

評価細目の第三者評価結果(障害者・児福祉サービス)【共通評価基準】

(別紙)

判断水準	
「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

※ 最低基準を満たしていることを前提

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・周知されている。			
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	パンフレットに経営理念の「あななの[得意]を見つけませんか?」が記載されており、その理念がスタッフ全員に周知されている。就労支援の中でも常に「得意と出来る」を日々増やすよう取り組まれている。今後の取組みとしてHPへの記載やご家族にも周知していくことを期待する。

I - 2 経営状況の把握

		第三者評価結果	コメント
I - 2 - ( 1 ) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
2	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	毎月、経営状態である収支や賃金充足率等は実績を更新し、目標に向けて分析されており、定期的に専門家のアドバイスを受けている。又、毎年の経営状態については「WAM NET」にて情報を公開されている。
3	② 経営課題を明確にし、具体的な取組みを進めている。	a ・ (b) ・ c	賃金充足率については毎月のミーティングでスタッフに周知し、目標についての実績を共有している。利益のある仕事などを分析し、利益率の高い施設外労働の仕事を中心に探し取り入れるようにしている。ご利用者も増えているため、今後も施設外就労の仕事が増加する事を期待する。

I - 3 事業計画の策定

		第三者評価結果	コメント
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	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	中・長期的には事業所を増やす事を計画しており、課題となるスタッフや仕事の確保等、明確化されている。展開する地域については行う事業に対して候補地を検討されている。今後は中・長期計画を明文化していくことを期待する。

	5	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	中・長期計画を受け、今年度は「ご利用者を増やす」事を目標に行ってきた。目標はLINE WORKSで共有している。目標はほぼ達成し、3月の法改正に向けて、来年度の課題を抽出している。今後はそれを事業計画として明文化し、全員に共有される事をことを期待する。
I - 3 - ( 2 ) 事業計画が適切に策定されている。				
	6	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	事業計画は策定され、目標はLINE WORKSで共有されているが、周知が十分とは言えない。今後は周知に期待する。
	7	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	事業計画はミーティングなどで周知されている。今後は事業計画をご利用者全員に対して周知する事を期待する。

#### 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	コメント
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	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	第三者評価は今回が初めてであり、スタッフ全員の自己評価では、現状が分かり、課題も明確になった。サービスの質の向上に向けた取り組みが出来る体制を整え、改善される事を期待する。
	9	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	スタッフ間ではLINE WORKSなどで情報は常に共有されているが、目標や計画などは文書化されていない。今後は、評価結果より明確になった課題について改善計画を立て取り組まれる事に期待する。

#### 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	コメント
II - 1 - ( 1 ) 管理者の責任が明確にされている。				
	10	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)	職務分掌に管理者の役割と責任が明文化されていない。現在、職務分掌を作成中であり、作成後、ミーティング等を通じスタッフに周知する必要がある。
	11	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	管理者は法令等を理解しており、必要な研修にも参加されている。今後はBCPIに沿った訓練を実施した後、課題となった箇所は改訂し、周知していくことを期待する。
II - 1 - ( 2 ) 管理者のリーダーシップが発揮されている。				

	12	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>(b)</b> ・ c	サービスの質の向上のために必要な研修は、スタッフ全員が受講している。ミーティングなどでも意見の交換が行われている。今後、課題改善については取り組む内容をスケジュール化し、改善していくことを期待する。
	13	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。	a ・ <b>(b)</b> ・ c	管理者は行動力があり、問題があれば、現場で確認し、スタッフの意見を聞きながら現場で改善方法を検討している。経営の課題も把握しており、今後はそれを実行し、結果につなげる事を期待する。

## II - 2 福祉人材の確保・育成

			第三者評価結果	コメント
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	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>(a)</b> ・ b ・ c	現在、スタッフについては充足している。働きやすい環境の整備や人材教育も組織的に計画を立て、スタッフの資格取得などの計画もあり、積極的に取り組まれている。
	15	② 総合的な人事管理が行われている。	a ・ <b>(b)</b> ・ c	法人理念「あなたの得意をみつけませんか？」の方針のもと、それを実行できるよう人事管理がされている。労務は管理者とマネージャーが担当されている。周知に対してはばつきがある為、今後、徹底していくことを期待する。
II - 2 - ( 2 ) 職員の就業状況に配慮がなされている。				
	16	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>(a)</b> ・ b ・ c	職場はアットホームで、利用者アンケートからもその状況が伺える。「スタッフはやさしい」という意見も多く、ご利用者にやさしく分かりやすく接する事が出来る環境を整えている。
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	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>(b)</b> ・ c	人事評価表を用いて管理者が評価を行っている。今後は自己評価なども実施し、本人の課題に対しても取り組むことを期待する。
	18	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>(b)</b> ・ c	常勤のスタッフは全員研修に参加されている。今後は資格取得の支援など、一人一人に対して計画をたて、実行していくことを期待する。
	19	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>(b)</b> ・ c	常勤のスタッフについては常に研修を受けており、今後は非常勤のスタッフも含め、研修計画をたて、研修の機会が確保される事を期待する。
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	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。	a ・ b ・ <b>③</b>	実習生の受け入れは行っておらず、まずは受け入れるための基本姿勢などを明確にし、受け入れに必要な書類やマニュアルなどを整備していく必要がある。
--	----	---	------------------	--

## II - 3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果	コメント
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	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>②</b> ・ c 事業所の状況やサービス内容・財務状況はWAM NETにて公表されている。法人理念や基本指針等は載せられていない為、今後はHP等や広報誌などで情報公開する事を期待する。
	22	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>②</b> ・ c 運営規定などは定められているが、事業所における職務分掌と権限・責任が明確にされておらず、職員に周知されていない。今後は明文化し、周知する事を期待する。

## II - 4 地域との交流、地域貢献

		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。			
	23	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>②</b> ・ c 雪かきなどを通じて、地域と交流が図られている。又、毎朝、近隣と挨拶なども行っている。今後は更にエリアを広げて交流を広げる事を期待する。
	24	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 ・ <b>③</b> 現在ボランティアは受け入れておらず、まずは受け入れのための基本姿勢を明確にし、受け入れに必要な各種書類やマニュアルを作成する必要がある。
II - 4 - ( 2 ) 関係機関との連携が確保されている。			
	25	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>②</b> ・ c 行政の障害福祉課、ハローワーク、生活支援員、他事業所との連携はとれている。今後は個々のご利用者の状況に対応できる社会資源を明示していくことを期待する。
II - 4 - ( 3 ) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
	26	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。	a ・ b ・ <b>③</b> 未だ地域の福祉ニーズ等を把握されておらず、今後、ニーズを把握する取り組みを行う必要がある。
	27	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 ・ b ・ <b>③</b> 防災に対して備蓄は準備されているが、把握されたニーズに対して具体的な事業・活動を行う必要がある。

Ⅲ - 1 利用者本位の福祉サービス

Ⅲ - 1 - ( 1 ) 利用者を尊重する姿勢が明示されている			第三者評価結果	コメント
28	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	運営規定やパンフレットに記載され、スタッフには入社時やミーティングで周知されている。基本的人権の配慮について必要な研修を受講されており、LINE WORKSにて情報の共有をされている。今後は分かりやすく明示する事を期待する。
29	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) ・ b ・ c	スタッフには入社時に事前に説明し、秘密保持契約書や個人情報保護に関する誓約書を交わしている。ご利用者には利用契約書重要事項説明書の他に「Aidからのお願い」でプライバシーに関するルールをわかりやすく周知されている。
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	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	福祉サービスの選択の前にはしっかりと本人から「どうしたいのか？」等の要望を時間をかけて聞くようにしている。それに対して必要な福祉サービスを提案し、自己決定できるようにしている。
31	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	見学、面接、体験等を通じ、事業所説明資料などで内容を理解して頂き、その後、契約の際には、利用契約書等、重要事項説明書、雇用契約書などでわかりやすく説明されている。
32	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	就労移行支援体制が構築されており、移行後も心配な事があれば「いつでも戻っておいで」と組織として相談しやすい環境を整えている。今後はそれを明文化したものを渡せることを期待する。
Ⅲ - 1 - ( 3 ) 利用者満足の向上に努めている。				
33	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。	a ・ (b) ・ c	モニタリングや個別面談等でご利用者から課題や要望を聞きとりしている。課題としては働く中で他者との関係や環境があげられている。それに対してレイアウトの変更などで対応されている。又、施設外就労なども多く取り入れようとしているので今後の取り組みに期待する。
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	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	利用者が増える事で作業環境やご利用者間の問題があげられる中、スタッフ全員で対応策を考え対処されている。今回、利用者アンケートを行ったため、その要望に対して組織的に検討し、解決の仕組みが確立される事を期待する。

	35	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	ご利用者からは個別に管理者や相談員、スタッフなどを指名し相談されるケースがあり、それに対してはその都度対応されている。相談室もあり、相談しやすい環境も整えられている。
	36	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 · c	ご利用者からの相談や意見、ちょっとした変化に関してはLINE WORKSの「気づき」で共有するようにしている。それに対して迅速に対応した内容なども入力し、スタッフ全員に共有されている。
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	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 · Ⓑ · c	通勤時の事故で転倒時に骨折されている。事業所内では発生してはいない。今後はヒヤリハットを含め、マニュアルを整備し、リスクマネジメント体制が構築される事を期待する。
	38	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 · Ⓑ · c	コロナウイルス感染症が5類に入った現在でもアルコール手指消毒は習慣化され実行されている。開所以来感染症は一度も発生していない。今後も感染予防対策備品などの置き場を検討され、引き続き安全確保が出来る事を期待する。
	39	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 · Ⓑ · c	防災に関しては、避難訓練を定期的実施されており、スタッフの役割もその都度経験したことのない役割を与え、災害時に誰でも対応できるように訓練されている。今後はBCPに沿った訓練を実施した後に、その時の課題に対して改善し、安全の確保をすることを期待する。

### Ⅲ - 2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果	コメント	
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	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	標準的な実践方法は、写真付きの作業マニュアルがあり、作業者に配布されている。作業内容に変更があればその都度改訂され、共有されている。
	41	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 · Ⓑ · c	作業マニュアルの他に、ルールなども定期的に改訂され、ミーティングなどで周知されている。今後は定期見直しなど期間を定め、実施することを期待する。
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	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	アセスメントシートに基づき個別支援計画を作成している。モニタリングやスタッフからの報告、ご利用者本人の意思を確認し、個別支援計画の改訂に反映させている。

	43	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	半年に一度モニタリングを実施し、計画の見直しを実施されている。それより以前に計画の変更の必要性があれば、スタッフやご利用者本人から話を聞き、組織的に見直しが行われている。
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	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 ・ Ⓑ ・ c	サービスの実施記録はスタッフが記入しており、その日の作業内容なども記載されている。今後はスキルチェックもできるような帳票を取り入れることを検討されており、実施し、スタッフ間で共有されることを期待する。
	45	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a ・ Ⓑ ・ c	契約書、アセスメント、個別支援計画、実施記録、モニタリングなど記録の管理はされている。今後はLINE WORKSなどでの共有に対して、各自が確認したことがわかる方法を取り込むことを期待する。