

福祉サービス第三者評価結果表

① 第三者評価機関名

株式会社 福祉工房

② 施設・事業所情報

名称： クローバーズ・ピアワッセ	種別： 就労継続支援（A型）
代表者氏名： 施設長 谷崎裕一	定員（利用人数）： 20（ 22 ）名
所在地： 宮城県仙台市青葉区北根黒松2番10号	
TEL： 022-727-8907	ホームページ： https://www.net-pier.org/
【施設・事業所の概要】	
開設年月日： 2008年3月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）： 社会福祉法人 信和会	
職員数	常勤職員： 4名 非常勤職員 2名
専門職員	施設長 1名
	サービス管理責任者 1名
施設・設備 の概要	（居室数）
	（設備等）

③ 理念・基本方針

基本理念

多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が、個人の尊厳を保持しつつ心身ともに健やかに育成され、またはその有する能力に応じ自立した日常生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的として障害者福祉を行っております。権利の主体である利用者の皆様方とともに、インクルーシブな共生社会を創造することを目指しています。

福祉サービスの利用者が住み慣れた地域を拠点とし、本人の意向に基づき、本人が充実した生活を送ることができるよう、福祉・医療・保険・司法等の関係機関の連携の下で、地域生活を継続するための支援を推進します。

このような理念のもと当施設は、利用者の皆様方における生活向上を次のとおり図るよう努めます。

〈奉仕のこころ〉

1. 自立のために支援します。
2. ご利用者様の尊厳を大切にします。
3. 個人別に最も適したサービスを提供します。
4. 選択の自由を尊重いたします。

5. 一人、一人の個性を尊重します。
6. 私生活の自由と保護に配慮します。
7. 生きがい、生活のうるおいそして喜びを提供します。
8. 家族や友人との関係を大切に保つように協力します。

当施設は社会福祉法人として高度な公益性を実現するため、地域社会に広く開放し、地域社会とともに歩んで参ります。そして各種の専門職員による奉仕及び支援活動を行います。

基本方針

1. 利用者支援の充実

利用者の自己決定と選択を尊重し、その権利を擁護するとともに、個人の尊厳に配慮した良質かつ安心・安全なサービスを提供します。

また、常に利用者の意向や意志を尊重し、利用者の立場に立った個別支援計画等を立案し、良質かつ適切な福祉サービス・社会参加・作業活動を提供いたします。

2. 地域支援と共生社会の構築

地域における多様な課題に主体的に関わり、様々な関係機関や個人との連携・協働を図り、既存の制度では対応できない公益的な取り組みを推進します。

また、地域の協議会に積極的に参画し、地域のネットワークを確立して参ります。

3. 健全な財務規律の確立と実効性のある組織体制の構築

財源の負担者である国民から信頼と協力が得られるよう、「施設運営の可視化」を積極的に推進するとともに、負託に耐えうる組織を確立します。

また、公益性の高い事業活動の推進及び信頼性の高い経営から健全な財務規律を確立できるように努めて参ります。

4. 事業継続による生活の確保・維持BCPの策定と周知・運用

事業継続計画（BCP）を策定・周知し、緊急時（大規模な感染症発生・災害発生）に、障害者とその家族等の生活を支える上で欠かせない継続的なサービス提供の構築と、災害発生時に迅速な支援ができる災害支援体制を整備・確立します。加えて、仙台市の福祉避難所としての要件を満たした上、指定を受けることを検討して参ります。

5. 職員の確保・育成・定着と業務効率化

良質な福祉人材の確保のために当施設について広く地域に向けて周知するために多様な方法で発信活動を積極的に行なって参ります。また、利用者・職員の意向を反映した良好な職場環境を整えて参ります。その上にサービス提供の要となる職員の育成、ICT や AI の利用促進等による効率化を推進し、業務の軽減に取り組んでまいります。

6. 計画的な改修・改築・施設整備

利用者の生活状況、機能低下等に応じた設備を充実するとともに、安全で衛生的な環境の整備に取り組みます。また、地域貢献の拠点となる場所を整備し、誰でもいつでも立ち寄れる「地域の福祉センターの場」を創造して参ります。このため地域交流室用意し、これを開放するとともに、防災倉庫を設けて参ります。

④ 施設・事業所の特徴的な取組

作業は、週に3回施設外就労を行いながら、施設に残った利用者はフットサル場の清掃・運営補助、マットレス解体、仙台市水道局より委託された水道メーター分解作業を行っている。今年度より医療連携体制も取り入れ、日々の体調面を専門職にお願いし安心して通所できるようにしております。

年間の行事は6回と、外食を4回行っております。

毎日の昼食は管理栄養士によるバランスの取れた食事を提供しております。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和5年6月1日（契約日） ～ 令和5年9月26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

○増加する利用者の受け入れと職場開拓

近年、地域内でのA型就労支援事業への関心が高まり、利用希望者が増加し、さらに事業所への問い合わせも増えています。こうした状況の中で、仕事の確保が急務となり、法人の理事長と協力しながら地域の企業を積極的に訪問し、利用者のための仕事の確保に動き、受け入れのための準備をしつつあります。また、利用者への賃金も最低賃金を上回る賃金を確保する取り組みも行われています。

○利用者のための生活支援

事業所は、かつてホテルや展示場として利用されていた建物を活用しています。このため、広々としたスペースを有し、利用者は休憩時間にロビーで卓球や読書を楽しんだり、食堂でテレビを観たりするなど、リラックスした時間を過ごすことができます。昼食は事業所の職員によって調理され、見晴らしの良い食堂で提供され、健康的で栄養バランスの取れたメニューが用意され、非常に安価に提供されています。利用者のアンケートでも、この食事の充実度に満足が示されています。さらに、住居に困っている利用者への支援も行われています。元々ホテルとして使用されていた客室を手頃な価格で提供するなど、利用者の生活をサポートする取り組みが実施されています。

◇改善を求められる点

○標準的な支援のためのマニュアル類の整備

以前の担当者からの引継ぎが適切に行われていなかったため、本来必要なマニュアル類が整備されていない状況にあります。現在、PC内に保存されている情報を確認し、不足している部分について新たに作成するなど、新たな担当者や関係者が円滑に業務を遂行し、効果的な支援を提供できる状態を確立するためにも、迅速にマニュアル類を整備することが望まれます。

○職員の確保・定着への取組

利用者の数が増加し、それに伴う仕事量の増大に直面して、適切な職員の確保が大きな課題となっています。現在、職員の確保のための取り組みを進めてはいますが、まだ十分な数の新規採用が見込めていない状況です。利用者の安全と快適さを確保する観点からも、積極的な人員確保が必要であり、また、採用された職員の定着を促進するための努力が期待されます。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回初めて第三者評価を行っていただき、厳しい意見、改善項目もたくさんありました。まずはマニュアル類の整備から行い、改善項目を少しずつ改善していくなかで、各職員が事業所の方向性や目標を理解し、それに基づき利用者の支援を行えるように、職員会議や面談などを増やし職員の意見を積極的に取り入れ働き甲斐のある職場を目指していきたいです。

⑧評価細目の第三者評価結果

別紙のとおり

(別紙)

福祉サービス第三者評価結果票 【障害者・児福祉サービス版】

※ すべての評価項目（64項目）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。

※ 評価項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。

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 (b) c
＜コメント＞ 利用者が個人の尊厳を維持しつつ、自立した日常生活を営むことが出来る支援をうたった法人の理念を事業所の理念とし、新たに入社する職員には研修資料とともにこの理念を詳しく説明しています。現在はコロナ禍の影響により、職員全体が一堂に会する会議を実施することが難しくなっています。そのため、理念や運営方針の確認は会議を通じて行うことができず、現在はそのような確認が行われていません。コロナ対策を考慮しながら、理念や基本方針に関する確認を定期的に行うこと、合わせて、利用者への適切な説明も同時に行っていくことが期待されます。		

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 事業経営を取り巻く環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a (b) c
＜コメント＞ 毎週、法人の理事長が施設を訪れ、全職員に対して社会的な動向に関する話を行っており、それに加えて施設長自身も社会福祉協議会のウェブサイトやテレビ、新聞などから社会の福祉環境の動向に関する情報を収集しています。さらに、行政や社会福祉協議会が主催する会議などにも積極的に参加し、地域における福祉状況に関する情報を継続的に取得していくことも期待されます。		

3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>現在、A型就労支援事業の利用を希望する利用者が増加しており、これに対応するため外部での仕事の提供も増やす必要があり、その結果として職員の確保が最も喫緊の課題となっています。職員数の増加は人件費の上昇をもたらす一方で、最低賃金の引き上げも検討されているため、事業所の経営をどのように進めていくかが大きな課題となっています。この問題については、理事長、施設長、サービス管理責任者の間で話し合いが行われていますが、経営における課題解決に向けては、職員も含めて意見を交換し、改善策を共に検討していくことが期待されます。</p>		

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・b (c)
<p><コメント></p> <p>令和5年度から7年度の3年間にわたる中期計画が策定され、今後の事業所の方向性を示すための重要な文書となっています。この中期計画は法人の理事長によって初めて作成され、9月に行われる理事会での承認を経て、その後に職員に示される予定です。ただし、施設長をはじめとする職員への詳細な説明はまだ行われていません。職員に対して中期計画についての説明を行うことにより、職員が事業所の方向性や目標を理解し、それに基づいて業務を遂行する際の指針を把握できるようになります。また今後、中期計画が継続的に策定される際には、職員の意見を積極的に取り入れていくことが期待されます。</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・b (c)
<p><コメント></p> <p>中期計画がまだ理事会での承認前であり、職員への具体的な説明も行われていない状況です。そのため、中期計画と事業計画の連動は基本的にまだ実現されていない状態となっています。今後は、中期計画の内容を職員間で詳細に検討し、年度ごとの事業計画を策定していくことが期待されます。中長期計画は、事業所の中長期的な方向性を示すものであり、その方針や目標を具体的な行動に落とし込むために、事業計画との連動が欠かせません。職員が中長期計画の内容を理解し、その方針に賛同しながら事業計画を策定し、組織全体で一貫性のある目標達成に向けた取り組みを進めていくことが期待されます。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>事業計画は現在、法人内で作成され、期初には理事長から配布が行われています。職員に対しては説明が行われ、ファイルとして保管され閲覧が可能ですが、具体的な資料の配布は行われていません。今後は職員の参加を促進し、日々の業務を通じて得る知見やアイデアを反映させ、より実践的で現実的な計画を策定することが期待されます。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>事業計画の配布と説明について、現在は利用者への配布や説明が行われていない状況です。今後は利用者の事業への参加意識を高めるために、理解しやすい工夫を加えながら積極的な配布説明を行うことが期待されます。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>現在、施設内でサービスの質の確認を行っているものの、具体的な仕組みが整備されておらず、主に日常の支援を通して利用者の表情等を観察する形で行われています。今後は利用者アンケートや面談、職員による自己評価等を実施し、より体系的なアプローチを実施することにより施設のサービスの質を確認し、必要な改善点を見つけてサービスの質の改善を行っていくことが期待されます。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果に基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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>現在、施設の研修規定の一つとして「業務振り返りチェックシート」が作成されていますが、具体的な使用実績が数年間にわたり確立されていない状況です。この「業務振り返りチェックシート」の他にも、利用者アンケートなどを活用して、サービスの具体的な課題を把握し、職員間の話し合いを通じて改善に結び付けていくことが期待されます。</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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>事業所内において、職務分掌は適切に作成され、施設長の役割と権限が明確に定められ、職員にも認識されている状況です。ただし、施設における方針や取り組みに関しては、施設長が就任から間もないため、現状では理事長の指示が大きな影響力を持っています。今後は、施設長として自らの方針を打ち出し、職員に対して明確に表明し、職員の意識の統一を図っていくことが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>法人理事長から法令遵守に関する話が行われ、その概略について職員全体の理解が進んでいます。また、施設長は外部の研修などを受講し、コンプライアンスの一環としてパワハラやセクハラなどに関する理解を深めています。今後は、施設長が事業所内の職員に対して継続した研修を行う等、この知識をしっかりと説明し、コンプライアンスの徹底を促進していくことが期待されます。</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・b (c)
<p><コメント></p> <p>現在、事業計画書には年度内に実施予定の研修内容が記載されていますが、具体的な計画表はまだ整備されていません。そのため、実際の研修は一部を除いて実施されていない状況です。アンケートや面談を通じて課題を明確化し、改善を図るための具体的な研修計画を策定し、この計画に基づいて、内部および外部での研修を実施していくことが期待されます。また、そのための仕組みを構築していくことも期待されます。</p>		
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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>施設長は事業所の経営状況を把握しており、特に人員不足という課題に対処するために、具体的な手段としてハローワークなどと連携し、人材確保に向けた取り組みを行っています。また、利用者との対話を通じて、作業の進め方などに関する改善を実施しており、業務の効率化を図る取り組みを継続して行っています。</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・b (c)
<p><コメント></p> <p>現在、事業所の職員確保は最大の課題となっており、この問題に対して継続的な取り組みが行われていますが、社会的な介護人材の不足もあり、必要な人員を確保できていない状況です。さらに、ここ数年で何名かの退職者も出ており、これらの欠員の補充も十分にはできていない状態となっています。職員の確保に関する取り組みは今後も継続し、同時に、職員との個別面談や職員間の人間関係の調整など、職場の定着を促進するための取り組みも積極的に行っていくことが期待されます。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・b (c)
<p><コメント></p> <p>法人内での倫理綱領が策定され、福祉に従事する職員の理想的な姿勢が明確に示されています。しかしながら、現在、事業所における総合的な人事評価制度は明確に整備されておらず、昇給や賞与の査定は法人理事長と施設長の話し合いによって行われています。今後人事基準を明確にしていくことや、人事考課の仕組みを構築していくことにより、組織全体のパフォーマンスを向上させていくことが期待されます。</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り組んでいる。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>職員の数が少ないため、職員の就業状況は十分に把握されています。有給休暇の取得は最低5日以上確保されていますが、未消化分が発生しています。時間外勤務は業務の性質からほぼ発生していません。今後、人材確保を進めると共に、職員との個別面談を実施し、職員の意向を確認してさらに働きやすい職場環境を築くことが期待されます。</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。	a・b (c)
<p><コメント></p> <p>法人として求められる職員の在り方は示されていますが、現在は職員との個別面談や目標管理、自己評価などの取り組みが行われていません。今後は、職員との個別面談等を実施し、各職員の課題や目標を明確にし、必要な研修などの施策を実行して、職員の育成を推進することが期待されます。</p>		

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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>年間の研修計画は事業計画書に記載されていますが、具体的な実行計画はまだ策定されていません。ただし、施設長が主導して、一部の外部研修の受講が行われ、その成果についての報告書は作成されています。また、研修内容に応じて、研修後の情報伝達を目的とした内部研修も実施されています。今後は、具体的な研修計画を作成し、その計画に基づいて研修を実施していくことが期待されます。</p>		
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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>職員が受講した研修に関する記録は残されており、新入職員に対しては、全体の説明の後、配属先のリーダーがOJTを実施しています。外部研修に関しては、特定の職員を対象にした受講支援が行われていますが、全職員への案内は行われていません。今後は、外部研修について、全職員への情報提供を充実させるため、回覧などの方法を活用して案内を行うことが求められます。また、必要な研修に関して、受講する職員への積極的なサポートを強化することも期待されます。</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。		
20	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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>これまで実習生の受け入れは行われておらず、それに伴って受け入れに関するマニュアルも存在しませんでした。今回、地域の学校から看護師の障害者実習の依頼があり、令和7年度に受け入れを予定しています。この実習生の受け入れに際しては、学校との密な連携を図りながら、必要な指導を行っていくことが求められます。また、今後も受け入れが継続される場合は、受け入れに関するマニュアルの整備を行い、実習生の指導方法や業務内容、コミュニケーションに関するルールなどを定め、実習生の育成と適切な受け入れが行われることが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>法人のホームページが作成され、必要な情報は適切に公開されています。同様に、事業所のホームページも制作され、事業所の概要や利用者の活動状況などが紹介されています。広報誌も作成されていますが、内容は法人内の他の事業所にも関連しており、地域への配布は行われていません。施設のパンフレットは作成されており、ハローワークとの打ち合わせ時に活用されていますが、地域の関連施設などへの設置は行われていません。今後は、事業所の取り組みや成果を地域に向けて開示することで、関心を高め、地域との連携を強化していくことが期待されます。</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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>事業所の事務及び経理業務は法人の規定に従って遂行されています。かつては法人からの定期的な監査が行われていましたが、現在は新型コロナウイルスの影響で、資料の送付のみとなっています。今後の状況によって柔軟に対応しつつ、従来のような定期的な監査を再開し、経理面および事業運営面の確認を行っていくことが期待されます。</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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>以前は地域の夏祭りなどのイベントに利用者が参加し、地域との交流が盛んでしたが、コロナの影響により現在はその交流が減少しています。運営方針には地域との結びつきを強化する取り組みが記載されており、施設長も地域との交流を促進するための取り組みを行っていますが、まだ明確な成果が見られません。災害対策などの地域との話し合いや第三者委員なども活用して、再度、地域と利用者の交流を促進できる仕組みを構築していくことが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>以前は地域の音楽サークルなどのボランティア活動が受け入れられ、その交流が施設にとって有益な存在でした。しかし、現在はコロナの影響によりボランティアの受け入れが中断しており、コロナの状況を踏まえながら再びボランティアの受け入れを検討し、安全かつ効果的な方法で実現することが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>相談支援事業所やハローワークとの業務上の連携が日常的に行われており、他にも保健所や行政とも必要に応じて連絡が取れる体制を整えています。さらに利用者のニーズに合ったサービスやリソースの提供が効率的に行えるように必要な社会資源をリスト化し、職員間で共有する仕組みの構築を行っていくことが期待されます。</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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>現状ではコロナの影響もあり地域との関係が不十分であり、地域の福祉ニーズを的確に把握するための取り組みは積極的には行われていません。選挙時に施設の設備の提供や駐車場の使用提供などが行われており、このような関係を活かして地域との連携を構築し、地域の福祉ニーズを把握・サポートしていくことが期待されます。</p>		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>現在、選挙の際に事業所の設備提供が行われていますが、コロナの影響でその他の活動は中断しています。事業所は以前ホテルやイベント会場として利用されていた建物内に位置しており、この特徴を活かして地域とのさまざまなイベントの開催や緊急時の活用などを話し合い、地域との関係を強化し、地域の福祉ニーズに応えた活動を展開することが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>法人の理念や中期計画に「利用者の尊重、権利擁護、尊厳の確保」を明確に掲げており、法人理事長から直接職員に説明が行われています。また、業務チェックリストも作成され、利用者の尊重などを主体とした支援が行われていることを確認する仕組みがあります。しかし、ここ数年間はこのチェックリストの使用が停止されていました。各職員が理念や基本方針に沿った支援を行っていることを確認するための有効なツールとして、業務チェックリストの使用再開などが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>事業所内で倫理綱領やプライバシー保護マニュアルが作成され、利用者のプライバシーに配慮した支援に関する職員の理解があることは評価されます。しかし、コロナの影響により継続的な研修などが行われていない状況です。利用者のプライバシーに配慮した支援がより充実したものになるためには、今後継続的に研修などの取り組みを行うことが期待されます。</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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>事業所利用を希望する方には、施設要覧を提供して、概要を説明するだけでなく、実際の作業現場の見学と体験を通して、事業所の活動を理解してもらう取り組みを行っています。配布される資料は主に施設要覧ですが、より理解しやすく作成していくことも期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>支援の利用開始にあたって、重要事項説明書及び契約書を活用し、利用者丁寧に説明を行っています。さらに、利用者の特性や能力を確認するために、全体の作業場で実習を実施し、適性に合った作業への配置を行うなど、徐々に作業に慣れていくように指導を行っています。具体的な取り組みに加えて、利用者の理解力に配慮し、特に書類の理解が難しい方に対して、簡潔で理解しやすい資料を用意しておくことも期待されます。</p>		

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。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>現在までに他の就労支援事業所や一般就労への移行を実施した利用者はいませんが、現在定年に近い方については同じ事業所内にあるB型支援事業所への移行が検討されています。今後、他の事業所や一般就労への移行が行われる際には、支援の継続性を確保するために、移行後の相談方法などを記載した文章を配布し説明していくことが求められます。今後、そのような文章を用意していくことも期待されます。</p>		
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。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>現在、利用者や家族へのアンケートは実施していません。代わりに、日常の利用者との会話や様子、また利用者からの相談を通じて、利用者の満足度を確認しています。一方、支援相談員の必要性を認識してはいますが、運営上の制約と人員の確保難により、実現が難しい状況となっています。今後、利用者の満足度をより正確に把握するため、利用者アンケートや定期的な面談の実施を検討し、より働きやすい職場作りを行っていくことが期待されます。</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。		
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。	a・b・(c)
<p><コメント></p> <p>重要事項説明書には苦情の受付担当者や解決責任者に関する情報が記載されており、利用者には利用開始時、これに基づいて説明が行われています。ただし、過去に存在した苦情対応マニュアルは現在引き継がれておらず、再作成が必要です。利用者に対する明確な情報提供を行うため、新たな苦情対応マニュアルの作成と、これを事業所内に掲示することが望まれます。</p>		
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・(b)・c
<p><コメント></p> <p>利用者には、随時相談できることを日常的に伝えており、モニタリングの際には、利用者の将来に関することや家族のことなど、幅広い相談に乗っています。相談は事務所内の理事長室を利用し、利用者のプライバシーに配慮した環境を提供しています。今後、相談に関する対応マニュアルの作成や事務所内への意見箱の設置など、相談体制の向上に向けた取り組みを検討し、利用者の声を受け止め、より良いサービスの提供に繋げていくことが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>利用者から受けた相談に関しては、担当者、サービス管理責任者、施設長の協力により検討され、必要な対応が取られています。さらに、利用者への適切なフィードバックも行われています。今後、意見相談に対するマニュアルの整備や、意見箱の設置など、より相談しやすい環境の整備を積極的に行い、利用者が気軽に意見や悩みを共有できる場を提供し、サービスの向上に繋げていくことが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>日常の業務で発生するヒヤリハットは、PCに入力され、必要な報告が各職員に行われ、都度適切な対応が取られています。ただし、現時点ではヒヤリハットの集計および危険個所に関する検討は行われていません。今後は集計を行い、傾向を把握して必要な対応を検討していくことや、今後増加する外部での作業に関しても、事故発生の可能性を事前に考慮し、対策を立てることが期待されます。さらに、事故対応マニュアルを策定して、事故対応に関する指針を明確化し、事前に対策を講じ、事故の予防と適切な対応の確保を行っていくことが期待されます。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>感染症が発生した際には、施設長やサービス管理責任者による検討が行われ、必要な対策が実施されています。今後は感染症対応マニュアルの策定を進め、感染症に関する研修も実施し、感染症の予防に力を入れていくことが期待されます。</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行っている。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>防災マニュアルが作成され、災害時の対応体制が明確に定められています。食料などの備蓄も整備され、管理栄養士が責任者として配置され、消費期限切れの防止に細心の管理が行われています。今後は、災害発生時の実際の対応手順を確認し、職員の適切な行動を確保するためにも防災マニュアルに基づいた訓練の実施や、利用者及び職員の安否確認方法の決定が求められます。</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・b (c)
<p><コメント></p> <p>支援の手順は明確になっているものの、一部を除いて文書化が不十分です。過去に策定されたマニュアル類も、十分な引継ぎが行われていない面があり、必要な時に確認することが難しい状況です。今後、既存のマニュアルや手順書を詳細に確認し、不足している部分に関してはスケジュールを立てて策定を行うなど、職員が迅速に適切な手順を参照できるよう情報の整理を進めることが期待されます。</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・b (c)
<p><コメント></p> <p>支援に関する手順は、必要に応じて都度見直されています。今後、全体の整備と定期的な見直しの仕組みを構築することが期待されます。</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。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントに基づく個別支援計画を適切に策定している。	(a) b・c
<p><コメント></p> <p>利用者がサービスを利用する際、統一されたフェイスシートおよびアセスメントシートを使用し、その方の生活状況や業務への適性を確認し、これを基に個別支援計画を作成しています。個別支援計画の作成は、担当者とサービス管理責任者、施設長で行われ、必要に応じて管理栄養士も参加する話し合いのプロセスで実施しています。今後はさらに、利用者の状況に適切に対応するため訪問看護師を加えることも検討しています。</p>		
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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>モニタリングは、初回は利用開始後1~6ヶ月の間に実施され、その後は6ヶ月ごとに行われています。モニタリングの内容は、PCに入力され、各職員が情報を共有できるようにしています。</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。		
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。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>利用者の支援の実施記録は統一された用紙に記入され、個々の利用者ファイルに保管され、事務所のキャビネットに収められています。必要に応じて職員はこれを閲覧できるようにしています。現在、業務の効率化及び職員間の情報共有を推進するため、仙台市からの補助金を利用して、支援記録を ICT 化する方向で検討を進めています。</p>		
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。	a・b・(c)
<p><コメント></p> <p>個人情報については、重要事項説明書に記載し、その取り扱いについて利用者に説明しています。新たに採用された職員は、入社時に個人情報保護に関する誓約書を提出しています。しかし、前任者からの引継ぎが不十分であり、個人情報保護規定の一部が欠落している状態となっています。さらに、利用者の個別ファイルも現在は施錠されていない状態で保管されているなど、個人情報の管理が十分ではない状態となっています。今後、個人情報保護規定を再度整備し、情報の保管、保存、廃棄、提供などの手順を明確に定めることや、職員への定期的な研修を行い、個人情報の厳重な管理と適切な取り扱いを確保していくことが望まれます。</p>		

評価対象 A 福祉サービスの内容

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		
46	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。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>利用開始時には、個々の利用者に対して適性アセスメントを実施し、彼らの希望や意向を丁寧に確認しています。モニタリング時には、利用者が将来実現したい目標や願望についても再確認を行なっています。利用者の自立した生活を支援することを重視し、能力向上のためのサポートを積極的に提供しています。</p>		
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
47	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・(b)・c
<p><コメント></p> <p>利用者の権利擁護に関しては、法人の理念や基本方針に明記されており、利用者とのモニタリング時には継続的に確認しています。さらに、チェックシートを活用した自己評価や継続的な研修を行うことで、利用者の権利擁護を徹底していくことが求められます。</p>		

A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
48	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>利用者が自立した社会生活を送るために、知識の習得や能力の向上をサポートする取り組みに注力しています。また、「報連相」能力の自発的な向上を促進するため、仕事の中での取り組みも行っています。</p>		
49	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・c
<p><コメント></p> <p>利用者の個々の状況に合わせて、適切なコミュニケーションを提供しています。理解が難しい利用者に対しては、ホワイトボードを使用して文字や絵を描きながら、利用者が理解しやすいよう丁寧なコミュニケーションを心掛けています。</p>		
50	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・c
<p><コメント></p> <p>定期的なモニタリング時や本人からの希望に基づく面談を通じて、利用者から相談を受け、事業所として対応できること、できないことを説明し、必要に応じて支援計画を見直しています。相談内容は、朝夕のミーティングで他の職員と共有されています。</p>		
51	A-2-(1)-④ 個別支援計画に基づく日中活動と利用支援等を行っている。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者は、職場での仕事を前提に通所しており、個別支援計画書には利用者の目標や計画、個別の作業などを中心に記載しています。これにより、支援の方向性を明確に把握できるようにしています。余暇活動については、休憩時間に広い事業所スペースを活用し、卓球やテレビを楽しめる設備が整っています。また、地域の夏祭りなどのイベント情報も提供されています。</p>		
52	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。	a Ⓑ c
<p><コメント></p> <p>利用者の障害の状況については、利用開始時のフェイスシートなどに記載し、職員間で情報共有を徹底しています。現在の利用者は、軽度の身体障害及び精神面の障害を持った方が多い状況です。個別支援計画には、必要な支援内容を詳細に記載しています。さらに、職員は外部研修などを受講し、障害に関する知識を深めていくことが期待されます。</p>		

A-2-(2) 日常的な生活支援		
53	A-2-(2)-① 個別支援計画に基づく日常的な生活支援を行っている。	a・b・c
<コメント> 対象外		
A-2-(3) 生活環境		
54	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。	a・ b ・c
<コメント> 事業所内の作業場は、駐車場に面したオープンな場所にあり、冬は寒風が入らないようにビニールのカーテンがおろされ、ストーブを使い寒さへの対応が行われています。夏には扇風機を使い、事務所側の冷気が入るような対策も行われています。ただし、最近の酷暑の影響で、やや対応が不足している可能性もあり、温度管理を強化し、必要に応じてポイントクーラーなどの使用も検討することが期待されます。休み時間には、事業所の広いロビーや食堂を利用して読書やテレビ、運動など、利用者が思い思いに過ごせる環境が整っています。		
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
55	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・b・c
<コメント> 対象外		
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
56	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・ b ・c
<コメント> 今年度より、社会保険への加入を開始し、健康診断を実施する予定です。また、利用者の体調変化に対応するため、現在、訪問看護を依頼する計画が進行中です。利用者への投薬管理は現在行っていませんが、アレルギーのある利用者には給食メニューを事前にチェックしてもらっています。利用者の体調が優れない場合には、静養室で休憩できるよう配慮されています。さらに、職員は医療関連の研修などにより知識の習得を進めることも期待されます。		
57	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> 対象外		

A-2-(6) 社会参加、学習支援		
58	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 (b) c
<p><コメント></p> <p>利用者の希望に応じて、地域の社会資源の情報提供を行い、社会参加を支援しています。一般就労への移行を希望する利用者には、ハローワークなどへ同行し、必要な情報の取得を支援しています。</p>		
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
59	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 (b) c
<p><コメント></p> <p>自宅から通所している利用者が大半であり、グループホームへの移行を希望する利用者に対しては、自立のための支援や相談支援事業所などと連携し、グループホームの紹介を行っています。まだ実績はありませんが、今後も継続して支援していくことが期待されます。</p>		
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
60	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 (b) c
<p><コメント></p> <p>事業所では、利用者本人の意思を尊重する支援を重視しており、基本的には家族との交流は行っていません。ただし、家族から要望がある場合には、現在の利用者の状況の連絡や今後の利用者に関する相談に応じています。</p>		

A-3 発達支援

		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
61	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>対象外</p>		

A-4 就労支援

		第三者評価結果
A-4-(1) 就労支援		
62	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・c
<p><コメント></p> <p>利用者の希望や適性を考慮し、ハローワークなどを通じて就労への紹介を行い、必要に応じて就職先の担当者との話し合いを行っています。また、地元企業との連携を図り、利用者の就労機会を積極的にサポートしています。</p>		
63	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。	a・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>利用者の適性や希望に注意を払いながら、担当者と話し合いを行い、仕事の内容を調整しています。賃金については、最低賃金よりも幾分か上回る設定を行い、利用者に対して説明も行っています。</p>		
64	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・c
<p><コメント></p> <p>コロナ発生以来、仕事量が極端に減少し、利用者の受け入れ制限を余儀なくされる状況もありましたが、今年度から積極的な職場開拓を再開し、理事長自ら地元企業へ働きかけを行い、職場数が徐々に増加しています。一般就労を希望する利用者に対しては、ハローワークへの同行や職場の担当者との打ち合わせなどの支援を行っていますが、現状では一般就労への移行はまだ実現していません。今後も積極的に就労への支援を継続していくことが期待されます。</p>		