

(様式第 6 号 別紙)

### 長崎県福祉サービス第三評価結果報告

① 第三者評価機関名

有限会社 医療福祉評価センター
-----------------

② 事業者情報

名称：ハローフレンズ	種別：就労継続支援 B 型
代表者氏名：宇野 光央	定員(利用人数)： 20 名
所在地： 〒859-1215 雲仙市瑞穂町古部甲 2504	TEL：0957-77-3637

③施設・事業所の特徴的な取組

- ・社会福祉法人南高愛隣会は、目の前の障がいのある方の“幸せ”に寄り添い、且つ、社会的課題に挑む質の高い実践を基盤とし、平成 30年度、「生きる誇りへの挑戦。」を新たな理念として掲げ、日本における社会福祉サービス事業者のロールモデルとなり得る多様なサービスを展開している。
- ・ハローフレンズは、『自信と誇りを持って取りくめる・生き生き楽しめる活動所作り』をテーマに掲げ、「農福連携・統合」の実践及び利用者の強みを生かしたサービスを展開している。隣接する法人内他事業あいらん、瑞宝太鼓等とも連携し、利用者にとって普通の暮らしができるコミュニティとして当地・桑田地区に欠かせない存在となっている。
- ・ハローフレンズにおける就労内容は、主に、施設外就労として「地域農家へ実習／農作業受託」と、施設内就労として「主にアスパラガス栽培」「クリーニング業務」としている。
- ・マネジメントの行き届いた法人が構築した仕組みにおいて、現場（事業所）主導で策定された事業計画を着実に実践。利用者のニーズと特性に応じた機会を提供し、利用者と職員が一丸となって工賃向上に取り組んでいる。その成果として、平均月額工賃は県内B型事業平均を上回る高い水準を誇る。
- ・多彩な営農事業と農作業受託を事業の柱とし、特に、労働力不足の農家の要望に応えるため法人設立当初（昭和 52 年）より取り組んでいる施設外就労による農作業受託は、担い手不足等地域課題の解決にも寄与している。

④第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 2 年 7 月 20 日 (契約日) ~ 令和 3 年 1 月 26 日 (評価結果確定日)
受審回数	今回は初めて

⑤総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p><b>【マネジメント】</b> 法人本部機能と現場実践のトータルマネジメント力は特筆すべきものであり、法人の中長期計画を反映した単年度の事業計画が現場職員主導により策定されており、利用者・職員のオペレーションと直結し成果をあげている。また、利用者・ご家族への共有や、外部への情報開示も適切に行われており、すべての関係者に対し法人として進むべき道を示している。</p> <p><b>【ICT等活用】</b> 法人内において、グループウェア等の ICT ツールが用途に応じて使いこなされており、漏れのない情報共有体制が確立しており、法人・各事業所のマネジメントの安定をもたらしている。さらに、法人のスケールメリットを活かした事業所間の相互研修・相互牽制の体制なども確立している。</p> <p><b>【技術】</b> 事業所の特徴的な取り組みとして、「農福連携」をキーワードにして農業と福祉を連携させた就労支援を積極的にすすめており、事業所内での農作業の他、地域の多くの農家と契約して施設外就労先としている。就労作業では、農業の作業工程を分析、細分化して利用者の特性に応じて得意な分野をマッチングさせることで、利用者の意欲や能力を引き出す工夫をしている。また、施設外就労先の農家についても、利用者の就労作業を通して作業工程の細分化や障害特性について理解が深まる機会となっている。 また、作業負担を軽減するためパワーツールを活用するなどして収穫高を上げている。品質向上にも力を注ぎ、質の高い大根、玉ねぎ、馬鈴薯、苺等を出荷。特に、アスパラガスは地元JAからの受賞歴もあり、栽培技術も確立している。 その技術は売り上げにも反映され、結果、平均月額工賃は県内B型事業平均を上回る高い水準を誇る。</p> <p><b>【地域課題への貢献】</b> 多彩な営農事業と農作業受託を事業の柱とし、特に、労働力不足の農家の要望に応えるため法人設立当初（昭和52年）より取り組んでいる施設外就労（現在33事業所契約先との連携）による農作業受託は、担い手不足等地域課題の解決にも寄与している。</p>
--

### 【利用者の意思の尊重と意欲の向上を重視した支援】

就労作業の報酬としての工賃は、利用者にとって就労意欲の維持向上の重要な役割を担っており、工賃支給の際には勤務日数や勤務態度等を項目別に評価した工賃支給明細を渡している。利用者は数値化した評価をもとに、自身の長所や課題を振り返り就労の目標とすることができる。

また、就労作業時に着用するユニフォームの色は利用者自身がカタログから選択することができたり、工賃収入の向上を目指す利用者がクリーニングと工賃の高い農作業の兼業をすることができたりして、利用者の選択決定する機会が多く設けられている。

身体の状態の変化等により作業内容を負担に感じる利用者には、関係事業所との連携や利用者の要望を聞き、十分に検討しながら他事業所への移行支援を行っている。

### ◇改善を求められる点

#### 【感染対策】

現在、新型コロナウイルス対策として、プッシュ型消毒液の設置、検温、訪問者リストの記入を実施している。まだ新型コロナウイルスの終息がみえない為、人との接触を控える目的で、例えば施設玄関の「非接触型」消毒液設置などを検討することを期待する。

#### 【ご家族（育成会）との連携強化】

事業所の方針として、利用者の家族への連絡は、生活基盤となっている事業所から行うようにしているとのことで、それは事業所の方針として家族も主な連絡窓口が一本化されて分かりやすいという利点がある。しかし、就労事業所も家族との直接的な連絡を積極的に行うことで、就労先での利用者の様子を詳細に知ることができ、より家族との連携が取りやすくなる。現在、法人内グループウェアの支援日誌の家族公開へ取り組み始めているとのことなので、今後の取り組みに期待する。利用者ご本人意思尊重やご家族のネット環境及び情報リテラシーに充分配慮の上、すすめていただきたい。

#### 【支援の標準化】

事業所の支援の標準化の取り組みの一つとして、施設外就労・施設内就労の「1日の流れ支援手順書」をタイムスケジュールの形で作成しており、一日の流れが分かりやすくなっている。また、支援手順書には利用者の権利養護等について注意事項が記載され、利用者の権利についても配慮されたものとなっている。ただし、支援の標準化という点では、職員の性格やスキル等に左右されず、一定の水準を保つことが目的なので、タイムスケジュールのみの記載にとどまらず、具体的にどのような支援（声掛けの内容、体調の確認の際の確認事項等）をするかを記載すると、職員の違いによる支援のブレを減らすことに繋がるので、支援内容について更に具体的な記載を期待する。

⑥第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

はじめて第三者評価を受審させていただきました。今回自己評価を通して、事業所全体での議論を経て、現状の課題、新たな気づき等が共有出来た事は大変有意義でした。また、サービスの質の向上に対して、チームとして取り組めるきっかけにもなったと思います。自己評価同様、総評に関しても、事業所で共有を図り、強みに関しては更に高めていけるように、課題とされた点は改善策を見出し、していきたいと思います。

結果、利用者、ご家族、サービスの質の向上、地域との繋がり、職員の意識向上に繋げていければと思います。

⑦第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

⑧利用者調査及び書面調査の概要

(別紙)

(別紙)

### 第三評価結果

※すべての評価細目(45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。

※評価細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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ミッションー私たちの使命ー「生きる誇りへの、挑戦。」 ビジョンー私たちの行き先ー「人生は 楽しい。」、バリュー、スピリッツを中心とした法人の価値が、ホームページはじめあらゆる場面で周知が図られている。</li><li>・上記のあらゆる場面とは、SNS、YouTube、事業所内掲示、動画、パンフレット等。</li><li>・行動規範としての「スピリッツ」を「10の合言葉」として朝礼で復唱し、すべての職員が暗唱することが出来るほどに浸透している。</li></ul>		

## 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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経営執行会議を中心に、国や雲仙市地域福祉計画を参考にし、法人経営計画の共有と進捗管理が行われている。</li> <li>・経営執行会議参加の際、目標管理（数値管理）の資料は各事業所が取りまとめて本部へ提出されている。</li> <li>・経営執行会議の意思決定は、直ちに法人内グループウェアを活用して全職員に周知されている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経営環境、福祉サービスの実践、組織体制、設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等多岐にわたる現状分析がなされ、経営執行会議において共有された上で、具体的な次のアクションにつなげている。</li> <li>・経営執行会議における意思決定は、即各事業所へ周知され、月次就労管理表等に反映させるなどそれぞれの実践につなげられている。</li> </ul>		

### 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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「2021年にむけた中長期計画」が策定され、ホームページ等あらゆる場面で周知が図られている。</li> <li>・上記のあらゆる場面とは、SNS、YouTube、事業所内掲示、動画、パンフレット等。</li> <li>・「2021年」と時限が明らかになっているため、計画的な検証と見直しができる仕組みとなっている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・単年度の事業計画はそれぞれの現場主導で策定されているが、すべて法人理念や中長期計画を単年度へ細分化したものがベースとなっている。</li> <li>・中長期計画を受けて、より実践的な数値目標・計画がそれぞれの現場において設定されている。</li> <li>・ミッションー私たちの使命ー「生きる誇りへの、挑戦。」～ビジョンー私たちの行き先ー「人生は 楽しい。」～法人中長期計画～単年度事業計画へと、すべてが一本へ集約されている。</li> </ul>		

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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・策定された事業計画は、全職員がアクセスできる法人内グループウェアで共有され、進捗管理もそれによって行われている。</li> <li>・それらグループウェアは、ただ閲覧するのみにあらず、管理者及び担当理事がコメントを入れられる仕組みになっている。</li> <li>・事業計画策定も全職員が参画し、運用も全職員が関わり、全職員の声がマネジメント上すべてに反映される仕組みが構築されている。</li> </ul>		
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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者及び育成会（保護者会）へ、定期的に事業報告・計画の説明及び意見交換会も実施されている。</li> <li>・今年度は、新型コロナウイルス感染予防のため集会は実施せず、文書の配付を行った。</li> <li>・事業計画は、利用者等がより理解できるような工夫（動画、パワーポイントの活用、文字の大きさ、ルビ、平易な表現にするなど）がなされている。</li> </ul>		

#### 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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループウェアの活用、月次報告等はモニタリング機能を兼ね備えている。</li> <li>・常勤理事による法人内内部監査が定期的に行われるなど、サービスの質の向上に取り組まれている。</li> <li>・法人として第三者評価を積極的に受審・活用することを定めており、全事業所が定期的に第三者評価を受審している。</li> <li>・朝礼中、日々のヒヤリハット抽出を行い、リスクの軽減を図っている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前項で明らかになった課題等は、毎月、「愛隣訓」（法人内ガイドライン）等を用いて事業所内でセルフチェックを行っており、分析・方針などをグループウェア（ケアコラボ等）を活用し日々の実践に落とし込まれている。</li> <li>・一連の流れは、法人内グループウェアを用いた毎月の月次報告において管理者及び担当理事に共有されている。</li> <li>・ICT等を駆使したPDCAの仕組みが確立しており、計画と改善と実践が法人全体に行き渡っている。</li> </ul>		

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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内役割一覧表等により職務分掌が明らかになっている。</li> <li>・事業所の広報誌上にも、管理者の役割と責任について掲載されており、広く周知されている。</li> <li>・事故対応マニュアルや総合防災マニュアルに管理者の役割と責任が明記され、有事の際における体制と行動が周知されている。さらに、自衛消防組織を編成し有事の対応に備えている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・併設する事業所あいりんの管理者も兼務しており、2ヵ月に1回、合同で弁護士を中心に法令に関する勉強会を行なっている。</li> <li>・法人内に設置されている、コンプライアンス委員会（外部コンサルタントが外部委員を勤めるなど多様な構成員体制）主導により、法令遵守をテーマとした内部研修の開催など、強力で推進されている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・豊かな経験に裏打ちされた管理者の真摯な姿勢・実践が、利用者・職員に対する安心感を醸成している。</li> <li>・日常的なコミュニケーション、朝礼・終礼の活用、月次会議等を活用し、サービスの質の向上と職員の成長支援においてリーダーシップが発揮されている。</li> </ul>		

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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前項のように、法人内におけるマネジメントの仕組みを活用しており、特に、内部監査等評価結果に基づく改善の取り組みを計画的に行なっている。</li> <li>・管理者自らが経営層と現場の利用者・職員間の橋渡し役として、マネジメント上の潤滑油の役割を果たしている。</li> </ul>		

## 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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人全体において人事管理における強力な体制が整備されており、特に、法人本部人事担当者と適正人員配置計画等の共有が図られている。</li> <li>・その成果として、ここ数年は離職率も低く、他法人でみられる介護人材の不足に悩まされることなく職員は充足している状態にある。</li> <li>・人事管理は、現場の人員体制・給付費請求等を考慮し、事業計画・予算に反映している。</li> <li>・各種就職フェア等への積極参加、独自のお仕事説明会などを活用している。</li> </ul>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人全体で人事評価制度等に取り組んでおり、活用されている。</li> <li>・人事考課表に、「期待する職員像」や「昇進・昇格等に関する基準」を明記し、共有されている。</li> <li>・年2回の人事評価が実践されている。その際、上司と部下による成長支援面接を必ず行い、自己成長とサービスの向上における課題等が共有され実践につなげている。</li> </ul>		

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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、全職員「キャリア開発調査」を実施し、職員個々人の処遇改善に反映させている。</li> <li>・法人本部人事労務係と現場の管理者との連携が図られている。例えば、有給休暇取得状況の把握など管理者による管理がなされているが、併せて法人本部人事労務係サイドでもチェックするなど、有休取得促進の体制が確立している。</li> <li>・有給休暇は時間休の取得も可能。ワークライフバランスに配慮した体制も確立している。</li> <li>・有給休暇取得促進や法人オリジナルのリフレッシュ休暇制度推進など働きやすい職場づくりに取り組んでいる。</li> </ul>		
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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員一人ひとりのキャリアパスに基づき、自己成長を促す自己目標管理をベースにマネジメントが行き渡っている。</li> <li>・目標管理について、自らが立てた目標に対し自ら責任を持ちその目標にむかって日々の実践を積み上げるといふ、目標管理の本質を基本とした制度設計と運用がなされている。</li> <li>・職員一人ひとりの自己成長に資する自己目標管理の実効性を高めるため、自己評価表、自己振り返りシート、面談シートなど多彩なツールを用いている。</li> </ul>		

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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期待する職員像が法人理念及び行動指針等において明示されており、職員が仕事において自己成長を果たすことと法人が目指すべき道が一致するための施策が講じられている。</li> <li>・年度事業計画において設定された研修計画に基づき、計画的にOJT、Off-JTが実践されている。</li> <li>・プリセプター配置など、新任職員を対象とした研修プログラムも策定されており、効果的・効率的に仕事に必要なスキルの習得と自己成長が図れる支援体制も実施している。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育・研修に関しては法人本部による一括管理がなされており、現場の管理者もチェックできる体制となっている。</li> <li>・前項のとおり、年度事業計画を用いて計画的に行われている。教育・研修の進捗に関してはグループウェアの活用などでモレがないようチェックされている。</li> <li>・全職員が参加すべき研修に関しては、シフトの調整などで全職員が受講できる配慮がなされている。さらに、受講できなかった職員を対象に補講も行われている。</li> <li>・特に意欲の高い職員が自ら手を挙げて、研修内容、時間、費用を自ら選択でき、それを法人・事業所がサポートする、オリジナルの「キャリアチャレンジ」制がある。</li> </ul>		

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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護福祉士、社会福祉士等養成実習の受け入れ以外に、事業所の特徴を生かし、農業実習の受け入れも積極的に行われている。</li> <li>・実習受入体制を整えるため、実習受入担当職員は実習指導者講習会等を受講している。</li> </ul>		

### 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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人ホームページにおいて、事業実施報告、決算報告、第三者評価結果報告、苦情・相談体制と報告等、情報公開がなされている。</li> <li>・法人ホームページのみならず、各事業所主導でSNS等を活用しての情報発信や、紙媒体でも広報誌やチラシなどのあらゆる機会を活用した情報公開・情報発信がなされている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政による外部監査のみならず、第三者評価も積極的に受審している。</li> <li>・さらに、年1回、法人理事による法人内部監査も定期的に行われ、その結果も法人ホームページ等を通じて公開されている。</li> <li>・これら監査等の結果や指摘事項を真摯に受け止め、具体的な経営改善及びオペレーションの改善も行なわれている。</li> </ul>		

## 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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の自治会に会員として参画しており、道路清掃区役や自治会会合等にも積極的に参加している。</li> <li>・桑田秋祭り、ゲートボールクラブの開催や、地域資源（買い物、床屋等）の活用等により地域交流を行なっている。</li> <li>・法人内において地域との積極的な関わりについて、法人理念、ガイドブック、倫理綱領等に明文化されており、その価値が共有されている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人ホームページにおいて、ボランティア受入に関する基本的・積極的姿勢を明示している。さらに、ボランティアセンターにも登録し、ボランティア募集は常に発信している。</li> <li>・社協へのボランティア登録、農業大学学生・教員のボランティア受入、インターン受入を積極的に行なっている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「農福連携」を標榜し、農水省九州農政局、福岡矯正局等行政機関との連携を図っており、その取組はインターネット上でも紹介されている。</li> <li>・「工賃向上」の目標もあり、農協アスパラ地域部会に入会している。その成果として収穫向上もつながっている。</li> </ul>		

Ⅱ-4-(3) 地域福祉の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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所独自の取り組みとして、桑田地区運営推進協議会を年3回開催し、情報共有、意見交換の場としても、地域との関係を良好に築く場としても活用されている。</li> <li>・地域の福祉サービス事業者及び各機関・関連団体との積極的な連携により、地域の福祉ニーズの把握もなされている。</li> </ul>		
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。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前項、桑田地区運営推進協議会において、制度の説明、福祉施設の役割、年度事業計画・実施報告等も行なっている。</li> <li>・大雨・台風後は地域の被災状況確認も行なっている。実際、先日の台風の際、地域の2家族の自主避難を受け入れた例もあり、地域の避難所としても開放する準備を進めている。</li> <li>・ご利用者の状況・環境に応じて、瑞穂、小浜地区の他事業所との連携により、サービス移行のサポートも行なっている。</li> <li>・障がい者「夢大使」として、障がいのある人たちの思い・願い・生き方、そして希望を持ち努力することの大切さを伝える活動を行なっている。法人ホームページに専用サイトがあり、派遣を募っている。</li> </ul>		

### 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。	㉠・b・c
<コメント> ・法人理念は、利用者を尊重した福祉サービスの実践が謳われている。  ・法人全体で、法人理念浸透研修を定期的に行なっている。  ・事業所における倫理綱領研修などの機会を提供し、職員自身が振り返りシートを用いて（月1回）共通理解を深める取組がなされている。		
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・c
<コメント> ・利用者のプライバシー保護について、倫理綱領や重要事項説明書に明記されている。  ・虐待防止委員会から発行される「愛隣訓」を用いた職員研修及び新任職員の入職時にプライバシー保護の研修の機会が設けられている。  ・利用者へは契約時等に具体的説明がなされている。		
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	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。	㉠・b・c
<コメント> ・法人ホームページの発信のみならずYouTubeを活用した動画配信により、サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。  ・相談支援事業所、特別支援学校、法務、相談室等へ事業所のパンフレットを配布している。  ・希望者への事前見学、体験利用等、ご希望に応じた受け入れを行なっている。		

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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己選択を原則とした、利用契約書、重要事項説明書、変更同意書は、利用者がより理解できるような工夫（文字の大きさ、ルビ、平易な表現にするなど）がなされている。</li> <li>・サービス開始時の説明は当然のことながら、サービス開始後のモニタリング会議の結果を反映した個別支援計画の変更など、利用者本人の意思を尊重した説明と同意がなされている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所独自の体験実習契約による仮利用を行うことで、自己選択を原則とした、利用者・家族が安心して利用できる配慮を行なっている。</li> <li>・サービスの変更・移行に関しては、サービス管理責任者が窓口となっていることをお伝えし、担当の相談支援事業と連携しサービス終了後も相談に応じるなどの体制が整っている。</li> </ul>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年1回、県内の大学の主催で利用者アンケートを集計している。集計結果は利用者には不利益にならないよう大学の学生が集計から分析まで行っている。結果は職員が利用者説明してフィードバックしている。</li> <li>・月に1度、育成会を開催しており、利用者の家族が集まって意見交換をしている。利用者と一緒にレクレーションをする場合は、家族と利用者が一緒に参加している。利用者が高齢化していることもあり、家族の高齢化により参加が難しくなっていることが課題とのこと。</li> <li>・利用者の会「ピア」を開催し、利用者の意向の把握にも努めている。</li> </ul>		

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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱は利用者の休憩室に設置しているが、利用者から苦情や相談がある場合はほとんどの場合、口頭で直接職員に伝えている。</li> <li>・口頭での相談内容は相談を受けた職員が朝礼にて職員間で情報共有し、その後、相談受付メモや、相談内容によっては管理者が苦情受付として法人内グループウェアへ記録し、法人内で情報共有している。</li> <li>・意見、苦情、相談があった際の対応マニュアルが法人統一で作成されており、法人全体の仕組みとして整備されている。</li> </ul>		
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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項説明書に苦情対応体制として、事業所内の相談窓口と事業所外の相談受付機関を記載しており、利用契約時に利用者と家族へ説明を行っている。また、利用者には随時、どの職員でも相談を受け付けることを説明している。</li> <li>・利用者から相談を受け付ける際は、相談室のみにとどまらず、職員と利用者だけで話しやすい場所へ移動して話してもらうようにしている。他の利用者がいる場所で相談された際には、利用者間の関係を考慮し、場所の移動を促してから相談内容を聞くようにしている。</li> <li>・利用者から相談を受ける際は、職員は傾聴の姿勢で内容を聞くように心がけている。相談内容が職員だけで解決が難しいケースの場合、管理者やサービス管理責任者が判断している。</li> </ul>		

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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱は利用者が毎日利用している休憩室に設置しているが、意見箱への投書は少なく、利用者は相談や意見を直接口頭で職員へ伝えることが多いとのこと。口頭での対応の場合、職員が内容を記録して法人内グループウェアへ情報共有している。</li> <li>・毎月、各事業所の苦情や意見の件数、内容、解決までの流れを集計して法人全体の経営執行会議にて報告し、法人内で情報共有している。また、1年に1回、県内の大学と連携して利用者アンケートを実施し、第三者の視点から利用者の意向を把握している。</li> <li>・法人の委員会で苦情・相談マニュアルの作成と定期的な見直しを行っている。</li> </ul>		
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・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・過去1年間の間に、利用者に乗せていない時の社用車での自動車事故が、1件発生している。他事業所内での弁当の配送時のバスの自損事故である。事故報告書を作成し、法人内グループウェアにて情報共有し、報告している。</li> <li>・ヒヤリハットと事故報告書の作成基準をマニュアルにしており、記録作成の指標としている。ヒヤリハットは全職員がアカウントを持っている法人内アプリでの報告を職員自身が記入し全職員で情報共有し、事故報告書は各事業所の管理者等のみが閲覧できる法人内グループウェアへ管理者が記入することとなっている。</li> <li>・ヒヤリハット報告書作成の際には、シェルモデルを活用し、原因を「環境・支援・人」に分けて検証している。</li> </ul>		

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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・過去1年間に感染症に関する問題は起こっていない。</li> <li>・法人共通の感染防止・対策マニュアルを作成しており、感染対策委員会が定期的に見直しを行っている。直近の改訂は平成29年度となっている。</li> <li>・新型コロナウイルス対策として、事業所内や車内の換気を行い、飛沫防止のパーテーションを設置している。また、職員や利用者への手洗いの声掛けを徹底し、消毒の回数を増やしている。</li> <li>・食中毒等の感染症が発生しやすい5月から9月の間は毎月1回、事業所間で衛生チェックを実施し、相互確認を行っている。</li> <li>・法人の安全管理推進室の職員が抜き打ち調査で事業所を訪問し、職員の手洗いテスト等を実施している。</li> </ul>		
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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハローフレンズは山の中腹のなだらかな場所という立地により、土砂崩れや洪水等の危険は高くないので、地震や台風の対策を行っている。特に、被害は少なかったものの、今年発生した強力な台風の事例を踏まえて、災害対策委員会とは別に、台風に特化した委員会を作る予定となっている。</li> <li>・毎年2回、職員と利用者参加のもと、避難訓練を実施している。今年度は5月に避難訓練を実施しているが、新型コロナウイルスの影響で規模を縮小している。次回は新型コロナウイルスの地域での拡大状況によるものの、訪問調査日時点では、12月9日に消防署と連携して実施予定となっている。</li> </ul>		

### 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 不審者の侵入時などに対応できるマニュアルが整備されており、その対応方法について、全職員に周知されている。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回、災害の避難訓練と同日に防犯訓練を実施している。防犯訓練には、職員と利用者共に参加しており、職員が不審者役を実演して、対応や避難の流れを事業所全体で実際に確認している。今年度は12月の避難訓練で実施する予定となっている。</li> <li>・法人統一の防犯対策マニュアルを作成しており、法人の防火・防災対策委員会が必要に応じて内容の見直しを行っている。</li> <li>・過去1年間に不審者の侵入は発生していない。</li> </ul>		
41	Ⅲ-2-(1)-② 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・室内就労（クリーニング部門）、施設外就労（農業部門）の1日の流れをスケジュール表の形で記載した支援手順書を作成している。</li> <li>・1日の流れ支援手順書には、利用者のプライバシー保護や権利擁護の観点からの支援の際の留意事項が記載されている。</li> </ul>		
42	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1日の流れ支援手順書は、作業内容の変更があった時や必要に応じて変更しており、今年の4月には新型コロナウイルス対策の一環で、支援内容に検温を加えている。支援手順書の内容の変更の際には、担当職員など現場職員の意見を反映させて作成している。</li> </ul>		

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。		
43	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人統一のアセスメント様式に沿ってアセスメントを実施している。事業所では法人統一の様式とは別に、就労継続支援アセスメント表を別で作成しており、「職業基礎習慣」、「作業能力及び作業態度」、「日常生活」の領域に分けて就労に関する項目について確認している。</li> <li>・個別支援計画作成の会議には、サービス管理責任者、就労支援員、生活支援員、目標工賃達成指導員の他、必要に応じて看護師や社会福祉士、保護士等が参加し、様々な職種の職員が多角的な視点から利用者の個別支援計画を検討している。</li> </ul>		
44	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリングは基本的に6ヶ月毎に実施し、サービス管理責任者、担当職員、所長が参加して個別支援計画の見直しを行っている。利用者毎にモニタリングを実施する月を決め、月ごとにモニタリング数に偏りがないように調整することで、モニタリングの質を確保している。</li> <li>・現在、検討中のケースとして、膝と腰の痛みがある利用者で、障害特性のために就労中に自己判断で休むことが難しく利用者が辛そうであるとのことで、相談支援専門員と職員で他事業所を見学するなど、移行先の事業所を検討、調整中とのこと。</li> </ul>		

Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
45	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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の支援記録は法人内グループウェアの統一した書式に記録しており、事業所内や法人内の関係事業所間で情報共有している。</li> <li>・職員間の情報共有の方法として、職員全員が閲覧できるグループウェア、介護記録システム、役職者のみが閲覧するデータベースの3種類があり、それぞれに掲載する報告内容や書式を定めることによって、情報を適切に分別した上で共有している。</li> <li>・新型コロナウイルス対策として3名以上の他事業所を交えた交流は、モニタリングの場合も含め、基本的にウェブ会議を活用し情報共有している。</li> </ul>		
46	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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人統一の「文書（帳簿）等の廃棄処分等に関する規定」で、文書の区分、文書名、法令等の根拠、保存年数を「保存年数表」として記載している。文書の廃棄の際は廃棄処分伺書の理事長までの決裁後、管理者が処分している。</li> <li>・職員の雇用契約時に個人情報保護に関わる誓約書を作成しているほか、法人の職業倫理をまとめた愛隣訓や、職員研修を通して、個人情報保護に関する職員への周知を行っている。</li> <li>・最初の利用契約時に個人情報使用同意書を用いて利用者や家族の同意をとっている。特に、写真の掲載については、同意の有無だけでなく掲載条件を選択できるようにしており、公開する際には掲載を許可している利用者に対しても事前確認を行っている。</li> </ul>		

第三評価結果

※すべての評価細目（19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。

※評価細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。

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		
	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労作業の工程を分析し、作業の特性や細分化を行うことで、利用者の得意な分野や作業などの特性と照らし合わせ、利用者の能力や意欲を引き出す役割をマッチングさせている。</li> <li>・事業所では事業所から支給されるユニフォームがあり、利用者はカタログから好きな色を選び、名入れの有無を選択できる。ユニフォームの着用は自由だが、利用者には好評とのことで、事業所ではほとんどの利用者が着用している。</li> <li>・事業所内での過ごし方について、利用者間での金銭の貸し借りによる上下関係の発生を防ぐため、金銭の貸し借りはしないよう利用者と話し合ったり、たばこを吸う時間や場所を決めたりしている。その他にも利用者からの相談があれば随時話し合いを行っている。</li> </ul>		

A-1-(2) 権利侵害の防止等		
	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。	㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者向けの虐待防止ポスターを食堂に掲示している。虐待防止ポスターには法人内窓口と雲仙市窓口の連絡先が記載され、利用者に分かりやすいように絵やふりがなを用いている。</li> <li>・年に1度、全職員対象の障害者虐待防止研修を行っている。今年は12月13日に実施する予定とのこと。</li> <li>・過去1年間で行動抑制や身体的拘束は発生していない。また、現在、身体拘束が必要な可能性のある利用者はいないとのこと。</li> <li>・過去1年間で利用者に対する暴力、脅かし等の不適切な関わりは発生していない。</li> </ul>		

## A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
	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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が自立した生活を送るために利用者とルールや規範について随時話し合っている。具体的には、事業所への送迎バスを利用している利用者と、何時までに乗り場へ着くように家を出れば良いかタイムスケジュールを話し合うなどの支援を行っている。</li> <li>・スマートフォンを持っている利用者には、自分自身を守る意味で管理の重要性や管理方法について話し合ったりしている。</li> <li>・事業所では預り金の管理をしていないので、預り金の問題は発生していない。</li> </ul>		

	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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者は心身の状況について自分の言葉で伝えることができる利用者がほとんどだが、日々の行動や表情などがいつもと違うときは職員が気がけて利用者と話す機会を設けている。</li> <li>・1ヶ月に1回リフレッシュ研修として、野菜の直売所がある道の駅の見学を兼ねた外出をしている。その行き先については利用者同士で意見を出し合い、話し合っただけで決定しており、利用者同士のコミュニケーションの機会となっている。</li> </ul>		
	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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・半年に1度のモニタリングで利用者と個別の面談を行う他、日常的にも利用者からの相談があればその都度、利用者と個別で話し合いを行っている。具体的な内容としては、昼食の弁当の量の変更や就労作業の日数変更の要望について話し合ったり、次回のリフレッシュ研修の内容を尋ねてきたりする利用者や行き先等について話したりすること。</li> <li>・利用者からの相談内容によって必要があれば個別支援計画や支援内容の全体的な変更を行っている。具体的な事例としては、利用者が現在のクリーニング作業と工賃の高い農業の就労を兼業して、収入を上げたいとの要望に対し、事業所内でシフトを調整したり、グループホームの職員と作業服の準備の連絡等で連携したりして、利用者の意思を尊重した支援を行っている。</li> </ul>		

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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、就労支援の種類として大きく分けて農作業とクリーニングの2種類があり、農作業の中でも地域の農家等に作業に出る施設外就労と、事業所内の農作物や牛、鶏を育てる農園作業がある。利用者はこの中からニーズに応じて就労作業を選択し個別支援計画を立てているが、その中でも、夏の暑さのため午後の作業を無しにするなど季節に応じて作業内容を変えるなど、必要に応じて支援内容を変えている。</li> <li>・1ヶ月に1回、リフレッシュ研修として野菜の直売所の見学や美術館見学、外食等を行う外出を行っている。また、年に1度、県外への外出も企画しており、毎月の外出と同じく、利用者のモチベーション向上を促している。</li> <li>・利用者の原城マラソン、県スポーツ大会等への参加の際は他事業所と連絡調整等をして連携をしている。また、雲仙広報誌を提供して利用者へ行事等の情報を知らせている。</li> </ul>	
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1年に1度、事業所内研修として全職員対象に「基礎知識（知的障害）」研修を実施している。</li> <li>・事業所の特徴として、就労A型をリタイアした利用者からスタートしているので、不応行動（行動障害）の利用者はあまりいないとのこと。指定更生保護施設の利用期間終了後の利用者についても、保護司が1ヶ月に1回面談を行い、アフターフォローをしている。</li> <li>・利用者間の関係の調整については、利用者自身が自然と調整しており、送迎バスの座席や休憩場所の固定は自然と行われているので、日常において職員が調整に入る場面はほとんど無いとのことだが、必要に応じて利用者と話し合い対応している。具体的な事例として、送迎の際に同じバス停を利用する利用者同士の性格が合わず、待ち時間のトラブル防止の為、それぞれの利用者に1つ前のバス停と1つ後のバス停を利用するように話をして乗降場所をずらす調整をした事例がある。</li> </ul>	

A-2-(2) 日常的な生活支援	
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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昼食は法人内の就労支援事業所の弁当を提供している。弁当の献立は管理栄養士が作成しており、栄養バランスに配慮されている。また、食事量の増減や低糖質米への変更など、個別のニーズに対応している。弁当の提供は一律ではなく、自宅から弁当を持参している利用者もいる。</li> <li>・電子レンジを3台用意しており、食事の際は利用者が自分で温めて食べている。</li> <li>・全利用者28名のうち17名が送迎バスを利用しており、利用者間の関係によって乗降するバス停の調整をする事例があるように、必要に応じて利用者間の関係の調整をしている。</li> </ul>	
A-2-(3) 生活環境	
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所内の掃除は、利用者が毎日8時30分から就労作業前にハウスキーピングとして行っている。職員は利用者の掃除とは別に新型コロナウイルス対策の消毒作業を実施している。</li> <li>・事業所内の休憩場所は畳の部屋になっており、それぞれの利用者のお気に入りの場所があるので、利用者は固定の場所でくつろいでいる。</li> <li>・訓練室の奥にパーテーションとソファを設置して一時避難場所になっている。また、利用者同士の言い争いになった時は、早めにお互いを遠ざけ、相談室等を利用して話を聞くようにしている。</li> <li>・ひと目で分かりにくい段差には、段差のフチの部分に黄色と黒の斜線のテープを貼り、分かりやすいよう目印にしている。</li> </ul>	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練	
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外反母趾がある利用者に足を圧迫しないようスリッパの使用を勧めたり、片足のむくみに悩む利用者には看護師の助言のもと、休憩中に足上げ運動10分を促す声掛けをしたりして機能維持・向上の支援をしている。</li> <li>・看護師が利用者全員についての看護計画を作成しており、看護計画の変更の際には看護師の確認のもとで変更を行っている。</li> </ul>	
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援	
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス対策として利用者の出勤時に毎日検温をしている。</li> <li>・利用者の定期受診の際や、必要に応じて随時健康や看護計画についての説明を行っている。</li> <li>・事業所の協力医療機関との連携は行っているが、基本的には体調変化時の対応は各利用者のかかりつけ医へ受診となっている。緊急時の対応は法人の医療マニュアルに対応手順が記載されている。緊急時の利用者の連絡先は法人内グループウェアの利用者プロフィールで把握している。</li> </ul>	
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・服薬管理は基本的には利用者の自己管理としており、利用者自身でロッカーに保管している。慢性疾患については各管理者の看護計画で支援の方針を定めており定期受診の支援をしている。</li> <li>・食材のアレルギーについてはアセスメントで予め情報把握しており、昼食の弁当で個別対応をしている。</li> <li>・過去1年間に誤投薬等の問題は発生していない。</li> </ul>	

A-2-(6) 社会参加、学習支援		
	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の県内への外出をするリフレッシュ研修に加え、年に1度の県外へのリフレッシュ研修を実施し、様々な施設の訪問や体験を行っている。前回の県外へのリフレッシュ研修では鹿島市の祐徳稲荷神社や峰松酒造、道の駅の直売所等へ訪問しており、大人数のため外食先のレストランには必ず事前に連絡している。</li> <li>・ゴールデンウィーク、お盆、正月など長期休暇の利用者の予定を一覧表にまとめて把握し、対応している。長期休暇中も帰省しない利用者もいるため事業所は長期休暇中も開所している。</li> <li>・新型コロナウイルス対策の具体的な事例として、施設外就労を利用している利用者で、毎年の夏休み期間に雲仙市外へ外泊する方について、例年利用しているホテルではなく、利用者に納得してもらった上で、近場のホテルへの外泊へ変更するなど調整対応している。</li> </ul>		
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労作業がきつく感じるようになった利用者で、より負担の少ない就労を希望する利用者には、他事業所への移行の支援を行っている。移行先として、他法人の就労支援事業所2ヶ所と主に連携をとっており、利用者への情報提供や事業所間の連絡調整等を行っている。</li> <li>・他事業所への移行など利用者の就労変更の際は、ハローフレンズでの工賃に比べて工賃収入が減る場合が多いので、変更後の生活設計について、利用者や入所系事業所の職員とも話し合いを行っている。</li> </ul>		

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援	
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内グループウェアに利用者の支援記録を入力しており、他事業所では家族への情報公開のひとつとして、家族がグループウェアからリアルタイムで記録を閲覧できるように取り組み始めている。ハローフレンズでは現在、支援記録の公開をしている家族はいないが、11月から支援記録の公開に向けて取り組んでいるとのこと。</li> <li>・家族等との交流にあたっては、父親との関係に難しさを感じている利用者の場合は家族への連絡の際は母親へ電話をしたり、連絡がとれる家族が日中働いている場合は電話をとりやすい時間帯を確認しておいたりするなどの配慮を行っている。</li> <li>・利用者の体調変化時の緊急連絡先は法人内グループウェアで把握しており、連絡ルールは医療マニュアルで定められている。</li> <li>・家族への日常的な連絡は基本的には、生活基盤となっている入所系事業所から連絡するように窓口を一本化している。</li> </ul>	

### A-3 発達支援

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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象外</li> </ul>	

A-4 就労支援

A-4- (1) 就労支援		
	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>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労作業の工程を分析し、作業の細分化と特性の把握を行い、利用者の障害特性や得意・不得意分野との照らし合わせをして作業内容のマッチングをしている。</li> <li>・利用者の知識・技術の向上については実際の経験をもとに伝えることを重視している。具体的には、作業の中での力の入れ加減、どこを持つか、入れ物に何個入れるかなど具体的な場面を通じて身に付けられるよう支援している。</li> <li>・毎月15日の工賃支給日に工賃支給明細書を配布している。工賃明細には勤務日数や勤務態度等について項目ごとに点数をつけており、利用者は毎月、自身の長所と課題を振り返ることができる。</li> <li>・「農福連携」というキーワードのもと、地域の農家や団体、市役所等と積極的に契約を結んでおり、共同受注センターへの登録も行っている。職員同行の就労は農家27件、団体6件、利用者のみでの就労は施設外就労5件の他、雲仙市や諫早市等の除草作業など、多数の実績がある。</li> </ul>		
	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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の就労作業の内容や利用日数、就労時間等については、アセスメントやモニタリング、随時の利用者の要望に応じて、関係事業所等と連絡調整をしながら柔軟に対応している。</li> <li>・1年に1度、利用者に工賃についての報告と説明会を実施し、事業所の来年の目標や、工賃について国と県の平均値と事業所の工賃の比較等を報告している。</li> <li>・工賃引き上げに向けての現在の取り組みとして、今年の農業のノウハウを活かして、来年度のアスパラガスの収穫量の増量と収穫時期調整による収益増加を検討したり、施設外就労先の農家への営業をしたりしている。</li> </ul>		

	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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・共同受注センターに登録しており、就労作業がある場合は相見積もりを出したりして作業の受注をしている。</li>   <li>・利用者の身体状態等の変化に応じて、利用者の要望を聞いたり、生活基盤としている入所系事業所、また移行先事業所と連携を取ったりしながら、見学や実習を通して十分な検討後、他事業所への移行支援を行っている。</li> </ul>		

# 事業所情報（障害者・児施設）

（令和2年10月1日 現在）

施設名 指定就労継続支援B型 ハローフレンズ
---------------------------

## 1. 基本情報

郵便番号	859-1215		
所在地	長崎県雲仙市瑞穂町古部甲 2504 番地		
TEL	0957-77-3985	ホームページ	www.airinkai.or.jp
FAX	0957-77-2227	E-mail	hellofriends@airinkai.or.jp
施設までの利 用交通手段	① 諫早駅から大正駅まで約21 <sup>キロ</sup> 所要時間40分 ② 大正駅から当事業所まで約4 <sup>キロ</sup> （タクシーご利用の場合所要時間5分）		
開設年月	平成22年7月1日開設	開所時間	月曜日～日曜日 8:15～16:45
経営主体	社会福祉法人 南高愛隣会	施設長名	管理者 宇野光央

## 2. 職員体制（複数の資格取得している場合は、重複計上してください）

職員配置	常勤	非常勤
管理者	1名	
サービス管理責任者	1名	
生活支援員	2名	
職業指導員	4名	
介護福祉士	1名	
クリーニング士	1名	
目標工賃達成指導員	1名	
その他の従業者		3名

## 3. 事業所の紹介

「就労継続支援B型 ハローフレンズ」 「自信と誇りをもって取り組める・生き生き楽しめる」ことが出来る活動場所作りを目指して、平成22年度に瑞穂町を拠点としてスタートしました。 利用者が自信をもって活動出来る様に「地域農家への実習（農福連携）」「クリーニング作業」「アスパラガスハウス栽培」等多様なメニューを準備しています。
---

#### 4. サービス内容

対象地域	雲仙市（その他）
対象年齢	制限なし
定員	20名

サービス名	備考
健康管理	利用者の健康状況に注意し、協力医療機関等を通じて健康維持の為の適切な支援を行います。
食事	希望される方には昼食（弁当）を提供しています ※並の場合自己負担額 191 円（税込）
休日	月曜日～日曜日まで営業しております。
送迎	愛野方面～島原方面まで送迎実施中です
福利厚生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間活動予定に準じて、季節ごとの行事・レクリエーション</li> <li>・外出（旅行）等の活動を行います。</li> <li>・作業服、カップ、空調服、冷却タオル等は新規利用者へ無料で提供します。</li> </ul>

#### 5. 事業所から利用者（希望者）の皆様へ

<p>ハローフレンズは働くための場所を提供する福祉サービスです。大きな特徴の一つは、働く事によって、「工賃」を受け取る事です。自分の体調やペースに合わせた活動ができ、自分達が進みたい次の活動場所を目指すことができる事業所になります。</p> <p>現在、障がいのある方 30 名が活動しています。令和元年度の年間平均工賃は「31,295」でした。（長崎県の B 型事業所 223 カ所中 12 番目に高額でした）今年度も工賃の更なる向上を目指し、利用者とスタッフが協力して取り組んでいきます。</p> <p>お気軽にご相談、見学等お待ちしております。</p>
---

#### 6. 施設の公開、実習生、ボランティアの受入について

施設の公開・見学	実習生の受入	ボランティアの受入
可	可	可