北海道福祉サービス第三者評価結果報告書

2026 年 3 月 26 日

北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構　　宛

〒　001-0010
住所　札幌市北区北10条西4丁目１　SCビル2F
電話番号　011-717-6001
評価機関名　特定非営利活動法人シーズネット
認証番号　北海道　25-001
代表者氏名　理事長　奥田　龍人

下記のとおり評価を行ったので報告します。

記

		評価調査者氏名	分野	評価調査者番号
評価調査者氏名・分野・評価調査者番号	(1)	奥田　龍人	総合	第0219号
	(2)	大塚　真奈	福祉医療保健	第0276号
	(3)	箭内　宏行	総合	第0257号
	(4)			
	(5)			

サービス種別	就労継続支援Ａ型事業		
事業所名称	ないろ		
設置者名称	社会福祉法人　更葉園		
運営者（指定管理者）名称	社会福祉法人　更葉園		
評価実施期間(契約日から報告書提出日)	2025 年 11 月 14 日	～	2026 年 3 月 26 日
利用者調査実施時期	2025 年 12 月 1 日	～	2025 年 12 月 15 日
訪問調査日	2026 年 2 月 4 日		
評価合議日	2026 年 3 月 7 日		
評価結果報告日	2026 年 3 月 26 日		
評価結果の公表について運営者の同意の有無	◉ 同意あり	○ 同意なし	
※評価結果の公表について運営者が同意しない場合のみ理由を記載してください。			

北海道福祉サービス第三者評価結果公表事項

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人シーズネット

②運営者（指定管理者）に係る情報

名称：社会福祉法人更葉園			
代表者氏名：理事長　三浦　昭博			
所在地：〒080-0106	北海道河東郡音更町東通13丁目3番地	TEL	0155-42-2236

③事業所の基本調査内容

別紙「基本調査票」のとおり

④総評

◇特に評価の高い点

１．安定した事業運営を通じ、利用者の特性と意欲を活かした実践的な就労支援の取組

本事業所の主な作業内容は、周辺自治体のゴミ袋の制作です。近年は他の就労支援事業所と連携して道外自治体などの大口顧客も開拓し、安定的な事業運営と利用者の賃金向上に繋げております。製品の完成度を高めるため、細かな作業工程ごとに利用者の状況や能力を踏まえながら適材適所に配置し、利用者一人ひとりの特性や意欲を踏まえた就労支援が丁寧に行われております。また、作業を通じて挨拶や作業態度など、就労に必要な基本的な習慣の形成にも取り組んでおり、働くことへの意欲や社会性の向上につながる支援が実施されています。

こうした取組は、利用者が安心して働き続けることができる環境づくりにつながるとともに、利用者の就労意欲の維持・向上や一般就労への意識づくりにも寄与しており、高く評価できます。

２．管理者のリーダーシップによる組織運営と良好な職場環境

本事業所は職員間の関係性が非常に良好であり、多くの職員が継続雇用を希望しています。その背景には、適切な労働環境の整備に加え、管理者や上長との風通しの良さがあると、職員ヒヤリングなどから伺われました。 相談や困りごとに対して管理者によるタイムリーな対応がなされる体制が、職員の安心感につながっています。こうした良好な職場環境は利用者へのサービス向上にも直結しており、職員の日々の研鑽が、質の高いケアという結果として表れています。

３．安全管理・リスクマネジメント体制の整備

事故対策委員会やBCP委員会を設置し、ヒヤリ・ハット事例の収集・分析を行うなど、安全確保に関する組織的な取組が行われています。また、感染症対策についても委員会を中心に研修や訓練が実施されており、専門機関の協力を得た研修も行われています。さらに、地域の大学や自治体と連携した避難訓練を実施するなど、防災対策についても実践的な取組が進められており、利用者の安全確保に向けた積極的な取組は評価できます。

◇改善を求められる点

１．福祉サービスの質を組織的に評価する仕組みの整備
事業報告等を通じた振り返りは行われているものの、定められた評価基準にもとづき職員が事業所のサービスを自己評価する仕組みは現時点では実施されていない状況が見受けられました。職員個人の目標については人事考課制度の中で設定されていますが、事業所全体のサービスの質を評価し改善につなげる仕組みとしては十分とは言えない状況です。
今後は、組織的な自己評価の実施など、サービスの質を継続的に向上させる仕組みの整備が望まれます。

２．福祉サービスの質の標準化と組織的改善サイクルの強化に向けた課題
福祉サービスの提供に関する標準的な実施方法については、業務マニュアルに基本的な考え方が示されているものの、内容が体系的に整理されたものとは言い難く、具体的な実施手順や判断基準として職員が共有・活用しやすい水準に至るには改善の余地があります。また、マニュアルに基づいた支援が適切に実施されているかを確認する仕組みや、職員への周知・研修の取組も十分とはいえず、標準化の実効性を高めるための工夫が求められます。
さらに、業務マニュアルの見直しに関しても、制定や改訂の経過が整理されておらず、定期的な検証・改訂の仕組みが確立されていません。
今後は「標準化」「見直し」「組織的活用」という一連の流れを明確にし、実効性のある運用体制を整備していくことで、職員間での支援のばらつきを防ぎ、より質の高い福祉サービスの提供につながることが期待されます。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価においてご指摘いただいた内容を真摯に受け止めております。
事業報告や個人目標による振り返りは実施しているものの、組織として統一した基準に基づく自己評価の仕組みが未整備であり、サービスの質を継続的に改善する体制が十分とは言えない状況でした。業務マニュアルについても具体性、周知の面で課題があったと認識しております。
今後は、組織的な自己評価の導入、業務マニュアルの整理・見直し、職員への周知と研修の強化、定期的な検証・改訂の仕組みづくりを進め、「標準化」「見直し」「組織的活用」を一体的に推進してまいります。これらの取組により、支援のばらつきを防ぎ、より質の高い福祉サービスの提供に努めてまいります。

⑥評価対象項目に対する評価結果及びコメント
別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり

北海道福祉サービス第三者評価・基本調査票

本調査票は、貴事業所の基本的な概要について記載していただくものです。

本調査票の記入日：	2026年1月13日

経営主体 （法人名）	社会福祉法人　更葉園		
事業所名 （施設名）	ななないろ	事業種別	就労継続支援（A型）
所在地	〒　080-0106 北海道河東郡音更町東通13丁目3番地1		
電　話	0155-42-2236(代表)　0155-66-6573（直通）		
ＦＡＸ	0155-42-2237(代表)　0155-66-6574（直通）		
E-mail	youji-s@kouyouen-selp.jp		
ＵＲＬ	http://www.kouyouen-selp.jp		
施設長氏名	統括施設長/事業所長　三海　孝之		
調査対応ご担当者	薩田　陽司　（所属、職名：係長/サービス管理責任者　）		
利用定員	20 名	開設年	平成　30 年　3 月　29 日

理念：「心正しく　心優しく　心豊かに」　更葉園は利用者とともに生き　幸せや喜びを感じられる処で　あり続けるために　公正で公平な心と思いやりを大切にします　基本方針：地域と連携した活動を通じ社会に貢献します　利用者個々の思いや願いを叶えます　職員としての成長と働く喜びを応援します

施設・事業所の特徴的な取組：利用者の意向や障害特性に応じ、A型の雇用の下で働くためのマナーや知識・技術を段階的に支援し、能力向上を図りながら一般就労を見据えた安定した就労につなげている。

第三者評価の受審回数（前回の受審時期）　　回　　年度

開所時間 （通所施設のみ）	特養クリーンキーピング事業 作業時間　9時00分から17時30分（うち、休み時間1時間30分） 営業日　：　月曜日～金曜日 自治体等ごみ袋製造事業 作業時間　【日勤】9時00分から17時00分（うち、休み時間1時間30分） 【土曜】9時00分から12時30分（うち、休み時間15分） 営業日　：　月曜日～金曜日、第１・第３・第５土 ※国民の祝日及び夏季休暇8月13日から16日、冬期休暇12月30日から1月5日の間は休業

【当該事業に併設して行っている事業】

・障がい者支援施設　おとわ　（就労継続支援B型/生活介護）	定員：30名
・障がい者支援施設　せせらぎ（生活介護）	定員：40名
・障がい福祉サービス事業所　きらぼし（就労継続支援B型）	定員：40名
・障がい福祉サービス事業所　ひこぼし（生活介護）	定員：20名
・地域密着型特別老人ホーム　きずな	定員：29名
・小規模多機能型居宅介護事業所　きずな	定員：25名
・地域密着型特別老人ホーム　　こころ	定員：29名

【利用者の状況に関する事項】（令和 8年１月１日現在にてご記入ください）

○年齢構成（成人施設の場合（高齢者福祉施設、高齢者福祉サービスを除く））

18歳未満	18～20歳未満	20～25歳未満	25～30歳未満	30～35歳未満	35～40歳未満
名	名	名	3 名	2 名	3 名
40～45歳未満	45～50歳未満	50～55歳未満	55～60歳未満	60～65歳未満	65歳以上
1 名	1 名	2 名	1 名	1 名	名
					合 計
					14 名

○年齢構成（高齢者福祉施設・高齢者福祉サービスの場合）

65歳未満	65～70歳未満	70～75歳未満	75～80歳未満	80～85歳未満	85～90歳未満
名	名	名	名	名	名
90～95歳未満	95～100歳未満	100歳以上	合 計		
名	名	名	名		

○年齢構成（児童福祉施設の場合（乳児院、保育所を除く））

1歳未満	1～6歳未満	6～7歳未満	7～8歳未満	8～9歳未満	9～10歳未満
名	名	名	名	名	名
10～11歳未満	11～12歳未満	12～13歳未満	13～14歳未満	14～15歳未満	15～16歳未満
名	名	名	名	名	名
16～17歳未満	17～18歳未満	18歳以上	合 計		
名	名	名	名		

○年齢構成（保育所の場合）

6か月未満	6か月～1歳3か月未満	1歳3か月～2歳未満	２歳児	３歳児	４歳児
名	名	名	名	名	名
５歳児	６歳児	合 計			
名	名	名			

○障がいの状況

・身体障がい（身体障害者手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

障害区分	１級	２級	３級	４級	５級	６級
視覚障害	名	名	名	名	名	名
聴覚又は平衡機能の障害	名	名	名	名	名	名
音声・言語、そしゃく機能の障害	名	名	名	名	名	名
肢体不自由	名	名	１名	名	名	名
内部障害（心臓・腎臓、ぼうこう他）	名	名	名	名	名	名
重複障害（別掲）	名	名	名	名	名	名
合　計	名	名	１名	名	名	名

※区分が異なる複数障害で等級の認定がなされている場合は「重複障害」に記入ください。

・知的障がい（療育手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

最重度・重度	中度	軽度
名	名	5名

・精神障がい（精神障害者保健福祉手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

精神疾患の区分	１級	２級	３級
統合失調症	名	１名	１名
そううつ病	名	１名	２名
非定型精神病	名	名	名
てんかん	名	１名	名
中毒精神病	名	名	名
器質精神病	名	名	名
その他の精神疾患	名	１名	名
合　　計	名	４名	３名

○サービス利用期間の状況（保育所を除く）

～６か月	６か月～１年	１年～２年	２年～３年	３年～４年	４年～５年
2 名	1 名	2 名	2 名	1 名	名
５年～６年	６年～７年	７年～８年	８年～９年	９年～10年	10年～11年
名	3 名	3 名	名	名	名
11年～12年	12年～13年	13年～14年	14年～15年	15年～16年	16年～17年
名	名	名	名	名	名
17年～18年	18年～19年	19年～20年	20年以上		
名	名	名	名		

（平均利用期間：　　3.5年 ）

【職員の状況に関する事項】（令和 8年2月１日現在にてご記入ください）

○職員配置の状況

	総数	施設長・管理者	事務員	指導員	支援員
常勤	2 名	1 名	名	1 名	名
非常勤	2 名	1 名	名	名	1 名
		介護職員	保育士	看護職員	OT、PT、ST
常勤	名	名	名	名	名
非常勤	名	名	名	名	名
	管理栄養士・栄養士	介助員	調理員等	医師	その他
常勤	名	名	名	名	名
非常勤	名	名	名	名	名

※職種を空欄にしている箇所は、施設種別に応じて記載以外の主要な職種を記入してください。

※保健師・助産師・准看護師等の看護職は「看護職員」の欄にご記入ください。

○職員の資格の保有状況

社会福祉士	名　（　　名）
介護福祉士	名　（　　名）
保育士	名　（　　名）
	名　（　　名）
	名　（　　名）

（非常勤職員の有資格者数は（　）に記入）

【施設の状況に関する事項】

※耐火・耐震構造は新耐震設計基準（昭和５６年）に基づいて記入。

○成人施設の場合

（１）建物面積	393.69 ㎡	
（２）耐火・耐震構造	耐火	☑ 1. はい　□ 2. いいえ
	耐震	☑ 1. はい　□ 2. いいえ
（３）建築年	7 年	
（４）改築年	0 年	

○保育所の場合

（１）建物面積（保育所分）	㎡	
（２）園庭面積	㎡	
（注）園庭スペースが基準を満たさない園にあっては、代替の対応方法をご記入ください。	（例）徒歩3分のどんぐり公園（300平米ぐらい）に行って外遊びを行っている。	
（３）耐火・耐震構造	耐火	□ １．はい　□ ２．いいえ
	耐震	□ １．はい　□ ２．いいえ
（４）建築年	年	
（５）改築年	年	

○児童養護施設の場合

（１）処遇制の種別（該当にチェック）	□・大舎制　□・中舎制　□・小舎制	
（２）建物面積	㎡	
（３）敷地面積	㎡	
（４）耐火・耐震構造	耐火	□ １．はい　□ ２．いいえ
	耐震	□ １．はい　□ ２．いいえ
（５）建築年	年	
（６）改築年	年	

【ボランティア等の受け入れに関する事項】

令和　　7 年度におけるボランティアの受け入れ数（延べ人数）

0 人

・ボランティアの業務

【実習生の受け入れ】

令和　　7 年度における実習生の受け入れ数（実数）

社会福祉士　0 人

介護福祉士　0 人

保育士　0 人

その他　0 人

【サービス利用者からの意見等の聴取について】

貴施設（事業所）において、提供しているサービスに対する利用者からの意見を聞くためにどのような取り組みをされていますか。具体的にご記入ください。

・匿名での記入もできる「ご意見箱」への投函（回答の必要・不必要の選択肢や作業内容や人間関係等をチェック欄で選択していただくように設定）
・利用者の方からのお話しを聞いて頂きたいとの申し出があった際、別室にて即伺うようにしている。

【その他特記事項】

評 価 細 目 の 第 三 者 評 価 結 果(障がい者・児施設)

就労支援Ａ型事業所なないろ

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・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。	b	【【取組状況】 法人理念は、法人ホームページやパンフレット、社内報等に掲載されており、法人の使命や考え方を示すものとして明文化されている。新年度の事業計画説明の際には理念や行動目標について職員へ説明が行われており、内部研修や職員会議、朝礼等の機会を通じて職員への周知が図られている。また、法人では係長以上の会議を毎月開催し、理念や事業目標に基づく取組状況の確認を行うなど、組織として理念を意識した運営が進められている。基本方針についても理念との整合性を踏まえて策定されている。 一方で、基本方針において職員の具体的な行動指針や期待される職員像については、より明確化する余地が見受けられる。また、理念や基本方針について利用者・家族に分かりやすく伝えるための資料等は特に作成されていない。 【期待される取組】 今後は、理念・基本方針をより具体的な職員行動につなげる整理を進めるとともに、利用者や家族にも理解しやすい形で周知する取組を行うことで、理念の共有がさらに深まることが期待される。

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	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	【取組状況】 社会就労センター施設長研修会等への参加を通じて国の制度動向や中央情勢の情報収集を行うとともに、音更町障がい福祉総合プランの内容を踏まえ、地域の提供体制やサービスの現状を確認しており、音更町障がい者総合支援協議会や就労支援部会への参加を通じて地域のニーズの把握にも取り組んでいる。また、事業所の経営状況については、毎月の利用率や収支状況を経営会議で確認するとともに、四半期ごとにコンサルタントとの面談を行い、事業運営に関する分析や助言を受けるなど、経営環境の変化に対応した取組が行われている。 一方で、これらの情報収集や分析の取組については、経営層や一部の管理職を中心とした取組となっており、職員全体への共有は十分とはいえない状況も見受けられた。 【期待される取組】 今後は、地域の福祉動向や事業環境の変化に関する情報を職員会議等を通じて共有するなど、組織全体で経営環境を理解しサービスの質向上や事業運営に活かしていく取組を進めていくことが期待される。
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。	a	【取組状況】 事業運営を取り巻く経営状況については、収支状況や利用者の就労状況等を踏まえた課題の把握が行われている。昨年度は修繕費の影響により単年度収支が赤字となったが、今年度は改善が見込まれており、経営状況の把握と改善に向けた取組が進められている。また、就労支援の取組として一般就労へのステップアップを重要な課題として位置づけており、実際に2名の一般就労につながるなどの成果も見られている。利用者のモチベーション向上や個別支援の充実に取り組むことで、利用者の居心地のよい環境づくりにも配慮されている。さらに、経営課題については事業計画や中長期計画に位置づけられ、職員会議や内部研修等の場で共有されるなど、課題解決に向けた取組が進められている。

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	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	【取組状況】 法人では中・長期計画を策定しており、理念や基本方針の実現に向けた方向性が示されている。事業所においても法人の中・長期計画を踏まえて計画を作成しており、組織として中長期的な事業運営の方向性を意識した取組が進められている。また、計画には一定の数値目標等も設定されており、事業運営の目標として位置づけられている。 【期待される取組】 計画の見直しについては現在3年に1度の見直しとなっているため、事業環境の変化や計画の進捗状況を踏まえ、単年度ごとの進捗確認や必要に応じた見直しを行うなど、計画をより実効性のあるものとして運用していくことが期待される。
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。	b	【【取組状況】 単年度の事業計画は策定されており、事業所として実施可能な取組内容が整理されている。しかしながら、単年度計画と中・長期計画との関係性や連動については必ずしも十分に整理されているとは言い難い状況が見受けられた。管理者は、中・長期計画について社会情勢や制度の変化などを踏まえると現状との乖離が生じていると認識しており、その状況を踏まえながら単年度計画を策定している。しかし、単年度計画においては具体的な数値目標や成果指標等の設定が十分とは言えない。 【期待される取組】 今後は、計画の進捗状況や達成度を客観的に評価する仕組みの充実が期待される。また、社会環境や事業環境の変化を踏まえ、中・長期計画についても定期的な見直しを行い、単年度計画との連動性を高めることで、より実効性のある計画運営につながる取組が期待される。
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	【取組状況】 事業計画の策定にあたっては、管理者が係長へ確認を行い、係長が担当職員へ事前に意見を確認するなど、職員の意見を反映する形で作成されている。また、事業計画の実施状況については四半期ごとに監査前の確認を行うなど、計画の進捗状況を把握する取組が行われている。さらに、評価結果を踏まえて事業計画の見直しを行うなど、計画の運用において一定の見直しの仕組みが設けられている。事業計画の内容については共通フォルダへの掲載や職員会議での説明を通じて職員への周知が図られている。 一方で、事業計画に対する職員の関心や理解については十分とはいえない状況も見受けられ、利用者対応の時間帯の関係などから職員全体での共有が難しい面もある。 【期待される取組】 今後は、職員が事業計画の内容や目的をより理解し、日々の業務の中で活かしていけるよう、周知方法の工夫や理解を深める取組を進めていくことが期待される。
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	【取組状況】 事業計画の主な内容については、配布や掲示等により利用者や家族への周知が図られている。また、利用者には直接説明を行うとともに、法人として実施している家族会の場などを通じて説明の機会が設けられている。法人全体としては「歓喜の里」という広報誌を年4回発行し、自治体や十勝管内の特別支援学校、事業の委託先などにも配布するなど、事業所の活動に関する情報発信が行われている。さらに、事業計画の内容については利用者や家族が理解しやすいよう説明を行う取組も見られる。 一方で、家族会への参加が少ない状況や、法人の広報誌には当該事業所の事業計画の内容が掲載されておらず、事業所独自の広報紙の発行も行われていないことから、利用者や家族に対する事業計画の周知については十分とはいえない。 【期待される取組】 今後は、事業計画の内容を利用者や家族により理解してもらえるよう、説明方法や情報発信の工夫を進めることが期待される。

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	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	【取組状況】 福祉サービスの質の向上に関する取組については、事業報告等を通じた一定の振り返りは行われているものの、組織的に評価を行う体制として、定められた評価基準にもとづき職員個々が事業所のサービスを自己評価する仕組みは実施されていない。職員個人の目標については人事考課の仕組みの中で設定されており、個人目標への評価システムはあるが、事業所が提供する福祉サービスの質を評価し改善につなげる仕組みについては、現時点では十分に整備されているとはいえない。 【期待される取組】 今後は、福祉サービスの質の向上に向けて、組織としての自己評価の実施や評価結果をもとにした改善の仕組みを整備するなど、サービスの質を継続的に向上させる取組の充実が期待される。
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	【【取組状況】 事業報告においては、事業運営について出来ていることや出来ていなかったことを振り返るなど、一定の評価や整理が行われている。また、その内容については職員との共有も図られている。しかし、評価結果を分析し組織としての課題を明確に整理したうえで、改善策や改善計画として体系的に文書化する仕組みについては十分に整備されているとは言い難い。 【期待される取組】 今後は、事業報告等で行っている振り返りを基礎として、評価結果から明らかになった課題を整理・文書化するとともに、職員間で課題を共有しながら改善策や改善計画を検討する仕組みを整備していくことが期待される。

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	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	【取組状況】 管理者は、就労支援サービスの最適な提供方法について、常日頃から職員とディスカッションしたうえで取組むべき課題を職員に示している。また、職員からの相談に応じ助言を行うなど、日常の業務運営において指導的な役割を担っている。不在時の責任体制も、事業継続計画（BCP）で明確に位置付けている。
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	【取組状況】 管理者は、就業規則の整備や雇用契約の作成、定期健康診断の実施、避難訓練の実施など、関係法令に基づいた事業運営に取り組んでいる。また、社会就労センター施設長研修会などの外部研修にも参加し、法令や制度に関する情報収集を行っている。さらに、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント、カスタマーハラスメントなどに関する規程も整備されており、法令遵守の観点から組織運営が進められている。加えて、相談窓口の設置など、外部を含めた相談体制も整えられており、コンプライアンスの確保に向けた取組が行われている。
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	【取組状況】 管理者は、利用者の出欠状況や利用頻度、個別支援計画の達成状況などの記録をもとに、福祉サービスの質の状況を把握している。また、法人の障害福祉部門に設置している生産性向上委員会やサービス管理責任者・係長以上の会議などを通じて、サービスの質の向上に向けた取組を進めている。職員からの提案や意見にも耳を傾け、個別支援計画の見直しの際に職員の意見を取り入れるなど、現場の声を踏まえた運営が行われている。環境整備に関する提案を受けてクーラーを設置するなど、利用者の生活環境の改善に向けた対応がなされている。これらの取組から、管理者が福祉サービスの質の向上に意欲を持ち、組織運営においてリーダーシップを発揮している様子がうかがえる。

13	Ⅱ-１-(２)-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	【取組状況】 管理者は、毎月の収支状況や利用率の分析を行い、事業運営の状況を把握しながら経営改善に向けた取組を進めている。また、毎月、法人障害部門の係長以上の職員による会議を開催して、経営課題や組織運営に関する検討を重ねている。さらに、職員の個別面談を定期的に実施し、働きやすい環境づくりについて職員から意見を聴いて改善に結び付けている。

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	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	【取組状況】 事業計画に人材確保・育成・定着を位置づけており、組織として人材確保の方針を明確にしている。職員の定着にも力を入れており、事業所では直近5年間離職者がいない。 利用者が安心して相談や意見を伝えられるよう男女職員の配置にも配慮するなど、職員配置の工夫が行われている。 また、法人全体として職員紹介制度、民間のクラウド採用支援サービスへの登録、職場説明会への参加、外国人材の活用など、人材確保に向けた多様な取組が進められている。さらに奨学金制度を設け、高校生が福祉系の大学や短期大学に進学する際に支援を行うなど、将来的な人材確保・育成に向けた取組も進められている。
15	Ⅱ-２-(１)-②　総合的な人事管理が行われている。	a	【取組状況】 法人全体で人事考課制度やキャリアパス制度が整備されており、期待される職員像や職務に求められる能力が人事考課表やキャリアパス等級フレームの中で明確にされている。また、係長等による個別面談が年2回以上実施されており、職員の業務状況や意向の把握が行われている。処遇改善手当もすべて職員の手当に反映するなど、待遇も含めた総合的な人事管理の取組が行われている。
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。	a	【取組状況】 ストレスチェックの実施や産業医の配置、ハラスメント規程の整備など、職員の心身の健康と安全に配慮した体制が整えられている。有給休暇の取得状況や時間外労働について毎月確認するなど、労務管理が適切に行われている。また、年次有給休暇もほぼ取得されており、時間外勤務もほとんどない。 さらに、内部の管理職に加え外部相談窓口も設けられており、職員が相談しやすい環境づくりが図られている。福利厚生制度も整備されており、職員の働きやすい職場環境づくりに向けた取組が進められている。
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	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	【取組状況】 人事考課制度を活用した目標管理の仕組みが整備されており、組織として職員ごとに目標を設定するとともに、個別面接を通じて組織の方針や目標の共有が図られている。設定された目標については中間面接・年度末の面接等により進捗状況や達成状況の確認が行われている。また、人事考課の結果は給与にも反映されており、職員の意欲向上につながる取組が行われている。 さらにエルダー制度を導入して、新人職員の育成を支援する仕組みがある。

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	【取組状況】 教育・研修に関する基本方針は人事考課表と運営規程に位置付けられており、年度ごとに研修計画を立案している。計画に基づき、毎月内部研修を実施しており、職員の知識や技術の向上に向けた取組が行われている。また、個別面談を通じて職員の状況や意向を把握するとともに、職員に求められる専門性について説明もしている。資格を取得すると資格手当を付けることで専門性向上のモチベーションを高める取り組みもしている。 一方で、教育・研修に関する基本方針や計画については、組織として体系的に整理された研修計画の策定や評価・見直しの仕組みは十分に整備されていない。また、資格取得に向けた職員のモチベーションは高いとは言い難い。 【期待される取組】 今後は、職員に求められる専門性や資格等の必要性を明示したうえで、職員ごとの育成目標を踏まえた研修計画を策定し、定期的に内容の評価や見直しを行うことで、教育・研修の取組がより計画的に進められることが期待される。
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	【取組状況】 法人として階層別研修（主任・係長・管理職）やテーマ別研修が実施されている。また、外部研修に関する情報は共通フォルダ等で共有されており、職員が希望する研修に参加できるよう配慮されている。外部研修への参加にあたっては、他事業所からの支援体制を整えるなど、職員が研修に参加しやすい環境づくりが図られている。さらに、Zoom等を活用したオンライン研修への参加も可能となっており、勤務時間内で研修に参加できる体制が整えられている。
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	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。	b	【取組状況】 法人として、実習生受入マニュアルを整備し、実習生の受入れを行っている。実習指導者研修も法人として適格者を受講させている。 一方で、法人内での受入は主に施設入所支援や生活介護事業所で行われており、本事業所においては現在まで実習生の受入れ実績はない。 【期待される取組】 就労継続支援Ａ型での実習生受入れは作業内容等からも難しい状況であるが、今後、本事業所で実習生を受入れたり、見学したりする機会が生じた際には、法人のマニュアル等を活用しながら、専門職の育成という観点から教育的な視点を持った実習指導の取組を期待したい。

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	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	【取組状況】 法人ホームページを活用し、理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容などを公開するとともに、事業所内の掲示板を活用して苦情・相談体制等の情報を掲示するなど、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。また、法人の広報誌の発行やパンフレットの配布を通じて、理念や事業内容を地域に向けて発信する取組も行われており、広報誌は町内の関係機関等にも配置されている。さらに、行政機関等へも広報物を配布するなど、地域に向けた情報発信が行われていることから、事業所の活動内容を広く社会に伝える取組が進められている。
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	【取組状況】 事業所の事務や経理、取引等に関するルールについては、組織規程や就業規則、文書保存に関する規程、処務規程などが整備されており、職務分掌や権限・責任の整理が行われている。また、法人として年4回の定期監査および年1回の決算監査が実施されており、事業運営や財務状況について定期的な確認が行われている。さらに、会計事務所によるチェックやコンサルタントによる分析を受けるなど、経営状況の把握に努めている。

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	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	【取組状況】 法人として、「地域と連携した活動を通じ社会に貢献します」という理念を掲げており、地域との関わりについて運営規程で基本的な考え方を示している。地域の情報や社会資源に関する情報は、掲示板を活用して利用者に提供している。また、地域の行事として「音更ふれあい祭り」への参加や地域でのごみ拾い活動などが行われている。さらに、A型事業所として、地元の障がい者雇用を行っている企業の見学なども利用者活動に組み入れている。 一方で、地域住民と利用者との交流の機会については、法人全体のイベント等を除くと定期的な取組はあまり多くはない。利用者に地域とのイベントや行事などを増やした方がよいかというアンケートでは、むしろ働く時間を増やしたいという声が多かった。 【期待される取組】 就労継続支援Ａ型の特性を活かした企業見学等の取組などが、一層進められることを期待したい。
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。	c	【取組状況】 ボランティアは、法人としては敷地内の清掃などで地域の協力を得ていたものの、新型コロナウイルス感染症の影響を契機にボランティア受入れを停止しており、その後も再開には至っていない。本事業所としての受入れは行われておらず、受入れに関するマニュアル等も整備していない。ただし、地域の中学生の体験実習や短期大学生の栄養実習、インターンシップの受入れなど、学校教育への協力は行われている。 【期待される取組】 就労継続支援Ａ型でのボランティアの受入れは作業内容等からも難しい状況であるが、今後は、感染症の状況や利用者の特性にも配慮しながら、ボランティアの受入れに関する基本的な考え方を整理し、地域との関わりを広げる取組として検討していくことが期待される。
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	【取組状況】 利用者支援に必要な社会資源については、北海道の事業者一覧等をもとに整理した資料を作成し、共有フォルダに保存するなど職員が必要に応じて確認できるようにしている。また、社会資源や関係機関に関する情報は職員間で共有されており、職場説明会等の情報提供などにも活用されている。さらに、音更町障がい者総合支援協議会の就労支援部会に参加するなど、地域の関係機関との連携の場にも参画している。 また、就労継続支援Ａ型の作業内容として自治体のごみ袋作製事業がメインであるが、その取組を他法人の就労支援事業所と連携して広域的に展開しており、事業所の経営の安定化に繋がっている。
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	【取組状況】 地域の福祉ニーズの把握については、関係機関との連携や地域の会合への参加などを通じて情報収集が行われている。法人として地域連携推進会議等を開催しており、そこで把握された地域課題や情報が共有される体制が整えられている。また、本事業所においても就労支援に関連して地域の商工会関係者と面会する機会を設けるなど、地域の企業や関係機関とのつながりを持ちながら、地域の状況や就労に関するニーズの把握に努めている。

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	【取組状況】 法人として住民向けの研修会の実施や地域美化活動への参加、子ども食堂の開設など、地域住民を対象とした活動が行われている。また、母体施設が福祉避難所として位置づけられているなど、地域の安全・安心に資する取組も行っている。 一方で、本事業所単独として地域ニーズにもとづく公益的な事業・活動を実施してはいない。 【期待される取組】 就労継続支援Ａ型としては地域の福祉ニーズに対して取組むまでの余裕はないので、今後は、法人で実施している地域貢献活動との連携を図りながら、利用者に対して法人の取組の意義を伝えることを期待したい。

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。			
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	【取組状況】 利用者を尊重した福祉サービスの提供については、運営規程等において基本的な考え方が示されており、職員が理解し実践するための取組が行われている。法人では、虐待防止や身体拘束に関する研修を継続的に実施しており、身体拘束については事例発表もするなど、職員の共通理解の促進に取組んでいる。事業所内では虐待に関する注意喚起の掲示を行うとともに、制度や相談窓口の変更等があった場合には朝礼等を通じて利用者に説明するなど、利用者の権利擁護に関する情報提供にも努めている。
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	【取組状況】 利用者のプライバシー保護については、規程において基本的な考え方が示されている。また、相談時には個室で対応することや、更衣室の設置、トイレの個室化や施錠機能の整備など、設備面において利用者のプライバシーに配慮した環境づくりが行われている。 一方で、プライバシー保護に関する具体的なマニュアルの整備や、それにもとづいた支援の実施、利用者や家族への周知などについては十分とはいえない。 【期待される取組】 今後は、プライバシー保護に関する具体的な手順や留意事項を整理したマニュアルを整備し、職員への周知や研修を行うとともに、利用者や家族にも取組内容を伝えていくことで、プライバシー保護の取組がより確実に実践されていくことが期待される。
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	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	【取組状況】 利用希望者に対する情報提供については、パンフレット等を作成し自治体の福祉課や相談支援事業所、特別支援学校等に配布するなど、事業所の理念やサービス内容を広く周知する取組が行われている。見学や体験実習、一日体験などにも対応しており、就労支援を希望する利用者には見学や実習を通じて実際の作業環境を理解できるよう配慮されている。また、利用希望者にはパンフレットや作業場の見学を交えながら時間をかけて説明を行うなど、丁寧な情報提供が実施されている。さらに、ホームページやパンフレットの内容を更新するなど、情報の見直しにも取り組んでいる。

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	【取組状況】 福祉サービスの開始や変更にあたっては、面談を通じて利用者の希望や不安、生活状況、就労に関する目標などを丁寧に確認しながら説明を行い、利用者の自己決定を尊重した対応が行われている。また、利用者の理解度に応じて説明の仕方を工夫し、ゆっくり話す、説明の機会を分けるなどの配慮が行われている。サービス利用契約書や労働契約書などについても、変更時には内容を説明したうえで書面で取り交わすなど、同意の手続きが適切に行われている。さらに、意思決定が困難な利用者への配慮についても指針を整備しており、利用者の理解と納得を大切にしたサービス提供が行われている。
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	【取組状況】 利用者の移行やサービス内容の変更にあたっては、相談支援事業所に個別支援計画やモニタリング資料を提供するなど、必要な情報の引き継ぎが行われている。また、移行先の事業所と連絡を取りながらケース記録に記載し情報共有を行うなど、支援の継続性に配慮した対応が行われている。利用終了後もサービス管理責任者が相談窓口となり、利用者や家族からの相談に応じる体制を整えている。 一方で、他事業所への移行に関する手順や引継ぎ文書の整備、利用終了後の相談方法等について文書で説明する仕組みは十分に整理されていない。 【期待される取組】 今後は、支援の継続性をより確実にするため、移行時の手順や引継ぎ方法を文書化し、利用者や家族にも分かりやすく説明する仕組みを整えていくことが期待される。
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	【取組状況】 利用者満足の把握については、年2回の個別面談を通じて利用者の意向や状況を確認するとともに、家族会を開催するなど、利用者や家族から意見を聞く機会が設けられている。また、イベント時の食事内容などについて利用者の希望を聞くなど、日常の関わりの中で利用者の意見を把握する取組も行われている。 一方で、利用者満足度に関するアンケート調査や、その結果を分析・検討するための仕組みは整備されていない。 【期待される取組】 今後は利用者満足度調査を実施し、その結果を分析・検討して支援の改善につなげていく取組が進められることが期待される。
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	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	【取組状況】 苦情解決責任者や受付担当者を定めた苦情解決規程が整備されており、事業所内に苦情受付の流れを掲示するなど、利用者に周知する取組が行われている。また、相談受付ＢＯＸを法人事務所や事業所内にも設置されており、相談予約メモが横におかれている。苦情の受付についてはサービス管理責任者が窓口となり、内容に応じて法人の担当部署とも連携しながら対応している。また、苦情や相談の内容については記録を作成し、必要に応じて関係機関へ報告するとともに、利用者や家族へのフィードバックを行う仕組みが整えられている。 しかし、ここ数年苦情がないということであり、苦情を申し出しやすくするための匿名アンケートや苦情カードの活用などの取組は行われていない。 【期待される取組】 今後は、利用者や家族がより気軽に意見や苦情を伝えることができる仕組みを整えることで、意見を把握しやすい環境づくりが進められることが期待される。
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	【取組状況】 相談窓口に関する文書を作成し掲示や配布を行う、相談受付ＢＯＸを設置するなど、相談方法を利用者に周知している。また、相談室を設け個室で対応できる環境を整えるなど、利用者が安心して相談できるよう配慮されている。個別支援計画の説明なども個室で実施されており、利用者のプライバシーに配慮しながら相談や意見を聞く体制が整えられている。利用者からの相談は日常的に寄せられており、職員が対応する機会も多く、利用者が意見を述べやすい環境となっている。

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	【取組状況】 利用者からの相談や意見については、内容に応じて管理者やサービス管理責任者、担当職員が対応し、ケース記録に記載するとともに必要に応じて職員間で情報共有するなど、組織として対応する体制が取られている。相談内容によっては管理者やサービス管理責任者が迅速に連絡を取り対応を行うなど、日常の支援の中で速やかな対応が図られている。また、必要に応じてケア会議を開催し、利用者の意見をサービス改善に活かす取組も行われている。 一方で、相談や意見への対応手順をまとめたマニュアルの整備や定期的な見直しについては十分に整理されていない。 【期待される取組】 今後は、相談対応の手順や記録方法、報告の流れなどを整理したマニュアルを整備することで、組織的な対応体制がより明確になることが期待される。
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	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	【取組状況】 法人障害部門として事故対策委員会や事業継続計画委員会を設置し、統括施設長を委員長とするリスクマネジメント体制が整備されている。事故対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備するとともに、ヒヤリ・ハット事例を収集し、関係者へ回覧して共有する仕組みが設けられている。事故対策委員会では年3回程度の会議を開催し、事例の分析や再発防止策の検討を行うとともに、改善策が継続して実施されているかの確認も行われている。また、職員会議等を通じて事例を共有するなど、職員参加型の取組が進められている。
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	【取組状況】 法人障害部門として感染症対策委員会を設置し、事業継続計画（BCP）を整備し責任体制を明確にしている。職員に対しては定期的に内部研修や実践的な訓練を実施しており、専門医療機関から看護師を招いての研修も行われている。過去の新型コロナ感染症発生時には、自治体と連携してゾーニングを行うなど適切な対応が取られており、実際の経験を踏まえた取組が行われている。また、感染症対策の内容については委員会を中心に見直しを行うなど、継続的な改善にも取り組まれている。
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	【取組状況】 法人障害部門として防災計画および事業継続計画（BCP）を整備し、地域の関係機関と連携した取組が進められている。事業所は水害想定区域に位置していることから、避難先として近隣の大学を指定し、自治体や大学と合同で避難訓練を実施している。大学看護学部にベッドが多数あり有事の避難先として予定されており、訓練も看護学生の教育の一環となっている。また、消火訓練を消防と連携して年数回実施するなど、実践的な防災訓練に取り組んでいる。さらに、隣接する法人施設が福祉避難所として指定されており、食料や物資の備蓄を整備し、非常用電源を設置するなど、災害時の安全確保に向けた備えが行われている。

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	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	【取組状況】 福祉サービスの提供に関する業務マニュアルがあり、利用者の権利擁護等についても記載されており、支援の基本的な考え方は示されている。しかし、現在の業務マニュアルは内容が簡潔であり、標準的な実施方法として体系的に整理されたものとは言い難い。また、マニュアルに基づいた支援が実施されているかを確認する仕組みや、職員への周知・研修の取組も十分とはいえない。 【期待される取組】 今後は、利用者の尊重やプライバシー保護、権利擁護等の視点を含めた標準的な実施方法を整理し、職員への周知や確認の仕組みを整えることが期待される。

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。	c	【取組状況】 現在の業務マニュアルは、制定時期や改訂の経過が明確には整理されておらず、業務マニュアルの検証や見直しを定期的に行う仕組みは十分ではない。 【期待される取組】 今後は、業務マニュアルの見直し時期や方法を組織として定め、定期的に検証・改訂を行う仕組みを整備することが望まれる。また、見直しにあたっては、職員の意見や日々の支援の実践、利用者のニーズなどを反映させることで、より実効性の高い業務マニュアルの整備につながることが期待される。
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	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。	a	【取組状況】 個別支援計画の策定については、サービス管理責任者を中心に体制が整備されており、アセスメントにもとづいた計画作成が行われている。アセスメントは請求業務と一体となったソフトのツールを活用して実施されており、利用者本人の意向や強みを引き出す視点を重視した取組が行われている。計画策定にあたっては、管理者、サービス管理責任者、担当職員、生活支援員など関係職員が参加し、必要に応じて相談支援事業所とも連携して検討を行っている。 また、支援計画策定の会議には利用者本人も参加し本人の言葉や希望をできる限り計画に反映させる取組が行われており、一般就労への希望の有無など個別のニーズを踏まえた計画づくりが行われている。計画の実施状況については半年ごとに確認が行われるとともに、支援困難ケースについてはケア会議を開催するなど、個別支援計画にもとづく支援が適切に実施されるよう取組まれている。
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。	b	【取組状況】 個別支援計画は、定期的に検討会議を開催し利用者本人の意向を確認しながら評価・見直しが行われている。計画の変更内容については会議や決裁書等を通じて共有されるなど、関係職員への周知も図られている。また、計画を変更する必要が生じた場合には、利用者本人からの聞き取りを行いながら対応している。作業内容や作業工程の見直しについても、利用者の状況に応じて適宜検討されている。 一方で、個別支援計画の評価・見直しの結果を通じて、支援上の課題やサービスの質の向上につながる事項を組織として整理する取組について、管理者はまだ改善の余地があると認識している。 【期待される取組】 今後は、個別支援計画の評価結果から抽出された課題を整理し、支援方法の改善や組織的なサービス向上につなげていく取組が進められることが期待される。
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	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	【取組状況】 サービスの実施状況については、専用ソフトを活用し統一した様式によりケース記録が作成され、職員がパソコンを通じて必要な情報を随時確認できる環境が整えられている。また、グループウェアや共有フォルダを活用し、情報共有の仕組みが整備されている。記録内容については管理者が確認し、不十分な場合には職員に対して指導を行うなど、記録の質を維持する取組が行われている。また、新任職員に対してはエルダー制度を活用して、採用時の指導やOJTを通じて記録の書き方を学ぶ仕組みがあり、職員の育成が図られている。
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	【取組状況】 利用者の記録の管理については、個人情報保護規程を定め、記録の保管や情報の提供等に関する基本的なルールが整備されている。また、記録は事業所内の専用ソフトで管理されており、データの持ち出しができない仕組みとなっている。個人情報の取扱いについては、利用者や家族に対して説明と同意を行うなどの取組をしている。 一方で、個人情報の不適切利用や漏えいに対する対応手順の整理、職員への研修の実施などについては課題がある。 【期待される取組】 今後は、個人情報保護の観点から記録管理体制をより明確にするとともに、職員への教育・研修を通じて規程の理解と遵守を徹底していく取組が期待される。

評価対象　障がい者・児施設　付加基準

A-1 利用者の尊重と権利擁護

	第三者評価結果	コメント
A-1-(1) 自己決定 の尊重		
A① 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	【取組状況】 利用者の意見や意向については、常時応じられる体制を取っている。定期的には6ヶ月ごとの個別支援計画の見直しの際に確認している。その他、相談受付BOXが用意され、投函状況を毎日確認している。意向としては、体調変化による勤務時間とか出退社時間に関する相談が多いが、継続して働けるよう意向については尊重している。利用者の特性により仕事に集中出来ないような際には環境を調整し対応している。 【期待される取組】 福祉サービスという視点からの利用者の権利について事業所として検討し、理解を共有することへの取組が十分ではない。今後は、事業所全体で学ぶ機会を設けることに期待したい。
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
A② 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。	a	【取組状況】 虐待防止・身体拘束適正化に関する運営基準を整備し、利用者へは契約時に重要事項として説明する他に、事業所内に虐待防止に関わる取組が掲示され周知が図られている。虐待行為等が発生した場合の組織的フローについても整備されている。また、職員に対する虐待防止研修は年2回実施しており、そのうち1回はグループワークで身体拘束や虐待の未然防止など実践的な内容で行われている。管理者は、障害者の権利を守るという強い意志で運営に当たっている。

A-2 生活支援

	第三者評価結果	コメント
A-2-(1) 支援の基本		
A③ 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	【取組状況】 利用者1名以外は一人暮らしで自立生活を送っている。家族と同居している利用者は将来、結婚し家事をすることを想定し、事業所内でシンクなどの掃除の担当・役割を担ってもらい生活スキルの向上を図っている。一般企業を希望している利用者には、社会人としてのマナーとして報連相、身だしなみ、時間管理などへの取組を行っている。今後、想定される利用者の自律・自立に対し、ある程度課題を想定し対応出来るように取組んでいる。
A④ 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。	a	【取組状況】 利用者とは言葉でのコミュニケーションが成立している。ただ精神疾患の方が多いことから利用者同士の会話の中に職員が介入し、双方がトラブルに至らないようにしたり、話し方への配慮を心掛けている。また、コミュケーションがしやすく笑顔を引き出せるよう、緊張緩和を図れるように対応している。
A⑤ 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	【取組状況】 常時、利用者からの話し、相談を職員全員が受け止められるようにしている。相談については相談室で聞いている。公的年金に関する相談の際には、利用者の理解度に応じた説明及び情報提供をして自分で判断し手続きが出来るように支援している。相談を受けたことは作業終了時以降のミーティングで職員間で共有し、支援に反映するべき事はサービス管理責任者が利用者と話し、意思決定支援の指針に基づき、個別支援計画に反映させている。

A⑥ 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	【取組状況】 利用者自身が事業所を働く場として考え、余暇部分の提供を求めていない利用者が多い。事業所恒例の花見会、忘年会、新年会は利用者の希望で実施されており、利用者が食事メニューを決めて事業所内で飲食し楽しめる企画を実施している。事業所と地域との関係性は薄く、大きなイベントがあればチラシなど掲示して告知するがお互いに交流することはあまりない。 【期待される取組】 利用者のニーズとしては出ていないが、今後はA型事業として社会生活を営むためのスキルを養う場としての地域の情報提供をより積極的に行うことを期待したい。
A⑦ 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。	b	【取組状況】 専門性の向上に向けての研修など学ぶ機会については、2名の職員は生産性の活動に比重が置かれ、研修受講や知識向上の計画が明確ではないが、サビ管が受講した研修内容を2名の職員に口頭伝達・書類共有している。その日の利用者に関する情報共有は利用者が退社した以降のミーティングで行われる。その中で個別対応や配慮が必要なことが検討され、支援に反映できるようにしている。利用者の状況については利用者ごとに記録に残し、個別支援計画の見直しの際に活用されている。機械操作には利用者をペアで組ませている。品質、精度と安心感のために操作と検品・整列を分担し、能力バランスや相性を見てペア編成している。 【期待される取組】 A型事業所の利用者は労働者であると同時に支援を必要とする当事者でもあるので、仕事を継続してもらう為にはそれを支える専門性が必要になる。そのためにも職員への計画的な研修受講を期待したい。
A-2-(2) 日常的な生活支援		
A⑧ 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。	a	【取組状況】 全利用者とも食事に関しては自立しており、自ら昼食を用意して休憩室など自分の食べたい場所で食べている。排泄については支援や配慮を要する利用者はいない。入浴のサービスは提供していない。事業所までの移動は自ら自家用車や公共機関を利用して通っている。事業所の中に入る際には段差があり、現在は利用されていないが車椅子ユーザーが利用された場合用にリフトが設置されている。
A-2-(3) 生活環境		
A⑨ 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。	b	【取組状況】 仕事場は整理整頓され、光が入り明るく、温度調整や換気も出来ており働きやすい環境が提供されている。また機械や重機を使用することが多いが稼働する際には注意喚起がされ、事故も起きていない。利用者が体調不良の場合は相談室や更衣室で静養することになる。 ただ、相談室は、食事をする場所、休憩する場所、更衣をする場所ともなっており、他利用者の支援に支障をきたす場合もあると思われる。 【期待される取組】 利用定員に応じられるスペースや目的に応じた空間を用意することでより快適で安心した職場環境が確保されることに期待したい。
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
A⑩ 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。	b	【取組状況】 一般企業への就職を前提として、製品の品質管理のため、40分(仕事の区切りがついた時)に1回は必ず職員へ報告してもらい、そこでミスがあった場合は説明と指導を行っている。またトラブル時の相談・連絡が出来るよう工程に組み込んでいる。(報連相の制度化)。他にPC活用(Excel/Word入力体験)を導入し、パレット出荷表示のラベル作成、ロット番号シールを手順書に沿って実施してもらっている。 【期待される取組】 現場では先を見据えての訓練は行ってはいるが、報連相のチェックポイント、パソコンタスク訓練のメニュー化などは文章化されていない。今後は訓練内容の目的や内容の明文化を期待したい。

A-2-(5) 健康管理・医療的 な支援		
A⑪ 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	【取組状況】 健康状態の把握は年1回実施されている健康診断の他、出勤してきた際に対面観察し、表情、顔色、声のトーンなどから普段と違う数値化が出来ない変化を観察している。利用開始時のアセスメントで緊急時の連絡先、服薬内容、アレルギーなどの情報を把握している。利用者の体調などが優れない場合は、次回の通院で医師に確認や相談すべき事のアドバイスを行っている。 しかし、緊急時の対応マニュアルはあるが、職員はこれまでの経験則から対応している。 また、法人には他事業所の看護師が常勤しており緊急の際には連絡が可能であるが、A型事業所の利用者の情報共有は十分ではない。 【期待される取組】 日々の健康状態の把握と異変時の迅速なレスポンスは事故防止と長期雇用の継続に直結することでもあるので、平時の健康データーの定量的把握の検討を期待したい。また緊急時の対応マニュアルを職員に周知徹底させることも期待したい。
A⑫ 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。	b	【取組状況】 利用者の健康に関しては服薬を含めて自己管理が委ねられている。ただ服薬変更や副作用に関する相談や報告を受けた際には医療機関への相談を促すといった間接的な支援は提供されている。医療機関との連携は利用者本人を介して行われるのが基本で、職員が直接連絡を取ったり診察に同行することはない。必要に応じて他機関(相談室)や家族に繋げることは行っている。 AED(自動体外式除細動器)を設置し、全職員を対象とした救命救急講習を定期的に実施しており、安全確保への意識は高い。ただ、職員への医療的な研修は行っていない。 【期待される取組】 今後、利用者の加齢化に伴う疾病などで、事業所での就労状況について相談が必要なことが出てくることが想定されるので、医療機関との情報連携についても期待したい。
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
A⑬ 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。	b	【取組状況】 利用者の多くが一人暮らしで、生活リズムの乱れに課題を抱える者に対しては個別の指導や支援を行っている。対人コミュニケーション能力向上のため、外部のセミナーや研修を紹介することもあるが、最終的な参加は本人の意思に委ねられており、結果的に参加に至らないケースが多い。帯広市が開催する企業説明会などの情報提供は行うものの、利用者の多くは現在の安定した生活リズムを維持したいという意向が強く、新たな挑戦には慎重な姿勢が見られる。スキルアップ支援として、掲示物作成などを通じてWordやExcelといったPCスキルの実践機会を提供している。利用者の多くはタブレットを所有しているので、タブレットを活用した実践機会を提供したいが、Wi-Fi環境が整備されていないためITを活用した学習機会の提供には制約がある。 【期待される取組】 法人が生産性向上に向けて、介護DX（デジタルトランスフォーメーション）を取り入れようとしているのであれば、事業所へのWi-Fi環境は必要な整備と思われる。今後の取組に期待したい。
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
A⑭ 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	【取組状況】 利用者のほとんどが地域で一人暮らしである。自宅から独立したいとの希望がある方にはその意向を尊重し、生活する上での課題について事業所内で役割を持たせて支援を行っている。今後、地域生活への移行などの相談があった際には地域の相談支援事業所などと連携し、情報共有しながら対応を進める体制が取られている。また、一般就労への移行については利用者の希望を尊重しつつも、様々な機会で働きかけている。ただ、利用者にとって事業所の居心地の良さが一般就労のモチベーションに至っていないという面で、管理者は課題と認識している。

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
A⑮	b	【取組状況】 家族との連携については、個別支援計画に関する説明会への参加を呼びかけているものの、実際の参加はあまりない。ただし、個別ケース会議などで相談支援専門員が同席する場合には面談に参加する家族もいるため、事業所としては家族と連携する機会を設ける姿勢は明確にしている。日常的には、利用者の体調変化に応じた勤務時間の調整などを提案した際には、必要に応じて家族と連絡を取り合っている。体調不良時などは緊急対応マニュアルに沿って家族に報告・連絡が行われている。 【期待される取組】 家族への説明会の参加呼びかけに反応がないとのことだが、潜在的な家族が抱えるニーズがあることも想定される。そのようなニーズに対して事業所が身近で相談しやすい場所として認識してもらう工夫を、今後期待したい。

A-4 就労支援

	第三者評価結果	コメント
A-4-(1) 就労支援		
A⑰ 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	【取組状況】 作業工程を細分化して、自身が取り組みたい工程を話し合い役割を決めている。その上で利用者の特性や体調などを踏まえて支援内容を検討している。作業分担・配置は、以前は職員主導だったが、現在は午前・午後の担当を利用者同士で決める試行を導入している。自己決定が難しい利用者には職員が介入して支援し、徐々に主体的に仕事に関わる姿勢を身につけてもらうようにしている。また評価点方式の導入など利用者が成果を感じやすい仕組みを取り入れ、モチベーションの向上に繋げている。6ヶ月毎に個別支援計画の見直しを行い、利用者の仕事に対する意向を確認している。 就労支援は音更町商工会や他法人、障害者自立支援協議会とも連携して事業の開拓、拡大に努めている。今後、一般企業への就労を検討している利用者には社会人のマナーとして身だしなみ、報連相、時間管理などへの取組を行っている。
A⑱ 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	【取組状況】 利用者の体調やバスの時間割に応じて柔軟に労働時間を調整している。作業工程は細分化して希望や障害特性に応じて役割を提供している。作業工程の変更時には必ず利用者へ説明し意見を求めている。労働契約は賃金含めて、毎年説明した上で締結している。賃金引上への取組として営業担当が道内、道外の企業等へ働きかけ、大口顧客を他の福祉法人と連携し共同受注することで、経営の安定だけでなく、利用者の賃金向上へも繋げている。事業所に衛生委員会を設置して、労働者の健康障害の防止、健康の保持に努めている。
A⑲ 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	【取組状況】 受注先については、道外まで拡げている。十勝障害者就業・生活支援センターと研修等により定期的に情報交換したり、音更商工会の交流会や自立支援協議会に参加し、A型事業所の活動や利用者の特性、能力について周知を図っている。また、法人間連携にも積極的で、年に一度、北広島市や恵庭市の福祉施設へ利用者と共に研修に出向き、異なる環境での作業体験や職員間の交流を深めている。将来的には、この研修を宿泊形式に発展させ、より実践的な自立訓練の機会としたい意向がある。職場定着への支援については就労後、半年間毎月訪問し、以降も希望があれば引き続き支援を継続する。また途中で離職に至った場合は再度事業所が受け入れる体制が出来ている。