

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・方向性である三つの誓い、①「私たちは人に必要とされることの喜び、そして楽しさの共有に感動します」、②「利用者、従業員と共に仕事をやり遂げていくことに感動します」、③「私たちは人生の出会いに感動します」が掲げられ、4つの方針として、①ニーズの具現化、②挑戦心、③チームプレー、④思いやる心、が明文化され、法人ホームページや指導員ハンドブックに掲載し、事業所内に掲示し周知が図られている。
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	・社会福祉事業全体の動向については、厚生労働省、茨城県、土浦市、全国社会就労センター協議会などより、情報収集を行っている。また、利用者のニーズは月1回個別モニタリングを実施し、利用者からの意見の吸い上げを行っている。利用率や収支など経営状況を分析し、課題を職員に周知している。今後は事業計画の課題に対するアクション分析等が詳細に行われ、事業計画に反映されることを期待したい。
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	・事業所は、令和4年3月に開設した新規事業所となり、現在、事業所の中・長期計画や単年度計画は策定されていない。但し、3年間の中・長期的な損益予測は策定されている。今後は中・長期的な視点において人材確保、職員教育、リーダー層の育成、組織や仕組みづくり、利用者支援の質の向上、ICT化など、中・長期的な視点から、SWOT分析等を活用した具体的な事業所のビジョンを策定されることを期待したい。
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	・毎月1回、法人全体の管理者会議（役員・管理者・サービス管理責任者等）が持ち回りで開催されており、事業所の目標に関する報告等が行われている。また、毎月1回事業所において担当者会議（全職員参加）が開催され、現場で生起する課題の解決策や方針について協議している。今後は事業計画を策定し、月次の予実報告、事業計画の推進報告、課題に対するアクション分析等が詳細に行われるよう期待したい。
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	・事業所の中・長期計画に基づき、次のような具体的な単年度の事業計画の策定が行われることを求める。①事業所の運営方針、②事業方針、③支援方針、④計画・目標、⑤人材育成、⑥運営上のリスク管理、⑦事業収支予算などが具体的に展開された実効可能な計画が求められる。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・毎月1回、法人全体の管理者会議（役員・管理者・サービス管理責任者等）が持ち回りで開催されており、事業所の目標に関する報告等が行われている。また、毎月1回事業所において担当者会議（全職員参加）が開催され、現場で生起する課題の解決策や方針について協議している。今後は事業計画を策定し、月次の予実報告、事業計画の推進報告、課題に対するアクション分析等が行われ、職員に周知されることを期待したい。
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	・利用者に事業計画が説明しやすいよう簡易版を作成するなどの工夫を行い、事業者が今後どのように取り組んでいくのか運営方針や事業方針、支援方針などをわかりやすく全利用者に周知する工夫が求められる。
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	・福祉サービスの質の向上に向けて、社会福祉事業全体の動向については、厚生労働省、茨城県、土浦市、全国社会就労センター協議会などより、情報収集を行っている。また、利用者のニーズは月1回個別モニタリングを実施し、利用者からの意見の吸い上げを行っている。
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。	b	・法人では、行政などの調査（指導監査）のほか、外部機関（税理士）による監査を実施している。厚生労働省のガイドラインに則った内部監査、自己評価を行う体制づくりを目指している。そのほか客観的な視点からの助言指導も必要との認識から、第三者評価を受審して改善に取り組んでいる。さらに、それらの評価を踏まえ、利用率や収支など経営状況を分析し、課題を職員に周知している。今後は事業計画の課題に対するアクション分析等が詳細に行われ、事業計画に反映されることを期待したい。
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	・管理者は職員ミーティングや担当者会議を通じて事業方針や目標を説明し、自らの役割と責任を周知し、事業所の進むべき方向性を示している。事業所の合意形成の場である職員ミーティングでは、管理者が中心となり目標の実現に向け、現場職員の意見を聞きながら、様々な課題を解決している。また、重要案件は法人主催の管理者会議において協議・検討・決定を行い、法人としての意思決定を速やかに行い組織の進むべき方向性を示している。今後は事業計画を明確にし、組織の進むべき方向性を具体的に示すことを期待する。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規程・倫理などの外部研修に参加し、研修終了後は研修報告書の作成を義務付けている。また、職員ミーティングの際に伝達研修を実施し、職員に周知している。さらに法令遵守への取り組みとして、職員による個人情報の遵守は、全ての職員から入職時に守秘義務に関する誓約書を取り交わしており、個人情報の管理の徹底を図っている。
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	・質の向上への取り組みとして、事業所の「年間研修計画予定」を作成し、職員に対する外部研修、内部研修、イベントなどを実施し、職員の能力向上へ取り組んでいる。また、モデル事業所となる他法人への見学を通じて意見交換を行うなど、職員の意欲の向上に努めている。さらに職員ミーティングなどを活用し、職員の意見を聞く環境をつくっている。改善点などがあれば職員に周知している。
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	・職員に対しては職員ミーティング、担当者会議、個人面談を通じて、業務の振り返りや見直しを行い、経営や業務の効率化に努めている。また、働きやすい環境整備など柔軟に対応している。就労売り上げなどを職員に伝えているが結果として出ていないため、今後更なる指導を続けていきたい。
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	・令和4年3月に開業し、職員の配置基準に基づき、適切な人員配置を行っている。また、社会福祉士や介護福祉士等の有資格者の配置や資格取得を推奨している。職員として支援するにあたり行って欲しいことを明記し貼りだしている。
II	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	b	・人事考課は、管理者による評価と本部による評価を複数で行うことによりガバナンスを図っている。また、評価にあたっては個別面談を実施しており、昇給時には雇用契約書の更新を行っている。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・職員の就業状況などについては、有休管理表や時間外労働管理を実施して把握している。職員のニーズや意向に関しては職員ミーティングや担当者会議で課題を共有化し、改善策を協議検討するなど、働きやすい職場環境づくりを目指している。
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。	b	・組織が目指す福祉サービスを実施するための基本方針や基本姿勢等が、「指導員ハンドブック」に示されており、これを実現するための「年間職員研修予定」が定められている。
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	・職員研修は「年間研修計画予定」を作成し、職員に対する外部研修、内部研修、イベントなどを実施し、職員の能力向上へ取り組んでいる。研修終了後は研修報告書の作成を義務付けている。また、職員ミーティングの際に伝達研修を実施するなど組織全体の能力向上を図っている。指導員ハンドブックを活用し、朝礼等を通じて理解を深めている。さらにモデル事業所となる他法人への見学を通じて意見交換を行うなど、職員の意欲と知識、技術の向上に努めている。
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	・「年間職員研修予定」を設けて、職員一人ひとりが学べる機会を担保している。研修終了後は研修報告書の作成を義務付けている。また、職員ミーティングの際に伝達研修を実施するなど組織全体の能力向上を図っている。
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。	b	現在、特別支援学校からの実習生の受け入れを行っているが、実績には結びついていない。また、現在複数の特別支援学校の訪問を行っており、今後、実習生の受け入れマニュアル等の整備を進めながら、学校側と協議を行い実習生にとって最適な実習プログラム等の作成が行われることを期待したい。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・事業所では各種の媒体（紙媒体やWebサイトなど）を設けて、地域社会への情報提供に取り組んでいる。特に、ホームページは、アクセス、企業情報提供、採用情報、開所カレンダー、事業報告書、スコア公表、問い合わせなど、事業所を知る上での各種の情報が掲載されている。概ね、適切な情報提供になっていることがうかがえる。さらに、利用者の活動の様子などを掲載し、「利用者や利用希望者の目線に合った情報提供も望まれる。
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。	c	利用者同士や地域とのコミュニケーション深める取り組みとして、土浦市主催のイベントに参加を行っている。また、法人の本拠地が千葉県にあることから、千葉のイベントに参加している。事業所の開設が令和4年度と開設間もないことから、今後は地域行政や関係機関を始め、地域との関係づくりに取り組んでいかれることを期待したい。
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。	c	利用者同士や地域とのコミュニケーション深める取り組みとして、土浦市主催のイベントに参加を行っている。また、法人の本拠地が千葉県にあることから、千葉のイベントに参加している。事業所の開設が令和4年度と開設間もないことから、今後は地域行政や関係機関を始め、地域との関係づくりに取り組んでいかれることを期待したい。
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。	c	現在のところ、ボランティアの受け入れを行っていない。今後どのようにボランティアを活用するのか実施を検討されたい。
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。	c	個々の利用者の状況に対応できる社会資源について、職員間で情報共有はされているが、リスト化には至っていない。今後、具体的なリスト化を進めるなど可視化を行い、常に情報がアップデートされていく仕組みづくりを期待したい。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・事業所は令和4年3月1日にしたばかりであり、訪問調査時点で約1年が経過したに過ぎない。よって、事業推進上の優先順位としては、「利用者の獲得」や「運営の安定」であり、事業所機能の地域への還元は、次年度以降の課題とすることとされたい。ただし、災害対策や生製品の販売、啓発セミナーの開催など、地域社会との信頼関係の構築は重要な案件であるため、事業計画に「基本的な考え方」を明示して取り組まれたい。さまざまな場で事業所の機能や専門性を活かした取り組みが期待される。
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	・本カテゴリーについても、開業初年度としての具体的な活動はない。前出の通り、事業計画に「基本的な考え方」を明示して取り組まれたい。地域社会への事業所の認知度を向上させることにもつながり、さらに地域ネットワークにおいて協働する体制作りも構築することがうかがえる。具体的には、地域の自立支援協議会や就労支援連絡会、地域生活支援センター、就労支援センターなどが参加する連絡会などに参画されたい。
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	・法人として個人情報保護や権利擁護、虐待防止などの仕組みを設けており、入職時のオリエンテーションや研修において職員への周知を図っている。朝夕のミーティングをはじめ定例ミーティングなどにおいても法令への理解を深めるほか、利用者との面談においても尊厳や主体性の尊重などがなされているかなどを聞き取って把握している。権利侵害についてはニュースなどから他施設の事例を伝え、注意喚起をしているとしているが、エビデンスとして残すことも必要とされる。
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	・個人情報保護規定を設けており、利用開始時に説明し同意を得ている。また、個人情報の使用については都度確認を得ることにより、個別面談を行う際にもプライバシーに配慮するなど、細やかな対応を心がけている。作業を行う際にも他者からの視線を感じさせないような席位置にしたり、声かけにも配慮することに努めている。個々の私物は個人別のロッカーに保管を促し、更衣の場所も別途設けてプライバシーに配慮している。
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	・事業所の情報はリーフレットやホームページを中心に提供しており、利用希望者や家族に分かりやすい内容にまとめられている。A4版三つ折りのリーフレットには、対象者・事業目的・内容などを簡素に掲示し、ホームページでは、申込方法・具体的な作業・一日のスケジュールなどを詳しく掲載している。さらに、大きめの文字で分かりやすく標記されたA4版のチラシを設けており、就業時間、時給、仕事内容、アクセスなど掲載されている。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・事業所では問い合わせから実際の利用開始までの流れを5つのステップに分けており、A4版1枚の書式にまとめて説明用の資料としても活用している。具体的には、①見学：事業所案内・あらたの説明・体験利用の説明。②体験：事業所の雰囲気・作業内容・通い続けられるかを検討してもらう。事業としては支援可能かを見極める。③面談：体験時の様子や履歴書などを参考にして支援可能か合否を決定する。④受給者証申請：未申請者の申請。⑤雇用・利用契約：支給決定がでたら利用開始可能。としている。
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	・事業所は開業して概ね1年が経過したに過ぎず、現在までの退所者はない。ただし、様々な理由によって、事業所の変更を希望する利用者が今後出ることを想定して、以下の取り組みによって対応することになっている。基本的には、利用者の意向を尊重し、事業所変更を受諾知ることになっている。その際、新たな事業所から利用者情報に関する依頼があった際には、利用者の確認のうえ、情報提供することになっている。また、他の事業所へ変更ごも、いつで支援に関する相談に対応する旨を伝えることにしている。
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。	b	・日々の支援の中で、利用者の様子や表情を観察することに取り組んでおり、普段と違うことが見受けられた場合には、職員ミーティングで検証することになっている。職員と職員は対等であることや一緒に支援を進めていく仲間であるように心がけている。また、年1回の面談などを通じて意向や要望を把握することになっている。今回行った利用者調査の、職員の態度や言葉遣い、尊厳の尊重に関する設問においても、高い満足度が確認できている。さらに、事業所独自の満足度調査などを定期的に行うことも望まれる。
Ⅲ	1	(4)	①苦情解決の仕組みが確立してお、周知・機能している。	b	・事業所が相談・苦情窓口を置いており、契約時には重要事項説明書で苦情解決・第三者委員の設置などを説明している。事業所内にも掲示し、事業所以外にも相談できることを明示している。そのほか、業務マニュアル（指導員ハンドブック）には、「クレーム処理に関する方針」（お客様の心地良さを想像）と題した項目を設けており、職員への真摯な対応を促している。さらに、日常においては意向などはその都度聴き取り、必要に応じて苦情解決責任者に報告され、迅速に対処することになっている。
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	・月1回、利用者面談を実施しており、意向や要望、苦情などの把握に取り組んでいる。利用者面談については、事業所からヒアリングする内容は概ね決めており、①作業内容、②事業所内の人間関係、③家庭の問題、④事業への不満や要望としている。また、事業所への不満や要望については、「指導に関する事柄」と「仕事内容に関する事柄」を分けてヒアリングすることになっている。さらに、それら以外にも、自由に意見を言ってもらえるような雰囲気作りを心がけている。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	・事故や感染予防などのマニュアルを整備し研修で周知を図っている。防災対策として毎月地震や火災を想定した避難訓練を実施しており、近くの避難場所までの経路を一緒に歩き確認を行っている。毎日の業務日誌にはリスクマネジメントを記載する欄があり、安全への意識づけが図られている。ヒヤリハットや事故については集計・分析し、事業所ごとに詳細なリスクマネジメント表を作成し、安全対策に取り組んでいる。この取り組みは高く評価される。なお、水耕栽培室の浸水事故もあり、安全な環境整備への更なる取り組みが期待される。
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	・通勤時の交通事故なども含め、施設内外における様々な事故防止に、積極的に取り組んでいる。とくに、ヒヤリハットや事故についての報告書を分析し、事業所ごとに詳細なリスクマネジメント表を作成し、利用者の安全対策に取り組んでいる。火災・震災・ケガ等の発生や備品の取り扱い、発達障害のある利用者個人の特性など、様々な状況下における対応が記載されており、業務のなかでリスクを軽減することができる内容となっている。利用者の安全確保は支援の基本であり、良い取り組みとして評価したい。
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	・コロナ禍の中での開業であり、スタート時点から感染症対策には力を入れて取り組んでいる。利用者に対しては、手指消毒、マスクの着用、検温などを促し、自宅での体調管理にも配慮してもらうように取り組んでいる。職員に対しても同様な対応を促している。さらに、コロナ以外にも季節の感染症などの対策については、地域の保健所などからの情報を収集して利用者提供することになっている。
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。	b	・事業所は複合ビルの4階に位置しており、ビルとしての防災対策に加え、事業所としても消防計画を策定して職員への注意喚起を促している。自営消防の責任者をはじめ、自主検査、放火防止対策、地震対策、消防機関への連絡や報告、防火教育、防災訓練などが盛り込まれており適切な内容になっている。さらに、防災備品類の整備や保管状況などを充実することを検討されたい。
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明文化され保育が提供されている。	b	・各種の業務の標準化を図ることを目的に業務マニュアルとして「指導員ハンドブック」を設けている。入職時のオリエンテーションや研修などの機会に説明するとともに配付して周知を図っている。内容としては、「障害福祉の概要」「指導員の業務範囲」「業務上の留意事項」「法人理念」などが盛り込まれており、概ね適切な内容になっていることがうかがえる。さらに、リスクマネジメントに関する事項を盛り込むことも望まれる。また、書式のタイトルが「指導員ハンドブック」となっていることから、「サービス管理責任者版」「管理者版」などを設けることも必要とされる。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	b	・事業所は開業して1年が経過したに過ぎず、現在は業務マニュアルとして用いている「指導員ハンドブック」によって各種の業務を推進している。また、「指導員ハンドブックに沿った業務がなされているか」「指導員ハンドブックの周知」「指導員ハンドブックと実際の各種業務の相違点のチェック」「見直しを必要とする事項の抽出」などについては、定例ミーティングなどの場を通じて現在取り組んでいる最中である。開業後、1年が経過したところで、しっかりした総括を実施することが望まれる。
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	・個別支援計画は、相談支援事業所作成分や通所開始前の実習時からのアセスメントをもとに作成している。①利用目的、②具体的なサービス内容などを分かりやすく表現した支援課題などが明記されており、適切な書式になっていることがうかがえる。また、事業所作成分については基本的に期間を「6か月サイクル」と定め担当者会議を開催して作成する流れとしている。よって、計画作成や定期的な見直しについても、同様の期間で実施する流れとしている。
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。	a	・「個別支援計画に沿った支援がなされているか」や「計画の進捗や達成状況の確認」については、利用者全員を対象として毎月実施している「利用者との個人面談」や「6か月毎のモニタリング」によって把握している。個別支援計画を見直す際には、利用者・サービス管理責任者・担当の支援職員による3者からの意向や要望を把握することとしている。さらに、自立を目指して就労を継続する目的としていることを踏まえ、達成や進捗状況が測定できる書式をもとに確認する仕組みを構築することが望まれる。
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	・日々、午前・午後の2回、利用者一人ひとりの業務内容や様子などを支援記録に記載している。月1回実施している利用者との個別面談や6か月毎のモニタリングの際には、支援記録をもとに振り返ることにしており、支援計画の進捗や達成状況を把握できるようにしている。また、利用者一人ひとりの各種の情報は利用者台帳によって管理しており、見学時のチェックシートや実習日誌をはじめ、契約に関する各種の書式、個別支援計画にまつわる書式、健康管理関連の書式などを時系列的にとじ込んで管理している。
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	・利用者台帳をはじめ、紙ベースの各種の情報は項目ごとにファイリングし、施錠できる書庫に保管している。また、保管している情報（紙ベースあるいはPCデータ）はともにアクセス権限を設けており、閲覧や利用できる職員を概ね決めていく。また記載や閲覧する場所についても、事業所内と限定して職員への周知を図っている。PCには会議録など必要な情報も保存しており、職員はいつでも閲覧が可能である。利用者に対しては契約時に個人情報提供同意書を文書で取り交わしたり、職員に対しては入職時に守秘義務に関する誓約書を取り交わしている。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	・利用開始前（見学時や実習期間中）においても、利用希望者の意向や要望を把握することに努めている。また、アセスメントは利用開始時に加え日々の様子観察や個人面談などを通じて、必要に応じて見直すことにしており、最新の情報をもとに支援計画を作成する仕組みが整っている。それらの情報をもとに個別支援計画を作成し、利用者の同意を得てスタートすることになっている。利用者の自己決定をもとに支援計画を作成し、計画に沿って支援を提供する仕組みが整っている。
内	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	・職員と利用者の関わりや利用者間の関わりについては日頃より配慮しており、いさかいがないように注意したり、起こった時には速やかに対応することに努めている。また、「指導員ハンドブック」には、「仕事を進める上で気をつけること」の中で、「利用者との接し方」「指導の心得」「システムティックインストラクション」などの項目を設け、利用者の尊厳の尊重について具体的な表現で分かりやすく記されている。利用者調査においても、関連項目においては、概ね良好な満足度が得られている。
内	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	・個別支援計画をもとに、得意な工程や希望に基づいて作業を選択してもらい、本人が自ら考えてできる作業をしてもらうようにしている。できる限り継続してもらうことを大切にしており、各種の作業の中から各工程を経験してもらっている。利用者の特性を考慮し、作業室のレイアウトは机の向きや配置に気を配り作業しやすい環境を整えている。作業工程の流れや作業室の配置、道具を置く位置等を考慮して、利用者が安心して安全に作業ができるような配慮を心がけている。
内	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	・見学や実習時などを通じて、コミュニケーション力も含めて、心身状況を詳しく把握することに取り組んでいる。利用者一人ひとりの状態に合わせて短い言葉で伝えたり、作業の指示を出す場合は各工程ごとに説明するなど、工夫してコミュニケーションを図ることに努めている。また、「指導員ハンドブック」には、「あなたが働く障害分野とは」の中で、「障害とは」「指導員の役割と使命」などの項目を設け、職員一人ひとりが個々の利用者の特性に配慮した支援が提供できるようにしている。さらに、利用者がコミュニケーションスキルを学ぶ機会を設けることも望まれる。
内	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	・毎月実施している個別面談において、個別支援計画の進捗や達成状況を確認するとともに、意向や要望を把握することにも努めている。作業内容について利用者は職員が作業の手順を共に行うことにより習得したり、他の利用者の作業を見て覚えるなど、積極的な作業への参加を促すなど、相談内容をOJTによって対応することにも取り組んでいる。さらに、利用者への配慮として視覚に訴えた手順書（マニュアル）作りにも取り組んでいる。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	・利用者一人ひとりの状況に合わせて各種の作業から選択して取り組んでもらい、通所開始時はまず慣れてもらうなど不安やストレスの軽減に取り組んでいる。通所によって生活パターンが異なることを踏まえ、作業や生活面の両方への配慮に力を入れている。その結果に基づいて固定の作業や工程を決定し、個別支援計画の目標達成に取り組んでいる。さらに、社会人としてのスキルやビジネスマナーを習得する機会も設けている。
内	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	・事業所では利用者一人ひとりの心身状況に沿った支援が提供できるように、各種の作業を用意している。具体的な作業内容としては、①ケースにペンを入れる作業（受託事業）②リサイクルショップの依頼によるフィギアやゲームのクリーニングや加工作業（受託作業）③中古のブランド品を購入してクリーニングし、販売する作業（自主管理作業）などを実施している。それぞれの作業の中から、面談によって作業を選択し、円滑に実施できるように支援している。
内	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	・事業所では基本的な生活習慣を身に付けてもらうことを大切にしており、基本的な出勤や退勤時間の設定をはじめ、1日のスケジュールを決めて順守を促している。また、自主通勤であることから、体調不良などで出勤できない場合は、出勤時間までに連絡してもらうことにしている。毎週水曜日には約30分の「マナー講座」を設け、ビジネス基本を学べるようにしている。さらに、出勤後や退勤前、休憩時間、毎月実施している個別面談などにおいても職員と話し合う時間を設け、作業以外の生活全般についても指導助言を受けられるようにしている。
内	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	・事業所は、最寄駅からの徒歩圏内に位置しており、交通の利便性は高い。また、共同ビルの4階に作業室と事務所が併設する形式になっており、いつでも相談支援が受けられるようにしている。作業室は1室ではあるが、内装、採光、室温などの基本的な環境は整っており、さらに、各種の作業アイテムや備品類などは、整理された環境維持に努めていることが、訪問調査の際にも確認できている。作業テーブルや椅子、席位置などにも配慮はされているが、休憩スペースを設けることも望まれる。
内	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。	b	・毎朝利用者が来所した時に、声かけを行うとともに顔色、熱がないかを観察し、連絡帳の内容とともに作業前のミーティングで確認している。出勤時に体調の変化を認めた時は帰宅を促したり、必要に応じて保護者などと連絡を取り合って指示をしてもらいながら対応することになっている。また、朝や休憩時間の体操などは取り入れていない。リフレッシュする場面などを設けることも検討された。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	・アセスメントシートには利用者の健康に関する詳しい情報を収集しており、緊急連絡先や服薬情報などと合わせて、個人台帳に綴じ込んで管理している。日常においては、出勤時の職員による健康チェックや朝夕2回4項目からなる自己チェック表に記載してもらうことで、職員が確認する流れとしている。休みが多かったり、決められた時間までに出勤できない利用者については、電話やメールで連絡を取り合い面談によって確認することとしている。また、コロナ禍においては、検温、手指消毒、マスク着用などによって、感染対策に取り組んでいる。
内	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。	b	・利用者一人ひとりの健康に関する情報は、アセスメントシートや緊急連絡先、服薬情報などを把握しており、個人台帳に綴じ込んで管理している。また、日々の健康チェックを通じて管理しており、普段と様子が異なる際には本人に通院を促したり、保護者など連絡を取り合って情報提供することとしている。ただし、以降の対処や対応については、自主管理を原則としている。さらに、保護者や関係機関から健康に関する情報提供の依頼があった際には、都度対応することとしている。
内	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	・事業所は雇用型の就労継続支援A型であり、基本的に雇用契約を締結し時給換算の賃金を支払っている。ただし、一般就労に必要な知識や能力が高まった際には、最終的には一般就労への移行を目指している。ただし、開業して1年が経過したに過ぎないため現在対象者はいない。今後の対応に向けて、就労支援センターなどの地域の関係機関と連携を図りながら就労や自立した生活を送る上に必要な情報を収集し、利用者へ還元することも必要とされる。
内	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。	c	・開業して1年が経過したに過ぎないため現在の対象者はいない。よって、具体的な支援を実施したケースはない。今後は、関係機関などと連携を深めながら、自立した生活を送る上に必要な情報を収集し、具体的な仕組みを構築することが望まれる。
内	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	・現在は全ての利用者と適切にコミュニケーションが取れることから、本人に直接必要事項を伝えることにしている。決められた出勤時間や休むことが多くなった場合は、家族や関係機関と連携を図りながら相談して支援することとしている。また、家族に伝えなければならない事柄については、本人の了解を得てから知らせることにしている。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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】
内	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	・利用者は、就職したが障害の特性を理解してもらえず辞めたり、長期にわたり自宅から外に出ないで過ごしていた利用者が大半となっている。そのため通所することが社会参加への第一歩の始まりとしており、毎月個人面談を実施してコミュニケーションを図りながら無理なく通所できるように支援している。特に、利用者が希望している作業や得意な作業で自信をもって意欲的に作業に参加できるように努めている。
内	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	・作業内容は、受託事業としての「ケースにペンを入れる作業」や「フィギアやゲームのクリーニングや加工作業」、あるいは自主管理作業としての「中古のブランド品の購入やクリーニング、販売」などを実施している。受託作業は、決められた内容を各工程に分類して、利用者の能力や意向によって担当を決定している。一方、自主管理作業では、仕入れ、クリーニング、販売チャンネルの設定、写真などの販売ツールの作成、価格決定など、幅広い作業が設定されている。
内	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。	c	・前出の通り、開業して1年が経過したに過ぎないため、職場開拓と就職活動の支援、定着支援などは、現在取り組んでいない。今後の対応に向けて、就労支援センターなどの地域の関係機関と連携を図りながら就労や自立した生活を送る上に必要な情報を収集し、利用者へ還元することも必要とされる。