

福岡県福祉サービス第三者評価の結果

【第三者評価機関】

名 称	公益社団法人福岡県社会福祉士会		
所 在 地	福岡市博多区博多駅前3-9-12		
T E L	092-483-2944	F A X	092-483-3037
評価調査者 登録番号	12-a00020 19-b00136		

【福祉サービス施設・事業所基本情報】

◆経営法人・設置主体

法 人 名 称	ごうどうかいしゃ はなとおひさま		
	合同会社 花とお日さま		
法 人 の 代 表 者 名	わかまつ ゆみ	設 立 年 月 日	平成27年4月1日
	若松 由美		

◆施設・事業所

施 設 名 称	はなとおひさま		施 設 種 別	指定就労継続支援 A型事業所
	花とお日さま			
施 設 所 在 地	〒838－0141 福岡県小郡市小郡1284-1			
施 設 長 名	わかまつ ゆみ	開 設 年 月 日	平成27年8月1日	
	若松 由美			
T E L	0942-65-8738	F A X	0942-65-8731	
E メ ー ル ア ド レ ス	Flower3783sun@gmail.com			
ホ ー ム ペ ー ジ ア ド レ ス	www.llc-hanato-ohisama.com			
定 員 (利 用 人 数)	○10名・世帯（現員 ○9名・世帯） ※該当を○で囲む			
職 員 数	常勤職員：2名		非常勤職員：2名	
専 門 職 員	（専門職の名称） 1名			
	介護福祉士			
施 設 ・ 設 備 の 概 要	（居室数）	（設備等）		
	0	事務室他		

◆施設・事業所の理念・基本方針

理念・基本方針	(1)利用者の尊厳を守り、自立した日常生活、社会生活を営むことができるよう支援を行う。 (2)就労先の企業開拓に努め、安定した就労の提供と就労支援を行う。 (3)多種多様な就労経験ができるよう少人数制で臨み、個人の特性を最大限に活かせるよう努める。 (4)就労支援の向上に努め、企業と連携を深めながら企業内での就労、実習を目標とする。 (5)就労経験を積み重ね、利用者の就労に対する自信と自立心の芽生えを促し社会参加への後押しを行う。
---------	--

◆施設・事業所の特徴的な取組

1. 利用者に安定した作業の提供をするために委託企業との連携、信頼関係の構築に努めるとともに、利用者の状況を踏まえて一般就労を見据えた社会のルールの習得に向けた支援に注力している。 2. 利用希望者には適切な求人情報を提供し、利用者と企業とのミスマッチを極力生じないように配慮することにより、中途退職の防止に努めながら一般就労へとつなげている。
--

◆第三者評価の受審状況

評価実施期間	契 約 日	令和6年6月1日
	訪 問 調 査 日	令和7年1月22日、23日
	評価結果確定日	令和7年3月25日
受審回数（前回の受審時期）		今回の受審：1回目（前回 平成 年度）

【評価結果】

1 総 評

(1) 特に評価の高い点

1. 積極的な利用者の職場開拓

近郊の一般企業の事業所に対し商談会を行うなど、事業所の就労支援の特徴やこれまでの実績を積極的にアピールし、作業受託につなげています。

2. 利用者への手厚い就労支援

利用者の作業を毎日モニタリングしながらグラフ化し、利用者一人ひとりの課題の明確化をはかっています。

職員は常にワンチームの意識を持って利用者を支援し、利用者の作業の効率化や習熟度の向上、社会性の習得を目指すとともに、利用者の特性を踏まえて一般就労への移行に向けた取組を事業所全体で進めています。

3. 職員間の緊密な利用者支援の連携

職員はスマートフォンのアプリケーションを活用し、業務に関する情報を 24 時間いつでも共有できるような仕組みを構築しています。

(2) 改善を求められる点

1. 中・長期計画の策定

単年度の事業計画は報酬改定時から次の改定時まで改定の内容に対応している状況です。事業計画は裏づけとなる収支計画をもとに策定することになりますが、事業所の理念・基本方針の実現は単年度で達成することは不可能に近く、中・長期的な取組が必要になります。将来に向けて円滑な事業展開を図るには、事業の中・長期的視点を取り入れた取組が必要になります。

2. 規定・マニュアル類の整備の充実および記録のあり方の工夫

利用者への支援は的確に行われるように努めていますが、その裏づけとなる規定・マニュアル類の整備が十分に整っているとは見受けられません。安定的に質の高いサービスを継続的に提供するには一定の水準を担保する仕組の構築や記録の明確化・管理体制の整備とともに、適正な運用を図ることができるような措置が求められます。

2 第三者評価の結果に対する事業者のコメント

就労継続支援事業所を開設して、10 年目となるこの時期に初めて第三者評価をお願いしました。この 10 年で目まぐるしく変化していった障害福祉サービス。

職員の育成、利用者の支援、運営の難しさなど、多岐にわたり経験を積み重ねてきました。これが最適という答えのない中、先を見据えながら懸命に駆け抜けてきた結果、花とお日さまの就労支援の形がはっきりと見えてきました。

利用者に対する支援もスタッフ全員で共有していく中、利用者の成長が目に見えるほどわかるようになってきました。福祉に従事するものにとってこれ以上嬉しいことはありません。しかしながら、私たちは利用者に対する評価はできますが、花とお日さまという、支援を行う側を評価する人はいません。この 10 年間の流れと、支援の在り方を第三者評価調査者の方々に、評価していただきました。

高い評価をいただいたことは継続し、改善を求められたことに関しては、はっきりと項目別に提示していただいたので、じっくりと見直しをして今後の支援体制、運営体制に反映していきたいと思います。

評価項目が沢山あり、かなりの時間を要す大変な調査ですが、評価に携わっていただいた評価委員の方々は長時間の聞き取り調査にも疲れを見せず穏やかな雰囲気の中で終了しました。又、調査の途中の段階では助言をいただいたこともありました。今回花とお日さまにとって実り多き受審となり第三者評価の必要性を強く感じました。

3 共通評価基準及び個別評価基準の評価項目による第三者評価結果（別添）

【共通評価項目による評価結果】

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-（1） 理念、基本方針が確立・周知されている。				
項 目			評価	コメント
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。	b	○現行の理念・基本方針は事業の実施方法と受け取れます。事業運営にあたって本来事業所が目指すべき基本的な考え方、その方向性の再検討を望みます。 ○理念・基本方針を事業所のホームページや独立行政法人福祉医療機構のホームページ（ワムネット）に掲載するとともに、事業所内に掲示、職員には事業所の全体会議等で周知を図っています。

I-2 経営状況の把握

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。	b	○社会経済の動向および労働市場の状況の把握に努め、施設外業務請負企業に対して時給アップの交渉をするための資料を作成するなど、利用者の収入確保に向けた取組を進めています。 ○市の自立支援ネットワーク会議や市の自立支援協議会の就労ワーキングチームでの活動等を通して、事業経営をとりまく環境の把握に努めていますが、分析・活用までには至っておりません。地域の各種福祉計画の動向を踏まえて、より実際の対応が可能となるような取組を望みます。
3	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	○障害福祉サービス等報酬改定の動向を厚労省のホームページや報道機関による情報等を参考にしながら、地域の企業の状況、地域のニーズ等を踏まえ、経営課題の把握に努めています。 ○安定的な作業収入を得るために、利用者の適切な勤怠管理や職員の支援内容などについて話し合い情報の共有を図っています。また、利用者の安定的な就労継続を可能とするため、職員は日頃から利用者との信頼関係の構築に努めています。 ○ここ数年は経営環境、状況も安定しているため経営課題に向けた具体的な取組は行っていないとのことですが、経営には常に不安定要素が付きまとうため、日頃から周囲の動向の見極め、それへの対応策を明確にしておくことが求められます。

I-3 事業計画の策定

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。	c	○事業所は開設以来事業の拡大そのものは目的とせず、利用者のニーズに応じた運営を第一義的な目的として運営しています。 ○事業開始から数年間赤字経営が続いたため経営等を見直し、収支のバランスを常に念頭に置いた経営方針に努め、ここ数年の間に黒字転換を図っています。 ○報酬改定が3年ごとであるため、その期間の範囲で事業計画は策定していますが、中・長期計画は策定しておりません。経営課題や問題点の解決・改善は単年度で終結させることは極めて困難であり、より実効性の高い課題解決をはかるには、中・長期的な視点での取組が求められます。

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。	c	○利用者のニーズ以外の不要なものを求めない、事業所の規模に応じた安定的な事業展開が認められます。 ○令和6年度事業計画に簡易的ではありますが、資金計画を示しています。 ○中・長期計画を策定していないため、その内容が単年度の事業計画に反映されているのか確認できません。中・長期的計画は単年度の事業計画策定のもとになるものですから、安定的な事業運営のためにも中・長期計画の策定が求められます。
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。	b	○事業計画は全体計画や職員とのミーティングを通して職員の意見等を聴取し、計画策定に反映しています。また、見直しや職員への周知についても、同様の機会に行っています。 ○事業計画の策定について、その策定期間や手順が見当たりませんでした。策定の効果を十分に機能させるためには、計画的に手順を踏んで策定することが求められます。
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。	b	○事業計画の策定にあたっては利用者との関わりの中で聴取した意見等を反映するように努めています。 ○利用者にはミーティングの際などに事業計画の大きな内容を伝えていますが、事業計画の十分な理解・周知をはかるため、口頭だけでなく文書などと併せて明確に周知することが求められます。

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

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。	b	○各施設外業務請負企業での作業について職員間で課題を共有し、喫緊の課題については解決へ向けて職員全員で取り組んでいます。しかし、組織的な取組とまでは認められず、計画的な評価体制構築のもと、より実効性の高い取組が求められます。
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。	b	○自己評価については、全体会議やミーティングを通して、職員間の連携や課題意識の共有化をはかっています。 ○施設外就労に関しては、職員と利用者とはペアを組み、かつ職員がお互いに代替できるような勤務シフトを可能としています。従ってワンチームとして取り組む姿勢が強く、職員の利用者への支援も充実し円滑に機能していると認められます。改善計画やその見直しを記録に残すという点からは不十分さが認められ、課題解決への取組の充実が求められます。

II 組織の運営管理

II-1 管理者の責任とリーダーシップ

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。	b	○事業所の運営規程を設け、運営・管理に積極的に取り組んでいます。 ○管理者の役割は業務分担表にて提示しています。また、管理者が担う責任を職員に表明し、利用者の支援に集中するよう周知していますが、管理者の権限委任などの文書化が十分でなく、管理者が業務を執行できなかった場合の権限委任等の規定の定めが見当たりません。管理者が不在でも事業所の円滑な経営・運営に支障を生じないような措置が求められます。

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。	b	○事業運営にかかる主要な法令等に関してはインターネットや県の事業所の集団指導などで情報を収集し、遵守に向けた取組を行っています。 ○事業運営にかかる法令等以外のものについては、指導員（職員）心得の中に遵守すべき法令等を盛り込んでいますが、内容が十分とは確認できません。職員への法令遵守の周知・徹底のため、倫理や法令遵守の徹底に向けた規程の整備や体制の構築をはかるなど、積極的な取組が求められます。
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。	b	○管理者は全体会議やミーティングを通して、率先垂範の姿勢で福祉サービスの向上や把握した課題等について職員に周知を図り、解決に向けて共に取り組んでいます。 ○福祉サービスの質の向上に向けた組織的な教育・研修の充実へ向けた取組が確認できません。福祉サービスの質の向上に関わる課題を理解・分析したうえでの具体的な取組が求められます。
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。	b	○管理者は、経営状況を踏まえ、地域の実態を把握しながら、施設外業務請負企業との信頼関係の構築に努めています。 ○事業の持続可能性をはかるため、業務の実効性を高めるとともに、組織体制の強化に努めています。 ○管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて経営状況を分析していますが、その実績の記録が明確ではありません。経営の改善や業務の向上に向けて、人事、労務、財務状況等を踏まえた実効性ある取組が求められます。

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

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。	b	○職員の求人はハローワークのみを活用し、資格や専門性よりも人格（謙虚さや思いやり等）を重視した採用を行っています。 ○職員数が少ないこともあり、特に計画的な人材確保策は講じておりませんが、必要な福祉人材や人員体制に関する計画については、具体的な方針のもとに推進しています。より質の高い福祉サービスを実現するために、将来の動向も見据えた必要な福祉人材や人員体制の計画的な整備を望みます。
15	Ⅱ-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	b	○期待する職員像を定め、職員育成の姿勢を示しています。 ○キャリアパスシート（職員の目標管理シート）により、職員の自己評価に併せ、目標の設定および達成へ向けた計画、その進捗状況と成果について6か月ごとに管理者が評価するようにしています。 ○キャリアパスシートにて人事考課を行っています。が、処遇水準を決定するためのものとしては、職員の入れ替わりが少ないこともありほとんど活用されておりません（評価のコメントはポジティブに当人に伝えている）。職員のモチベーションをより高めるには、職員自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組づくりが求められます。
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。	b	○職員数が少なくアットホームな職場環境です。 ○職場はチームで動くようになっているため、相互の信頼関係を構築しやすい状況にあります。 ○毎月、給料の明細を職員に渡す際に職員の意見や要望を聴取し、働き方改革へとつなげています。 ○福利厚生制度で実施しているものは、健康診断の個人負担分を正社員、パート社員共に事業所が負担しています。 ○計画的な取組がやや弱く、どちらかと言えば、その都度解決を図っているような状況と認められます。把握した職員の意向・意見について分析・検討し、働きやすい職場づくりの取組の強化が求められます。

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。	b	○期待する職員像を定め、それにそった取組を行っています。 ○キャリアパスシートを用いて、職員の目標管理を行っています。 ○職員一人ひとりが設定した目標について、管理者が職員に面接を行い、中間での進捗状況および年度末の達成度を確認しています。 ○職員育成は体制として一応整っていますが、職員へのフィードバックの記録は見当たりません。フィードバックの記録を明確化し、継続的な取組効果を高める対応が求められます。
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。	b	○期待する職員像を定め、職員育成の姿勢を示しています。 ○職員には利用者との良好な関係性の構築・維持を求めています。特に支援の専門性を高めることを目的としているものではありません。 ○事業計画の中に職員の研修が位置づけられていますが、職員は就業時は利用者とともに施設外業務請負企業で利用者の支援に従事することを主な業務とし、教育・研修の機会を確保することが困難な状況にあります。従って、全体会議やミーティングを通して、短時間ではあるものの、職員に資料等を配付・説明するなど教育・研修の場を工夫しています。 ○職員の研修カリキュラムのようなものは特に作成しておりません。適切で効果的な教育・研修を実施するためには、事業所として職員個々の状況に応じた適切な個別計画の策定が求められます。
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。	b	○職員には全体会議やミーティングを通して、教育・研修にかかる情報を提供しています。 ○職員の業務形態の関係上職員の教育・研修の時間確保が困難なため、ネット動画研修を中心に受講の機会を設けています。職員の教育・研修の機会の確保のため、職員一人ひとりに必要とする知識・技術水準に応じた対応を望みます。
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。	c	○2025年2月に保育課程のある短大から実習生受け入れの依頼を受け、受諾の段階まで進みましたが、先方の都合により取りやめとなり、実質的な受け入れはこれまでにありません。事業所の社会的責務として、基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意するなど、積極的な取組が求められます。

Ⅱ－３ 運営の透明性の確保

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。	b	○事業所のリーフレットを作成し、基幹相談支援センターに備え置くなど広報に活用しています。 ○独立行政法人福祉医療機構のホームページ（WAMNET）には事業所等の欄に財務状況を公表していますが、事業所のホームページとはリンクしておらず、当該ホームページには、事業計画、事業報告、予算、決算情報に関する掲載はありません。事業所の事業や財務等に関する情報、苦情・相談内容の公表など、福祉サービスの質の向上に関わる取組をはじめ、事業所の特色ある実践・活動を主体的に提示していくことが求められます。
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。	b	○顧問税理士による経理上のチェックや助言を2か月ごとに受けています。 ○顧問税理士との契約内容に「会計処理に関する指導及び相談」との記載がありますが、文書による指導・助言の事績は見当たりません（口頭のみ）。また、事業所の運営規程は策定されていますが、経理・取引に関する規定等は見当たらず、事業所における財務管理、経営管理、組織運営の仕組・体制の強化が求められます。

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

Ⅱ-4-（１） 運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。	b	○利用者に対しては、地域のイベント等のお知らせをしています。事業所自体のイベント開催や他のイベントへの参加は行っておりません。事業所においては、利用者の地域活動への参加を推奨し、利用者が地域の人々と交流をもち良好な関係を築くための体制整備の強化が求められます。
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。	b	○地元の特別支援学校の職場体験学習の受け入れを行っています。場合によっては、さらに実習から事業所のサービス利用者へとつながることもあります。 ○現状の職員体制では一般ボランティアの受け入れは困難な状況です。事業所としていろいろと制約のある中ではありますが、ボランティア活動は、地域社会と福祉施設・事業所をつなぐ柱の一つでもあり、事業所の特性や地域の実情等にそくした受入体制の整備が求められます。
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。	b	○利用者によりよい福祉サービスを提供するため、地元市の自立支援協議会（市や社協、特別支援学校、関係事業所等で構成）の就労ワーキングチーム勉強会やネットワーク会議を通して関係機関・団体との連携に努めています。その内容は全体会議やミーティングを通して、職員に周知しています。 ○地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働した具体的な取組にまで至っておりません。利用者によりよい福祉サービスを提供するために関係機関・団体へ積極的に問題提起し、解決に向けて協働して取り組んでいくことが求められます。
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。	b	○地元市の自立支援協議会（市や社協、特別支援学校、関係事業所等で構成）の就労ワーキングチーム勉強会やネットワーク会議を通して、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めています。把握した地域の福祉ニーズや生活課題等についての記録が見当たりません。事業所の有する専門性や特性を活かした活動の実効性を高めるには、適正な記録にもとづく効果的かつ積極的な取組が求められます。
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。	b	○福祉サービスの提供にあたっては、地域の範囲は限られますが、できるだけ広域的な活動を念頭に置き、受託業務等を通してその地域においても事業所への理解を得てもらうように努めています。 ○公益的な事業に特化した取組は行われておりませんが、地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援については、事業所の備蓄品の整備に併せて、お隣・ご近所助け合い活動の一環として検討中です。地域の防災対策への支援として、住民の安全のための備えや支援への積極的な取組が求められます。

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

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。	b	○理念や基本方針に利用者尊重に関する内容を規定しています。また、サービス利用契約書に事業者の基本的義務として「（利用者の意思等の尊重）事業者は、利用者の意思と人権を尊重し、常に利用者の立場にたって、施設支援サービスを提供します。」と規定しています。 ○指導員心得を策定し、障害への理解および利用者への関わり方について全体会議やミーティングを通して周知をはかり、実践的な取組に努めています。 ○利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的な状況の把握や評価等が認められません。これらの取組を強化し、組織内で共通の理解をもつための積極的な取組が求められます。
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。	b	○職員から徴する守秘義務誓約書は主に個人情報保護に限定されたものと認められ、指導員心得には利用者の主体性を尊重することの規定はありますが、直接プライバシー保護（「他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由」〈マナーに関する部分もある〉）のことに関する規定は見当たりません。利用者のプライバシー保護については利用者尊重の基本であり、プライバシー保護に関する具体的な取組が求められます。
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	○事業所のリーフレットを基幹相談支援センター等に備え置き、利用希望者や他の関係機関等が活用できるようにしています。 ○リーフレットの記載は、職員間で十分に検討しシンプルな内容に心がけ、利用希望者が理解しやすいように配慮するとともに、内容については適宜見直しを行っています。また、その内容はホームページにも掲載しています。 ○利用希望者には本人の特性や意向に応じた選択が可能となるよう配慮し、また、見学等にも対応しています。
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	○サービスの開始・変更時には利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明するとともに、説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重した支援に努めています。併せて利用者や家族の質問等については、LINE等の活用により、いつでも対応できるような体制を整えています。 ○サービスの開始・変更時には、利用者や家族等の同意を得て、その内容を書面で残しています。
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。	b	○利用者に作業内容が合わなかったり、体調不良となった場合には、利用者の状況に応じて、可能な限り利用者の意向を尊重した対応に努めています。 ○利用者が一般就労へ移行した場合にあっては、少なくとも定着後3年間は利用者との関わりの継続に努めています。 ○福祉サービスの利用が終了した時に、利用者や家族等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行っています。その内容を記載した文書が見当たりません。福祉サービスの継続性を確保する観点から、口頭だけでなく、確実に書面等で伝えるなどの対応が求められます。

Ⅲ－１－（３） 利用者満足の向上に努めている。				
33	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	○利用者満足の開き取りを給与明細交付時の機会を活用して個別に行っています。 ○利用者数が少なくほとんどが単身者であることもあって、利用者会や家族会等は構成されておられません。また、利用者の個別ニーズに注力しているため、その範囲での対応にとどまりがちで、利用者の満足の調査に関する分析や具体的改善策の検討には至っておりません。利用者本位の福祉サービスは、利用者がどれだけ満足しているかという双方向性の観点が重要であり、専門的な相談・支援を適切に実施する一方、利用者満足を組織的に調査・把握し、これを福祉サービスの質の向上に結びつける取組が求められます。
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。	b	○第三者委員は地域住民の方を委嘱、苦情相談体制図を事業所内に掲示し、意見箱を設置しています。 ○苦情解決の仕組みは設けていますが、これまでに苦情解決をはかる必要のある事例を生じておらず、苦情解決の仕組みがどこまで機能するのかの検証が未実施です。申し出た利用者等に不利にならない配慮をしたうえで、解決手順・結果公表等の具体的な取組の有効性の検証が求められます。
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	○利用者からの相談は、個別相談室で行ない、日々の相談ごとは、施設外業務請負企業へ同行している職員、サービス管理責任者、管理者等、相談内容により関係する職員間で共有を図っています。また、管理者およびサービス管理責任者を中心として、日頃から利用者へ寄り添った相談対応を行い、相談はスマートフォンによる24時間相談体制を整えています。 ○相談・苦情申出の窓口として、複数の機関があることを事業所内掲示や利用者や家族等へ重要事項説明書等で周知しています。
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。	b	○利用者からの相談は後回しにせず、スタッフ、サービス管理責任者、管理者が対応しています。内容によっては基幹相談支援センターの相談支援専門員と情報を共有し解決につなげてくようにしています。 ○利用者からの相談については、管理者およびサービス管理責任者によるスマートフォンによる24時間受付体制により対応していますが、対応マニュアル等の整備は見当たりません。 ○利用者からの相談内容は支援記録で確認できましたが、マニュアル等の整備は見当たりません。 ○利用者の意見等にもとづく福祉サービスの質の向上に資する取組は確認できません。 ○利用者からの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している面は見られますが、仕組みとして確立しているとまでは認めがたいところがあります。対応を確実にするために仕組みを確立するとともに、仕組みを効果的なものとする観点からマニュアル等を策定し、適宜見直しを行うことが求められます。

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。	b	○利用者の行動場面は施設外業務請負企業を中心としており、企業と協働して安全管理に努めています。 ○ヒヤリハット事例を積極的に収集するとともに、事故の未然防止を徹底する観点から、実際の作業工程を動画に収め、企業の指導に基づいた具体的な危険性について、利用者と職員間とで情報の共有化をはかることにより、安全確保に努めています。 ○防犯上の取組については安全確保に関するマニュアルを整備、防犯対策委員会を設け不審者対応を強化しています。防犯対策は玄関のモニター付きインターホンのほかに、2か所に防犯カメラを設置し、カラーの画像と会話も録音されるようになっていました。 ○リスクマネジメント責任者の位置づけが不明確で事故発生時の対応と安全確保に関するマニュアルの整備が確認できません。作業工程については、文字で説明するよりも動画のほうが理解しやすく、実際のな面はありますが、安全への認識を深め周知徹底を図るには、マニュアルの整備・見直し等相応の対応策を講じる取組が求められます。
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	○コロナ禍以降、利用者への支援が中断することがないように、特に感染症対策には事業所をあげて徹底した感染予防策を講じています。例えば、職員・利用者とも原則として常時マスクを着用、毎朝検温し発熱等があれば事業所へ連絡、指示を仰ぐようにしています。また、事業所のテーブル等は次亜塩素酸水で消毒、手洗い・消毒の励行及びその記録、洗面所での歯磨きの禁止等を毎日実践しています。 ○感染症指針を策定、毎月役員会議や委員会を開催し職員への研修・訓練を行っています。
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。	b	○ハザードマップ等により事業所の立地条件を把握、対応策を徐々に講じています。 ○事業継続計画を策定し、感染症対策を含めて役員会議や職員研修、机上訓練等を行っています。 ○備蓄品のリストを作成していますが、まだ備蓄状況は十分とは確認できません。災害等に備えた事前準備・事前対策を講じることが求められます。 ○地域との合同訓練などの実施は計画を含めて現時点では予定にありません。広域災害等も念頭に、他の福祉施設・事業所や自治体等と連携を含めた実効性の高い取組が求められます。

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

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。	b	○標準的な実施方法としてマニュアル化は十分ではありませんが、実質的には利用者主体の姿勢が職員に行き届いており、利用者一人ひとりの状況に配慮した丁寧な支援に努めています。施設外業務請負企業での作業工程については、利用者が理解しやすいように動画を用いて周知徹底を図っています。また、作業にムラを生じないよう、担当職員が2～3日おきに作業現場で実施方法のチェックを行っています。 ○標準的な実施方法の文書化が十分でないため、可視化に課題が認められます。利用者を尊重するためのプライバシーの保護の規定についても、当然配慮すべきとの認識からか、具体的な明示が見当たりません。提供サービスの一定の水準、内容を保つうえで、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、業務手順等についても実施する福祉サービス全般にわたる規定を設けるとともに、実効性の高い取組が求められます。

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。	b	○施設外業務請負企業での作業に関しては企業ごとにルールが設けられ、定期的な見直しのもと、事業所および利用者に通知されています。作業用具の破損や劣化などによる取り換え等の対応については、事業所内のミーティングで毎日話し合いを行っています。 ○福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しが全体会議や業務日誌（ミーティングでも確認）、支援記録により確認でき、その内容は個別支援計画に反映していますが、そのもとになる仕組に十分でない点が認められます。標準的な実施方法の検証・見直しにあたって的確に対応するためには、規定の趣旨にのっとった仕組の整備が求められます。
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	アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	b	○個別支援計画の策定は職業指導員の職員を中心として、利用者の状況を踏まえながらチームで検討し、作成しています。 ○アセスメントは行われていますが、アセスメントシートは使用されず、個別支援計画の中にアセスメントの内容が含まれています。アセスメントから計画策定、実施、評価・見直しといった一連のプロセスが適切に行われていることが分かりづらいため、支援経過が容易に確認できるような工夫が求められます。
43	Ⅲ-2-(2)-②	定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	○個別支援計画は6か月ごとにモニタリングし、見直しています。見直しにあたっては支援記録に併せて作業評価の数値（グラフ化）等を参考に問題を明確にし、その解決に導いています。 ○さらに、個人の作業の習熟度やコミュニケーション力を勘案しながら、一般就労へ向けた取組を行っています。
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、職員間で共有化している。	a	○従来から採用していた紙による支援記録（出勤簿・業務日誌を兼用）をスマートフォンアプリに変更。これにより職員は誰でも、いつでも、どこにいても即時的に情報の共有が図られるようになり、事務も省力化しています。 ○このことにより、より記録内容の書き方が統一され、円滑に正確な情報伝達が可能となる効果をもたらしています。
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。	b	○利用者の利用契約における個人情報使用については、当該利用者から書面による同意を得るとともに、当該情報の保護に努めています。 ○記録管理の責任者は管理者と定めています。 ○運営規程中に、廃棄や情報の提供にかかる事項について、また「指導員心得」には個人情報の保護に関する規定が見当たりません。個人情報保護と情報開示の点から利用者の情報の管理が十分とは認めがたく、適切な管理が行われるよう管理体制の整備が求められます。

【個別評価項目による評価結果】

A－１ 利用者の尊重と権利擁護

A－１－（１） 自己決定の尊重				
項 目			評価	コメント
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。	b	○事業所の運営方針、支援方針にのっとり、利用者一人ひとりの個別支援計画にもとづいて、自己決定を尊重しながら、社会適応できるように支援しています。 ○日常生活と就業ルールの両面から、清潔保持、休暇の取り方や届出の仕方、その連絡方法などの理解を促しています。 ○職員が利用者の権利について、常に意識できるように「指導者心得」に記載していますが、さらに利用者が「権利」「自己決定」について自ら主体性を意識できるように掲示物や面談内容の工夫を望みます。
A－１－（２） 権利擁護				
47	A-1-(2)-①	利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	c	○「虐待防止のための指針」を整備し、年度当初や必要時に虐待防止委員会を開催、適宜「虐待防止及び身体拘束の適正化のための研修」を行っています。 ○施設外就労が主な支援の場であり、就労意欲の高い利用者が対象であることから、身体拘束の案件は発生したことはありませんが、虐待等の権利侵害を防止することのみならず、発生時の迅速かつ適切な対応について、体制、手続や方法等を具体化し、全ての職員が理解しておく取組が求められます。

A－２ 生活支援

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。	a	○職員は、利用者の生活習慣や望む生活について、毎日の関りの中で把握しています。また、個別に一人で相談したい内容がある時のほか、給与明細を手渡しする際に、話しやすい雰囲気をつくって相談に対応するようにしています。 ○利用者の生活リズムが乱れていると見受けられた時は、時間を作って話をし、必要に応じて関係者会議の開催につなげています。 ○スマートフォンアプリを活用して職員間の情報共有をはかり、全職員で、利用者の自律・自立を支援できるように工夫しています。
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	○管理者および職員は、利用者の心身の状況に応じて、コミュニケーションが円滑に行えるよう工夫しています。 ○文字が多い文書が苦手な利用者には、図表を用いて作業内容を説明したり、聴覚障がいがある利用者とは、コミュニケーションを確保するため、メールでのやり取りを欠かさないようにしています。 ○さまざまな障がいにも対応できるようにコミュニケーション手段の情報収集に心がけ、利用者のニーズに十分に応じることができる体制の構築を望みます。
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。	a	○相談室で一人ひとり個別に給与明細を手渡ししています。このときに、普段相談しづらいようなことを話しやすいように環境を整備し、相談の対応に努めています。 ○職員は利用者との信頼関係を高め、利用者がどのような仕事（作業）を希望しているのかを真摯に聴取し、職員がその向き・不向きをアセスメントしながら利用者と共有し、有効な支援につなげています。 ○利用者が一般就労につながるように、利用者の特性に配慮しながら施設外業務請負企業の業務内容とのマッチングを行い、事前実習の中でマッチングが妥当であるか検討のうえ就労を進めるとともに、さらに企業就労での適性等を検証しながら一般就労へ向けた支援を行っています。

51	A-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	○事業内容の特性上、日中活動は、施設外就労そのもので、サービス開始前より、利用者は自身の希望を職員と話し合い、それを個別支援計画に反映して、利用者が選択できるように配慮しています。 ○利用者の意思や好みを尊重しながら、普段からコミュニケーションをはかり、利用者の意向の把握に努めています。 ○サービスの提供は施設外業務請負企業就労が中心のため、利用者の日中活動への支援に手薄な面が見られます。地域のイベントや文化・スポーツ活動などの情報を収集し適切に提供するなど、利用者支援の充実に望みます。
52	A-2-(1)-⑤	利用者の障がいの状況に応じた適切な支援を行っている。	a	○管理者は、障がい種別や障がいによる心身の状況や行動の特性について、職員の理解を深めるために、「指導員心得」に記載し配布するとともに、日頃から職員研修やミーティングを通して職員への周知を図っています。 ○利用者の障がい特性と作業内容とのマッチングについて、主治医の意見を聞き、利用者の体調やその時々気分、作業のモニタリング内容を勘案しながら、実効性のある支援に努めています。また、必要に応じて、利用者と職員および施設外業務請負企業の担当者を含めて適切な支援に向けた協議を行っています。
A-2-(2) 日常的な生活支援				
53	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。		【非該当】 (利用者は弁当持参で、食事の提供はない。また、日常生活は自立しており、特に支援の必要性はない)
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	○当事業所は生活の場ではありませんが、利用者が休憩・昼食時間や事業所で過ごす時間帯を含めて、十分に安心・安全に就労を続けることができるように配慮しています。 ○利用開始時には利用者全員に安全靴を支給し、夏場の作業場では、企業とは別に事業所として、熱中症予防のため水筒持参を促したり、業務用扇風機を設置するなど快適に作業ができるように安全対策に取り組んでいます。 ○利用者一人ひとりの体調や体力にも考慮し、本人の意向を確認しながら、作業内容とのマッチングを行っています。 ○施設外業務請負企業では、すべての作業場に利用者専用の休憩・食事用の部屋を確保し、利用者ができるだけ快適に作業に従事できるように配慮しています。
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。	c	○施設外業務請負企業での作業内容については、立ち仕事、力仕事など、利用者の体力面での負担の程度の分析を行い、一人ひとりの利用者に合った企業での就労内容を調整しています。 ○利用者の一般就労に向けて、接遇のあり方の理解をはかり、体調不良時の連絡方法・休暇の届出の仕方など、社会生活に向けて必要なルール等について集団あるいは個別に助言等を行っています。 ○時には金銭管理や食事についても、職員との日頃のコミュニケーションの中でさりげなく助言等を行っています。 ○当事業所では就労および作業自体が機能訓練・生活訓練の要素を含んでいるため、医師や専門職と協議して実施する機能訓練・生活訓練に特化した支援は行っておりません。機能訓練・生活訓練にあたって、計画・実施・モニタリング・記録のあり方等支援の明確化が求められます。

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。	b	○利用者及び職員には毎朝の検温を義務的行為とし、体調不良等があれば、直ちに事業所へ連絡するように定めています。 ○施設外業務請負企業での作業中は同行の職業指導員が利用者の健康状態等に気を配り、必要に応じて声をかけするなど、状況に応じて控室での休憩・待機を促しています。 ○日頃から利用者の体調の把握に努め、体調がすぐれない時には、利用者の主治医と連携をはかりながら、利用者の早期回復に向けた支援に努めています。 ○健康管理に関するマニュアルやチェックリスト等の記録が見当たりません。利用者の健康管理等について、実施体制の整備が求められます。
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。		【非該当】 (当事業所では医療的な支援を実施していない)
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	○日頃の就労支援を通じて、一般就労に向けての利用者の希望や意向を反映したプログラムを提案・紹介しています。場合によっては利用者の求めと必要性に応じて、自動車運転免許証やその他就労に有利な資格の取得などの支援を行っています。 ○作業の形態から利用者の日中活動は限られるものの、市の自立支援ネットワーク会議や市の自立支援協議会の就労ワーキングチームでの活動等を通じた社会参加や学習の情報を整理して利用者に提供するなど、利用者の社会参加の支援に努めています。 ○職員と利用者との日々の関りの中で、生活状況を把握し、友人との交流における悩みや相談に対応し、トラブルに巻き込まれそうなときは関係者・関係機関を交えて協議するなど、関係性の修復やトラブル防止・解決に向けて取り組んでいます。
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	○常にすべての利用者が一般就労へ移行できるように、管理者は、行政主催の「自立支援ネットワーク」へ参加するとともに、他の事業所との交流のなかで就労に関する情報収集を行い、その有効活用を図っています。 ○利用者が自ら健康管理・勤怠管理ができるように毎日支援経過記録に自分で書き込む欄を設け、習慣化できるように工夫しています。 ○利用者の一般就労に移行するタイミングや作業内容を利用者・施設外業務請負企業の担当者・職員と協議しながら、最も適切と考えられる企業への就労に向けて連携して取り組んでいます。
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。	b	○利用者には単身者が多く、事業所の利用にあたっては利用者自身の意向が最も反映され、利用者の意思を尊重した支援に努めています。一律に家族等との連携や交流等はほとんど行われておらず、家族等支援や全体的な家族会の開催などは行っておりません。 ○ただし、生活状況、障がい特性など、家族等と協働して利用者を支援する必要がある場合には、管理者と家族等といつでも双方向で情報交換・連絡が取れるような体制を整えています。 ○利用者の生活状況等について、定期的に家族等への報告を行っている状況とは確認できません。利用者の生活の質を高めるため、利用者の家族等との連携強化をはかるとともに、家族の生活や支援に関する悩みなどに応えるため、家族等支援体制の充実を望みます。

A－3 発達支援

A－3－（１） 発達支援				
61	A-3-(1)-①	子どもの障がいの状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。		【評価外】 （就労支援では、当該サービスが提供されることが想定されないため）

A－4 就労支援

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。	a	○管理者は、利用申込の面接の時点で、一人ひとりについて本人の思いや希望を十分に聴き、体力や特性に留意するとともに、本人に応じた作業内容を検討のうえ、企業の業務内容とのマッチングに努めています。 ○作業のチーム構成は利用者2名に職業指導員1名を基本とし、3～4名のグループごとに施設外業務請負企業に向かうことで、利用者が知識・技術の習得から社会人として必要なマナーまでを身につけられるよう一つのチームとなって支援を進めています。 ○管理者は常に利用者の意向を確認しながら、利用者がスムーズに一般就労へ移行できるように、利用者の作業への意欲の維持・向上に向けた取組を行っています。
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	○作業の内容は、利用者の障がいや特性などを考慮し、施設外業務請負企業を決めています。作業内容は本人に分かりやすく説明するとともに、図表資料を作成し、利用者と話し合いながら作業工程・内容を十分理解できるように配慮しています。 ○管理者および職員は、利用者の作業効率が高まるように、モニタリングにより作業内容の見直しやサポートを行い、課題がある場合にはその課題解決に向けて、企業担当者との話し合いを持っています。 ○利用者の最低賃金を確保するため、サービス利用契約書に最低賃金を下回らない旨を示し、最低賃金の変更時には、「賃金変更通知書」を利用者に交付しています。 ○サービス利用契約書に作業場での安全配慮義務をうたい、夏場の熱中対策にも施設外業務請負企業とは別に事業所でも大型扇風機を整備するなど、作業所の職場環境の改善に努めています。
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。	a	○利用者の選択肢が広がるよう、新たな作業の導入検討のため企業への地道な訪問と説明を重ねるなど、職場開拓に努めています。 ○障がい者相談支援事業所、障がい者生活支援センター、ハローワーク等と連携をはかり、事業所の利用につながるようなケースの掘り起こしをするとともに、積極的に面談を行い、場合によっては、相談者に有用と思われる他の事業所を紹介するなど調整の役割を担っています。 ○利用者が一般就労に移行した後も、半年間は事業所の卒業生として支援に努め、その後は就労定着支援事業所として継続して相談できるような体制を整えています。