

北海道福祉サービス第三者評価結果報告書

2022 年 1 月 27 日

北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構 宛

〒 006-0022

住所

札幌市手稲区手稲本町2条1丁目4-5

電話番号 011-299-2931

評価機関名 サード・アイ合同会社

認証番号 北海道 20-001

代表者氏名 鈴木 正子

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)	橋本 玲子	福祉医療保健	第0131号
	(2)	百合野 潔	福祉医療保健	第0238号
	(3)	鈴木 正子	総合	第0129号
	(4)			
	(5)			
サービス種別	就労継続支援 (A型)			
事業所名称	エクサート			
設置者名称	株式会社 ヒューマン			
運営者 (指定管理者) 名称				
評価実施期間 (契約日から報告書提出日)	2021 年 11 月 18 日	～	2022 年 1 月 27 日	
利用者調査実施時期	年 月 日	～	年 月 日	
訪問調査日	2021 年 12 月 23 日			
評価合議日	2022 年 1 月 16 日			
評価結果報告日	2022 年 1 月 27 日			
評価結果の公表について運営者の同意の有無	<input checked="" type="radio"/> 同意あり <input type="radio"/> 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

サード・アイ合同会社

②運営者(指定管理者)に係る情報

名称：株式会社 ヒューマン

代表者氏名：大野 仁宏

所在地：〒065-0007 札幌市東区北7条東13丁目2-14

TEL 011 - 299 - 3303

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

別紙参照

◇改善を求められる点

別紙参照

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、事業所の質を向上させるのを目的に第三者評価を実施。事業所の強みや弱みが明確になったのでこの結果を基に強い所は更に磨きをかけて強くしていき、弱い所は、強みに変えて行けるよう事業所が一体的に運営することが今後望まれると思いました。利用者様にとっても当事業所を利用して「良かった」と思ってもらえる事業所を目指していきたいと思えます。

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： 令和 3 年 11 月 1 日

経営主体 (法人名)	株式会社ヒューマン		
事業所名 (施設名)	エクサート	事業 種別	就労継続支援 (A型)
所在地	〒 065-0007 札幌市東区北7条東13丁目2-14		
電 話	011-299-5511		
F A X	011-299-5670		
E-mail	exert.nisino@gmail.com		
U R L	www.exert-a.biz/		
施設長氏名	代表取締役 大野 仁宏		
調査対応ご担当者	西野 時世	(所属、職名：エクサート 管理者)	
利用定員	20 名	開設年	平成 28 年 5 月 12 日
理念・基本方針： ①利用者様一人一人の働き方を尊重します ②一般就労など利用者様の希望実現の支援に努めます ③利用者様の生活・環境の改善に配慮し支援に努めます ④利用者様のニーズに応じ、地域関係機関と連携します			
施設・事業所の特徴的な取組： 施設外作業を中心に一般就労に繋がるような職業支援を行い、より実践レベルに近い環境で業務に携わることが出来るよう取り組んでおります。			
第三者評価の受審回数 (前回の受審時期)		0 回	(平成 年度)
開所時間 (通所施設のみ)	午前8時30分～午後5時30分		

【当該事業に併設して行っている事業】

特に無し

【利用者の状況に関する事項】（令和 3年 11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
0名	0名	4名	0名	2名	2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
3名	2名	4名	1名	2名	0名
					合計
					20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	0名	1名	0名	0名	0名	0名
聴覚又は平衡機能の障害	0名	0名	0名	0名	0名	0名
音声・言語、そしゃく機能の障害	0名	0名	0名	0名	0名	0名
肢体不自由	0名	0名	0名	0名	0名	0名
内部障害（心臓・腎臓、ぼうこう他）	0名	0名	0名	0名	0名	0名
重複障害（別掲）	0名	0名	0名	0名	0名	0名
合計	名	1名	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
0名	4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	0名	2名	1名
そううつ病	0名	0名	0名
非定型精神病	0名	0名	0名
てんかん	0名	0名	0名
中毒精神病	0名	0名	0名
器質精神病	0名	0名	0名
その他の精神疾患	0名	0名	3名
合計	名	2名	4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
0名	3名	8名	4名	1名	1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
3名	0名	0名	0名	0名	0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
0名	0名	0名	0名	0名	0名
17年～18年	18年～19年	19年～20年	20年以上		
0名	0名	0名	0名		

(平均利用期間： 2年6ヶ月)

【職員の状況に関する事項】(令和 3年 11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		
常勤	5名	1名	名	名	名
非常勤	5名	名	名	名	名
		介護職員	保育士	看護職員	OT、PT、ST
常勤	名	4名	名	名	名
非常勤	名	5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	0名(0名)
介護福祉士	2名(1名)
保育士	0名(0名)
精神保健福祉士	0名(0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	83.67㎡		
(2) 耐火・耐震構造	耐火	<input checked="" type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ
	耐震	<input checked="" type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ
(3) 建築年	平成	15年	
(4) 改築年	平成	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)に行つて外遊びを行っている。		
(3) 耐火・耐震構造	耐火	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ
	耐震	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ
(4) 建築年	昭和	年	
(5) 改築年	平成	年	

○児童養護施設の場合

(1) 処遇制の種別(該当にチェック)	<input type="checkbox"/> ・大舎制 <input type="checkbox"/> ・中舎制 <input type="checkbox"/> ・小舎制		
(2) 建物面積	㎡		
(3) 敷地面積	㎡		
(4) 耐火・耐震構造	耐火	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ
	耐震	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ
(5) 建築年	昭和	年	
(6) 改築年	平成	年	

【ボランティア等の受け入れに関する事項】

・令和 3 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 3 年度における実習生の受け入れ数（実数）

社会福祉士 _____ 人

介護福祉士 _____ 人

その他 1 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。

ご意見BOXを設置して利用者様の生の声を聴きとれるような取組を実施している。

【その他特記事項】

総 評

<評価の高い点>

1、「就労意欲につながる職業指導」

利用者の主な就労場所は、民泊居室やマンション共用部の清掃です。事業所内でのパソコン入力等の軽作業もあり、職員は、折に触れ社会的マナーや業務関連知識の助言を行っています。作業開始や終了の際には、利用者の意見を求めて話し合い、本人も考えることで業務遂行能力が高まるようにしています。職員は基本的に見守りに徹し、利用者が苦手とする作業は徐々にできるように時間をかけて根気よく支援しています。

利用者の得意な作業を見極め、それを評価して本人に伝えることで就労意欲につながっています。

2、「計画立案と就労アセスメント情報の共有」

個別支援計画立案の際は、利用者の基本情報としてのアセスメントと併記して就労に係る特記事項と施設外就労と施設外支援の希望を聴取しています。また、個別支援のために本人の得手不得手や希望する暮らしと支援の留意点、将来の希望や学びたいことなども聞いています。

「就労継続 A 型計画書」の様式に沿って、聞き出したことを総合的に判断したアセスメントにより計画を作成しています。作成後は、サービス管理者を補佐する生活支援員と担当職業指導員とで計画通りの実施と変更に関わる密な連絡が取られています。

<質の向上のために求められる点>

「福祉事業所における社会参加や学習」

現在、エクサートは利用者とは就労先としての関わりを主と考え、利用者の社会参加や学習についての支援は行われていません。就労には清掃・選別・パソコン入力とありますが、例えば、清掃には「ビルクリーニング技能士」や「ハウスクリーニング技能士」などの国家資格があります。パソコン入力も「パソコン入力スピード認定試験」から「情報処理技術者試験」まで幅広い試験があります。

このような「学習」は、利用者の働く力や意欲につながり、一般就労への大きな糧ともなります。職員は日々の業務の中で、利用者の特技や個性を把握しています。現状では一般就労や資格取得に消極的な利用者であっても、職員の働きかけで前向きな就労継続となります。

資格取得に限らず、様々な社会参加や学習への情報提供といった個別のはたらきかけが福祉事業所として望まれます。

2、「理念と基本方針の明文化」

4つの事業方針は、就労継続 A 型事業所エクサートのパンフレットに掲載されています。一方、3つの経営方針が就業規則に株式会社ヒューマンに掲げられています。エクサートとしては、どれが理念でどれが基本方針なのかが判然としません。共通評価基準の第1項目は、事業所の理念と基本方針がそれぞれに明文化され、利用者等への周知と共に職員には理解までが求められます。何より、全ての評価基に及ぶ指標となります。事業所として明確にすることが望まれます。

評価細目の第三者評価結果(障がい者・児施設)

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。	c	パンフレットにエクサートの4つの事業方針、就業規則に株式会社ヒューマンの3つの経営方針が掲げられている。どれが理念でどれが基本方針かの了解が職員のなかでは曖昧である。本項目は、事業所の理念と基本方針が明文化され、職員・利用者等に周知が求められるので、事業所として明確にすることが望まれる。

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	2020年からの就労継続支援A型事業所の介護保険給付費改定による減収、コロナ禍での業務委託の新規契約獲得の難しさ、人件費の逼迫等の経営に直結する状況把握がなされている。今後、利用者のステップアップにもつながる就労継続B型事業所の立ち上げの議論が出ているので、経営課題を明確に提示するまでの分析にも期待したい。
3	Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	会議には管理職の他、社長も同席して同社を担う職員の今後の処遇についても協議されている。業務拡張に伴う資格取得等の具体的な話も出ているので次項目にある中長期的なビジョンとして計画の俎上にあげることが期待したい。

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。	c	利用者の賃金を保障する就労先として清掃業の他、本人に応じた職種を割り振りしている。利用者の稼働能力は様々なため、本人に応じたステップアップを図るには就労継続A型に留まらない事業展開を協議している。福祉的就労と一般就労にもつながる障害者雇用は、法人の経営方針にも通じているので、エクサートの中・長期的計画策定が望まれる。
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。	c	中・長期の計画がないため、これを反映した単年度の計画もない。上記項目の中・長期計画策定と同時に単年度の事業計画化が望まれる。

1-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。			
6	1-3-(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。	c	事業計画書がないため、職員は年度を追っての事業実施状況の理解や評価・見直しはできない状況にある。
7	1-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	c	事業計画書がないため、利用者等への周知ができない状況にある。

1-4 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
1-4-(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	1-4-(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。	c	今回、初めて第三者評価を受審した。今後も定期的に受審することで、開設した平成28年5月以降に培った事業所機能が組織的に機能することが望まれる。
9	1-4-(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。	c	今回の評価結果をもとに、計画的に改善を図ることが望まれる。

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。	b	役職者は重要な会議に出席して、全職員と納得のいく協議を図っている。但し、理念と基本方針が明確でないため現状より、より質の高い福祉サービスの提供をしていくリーダーシップの舵は取りにくい。今後に期待したい。
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。	b	福祉事業所として障害者虐待防止法などの外してはいけない研修に参加し、職員への周知に努めている。今後は福祉分野に限らず、関連する法令を遵守するための具体的な方策にも期待したい。
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	就労継続支援A型として、スコア表や地域連携活動実施状況報告書の公表するにあたり、より事業の透明性を高めるために第三者評価の受審を決断した。短期間の自己評価期間ということもあり、全職員による自己評価には至らなかった。第三者評価の趣旨を理解して、評価基準項目8・9と合わせて、業務の振り返りを全職員で行うことが期待される。

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。	b	管理者は、利用者の稼働能力が高まるように職員間で協議を重ねている。経営改善に関しては売り上げを月別にグラフ化して職員に経営意識を持っているように指導している。委託料金の交渉等、売上増と支出削減に努めている。職員の急な欠勤には、管理者自ら利用者と清掃チームを率いている。理念と基本方針が明文化された後には、より高い福祉サービスの提供に指導力が発揮されることが期待される。
----	---	---	--

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。	c	求人募集をかけても思うように人材が集まらない社会情勢の中、設立時から定着している社員と途中入社社員とでコロナ禍を乗り越えてきている。福祉人材の確保と定着に関する具体的な計画はないが、構想としては管理職面談で聞き取れた。今後は、構想を具体的に実行可能な計画として紙面に落とししていくことが望まれる。
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	人事考課表があり、職員配置や能力開発につながる職員面談は行われているが定期ではない。期待する職員像として、主体性・協調性・支援力が掲げられ、研修体制を整備する必要もある。キャリアパスも含めた広範囲な人事管理が問われることから、管理者と職員の信頼関係をもって確実に着手することが期待される。
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り組んでいる。	b	福利厚生の一環として、事業所の1・2階にウォーターサーバーを設置している。ワークライフバランスに配慮した働き方としては、家庭に事情があった場合や、自身の体調も含めて急な休暇にも対応するように職員間で協力している。より働きやすい職場づくりを目指すには、管理者と職員の面談は、定期に開催し記録に残すことが期待される。
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。	c	期待する職員像として、求められる役割等は文書化されている。一般職面談での内容からは、自ら率先して課題に対して行動していこうとする気概が感じられた。この職員の思いのためにも組織として、一人ひとりの目標を設けて育成にあたることを期待される。
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	法人の経営方針に「…向上心を持ち続ける。」とある。職員は、厚労省主催の「就労継続支援A型が目指す福祉事業所の役割とそのバランス等に関する研修」等に参加している。受講後は直筆のレポートが綴じられ、他の職員と共有できるようにしている。しかし、エクサートとしての教育・研修に関する基本方針の明文化や計画の策定にまでは至っていない。前項目の一人ひとりの職員の目標と、その育成に向けた計画となることを期待される。

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。	c	利用者の障がいは、知的から精神障がい、発達障がいまで幅広い。職員が学ぶべきことは多いが、利用者の個々の理解のためには欠かせない。利用者支援の質向上のためには、職員一人ひとりの学ぶ機会を確保することが望まれる。
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。	c	特別支援学校の実習生の受け入れ実績が1名ある。本項目は、学生などのインターン受け入れも含むが、主に教育・研修等の幅広い人材を指す。福祉の人材育成等は、社会的責務を伴う。受け入れには事業所の姿勢を明確にし、受け入れマニュアル等の体制を整備することが望まれる。

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。	c	事業所の運営内容がわかるホームページが2つ用意されているが、情報が分散され、1つには法人母体の記載がない。また、利用に関しての就労継続支援A型事業所エクサートの特色が十分に伝わっていない。現在、一つのホームページに集約する予定があり、財務情報に関しても公開することが望まれる。
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。	b	事業所の法人形態は株式会社である。経理担当職員が常勤しており、外部の税理士等の配置はない。内部監査の必要は感じていない。福祉事業所は公的な売り上げを含むため、なんらかの外部のチェック機能を考慮することが期待される。

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	法人の経営方針に「住民に愛され信頼される会社作りに専念する。」とある。コロナ禍以前は、事業所前で町内会と季節に応じた焼肉パーティー、餅つき大会等が行われ、利用者と地域住民との交流があった。2022年2月にはコミュニティかわら版の事業所紹介欄に掲載予定である。こうした広報活動で、利用者の仕事も得て、地域とのつながりも広げる構想である。業務への信頼が同時に地域と利用者の交流となり広がることを期待される。
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受け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	ボランティアの要望があれば受け入れたい意向はある。学校の職場体験やインターンシップも本項目の範疇である。福祉事業所や障がいの理解につながるため、第一にはボランティア等の受け入れに対する基本姿勢を明示することが望まれる。次に、受け入れのための体制整備が期待される。

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。	c 利用者に直接、必要な関係機関として病院等の公共機関のリストは個々のファイルに閉じられている。よりよいサービス提供への連携が行われるためには、社会資源としてのリスト化が望まれる。
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 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	c 2016（平成28）年の事業開設以来、利用者の仕事確保と支援に力を注いできた。清掃業務として各所に赴き、地域の福祉ニーズに気づくといったことまではなかった。しかし、法人の経営方針には「社会福祉活動を通じて国や地域社会に貢献する。」とある。法人として、或いは他団体と協働するなど、地域福祉のニーズ・生活課題等を把握することが望ましい。
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。	c 上記項目で把握した地域福祉ニーズに対して、事業所としてできる活動を実施することが望ましい。

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。	c	事業所内での会議や内部研修を通して、出席した職員が利用者サービスについて共通の理解を持てるようにすすめている。しかし、利用者尊重したサービス提供の基本姿勢が明示されていない。理念と基本方針同様に明確化することが望まれる。
29	III-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	c	男女別の鍵付きのロッカーが設置されている。希望があれば相談室での面談を実施するなど、プライバシーに配慮している。但し全職員がプライバシー保護に関しての理解が十分とはいえない。利用者へ提供するサービスのすべての場面において、職員が共通認識を持てる規定・マニュアルなどの整備が望まれる。
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。	b	ホームページの掲載があり、利用者の体験受け入れを行っている。動画を使っての作業内容などの情報提供を行い、利用希望者に対応している。しかし、ホームページが複数あり、経営する法人がにわかりにくく情報を一貫して取得しづらい。訪問調査時には、ホームページの整理中だったので今後に期待したい。
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	体験利用などを通して、利用者本人の判断により契約書が交わされ、サービスを開始している。利用者から仕事内容の変更の希望があればその都度、対応している。今後は、どの利用者に対しても統一された様式に基づいての説明とその記録が期待される。

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	退所した利用者であっても希望があれば相談に乗り、相談支援事業所などと連携を図りながら対応している。今後は、利用者の希望にかかわらず、引継ぎや申し送りの手順などの書面を整備することを期待したい。
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	コロナ禍以前は、レクリエーション、懇親会、イベントなどを3カ月毎に開催し、これらの行事を通して利用者からの意見、要望を聞き取るようにしていた。現在は個別面談の際に聴取している。「ご意見BOX」を設置しているが、ほとんど機能していない。また定期的な満足度調査も実施されていない。今後は、利用者満足を組織的に把握し、具体的なサービス改善や質の向上へ結びつけることに期待したい。
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。	c	苦情解決の仕組みとして、苦情受付担当者や苦情解決者責任者の設置がされている。事業所以外の苦情受付機関として札幌市や北海道の連絡先も、重要事項説明書に記載されている。しかし、第三者委員の設置がなく、苦情解決についての社会性や客観性の確保からも早期の設置が望まれる。
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。	b	「ご意見BOX」を設置し、定期面談では意見・要望を聞く場としている。また面談以外においても要望に沿って意見や相談を受ける環境となっている。利用者には、第三者委員も含め、相談する際に複数の相手や方法が選択できることを周知することを期待したい。
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	利用者からの相談や意見に対しては、管理者が担当し、内容によっては会議・ミーティングなどで話し合わせ、対応している。組織的かつ迅速な対応としては仕組みが不十分なため、利用者から意見・要望・提案などを受けた際の職員対応フロー図を作成す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。	c	日々のリスクには、清掃先への車両での移動と利用者の送迎など交通安全に係ることも多い。マンション等の清掃では床面の滑りによる転倒や、除草中のケガなど建物内外の事故防止のため、口頭で注意喚起をしている。危険箇所や注意事項は現場引き継ぎ書に書かれている。ヒヤリハットの記録はあるが記録が途絶えている期間もあり、収集・分析までは至っていない。利用者と職員の安全確保のために、リスク対応のマニュアル作成など、リスクマネジメントに関する体制の構築が望まれる。
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。	b	コロナ禍においては、利用者・職員の検温や手洗いを徹底している。利用者の就労する場所は事業所関係者以外の不特定者との接触もある。居室内及び共用部の清掃、移動や休憩など利用者の活動場面ごとでの対応マニュアル作成を始め、感染症対策に関する管理体制の見直しに期待したい。

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行っている。	c	業務における清掃委託先住所と使用する車両が一目でわかるように事務所に掲示され、災害時が日中であれば利用者の確認は取りやすい。しかし、清掃先での被災は想定されていないので、安否確認方法の周知が必要である。ハザードマップは新旧2枚掲示されているが、災害時を想定した地図との認識はうすい。今後は、BCP（事業継続計画）の策定により、地震・大雪・水害など様々な災害を想定した体制が望まれる。
----	--	---	---

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	事業所内では、パソコン入力や仕分けなどの軽作業が行われている。また、清掃する就労場所に1名の職員が車両で4～5名の利用者と共に移動している。これら業務における指示書・引き継ぎ書などは作成されているが、利用者対応のための一環したマニュアルは必要である。これまで個々の職員のマンパワーに頼ることが多かった。職業指導員の定着と専門職としての質の担保のためにもマニュアルには、作業手順、留意事項のみならず利用者の権利擁護やプライバシー保護の姿勢も明示して作成することを期待したい。
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	上記項目にて、事業所として作成したマニュアルは、その見直しの時期を定めることと、急な変更にも改定できるようにすることが望まれる。
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的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	b	利用者の基本情報としてのアセスメントと併記して、就労に係る特記事項と施設外就労と施設外支援の希望を聴取している。また、個別支援のために得手不得手や希望する暮らしと支援の留意点、将来の希望や学びたいこと等も尋ねている。「就労継続A型計画書」の様式に沿って前述のアセスメントから立案している。サービス管理者を補佐する生活支援員と担当職業指導員とで計画通りの実施となっているかを日々の報告で確認している。計画書には長期と短期の利用目標がある。達成度がそれぞれ達成・一部・未達となっているが、利用者の選択した就労内容から達成感が感じられる立案にも期待したい。
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。	b	定期的に評価・見直しが行われるように、日々の利用者の様子は管理者に担当職員から密な連絡が行われている。但し、利用者の目標があまり変わることはなく、就労に向けた段階的な成長を促す計画とまではなっていない。定期的な評価・見直しの視点として意識す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。	b 「支援記録の作成について」をもとに、利用者に関するサービスの実施状況が記録されている。新任職員を含めた職員全体への共有が容易になるように「支援記録の作成について」を定期的に見直すことを期待したい。
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 定められたルールのもとに利用者の記録が保存管理されている。より適切な管理体制のためには、利用者から記録の開示請求があった時の手順を始め、個人情報保護法への理解が職員間で深まることに期待したい。

評価対象 障がい者・児施設 内容基準

A-1 利用者の尊重と権利擁護

		第三者評価結果	コメント
1-(1) 自己決定の尊重			
A 1	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	利用者は、事業所が提供している複数の職種から選択している。清掃業務では、始業前に利用者の意見を聞いている。また、視覚障がい等の障がい特性や本人の意向を踏まえて、苦手な作業は職員がフォローしている。しかし、多くは作業に関する支援に留まり、利用者の日常生活や社会生活に対しては十分に行われていない。今後は、利用者の権利について職員が検討し、理解・共有する機会が設けられることが期待される。
1-(2) 権利侵害の防止等			
A 2	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	利用者の権利擁護に関しては、令和2年度の身体拘束・虐待防止委員会において「障がい者虐待防止研修」を行っている。また、令和3年度は職員会議内で虐待防止に関する資料を配布している。民泊施設やマンションの清掃は、利用者3～4名に対して職員が1名対応となる。権利侵害に繋がらないような声掛けの仕方など、職員専用のSNSで共有している。過去三年間の権利侵害はないが、利用者が権利について理解する取組や、職員専用SNSで共有された情報は文書化されていない。利用者の権利擁護のためには、支援の確認方法や権利侵害発生時の対応を明確化することが望まれる。

A-2 生活支援

2-(1) 支援の基本			
A 3	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	清掃は利用者の生活にも役立つことが多いので、職員は作業を通して利用者の生活をヒアリングして、自律・自立にむけた必要な助言をしている。雇用契約を交わした上での利用のため、基本的な生活管理は利用者本人に任されており、相談支援事業所とは必要な連携が保たれている。将来は一般就労を目指す利用者もいることから、利用可能なサービスなどの情報提供が積極的にされることを期待したい。

A 4	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	対人関係に課題のある利用者には、コミュニケーション力を高めるために職員が積極的に話しかけている。利用者が、一日を通して発言しないことがないように、清掃チームに共通する話題を投げかけるなどの配慮を行っている。聴覚障がい者とは手話や口話で意思疎通をしている。個別支援計画でコミュニケーション能力向上を課題と捉えながら、支援の内容や工夫の記録が不十分なケースが見受けられた。コミュニケーションに必要な支援を職員間で共有し、実施されることが期待される。
A 5	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	利用者の意思を尊重するために、申し出に沿って相談に応じている。事業所内の相談室を利用する場合や、送迎中の車内や立ち話の中など利用者がリラックスできる時間帯や場所で行う場合もある。面談日は設けていないが、毎月、利用者との会話の中から思いや意向を把握して、職員専用のSNSで共有されている。今後は、利用者の相談内容や把握した意向を統一した形式で記録し、個別支援計画への反映や、その結果が確認できることを期待する。
A 6	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	就労継続支援A型として利用者と労働契約を交わし就労機会の提供と支援を行っている。作業種の多様化は図れていないが、利用者の希望に沿って、民泊居室やマンション共用部の清掃作業、パソコン入力や仕分け等の軽作業が行われている。新型コロナ感染防止のため、利用者レクリエーションは2020年度から実施していない。コロナ禍収束後にはレクリエーションの再開や地域の社会資源等の情報提供が予定されているので今後期待したい。
A 7	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	新入職員向けの障がい者支援の研修は短時間で、医療的なケアや障がいに関する専門知識を習得する機会には設けられていない。利用者が日々安定して就労するためには、職員が障がい特性を十分に理解し、具体的な支援を習得することが不可欠となる。利用者の状況に応じた支援や利用者関係の調整などは、職員専用のSNSで共有しているが、記録には残されていない。個別的な配慮を必要とする障がい者支援のノウハウを、福祉事業所として獲得していくためには記録を残していくことが期待される。

2 - (2) 日常的な生活支援		
A 8	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 利用者は就労目的で事業所と契約している身辺自立者のため、一見して生活面での介助はなく直接的な支援は多くはない。2021年12月現在、食事提供は実施していない。清掃業務に携わる利用者は移動用車両内で昼食をとる。夏季には水分摂取や食中毒への注意が喚起されている。トイレ休憩は女性に配慮して、複数の就労場所を移動するごとに時間をとっている。このような支援は職員個々の裁量に任せられ、マニュアル化はされていない。10名前後の利用者の自宅送迎も含めた支援マニュアルが準備されることを期待したい。
2 - (3) 生活環境		
A 9	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 9割以上の利用者は事業所外での就労のため、事業所には朝夕の集合時の利用となる。事業所内に留まる利用者が使う委託作業スペースは職員事務エリアに近く、利用者の安心に繋がっている。同じ階には、昼食や休憩をとれるソファ、相談室、喫煙室が用意されている。また3階にはレクリエーションに利用できる多目的室もある。多くの利用者が働く場所は、民泊居室やマンションの共用部の清掃である。担当する職員のマンパワーにより労働環境が配慮されている。今後は、積極的に利用者の意見や希望を把握することで、より安心・安全な環境が提供されることが期待される。
2 - (4) 機能訓練・生活訓練		
A 10	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 個別支援計画では利用者が就労に向けて抱えている対人関係や体力維持などの課題を明確にし、目標が設定されている。日々の清掃業務が生活に転用できる場面が多く、職員は指導場面で伝え方を工夫している。精神的な支援を必要としている利用者もおり、より効果的な機能訓練・生活訓練の実施には専門職の指導や助言が重要となる。通院先の精神保健福祉士や作業療法士など専門職種との連携も視野にできることから、今後に期待したい。
2 - (5) 健康管理・医療的な支援		
A 11	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 職員は、利用者の送迎時及び出勤時に目視で体調を確認している。出勤時の検温は、健康状態とともに利用者自身が記録している。夏場の水分補給や食中毒の注意は都度声掛けを行っている。利用者の通院先を把握し、万一の時の連絡体制は整備されている。しかし、健康診断の必要性や各種ワクチンの効果など健康管理に関する情報提供はされていない。職員は普通救命講習の必要性を感じている。利用者の疾患に関しての研修や、利用者が健康に対する意識を高めるための工夫が期待される。

A 12	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。	非該当	
2-(6) 社会参加、学習支援			
A 13	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。	c	事業所は利用者とは就労先としての関わりが中心と考え、利用者の社会参加や学習についての支援はされていない。就労継続支援の業務として現在は、清掃・選別・パソコン入力とあるが、業務拡大の可能性もある。清掃や情報処理のレベルアップのための資格取得は、作業効率の向上にもつながる。職員は、日々の作業の中で利用者の特技や個性などを把握していることから、利用者の意向に沿って様々な学習支援や社会参加の情報提供と支援が望まれる。
2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援			
A 14	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	グループホームと一人暮らしの利用者以外で、家族と同居している利用者は6割程いる。利用者の地域生活への移行は、希望を確認しており、同社が経営するグループホームの情報提供をしている。グループホーム入居にあたっては相談支援事業所との調整・連携がされることになっている。利用者が希望する地域生活の移行を実現するために、具体的な生活環境の課題等が職員間で共有されることが期待される。
2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援			
A 15	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。	c	利用者の家族との関わりは、利用者の意向に基づいて対応している。現状では家族関係に問題がある利用者はいないと職員は捉えている。支援者は、家族の連絡先は緊急時用として把握するに留まっている。しかし、利用者支援では家族との連携が重要となり、場合によっては家族関係のアセスメントも必要となる。また、運営規程にも、地域・家族との結びつきを重視すると記載されている。利用者の生活の質を高めるために、家族との情報交換や相互理解をはかることが望まれる。

A-3 発達支援

3-(1) 発達支援			
A 16	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。	評価外	

A-4 就労支援

4-(1) 就労支援		
A 17	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 主な就労場所は、民泊居室やマンション共用部の清掃作業である。事業所内での軽作業もあり、職員は、折に触れ社会的マナーや業務関連知識の助言も行っている。作業開始時や終了時には、利用者の意見を求めて話し合っている。本人も考えることで業務遂行能力を高めている。このように、職員は基本的に見守りに徹している。また、利用者が苦手とする作業は徐々にできるように時間をかけて根気よく支援している。利用者の得意な作業を見極め、それを評価して本人に伝えることで就労意欲につなげている。
A 18	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 作業の内容や工程は、利用者の意向や障がい程度に配慮されており、例えば、色の識別が難しい視覚障がい者には、汚れの見落としがないように声掛けをしている。利用者のモチベーションアップにつなげるために、作業内容や能力に応じた個別の時給を検討中で、客観的な判断基準の導入を模索している。清掃業務は室内清掃から脚立を使った高所での作業もあり、建物内外に危険が伴うため事故防止チェック表等が必要となる。安全な労働環境を確保するため、関係マニュアルの整備とともに、利用者への安全教育も期待したい。
A 19	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 職場開拓は、管理職が行っている。既に取引のある企業から紹介された新たな清掃先もある。一般就労を希望する利用者はいるが、事業所として積極的な就職支援や情報提供には至っていない。また、一般就労は相談支援事業所経由となり、事業所が移行後のフォローや、就労先への情報提供に関わることは少ない。利用者が地域で働く機会を拡大するためにも、企業との連携や障がい理解を深める取組も合わせて期待したい。