

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

有限会社 保健情報サービス

②施設の情報

名称：継之助		種別：指定就労継続支援事業 A 型事業所	
代表者氏名：管理者 小寺 都路		定員（利用人数）：20名（23名）	
所在地：岡山県井原市大江町3454-2			
TEL：（0866）63-4502		ホームページ： https://tuginosuke.com/	
【施設の概要】			
開設年月日：平成28年9月1日			
経営法人：クリアズ株式会社 代表取締役社長 小寺 都路			
職員数	常勤職員：	7名	非常勤職員 3名
職員	管理者	1名	職業指導員 3名
	管理者（サービス管理責任者兼務）		
	職業指導員	4名	
	生活支援員	1名	
施設・設備の概要	事務室	1室	洗面所・トイレ 2ヶ所
	作業室	1室	送迎車両 4台
	多目的室	1室	

③理念・基本方針

《サービス目的》

通所による雇用契約等に基づく就労の機会を提供するとともに、一般就労に向けて様々な仕事に対する知識、能力を高まった者について、一般就労への移行に向けて支援します。

○運営方針

関係法令を遵守し、適正かつきめの細かな就労継続支援 A 型のサービスを提供します。

☆事業運営のポイント

- 1) 社会とつながる自力をつける。
- 2) 個人として、尊敬にふさわしい日常生活、社会生活を営むことができるよう利用者への就労機会を提供する。

④施設の特徴的な取組

「継之助」は、就労意欲のある障がい者に対して、地域社会で働きながら将来の自立した社会生活を営むための就業知識・技術等のスキル向上を培う就労サービスの提供を行う就労継続支援A型事業所として平成28年9月スタートした事業所です。

利用者とのコミュニケーションを大切に、利用者本人の意向に合った個別支援計画を作成し、また、本人のやりたい就労を優先に考える等の作業担当として配置による日常の支援が行われています。

事業所の労働者として就労契約を結び、一般就労につながるための必要な訓練や生産活動（高圧洗浄業務、縫製作業、巡回清掃業務）等の日常的な生産活動に対する日常業務に対する報酬としての基本時給（能力給制度の導入）が支払われています。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和6年10月24日（契約日）～ 令和7年3月10日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審期）	初回

⑥総評

◇特に評価の高い点

○理念（サービス目標）、運営方針の達成に向けて

就労継続支援A型事業所の役割・責任としての機能は、社会の一般企業で働くことが難しかった方々への「仕事を提供することがサービスである」の基本的な考えに基づいた社会貢献を目指した事業運営の取組みが行われています。

日常的な業務は、利用者の生産活動（就労作業等）を通じた自律（自立）に向けた就業能力の向上支援に加えて、人間関係の構築に必要なコミュニケーション力、生活訓練、生活能力の維持・向上に向けた食事、金銭感覚、体調管理等、できるだけ見守りを基本とした利用者への支援が行われていますが、社会の一般企業と同様に健全な経営基盤の継続、確立が役割・責任を果たすことになることから懸命な努力が行われています。

○健全な事業運営に向けた情報公開

就労継続支援A型事業所としての目的（社会とつながる、自力をつける）等の事業案内（就労を求める利用者への分かり易い説明の掲載）等がホームページ・パンフレット等で広く地域に公表されています。

また、県に事業所としての決算書（スコア表）等の活動報告が行われています。

○適正な事業運営に向けた関係機関との連携推進

就労継続支援A型事業所としての適正な事業運営の実施に向けて、関係機関（行政、障がい者対応相談支援事業所、生活相談員、社会福祉協議会、特別支援学校、協力医療機関、公共職業安定所、障害者就業・生活支援センター等）との日常の業務運営に於ける課題対策に加えて、利用者の一般企業への就業や地域生活移行等に向けた相談・報告等や連携に

よる適切な事業に向けた取組みが行われています。

●改善を求められる点

●利用者への仕事の提供の拡大に向けて

平地域行政、地方公共団体、企業等の方々への更なる理解を深めるための中・長期的な計画策定による活動の強化に期待します。

●就労継続支援A型事業所としての業務マニュアル

事業者の就業時の利用者対応等に於ける各種の対応等について、重点事項説明書に明記されていますが、その目的や手順等の詳細の各種マニュアルの作成に加えて、法改正に伴う点検・見直しを実施に期待します。

●権利擁護

企業の社会的信頼に向けて、コンプライアンスの法令遵守として、企業等に求められる倫理観に基づいた社会的規範等の遵守に向け、職場内研修や利用者の権利侵害の防止やコンプライアンス遵守等の職員チェックシート等を活用した自己検証等に期待します

⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

この度初めての試み、利用者のアンケートにおいて日々支援する中で利用者が感じる事業所へ対しての意見の中で気づきがあった。

ポジティブな意見・・・働きやすい環境、就労知識の向上

ネガティブな意見・・・不平不満への対処

利用者の意見にすべて応えることは出来ないが、事業所において必要な改善点とし、職員間での共有を深め質及びスピード感を追求していきより良い環境を目指す。

⑧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。

平成27年度より判断基準(a、b、c)の考え方が、「よりよい福祉サービスの水準へ誘導する基準」となるよう以下のように変更になりました。

「a」 より良い福祉サービスの水準（質の向上を目指す際に目安とする状態）

「b」 「a」に至らない状態、多くの施設・事業所の状態（「a」に向けたと取組みの余地がある状態

「c」 「b」以上の取組みとなることを期待する状態

第三者評価結果（就労継続支援事業 A 型）

共通評価基準（45 項目）

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 連続性・非連続性作業

		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
＜コメント＞ ・ 継之助のホームページ、パンフレット等に於いて、就労継続支援 A 型施設を必要とする方々（家族等含む）への説明に加えて、事業の目的や運営方針等が地域に広く公開されています。 ・ 施設の事業目的を明確に示す等、地域での支援事業を通じて利用者が社会に於ける自立した日常生活を行う為の施設の事業目的を明確し周知が行われています。		

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。	a
＜コメント＞ ・ 障がい者支援等に関する国の報酬改定等による経営状況の改善に向けた事業経営を取巻く環境の把握等が行われています。 ・ 事業収支目標に対する会計ソフト（クラウドサービス）を活用して、経営分析（毎月の事業収支等、コスト分析・法定福利費等、損益計算書）等、経営改善に向けての事業運営状況や財務状況の分析・検証や課題等の共有を図られています。 健全な経営基盤を確保するための事業活動等の推進に向け、利用者の就労知識・技術スキルの向上に加えて、事業収支改善に向けた取組みが行われています。		
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。	a
＜コメント＞ ・ 事業所の経営改善計画書（スコア評価）が導入され、事業目標に対する進捗状況の把握と月次分析が実施されています。 また、国の報酬改定等による利用者の就労関係、生産活動、利用者の就業能力等の向上に向けた対策や作業業務等の取組みが行われています、 ・ 地域連携活動実施状況報告、経営指数（スコア表）である K G I（目標達成指標）の実績等がホームページへの公表（情報公開制度）が行われ、当該年度の決算書等の事業報告等の検証、成		

果分析等による必要な改善対策等が行なわれています。

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
＜コメント＞ ・中・長期計画ビジョンとして、現在の草刈り業務等の作業を通じたノウハウを活かした延長線上にある社会的な課題である地域の農地耕作の放棄対策等に対する農業振興に向けた事業展開等の検討が計画的に進められています。		
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。	b
＜コメント＞ ・中・長期計画を踏まえた重点計画として、関係機関への営業活動、人材確保に向けたリクルート計画（支援力向上等）、利用者定員への確保（生産性向上等）に向けた取組みを柱とした単年度計画が作成されています。 ・単年度の収益拡大に向けた就労業域の拡大（行政・一般事業者への対応や一般入札等）の取組みが行われています。		
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。	a
＜コメント＞ ・事業計画に対する実施状況は、事業収支管理（運営経費・支払い賃金等）、生産活動（草刈り作業、アイロン作業、清掃作業、ミシン作業等々）状況のサービス提供内容等が職員会議等で報告され、職員間での討議を通じて、課題等への必要な対策が行われています。 ・事業所は、2拠点（継之助福山・継之助井原）の事業所運営であり、拠点間での日々の連携等による作業効率の向上対策や成果や課題等の改善対策等が円滑に行われています。 ・事業計画の策定は、管理者（サービス管理責任者兼務）や職員責任者の業務の役割・機能を明確にし、現場の意見や提案を取込む等、職員の経営への参加意識のある事業が進められています。		
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
＜コメント＞ ・事業所の事業計画の説明は実施されていませんが、利用者（家族等）は、個別支援計画や年間の行事（事業スケジュール等）が説明されています。 ・利用者・家族等へは、入所時に重点事項説明書やパンフレットを活用して、事業内容、事業所での運営規定等の周知を図る等による対応が行われています。 ・今後は、利用者・家族等から各種の事業への協力に向けた、良好な関係の構築、維持に向けた取組みに期待します。		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		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
＜コメント＞ ・作業内容（作業時間・品質等）や対応等についての定期的な状況確認が実施され、日々の作業がお客様の満足が得られるための取組みが行われています。 ・利用者の作業状況等の内容や目標を定めた個別支援計画に基づいた作業知識・技術等の実施状況への指導・アドバイス等、身振り、手振り等の伝え方も実践的支援等による工夫しながらの作業品質の向上に向けた取組みが行われています。 ・外部の専門知識を持つ監督者に就労作業の注意点への指導・アドバイスを受講する等、作業スキル等の質の向上を図られています。 ・利用者がコミュニケーション力を付けられるようにしておられます。		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b
＜コメント＞ ・経営改善計画の策定による事業所の運営に関する検証による必要な課題への改善対策等の行政への提出に加えて、利用者の業務遂行状況の評価・分析等の個別支援計画の見直し等が進められています。 ・事業収支管理、生産活動状況のサービス提供内容、生産性向上、利用者の知識・技術力等のスキルアップ、新規事業の取り組みへの進捗状況等の月次分析を行い、更なる収益力の向上に向けた取組みに期待します。		

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

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
＜コメント＞ ・管理者は、ホームページ等に於いて、「継之助では、稼ぐよろこびを実感していただき、しっかりと給料をお支払いすることに力を入れています」を宣言して、作業能力の高い利用者には、能力給制を導入する等の取組みが行われています。 ・職務分掌が明文化され、事業所の運営管理・責任体制等の役割・機能等が職員会議等に於いて周知が行われています。 ・自然災害（緊急事態等）等、非常事態対応としてのBCP（事業継続計画）が策定され、非常		

時に於ける安心・安全な利用者・職員の緊急避難（地域の避難所）の実施や業務継続に関する取組みに向け対応を行うこととされています。 ・日常業務に於ける管理者が不在時の緊急（火災、事故等）時の権限委譲の代行責任者（現場責任者）の配置等、円滑な組織運営を行うための体制が確立しています。		
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
＜コメント＞ ・就業規則に基づき、関係機関（行政、発注事業者等）との業務契約や請負事業者としての利用者・職員等への労働基準法等の法令遵守の取組みが行われています。 - また、虐待防止・身体拘束の禁止、各種のハラスメント、飲酒運転等の道路交通法、個人情報保護等の法令遵守等、朝礼等に於いて職員への周知が定期的に行われています。 ・日常業務の効率化、品質向上に加えて、法令の遵守に関するマニュアルの作成や定期的な点検等による常に最新の内容での業務運営に期待します。		
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
＜コメント＞ ・管理者として、業務の進捗状況に対する効率的な進め方による生産性向上等、職員と共に意欲的に課題対策等に取組まれています。 - また、作業請負先との対応支援等、現場主義の取組みが率先して行われています。 ・業務知識・技術スキル向上に向け、外部の専門講師等による利用者（職員含む）への業務習得への指導等に取組まれています。 ・新たな業務拡大に向けての試行が始まっており、必要な外部研修及び対外的な接客マナー研修等への社内外で育成に向けた取組みが継続されることに期待します。		
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。	a
＜コメント＞ ・経営改善に向けたＩＣＴ導入による収支管理（収益・経費）等の財務、労務管理、人事管理等の業務の効率化の推進が行われています。 ・事業報告書（就労継続支援Ａ型事業所における地域連携活動実施状況）、活動指標の実施状況のスコア表等の各種管理業務についての日常業務の記録等の適切な管理による作成が行われています。		

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。	b
＜コメント＞ ・人材確保は、ハローワーク、ネット求職募集等による必要な人材確保が行われています。 ・サービス管理者の不足を発生させない為、日常の業務経験を積みサービス管理者取得等の業務管理ができる人材の確保・定着に向けた取組が行われています。 ・事業に必要な研修への参加や資格取得等を積極的に実施され、社会的な人材不足が深刻であります、現在は職員の離職はありません。 ・今後に於いてもプロ意識を持つ職員作りによる事業の拡大に向けた計画的な人材確保の取組に期待します。		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b
＜コメント＞ ・就業規則に基づき、適正な職員配置基準（職業指導員、生活支援員等）の配置が行われ、賃金規定である処遇改善加算のキャリアパス基準等、福祉サービス事業所としての対応が行われています。 ・職員一人ひとりへの上席面談により、業務目標を設定が行われています。 ・年度中間期の目標の進捗状況や年度末期の年間の業績（面談）等に対する指導・アドバイスや評価のフィードバックによる給与、報酬への反映に加えて、職員一人ひとりに対する必要な育成計画作成等の総合的な人事管理に期待します。		
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り組んでいる。	b
＜コメント＞ ・管理者による定期的な職員への個別面談が実施され、その都度、困り事の相談等への対応が実施され、職員の意向反映が行われています。 また、適正な時間外管理による時間外支給、有給休暇（時短あり）等への柔軟な対応が行われています。 ・組織の目標として、職員が仕事に希望を持ち意欲的に取り組む、給与面、人間関係の風通しの良い職場環境の整備、働いたものが報われる職場作りが行われています。 今後に於いても職員の健康管理等、福利厚生制度等の更なる充実にに向けた取組に期待します。		
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。	a
＜コメント＞ ・福祉業務の経験年数（勤務年数、仕事の熟練度等）の基準に基づき、職員一人ひとりへの個人面談による今後の組織を支える管理者、サービス管理責任者等への育成に向けた業務遂行能力や経営管理等に必要なスキル習得に向けた内外研修が行われています。		

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。	a
<コメント> ・適正な業務運営の必修である個人情報保護、緊急時対応、虐待防止、身体拘束、事故発生時の対応、要望・苦情処理等、事業計画に基づいた研修が行われています。 ・新たに就労作業に必要な知識・技術スキルの習得に向け、社外の専門的な指導者等による研修に加えて、必要な資格取得に向けた研修・受講が行われています。		
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。	a
<コメント> ・年間研修計画に基づき、情報管理、実施状況報告書・スコア表管理等の社内研修の実施に加えて、大型トラック運転免許、高所作業技能、玉掛作業、ビルクリーニング等の資格取得研修等、業務に必要な職員一人ひとりに適応する知識・技術習得研修（OJT職場研修含）が行われています。		
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。	非該当
<コメント> 非該当、事業所の特性上実習生の受入れは行われていません。		

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
<コメント> ・就労継続支援A型事業所としての目的（社会とつながる、自力をつける）等の事業案内（就労を求める利用者への分かり易い説明の掲載）等がホームページ・パンフレット等で広く地域に公表されています。 また、県に事業所としての決算書（スコア表）等の活動報告が行われています。		
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。	a
<コメント> ・事業収支決算は、税理士による外部監査が実施され、適正な事業運営が行われています。 ・事業所での備品・消耗品購入等は、経理事務担当による経理処理が実施されています。 ・年間の施設経営状況（運営含む）の事業報告の実施や必要な経営改善計画に対する検証が実施されることとなっています。		

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
＜コメント＞ ・ 外部の作業契約先の方々との各作業を通じ、挨拶をはじめとする対応や活動が行われています。 ・ 新型コロナウイルス感染症（５類移行後も社会動向の様子を見た）予防対策が行われておりましたが、施設行事として、参加・不参加の自由による納涼会、忘年会等を地域の飲食店等へ出掛ける等、地域との交流を深める取組みの検討が行われています。 また、労働基準法等との関係を考慮し、利用者が社会参加するための多くの体験や社会からの理解を深める取組みに向けて、今後に於いても活動の輪を広げる取組みに期待します。		
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。	非該当
＜コメント＞ 非該当、事業所の特性上ボランティア等の受入れは行われていません。		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ-4-(2)-① 施設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
＜コメント＞ ・ 就労継続支援Ａ型事業所の適正な事業運営を行うための関係機関（行政、相談支援事業所、社会福祉協議会、特別支援学校、協力医療機関、公共職業安定所、障害者就業・生活支援センター等）との日常の業務運営に於ける課題対策に加えて、利用者の一般企業への就業や地域生活移行等に向けた相談・報告等や連携による適切な事業に向けた取組みが行われています。 また、安心・安全な事業所運営の為、警察、消防等含む社会資源リスト等が整備されています。		
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り組みが行われている。	b
＜コメント＞ ・ 相談支援事業所等からの地域の福祉ニーズの把握に加えて、福祉推進委員会（行政）や社会福祉協議会（働く部会）への参加等による就労継続支援Ａ型事業所が持つ業務ノウハウを活用した地域社会への貢献への要望等の聴き取り等が行われています。		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
＜コメント＞ ・ 障がい者の就業を促進する等の障害者優先調達推進法に基づき、公共施設等の清掃業務等の取組みが実施され、障がい者が地域で働く場の確保や生産活動を通じた知識・技術習得への支援の		

取組みが行われています。

今後の事業の継続安定に向けて、多様な業務拡大や地域ニーズへの対応等による社会福祉事業としての地域貢献の取組みに期待します。

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
＜コメント＞ ・ 利用者の意思を尊重した雇用契約、賃金、労働時間や休日、休憩等のルールに従っての就業が行われています。 ・ 利用者の体調や作業業務の知識・技術スキル、適正等の考慮や利用者・家族等の要望（意見決定支援ガイドライン等）を反映した利用者一人ひとりの個別支援計画が作成される等、自らの障がい特性の改善や作業業務内容の習得により労働時間を伸ばす等への対応も行われています。		
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。	a
＜コメント＞ ・ 個人情報保護法等に基づき、入社時に利用者・家族等に対して、重要事項説明書（雇用契約書）等を使用し、プライバシーの保護（パンフレットへの利用者写真掲載等）や事業所としての守秘義務について説明が実施され、利用者からの同意を得ておられます。 ・ なお、利用サービス提供に於いて、他の事業所、医療機関との連絡調整や行政、関係機関からの情報提供が要請された場合の利用者同意による対応が行われることとなっています。 ・ 施設環境は、フリースペースでの休憩、個室での着替え、簡易ロッカー等の設置等が整備されています。		
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
＜コメント＞ ・ ホームページ、パンフレットに於いて、事業所概要や事業の目的、業内内容等、作業風景等の雰囲気がよく伝わる等ための写真等を活用した利用者がサービス選択に必要な情報提供が行われています。 ・ また、相談支援事業所、ハローワーク、行政等への事業所の選択に必要な情報の提供等の説明が実施されています。 ・ 体験利用の希望者への日程調整が行われ、見学・体験が行なわれています。		

31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更において利用者等にわかりやすく説明している。	a
＜コメント＞ ・利用契約時には、重要事項説明書、事業所パンフレット等による、運営方針、事業の目的や作業内容、労働時間、賃金等について説明が実施され、利用者の同意に基づいた雇用契約書の締結が行われています。 ・利用開始後の支援への変更及び重要事項説明書等の必要な変更時は、利用者・家族等へ具体的に変更内容等の説明が行われ、利用者と事業所の権利・義務が明確にされる等、利用者の同意を得たサービス提供が実施されることとなっています。 ・利用者への個別基本情報等の聴き取り及び意向・要望等を反映した、暫定的な個別支援計画の策定による利用者・家族等の同意に基づいた作業活動が開始されます。		
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。	a
＜コメント＞ ・直接的な申し出や相談支援事業所等から連絡が入る等、他事業所への変更や家庭への移行への対応としては、行政手続き（他事業所への変更、利用中止）が行われています。 ・一般就労される場合、新しい就業先に対し利用者の特性や勤務状況等について、電話等での対応が行われることとなっています。 ・移行後についても、利用者・家族等が気軽に困り事の相談等があれば、連絡先に電話等をして頂ける事を説明しておられます。		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b
＜コメント＞ ・年2回の個別支計画のモニタリング時に、利用者（家族同伴）からの要望（業務内容、労働時間、賃金、一般就労希望の有無）等について、詳しく聞き取りされ、必要な改善や見直し等が計画に反映されています。 ・日常的に利用者とのコミュニケーションの中で、業務の大変さや不満、生活環境等の相談を気軽受け止める対応が行われています。 ・利用者からの有給休暇への対応や業績に対する期末賞与、利用者・職員と一緒に食事会等の開催（年に1～2回）等、利用者の満足度向上に向けた取組が行われています。 ・利用者一人ひとりの意見・要望等の把握等を反映した満足度向上に向けた継続的な取組に期待します。		
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。	a
＜コメント＞ ・事業運営規程に基づき、利用開始時の重要事項説明書等に要望・苦情等申立先等の体制（受付		

担当者、解決責任者、第三者委員、障がいサービス運営適正化委員会）が明記され、利用者・家族等へ説明が行われると共に事業所内にも掲示されています。 ・苦情等の申し出があった場合は、受付担当者が受け止め事業所内で検証が実施され、必要な改善対策を講じることとされていますが、理解が頂けない場合は、居住地行政の障がい福祉担当部署や障がいサービス運営適正化委員会等への公表（連絡）等による解決に向けた取組みが行われています。		
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。	b
＜コメント＞ ・事務室、多目的室等で他の職員に気兼ねなく相談できる場所での利用者が相談や意見が述べやすくてできるスペース環境の整備が行われています。 ・利用者が意見や相談が気軽に行えるための日常からのコミュニケーションの充実に向けての取組みに努められています。 ・日常に於ける利用者から事業所職員等へ直接的な申し出が出来ない利用者への対策として、意見箱の設置等に期待します。		
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。	a
＜コメント＞ ・作業内容や就労知識・技術、委託先等との対応マナー等に関する相談等は、職業指導員（生活支援員含む）等が就業支援として丁寧な対応が行われています。 ・組織運営に関する案件（作業現場の配置変更等）等の利用者（家族等）からの相談・意見に対する迅速にサービス管理責任者（管理者）への報告が実施され、相談等に対する早期の検討や必要な対策が行われています。 ・検討結果は、職員間で共有を図り、利用者にフィードバックを行い納得頂けるよう取組まれています。 ・意見や相談に対する検討に時間を要する案件等、現状の検討状況及び回答が遅れる旨を利用者（家族等）に説明が行われます。		
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
＜コメント＞ ・管理者による安心・安全な組織的な業務運営が行われています。 ・事故発生時（緊急時対応含む）の対応手順に従い、事故等（病状の急変、怪我等）への迅速な医療機関への対応、家庭等への連絡等を的確に行われています。 ・事故等の発生時は、速やかな緊急的な対応（事故の発生時の事故報告、発生原因分析や改善対策等）を組織全体等で討議する等による行政機関への報告を行うこととなっています。 ・施設建物（備品等）及び作業器具等の安全点検（日々点検と毎月の定期点検等の管理簿）の実		

施やヒヤリハットに学ぶ安全行動としての日常業務におけるヒヤリハット報告等が記録に残し、組織内で共有される等の取組みに期待します。		
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。	b
＜コメント＞ ・ 感染症ＢＣＰ（事業継続計画）が整備され、行政からの感染症の情報が入る等、感染予防対策としてのマスク、アルコール消毒等の実施や感染発生後の医療機関の指示（出勤の判断等）に従う等のまん延防止等の安全確保が行われています。 ・ 感染予防の対策として、職員等への周知や感染情報等の職場周知による感染予防対策に向けた取組みに期待します。		
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やっている。	b
＜コメント＞ ・ 非常災害対策として、自然災害時のＢＣＰ（事業継続計画）が整備され、避難訓練（年間１回）が実施されています。 - 避難訓練の実施に合せて、災害時の防災備蓄品・食料等の備品リストの点検等が行なわれています。 ・ 地域の特性に合わせ、地域の避難場所や自治会等との災害時の防災対策等の連携等、地域コミュニティとの災害対策の連携構築に期待します。		

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
＜コメント＞ ・ 標準的な利用者へのサービス内容（相談及び援助、訓練、実習、求職活動等の支援、業務としての生産活動）のサービス提供に向けた標準的な指標（利用者の記録、情報管理、個人情報保護、緊急時対応、身体拘束禁止、虐待防止対応、苦情解決、事故発生時の対応等）に基づいた業務運営が行われています。 ・ 事業所の作業項目別の作業手順等は、現場に於ける職業指導員が利用者一人ひとりの特性を考慮する等による説明による作業工程が適切に行われる対応が行われています。 ・ サービス管理責任者を中心とした面談等による利用者（家族等含む）の要望を踏まえた個別支援計画が作成され、職業指導員、生活支援等との共有による標準的なサービス提供等と併用した個別の支援対応等が行なわれています。		
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	b

	いる。	
＜コメント＞ ・重要事項説明書で明記された身体拘束、虐待防止、苦情解決、個人情報保護、身体拘束、苦情対応、事故対応等の標準的な事項について、作業環境の変更時や定期の個別支援計画の評価時等にサービス管理責任者からの周知による職員間の共有の理解に向けた取組みが行われています。 ・年間に一度（年度末）は、全ての各種規定やマニュアル等のチェック等を実施し、職員への勉強会による意識の共有を深める取組みに期待します。		
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。	a
＜コメント＞ ・利用開始時のサービス管理責任者による就労アセスメント面談が実施され、利用者の日常生活状況、家庭環境、心身状況や健康等の就労に必要な希望や生活課題等の把握等が実施され、一人ひとりの基本情報や心身状況及び利用者（家族等）の意向・要望等に基づき、適正を見極める等の短期の個別支援計画が策定による就労サービスの提供が行われています。		
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
＜コメント＞ ・利用者の支援日誌（就労状況や就労知識・技能等）のモニタリング定期に実施され、サービス管理責任者、職業指導員、生活支援員による６ヶ月単位のサービス担当者会議（利用者等の参加による本人の意向や目標等の把握）が開催され、利用者の就労状況、知識・技術等の検証や評価が行われ、必要な見直し等の個別支援計画が作成されています。 ・病気等による医療機関への入院等の場合は、随時の見直しを実施されることとなります。		
Ⅲ-2-（３） 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
＜コメント＞ ・利用者へのサービス提供記録としての日報（支援記録等）等、実績記録票や個別支援計画の検証・評価等に必要な記録は、クラウドを活用した業務管理システムが整備され、記録等の情報保護の安全性や職員が必要時に各種の情報共有が容易に行える等のペーパーレス化、業務の効率化の促進が行われています。		
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。	a
＜コメント＞ ・利用開始時に重要事項説明書により、個人情報保護法に沿った（個人情報保護の保護及び公共機関、医療機関等の要請による必要時の開示や個人情報使用同意書）等が利用者（家族等）に説明され、理解や同意が得られています。		

・職運営規程により、職員採用時に業務で知り得た利用者（家族等）の個人情報保護法（プライバシー秘守義務含む）遵守の説明や誓約書の提出が行われています。

また、個人情報等のフォルダー（ファイル等）は、利用者との契約終了後、５年間保存することとされています。

内容評価基準（就労継続支援事業所A型１９項目）

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		
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みを行っている。	a
＜コメント＞ ・ 日常の利用者の就労状況等の日報（支援記録）に基づいたモニタリング等に於いて、利用者の意向・要望等の意思を考慮する等の支援内容（就業内容等の変更）の検討による利用の思いにつながる取組みが行なわれています。 ・ 個別支援計画のカンファレンス（支援会議等）時に於いて、利用者等の目標や就業状況等の思い等の意向の把握による一人ひとりに必要な個別支援が行われています。		
A-1-（２）権利侵害の防止		
A②	A-1-（２）-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組みが徹底されている。	b
＜コメント＞ ・ 身体拘束の禁止、虐待防止のための措置の規定を設け、事業所会議等で身体拘束、虐待防止の適正な事業運営に向けた管理者からの周知、会社でのルールや人権尊重や利用者の権利養護等の事業所内のホワイトボードへ掲示等、利用者の理解や職員意識を深める取組みが行われています。 ・ 権利侵害についても苦情・相談窓口と同様の管理者への利用者相談窓口での対応を行うこととされています。 ・ 人権擁護として、コンプライアンス（の法令遵守として、企業等に求められる倫理観に基づいた社会的規範等の遵守に向けた職場内研修や利用者の権利侵害の防止やコンプライアンス遵守等の職員チェックシート等を活用した自己検証等の取組みに期待します。		

A-2 生活支援

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
＜コメント＞ ・ 家庭での生活動向（事業所含む）や生産活動（就労作業等）を通じた自律・自立に向けた就業能力の向上支援に加えて、生活訓練（自立）生活能力の維持・向上に向けた食事、金銭感覚、体		

調管理等、できるだけ見守りを基本とした利用者へのサポートが行われています。 ・ 契約先の方々との挨拶等の指導支援や社会生活のルール・マナー等の習得に向けた支援・指導等、生産活動と連動した支援が行われています。 ・ 日常生活に必要な生活用品の購入や行政機関等への手続き等、利用者（家族含む）が行うことが出来ない場合は、利用者の同意による支援が行われることとなっています。		
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
＜コメント＞ ・ 一人ひとりの障がい特性に合った利用者との対応や前日の睡眠時間（聞き取り等）、当日の顔色、表情、声のトーン等の何気ない会話の中から体調変化等に即応した接し方や話し方等の工夫が行われています。 ・ 契約先での就労作業に於いても職業指導員等による何度でも繰り返す等による必要な支援が行われています。 ・ 意志の伝達が困難な利用者は、現行ではありませんが、必要が発生した場合は、コミュニケーションツール（写真、イラスト、文字等）を活用した支援の対応が行われることとなっています。		
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
＜コメント＞ ・ 個別支援計画の評価・見直し時期に、サービス管理責任者による利用者（家族等）へのアセスメントが実施され、支援計画に反映される等の支援が行われています。 - また、日常的な就労作業等での課題や利用者からの悩みや困り事等への支援記録が作成され、終礼・朝礼時に利用者の就労課題や困り事等、職員（管理者含む）間での支援対策に向けた検討が実施され、必要な支援対応が行われています。 ・ 草刈りの作業班では、日々作業前に注意事項の説明確認が実施され、利用者の体調の変化や利用者間のトラブル発生時等では、作業の即中止や仲裁等による相互の気持ちが落ち着くまで待つ等の対応が行われています。		
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。	a
＜コメント＞ ・ 個別支援計画に基づき、アイロン作業、ミシン作業、建物の巡回清掃や除草作業、高圧洗浄業務の研修によるスキル向上に外部・内部作業等の日中活動が行われています。 ・ 利用者への仕事（就労業務）の提供による就労業務の知識・技術のスキル向上に加えて、地域社会での就業を通じて学ぶ地域での生活習慣を身に付ける等を意識した就労継続支援A型事業所としてのポリシーを感じる利用者支援が行われています。 ・ 希望者参加による飲食店等での食事会が実施され、作業班のコミュニケーションを深める取り組みが行われています。		

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。	a
＜コメント＞ ・個別支援計画等、利用者の病歴、健康状況等の障がい特性に沿った対応支援が実施されています。 - 利用者の障害状況の悪化や生活リズムの変化時等は、日常の支援記録の検証等、職員間での共有を図り、対応支援方法や専門的な協力医療機関等との連携による支援に向けた対応が行われています。		
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
＜コメント＞ ・利用者（家族等）の就労契約時のご理解・同意による日常生活に於ける食（昼食）、入浴、移動・移乗等は自己解決が基本サービスであります。 ・外部就労作業員に対する夏場の暑い時期には、汗拭きシートや制汗剤等の配備等の対応が行われています。 ・現在、夏の脱水症対策として、スポットクーラー等の安全対策の検討が行われています。 ・昼食等の休憩時間は、多目室でゆったり過ごす環境が整備されています。		
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
＜コメント＞ ・作業用の危険な器具は、作業する時以外の対応として、きっちと所定の位置に片付けをする取組みに加えて、日々の作業器具等の安全点検の実施や大型器具等の定期点検等が行われています。 ・当日の作業終了後は、職員と利用者が作業用具、事業所等の清掃を共に行う等、清潔感の職場環境の維持への取組みが行われています。 ・外部の就労作業（草刈り等）は、足元に作業器具を置く事が多く、利用者一人ひとりの障がい特性によっては、危険度が多くなることから安全確保に向けた継続的な取組みに期待します。		
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。	非該当
＜コメント＞ 非該当、事業所の特性上利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練は行われていません。		
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。	a
＜コメント＞ ・運営規程による緊急時における対応方法等に基づき、利用者の病状の急変が発生した場合は、		

速やかに協力医療機関へ連絡する等の必要な措置を講ずると共に家族及び管理者へ連絡することとなっています。 ・救急車対応等が必要と判断した場合は、医療機関への救急搬送等必要な措置を行うこととされています。		
A⑫	A-2-(5)-② 医療的な支援が定説な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	a
＜コメント＞ ・服薬管理の業務契約は、行われていませんが、利用者の服薬状況等を個別支援計画策定時のアセスメント（服薬手帳等）で把握していることから利用者からの要請がある場合は、職員対応による利用者（家族等）との合意による対応が行われています。		
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の学習のための支援を行っている。	非該当
＜コメント＞ 非該当、事業所の特性上利用者の希望と意向を尊重した社会参加の学習のための支援は行われていません。		
A-2-(7) 地域社会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
＜コメント＞ ・利用者は、自宅からの通勤であることから地域社会での生活に向けた意向の要望はありませんが、一般就労と連動した地域のアパートやグループホーム等での生活を希望される場合は、障害者就業、生活支援センター、相談支援事業所等の関係機関との連携を図りながら、家族等と連携した必要な住居生活に向けた支援が行われます。		
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
A⑮	A-2-(8)-① 利用者の家族等との連携・支援と家族支援を行っている。	a
＜コメント＞ ・個別支援計画の評価・見直し時期の家族参加のアセスメントに対する、利用者支援等に対する要望や意向等に対する対応が行われています。 ・体調の急変やケガ等が発生した場合の家族等への緊急連絡や家族からの相談等があった場合の対応等が行われています。		

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援		
A⑯	A-3-(7)-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	評価対象外

	ている。	
<コメント> 評価対象外、１８歳以下の子どもの利用者は対象としておられません。		

A－４ 就労支援

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
<コメント> ・ 利用者の意向・要望の把握や働く特性を見極める等による就業作業への配置が行われ、当初は、就労時間等の設定が行われ、利用開始時の就労作業の知識・技術スキル等の生産活動の研修・指導等による利用者の働く力を徐々に高める等の就労作業の提供が行われています。 ・ 外部の就労作業を通じて、契約先とのコミュニケーションができる能力の向上や就業スキルの向上等に取り組まれています。		
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な取組みと配慮を行っている。	a
<コメント> ・ 利用者の一人ひとりの働く力や障がい特性等を考慮した就労内容等が設定され、特性に応じた必要な作業訓練（練習）が開始され、作業の上達に向けての見守り、声かけ等が行なわれています。 ・ 事業所としての生産活動の機会の提供による働き甲斐、やり甲斐のある就労作業の業容拡大への取組みに希望が持てます。		
A⑲	A－４－（１）－③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組みや工夫を行っている。	a
<コメント> ・ 現在、一般企業への求職への利用者の意向や希望が現在の所はありませんが、就業の意向等の要望が生まれた場合は、公共職業安定所、障害者就業・生活支援センター等の関係機関との連携調整を図りながら職場実習の実施や求職活動の支援の実施、職場定職の為の支援を行う等、自立・安定した職業生活の実現に向けて利用開始時の重要事項説明書に於いて利用者への説明が行われています。		