

兵庫県福祉サービス第三者評価
評価結果報告書

施設名 : フロンティア

(就労継続支援A型)

評価実施期間 2022年3月22日 ~ 2023年6月30日

実地(訪問)調査日 2023年2月20日

評価決定委員会開催日 2023年7月25日

2023年9月5日

特定非営利活動法人

はりま総合福祉評価センター

様式第11-1号

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター

②施設・事業所情報

名称： フロンティア	種別： 就労継続支援A型
代表者氏名： 井上 育俊	定員（利用人数）： 20（32）名
所在地：〒678-0239 兵庫県赤穂市加里屋1096-28	
TEL：（0791）43-2255	ホームページ：https://www.npo-frontier.net
【施設・事業所の概要】	
開設年月日： 2011年12月1日	
経営法人・設置主体（法人名）： 特定非営利活動法人フロンティア	
職員数	常勤職員： 5名 非常勤職員： 7名
専門職員 ※（ ）はうち非常勤職員を指す	施設長 1名 職業指導員 4名（2）
	サービス管理責任者 1名 賃金向上達成指導員 3名（2）
	生活支援員 3名（2）
施設・設備の概要	事務室 相談室兼多目的室
	作業室 5カ所 解体作業所

③理念・基本方針

【理念】 Contribute to the area ～地域と共生し、地域に貢献できる法人～となる。
We can do!
【方針】 「利用者ファースト」「一生懸命に!」「挨拶、返事をしっかりと!」

④施設・事業所の特徴的な取組

ひとつ屋根の下で、児童対象の放課後等デイサービスと、成人が対象の就労継続支援A型を運営している。就労継続支援A型では、訓練として、①ラスクの製造販売 ②小型家電の解体分別 ③のぼり旗の梱包作業 ④電気部品の組立作業 ⑤施設外就労として空き缶等のリサイクル作業 と色々なメニューを用意して様々な特性を持った人が就労しやすい環境を作っている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2022年3月22日（契約日）～ 2023年6月30日（評価結果確定日）
受審回数 （前回の受審時期）	1回目（年度）

⑥総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p>○ 理念や方針に「地域と共生し地域に貢献できる法人」や「利用者ファースト」を掲げられ、地域の人々と利用者との交流や関係機関との連携に取り組まれています。</p> <p>理念に「地域と共生し地域に貢献できる法人」を掲げ、地域との関わり方について基本的な考え方を明記され、市役所内で販売会や地域の祭りに参加することで地域の人々と利用者との交流が行われています。また、地域の関係機関・団体について、個々の利用者の状況に応じた社会資源などを明示したリストや資料を作成し、「自立支援協議会しごと部会」や西はりま4市3町の就業施設25施設が加盟する「ウイズin西はりま」などと連携が行われ、共通の問題に対して、解決に向けた取り組みが行われています。</p> <p>○ 多様な作業メニューを用意することで、様々な特性を持った人が就労しやすい環境を構築されています。</p> <p>利用者の思いや意見を大切に支援していくことをベースに、自立に向けた個別目標が個別支援計画に記載され、①ラスクの製造販売 ②小型家電の解体分別 ③のぼり旗の梱包作業 ④電気部品の組立作業 ⑤施設外就労として空き缶などのリサイクル作業と多様な作業メニューを用意し、利用者の特性や能力、心身の状態に応じて就労しやすい環境を構築されています。</p>
<p>◇改善を求められる点</p> <p>○ 各事業や取り組みに対する記録を整備していくことで、事業のPDCAサイクル(改善に向けたサイクル)を明確にしていくことが必要です。</p> <p>施設においては、地域との交流や地域貢献、サービスの改善など、多様な取り組みが実施されていますが、各事業や取り組みに対する基本姿勢やねらいや取り組み内容を示した文書が確認できませんでした。今後は、事業や取り組みのプロセス(過程)や成果を記録していくことで、組織全体のPDCAサイクル(改善に向けたサイクル)を明確にした仕組みづくりが必要です。</p> <p>○ 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が明確ではありません。</p> <p>利用者一人ひとりに対する特性などを踏まえた作業環境を整え、さまざまな工夫はうかがえますが、福祉サービスの標準的な支援マニュアルの整備や支援の明文化には至っていません。今後は、支援マニュアルや個別支援計画、ケース記録の関連性や活用方法を整理することにより、施設としてスタンダードな支援を明確にしていくことが必要です。</p>

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

<ul style="list-style-type: none"> ・受審前、第三者評価は相当ハードルが高い、零細な施設では受審は困難な制度と認識していました。当然これ迄は受審していませんでしたが、今般の受審でその認識が大きく改まりました。 ・この第三者評価の目的である、施設は問題点を把握し、サービスの向上に結びつけ、利用を希望する人の適切なサービス選択に寄与できれば相互にメリットとなる。その為にも制度の進化が望まれます。 ・進行役のお2人の知識・分析力には感服いたしました。これからも指導をお願いします。

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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 法人として、地域貢献や利用者ファーストなどを掲げた理念と方針がホームページやパンフレットに掲載され、施設2階の入り口に掲示されています。また、職員会議において周知・共有が図られています。 ○ 今後は、施設の基本方針の明確化やわかりやすく説明した資料（解説）を作成するなど、利用者・家族に周知し、理解を深め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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 社会福祉事業全体の動向などは、行政説明や地域自立支援協議会に参加し、積極的に情報収集をすることで、把握・分析されていることがうかがえます。また、顧問税理士との連携のもと、コスト分析や福祉サービス利用者の推移、利用率を把握し、分析されています。 ○ 今後は、地域の福祉計画の策定動向や内容を把握して、地域の特徴・変化などの情報を通して、事業経営を取り巻く環境と経営課題を明確に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、具体的な取り組みを進めている。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 経営課題や問題点などは、事業報告に明示し、職員会議において共有されていることがうかがえます。 ○ 今後は、経営課題や問題点を役員（理事・監事）間で共有がなされるとともに、経営課題の解決・改善に向けて具体的な取り組みが望まれます。 		

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。	b
<コメント> ○ 法人の中期計画が策定され、目指す方向性はうかがえますが、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっていません。 ○ 今後は、中・長期計画（3～5年）に数値目標や具体的な成果などを設定することにより、実施状況の評価や見直しをしていくことが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 事業所の目指す方向性や取り組みを明示した単年度の事業計画が策定されています。年度末に事業報告書を策定する時に事業の進捗を確認しています。 ○ 今後は、単年度の事業計画は、法人の中期計画を踏まえた、数値目標や具体的な成果などを設定することにより、実施状況の評価を行える内容にしていくことが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 事業計画の策定は、職員会議を通して、全職員から意見を集約して、計画の内容に反映されています。しかし、事業計画の定期的な実施状況の把握、評価、見直しまでには至っていません。 ○ 今後は、単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果などを設定することなどにより、実施状況の把握、評価、見直しを行うなど、PDCAサイクル（改善に向けたサイクル）を確立していくことが望まれます。		
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。	c
<コメント> ○ 事業計画書は利用者に配布されていません。今後は、利用者にわかりやすい工夫を行い、利用者の参加を促す観点から事業計画を周知する取り組みが求められます。		

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。	b
<コメント> ○ 内部研修や職員会議において、業務を振り返ることを通して、サービスの質の向上に取り組まれています。また、今回の第三者評価の受審を通して、改善に向けてのきっかけにしたと考えておられます。 ○ 今後は、サービスの質の向上に関する仕組みを構築して、定期的に事業所で検討を行い、PDCAサイクル（改善に向けたサイクル）を確立していくことが望まれます。		

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。	c
<p>〈コメント〉</p> <p>○ 今後は、福祉サービスの質の向上に向けた取り組みを行い、その中から出された課題を分析（評価）し、文章化するとともに、課題改善のために職員参画の下で改善策や改善計画を策定し計画的に取り組むことが求められます。</p>		

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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 管理者は、施設の経営・管理に関する方針と取り組みを事業計画などで明確にされています。また、「職位・職務内容一覧」などに、施設長として職務や役割が明記されています。 ○ 今後は、不在時の権限委任などを含め、有事（災害、事故など）における管理者の役割と責任について明確にしていくことが望まれます。 		
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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 管理者は、顧問の社会保険労務士や税理士への相談やアドバイスを通して、法令などを遵守した事業経営に取り組まれています。また、オンラインを活用して研修を受講され、職員にも必要な法令改正など周知されています。 ○ 今後は、福祉分野に限らず、幅広い分野の法令などの把握に努められ、理解を深めていくことが期待されます。 		
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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 管理者は、福祉サービスの質の向上について、内部研修や職員会議において、業務を振り返ることを通して、指導力を発揮しています。 ○ 今後は、福祉サービスの質の向上について、自己評価の仕組みづくりとともに、年1回以上自らも福祉サービスの質について自己評価を行い、具体的な改善につなげ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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 管理者は、顧問の社会保険労務士や税理士への相談やアドバイスを通して、経営や人事の状況を把握し、職員会議において共有がなされています。 ○ 今後は、経営の改善や業務の実効性を高めるために、組織内に具体的な体制（業務改善委員会など）を構築し、自らもその活動に積極的に参画されることが望まれます。 		

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。	b
<コメント> ○ 転職サイトを活用することで、必要な福祉人材の確保が行われています。 ○ 今後は、必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や人事に関する具体的な人事計画（人事プラン）を策定していくことが望まれます。		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b
<コメント> ○ 「期待する職員像」は明確になっていませんが、キャリアパス表を策定することで、職員の職務を明確にされています。 ○ 今後は、人事に関する規定を整備するとともに、職務に関する成果や貢献度などを評価する仕組みを確立していくことで、職員が、自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みづくりが望まれます。		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
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
<コメント> ○ 就業に関する労務管理の体制は、管理者が中心となり就業状況の把握など取り組みがうかがえます。年1回の健康診断の実施、福利厚生制度への加入、残業時間の短縮、育児に関する勤務配慮、10日間の有給休暇の取得など、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活のバランス）にも配慮された、働きやすい職場づくりに取り組まれています。 ○ 今後は、職員の悩み相談窓口を組織内に設置するなど、職員が相談しやすいような工夫や職員の意向などが、人事計画（プラン）に反映されることが望まれます。		
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	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。	c
<コメント> ○ 職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されていません。今後は、人材育成に向けた職員一人一人が目標設定などをおこない、自ら取り組める環境づくりや、個別面談を行うなどの仕組みづくりが求められます。		
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。	b
<コメント> ○ 兵庫県福祉人材研修センターのプログラムを活用して、職員の研修が実施されています。 ○ 今後は、職員の教育・研修に関する体系的な年間研修計画が策定されて、計画にもとづく教育・研修の実施が望まれます。		

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。	b
<コメント> ○ 少ない人員配置の中、オンライン研修や職員会議を活用して、職員全員の教育・研修の機会を確保しています。 ○ 今後は、教育・研修の計画的な実施とあわせて、個別的なOJTが適切に行われるための仕組みづくり（マニュアル化など）が望まれます。		
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	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。	c
<コメント> ○ 現在、専門職の教育・育成にかかる実習は受け入れていません。今後は、福祉の人材を育成すること、また専門職の研修・育成への協力は、事業所の社会的責務の一つとして、受け入れ体制（マニュアル、プログラムなど）が整備され、効果的な研修・育成や受入が行われていることが求められます。		

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
<コメント> ○ ホームページなどの活用により、基本理念、サービスの内容、事業報告や就業規則、定款、スコア表などが公開されています。地域に向けて、基本理念や基本方針、事業所で行っている活動などを説明した印刷物や広報誌などの配布までには至っていません。 ○ 今後は、利用者や家族など、そして地域の理解を深めていくためには、第三者評価の受審、苦情・相談内容などや福祉サービスの質の向上に関わる取り組みや法人の特色ある実践活動を主体的にホームページの活用や広報誌の配布などにより公表していくことが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取り組みでは、事業所における事務、経理取引などについて、職員に周知するとともに、必要に応じて外部の専門家（社会保険労務士や税理士など）に相談、助言、指導を得られています。 ○ 今後は、法人運営の透明性の確保のために、事業、財務に関する内部監査を行うなど、内部けん制体制を確立していくことが望まれます。		

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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 理念に「地域と共生し地域に貢献できる法人」を掲げ、地域との関わり方について基本的な考え方を明記されています。地域の情報などは都度掲示されて朝礼時にも紹介されています。また、地域の人々と利用者との交流は、市役所内で販売会や地域の祭りに参加することで行われています。 ○ 今後は、コロナ禍の状況に配慮しつつ、地域の行事や活動に参加する際の支援を行う体制を確立していくことが望まれます。 		
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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ボランティアの申し入れがなく、現在は受け入れていませんが、毎年、特別支援学校中学3年生の施設見学や高等部の実習生の受け入れを行っています。 ○ 今後は、ボランティアの受入れや地域の学校などへの協力について、基本姿勢が明文化されて、受け入れ体制（マニュアルなど）を整備していくことが望まれます。 		
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
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域の関係機関・団体について、個々の利用者の状況に応じた社会資源などを明示したリストや資料を作成して、職員間で情報の共有化が図られています。また、「自立支援協議会しごと部会」や西はりま4市3町の就業施設25施設が加盟する「ウィズin西はりま」などとの連携が行われ、共通の問題に対して、解決に向けた取り組みがうかがえます。 		
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。	c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域での取り組みは立地条件などから難しく、地域住民との交流はされていません。今後は、地域との関わりを深める方法として、事業所の専門的な知識・技術や情報を地域に提供すること（講習会、研修会、講演会、福祉に関する相談窓口の設置など）が求められます。 		
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。	c
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動は行われていません。今後は、事業所は、社会福祉に関する知識と専門性ととともに福祉サービスを実施するという公益性を有する組織として、地域社会における役割や機能を発揮するために、地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取り組みを積極的に行うことが求められます。 		

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。	b
<コメント> ○ 理念、基本方針に「利用者ファースト」を掲げ、利用者を尊重する姿勢を明確にし、職員会議で定期的に周知が図られています。 ○ 今後は、利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的に研修を実施することで、利用者の権利を高めていく取り組みが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 虐待防止や身体拘束廃止についてマニュアルを整備するとともに、事案発生時の対応についてはフローチャート化され、虐待防止マニュアル内に明示されています。 ○ 今後は、施設での生活におけるプライバシー保護についての考え方を明示し、利用者のプライバシー保護の対応方法などを明確にしていくことが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 事業所のパンフレットを作成され、公共施設や関係機関に設置し、希望者がいつでも見ることができるような配慮が行われています。また、随時施設見学を受付し、実習や見学者には丁寧な説明が行われています。 ○ 今後は、誰もが見やすいパンフレットを作成するとともに、定期的に必要な情報を更新していく仕組みづくりが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 福祉サービス利用時の説明を利用者や家族に丁寧に行われています。また、利用者・家族の意見を詳細に聞き取りし、利用者の自己決定や意向の尊重に努められています。 ○ 今後は、利用者や家族などがさらに理解しやすいような工夫や配慮を進めていくとともに、意思決定が困難な利用者へのルール化が望まれます。		

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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 契約終了時には、他施設への移動について、引継書や説明書を用いて情報提供が行われ、サービスの継続性に配慮していることがうかがえます。 ○ 今後は、関係事業所への引継ぎ方法のマニュアルを整備するとともに、利用終了後も相談できる窓口を明確にしていくことが望まれます。 		
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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 毎月、給料日に合わせて、個別面談が実施されており、その面談の中で、利用者の意向を把握し、満足度の上昇に取り組まれています。 ○ 今後は、さらなるサービスの質の上昇に向け、利用者の満足度調査を通して、満足度のさらなる把握と職員による検討会の定期開催が望まれます。 		
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確立されている。		
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
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 苦情解決体制が重要事項説明書や苦情・トラブル処理マニュアルに明記され、苦情に関する記録の整備と苦情内容のフィードバックが、利用者や家族に対して行われています。 ○ 今後は、アンケート実施や意見箱の設置など、利用者や家族が意見を述べやすい環境づくりが望まれます。 		
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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 重要事項説明書に苦情や相談の窓口について記載され、相談や意見を述べやすい配慮がなされています。また、相談スペースとして、相談室などプライバシーに配慮した相談場所を確保されています。 ○ 今後は、利用者の相談や意見を述べたりする場合の手順や選択方法について、わかりやすく説明した文書やフローチャートなどを作成し、配布・掲示し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。	b
<p>〈コメント〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 相談や意見については、職員は傾聴に心がけ、出された意見を随時、報告し、対応されています。 ○ 今後は、現在行われている相談や意見を受けた際の記録方法や報告の手順、対応策の検討などについて、「相談・意見対応マニュアル」を整備することで、対応の標準化を図っていくことが望まれます。 		

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。	b
<コメント> ○ リスクマネジメントに関する対応と安全確保について、リスク管理についてマニュアルを整備するとともに、職員会議や研修などで周知されています。 ○ 今後は、事故報告書やヒヤリハット事例の収集の仕組みを構築するとともに、安全対策の評価・見直しが行われることが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 感染症対策について、「感染症マニュアル」が整備され、アルコール消毒の設置など、基本的な感染症対策が実施されています。 ○ 今後は、「感染症マニュアル」に従って、勉強会の開催や予防策の検討など予防と対策を具体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している。	b
<コメント> ○ ハザードマップなどを活用して、立地条件などから災害（水害など）の影響を把握し、避難確保計画が策定されています。 ○ 今後は、利用者及び職員の安否確認の方法や施設外避難時の場所、経路を確認し、地域住民や関係機関などと連携した、消防訓練や避難訓練の実施が望まれます。		

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。	c
<コメント> ○ 利用者の障害特性に合わせた作業支援が行われていますが、サービスの標準化には至っていません。今後は、支援者が統一した支援が行えるよう事業所における支援マニュアルを作成されることが求められます。		
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。	c
<コメント> ○ 利用者の障害特性に合わせた支援の見直しが個別に行われていますが、サービスの標準化の検証には至っていません。今後は、事業所における支援マニュアルを定期的にチェックし見直ししていくことが求められます。		

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支援計画を適切に策定している。	b
<コメント> ○ サービス管理責任者が中心となり、関係事業所や相談支援事業所との協力により、作業能力評価表などのアセスメントが実施され、個別支援計画が作成されています。また、計画策定後は、世話人との連携のもと計画の進捗を確認されていることがうかがえます。 ○ 今後は、アセスメントの内容を书面化することで、ニーズを導き出す手順を明確にしていくとともに、計画どおりに福祉サービスが行われていることを確認する仕組みを構築していくことが望まれます。		
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
<コメント> ○ 6か月に1回の見直しの仕組みと職員への周知していく手順が明確になっています。また、個別支援計画の見直しについては、職員会議などで検討が図られていることが確認できました。 ○ 今後は、個別支援計画を緊急に変更する場合の仕組みについて、明確にしていくことが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 記録支援システムを導入され、日常の生活の様子や支援目標に対する状況などが生活支援日誌に利用者の記録が一元化され、定められた様式で入力されていることが確認できました。 ○ 今後は、施設として言葉を揃えたり、記載する視点を揃えるなど、記録の差異が生じないように、標準化の取り組みが望まれます。		
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。	b
<コメント> ○ 個人情報の取り扱いについては、利用者や家族に対して契約時に説明が行われており、書面にて同意を得ています。また、記録の保管状況についてチェックする仕組みが定められています。 ○ 今後は、個人情報の取り扱いについて、個人情報保護に係る規定やマニュアルを整備するとともに、研修などを通じて、職員全体に周知していくことが望まれます。		

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。	b
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。	b

特記事項

<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の思いや意見を大切に支援していくことをベースに、自立に向けた個別目標が個別支援計画に記載されています。また、利用者の趣味や嗜好を楽しめるよう、生活での自由度も高く、自己決定の機会を多く持てるよう配慮されています。 ○ 権利侵害の防止に関しては、虐待に係るマニュアルが法人として整備され、対応がフローチャート化されています。 ○ 今後は、共同生活のルールを利用者間で話し合う機会を設けるとともに、職員が研修や会議を通じて利用者の権利について理解することにより、利用者の権利を高める取り組みを明確にしていくことが望まれます。

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。	b
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。	b
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。	b
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。	b
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。	b
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。	b
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。	b
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。	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。	b

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。	b
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。	b
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。	b

特記事項

<ul style="list-style-type: none"> ○ 企業への実習、グループホームの体験利用を奨励しており、利用者の意向に配慮された取り組みが行われています。 ○ 利用者の特性に応じて、筆談、ジェスチャー、メモ、LINEなどの様々な手法でコミュニケーションが取れるように配慮されており、支援計画内に記載されています。 ○ 作業内容が6種類あり、内容も異なるため、利用者のニーズや個別支援計画に基づいた日中活動ができるよう、利用者の意見などを聞き、継続して活動できるように配慮されています。 ○ 必要に応じて、血糖値の把握や注射の管理を行っており、出勤時に検温チェック。朝礼で健康チェック（自己申告）が行われています。 ○ 利用者の希望に応じて、グループホームの体験利用を相談できるようにするとともに、必要に応じてヘルパーとの連携を行い、地域生活が継続できる支援が行われています。 ○ 今後は、行われている生活支援について文書化し、支援を明確にしていくことが望まれます。 ○ 今後は、利用者自治会の設置などを通して、利用者の生活意欲の動機付けや意思決定について支援していく具体的な取り組みが期待されます。

A-3 発達支援

		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
A⑯	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。	非該当

特記事項

--

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。	b
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。	b
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。	b

特記事項

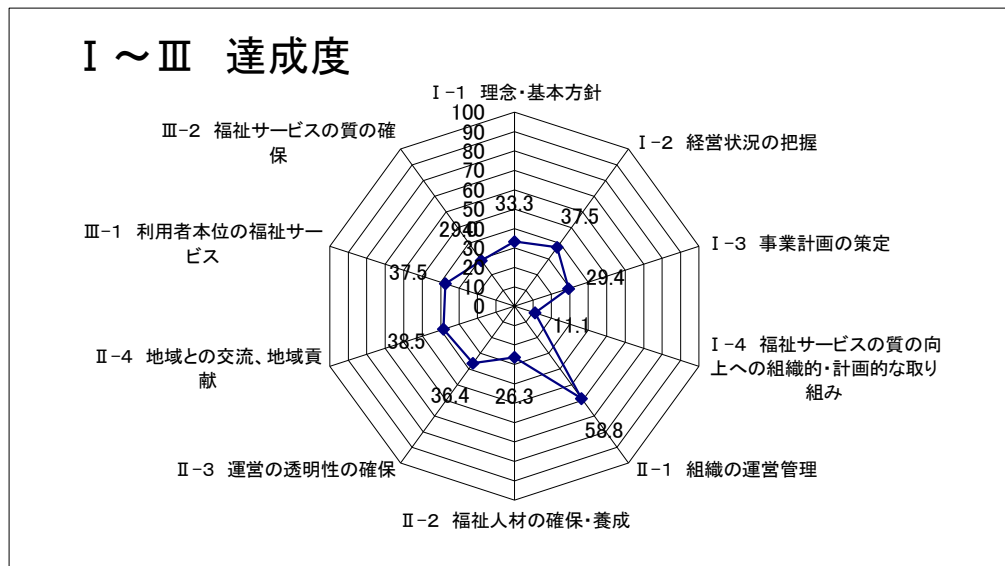
- 自立に向けた個別目標が個別支援計画に記載されており、一般就労につながったケースの事例がうかがえます。また、施設外就労は同じ建物の1階にある企業で実施されており、働く力に応じた就労支援が行われています。
- 作業内容が6種類あり、利用者の特性や能力、心身の状態に応じて取り組めるように配慮されるとともに、賃金は毎月決まった日に現金支給されており、利用者とのコミュニケーションをとる機会にもなっています。
- 今後は、各関係機関や家族と連携・協力の内容について文書化し、支援内容をわかりやすく示していくことが期待されます。
- 今後は、地域の企業との連携を行う中で、合理的配慮などの障害者が就労するための取り組みを促進する役割が期待されるとともに、就労後のサポートや相談できる機関としての役割についても期待されます。

(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	2	33.3
I-2 経営状況の把握	8	3	37.5
I-3 事業計画の策定	17	5	29.4
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	10	58.8
II-2 福祉人材の確保・養成	38	10	26.3
II-3 運営の透明性の確保	11	4	36.4
II-4 地域との交流、地域貢献	26	10	38.5
III-1 利用者本位の福祉サービス	64	24	37.5
III-2 福祉サービスの質の確保	31	9	29.0
	227	78	34.4



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	2	33.3
1-(2) 権利侵害の防止等	6	2	33.3
2-(1) 支援の基本	26	16	61.5
2-(2) 日常的な生活支援	5	3	60.0
2-(3) 生活環境	5	1	20.0
2-(4) 機能訓練・生活訓練	5	0	0.0
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	2	40.0
2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援	6	1	16.7
4-(1) 就労支援	18	10	55.6
	91	40	44.0
	318	118	37.1

