

福祉サービス第三評価結果の公表様式〔障害者福祉サービス〕

① 第三者評価機関名

株)第三者評価機構静岡評価調査室

② 施設・事業所情報

名称：ワーク春日	種別：就労継続支援B型事業所	
代表者氏名：阿部ゆかり	定員（利用人数）： 30 名	
所在地：静岡市葵区春日3丁目3番10号		
TEL：054-221-1630	ホームページ：http://www.workkasuga.jp	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 平成11年7月		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 静岡 済生会支部静岡県済生会		
職員数	常勤職員： 4 名	非常勤職員 11 名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	サービス管理責任者 1 名	生活支援員 3 名
	職業指導員 2 名	栄養士 1 名
	事務員 1 名（支援員兼務）	調理員 3 名
		目標工賃達成指導員 1 名
		運転手 3 名
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	9	車椅子用エレベーター、食堂、 車椅子用トイレ

③ 理念・基本方針

基本理念 明るく楽しく働くあなたを応援します

基本方針

- ・利用者様の人権を尊重し、利用者様の自立を目標にしたサービスの充実を図ります。
- ・地域や関係機関と連携を取り、安心して社会生活が送れるように支援します。
- ・安全・安心なサービスの充実を図ります。
- ・接遇マナーを守り、明るい笑顔、思いやりの心を持って利用者様に対応します。
- ・継続して良質なサービスを提供できるよう、常に経営の安定化に努力します。

④ 施設・事業所の特徴的な取組

- 1) 静岡市の就労継続支援B型事業所ではほかにはない広報紙の点字印刷を請け負っている。
- 2) 公共施設よりDTP印刷事業を請け負い、たくさんの封入作業も行っている。
- 3) 複数の事業所と提携しているため、ひとり一人の障害に合わせた作業を提供できる。
- 4) 栄養士による栄養管理の下、施設職員手作りの給食を提供している。

- 5) 車いすの方や、視覚障害の方でも安全に生活できるように、広い建物内には、エレベーターや点字版などを設置している。
- 6) 車いすでも送迎可能な福祉車両を3台保有し、送迎を行っている。

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 1月 31日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	0 回（ 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

（1）管理者が求める人材像にまず自身が到達することで、背中での教育が進んでいる
 事業所が職員に求めている人材像は「人材育成計画書（法人作成）」の中に示されている「思いやり・確かな知識と技術・協働・開拓性と先駆性を実践できる」であり、それをそのまま管理者が体現している事業所です。管理者が職員に期待することは、「自分の目標を持ち、チャレンジする気持ちを持ち続ける」「独りでも生活する力をつけられるように本人の意思を尊重しつつ、できることが増える支援を提供するという使命感を持つ」「作業を委託くださる事業所とも信頼関係を築ける人間性を持つ」であり、これもまさしく背中での教育と成っていることが評価を通じて確認されています。第三者評価には着眼点があり、その一つには該当しないことから「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」という項目はa評価になりませんでした。十二分に力を尽くしています

（2）営利事業所ではできがたい、「地域の福祉ニーズ」に根差した想いと活動がある
 事業所の母体法人である済生会は、明治天皇が「恵まれない人々のために施薬救療によって生活困窮者を救済しよう」と明治44年に設立して以来、110年以上の活動の中で「施薬救療の精神」という済生会理念の下、「生活困窮者を済（すく）う」「医療で地域の生（いのち）を守る」「医療と福祉、会を挙げて切れ目のないサービスを提供」の3つの目標を掲げ活動しています。当事業所もその意思を受け継ぎ、地域の福祉ニーズに込んでいる点は、評価に値します。特に視覚障害者については静岡県立静岡視覚特別支援学校とのつながりの強化に取り掛かり始めており、更に住居を求める障害者には低額な料金で居室（福祉ホーム）を提供して自立への道を支援するほか、被災地への派遣や講師として法人の地域包括ケア委員や静岡DMATのメンバーとなる職員が活躍しています

◇見直しを求める点

（1）一般的な整備は成されている現状があるものの、「原点に立ち返る」ことを望む
 接遇や傾聴のスキルは高いと受け止めています。そこを支える資格取得や研修も在ります。一般的に事業所に求められることは整備されている一方で、正規職員が4名で多くの非正規職員が働いていることを踏まえ、次のようなことへの一層の尽力を望みます
 ～障害があり、自身の意思を伝えることの困難さのある人、若しくは伝える力があっても「世話になっている」からと口にしない人、また言葉の表出が可能でも、それが本心であるとは限らないこ

と（私たちも常に本心を言っているわけではない）を支援者一人ひとりが念頭に置きながら、口にする言葉はもちろん、表情、仕草、行動等からの表出を見逃さないこと、また希望や気持ちを表出して良いことを支援の中で伝えながら、意思を尊重し、自己決定ができるよう、環境調整も含め支援することが、正規・非正規問わず蔓延し、文化に至ること～

（２）事業所の存在意義と時代の変遷のかじ取りにおけるゴールを改めて明瞭とする

「視覚障害者が安心して働ける場はここしかない」との自負と責任が在る一方で、「利用者の賃金を出来るだけ上げていきたい」といった利用者のやりがいと生活に係る命題、更には「周囲にA型、B型が林立している」といった運営存続に関わる外的環境の変化とが混在していることからカオス的になっていて、事業所の向かう先が見えにくいと受け止めました。管理者は作業メニューの開拓に出向き、点字業務の確保に奔走し、A型・B型の情報収集にも余念なく、職員の資質向上にも目を向けていて八面六臂の活躍ですが、第三者としては課題の要因の一つが、根幹である「理念」にあると捉えています。現在の理念をととも大切に考え、替えることなどできないということであれば、その下にくる「行動指針」については、事業所を取り巻く現状と、今後向かうべき姿に照らして再構築することを期待します

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

初めて第三者評価を受審し、サービスの質及び取り組みについて、客観的な視点から知ることができた良い機会となりました。事業所として取り組んできたことの評価と見直しができていることや、取り組みはしてきたが根拠となる記録の整備が不足しているところが多くあり、今後の課題として受け止めています。また、評価結果に挙げられたご指摘、助言などを真摯に受け止め、職員全体で共有し、今後の運営等に取り組んでまいります。良い評価をいただいた点は更なるサービスへとつながるように継続してまいります。
ありがとうございました。

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〔障害者・児福祉サービス〕

※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。

- a 評価…よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
 b 評価…aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組みの余地がある状態
 c 評価…b以上の取組みとなることを期待する状態

※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。

障害者・児福祉サービス版共通評価基準

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。		
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・①・c
<p><コメント></p> <p>朗らかな挨拶ができる職員の関わりが利用者の力となり、明るい雰囲気になったフロアにつながり、「明るく楽しく働くあなたを応援します」の理念の浸透が伝わる事業所です。理念はパンフレット、ホームページに記載があり、新人職員へはオリエンテーションで説明をおこない、利用者及び家族にも同じく伝えるためにも基本方針は重要事項説明書に記載しており、スタート時点からの意識づけにも余念がありません。理念と基本方針共に建物内の各階に掲示され、利用者と職員だけでなく来訪者にも示すことができはいますが、アンケートやテストによる周知状況の確認は成されていません</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。	a・①・c
<p><コメント></p> <p>毎年、法人全体で行われる施設長会議があり、会長より社会福祉事業全体の動向に基づく福祉業界全体の問題提起がおこなわれ、事業所ではその内容を享受しています。また、授産会計や利用者の推移といった所内の数字については毎月の職員会議を報告機会としています。就労支援事業所とのヨコの連携や、法人内に在る相談支援事業所3か所からも情報が得られる体制にあるものの、地域の各種福祉計画の策定動向については現在入手経路が確立できていない為、同法人のサービス種別が豊富なことを活用し、ヨコの連携によって把握していくことを期待します</p>		
3	Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組みを進めている。	②・b・c
<p><コメント></p> <p>組織体制や設備の整備、職員体制については本部の裁量として事業所からの進言で回答を得</p>		

る形となっているものの、所内では職員会議を通じて利用者の推移や地域の他事業所の活動などが報告され、その範囲での課題は共有されています。事業所が考える状況と課題を法人本部と共有する仕組みは、「下期に向け事業所で改善内容を決定→支部の助言を仰ぐ→法人本部へ報告、理事の意見を受ける→内容を確定」といった流れが法人主導で敷かれています。ここで確定した内容は、正規職員が集まる年度末の会議内で次年度の目標を考える際に提起のうえ、4月の職員会議で全体に示しています

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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人の中期事業計画（令和5-9年度）は、「理念・使命・ビジョン」に括られ、30頁に亘り、策定されています。使命の追求のためには何を成すべきかについての課題は示される一方で、計画については「充実させ〜」「目指していく」といった具体的ではない表現です。沢山の事業所を擁していることから一つひとつ異なり示し難いことと受けとめるも、法人の計画を事業所の中期計画とするならば、事業所としては法人の計画を事業所スタイルに置き換える作業が必要に考えます。また法人の計画には収支計画の付帯がない為、置き換えに際してはその点についても事業所独自で策定することを期待します</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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人の中期計画の中で「経営基盤の強化」と示されており、事業所ではその点に準じ「経営の安定を図る」ことを目標に掲げ、授産事業では新規受注企業への営業活動に取組むほか、利用者確保に向けて相談支援事業所へ足を運び、7月に1名、10月に1名の新規利用者を得るとともに、印刷会社からの依頼増加へと実を結んでいます。このように成果に至っていて、事業所の単年度の事業計画は行事計画レベルではないものの、数値目標とその説明が中心であり、マネジメントサイクルに乗せることができる具体的な方法の記載がなく、作成方法に課題を残します</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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>現状事業計画とは言い難いものの、策定については法人が主導で敷いた仕組みが機能しています。実施中の把握については、正規職員に向けては議場で示しています。期間中の評価、見直しはないものの、管理者が中心となって推進していることや、成果が挙がっていることなどから、管理者のなかで見直しや調整が図られているものと推量されます。また、年度末に正規職員で話し合い、次年度の目標を考えてはいますが、目標であってマネジメントサイクルに乗せることができる計画には至っていませんし、管理者と正規職員の関与が中心となっている点には取組の余地があります</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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>事業計画と事業所が示すものは所内の掲示板に掲示されています。また紙面では理解しにくい人もいることから朝礼において伝え、質問があれば答えるという取組はあります。利用者に伝え、理解を促していることは確認できますが、利用者及び家族に手渡したものはなく、家族が事業所の2階以上に上がるという機会もほとんどないことから掲示板も家族については効力を発揮できていません。事業所の取組は総じて丁寧であることから、このような結果に至っているのは、そもそも事業計画において「家族等との連携・交流と家族支援」「利用者の社会参加、学習支援」「利用者の安心・安全を図る」といった内容が薄いことがあるのではないかと推断します</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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>外部の幾つかの評価システムを組み合わせ「サービス自己評価票」と命名した評価票を備えており、その結果とともに昨年度立案した目標未達を踏まえて、見直しが行われています。職員一人ひとりの自己評価を集計していますので、個人の自己評価ではなく「組織における自己評価」とみることができるものの、その項目については「安全管理」「個別支援計画」「人権の尊重」等、狭義なものであることには取組の余地があります。集計した結果の評価が低いものについては注視しており、令和5年度の最も低い「事業所の協力者の養成」についての取組は、近隣マンションの防災訓練への参加で僅かなものの前進がみられます</p>		
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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>「サービス自己評価票」の項目は、福祉サービス第三者評価でいうところの「内容評価」であり、「共通評価」の内容の多くは含まれていませんが、結果集計は「まとめ」と題して、項目毎に「最高点」「評価（A・B・C）」「平均値」で表されています。C評価であるものを課題として文書化してはいないものの職員会議には挙げており、「会議録」には協議記録が残されていることが確認出来ます。課題は現状と今後可能とされる取組に係る話し合いに留まり、計画的な推進はみられません。計画はありませんが、「できているか」「進んだか」といった見直しは半年を目安におこなっています</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	a・⑩・c

	解を図っている。	
<p><コメント></p> <p>事業所では「ワーク春日通信」と名付けた通信は家族を含む内部に向け発行しており、本年度4月の時点で「第119号」と、長く親しまれている紙面として育っています。管理者はこの通信のなかで所信を述べる機会を持ち、本年度4月の通信では「新年度に向けて」と題して、理念「明るく楽しく 働くあなたを応援します」を取り上げ、支援に係る思いや運営状況を伝えています。管理者の役割を示すものとしては「職員業務分掌」が備わり、文書業務が整備されるとともに、「主（担当）」「副（担当）」が明示されるなかで管理者の業務も明確と成っています。また管理者不在時の権限委任はBCPに代理順位が示されています</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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人本部法令順守規定に基づき事業所の長は副法令順守責任者（主は法人本部理事）に任命され、法人本部が主催するコンプライアンス研修の受講が義務付けられ、内容には「公益通報者保護法」「社会福祉法」に係るハラスメントとコンプライアンスが説明されていますが、幅広い分野について遵守すべき法令か」とは言い難い種類です。毎年開催される法人のコンプライアンス研修における同内容にて内部講習をおこない、参加できなかった職員には供覧と動画研修で理解を求めており、「法令順守規定」も備わっています。法人の人事方針に基づき施設間異動が行われ、利害関係者との適正な関係保持が図られ、「法令遵守規程」を備えています</p>		
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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>事業所における福祉サービスの質の向上において、管理者の責任と役割が重要です。管理者は、法人が敷いた事業計画の仕組みを遂行するとともに、職員が自分自身を含む組織的な業務遂行能力や成果を振り返り、認識を深める「サービス自己評価票」の実施にも向き合っています。以上の取組を通じて掴んだ課題を職員と共有するとともに、フォロワー型リーダーとして率先垂範の指導がおこなわれる一方で、課題解決には管理者が直接あたっていることは否めず、職員の意識や行動に働きかけたり、推進力となる体制をつくるには至っていないことは取組の余地があります</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。	⑩・b・c
<p><コメント></p> <p>法人では事業計画策定を通じて経営改善への仕組みが確立しています。また「人事評価シート」が導入され、職員はどんな点について注視すべきか、努めるべきかを知ることができ、また評価方法は評価者の深い考察を導きより解像度の高い評価ができる5段階法であり、自己評価→第一次評価→第二次評価と段階を踏んでの適切な評価を受けるに至っています。現場における改善着手も速やかで、例えば点字を専門とする有期職員の負担が大きいことで退職者が続いたため、正規職員を点字の責任者するほか、非正規職員も正規職員と同じ週5日体制とするなど人員配置や環境整備を整えた、といった実績があります</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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人は「人材確保・育成対策大綱」を備えており、そのなかで人材確保に向けた方針とともに、各支部及び事業所が人材確保と育成にあたってどのように取組んだらよいかの示唆があります。ベースはありますので、事業所では人員体制について具体的な計画の作成へと進むことを望みます。福祉サービスの運営と提供に位置付けられた有資格者の配置等人員体制については、正規職員が少ないということも相まって管理者の頭の中に留まり、具体的な計画書の作成には及んでいません。意向調査は毎年3月にあるほか、事業所は職員定数表を作成して支部に上げ、採用活動については、正規職員は法人・非正規職員は事業所との分担となっています</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	⑩・b・c
<p><コメント></p> <p>法人は明治天皇による「済生勅語」によって設立され、「施薬救療の精神」に基づく生活困窮者の救済を使命としており、歴史的な重みと「施薬救療の精神」を理解し、体現する人材を「期待する職員像」と定義しています。また支部では本年度に向けた人事方針を定め、昇任・昇格の目安、基準とともに役職者の役割と責任を整備のうえ、改めて事業所に通達しています。人事考課については「人事評価シート」を用いて自己評価、他者評価を実施後、面談を通じてフィードバックをおこない（一次評価）、法人で精査のうえ、査定結果は賞与に反映する仕組みが定着しています。また、法人（支部）としては人事方針で将来的な姿、資格等も含め認識できるようにしており、人材育成計画書と併せ、総合的な仕組みづくりが成されているとしています</p>		
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組んでいる。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>正規職員の就業状況や意向把握の仕組みはあり、非正規職員については働き方における状況や要望を聴き取り、継続就業につなげていますが、管理者の責任体制については「職員業務分掌」には「労務」の記載はありません（類似の「人事」「安全管理」は有る）。一方、管理者は機能としての責任を果たしており、非正規の職員数が増えるとともに昨年度より時間外労働は減っています。働き方と生活の調和という点では、法人は育児休暇制度を敷き、管理者は職員が家族の看病にあたるようシフト調整するといった幾つかの実績もあります。定期的個別面談は設けられていませんが、産業医が隔月で来所しているほか、本年度から法人では確定拠出年金制度を利用した個人積立制度も始めています</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。		
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。	⑩・b・c

<p><コメント></p> <p>法人は設立の理と願いを込めた「施薬救療の精神」を理解し、体現する人材を「期待する職員像」と明確に定義しており、目標管理も仕組みも併せて敷かれています。目標管理シートは各自職員が作成、前期・後期と分け、前期は4月に面談して評価（賞与算定に使用）され、後期も10月に同様の取組をおこなっています。また、今年度の事業所目標に係る担当業務を定めるという流れを以って個人の職務目標とともに能力目標が設定され、かつ「何を、どのようにして、どの程度、いつまでに」が検討できるような構成と成っていることから、職員が自身の成長につなげる目標を立案できるよう考慮されていることを確認しました</p>		
18	<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。</p>	<p>a・⑩・c</p>
<p><コメント></p> <p>事業所の基本理念「明るく楽しく 働くあなたを応援します」に基づき、方針の中で「接遇マナーを守り、明るい笑顔、思いやりの心を以って～」と「期待する職員像」が示されています。組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格については、「この資格をとってほしい」といった管理者の考えはあるものの明示した書面はありません。一方で「利用者の能力を引き出し、できる作業を見極めていく事で、作業効率の向上を図る」事柄に注視し、サービス管理責任者取得に留まらずジョブコーチのハウツーを学ぶことで更に「仕事に対する能力を引き出すことができる」と考え、現在2名がジョブコーチの資格を有しているという点は評価に値します</p>		
19	<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。</p>	<p>a・⑩・c</p>
<p><コメント></p> <p>専門資格の取得状況は「資格取得調査票」で把握されています。知識と技術水準については「階層別の主な研修課題」が備わり、例えば「中堅職員…実践的知識、技術を習得する」とありますが、具体的な目安はありません（具体的とは、「注意障害」「遂行機能障害」「強度行動障害」の類別を理解し、その症状への適切な対応を理解している等）。OJTについても「職場研修の3つの形態」として示されていますが、内容は解説のみなことから、実践において「やってみせ、やらせてみせ」に留まり、「(褒める事を含み) 評価する」「記録を残す」に及んでおらず、適切とは言い難い状況にあります。なお、研修参加への機会として非正規職員にも勧奨をおこなっています</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	<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・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。</p>	<p>a・⑩・c</p>
<p><コメント></p> <p>福祉の人材を育成すること、また、福祉サービスに関わる専門職の研修・育成への協力は、福祉事業所の社会的責務の一つです。事業所で備える実習生に関するマニュアルは「目的・意義」の中で同様の内容を謳っています。しかしながら、「実習生の実習範囲」「実習中の事故」など細目に整備されている一方で、「受入れについての連絡窓口」「利用者や家族等への事前説明」「職員への事前説明」等、福祉サービス第三者評価で実習生受入れにあたって求める項目が見当たりません。介護福祉実習担当指導の資格を有する職員はいますが、コロナ禍以降、大学などからの実習生の問い合わせはなくなっており、事業所も特段のアプローチはおこなっていません</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。		
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・⑥・c
<p><コメント></p> <p>理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容が事業所のホームページに掲載され、決算資料については他の事業所と同じく独立行政法人福祉医療機構のホームページ（ワムネット）の中にある「財務諸表等電子開示システム」を通じて公開されています。支部のホームページでは苦情・相談の体制はあるものの、「改善・対応の状況」「第三者評価の受審に係る内容」には及んでいません。法人のホームページには「地域の福祉向上のための取組状況」として「なでしこプラン」が紹介されています。事業所のパンフレットは支部内の病院、事業所には外部者が手に取れる場所に置かれていますが、今後は設置場所が拡大することを望みます</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。	④・b・c
<p><コメント></p> <p>「職員業務分掌」により責任体制を明確とし、職員には年度初めの業務分担の確認の際、改めて周知されています。経理・取引のルールは法人支部規程（静岡県済生会としては本部）の「事務決裁規程」に沿っています。法人では内部監査に力を入れており、必要な指導と是正・改善を目的に法人監査室が監査にあたっています。監査ではセキュリティポリシーに着眼した指摘があり、職員が共有するパソコンからWEBにアクセスするのではなく、管理者の所管するパソコンからパスコードを承認するように方法を替えた例をはじめ、具体的な向上が図られています。外部監査については決算監査として公認会計士事務所が実施するほか、行政の運営指導も受けています</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。	④・b・c
<p><コメント></p> <p>「地域貢献活動についての方針」が備わり、美術館やコンサートの案内といった地域情報や社会資源を伝える掲示板の設置があります。また、ポッチャチームに登録している利用者の練習時や大会に出場する場合に職員が協力することもあるほか、コロナに罹患した独居利用者の買い物を職員が手伝う等、個別の状況に配慮した支援をおこなってきています。利用者の作る製品を展示販売する催し「福祉楽市」や「済生会フェア」への参加に努め、外での活動が可能な利用者には販売活動に誘い、地域の人々との交流の機会につなげています。また公共交通機関を使うことができる利用者には、利用方法を教えるなどして導入を推奨しています</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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>地域の学校教育への協力についての基本姿勢は組み入れていませんが、「ボランティア・実習生の受け入れ」のマニュアルは備わり、ボランティアの範囲をはじめ責任の所在や、活用内容について等が整備されています。但し、外部者を受け入れるにあたってリスクマネジメントの観点からは次の2点の見直しが望めます。①ボランティアを受け入れる際の登録シートの準備。②オリエンテーションで説明するとしている「施設概要」「心構え」「留意点」をシートに落とし込み、口頭のみ説明に留めない。なお、事業所の特性上、小・中学生の職業体験等生徒の受入れには積極的になれない事は致し方ないと思うものの、職員が学校へ出前講座に出向くことは要検討を望みます</p>		
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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>地域の関係機関・団体を利用者の個別の状況に対応できるか否か、洗い出した社会資源のリスト化には及んでいませんが、関係機関・団体との定期的な会合への参加を重ねています。例えば8050問題を検討している「駿河区障害者等相談支援事務局会議・連絡調整会議」では、当事業所の管理者から「引きこもりであっても本人に気持ちがあれば当事業所は受け入れます」と発信しています（受給者証があれば就労支援事業所B型利用は可）。また、日本最大の社会福祉法人として、全国40都道府県、全6万6000名の職員が医療・健康・福祉活動を展開する法人母体は、毎年「済生会障がい者就労支援協議会」を運営、事業所も毎年参加しています</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。	⑩・b・c
<p>事業所単体としては、コロナ禍を経て地域住民との交流は途絶え課題を残すものの、今年度は近隣マンションとの合同防災訓練を予定しており、火災などの有事にはお互いの敷地を避難場所とする約束を交わしています。母体法人、法人（支部）総じて見渡せば設立理念の実現が至るところに見られ、例えば法人（支部）ではSDGs宣言からの活動が展開されています。また、管理者は静岡県立静岡視覚特別支援学校の学校運営協議会のメンバーとなっているほか、主査が静岡県災害派遣福祉チーム（静岡DWA T）及び法人（支部）の地域包括連携士として、被災地への派遣や出前講座などに携わっています</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・⑩・c
<p>点字作業が隆盛の頃に購入した紙の有効活用として、メモ帳やポチ袋を手作りしており、点字に興味がある人たちに飲ばれ、また点字文化の普及にもつなげていますが、特段計画立てでの取組ではありません。法人（支部）主導の事業であり、また頻繁ではないものの、職員が地域包括連携士として地域の相談会などに出向き、専門的な情報提供を以ってコミュニティ活動に貢献しています。一方、事業所が立地する地域における防災対策、住民の安全・安心のための備えや支援の取組には至っておらず、今後の展開を期待します</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。		
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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>職員のみならず利用者、家族誰もがわかりやすい理念には、思いやり精神が滲み、職員が取組む福祉サービスに反映していることを訪問時、職員の姿と利用者の様子から確認しています。また事業所独自の「職員倫理規程定」が策定され、例えば人格無視については「呼び捨て、渾名」「長時間待たせる」など具体的に示し、理解を進めています。更に規定の紐づけとして「利用者の人権擁護・虐待防止に関する方針」を整備することで、規定の運用を高めています。また「障がい者虐待防止セルフチェックリスト」を利用者の尊重への振り返りと気づきにつなげ、それを元に職員会議を通じて現状を把握・共有する取組みあるも、非正規職員のフォローは十分ではありません</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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>契約において利用者と家族に説明をおこなう書類の一つである重要事項説明書には、人権擁護と守秘義務及び個人情報保護に係る事業所の定めがあります。マニュアル「人権への配慮」中には、「プライバシーの保護について」の頁があり、遵守すべき事柄が具体的に示されています。実践があるか否かは「障がい者虐待防止セルフチェックリスト」内の設問に「利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話をするとはしていない」といったものがあり、この取組から「2階（職員用の部屋がない）ではちょっとした業務連絡を立ち話で済ませている」との反省につながっています。利用者が作業をおこなう場所はスペースを確保のうえ固定とし、休憩室ではパーテーションを使うこともできます</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。		
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。	⑩・b・c
<p><コメント></p> <p>事業所のパンフレットは、事業所済生会病院やリハパーク、相談支援事業所などに配置されていますが、紙面には「支援内容」「利用時間」「作業内容」といった基本情報があるものの、例えば利用者が高い評価を得ている献立のおいしさや、評価調査者が目を見張った広々空間といった特長を押し出していない点は残念です。見学は「質問にはわかり易く答える」事を旨として、その内容は記録に残されています。「見学対応記録」には本人だけでなく、本人を支える家族等の言葉も記載され、関係性や想いが契約後も確認できるよう綴られ、「話が脱線し長くなる」との記録からは内容の充実さがうかがえます</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。	a・⑩・c

<p><コメント></p> <p>福祉サービスの開始・変更にあたっての家族及び利用者への説明は、法令及び組織が定めた様式に基づいて、同じ手順と内容でおこなわれています。更に、新規利用者が同じサービス種別からの移設でない場合には、就労継続支援について詳しく説明をおこなうことを心掛け、疑問点を解消することで自己決定できるよう努めています。パンフレットの写真だけではイメージが掴みにくいことから、内部の設備や作業スペースなどを案内するとき細かな解説を励行するとともに体験を提案しており、この取組から質問が生まれることも間々あります。意思決定ができないという人をこれまで受け入れたことがないことも相まって、配慮や工夫がルール化には及んでいません</p>		
32	<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。</p>	<p>a・⑩・c</p>
<p><コメント></p> <p>他事業所への変更は本人の希望を第一優先として、不安があるようであればできるだけ取り除くとともに不利益とならないよう意思確認を丁寧におこなうことを旨としています。また、移設にあたっては本人の同意があればフェイスシート、アセスメントシート、面接記録等の記録を引継ぎ文書として移設先事業所に渡し、移設でも家庭復帰においても「今後も何かあれば相談してよい」と口頭で伝えています。「利用契約解除届出書」を通じて解除後の支援の有無を書面に残し、相談があれば電話連絡をしてもらうように声を掛けています。但し、窓口の明記はなく、また「支援を必要とする」としても、一つの区切りとして職場のLINE登録は1か月で閉じています</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。</p>		
33	<p>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。</p>	<p>a・⑩・c</p>
<p><コメント></p> <p>「利用者本人とその家族がどれだけ満足しているか」を確認する「ご利用様、ご家族様 満足度調査」を毎年実施しており、その設問は「理念に即した福祉サービスか」「利用者本位の福祉サービスか」を推進しようとする姿勢が伝わるものです。「つねるなどの体罰を受けたことがあるか」「無視されたことはあるか」において全員（回収率100%）が「無い」であったことは好結果でした。結果は職員会議で共有されていますが、「きちんと挨拶していますか」には「やや不満」が12.5%だったことは、理念に係ることだけに具体的なサービス改善に結びつけることが求められます</p>		
<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。</p>		
34	<p>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。</p>	<p>a・⑩・c</p>
<p><コメント></p> <p>苦情受付担当者は当事業所と法人（支部）それぞれに置き、苦情解決担当者は管理者、さらに苦情解決統括責任者を法人（支部）に設け、第三者委員も備わっています。解決の仕組みについては、利用者が普段通る場所を選んで掲示及び配付をおこない、苦情申出書を入口に設置しています。苦情対応の仕組みは法人（支部）のバックアップと連携いう心強い体制があるものの、以下2点は改良を期待します。①苦情として現れない水面下のものを掴むためにも、家族会の開催や三者面談の定例化といったウォンツを拾い上げる取組が必要ではない</p>		

か②数のカウントや内容を公表する仕組み（ホームページのフォーマット設定）が求められる		
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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることを「利用者様からの相談窓口について」の配付を通じて利用者に周知しています。文書には苦情解決責任者が管理者であり、苦情受付担当者は主査であること、またセクシャルハラスメント責任者も記載され、「困りごとがあればなんでも」と門戸を広く示すとともに「個室で相談に応ずる」ことも説明しています。一方で利用者の聞き取り調査では、「自分から気軽には言えないので聞き取りの機会を」「何かある？と声をかけてくれたらいいのに」といった類似の声が3割程挙がっていることから、定型の取組はできていても機能としては取組の余地があります</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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>利用者から相談がはいりやすいように意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組をおこない、利用者から話し掛けられればすぐに対応できるようにしているものの、利用者から話しかけにくいという傾向があることが確認されています。但し「総合的（食事や室整備を含む）にみてどうか」との質問には「大変満足が3割強」「満足が6割」で10割近くが満足であることを鑑みれば、障害があることも併せ人とのふれあいを利用者が過度に求めていると推量できます。ただし、「話しかけにくい」という状況は職員が忙しそうにしていると推量されることから、現状の利用者の気持ちに添った関わりがどのように実現できるのか、職員間で話し合うことを期待します</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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>リスクマネージャーを設置しており、毎月の職員会議内でリスクマネジメント委員会を開催することで、「ヒヤリ・ハット体験報告書」「事故報告書」の内容も職員間で共有しています。様々な事故対応が考えられ、画一とするのは難しいものの、利用者の健康や送迎時の事故などの事例はマニュアルに反映させ、次に「起きない」よう図っています。リスクマネジメント委員会は8名編成としており、出席していない職員には「ヒヤリ・ハット体験報告書」「事故報告書」とともに会議録を回覧することで、統一した理解と支援に至るようにしていますが、実施状況や実効性については「事故報告書」に欄が設けられていないことから、定期的に評価・見直しに取組んでいることは確認できませんでした</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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>感染症対策についての管理体制は敷かれていませんが、実際発生した場合には施設長を長とし、他正規職員3名で対応することとしています。例年、静岡県社会福祉協議会が開催する</p>		

<p>「感染症講座」の配信を受講し、テキストを所内資料として使用しています。また「感染症講座」は順次職員が受講することで、最新の予防策の入手につながっています。感染症が発生した場合には、マニュアル「感染症基本対策」とテキスト資料に沿って発生状況の把握、感染拡大の防止、行政への報告、医療機関と連携するとのことでしたが、チェックシートなど保全が図られると受け止められるものは備わっていません</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やっている。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>「火災震災等」「事故や急病」等類別された「防災・緊急時の対応」マニュアルを備え、食料や備品類の備蓄リスト及び防災計画の策定もおこなわれています。また業務継続計画（BCP）には災害対策本部の構成と役割とともに、「水害」「長期停電」「感染症」別に想定される事柄を示し、災害時における優先業務が付記され、理解しやすいものとしています。更に、事業所のスマートフォンを核として、利用者と職員の安否確認ができるように整備を進め、「災害用伝言ダイヤル（171）」の稼働も踏まえています。一方、関係団体との連携は立ち遅れており、近隣マンションとは火災時の訓練を今年度中に予定しているものの、これまで防災業者や自治会の立ち合いを求めるに及んでいません</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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>福祉サービスを提供する職員誰もが実施しなくてはならない基本となる部分を共通化したものが「標準化」とするという観点では事業所が「標準的な実施方法」として示す「日常生活支援サービス」「人権への配慮」「授産事業（授産に関して利用者に対する留意事項）」は該当しますが、「個別的な福祉サービスの提供と相補的な関係にあるもの」「福祉サービス実施時の留意点や利用者のプライバシーへの配慮、設備環境に応じた業務手順も含まれ、実施する福祉サービス全般にわたって定められている」ことを求めていますので、現状は一部に留まります。ただし、「カーテンやドアをきちんと閉めプライバシーを確保する」「利用者の技能に応じて工賃の差別を設けない」といったプライバシーや尊厳に配慮した文言の記載はありません</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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>標準的な実施方法については、利用者が必要とする福祉サービス内容の変化や新たな知識・技術の導入を踏まえ、定期的に現状を検証が必要です。また検証や見直しについては、事業所として方法や仕組みを定め、これのもとに継続的に実施されることが、福祉サービスの質の向上には求められます。標準的な実施方法と思われる内容は、「日常生活支援サービス」「人権への配慮」「授産事業」のマニュアルの中にあり、内容としては全てではなく一部に留まるものの、工賃については「授産事業」に記載があり、その見直しは「定期的に」「職員や利用</p>		

<p>者からの意見や提案にもとづき」おこなわれています。一方「個別支援計画の状況を踏まえる」ことが要件の一つですが、工賃はこの点と関連づけることはできにくく、該当しません</p>		
<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。</p>		
42	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>事業所では「利用者に応じた個別支援プログラム」が備わっています。このマニュアルに基づき、個別支援計画はモニタリング・アセスメント・担当者会議・本人も参加するケース会議・職員会議と段階を踏んで、丁寧に策定されています。また規模が小さい為「部門間」「多職種」といったことには符号しませんが、運転手から話を聴いたり、厨房職員からの情報も併せて、適切なアセスメントにつなげています。更に、個別支援計画は決まりきった内容に留めず、本人の希望を尊重することを旨とし「日常生活上の事柄でも計画に入れることもある」との柔軟な対応が推進されています。他事業所では例が少ない視覚障害者を受入れるほか、強度行動障害等の利用者は不在なものの、法人内での異動が担保となって受入れは可能であるとしています</p>		
43	<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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>個別支援計画については、実施月の2ヶ月前にはモニタリング、1か月前にはアセスメントをおこない、その後担当者を交えて担当者会議を開催するという時期や手順を定めて運用されています。周知共有は職員会議においてケース会議の報告がおこなわれており、指摘意見等がなければ個別支援計画書策定に臨んでいます。個別支援計画を緊急に変更する場合の仕組みとしては、正規職員3名と本人を交えて参会して、速やかな対応を図っています。また、評価にあたっては組織として取り組む一方で、個別の事情や意向を大切に考えていることが日常生活においての課題の明示で受けとめることが出来ます</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>「健康管理」「日常生活動作」「対人関係」「就労支援」といった領域内に複数点の項目が設けられたアセスメント表を備えるほか、フェイスシートや面接記録にも利用者の心身の状況が残されています。また個別支援計画に基づくサービスの実践は「作業内容」「支援内容」の項目を主とする「サービス提供記録票」で確認することができます。日々の記録はシステムを通じて誰でも可能とし、書き方に問題があれば正規職員が都度指導を入れています。更に職員会議が毎月実施され、非正規職員の情報共有についてもパソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等、仕組みは整備されています</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>職員はコンプライアンス研修を受講し、個人情報保護規定を理解するとともに遵守しています。事業所が保有する利用者や家族の情報は、個人的な情報であり、その流出は利用者や家族に大きな影響を与えることから、情報が外部に流出しない管理体制が必要となります。この点において事業所が備える「個人情報保護規定」には、個人情報の紛失、改ざん、漏えい</p>		

の防止など取り扱いに関することへの定めがある一方で、記録の保管場所や保管方法、責任者の設置、保存と廃棄に関する事柄は盛り込まれていませんが、補完的書面として「個人情報の取り扱い」があり、そこには記載があります。利用者と家族には「利用契約における個人情報使用同意書」を交わす折に説明、理解を求めています

障害者・児福祉サービス版内容評価基準

評価対象 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・c
<p><コメント></p> <p>運営方針「利用者様の人権や個性を尊重し、利用者様の自立を目標にしたサービスの充実を図ります」に基づき、予め定めた手順に沿って個別支援計画を作成しています。利用者の聞き取り面談では、「思い、希望を伝えることはできている」との意見が中心で、「丁寧に聞いてもらえているか」について8割強の利用者が「はい」と回答しています。喫煙場所を設置するといった嗜好への尊重が日常に在り、休憩時間については「皆と話をしている」「スマートフォンをいじっている」といった自由に過ごせているとの声が様々あがっています。合理的配慮の例としては「一人暮らしに慣れる為に」との目的で法人内の事業所から移設してきた利用者があり、過度の負担をかけずにライフスキルを習得しています</p>		
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・㊟・c
<p><コメント></p> <p>利用者の人権擁護の取組としての係るマニュアルを整備するほか、静岡県人権啓発センター主催の人権・虐待の研修で入手した資料は利用者にも配り、自身が被害者になった場合の通報の必要性を知ってもらえるよう配慮しています。また、年1回及び必要に応じておこなう「障がい者虐待防止セルフチェックリスト」を通じて、利用者の尊重への振り返りと気づきにつなげています。やむを得ない場合に一時的に実施する身体拘束については説明書や記録表を備えてはいるものの、これまで事例がなく、「職員に徹底する」には及んでいません。虐待については、虐待防止センターの案内を掲示するとともに、職員の虐待通報の手順は「虐待防止」マニュアルに定めており、虐待防止責任者の設置のほか人権擁護委員会（職員会議内）で検討する仕組みが敷かれています</p>		

評価対象 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・c

<p><コメント></p> <p>例えば買い物先に迷うとか、ハンガーがかけられない場合には種類を一緒に検討し、困りごとへの支援はおこなうものの、過度に手を貸すことはせず「自分のことを自分で決める」自律の尊重を第一としています。排泄時に尿瓶を職員が持たなければ自力ではできなかった利用者が、尿集器の導入で介助者なしでできるようになった例や、机に滑り止めマットを敷くことで作業の幅が広がるといったことが職員のアイデアや利用者の意見から実現しています。また当事業所には「福祉ホーム」があることから、一人暮らしを望む利用者には練習として入居の提案をする等、個別支援計画への反映と併せて自律・自立生活のための動機づけとしています</p>			
A④	A-2-(1)-②	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の心身の状況に応じたコミュニケーションの方法に努めており、言葉が出にくい利用者には携帯や筆記を用いて、意思疎通を図っています。毎月一回、言語療法士がボランティアで利用者3名に訓練にあたってください、「この利用者には文字のほうが入りやすいね」といった助言を受けることで、職員のコミュニケーションの取り方の選択肢が増えています。ボランティアであるものの書面に残され、コミュニケーション手法の手ほどきもあって、事業所にとって有益な取組と成っていることが記録から確認されます。また、コミュニケーション機器の活用では利用者本人の訴えが掴みにくいようなときは、家族や相談支援事業等に連絡を取り、協力を仰ぐことで情報共有及び解決につなげています</p>			
A⑤	A-2-(1)-③	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者からの相談にはできるだけ速やかに話を聞き、時間がとれない場合であっても「その日のうち」ということに決め、遵守に努めています。障害のグループホームを住まいとして通う利用者が自身の住まう事業所のサービス内容に悩んでいて、事業所と相談支援事業所とで相談対応した事例では半年にわたっての経過記録があり、本人の要望を踏まえたうえでサービスが合致する種別やその組み合わせなど幾つかの選択肢を提示して、自己決定を待つ様子が綴られていました。このように長期にわたる相談は稀なものの、可能である事柄については個別支援計画書に反映させ、難しい要望に関しては本人の納得がいくように、話し合いを重ねることを旨としています</p>			
A⑥	A-2-(1)-④	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>事業所の就労作業メニューの主なものは、点字印刷制作と袋詰めや安全ピンの針かけなどの軽作業です。利用者の意向を聞き取り、幾つかの作業から一人ひとりにあった作業を提供しています。中途障害者や就労経験者もいて、此処を「仕事をする場所」という考えがある人や、レクリエーションが苦手という人も少なくないことから、季節ごとの行事の実施はありません。障害者スポーツや美術館で企画される催しについては廊下やホールに掲示し、質問があれば職員が調べてわかり易く伝えることで利用参加につなげています。原則、個別支援計画にもとづく支援ですが、その日の本人の状態や希望により作業内容は柔軟に変更してい</p>			

ます		
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・c
<p><コメント></p> <p>法人（支部）内には多様なサービス種別があり、異動があることから視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、精神障害など多様な支援経験者が事業所にも入職してくることが、専門的な知識・技術の集積となっています。高次機能障害者も現在おらず、不適應行動などへの対応は比較的ありませんが、それでも個別対応は間々あることから、職員会議や供覧を通じて職員間で共有しています。空間が広々としているためか、「一人で作業をしたい」「狭い場所で落ち着いて作業をしたい」といった要望が挙がることもあり、1階の個室、2階面接室、3階は休憩室などを調整利用して、状況に対応しています</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。	㊟・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の聞き取り調査でも事業所の食事の美味しさは誰もが太鼓判を押していて、利用者の中には「此処の食事に惹かれて他に移れない」と発言する人もおり、訪問調査時にもシズル感のある匂いや音が流れていました。「美味しい」と評判であっても年1回の嗜好調査に取り組むとともに、主食の量は大盛、中盛り、小盛りと選択可能とし、嚥下状態に合わせるなど利用者の心身の状況に応じた食事の提供と支援を図っています。排せつ支援が必要な人は少ないものの、失敗への介助や排便後のふき取りなどをおこなうこともあります。手引き誘導、移乗等の移動支援も利用者の心身の状況に応じておこなっていますが、軽微な為個別支援計画に位置付けてはいません</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。	㊟・b・c
<p><コメント></p> <p>建物内はゆったりとしたスペースで、点字ブロックが設置され、視覚障害者や車いすでの移動が安全な環境です。空調管理があり、清掃は専門業者に依頼するとともに適宜消毒もおこなっています。何かあれば横になれるように3階の休憩室にソファベッドを置き、パーティションで仕切ることで周囲を気にせず休めるようにしており、普段はテレビを見たり、お茶を飲むなど、思い思いの休息をとることができるスペースとして活用されています。総じて広く空き部屋もあって、クールダウンが必要であったり、本人の希望も併せて一人となったほうが適切とされる場合は、空いている部屋に移動することも出来ています。また、例えば「第1作業室が寒い」との訴えがあったときは「第3作業室に移動した」といったことが日常に在ります</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・㊟・c
<p><コメント></p> <p>機能訓練・生活訓練は、利用者が最大限の自立と身体的、精神的、社会的及び職業的な能力を達成・維持することなどを目指し、利用者の自律・自立生活と社会参加をつうじた自己実</p>		

現をはかるために取組みます。事業所ではボランティアとはいえ言語聴覚士を要請したうえで、その技術や知識を職員が共有していますが、個別支援計画に基づくものではなく、また他に計画性を確認できるものがないことには今後の取組の余地があります。また専門職によるプログラム・メニューをつうじた取組のみならず、日々の生活動作の中で支援を行うことも大切です。「この手遊びは指の機能を維持すると考えられるので、休憩時間に遊びとして投げかけてみよう」といった着眼や発想が増えていくことを期待します

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・⑩・c
-----	--	-------

<コメント>
 本人からも体調が悪い時には申し出るように伝えてあることから、自己申告があることも少なくないものの、健康状態は毎日、玄関先で出席の際に会話をしながら視認確認をおこない、赤ら顔や傾眠、発語が少ないといった普段と異なる様子があれば、検温やその後の作業室での様子を経過観察のうえ、終日気にかけています。産業医が隔月来所しており（昨年度までは毎月）、本人の診察に留まらず、職員が利用者の病状で気になるときには相談にのってもらえ、更には感染症や熱中症などについて、利用者と職員に向けた講習会にも協力くださっています。法人内の総合病院が近隣に在り、また退院後には関係各所の相談・協議を経て本人の体調に合わせて利用日を調整変更するといったことも可能としています

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
-----	---	-------

<コメント>
 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・⑩・c
-----	--	-------

<コメント>
 イベント情報は掲示するとともに、例えばコンサートチケットを入手した際には希望者へ配付したこともあり、どのイベントも場所や交通経路についても説明を添え、質問があれば助言しています。また昨年は、事業所としても希望者を募り、劇団四季の観劇会に出向いています。「福祉楽市」や「済生会フェア」の自主製品の販売では、売り子として社会参加を実現させている人もいます。学習支援については弱いものの、総じて取組は叶っていますが、やや受動的です。利用者の「自立した生活及び地域社会への包容」を実現する観点でアセスメントをはじめとする面談がおこなわれ、利用者の希望がニーズではなくウォンツの掘り起こしとして進むことを期待します

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・⑩・c
-----	--	-------

<コメント>
 地域移行については利用者本人からの申し出とか、事業所側で家庭環境や心身状態を鑑みて提案に至ることが大半で、日頃から移行を念頭に置いているわけではありません。その為、日常に「地域生活に必要な社会資源に関する情報や学習・体験の機会を提供する」ことへの

取組はみられません。また地域移行への希望があったとしても単身生活のためのアパート斡旋は難しいのが現実です。事業所に併設されている「福祉ホーム」も一人暮らしの練習機会として位置付けられているほか、地域に在る障害のグループホームに関する情報提供をおこない、現実味を帯びれば相談支援事業所と連携していく段取りとなっています		
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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>報連相に務め「お知らせ」等は利用者、家族へ口頭及び書面で渡しています。やりとりがスムーズでないと考えられる場合には事業所から家族へ電話連絡というフォローも欠かさず、また発語や会話が困難な利用者には、家族へ定期的に報告をおこなっています。災害時の対応については、数人の利用者家族からの申し出があり、話し合いの場を持ったことはありますが、一人暮らしや高齢の親と暮らす実情から家族会には及んでいません。意見の吸い上げとして満足度調査が年一回励行され、意見があった場合には一つひとつ答える時間を取るとともに、利用者全員に回答を渡しています</p>		

評価対象 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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>評価外</p>		

評価対象 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。	⑩・b・c
<p><コメント></p> <p>ここ数年は就労継続支援事業所 A 型や一般就労への希望がなかったことから、強いて事業所からアプローチには及んでいませんが、本年に入り 1 名の利用者から申し入れがあり、検討が進んでいます。取組としては、週あたりの通所日はこれまで 1 日置きだったものを、それを 1 か所連続とすることで、本人が疲れないか、そのことから意欲を減退させないかなどを見守ることから始めています。週 4 日の連続通所をゴールと定め、相談支援事業所と連携しつつ一般就労について考えていくことが予定されています。併せて他の利用者への挨拶を促すなどのソーシャルコミュニケーションの体得も都度呼びかけています</p>		
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。	⑩・b・c

<コメント>

軽作業のメニューは、プラモデルの部品の袋詰め・ペットフードの袋詰め・安全ピン作業が用意され、その他にも広報誌の封入をはじめとする印刷会社からも作業委託も受けています。メニューが幾つかあることと、同じものでも工夫することで障害の状態に応じて一人ひとりにあった作業工程にすることが叶っています。障害の状態によっては必ずしも希望通りとはならないことから、まずは本人との合意形成を第一とし、仕事時間も本人の意向を尊重して決めています。何ができるのか見極め、練習してから作業に入っており、本人の安心も担保しています。工賃は毎年見直し、評価は中立公正となる仕組みをつくっていて、本人に説明もおこなっています

A⑱

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・⑩・c

<コメント>

就労継続支援事業所A型や一般就労の希望者がいなかったことから、ハローワークとの連携をおこなってきていません。一方、コネクトラボの職域拡大コーディネーターや就労支援のリタリコからの話を聞く機会もあるため、一般就労に必要な情報は得ることができると考えており、必要であれば提供していきたいとしています。また、利用者と企業とのマッチングには、利用者本人の気持ちと力量を的確に掴むことが大前提ですので、多様な障害を持つ利用者各人に提供する作業が必要となるため、受注先の開拓にも努めています。今後手が挙げた場合には、ジョブコーチの資格を持つ職員2名が核となり、企業とのマッチングなど相談支援事業所との密な連携が期待されています