

様式1

福祉サービス第三者評価結果報告書
【障がい福祉分野】

【受審施設・事業所情報】

事業所名称	ナーチャーハーツ	
運営法人名称	株式会社ナーチャーハーツ	
福祉サービスの種別	就労継続支援A型	
代表者氏名	管理者 小嶋 夕子	
定員（利用人数）	20 名	
事業所所在地	〒 567-0032 大阪府茨木市西駅前町14番19号	
電話番号	072 - 627 - 3373	
F A X 番号	072 - 627 - 3393	
ホームページアドレス	http://www.nurture-hearts.com/	
電子メールアドレス	customer@nurture-hearts.com	
事業開始年月日	平成29年6月1日	
職員・従業員数※	正規 8 名	非正規 3 名
専門職員※	・介護福祉士 2名	
施設・設備の概要※	[居室]	
	[設備等] 事業所専用設備等：作業室、面談室 事務室 ビル内共用設備等：給湯室・流し台・トイレ(男女各1)	

※印の項目については、定義等を最終頁に記載しています。

【第三者評価の受審状況】

受審回数	0 回
前回の受審時期	年度

【評価結果公表に関する事業所の同意の有無】

評価結果公表に関する事業所の同意の有無	有
---------------------	---

【理念・基本方針】

- ①ご利用者様の健やかな社会復帰を願い、適切な育成・支援を行います。
- ②信頼される社会福祉法人として、地域とのパートナーシップにより、地域社会に貢献します。
- ③ご利用者様、職員の幸せな人生に寄与するために、安定した施設経営に努めます。
- ④新しい価値を創造し、最高のサービスにより施設全体に喜びと感動を作り出します。

【施設・事業所の特徴的な取組】

- ①ご利用者様が、一般就労へ行く為の職場見学や職場体験を積極的に行い、指導・支援を行っています。
- ②人前で話をしたり、コミュニケーションを養っていただくために、朝礼や終礼の際にはご利用者様に司会進行を行っていただいています。
- ③働きやすい職場環境を作っていくために、何か問題があれば直ぐに話し合いの場ももうけて解決をしていくようにしています。
- ④ご利用者様のキャリアアップ(例：利用者から職員への転向)や、従業員のキャリアアップ(例：豊富な資格手当→一部補助あり)などを定めています。

【評価機関情報】

第三者評価機関名	一般社団法人ぱ・まる
大阪府認証番号	270052
評価実施期間	令和4年2月17日～令和4年3月31日
評価決定年月日	令和4年3月31日
評価調査者(役割)	26 (運営管理委員) 2002B005 (専門職委員) () () ()

【総評】

◆評価機関総合コメント

定型作業や定型パターンを推し進めるのではなく、利用者それぞれが思い目指す、自立支援の提供を大切にされています。個々の利用者が望んでいる姿、やりたいことを大切にし、利用者と共に話し合って目標設定を行う事により、利用者自身が目標に向けて取り組む事を意識することに繋がられています。これらによって、利用者自身が、達成感・満足感を得られる事に繋がられ、利用者個々のペースにあわせた、自立への取組が行われています。利用者個々の価値観、利用者の状態や特性を踏まえたペースや分野を考え、それぞれの利用者が自発的に自分のペースで一般就労に向けた技能の習得に繋がっていきけるよう努められています。

◆特に評価の高い点

【利用者個々に寄り添った目標設定】

利用者個々の現有能力や可能性を踏まえることはもちろん、利用者自身が何を目標したいか、何をやりたいのか、を大切に目標設定が行われています。利用者の自立に向けた意欲を促しながらも、決して答えや目指すところを押しつけるのではなく、利用者個々の意思意向を大切に支援の提供に努められています。また、利用者が望む、必要とする、技能や資格取得に向けた支援にも取り組まれています。

【良好な関係性】

就労継続支援に限定せず、利用者が職員になんでも話しやすい、相談しやすい関係性の構築を意識されています。利用者アンケート結果からも、利用者との関係性が良好で、信頼関係の形成に繋がっていることが、読み取れました。

◆改善を求められる点

【記録とマニュアルの拡充】

計画に対する評価が客観的にわかりやすい記録方式あるいは様式、書き方の検討拡充が望まれます。また、マニュアルもパターンを作成し、場面場面での大切なことや留意することがわかりやすく、誰もがそれを見れば対応出来るような、内容の工夫拡充が望まれます。

◆第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回、第三者評価を受審し、当事業所の提供している福祉サービスの質について、専門的かつ客観的な立場から評価をいただきました。日頃自分たちがやっている業務の意味・意義を再認識し、また今後改善すべき課題を知ることができました。具体的に目標をたてていくうえでの道しるべとなり今後の進むべき方向が明確化されました。評価の高い点については今後さらに推進し、また改善を求められた点については十分検討を行った上で、職員一体となり福祉サービスの質の向上に努め、より良い施設を目指して努力していきたいと考えています。また評価調査者の方からアドバイスを受けたり、他事業所での取り組みなども教えていただきました。今回、評価いただいた内容を真摯に受け止め、利用者のみなさまがより良い環境で過ごしていけるよう日々努力していきたいと思っております。

◆第三者評価結果

・別紙「第三者評価結果」を参照

第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

		評価結果
I-1 理念・基本方針		
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
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
(コメント)	理念・基本方針は、ホームページ、配付資料等で公表されています。会議の場では、理念・基本方針に立ち返った話し合いが行われています。利用者や家族等へのわかりやすく工夫した周知の拡充が望まれます。	
		評価結果
I-2 経営状況の把握		
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
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
(コメント)	市や府の動向について、情報収集を行い把握に努められています。市の就労継続支援A型施設連絡会で、しないの動向を共有しています。社会福祉事業全体の把握拡充が望まれます。	
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)	経営課題は職員会議でも共有されており、現状把握と課題に対する取組が話し合われています。	
		評価結果
I-3 事業計画の策定		
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
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)	中長期計画の構想と現状の話し合いが行われています。計画の具現化と明確化が望まれます。	
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)	中長期計画を意識した事業計画が策定されています。評価可能な具体的な内容の拡充が望まれます。	

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。	
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。
(コメント)	全体会議の中で事業計画について話し合われています。仕組みとしての確立が望まれます。
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。
(コメント)	契約時や支援計画の話し合いの際に主な内容が説明されています。わかりやすい伝え方の工夫拡充が望まれます。

		評価結果
I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組		
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
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
(コメント)	職員の自己評価シートが年1回作成され、面談が実施されています。仕組みとしての拡充が望まれます。	
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
(コメント)	実施された自己評価から、課題の抽出が行われています。評価可能な目標設定や仕組みとしての確立、評価結果の分析から得られた内容を目標や研修計画に反映する取組拡充が望まれます。	

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

		評価結果
Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ		
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
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
(コメント)	管理者の方針等は、ホームページ上で公表されています。事務分掌・職務分掌・有事の体制の、明確化拡充が望まれます。	
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)	コンプライアンスチェックシートを用いて、自己評価されています。職員に対するコンプライアンス研修が実施されています。福祉直接法令以外のコンプライアンス意識拡充が望まれます。	
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
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)	職員は年1回の自己評価を行い、自己評価を基に面談が行われています。面談時に意見等の聴取が行われています。定期的な仕組みとしての確立が望まれます。	

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。	b
(コメント)	職員の働きやすい環境整備を大切にされています。施設全体で業務の実効性の効率化に取り組む仕組みづくりが望まれます。	

		評価結果
II-2 福祉人材の確保・育成		
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
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)	組織体系表等が整備されています。中長期計画として、採用・育成を明確に位置付けた、計画的な展開が望まれます。	
II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	b
(コメント)	職員の自己評価と面談を基に、就業規則に定められている評価表で、昇進・昇級を行う仕組みになっています。自己評価を基にした課題の抽出や、改善の必要性検討等の、仕組み確立が望まれます。	
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
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
(コメント)	職員の意向と現状を踏まえ、就業規則の整備による休暇体制の拡充が行われています。ワークライフバランスに配慮した勤務となるよう、職員の意向を大切にされています。年1回の面談以外に、必用に応じた個別面談が実施されており、意向や意見を把握し、働きやすい職場環境に繋がられるよう配慮されています。	
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
II-2-(3)-①	職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
(コメント)	年1回、職員の自己評価と面談が行われています。設定目標の明確化や、達成状況の評価等、仕組みの整備拡充が望まれます。	
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
(コメント)	年間の研修計画が策定されています。研修内容に対する評価検討、職員自己評価で抽出された課題等を踏まえた、次年度以降の研修計画の立案に繋げる仕組みの整備拡充が望まれます。	
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
(コメント)	研修計画に沿った研修への参加が促されています。随時案内される研修含め、職員全員が研修に参加できるよう配慮されています。研修内容に対する評価検討、職員自己評価で抽出された課題等を踏まえた、次年度以降の研修計画の立案に繋げる仕組みの整備拡充が望まれます。	
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。		
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。	—
(コメント)	【非該当項目】	

		評価結果
II-3 運営の透明性の確保		
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
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
(コメント)	法人の基礎情報・決算情報の公開が行われています。事業計画・意見相談苦情等への対応・改善結果等の、情報公開拡充と、地域に向けた情報公開拡充が望まれます。	
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
(コメント)	税理士・社会保険労務士による、助言や指導を受けられています。権限・責任を明確にした職務分掌や、規程類の整備拡充が望まれます。	

		評価結果
II-4 地域との交流、地域貢献		
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-①	利用者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)	地域の方の協力を得た農作業体験、作品販売等の地域バザーへの参加等が行われています。地域交流方針の明文化、明瞭化拡大が望まれます。	
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
(コメント)	ボランティア活用の拡充を意識されており、新規受け入れ予定もたっています。ボランティア関連の、マニュアルや仕組みの整備拡充が望まれます。	
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
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
(コメント)	行政や他福祉施設を中心に、社会資源の活用・連携を意識されており、職員間で情報共有や検討が行われています。職員や利用者がわかりやすいリストの拡充・明確化、活用可能な社会資源情報の拡充が望まれます。	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
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
(コメント)	地域の福祉関連や商工会等の会合に積極的な参加を行い、地域ニーズや地域特性の把握に努められています。	
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。	c
(コメント)	公益的な、事業・活動の取組拡充が望まれます。	

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

		評価結果
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス		
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
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
(コメント)	利用者の権利擁護、人権の尊重に繋がられる研修等を、毎月行われています。マニュアルや規程類の中での、明示拡充が望まれます。	
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
(コメント)	利用者のプライバシーを踏まえた、接し方や話し方を意識した支援の提供に努められています。利用者間のプライバシー侵害に繋がらないよう配慮されています。各種マニュアル等の中で、明確に位置付ける等の工夫が望まれます。	
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
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)	見学・体験等を通じ、支援の内容がわかりやすく伝わるように配慮されています。パンフレットやホームページ、障がい者向け就労説明会等で、案内されています。毎月数回ブログを更新することで、施設の内容が幅広く伝わりやすいよう努められています。	
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
(コメント)	利用者としっくり話し合う事で、共に考えた目標設定が行えるよう心がけられています。言葉や伝え方に配慮し、個々の利用者に適した説明方法に配慮されています。わかりやすく伝えるための工夫拡充、利用者自身が意思決定しやすい説明方法の工夫拡充が望まれます。	
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
(コメント)	利用者の状態を踏まえ、適した福祉サービスを選択できるよう配慮されています。相談員等とも連携し、利用者本位の福祉サービス提供に繋がられるよう心がけられています。変更や意向に向けた、書式やマニュアル等の整備拡充が望まれます。	
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
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
(コメント)	利用者個々との面談時や、日常の支援の中の会話等から、利用者の意向や満足度等が把握できるよう意識されています。仕組みとしての定期的な利用者満足度の向上に向けた取組拡充が望まれます。	
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
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
(コメント)	利用者の意見や意向を踏まえた、支援の改善に取り組まれています。個別のフィードバック等も行われていますが、事例や取組改善結果等の公表拡充、仕組み等をわかりやすく伝えるための工夫拡充が望まれます。	

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)	利用者が相談しやすい雰囲気作り、関係性の構築を意識されています。利用者から把握した内容については、速やかに話し合いに繋げ、対応出来るよう努められています。意見や相談の方法について、わかりやすく説明された文書配布や掲示等を拡充することが望まれます。	
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
(コメント)	都度の意見や相談等には、速やかに対応し、課題や不安の払拭に努められています。意見・苦情・相談を、総合的に受け付け、施設内一律の基準で対応できる仕組みの整備拡充を行ない、マニュアルや記録する書式を整備することで、さらなる支援の質の向上に繋がるかと思われます。	

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。

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)	不審者対策含め、事故時等の対応検討が行われています。職場としての安全確保に留意されています。BCP（事業継続計画）を軸とした、総合的なリスクマネジメント体制の整備拡充が望まれます。	
Ⅲ-1-(5)-②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
(コメント)	行政の指導や通知を基に、感染症対策と、職員の知識向上に努められています。保健所等とも連携を取り、利用者と職場の安全確保に留意されています。	
Ⅲ-1-(5)-③	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b
(コメント)	火災・地震等に対する訓練が行われています。災害時の避難所の確認や避難経路の確認が行われています。備蓄品・安否確認方法等の、整備拡充が望まれます。	

	評価結果
--	-------------

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。

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
(コメント)	就労支援に必要な、基本的なマニュアルが策定されています。周知状況と実施状況を確認できる、仕組みの整備拡充が望まれます。	
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
(コメント)	日常の支援の中で出た課題等を踏まえ、職員間の話し合いによって見直しが行われています。定期的な仕組みとしての、見直しの仕組み確立が望まれます。	

Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。

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。	b
(コメント)	アセスメントを踏まえた関係職員の話し合いで、利用者の意向を尊重し、利用者と共に考えた目標設定から、計画の策定に繋がられています。アセスメント手法を仕組みとして明確にすると共に、計画に対する評価件等が可能な、記録手法・内容等の整備拡充が求められます。	

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
<p>(コメント) 利用者自身の評価を踏まえ、意見交換を行いながら、計画の見直しに繋がられています。変更や状況は、職員間で共有し周知されるよう努められています。仕組みとしての明確化が望まれます。</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。	
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。	b
<p>(コメント) ソフトウェアの導入により、記録の内容が職員間で共有出来るようになっていきます。計画の進捗達成状況が客観的に振り返る事が出来る、記載方法・活用方法の整備拡充が望まれます。</p>	
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
<p>(コメント) 漏洩防止を意識した、保管方法・保管場所の確保に努められています。令和4年4月1日施行の改正個人情報保護法に準拠した、規程・同意・諸規則等の整備拡充が望まれます。</p>	

障がい福祉分野の内容評価基準

		評価結果
A-1 利用者の尊重と権利擁護		
A-1-(1) 自己決定の尊重		
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
(コメント)	利用者個々の意向を踏まえた、目標設定、就労支援を大切にされています。目標は利用者と話合った上で設定し、利用者自身が評価を行うことで、目標・計画を意識した就労に繋がるよう配慮されています。	
A-1-(2) 権利擁護		
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
(コメント)	利用者個々の尊厳を大切に、権利侵害に繋がる事が無いよう配慮されています。規程・マニュアル等のさらなる拡充、利用者間の権利侵害等にも配慮した拡充が行われると、さらなる支援の質の向上に繋がるかと思われます。	

		評価結果
A-2 生活支援		
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。	a
(コメント)	自立に必要な生活慣習や生活管理を習得出来るよう心がけられています。支援を受けられる他福祉サービスや社会資源の情報提供も行い、利用者自身が自立に向けた取組に繋げる事が出来るよう配慮されています。	
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
(コメント)	利用者の状況を踏まえ、個々の利用者に適したコミュニケーション手段を意識したかわりに努められています。日々、全ての利用者とコミュニケーションをとることを意識し、異変や違和感を速やかに把握できるよう配慮されています。利用者自身がコミュニケーション能力を高めていけるような工夫や取組の拡充が望まれます。	
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)	就労支援に限定せず、利用者の生活上の不安や悩みの解消にも協力されています。月に2回話せる機会を確保しており、それ以外でも、利用者の様子等を踏まえ、必用に応じた相談支援が行えるよう配慮されています。	
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
(コメント)	利用者の目標に向けた就労支援に努められています。地域や社会資源の活用・参加に繋がる情報提供の拡充と、配慮の拡充が望まれます。	
A-2-(1)-⑤	利用者の障がいの状況に応じた適切な支援を行っている。	b
(コメント)	利用者の障がいの状況を踏まえた、支援方法の検討が行われています。毎月の職員会議等で、検討が行われ、情報の共有に繋がられています。散見される事象への対応を検討されるのではなく、原因を踏まえた利用者個々ができる方法・パターンへの置き換え等、利用者自身の自立に繋がられる支援の拡充が望まれます。	

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。 a

(コメント) 利用者の心身状況に応じた、身体支援と職場環境に配慮されています。

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

(コメント) 就労支援の限られた空間内ですが、可能な範囲で利用者のスペースを意識し、必要な空間確保が出来るように努められています。個々の利用者の意向を踏まえた活動空間の工夫拡充が望まれます。

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

(コメント) 就労支援の中で、動作や移動等の過程を活用し、生活訓練・機能訓練に繋がる動きや配慮を心がけられています。計画の中への具体的な明示と、他福祉サービスや関係者会資源と連携した取組の拡充が望まれます。

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

(コメント) 利用者の様子や異変に配慮し、必用に応じた医療機関受診や休憩等に繋がられるよう心がけられています。体調変化や緊急時に備えた、手順やマニュアル、研修の拡充が望まれます。

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。 —

(コメント) 【非該当項目】

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

(コメント) 利用者の意向を踏まえた、学習機会や資格取得への援助等に取り組まれています。利用者自身の意欲を高めるための、支援や工夫の拡充が望まれます。

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。 a

(コメント) 利用者個々の意向を踏まえた、地域生活への移行、生活自立の確立に向けた支援を心がけられています。他福祉サービスとの連携により、地域移行へ繋げる取組も行われています。

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

(コメント) 利用者の意向を踏まえ意思を尊重した範囲で、家族等との情報共有が行われています。家族等からの相談には、利用者の意向に反しない範囲で対応されています。利用者意向と家族支援についての、ルールの明確化等拡充が望まれます。

		評価結果
A-3 発達支援		
A-3-(1) 発達支援		
A-3-(1)-①	子どもの障がいの状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	—
(コメント)	【評価外項目】	

		評価結果
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
(コメント)	利用者話し合い、目標を利用者自身が意識できる内容で設定することにより、自発的な向上へと繋がられるよう努められています。利用者の選択肢と可能な範囲を拡げる目的での、地域の企業や関係機関等との連携拡充が望まれます。	
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
(コメント)	利用者個々の特性や状況を踏まえ、個々の利用者が可能な作業の提供が出来るよう努められています。選択できる就労内容の幅の拡充が望まれます。	
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
(コメント)	近隣企業の施設外就労協力が得られています。新規開拓のため、新たな企業のオファーや、ハローワークとの連携によって、就職・定着に繋がられるきっかけの拡充に努められています。地域企業の育成を含めた、障がい者就労支援活動の拡充が望まれます。	

利用者への聞き取り等の結果

調査の概要

調査対象者	全利用者
調査対象者数	有効回答数 15名
調査方法	大阪府参考様式項目から実施する項目を施設と提供サービスの内容を踏まえ話し合いの上決定し、全利用者に対して、アンケート用紙・返信用封筒を配布。利用者から直接、評価期間宛返送にて収集。

利用者への聞き取り等の結果（概要）

【回答内容より推測される傾向】

- ・選択肢回答より、利用者と職員の関係性は、概ね良好と思われれます。

【利用者自由記述内容抜粋】

- ・職員、利用者ともに親切で、アットホームな雰囲気の仕事が出来ることに感謝している。（同趣旨回答複数あり）
- ・何か困ったことが起きたときに、話せる環境があり、的確な対処をしてもらえる。
- ・就労条件就労内容施設利用等の説明がわかりにくい。
- ・指導員が親切。
- ・仕事内容を細かく教えてもらえる。
- ・褒めてもらえる。

【総括】

- ・職員と利用者の関係性が良好で、利用者からの信頼にも繋がられているかと思われれます。
- ・施設直接以外の部分で、生活の場や生活環境への課題や悩みを書かれている利用者が複数見受けられましたので、必要な福祉サービスや社会資源と連携し、利用者の自立促進へと繋がられる取組の拡充が求められているかと思われれます。
- ・就労継続支援A型の特徴ではありますが、就労としての部分と、障がい支援の利用者としての部分が、利用者には明確に伝わらず理解が困難である部分が見受けられました。いずれの施設でも同様の課題が見受けられますが、職員と利用者の良好な関係性を活かし、わかりやすい伝わりやすい工夫拡充に繋げていく事が望まれます。

福祉サービス第三者評価結果報告書【受審施設・事業所情報】 における項目の定義等について

①【職員・従業員数】

●以下の項目について、雇用形態（施設・事業所における呼称による分類）による区分で記載しています。

▶正規の職員・従業員

・一般職員や正社員などと呼ばれている人の人数。

▶非正規の職員・従業員

・パート、アルバイト、労働者派遣事業所の派遣社員、契約社員、嘱託などと呼ばれている人の人数。

②【専門職員】

●社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、訪問介護員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、保育士、社会福祉主事、医師、薬剤師、看護師、准看護師、保健師、栄養士等の福祉・保健・医療に関するものについて、専門職名及びその人数を記載しています。

③【施設・設備の概要】

●施設・設備の概要（居室の種類、その数及び居室以外の設備等の種類、その数）について記載しています。特に、特徴的なもの、施設・事業所が利用される方等にアピールしたい居室及び設備等を優先的に記載しています。併せて、【施設・事業所の特徴的な取組】の欄にも記載している場合があります。

	例
居室	●個室、2人部屋、3人部屋、4人部屋 等
設備等	●保育室（0才児、1才児、2才児、3才児、4才児、5才児）、調乳室、洗面室、浴室、調理室、更衣室、医務室、機能訓練室、講堂 等