

第三者評価結果 公表シート

(このシートに書かれている内容は、そのまま富山県福祉情報システムにおいて公表されます。)

事業所名	かたかごの里
第三者評価機関名	社会福祉法人富山県社会福祉協議会
評価実施期間	令和 7年 9月 30日(契約日)～ 令和 8年 3月 2日(評価結果確定日)
過去受審回数 (前回の受審時期)	-

1. 概評

◇ 特に評価の高い点

【「自分らしく働く」をカタチにする、多彩な職域提供と柔軟な就労選択】

施設内で行う検品・組立て作業や和菓子製造に加え、地域企業との連携による多彩な施設外就労の機会を提供している。コンビニエンスストアでの業務からゴルフ場の管理作業まで、幅広い職域を提供することで、利用者が自分の適性や興味を多角的に探ることができる環境を整えている。さらに、利用者一人ひとりの状況に合わせた柔軟な作業調整を行うことで、心理的安全性を確保し、安心して働き続けられる体制を構築している。こうした取組は、就労意欲の維持にも大きく寄与している。積極的な雇用促進にも力を入れており、令和6年度・7年度はいずれも複数名が一般就労へとステップアップしている。利用者の可能性を広げ、地域社会で「自分らしく働く」カタチの支援に尽力している。

【ともに喜びを創る、共感的な信頼関係に基づく支援環境】

企業理念である「働く喜びと、自分らしい未来を、ともに創る」に基づいた支援に日々取り組んでおり、理念の実現に向けて、4つの基本方針を設定し、事業運営に反映させている。特に、利用者との日常的な関わりを重視する姿勢が職員全体に浸透している。業務時間内の支援に加え、業務時間外や雑談の場面においても積極的にコミュニケーションが図られており、これらの関わりが自然な交流として定着している。こうした日常的な関わりの積み重ねにより、職員と利用者の間には、信頼関係(馴染みの関係)が形成されている。この信頼関係は、利用者が抱える課題や不安を早期に表出しやすい環境を形作る大きな一因となっており、何でも安心して相談できる土台となっている。

◇ 改善を求められる点

【経営基盤の可視化と専門的支援体制の構築に向けた中長期計画の策定】

理念や基本方針を具現化し、持続可能なビジョンを明確にするためには、中・長期的な事業計画の策定が有効である。現在、事業内容や組織体制等の現状分析において、各種資料が単独で作成され、共有が口頭にとどまっている。今後は、収支計画(運営内容)を含む財務分析(利用者の増減推移や人件費率の管理等)を統合した事業計画を策定し、経営状況の可視化を図り、PDCA サイクル(計画・実行・評価・改善)を確立し、組織全体で目標を共有できる体制の構築が求められる。こうした経営基盤の整備と並行して、求める職員像を明確に定義し、職員の人材育成計画を事業計画に位置付けることが望ましい。中・長期計画、およびそれに基づいた単年度計画の策定・実行・評価プロセスを組織的に運用することで、多様化する個別ニーズや社会的ニーズに対し、専門性の高い支援を提供できる体制の構築に期待したい。

【各種マニュアルや手順書の整備および研修体系の構築】

日常的な支援においては、利用者への丁寧な関わりが行われているが、提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立に向け、各種マニュアルや手順書の整備を進めることが望ましい。また、福祉サービスの提供における一定の水準の確保を図るために、地域交流を広げるための手順、実習生やボランティア等の受入れマニュアル、福祉サービスの開始・変更・移行等の説明手順、苦情解決マニュアル、虐待や権利侵害の発生時における対応手順等について整理、文書化することが求められる。あわせて、計画的な研修と連動させながら整備を進めることで、研修体系の構築にもつながることが期待される。

【権利擁護・虐待防止体制の形骸化防止と実効性向上に向けた課題】

権利擁護および身体拘束廃止に関するマニュアルの策定、委員会の設置、ならびに定期的な研修の実施など、制度上の基本的な枠組みは整えられており、会議体を通じた職員への周知が図られている。一方で、虐待や権利侵害が発生した際の具体的な対応手順(フロー)の整備や、再発防止策を組織的に実行する体制には課題が残る。今後は、マニュアルの周知に加え、権利侵害の未然防止と早期発見に向けたより具体的な取り組みを推進することが必要である。具体的には、実際の事例を用いた事例検討による対応スキルの習熟、チェックシートの活用による日常的なモニタリング体制の構築など、実効性のある仕組みづくりが求められる。併せて、事案発生時に迅速な事後対応と再発防止策の策定を行い、それらを職員間で共有・実践するためのプロセスを明確化し、組織全体で権利擁護の質を担保する体制を整えられたい。

3. 各評価項目にかかる第三者評価結果(別紙)

4. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

このたびは、令和 7 年度福祉サービス第三者評価の実施にあたり、当事業所の取組を丁寧にご評価いただき、誠にありがとうございました。特に、利用者一人ひとりの適性に応じた多様な職域の提供や、日常的なコミュニケーションを通じた信頼関係の構築について高く評価いただいたことは、職員一同の励みとなっております。

一方で、経営基盤の可視化、中長期計画の策定、マニュアル整備、研修体系の構築、権利擁護

体制の実効性向上など、多岐にわたる改善点をご指摘いただきました。これらは、今後の事業運営において極めて重要な課題であると認識しております。

【1. 経営基盤の可視化および計画策定について】

これまで口頭共有に依存していた経営情報につきましては、収支状況・人件費率・利用者数推移等を含む「経営指標の見える化」に着手いたします。また、中長期計画および単年度計画については、既存資料の整理・統合を進め、PDCA サイクルを組織的に運用できる体制整備を進めてまいります。

【2. マニュアル・手順書の整備について】

地域交流、実習生・ボランティア受入、苦情解決、権利侵害発生時の対応フロー等、未整備のマニュアルについては優先順位を定め、段階的に文書化を進めます。併せて、研修体系との連動を図り、標準化された支援の実施に向けて体制を強化してまいります。

【3. 権利擁護・虐待防止体制の実効性向上について】

既存の委員会・研修に加え、事例検討の実施、チェックシートの活用、再発防止策の共有プロセスの明確化など、実効性のある仕組みづくりを進めてまいります。

【4. 人材育成・地域連携について】

人材確保・育成計画の策定、実習生受入体制の整備、地域資源の情報収集、地域福祉ニーズの把握など、組織として取り組むべき課題についても順次着手いたします。

今回の評価結果を真摯に受け止め、利用者の皆様が「自分らしく働く」ことを実現できるよう、引き続き事業運営の質の向上に努めてまいります。

今後ともご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

第三者評価結果

※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。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>企業理念「働く喜びと、自分らしい未来を、ともに創る」と、4つの基本方針「個の尊重と能力の最大化」「安定した雇用と質の高い就労環境」「地域社会との連携と社会参加の促進」「チームによる質の高い総合支援」を掲げ、ホームページで表示しているが、パンフレット等紙媒体の資料はなく、利用者や家族へは口頭説明に留まっている。</p>		

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。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>自治体からの通知等による制度動向の把握や、受託業者との連携を通じた経営課題の抽出に努め、就労内容（目標達成時期、重点目標、取組み項目とその方法、賃金、生産活動目標額等）を中心に「就労支援事業計画書」を作成しているが、分析には至っていない。今後は、これらの情報を組織内で多角的に把握・分析するプロセスの仕組みを構築し、生産活動目標や賃金、重点目標の進捗状況を定期的に検証・検討し、その分析結果を次期計画の改善や具体的な経営戦略の立案に繋げていくことで、より実効性の高い事業運営が展開されることを期待したい。</p>		
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・b・ c
<p><コメント></p> <p>月初めに前月との比較（売上・損益等）をホワイトボードに記入し、管理者が内容を口頭でかみ砕いて職員に伝えているものの、口頭での説明に留まっている。施設としての受託業者拡大等の企業努力は主に役員が中心となって取組んでいる。今後は、経営状況を視覚的に把</p>		

握できる書面や中長期的な推移表として整備し、組織的に「可視化」することが望まれる。また、現在は主に役員が担っている受託業者拡大等の企業努力についても、事業計画の中に位置づけ、組織全体で取り組む目標として共有することが期待される。

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a・b・㉔
<p><コメント></p> <p>理念に基づいた支援や、施設内・外就労を含む多様な職域提供が実施されている。一方で、開所時に3年から5年後を想定し、中・長期的な計画を経営陣で策定されたが、見直しや職員等への周知には至っていない。今後、社会情勢や福祉ニーズがさらに多様化する中で、事業所が持続的に質の高いサービスを提供し続けるためには、中・長期的なビジョンを明確にした事業計画の策定が望まれる。既存の各種資料を整理・統合し、収支計画や財務分析に基づく経営状況の可視化を図ることで、将来の組織体制や設備更新、職員の処遇改善やキャリアパスの方向性を示す根拠となることが期待される。こうした取組が進められることで、組織全体で目標が共有され、職員一人ひとりが自らの役割を再認識しながら、中・長期的な展望を指針としてより強固な支援体制が構築されることを期待したい。</p>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a・b・㉔
<p><コメント></p> <p>企業として、中・長期的な計画が開所時の検討内容に留まっており、現状分析に基づいた単年度計画への反映には至っていない。今後は、中・長期的な展望を指針として、現在の課題や社会情勢、障害者福祉制度の動向等を反映した単年度計画を策定することが望まれる。この両計画を連動させ、PDCA サイクルを機能させることで、多様化する個別ニーズに的確に対応できる組織体制の構築に期待したい。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a・b・㉔
<p><コメント></p> <p>毎年度「就労支援事業計画書」を作成し、就労支援の内容や目標等について、職員および利用者に対し方向性を示している。一方で、就労支援の取組にととまらず、財務的な収支見直し、組織体制の整備、設備投資、人材育成の方針等を統合した組織全体の包括的な「単年度事業計画」の策定には至っていない。また、現在は口頭での情報共有が中心となっている。今後は、現状分析や課題解決のプロセスを文書化し、単年度の実施状況を組織的に振り返る仕組みを整えることで、職員がより一層、自らの役割と組織の方向性を深く理解されることに期待したい。</p>		

7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>現在「就労支援事業計画書」については、モニタリングや面談の場を通じて利用者へ丁寧に伝え、目標達成に向けた意向確認が行われている。今後は、就労支援事業計画にとどまらず、財務見通しや組織体制、人材育成方針等を統合した「単年度事業計画」についても職員、利用者、協力受託業者等に対して広く周知することが望ましい。組織全体の包括的なビジョンを可視化し、共通理解を図ることで、関係機関等の事業に対する関心や理解が一層深まることに期待したい。</p>		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>組織的に福祉サービスの内容について評価する体制の構築には至っていないが、今年度福祉サービスの質の向上のため、福祉サービス第三者評価の受審に取組んだ。自己評価については一部の職員で取組み、まとめている。研修で得た情報は、復命書等により職員間で共有し福祉サービスの質の向上につなげている。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>福祉サービス第三者評価の受審結果を踏まえて、今後の取組むべき課題を明らかにし、課題分析につなげる予定にしている。今後は、具体的な課題を明確にし、事業計画に盛り込む等、PDCAサイクルの恒常的な取組につながることに期待したい。</p>		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>組織図や役職別目標管理シートが作成されており、管理者は役職別目標管理シートで自らの業務目標を表明している。今後は、管理者が担う役割と責任、有事（災害、事故等）における対応も併せて文書化し、その立場や意向を表明するなど、これまでより一層、職員に自ら</p>		

の姿勢を理解してもらおう取組に期待したい。		
11	II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>管理者は「虐待防止・身体拘束の適正化委員」「感染症まん延防止対策委員」として関連外部研修に参加し、知識の取得に努めている。また、施設内に「身体拘束等適正化に関する指針」「虐待防止委員会運営指針」を掲げ、年1回の見直しと内部研修を実施している。</p>		
II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	II-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>施設内・外での就労支援を実施していることから、管理者は、毎日夕方のミーティングかつICT活用により、サービス状況の把握や職員への指導を行っている。また、サービス管理責任者として、利用者それぞれの特徴、能力を踏まえ、サービスの質の向上に努めている。</p>		
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・b・c
<p><コメント></p> <p>管理者はサービス管理責任者として利用者のアセスメント等から、利用者の強みが生かせる職域を踏まえて、役員らと共同し受託業者の開拓に努めている。</p>		

II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>サービス管理責任者補助を配置し、サービス管理責任者の育成に取組んでいるが、福祉人材の確保・定着等具体的な計画の策定には至っていない。今後は、事業計画と連動した計画策定への着手が必要である。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>人事管理についてはチームの売上、個人評価（等級フレーム）に基づいた職員評価を年1回実施している。今後は、さらに総合的な人事管理とするために、事業所理念や基本方針に基づいた「期待する職員像」を明確にして、取組まれることを期待したい。</p>		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	a・b・c

<p><コメント> 業務日報や職員の面談記録、健康診断の記録については ICT 化を進め、労災防止策、カウンセラーの設置、相談窓口等の強化については、職場環境改善に向けて検討を進めている。</p>		
<p>Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>		
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・ ② ・c
<p><コメント> 毎年 10 月に目標の進捗状況の確認のために職員一人ひとりと面談を行っている。資格取得が可能な職員に関しては、資格取得に向けての意向を確認している。現在 1 名、サービス管理責任者の育成が行われている。今後は、資格取得の意向等を、人材育成・定着に向けた計画へ反映していくことに期待したい。</p>		
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a・b・ ③
<p><コメント> 虐待防止・身体拘束についての研修は実施されているが、職員の教育・研修に関する基本方針は明確になっておらず、計画的な実施には至っていない。職員の教育・研修に関する全体的な基本方針や、中・長期的な視点に立った年間研修計画の策定については、今後の検討課題である。今後は、法定研修（各種訓練を含む）の実施に加え、職員一人ひとりのキャリア形成や現場の課題、個別の学習ニーズを反映させた人材育成計画を策定することが望ましい。方針を明確にし、体系的な研修計画に基づいた運用を行うことで、職員の専門性がより高まり、組織全体の支援の質が継続的に向上していくことを期待したい。</p>		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a・ ② ・c
<p><コメント> 研修は内部研修に加え、外部研修への参加も促している。その際、本人の希望や経験年数等を加味し、研修の機会が公平に確保されるよう取組んでいる。また、費用にあたっては会社が全額負担することで、職員の積極的な参加を促している。今後は、研修成果の評価・分析が行われ、研修計画に反映されることに期待したい。</p>		
<p>Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。</p>		
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。	a・b・ ③
<p><コメント> 実習生等の受け入れを通じた福祉専門職の教育・育成については、今後の重要な課題として捉え、現在その体制整備に向け着手を始めている。現時点では、実習生の受け入れ実績には至っていないものの、他法人等への先進的な視察研修等を検討しており、外部の知見を参考に事業所へ取り入れようとする姿勢が伺える。今後は、視察等で得た成果を具体的に受入れマニュアルや指導体制の構築に反映させ、組織全体で次代の福祉を担う人材の育成への取組に期待したい。</p>		

II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>WAM NET の障害福祉サービス等情報公表システムにて職員の配置状況、財務状況等を公開している。また、ホームページには利用紹介に加えて、就労継続支援 A 型事業所におけるスコア表（実績）や、活動報告書等の情報が公開されている。今後は、併せて各種事業計画や福祉サービス第三者評価の受審状況の公表が行われることに期待したい。</p>		
22	II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>職員間で事務・経理・取引等の担当範囲は明確化されているが、客観的な監査・管理体制の構築には至っていない。今後は、諸規程に準拠した適正な業務執行を担保するため、内部牽制および外部監査による多角的なチェック機能の確立が望まれる。</p>		

II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>行政からの障害者スポーツ大会等の案内を利用者に知らせているが、社会資源や地域の情報については、積極的な情報収集がなされているとは言い難い。今後は、施設の基本方針である「地域行事への参加など、社会との接点を増やし、地域の一員としての役割を果たせるよう支援」に基づき、利用者と地域との交流を広げるための具体的な計画づくりに取組むことが望ましい。</p>		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>ボランティア等の受入れに対するイメージがつかず、基本姿勢を明確にしていない。まずは、ボランティア受入研修等で、ボランティアの理念や歴史、ボランティアが持つ強み弱みを理解することや、ボランティア団体、ボランティア受入れ施設等との交流を通じて、施設の基本姿勢を明確にしていくことが望ましい。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a・ b ・c
<p><コメント></p>		

<p>相談支援事業所や協力病院等の関係機関、主治医等の利用者個別の関係者については、リストや個別の記録に明記している。6ヶ月ごとの個別支援計画見直し時には、相談支援事業所とアセスメントやモニタリング結果を共有しており、協力病院による緊急時の対応もなされる等、関係機関との連携が行われている。今後は、施設の関係機関や利用者個別の関係者について、よりわかりやすい表記や連携の記録方法の改善に取組み、職員間での情報共有が更に図られることを期待したい。</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a・ b ・c
<p><コメント> 連携先企業(受託業者)からの情報は得ているが、地域からの積極的な情報収集が行われているとは言い難い。地域の福祉ニーズ等を把握するためには、主体的に委員会やイベントを開催する等、地域との交流を広げるための具体的な計画を進める中で、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握がなされることを期待する。</p>		
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><コメント> 企業に出向き、障害者との関わりをテーマとした講演をすることが予定されている(令和8年1月)。障害者雇用率の向上に貢献する機会であるが、現時点では計画的な取組として位置づけられていないため、今後このような企画が、地域の福祉ニーズ等を把握するための取組として、計画的・継続的に実施されることを期待する。</p>		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
<p>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a・ b ・c
<p><コメント> 「利用者の尊厳の保持及び自己決定の尊重の明文化」を作成し、なぜ明文化が必要なのか、「尊厳の保持」及び「自己決定の尊重」の定義と行動原則、明文化の実施手順、定着のための継続的な取組方法について整理を行っているが、これらの周知はなされていない。今後は「利用者の尊厳の保持及び自己決定の尊重の明文化」を活かし、共通理解をもつための仕組みづくりに期待したい。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a・ b ・c
<p><コメント> 利用者との込み入った話は事務所等別室で行っており、福祉サービス第三者評価の利用者事</p>		

<p>前アンケートからも、「プライバシーが守られている」と多くの利用者が回答している。しかしながら、多様なニーズに応えることや休憩室、更衣室、ロッカー等が整備されていない環境を鑑み、今後は施設の特性に応じた留意点等を明確にして、プライバシー保護における標準的な実施方法の周知徹底が図られることを期待したい。</p>		
<p>Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。</p>		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a・ b ・c
<p><コメント> パンフレットとホームページを整備し、ホームページには企業理念や基本方針ほか、パンフレットで紹介しきれない情報を掲載している。また施設の特徴的な仕事内容を写真で紹介する等、福祉サービス選択に必要な情報提供に取り組んでいる。今後はより利用者視点に立ち、パンフレットの配置、各種資料のわかりやすい表記、見学者を想定した施設外就労の環境や作業内容がわかる資料等、利用希望者が簡単に情報を入手できるわかりやすい情報提供を期待する。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a・ b ・c
<p><コメント> 重要事項説明書や利用契約書、個別支援計画書等の説明時には、わかりやすい言葉の使用に努め、同意を得た経過を記録している。現在使用している各種書類は、誰にでもわかるものとは言い難いため、今後はわかりやすい表記や補足資料等について検討し、説明時の留意点等手順を明確にして対応にあたることが望ましい。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・ b ・c
<p><コメント> 一般就労への移行者においては、1ヶ月ごとに電話で近況伺いをし、6ヶ月間のフォローアップをしている。またグループホームの利用等個別のニーズに対して情報提供を行っている。今後は福祉サービスの利用が終了した後も、利用者や家族等が安心して過ごせるよう、各種困りごとに対する相談窓口の案内資料を手交し、説明もなされることが望ましい。</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。</p>		
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、取り組んでいる。	a・ b ・c
<p><コメント> 個別支援計画のモニタリングでは、アセスメント項目に沿って利用者の話を聴き、利用者の思い等を記録している。また日常的な支援においても、利用者とのコミュニケーションを通じて満足度の把握に努めている。アセスメント項目の見直しや嗜好調査、満足度調査の実施について検討がなされていることから、今後の利用者満足を把握する仕組みづくりに期待したい。</p>		
<p>Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</p>		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a・ b ・c

<p><コメント></p> <p>重要事項説明書に苦情解決責任者、苦情受付担当者、2名の第三者委員、行政機関等外部受付窓口の連絡先を明記し、利用契約書に苦情を申し立てることができることと明示している。連絡先の施設内掲示や苦情処理の流れの明示については行われていないことから、利用開始時に留まらず、日常的に意識できるよう表記方法についての工夫を期待する。職員は外部の苦情解決研修会に参加し、日常的な支援の中で利用者と解決するまで話し合いを行っているが、今後は、評価や改善課題を探るための有効な記録方法について検討されることが望ましい。</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>施設内外の各就労場所には職員が配置され、直ぐに声かけられる距離で共に過ごしている。また、込み入った話は事務所等別室や担当職員と電話(直通)で話せるよう配慮しており、福祉サービス第三者評価の利用者事前アンケートからも、職員が日常的に丁寧に利用者に関わり、トラブル等への対応もなされていることが把握できる。今後は自ら積極的に行動できない利用者も想定し、相談や意見を伝える方法、相手を選択できることについて、周知を行いより相談や意見を述べやすい環境づくりに期待したい。</p>		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>利用者からの相談や意見に対しては、基本解決するまで利用者と話し合い、ICTの活用や毎日行われる夕方のミーティングで、職員間の情報伝達の迅速化を図り、福祉サービスの改善等に取り組んでいる。これらの取組により、利用者の強みを生かす就労内容の開拓にもつながっている。今後は苦情解決の仕組み同様に、仕組みを効果的なものとする観点から、記録方法の工夫に期待したい。</p>		
<p>Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。</p>		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>適正温度を保つための猛暑時の散水、建物と建物を結ぶ通路屋根の設置等、環境整備が行われている。また緊急時対応、緊急時手順、119番通報等のマニュアルが作成され、年2回の防災訓練を実施している。今後は、施設外就労をしている利用者もいることから、職員と利用者がともに安心・安全について学ぶ機会(研修等)を設ける等の取組がなされることが望ましい。またヒヤリハット報告や事故報告等の事例の収集を積極的に行い、要因分析の実施と対応策を明確にしていくことを期待する。</p>		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>感染症及びまん延防止マニュアルがあり、看護師(取締役)監修による研修を年2回実施している。またタオルを廃止しペーパータオルへの切り替えや、毎朝の健康チェックがなされており、コロナ禍での感染による影響もなく事業継続されてきた。今後は、看護師(取締役)に</p>		

よる健康管理の強みを生かし、利用者や家族等にも感染予防の知識が浸透するような企画、各種予防策の実践評価等の取組にも期待したい。		
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している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>自然災害と感染症における業務継続計画(BCP)を作成している。また外部研修にて、防災について学び知識の共有が図られている。しかしながら、様々な想定での訓練や備蓄整備までには至っていない。今後は施設外就労者にも配慮した安全確保の体制整備を進め、行動基準の周知を図り、定期的な訓練等による対策の問題点の把握や見直しに着手することを期待する。</p>		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>企業理念や利用契約書、個別支援計画書等に基づいた福祉サービスの提供にあたり、「役職別目標管理シート」にて職種別に業務目標や能力開発目標を掲げている。今後は、職員の違い等による福祉サービスの水準や内容の差異を極力なくすために、福祉サービスの標準的な実施方法の文書化(手順書作成)に着手することが望ましい。</p>		
41	Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>「役職別目標管理シート」にて職種別に業務目標や能力開発目標を掲げ、目標設定、実行とフィードバック、中間評価、最終評価というように目標管理を適切に行うためのプロセスを明確にしている。今後は、標準的な実施方法の文書化(手順書作成)が進み、新たな知識・技術等の導入を踏まえ、定期的に現状を検証し、必要な見直しが行われることを期待する。</p>		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>サービス管理責任者やその研修者が利用者と個別面談をし、アセスメントシートを使用しながら利用者の生活、家庭環境、健康、社会性、就労・作業能力について状況把握を行い、医療機関等関係者の意見も聞きながら個別支援計画案を作成している。そして生活支援員、職業指導員といった関係職員複数の合議により個別支援計画を策定し、利用者への説明を行っている。個別支援計画書には利用者の希望を明記しているが、利用者の意向が日常的な支援から確認できた場合、個別支援計画への反映が容易になるような記録方法について工夫が必要である。</p>		

43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>個別支援計画は6ヶ月ごとに評価・見直しを行っており、年間予定表により実施状況を把握している。評価・見直しにあたっては、個別支援計画策定の流れと同様、アセスメントや合議が適正に行われている。またモニタリング経過がよりわかりやすい様式に変更し、3年分の評価を表記している。今後は、福祉サービスの標準的な実施方法の見直しへの反映につなげていくことを期待したい。</p>		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>日報や利用者の個別の記録等があり職員間で共有しているが、様々な福祉サービスの提供状況がわかりやすく記録されているとは言い難いため、記録の手法においては標準的な実施方法を文書化し、統一した方法で記録されることが望ましい。富山市のICT導入モデル事業補助金を利用し、ICT活用による職員間の情報伝達の迅速化や日常業務の簡素化を図っていることから、負担なくかつわかりやすい記録方法とその共有方法について検討が進むことを期待する。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>重要事項説明書や利用契約書に、記録や情報の管理、開示、保存期間等について明示している。各種記録は事務所で保管し、職員は個人情報保護規程等の遵守について意識しているが、個人情報保護に関する教育や研修が十分に行われているとは言い難く、定期的に点検を行う仕組みづくりも必要である。今後のICT活用に向け、情報セキュリティ対策を強化する取組を期待する。</p>		

評価対象 A

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を行っている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>利用開始に際しては、相談支援事業所の利用計画書に基づき、個別の詳細なアセスメントを実施している。面談においてはエンパワメントの視点を重視し、本人の能力や意向を最大限に引き出すことに注力している。加えて、定期的なモニタリングを行い、目標の達成状況や新たな課題を把握している。これらのプロセスを通じて本人の意思を尊重し、必要な合理的配慮について組織内で共通認識を深めている。具体的には、トイレや段差への手すりの設置、入口への滑り止めマットの設置等を行っている。今後は、利用者の自己決定プロセスにおける支援技術を向上させるため、全職員が継続的に研鑽を積む取組に期待したい。</p>		
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・-・ c
<p><コメント></p> <p>利用者の権利擁護及び身体拘束のマニュアルを作成、委員会と研修を開催し、定例会議などで周知している。一方で、虐待や権利侵害の発生時における対応手順の整備や、具体的な再発防止策の実施には課題が残る。今後は、事例検討を通じた対応フローの確立や、チェックシート活用による早期発見・予防体制の整備など、実効性のある仕組みづくりと具体的な取組が求められる。</p>		

A-2 生活支援

		第三者評価結果
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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>利用者の自律・自立を支援するため、6ヶ月毎（必要時は随時）に面談を実施し、意向や要望、悩みを把握している。自立に向けた就労継続を重視し、多様な職種・作業形態を提供することで、実体験に基づいた職業選択を可能としている。仕事においては、社会生活では欠かせない「報告・連絡・相談」を習得できるよう、職員が現場で共に活動しながら指導を行っている。また、日常生活の自立支援として、休憩時間等を利用した行政手続きやATM操作への同行支援も実施している。</p>		
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・ b ・c
<p><コメント></p>		

利用者アセスメントに「コミュニケーション」および「意思表示」の項目を設け、個々の特性と併せて現状の把握に努めている。就労支援の過程においてコミュニケーションは不可欠であるため、意思伝達に困難がある利用者に対しては、近くの職員がその思いを汲み取り、代弁や仲介を行うよう心がけている。また、施設外就労では昼食を共にする機会を生かし、利用者が気兼ねなく話せる雰囲気づくりに配慮している。現在のところ、コミュニケーションが著しく困難な利用者はいないが、将来的なニーズの変化も見据え、今後は多様なコミュニケーションツールの工夫や、ICT 機器の活用・導入を検討し、万全なサポート体制の構築に期待したい。

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・ b ・c
----	--	----------------

<コメント>
 利用者の意思を尊重するため、6ヶ月ごとにサービス管理責任者およびその研修者が、個別支援計画の振り返りや困りごとの聞き取りに関する面談を実施している。面談はプライバシーに配慮し、利用者が意見を述べやすい環境づくりに努めている。個別支援計画の見直しが必要な場合は速やかに対応し、利用者の安心感につなげている。相談手段は対面のほか電話やICTの活用も可能としているが、掲示や書類等への明記がない。今後は、相談の手段・相手（第三者など）・日時・場所等を利用者が自ら選択できる仕組みを明示し、より活用しやすい相談体制の整備と利用促進に期待したい。

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・b・c 非該当
----	--	--------------

<コメント>

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・ b ・c
----	-------------------------------------	----------------

<コメント>
 職員は利用者の障害や特性について、相談支援事業所からの情報やアセスメントに基づき、留意点を含めた共通理解を図りながら支援にあたっている。専門的知識の習得機会が乏しく課題はあるものの、障害や特性に関わらず就労が継続できるよう、施設内外で多様な作業機会を提供している。また、対人関係のトラブルが生じた際には、個別の状況に配慮しつつ、迅速な調整や修復、再発防止に注力している。今後は、障害や特性、就労支援の実務に関する外部研修への参加等、組織的・計画的に資質向上を図る取組強化に期待したい。

A-2-(2) 日常的生活支援

A⑧	A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常的生活を行っている。	a・ b ・c
----	-----------------------------------	----------------

<コメント>
 日常的生活支援として、食事と移動（送迎）のサービスを提供している。食事サービスについて、カロリーを表示した献立表を提示しているほか、希望者に対し概ね6ヶ月ごとにBMI調査を実施し、看護師によるアドバイスを行っている。食事（弁当）の提供は外部業者へ委託しているが、業務委託契約に基づき定期的な意見交換を行い、利用者の希望を食事内容に反映できるよう配慮している。送迎サービスについて、利用希望者の申請に基づき、運行ル

ート周辺にある最寄りの停留場所を提案し、利用料は上限 2,000 円で提供している。		
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。	a・b・c 非該当
〈コメント〉		
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。	a・b・c 評価外
〈コメント〉		
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・ ⓑ ・c
〈コメント〉 利用者の既往歴、障害の特性、主治医、服薬情報などは、フェイスシートやアセスメントシートに記録し、職員で共有している。また、緊急連絡先シートの提出を必須とし、迅速な連絡体制を整えている。日々の健康管理については、勤務中の状況観察、体調不良時は事務所内や外勤先の静養スペースで適切に対応しているが、健康管理についてのマニュアルは整備されていない。欠勤が続く利用者に対しては、電話連絡や自宅訪問を行い、状況把握と早期復帰に向けた支援に努めている。今後は、緊急時に備え AED の配置や訓練を進めるとともに、外部の社会資源とも連携し、腰痛予防など健康維持・増進に向けた支援体制の充実に期待したい。		
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。	a・b・c 非該当
〈コメント〉		
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。	a・b・c 非該当
〈コメント〉		
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・ ⓑ ・c
〈コメント〉 利用者は自宅、アパート、障害者グループホームなどで地域生活を営んでいる。6ヶ月ごとのモニタリング面談では、生活の意向や悩み事の把握に努め、住環境の変更については相談支援事業所と連携し対応している。一方で、地域生活における具体的な希望等の把握につい		

ては、就労支援サービスの提供という立場であり、積極的には行われていない。今後は、地域生活に役立つ社会資源の紹介や学び・体験の機会の提供、災害時の情報提供などの支援をさらに充実させ、利用者がより安心して地域で生活できるような取組に期待したい。

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・交流と家族支援を行っている。	a・ b ・c
----	--------------------------------------	----------------

<コメント>

利用者のフェイスシートおよび緊急連絡先シートにより家族状況を詳細に把握し、緊急連絡先や代理人情報を適切に管理することで、迅速な連携ができる体制を構築している。就労継続支援事業の特性上、契約主体は利用者本人であり、利用者本人の意思決定を支援の基本としている。家族等との連携・交流は利用者の意向を尊重して実施している。希望する家族等には、サービスや日常生活の状況報告、サービス提供の様子の見学等に対応し、家族等の安心につながるよう取組んでいる。

A-3 発達支援

		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
A⑯	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 評価外
<コメント>		

A-4 就労支援

		第三者評価結果
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・ b ・c
<コメント>		
<p>施設内（検品、組立て、和菓子製造）および、施設外（商品管理、清掃、コンビニ業務、建設関連等）の幅広い職域を確保し、多様なニーズに応える就労形態を提供している。個別支援にあたっては、アセスメント（社会性6項目、作業能力9項目）の結果に、利用者の「思い」と職員による「気づき」をふまえた最適な作業の選択を支援している。また、休憩や昼食等のリラックスした時間も大切に共有し、心身の充実に努めている。環境面では、感覚過敏や集中力に関する課題に配慮し、カーテンの設置や作業台の配置変更等、特性に合わせた環境に配慮している。今後は、受託業者や地域企業との連携をさらに深め、協働的な取組により、働く意欲の維持・向上を図り、福利厚生の実感を通じ、より一層「やりがい」を実感できる取組に期待したい。</p>		

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・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の業務内容および工程は、個別アセスメントに基づき、利用者と職員の対話を通じて決定している。また、作業過程の適切性については、利用者の感想や意向を定期的に取り入れ、必要に応じて検討・提案・変更を行う体制を整えている。賃金については雇用契約書に明記し、毎年10月に昇給制度を設けている。作業の困難さを軽減するため、作業工程の説明については利用者の関心を引くデザインや写真等を使用し、作業スペースに掲示・配置する視覚的支援が行われている。これにより、理解を深め、不安なく業務に集中できる環境を整えている。また、個々の特性に応じて作業台の配置転換や、人間関係に配慮した作業編成を行うことで、集中力の維持につなげている。現在、事務所のある建物では冷蔵庫や電子レンジ、ポットなどが備えられており、休憩時にはおやつが提供されている。その一方で、より快適な職場環境を目指し、トイレや多目的スペースの拡充、備品のさらなる充実については今後の改善が期待される。</p>		
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・b・c
<p><コメント></p> <p>一般就労への移行と定着を最優先課題として捉え、役員が指揮をとり、新規職場の開拓および受託業者への職域拡大に注力している。ハローワークや関係機関との連携により、個々の適性に合致した多様な就業につながるよう努めている。令和6年度に2名、令和7年度（現在まで）に2名の一般就労移行を実現している。企業訪問や職場見学への同行、ICTを活用した最新の求人情報の提供等の支援を行っている。また、離職を防ぎ安定した就業を継続できるよう、就職後6ヶ月間は毎月、近況伺いを行っている。就労状況や生活面での課題を早期に把握し、利用者と企業の双方へ適切なアドバイスとフォローアップを行うことで、職場定着率の向上につなげている。今後は、一般就労への意識向上と就労スキルの確実な習得を目指し、動画教材や体系的プログラムによる学習機会の拡充に期待したい。</p>		