

兵庫県福祉サービス第三者評価
評価結果報告書

施設名 : 四つ葉のクローバー

(就労継続支援事業A型)

評価実施期間 2017年8月2日 ~ 2018年1月31日

実地(訪問)調査日 2017年10月18日

2018年2月27日

特定非営利活動法人

播磨地域福祉サービス第三者評価機構

様式第1号

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

① 三者評価機関名

特定非営利活動法人 播磨福祉サービス第三者評価機構

②施設・事業所情報

名称：四つ葉のクローバー	種別：就労継続支援A型		
代表者氏名：丸尾 哲也	定員（利用人数）：	20（21）	名
所在地：〒676-0021 兵庫県高砂市高砂町朝日町1丁目3番24号			
TEL：079-443-5693	ホームページ：		
【施設・事業所の概要】			
開設年月日：平成24年11月15日			
経営法人・設置主体（法人名）：株式会社 ハピネス			
職員数	常勤職員：	4	名
		非常勤職員：	0
			名
専門職員	サービス管理責任者	1名	生活支援員
	職業指導員	2名	1名
施設・設備の概要	事務室	相談室	
	訓練作業室	トイレ	3か所
	多目的室		

③理念・基本方針

私たちを含めた、利用者及びその家族すべての人が少しでも幸せになってもらいたい。

④施設・事業所の特徴的な取組

出来るだけ、利用者に合った配慮、支援を行っていきます。 仕事は楽しく、みんなが仲良くできるように心がけていきます。 熱い思いで支援していきます。
--

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 29年 8月 2日（契約日）～ 平成 30年 1月 31日（評価結果確定日）
受審回数 （前回の受審時期）	3回（平成 28 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

- **作業活動を通じて、利用者の自律・自立生活のための支援が提供されています。**
事業所では「働くことの喜びや仕事への誇り」を大切に、請負による部品組み立てなど、障害に応じて仕事の内容を4つのメニューから選択できるよう配慮されるとともに、個別に自主目標を設定してスキルアップを図ることにより、達成感や自信がつくよう支援が展開されています。また、送迎の支援や自宅への訪問など、利用者が安定的に仕事に来られるよう、自律・自立生活のための配慮が随所にうかがえます。
- **個別支援計画をもとに、働く意欲や知識向上を育むように支援しています。**
利用者研修（グループ会議）において、コミュニケーションを高めるための支援を行うとともに、個別対応チェックシートを活用し、コミュニケーション（あいさつ等）、身だしなみ（整容）を自ら確認しています。また、作業日誌を利用者自身が書き、利用者同士で役割分担について話し合うなど、働く意欲や知識向上を育むよう支援が実行されています。

◇改善を求められる点

- **今後の事業運営を具体的に示した中・長期事業計画を策定していくことが課題です。**
社会の情勢や利用者のニーズに対応するためには、中・長期的な視点に立って、実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等を具体的に示した事業計画を策定していくことが重要です。その中でも特に対人サービスである福祉事業においては、次のリーダーを育てる、専門知識を延ばすといった個別育成計画を策定することで、職員の将来展望やスキルアップを図り、職員の質と働きがいを向上させるような取組が重要です。
- **支援の方法や取組を文書化することにより、支援の標準化（スタンダード）を確立することが必要です。**
現在、個別支援を中心に個々に応じた取組が行われています。しかし、チームで利用者支援していくためには、各場面において支援の目的やねらいを明確にし、ベースとなる標準的な支援方法（スタンダード）を確立していくことが大切です。今後は、主体的に生活を継続するために、相談支援事業所との連携のもと具体的な生活環境への配慮や支援を整理し、サービスを標準化していくことによって、生活支援をより充実させていくことが望まれます。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

アドバイスを頂いた事を職員会議で話し合い一つずつ実行していきたいと思ひます。

⑧各評価項目に係る第三者評価結果

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

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。		
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。	a (b)・c
<コメント> ○ 重要事項説明書に事業の目的と運営方針を明記し、毎日の朝礼で利用者、職員に理念についての説明を継続的に行っています。 ○ 今後は、基本理念を簡潔な文章にまとめ、掲示することによって、利用者や家族等にわかりやすく周知していくことが望まれます。		

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。	a (b)・c
<コメント> ○ 社長がハローワークや行政と連携することにより、利用者のニーズや事業の必要性について、把握が行われています。 ○ 今後は、経営環境の変化に合わせた対応ができるよう、地域の状況を把握し分析していくことが望まれます。		
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a (b)・c
<コメント> ○ 事業所の課題として、人材、コスト、就職支援の3点を掲げ、職員間で共有が行われています。 ○ 今後は、計画的な運営が出来るよう課題を文章化し、解決に向けた計画を策定していくことが望まれます。		

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。	a・b・(c)
<コメント> ○ 社長は事業所の将来を見据えての目標を掲げ、就労を中心とした事業を展開されていますが、具体的な計画の策定には至っていません。 ○ 今後は、施設における中・長期的な事業計画を策定することにより、理念や基本方針の実現に向けた、取組を明確にしていくことが必要です。		

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・b・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者一人ひとりを大切に、就労を中心とした年間行事計画を策定されています。 ○ 今後は、中・長期計画を踏まえた、単年度の事業全体の具体的な内容を示した事業計画を策定されることが望まれます。 		
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・b・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業計画は、社長が中心となって、就労を中心とした行事計画を策定されています。 ○ 今後は、職員と共有しながら、福祉サービスの内容や、職員体制、人材育成、設備の整備等を具体的に示した事業計画を策定する取組が望まれます。 		
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。	a・b・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 年に3回家族が参加できる食事会を開き、事業所の様子や状況の説明を行い、家族にも事業内容を周知されています。 ○ 今後は、事業計画を文章化することにより、その主な内容を掲示・配布するなどして、利用者や家族に周知、説明されることが望まれます。 		

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・b・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ サービスの質の向上に向けた取組として、毎年、福祉サービス第三者評価を受審することにより、業務の見直しを行っています。 ○ 今後は、評価の分析を職員会議等で検討する機会を持つなど、評価体制を整備することが望まれます。 		
9	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。	a・b・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 受審された第三者評価の結果については、職員で確認がなされています。 ○ 今後は、評価結果を踏まえ、具体的な課題について、組織全体で改善に向けた仕組みを構築されることが重要です。 		

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。		
10	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。	a (b)・c
<コメント> ○ 運営規程にそれぞれの役割と責任を明文化し、社長が中心となって業務を遂行されています。 ○ 社長は、自らの役割と責任について文書化し、有事（災害、事故等）に対応できるよう、連絡方法や権限委任について、さらに明確にしていく必要があります。		
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。	a (b)・c
<コメント> ○ 社長は、外部研修に参加し、必要な法令に関する資料を事務所に整理され、行政関係者との適正な関係を保持されています。 ○ 今後は、幅広い分野について遵守すべき法令を把握し、職員に対して周知、理解する取組が望まれます。		
Ⅱ-1-(2) 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。	a (b)・c
<コメント> ○ 社長は、職員とのコミュニケーションを大切にして、福祉サービスの質の向上に意欲的なことがうかがえますが、具体的な取組に至っていません。 ○ 今後は、福祉サービスの質の向上のために、職員の教育・研修の充実を図っていくことが望まれます。		
13	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。	a (b)・c
<コメント> ○ 社長は、日ごろから作業、仕事内容を把握し、経営の改善に向けて分析が行われています。 ○ 今後は、業務内容を記録に残すことにより、経営や業務の改善策について職員会議で話し合うなど、組織的な仕組みが必要かと思われます。		

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。	a・b (c)
<コメント> ○ 必要な福祉人材や人員体制については、社長が中心となって人員確保に努めています。 ○ 今後は、必要な福祉人材に関する基本的な考え方を明確にし、人事プランの策定が望まれます。		

15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・ c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業所の理念方針にもとづいた「期待する職員像等」を打ち出し、人事基準を明文化し、職員等に周知する取組が必要です。 		
<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組んでいる。	a・ b ・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 中小企業向けの福利厚生制度に加入するとともに、職員、利用者の勤怠状況を把握し、希望休への配慮がなされています。 ○ 今後は、休暇取得の促進、短時間労働の導入等、働きやすい職場づくりを目指し、さらに施設の特長性に配慮した人材確保と定着の取組が望まれます。 		
<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・ b ・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 日ごろから業務の中で職員とのコミュニケーションを大切にし、職員の育成が図られています。 ○ 職員一人ひとりがそれぞれ目標を設定し、進捗状況や達成度の確認を行うなど、職員の育成に向けた取組が望まれます。 		
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。	a・ b ・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 外部の研修を中心に、計画的に研修に参加されていることがうかがえます。 ○ 今後は、職員の教育・研修に関する基本方針を明確にし、職員全員を対象とした研修計画を策定し、実施していくことが重要です。 		
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・ b ・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 外部研修に関しては、職員に対して情報提供し、積極期に教育・研修の参加する機会を提供されています。 ○ 今後は、事業所内でテーマ別の研修を計画し、職員の知識・水準に応じた研修実施が望まれます。 		
<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。</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・ b ・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 実習生の受け入れについては、教師の現場実習を継続的に受け入れ、学校側と連携した人材育成が図られています。 ○ 今後は、実習生等の受け入れに関わる基本姿勢を明文化するとともに、実習生受け入れマニュアルの制定が必要です。 		

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。	a・b・c
<コメント> ○ ホームページ等の活用や広報誌を発行するなどを通じて、事業内容や第三者評価結果の公表など、事業所の情報公開に向けた取組が望まれます。		
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。	a・b・c
<コメント> ○ 事業所における事務、経理等については定期的に税理士によるアドバイスを受け、透明性を確保しています。 ○ 今後は、事務、経理、取引等に関するルールを明確にするなど、運営の透明性を確保する取組が望まれます。		

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。	a・b・c
<コメント> ○ 地域交流を広げるため市内の福祉マップや関係パンフレットを掲示し、地域の情報を提供するとともに、利用者が日常的に近隣のコンビニなどを利用されています。 ○ 地域自治会への参画や、地域行事に利用者とともに参加するなど、地域との交流を広げる取組が望まれます。		
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・b・c
<コメント> ○ 特別支援学校の先生と連携を取り合って、ボランティア等の受け入れがなされています。 ○ ボランティア等の受け入れに関する基本姿勢を明文化し、受け入れについてのマニュアルを整備することが大切です。		
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。	a・b・c
<コメント> ○ 就労サポートマップ等を掲示され、就労継続支援A型事業所としてハローワークと連携し、連絡会の発足に取組まれています。 ○ 今後は、地域の関係機関を職員間で共有し、さらに連携が強化されることに期待します。		

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 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a・ (b) ・c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業所はオープンにしており、地域役員や近隣の住民の方の見学・訪問についてはいつでも対応されています。 ○ 今後は、地域の活性化や街づくりに貢献するなど、さらに積極的な地域への働きかけが望まれます。 		
27	II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b・ (c)
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域との連携はうかがえますが、地域の福祉ニーズの把握には至っていないのが現状です。 ○ 今後は、地域の福祉に関するニーズを把握し、ニーズにもとづいた地域貢献につながるよう、地域に根差した取組に期待します。 		

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。		
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。	a (b) c
<コメント> ○ 重要事項説明書に利用者の尊重についての姿勢を明示し、人権研修に参加されています。 ○ 今後は、福祉サービスの提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、共通理解を深めていくことが望まれます。		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者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。	a (b) c
<コメント> ○ 虐待防止マニュアルを作成して、利用者のプライバシーを守れるよう、設備等の工夫がうかがえます。 ○ 今後は、マニュアルに沿った職員研修を行い、プライバシーの保護を含めた権利擁護全般に関する方針を定めるなどの取組が必要です。		
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	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。	a (b) c
<コメント> ○ 利用希望者については、見学、体験、説明を通して、サービス選択に必要な情報を積極的に提供しています。 ○ 今後は、わかりやすいパンフレットを作成するなど、文章による情報提供の充実が望まれます。		
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。	a (b) c
<コメント> ○ サービスの開始にあたっては、利用者本人が自己決定のもと、「雇用契約書」によってサービスの内容に関して説明がなされ、署名契約が丁寧に行われています。 ○ 今後は、意思決定に配慮が必要な利用者への支援について、ルール化を図られることが望まれます。		
32	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。	a (b) c
<コメント> ○ 退所後のフォローは、社長が必要に応じて採用先に電話や面会するなど、企業との連携が図られていることがうかがえました。 ○ 今後は、引継ぎ及び申送りの手順や文書化など、更に継続性に配慮した対応を明確にすることが望まれます。		

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
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。	a (b) c
<コメント> ○ 職場環境調査や利用者会議を定期的に行うことによって、利用者の意見や満足度を把握しています。 ○ 今後は、利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討していくことが望まれます。		
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。	a (b) c
<コメント> ○ 苦情相談等の事例は未だありませんが、苦情解決の体制は整備され、利用者に周知されています。 ○ 今後は、苦情に関する記録を整備し、公表する取組に期待します。		
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。	a (b) c
<コメント> ○ 利用者からの相談については、社長が中心となって相談室や事務室を活用し、随時行われています。 ○ 今後は、相談についての方法や内容について、文書化を進めていくことが望まれます。		
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 (b) c
<コメント> ○ 職場環境調査など、日々の福祉サービスの提供において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮していることがうかがえます。 ○ 今後は、相談について記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めて行くことが重要です。		
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。	a・b (c)
<コメント> ○ 職員会議の中で安全性について話されていますが、事例の収集までには至っていません。 ○ 今後は、事故発生時の対応と安全確保についてマニュアルを整備し、予防の視点からの仕組みづくりが重要です。		
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。	a (b) c
<コメント> ○ 手洗い、うがいの励行を勧めるべく事業所内に掲示し、消毒アルコールを事務所内に設置するなど感染症の予防の取組がうかがえます。 ○ 今後は、感染症予防や対応マニュアル整備など取組を文章化していくことが望まれます。		

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。	a・b・c
<コメント> ○ 地域の災害リスクを把握し、職員に周知を図っています。 ○ 今後は、通報・消火・避難訓練実施マニュアルを整備し、災害時の安否確認の方法を明確に していくとともに、火災以外の災害についての検討が望まれます。		

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。	a・b・c
<コメント> ○ 作業活動においては、一部、標準的な支援方法を定めていることがうかがえますが、文章化 には至っていません。今後は、提供する福祉サービスの標準的実施方法の策定し、プライバシーの保護や権利擁護に関する姿勢をはじめ、業務の目的や手順を文書化していくことが重要 です。		
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。	a・b・c
<コメント> ○ 作業の手順は、一部、追記や修正がなされていますが、標準的な実施方法について定期的 に見直す仕組みが必要です。		
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的な福祉サービス実施計画 を適切に策定している。	a・b・c
<コメント> ○ 職員の合議により、アセスメントからニーズ整理票を作成し、それにもとづいた個別支援 計画書が策定されています。 ○ 今後は、策定された計画にもとづいたサービスの提供を認できる仕組みが必要です。		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っ ている。	a・b・c
<コメント> ○ 6か月ごとに利用者からヒアリングを行い、職員が話し合って計画の見直しが行われてい ます。 ○ 今後は、再アセスメントを行い新たなニーズを把握し、モニタリングから計画の見直しに 至る手順を明確にすることが望まれます。		

Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	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。	a (b) c
<コメント> ○ サービスの実施状況の記録は、「日々記録」として、統一した様式で記録され、朝夕の申し送りによって、利用者の情報を共有しています。 ○ 今後は、支援計画にもとづいた記録を整理され、利用者の支援経過を明確にしていくことが望まれます。		
45	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。	a (b) c
<コメント> ○ 就業規則や個人情報利用同意書に個人情報の取り扱いについて、明記されています。 ○ 今後は、記録の管理についての規定を整備するとともに、職員に対し個人情報の取扱いについての研修が望まれます。		

評価対象A 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		
A①	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。	a・ b ・c
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
A②	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。	a・ b ・c

特記事項

- 利用者会議やアセスメントにおいて利用者の希望を聞く機会を設けることで、意思表示を引き出せるよう配慮されています。また、個別支援計画には、障害特性に合わせた配慮や支援が具体的に明記され、個別支援が展開されています。
- 人権侵害については、県が提示している障害者虐待防止・対応マニュアル、事故等発生時の報告取扱要領及びフローチャートに従い、対応が行われています。
- 今後は、利用者が権利について理解する取組として、利用者が理解しやすい具体例を示し、利用者の権利侵害について具体的に検討する機会を設けていくことが期待されます。

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。	a ・b・c
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。	a・ b ・c
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。	a・ b ・c
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。	a・ b ・c
A⑦	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。	a・ b ・c
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。	a・ b ・c
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。	a・ b ・c
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
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
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。	非該当

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
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
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
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。	a・ b ・c

特記事項

- 利用者個別対応チェックシートを活用し、コミュニケーション（あいさつ等）、身だしなみ（整容）を確認し、利用者の心身状況の把握、見守り支援を行っています。
- ハローワークと連携を取り、自立に向けた就労支援、行政手続き等の支援を必要に応じ取り組まれていることがうかがえます。
- 利用者研修（グループ会議）において、コミュニケーションを高めるための支援を実施し、音に敏感な利用者や聴覚障害の利用者にはホワイトボード、タブレットの使用をはじめ、仕事場所の変更などの配慮が行われています。
- 半年に1回は個別に話し合いの場を設け、相談内容にもとづいて個別支援計画に反映し、職員間の共有、検討を行うことで、生活の意欲を高め、自立支援に繋げています。
- 通所支援として、安定的に仕事に来られるよう、必要に応じて日々の生活における移送や送迎サービスを実施しています。
- 今後は、障害の多様化に向けて、看護師等と連携のもと、日々の健康管理に関わる事項や体調変化時（緊急時）の対応等を明確化されることが望まれます。
- 主体的に生活を継続するために相談支援事業所との連携のもと、具体的な生活環境への配慮や支援を整理し、サービスを標準化していくことによって、生活支援をより充実させていくことが望まれます。

A-4 就労支援

		第三者評価結果
A-4-(1) 就労支援		
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。	a・(b)・c
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
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

特記事項

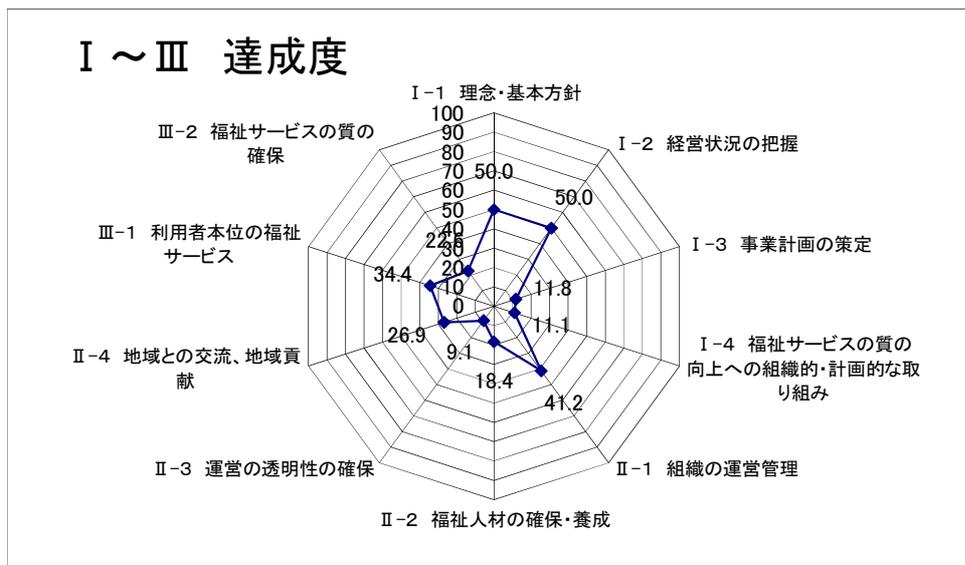
<ul style="list-style-type: none"> ○ 就労支援の取組として、ハローワークや就職フェアに同行し、働く意欲向上を高める支援を行っています。 ○ 障害に応じて、仕事の内容を4つのメニューから選択できるよう配慮されるとともに、仕事の内容についてその都度、利用者と協議を行うことで、働く意欲や知識向上につなげています。 ○ インターネットを活用し、新たな仕事の開拓に努めるとともに、安定した業務量を確保するため受注企業とのマッチングが常に行われています。 ○ 一般就労後のフォローアップとして、社長が定期的に電話や面会するなど、個別のニーズに合わせて支援しています。 ○ 今後は、職能評価についての根拠を明確にするとともに、労働安全、衛生に関するマニュアルを整備するなど、障害者が働く場における「合理的配慮」を明確にしていくことが望まれます。

(別紙2)

各評価項目に係る評価結果グラフ

I～III 達成度

	判断基準		達成率(%)
	基準数	達成数	
I-1 理念・基本方針	6	3	50.0
I-2 経営状況の把握	8	4	50.0
I-3 事業計画の策定	17	2	11.8
I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取り組み	9	1	11.1
II-1 組織の運営管理	17	7	41.2
II-2 福祉人材の確保・養成	38	7	18.4
II-3 運営の透明性の確保	11	1	9.1
II-4 地域との交流、地域貢献	26	7	26.9
III-1 利用者本位の福祉サービス	64	22	34.4
III-2 福祉サービスの質の確保	31	7	22.6
I～III合計	227	61	26.9



A 達成度

	判断基準		達成率(%)
	基準数	達成数	
1-(1) 自己決定の尊重	6	5	83.3
1-(2) 権利侵害の防止等	6	2	33.3
2-(1) 支援の基本	26	18	69.2
2-(2) 日常的な生活支援	4	2	50.0
2-(3) 生活環境	5	2	40.0
2-(4) 機能訓練・生活訓練	5	2	40.0
2-(5) 健康管理・医療的な支援	5	1	20.0
2-(6) 社会参加、学習支援	4	2	50.0
2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援	5	1	20.0
2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援	6	2	33.3
4-(1) 就労支援	18	11	61.1
A 合計	90	48	53.3
総合計	317	109	34.4

A 達成度

