

評価細目の第三者評価結果(障害福祉サービス)

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	コメント
I - 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている			「理念・基本方針」は、今般の第三者評価受審と開設5年を契機に、改めて代表者が法人理事と関係機関で見直し、事務所に掲示するとともにサービス利用契約書に明記している。その内容は利用者にとっても職員にとっても指針となり、法人の目指す方向が読み取れるものになっており、利用者への福祉サービスや職員会議、研修等、すべての業務を進めるうえでの法人姿勢とし、職員周知はもとより、利用者との契約時には本人と保護者等へ、また連携や協力機関等に法人を紹介する際にもスライド画面を用いるなど、よりわかりやすい伝え方を工夫し、法人理解を深めて頂く方針である。今後はホームページやパンフレット等にも掲載される事を期待したい。
	① 理念が明文化されている	Ⓐ ・ b ・ c	
	② 理念に基づく基本方針が明文化されている	Ⓐ ・ b ・ c	
I - 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている			
	① 理念や基本方針が職員に周知されている	Ⓐ ・ b ・ c	
	② 理念や基本方針が利用者等に周知されている	Ⓐ ・ b ・ c	

I - 2 事業計画の策定

		第三者評価結果	コメント
I - 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている			「中・長期計画」についても今般を契機に、これまで事業所移転をはじめ、財務、人材の確保と育成、設備整備、支援の仕方等々、多面にわたって直面してきた問題や課題に紆余曲折を経て今に至っている現状を踏まえ、法人のこれからの目標を明確化し、その具現化に向けた具体的な計画策定に取り組む方針である。 事業計画については、NPO法上の義務である毎年開催の法人総会に向け、前年度の事業報告書・活動計算書・貸借対照表及び当年度の事業計画・活動予算書等の資料を職員間の協議のもと作成し、理事会の承認を経て総会で議決を取っているが、利用者・保護者等への案内及びその方法については今後の課題となっている。
	① 中・長期計画が策定されている	a ・ b ・ ㉔	
	② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	a ・ ㉔ ・ c	
I - 2 - (2) 事業計画が適切に策定されている			
	① 事業計画の策定が組織的に行われている	Ⓐ ・ b ・ c	
	② 事業計画が職員に周知されている	Ⓐ ・ b ・ c	
	③ 事業計画が利用者等に周知されている	a ・ b ・ ㉔	

I - 3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果	コメント
I - 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている			
	① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している	Ⓐ ・ b ・ c	<p>「管理者の役割と責任」は職務分掌として書面化しており、ホームページでも法人代表を兼ねる管理者が「事業所長」として紹介文を掲載し、すべての業務の責任者として、職員、利用者、保護者に周知し職務を遂行している。</p> <p>「遵守すべき法令等」については、厚生労働省の広報や同事業者による全国連絡協議会からの事務連絡、また管理者が属する金沢市所管の市民協議会での活動等を通して理解や認識を深めるとともに、人事・労務・防災など運営全般に関わる法令等についても関係機関や自治体主催の説明会・研修会等に参加し制度改定や情勢把握に努め、必要に応じて職員会議や研修等にて省みる機会を設け、倫理・法令遵守につなげている。</p> <p>「質の向上」については、管理者は定期的・継続的な評価・分析をもとに職員総意で支援に取り組むすべての業務に関わり、その指導力を発揮し全職員を牽引している。経営や業務の効率化・改善に向けた取り組みについては、会計士や社会労務士、中小企業診断士等の専門家からの評価・指導を受けながら、職員の働きやすい環境整備等に取り組んでいる。</p>
	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 ・ c	
I - 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている			
	① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している	Ⓐ ・ b ・ c	<p>「質の向上」については、管理者は定期的・継続的な評価・分析をもとに職員総意で支援に取り組むすべての業務に関わり、その指導力を発揮し全職員を牽引している。経営や業務の効率化・改善に向けた取り組みについては、会計士や社会労務士、中小企業診断士等の専門家からの評価・指導を受けながら、職員の働きやすい環境整備等に取り組んでいる。</p>
	② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している	Ⓐ ・ b ・ c	

評価対象 II 組織の運営管理

II - 1 経営状況の把握

		第三者評価結果	コメント
II - 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している			
	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	Ⓐ ・ b ・ c	<p>「経営環境」については、厚生労働省の広報や同事業者の全国連絡協議会から法改正等の事前情報や全国情勢を、地域情報は公共職業安定所、石川障害者支援センター、石川県発達障害支援センター、金沢市所管の事業者専門部会等から得るとともに潜在的利用者や就労状況等も把握し、相談支援専門員を主体に事業所運営に活かすとともに事業計画に反映させている。</p> <p>「外部監査」については、法人監事の会計事務所に隔月毎の財務諸表チェックや決算会計を委託しており、また社会保険や労務管理についても社会保険労務士や中小企業診断士から評価・指導を受けている。</p>
	② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている	Ⓐ ・ b ・ c	
	③ 外部監査が実施されている	Ⓐ ・ b ・ c	

Ⅱ - 2 人材の確保・養成

		第三者評価結果	コメント
Ⅱ - 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている			<p>「人員体制」は、現在、事業所内訓練、企業内訓練、就職活動・体験実習、就労・就労後サポートの各段階に応じて支援サービスが遂行できるよう、前職経験も踏まえた有資格者による適材配置が構想通りに実現しているが、「人事考課」については整備の充足が求められ、社会保険労務士や中小企業診断士による助言・指導等も参考にしつつ、絶対基準の明確化や客観性・公平性・透明性を確保した人事考課の構築が期待される。</p> <p>「就業継続への配慮」としては、理念・基本方針でもあるワークライフバランスの具現化に向け、個々の事情に応じてダブルワーク許可やフレックスタイム制を適用しているなど、働きやすい職場環境作りに努め、社会保険労務士による労務管理や相談受け付けのほか、賠償保険による専門医やカウンセリングサービスも受けられる環境となっている。今後の課題として、出張規程の整備も含め、健康診断の実施や予防接種の励行など、さらなる福利厚生の充実化が期待される。</p> <p>「職員の質の向上」に向けても、理念・基本方針に人材育成とキャリアアップを明示しており、採用時に厚生労働省主催の一般職業適性検査と専門機関による就業支援スキル向上研修修了を必須としており、その後も実践成果にともないスキルアップセミナーや、職員全体に向けたプロボノ活動による研修や事業所内研修、自治体や専門機関、学会等が主催する講座や研修会参加など、スキル・レベルアップに向けた機会をつくり、報告書提出や報告会開催を持って実践に反映させている。今後の課題として、組織として職員に求める目標の明確化や職員全体と個別教育のすみ分け、職員別研修履歴管理など、整合性が確保された体系的な計画策定とその実行が期待される。</p> <p>「実習生受け入れ」については、市内の教育機関の指定事業所となっており、石川県福祉総合研修センターの実習指導者研修の修了、県様式に準拠した覚書等の書類整備、利用者への配慮も含めた実習プログラム作成、担当教員来所時の情報共有、実習生との振り返り・評価等々の体制を整え、毎年数名受け入れている。</p>
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している	(a) ・ b ・ c		
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	a ・ (b) ・ c		
Ⅱ - 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている			
① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている	(a) ・ b ・ c		
② 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる	a ・ (b) ・ c		
Ⅱ - 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている			
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	(a) ・ b ・ c		
② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている	a ・ (b) ・ c		
③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている	a ・ (b) ・ c		
Ⅱ - 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている			
① 実習生の受け入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている	(a) ・ b ・ c		

Ⅱ - 3 安全管理

		第三者評価結果	コメント
Ⅱ - 3 - (1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている			
	① 緊急時(事故、感染症の発生時など)における利用者の安全確保のための体制が整備されている	Ⓐ ・ b ・ c	「防災・防犯・安全管理対応」は入居ビルが提携しているビル管理システムのもと、毎年の応急救護・初期消火・避難等の避難訓練参加をはじめ入居者配布の項目別の対応手順書を備えており、また事業所としても救命救急士取得職員を主体に経験則に基づいた心配蘇生・応急措置や簡易トイレ作りの研修実施や、利用者の障害特性を考慮した紙付きヘルメットや個別用マスク等の防災品、アレルギーチェックを踏まえた食品・飲料備蓄等を独自に整備している。災害の備えには限りがないため、氏名・生年月日・血液型・連絡先・留意事項等を記した個別情報カードや利用者連絡先一覧表も備え、また年に1回以上、万が一の事態になっても利用者が納得して落ち着いた行動がとれるようじっくりと話し合う機会を設けられることも期待したい。
	② 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている	Ⓐ ・ b ・ c	
	③ 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している	Ⓐ ・ b ・ c	

Ⅱ - 4 地域との交流と連携

		第三者評価結果	コメント
Ⅱ - 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている			
	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている	Ⓐ ・ b ・ c	「地域との関係」「関係機関との連携」「地域の福祉向上への貢献」については、「地域の社会資源を活かし利用者のニーズに応えられるよう先駆的な活動に取り組む」が理念・基本方針でもあり、事業所内訓練には地域企業からの請け負い作業があり、企業訓練は報酬もとれない、就職活動は利用者の自宅を拠点とした社会資源を把握し当該地区の自治体やハローワーク等へ利用者と共に活動し、企業の体験学習に備え通勤を想定して公共交通機関の乗り継ぎの練習をするなど、利用者個々の事情に応じ地域の様々な関係機関から多様な支援・協力を頂き、そうした関わりが地域や自治体が主催する行事等のお手伝いやボランティア活動をする機会となり、地域の障害者ニーズの把握にもつなげている。なにより、事業所内訓練は行き交う人にも作業光景が見えるビル1階通り側のガラス張りスペースであることからその姿勢が伺える。また代表者は学会、県所管の教育・福祉施設や教育機関等にて障害者就労に関する講演をする機会もあり、今後は他の職員もそういった場を持ち、自身のレベル・スキルアップや法人が取り組む姿勢や考え方を伝えるスポークスマンの活動にもつなげられることも期待したい。
	② 事業所が有する機能を地域に還元している	Ⓐ ・ b ・ c	
	③ ボランティア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 ・ ㉔	
Ⅱ - 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている			
	① 必要な社会資源を明確にしている	Ⓐ ・ b ・ c	
	② 関係機関等との連携が適切に行われている	Ⓐ ・ b ・ c	
Ⅱ - 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている			
	① 地域の福祉ニーズを把握している	Ⓐ ・ b ・ c	
	② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	Ⓐ ・ b ・ c	

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	コメント
Ⅲ - 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている			
	① 利用者を尊重した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 ・ c	<p>「利用者を尊重したサービス提供の共通理解」については、「人間としての尊厳」「社会の一員としての自覚」「自己選択・自己決定の尊重」「生きがい・働きがいの持てる生活」を理念・基本方針に明示し、全職員が利用者の個性と障害特性を尊重し、本人の納得を前提として支援を進めることを共通理解として組織的に取り組んでいる。</p> <p>「プライバシー保護」に関しては、職員には雇用契約書に、利用者にはサービス利用契約書にその方針を明記し、施錠ロッカーや1人で食事できるスペースを設けているなど施設の設備を工夫しながら配慮に努めている。</p> <p>「利用者満足」については、就労支援業務の課程として週1回1時間を目安に全利用者と個別に、保護者等には隔月毎に個別支援計画見直しの際に定期面談を必須としており、また体調や不安、疑問を感じた場合は随時個別面談を実施している。本人にとって1日1日の支援工程を納得して臨むことがなにより大切なことであり、支援サービスの主軸として取り組んでいる。</p> <p>「利用者が意見を述べやすい体制」についても、週1回の個別面談を基軸に何か問題が生じれば、随時、医療、福祉、労務、行政等の専門機関に相談できる環境であり、本人にも事業所を通さず直接相談できることを伝え、直接対応して頂いている場合もある。職員側も面談技術や評価の仕方等を職員会議や職場内外の研修等で研鑽を積むとともに、隔月開催の個別支援計画会議では、個別の見方・見識によらず協議を尽くして職員総意の計画作成になるよう取り組んでいる。</p> <p>今後の課題として、プライバシー保護、苦情解決体制、利用者・保護者等からの意見等の対応については、単に行行政側の公的書面や慣例等に依らず、社会福祉事業に携わる法人として、その姿勢・意識等を明文化し、規程、マニュアル、ホームページ掲載等の整備にも取り組まれることを期待したい。</p>
	② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している	a ・ Ⓑ ・ c	
Ⅲ - 1 - (2) 利用者満足の向上に努めている			
	① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている	Ⓐ ・ b ・ c	
Ⅲ - 1 - (3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている			
	① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している	Ⓐ ・ b ・ c	
	② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している	a ・ Ⓑ ・ c	
	③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している	Ⓐ ・ b ・ c	

Ⅲ - 2 サービスの質の確保

		第三者評価結果	コメント
Ⅲ - 2 - (1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている			
	① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している	㉓ ・ b ・ c	<p>「第三者評価」は今般が初めての受審であり、ために評価基準に基づいた自己評価も初めてであったが、今般の評価結果を踏まえ取り組むべき課題を明確化して改善に向けて取り組む方針であり、かつ、支援サービスの質の向上に向け「計画策定・実行・評価・見直し」サイクルを恒常的に取り組む仕組みは、手法の差異があっても組織的に機能する体制となっている。</p> <p>「提供するサービスの標準的な実施方法」については、厚生労働省主催の一般職業適性検査や障害者職業の専門機関によるパソコン・事務・軽作業の3作業の訓練による就労支援システムを基軸に、各作業評価も1職員の見地による評価とならぬよう多数の職員が各作業の指導者となっているなど、これまで紆余曲折を経て培ってきた法人独自のノウハウを確立しており、その作業・指導手順等もマニュアル化している。また常に制度改定や就職状況・情勢に即するよう毎年見直しも図っている。</p> <p>「サービス実施記録」については日々個別の経過記録に残して適正検査結果や作業成績表等も含め、職員間の情報共有や個別支援計画作成の根拠の一端として活用している。また利用者や保護者等から開示の要望があれば対応し保存期間も5年間としているが、就労後のサポートの観点から現在は破棄せず保存している。</p> <p>今後の課題として、個人情報管理についてはその責任者の設置、保存場所、保管方法及び保管範囲、開示を求められた場合の開示範囲や履歴保存等、組織としての対応姿勢を明確化し、規程を設けられることが求められる。</p>
	② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している	a ・ ㉓ ・ c	
Ⅲ - 2 - (2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している			
	① 提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている	㉓ ・ b ・ c	<p>「提供するサービスの標準的な実施方法」については、厚生労働省主催の一般職業適性検査や障害者職業の専門機関によるパソコン・事務・軽作業の3作業の訓練による就労支援システムを基軸に、各作業評価も1職員の見地による評価とならぬよう多数の職員が各作業の指導者となっているなど、これまで紆余曲折を経て培ってきた法人独自のノウハウを確立しており、その作業・指導手順等もマニュアル化している。また常に制度改定や就職状況・情勢に即するよう毎年見直しも図っている。</p> <p>「サービス実施記録」については日々個別の経過記録に残して適正検査結果や作業成績表等も含め、職員間の情報共有や個別支援計画作成の根拠の一端として活用している。また利用者や保護者等から開示の要望があれば対応し保存期間も5年間としているが、就労後のサポートの観点から現在は破棄せず保存している。</p> <p>今後の課題として、個人情報管理についてはその責任者の設置、保存場所、保管方法及び保管範囲、開示を求められた場合の開示範囲や履歴保存等、組織としての対応姿勢を明確化し、規程を設けられることが求められる。</p>
	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	㉓ ・ b ・ c	
Ⅲ - 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている			
	① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている	㉓ ・ b ・ c	<p>「サービス実施記録」については日々個別の経過記録に残して適正検査結果や作業成績表等も含め、職員間の情報共有や個別支援計画作成の根拠の一端として活用している。また利用者や保護者等から開示の要望があれば対応し保存期間も5年間としているが、就労後のサポートの観点から現在は破棄せず保存している。</p> <p>今後の課題として、個人情報管理についてはその責任者の設置、保存場所、保管方法及び保管範囲、開示を求められた場合の開示範囲や履歴保存等、組織としての対応姿勢を明確化し、規程を設けられることが求められる。</p>
	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している	a ・ ㉓ ・ c	
	③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	㉓ ・ b ・ c	

Ⅲ - 3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果	コメント
Ⅲ - 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている			<p>「事業所選択に向けての情報提供」については、ホームページに法人概要・利用者向け・企業向け・活動状況等のページも設けわかりやすく工夫し、パンフレットもメンタルクリニック等の協力機関に置かせて頂いている。</p> <p>「サービス開始にあたっての利用者や保護者等への説明」には、障害特性を考慮した事業所紹介のスライド画面も活用し、見学や体験にも応じている。契約の際は契約書及び重要事項説明書記載の全項目理解を大前提とし、すべての事項を説明のうえ納得頂いて締結している。また他のサービスや施設等の利用の方が望ましいと考えられる場合は、相談支援専門員を交え適切な対応に努めている。</p> <p>「サービス終了後」も依然相談を受け付ける体制をとっており、就職先からの相談も受け付け、現場に赴くジョブコーチ支援や必要に応じて就労支援機関とも連携をとるなど、安定した職業生活が続くようサポートしている。</p>
① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	(a) ・ b ・ c		
② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている	(a) ・ b ・ c		
Ⅲ - 3 - (2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている			
① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている	(a) ・ b ・ c		

Ⅲ - 4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果	コメント
Ⅲ - 4 - (1) 利用者のアセスメントが行われている			<p>「利用者のアセスメント」は、初回の相談面接から始っており、記録類も適正検査結果やフェイスシート(本人概要情報)に加え、障害特性を考慮した独自のニーズシート(適格に支援するための必要情報)も活用し、自己決定を最優先にした「個別支援計画策定」につなげている。以後の見直しについても、日々記載の支援経過記録、グループワーク記録、プログラム評価表及び本人記載の振り返り業務日誌、毎週実施の本人との個別面談、適宜に行う関係者とのケース会議、隔月実施の個別支援計画策定会議や保護者等との連携会議を積み重ね、組織として行う手順にそいながら常に情報共有を図り、利用者1人ひとりがストレングス(得意なこと・強み)を発揮・成長できるよう、より適切な支援の仕方を追及しながら、確実に全員(職員も含む)がステップアップできるよう最善を尽くしている。</p>
① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている	(a) ・ b ・ c		
Ⅲ - 4 - (2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている			
① サービス実施計画を適切に策定している	(a) ・ b ・ c		
② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている	(a) ・ b ・ c		