をわかりやすい表現で目に付く所に掲示しています。</p> <p>サビ管を担当責任者とした虐待防止委員会を設置しマニュアルの整備や、研修会による周知も図られています。</p>		

## A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
A③	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>見守りの姿勢を基本とし、本人自らが「できるようになりたい」等の動機が持てるよう支援しています。訓練中は職員が「代わりにする」のではなく、「どうすれば一人でも出来るようになるのか」を意識して支援しており、必要があれば個々や状況に応じてサポートし、「どうして欲しいのか」を尋ねるようにしています。また、本人の希望、自身の強みを活かし自立に向けた動機付けを意識しながら支援しています。</p> <p>「お昼ご飯を一人で買いに行きたい」との要望を出した利用者に初めは職員と一緒に同行し、その後は自身で購入に行かれるなど、直近の事例も聞かれました。</p> <p>社会生活学習などの座学を実施しており、行政手続き、生活関連サービス（役所や医療機関への申請他）の利用については、相談や依頼があれば丁寧に手厚く応じていくことを事業所のモットーとしています。</p>		
A④	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の心身の状況に応じて、様々な機会や方法によりコミュニケーションが図られており、座学の中にコミュトレやアンガーマネジメントなどを導入しています。</p> <p>筆談やメールの他、インターホン（B型事業所）、個別のセリフカードなど事業所の取組が確認されました。職員の自己評価には、コミュニケーションスキルを高めるためのプログラムに取り組んでいることや、スマホを利用して気持ちを伝えやすくしており、選択肢を用いる等個人に合わせた聞き取りの実施、SNSも活用の幅が広がったことなど、取組や工夫が記されていました。</p>		
A⑤	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が職員に話したいことを話せる個別の機会として、毎週金曜の午後に、「振り返りの時間（個別面談）」を設けており、相談内容は記録に残し、サビ管を含め職員間で共有が図られています。</p> <p>相談時は職員側が一方的にアドバイスを行うのではなく、一緒に考える姿勢、意思決定が出来るよう複数の選択肢を提供する事、相談内容をもとに個別支援計画への反映と支援全体の調整などが、職員の自己評価や聞き取りからも確認されました。</p>		

<p>振り返りの時間や相談は随時受けていますが、時間の確保が難しいこともあり課題としています。</p>		
A⑥	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;  プログラムのメニューは利用者の知りたいことや出来るようになりたいことを中心に、参加は強制せず取り組んでいます。また、余暇やレクレーションはモニタリングで希望を聞き、実施されています。  余暇活動は月1回計画され、地域の体育館を2週間に1回活用しています。  Eスポーツなど利用者の関心が高く、今年度からB型事業所の座学の展開や、余暇の充実に力を入れています。  利用者のアンケートには余暇活動が楽しみとなっていることや、「余暇活動で〇〇に行きたい」など、具体的な要望の記載もありました。実現に至る事を期待します。</p>		
A⑦	A-2-(1)-⑤ 利用者の障がいの状況に応じた適切な支援を行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;  法人は障がい者を支えるためにいくつもの事業所を有しており、障がいに関する専門知識の取得の機会は法人全体で持たれており、年4回障害福祉サービスの基本的知識の研修会をはじめ、同様の事業を行っている「らぼーる宇城」と合同での年3回の外部講師を招いてのスキルアップ研修が行われています。  職員一人ひとりの障がい者福祉への志も高く、専門職としての資格取得にも力を入れており、必要な外部研修への積極的な参加を推奨しています。  利用者の障がいによる行動や生活の状況などを把握し、ケース会議などでスタッフ間の支援の共有が図られています。  個別的な配慮が必要な利用者には、希望を聞き一緒に対応を考え取り組んでいます。対応困難事例には、野中式（ホワイトボード）アセスメントで情報共有し、検討や見直しが行われています。</p>		
A-2-(2) 日常的な生活支援		
A⑧	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;  事業所では希望する利用者の給食（昼食）を業者に委託し、1階厨房で調理され3年前から提供しています。利用者の希望や主菜や副菜、汁物にも季節感を取り入れた献立は盛り付けや器にも配慮されており、毎日残菜は殆ど見られず、食事の提供で楽しみが増えている利用者も多いようです。職員の研修会で栄養や衛生管理などについて委託業者の栄養士に講師を依頼するなど共に利用者を支える事で連携が図られています。  現在、排泄に支援が必要な方はおられませんが、女性利用者に衛生用品の処理の仕方など指導が行われています。</p>		
A-2-(3) 生活環境		
A⑨	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;  利用者の日中活動の場は、安心・安全が保たれるよう意識を持って整備しています。歩行の妨げにならないよう物品を配置し、杖を使用する利用者もおられ通路の広さの確認を徹底しています。また、エレベーターも完備されており、必要に応じて活用されています。  食堂やトイレなどの共用空間は清潔を心掛け、室温や照明は利用者に確認しながら調整しています。コロナ禍にあり生活環境は掃除や換気の徹底の他、消毒など必要な対策が取られ</p>		

<p>ています。</p> <p>利用者が思い思いに過ごせるよう、フリースペースや安眠スペースが設けられており、B型事業所利用者の中には仮眠を取られる方もおられます。</p> <p>ロッカーや机は個別で使用され、自身のパーソナルスペースが保たれています。椅子は疲れにくく座り心地の良いものが選択されています。</p>		
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
A⑩	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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>体調管理から健康チェック、筋力低下防止のため体操や簡単なストレッチなどの機会を持ったり、情緒面の支援が必要な利用者には気持ちに寄り添い、生活面など日常的な支援がなされています。現在は健康維持・増進のために座学を中心に提供されていますが、今後は利用者の障がいの状況に応じて、医師や理学療法士など専門職の指導やアドバイスを受ける仕組みも期待されます。</p>		
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
A⑪	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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎朝の心身の健康チェックや、職員は日頃の関わりから些細な変化を見逃さないよう心掛け不調の早期発見に努めています。異常が見られれば病院受診や緊急を要する場合は救急車を手配しています。医師や看護師などによる健康相談は、受診同行した際が主であり、受けた指示やアドバイスは健康状態と併せ家族等やケースワーカー、利用先のグループホームとの連携が図られています。利用者・家族等のアンケートにも毎日健康チェックシートを提出し状態の共有が図られていること、「本人と良い関係を作ってください」などの言葉もありました。</p> <p>利用者の障がいの状況にあわせた健康の維持・増進のための工夫として、座学の提供や毎日のウォーキングとボランティア掃除を行っています。</p> <p>健康管理に関する研修会の一つとして、てんかんVNSシステム（迷走神経刺激装置）の研修や活用について情報を共有しています。</p> <p>また、契約している医療食品会社の栄養士より、健康管理に繋がる栄養や衛生管理などを含めた講話の機会が持たれています。</p>		
A⑫	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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>該当なし</p>		
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
A⑬	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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者、家族等の希望を尊重した学習支援が行われています。座学のタイトルも利用者から募集し決定されています。</p> <p>社会参加の一つとして、選挙時に投票場所へ同行し、投票の機会を支援したり、公共交通機関や運動施設の利用など社会資源の活用をプログラムに入れ取り組んでいます。</p> <p>また、自動車学校の見学など本人の希望による資格取得の支援も行われています。</p>		
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
A⑭	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。	a・b・c



<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の社会生活力と地域生活への移行や地域生活の意欲を高める支援や工夫が行われています。2ヶ月に1回調理学習の日を設けたり、地域のごみ拾いボランティアはごみの捨て方や分別について学ぶ機会となっています。また、役所の見学やゴミ拾い中に拾った金銭を交番に届ける等、活動を通して地域の関係機関を知る機会となっています。</p> <p>先々一人暮らしを考えている利用者に向けて、金銭管理や生活費に関する座学、必要な情報が提供されています。</p>		
<p>A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援</p>		
A⑮	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の生活状況については、職員と相談しながら定期的および随時家族へ報告を行いながら、相談にも応じています。また、契約時や利用開始後も機会あるごとに遠慮なく質問や相談を行って欲しい事などを伝えており、家族からも「いつも親身になって支援や相談に応じてしてもらい、アドバイスくださりありがたい」という意見が記されています。</p> <p>年1回、訓練参観日（授業参観のような取組）や希望者の家族面談を行っています。それ以外でも必要時には家族を含めた担当者会議が開かれています。</p> <p>事業所側から家族に相談が必要な内容に関しては、利用者の同意を得て行なうようにしています。</p> <p>職員のアンケートや自己評価には家族等、保護者との連携の重要性から、今後も保護者・家族の意見を出来る限り取り入れるよう、システム構築を図りたいなど意欲的な意見があがっています。</p> <p>利用者の体調不良や急変事の家族等への報告・連絡ルールは明確にされており、速やかに実施されています。</p>		

### A-3 発達支援

		第三者評価結果
<p>A-3-(1) 発達支援</p>		
A⑯	A-3-(1)-① 子どもの障がいの状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>該当なし</p>		

### A-4 就労支援

		第三者評価結果
<p>A-4-(1) 就労支援</p>		
A⑰	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>面談を通して本人や家族の意向を確認し、プロフィール表や就労パスポートの活用により働く力や可能性を引き出し、障がいに応じた就労移行支援に取り組んでいます。職員は日頃の関わりや面談の中でも自分の良い所に気付き、自己肯定感が高まるような支援を意識して取り組んでいます。「将来、何をしたらいいのかわからない」と考える利用者には、目指している職業に近いもの、様々な会社への見学や、色々な職種の仕事体験を支援するなど細やかな対応が図られています。</p> <p>利用者の意向や障がいの状況にあわせた、知識・技能の習得や能力の向上を図る取組として、座学（JST…職場対人技能トレーニング、SST…社会生活技能訓練）による取得や働くために必要なマナーについては実際にビジネススーツ専門店へ行ったり、メイク講座の</p>		

受講の機会がもたれています。  
 地域の企業や関係機関、家族とは担当者会議などを中心に連携、協力体制に努め就労支援が行われています。今後は就労に特化した座学を増やすことや職員との連携をさらに密にしチームで就労支援を強化していきたいとする意見もみられました。

A⑱	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。	a・b・c
----	---	-------

<コメント>  
 アセスメントに応じた就労先と業務内容の調整が行われており、就労先にも本人の強みを伝え活かせるよう理解を求めています。B型事業ではフレックスタイムの導入、単価（工賃）を上げる工夫が行われています。工賃についてはわかりやすい明細書を活用しています。また、実習を通じて個々の特性に合った仕事内容を見極める事が出来ています。このことは事業所が優先して望むことでもあります。  
 労働安全衛生への配慮についても、職員間で意見を出し合いながら視覚的な作業のしやすさ、やりがいを保てる工夫、パーティションでの区切りや治具（加工や組み立ての際、部品や工具の作業位置を指示・誘導するために用いる器具）の準備も整っており、職員は一人ひとりの利用者に応じた見守りやサポート（作業内容への説明など）に努めていることが聞き取りや事業所内見学からも確認されました。

A⑲	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。	a・b・c
----	---	-------

<コメント>  
 職場開拓は主に、就労支援員が中心となり『結』やハローワークと定期的に連携が図られています。就労後も利用者と職場との関係づくりに配慮し、職場定着にも力を入れており、離職後の相談、受け入れについても積極的に行い、何かあれば気兼ねなく事業所を尋ねて欲しいことを本人や家族にも日頃から申し添えており、安心や信頼に繋がっています。事業所の姿勢として相談できることが大切であり、信頼関係の構築を重要視しています。  
 就労定着につながるよう定期的な訪問や面談が実施されています。改善点は職場と本人の両方の思いを聞き、連携を図りながら取り組んでいます。  
 就労活動用スーツの選び方や体験実習の希望に馴染みの量販店を組み入れるなど、地域資源を活用しながらニーズに沿った支援も聞かれました。また、メイク講座（化粧品販売員）、犯罪に巻き込まれないためには（警察）、就労体験談（事業所の先輩）など身近な内容でこれからの生活に活かせる出前講座も企画されています。  
 職員からは企業見学、体験学習などの機会を増やしていきたいと今後の取組への意欲も聞かれました。

（ご参考）

	第三者評価結果		
	a	b	c
共通評価基準（Ⅰ～Ⅲ）	3 3	1 2	0
内容評価基準（Ⅳ）	1 6	1	0
合 計	4 9	1 3	0