

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

株式会社ケアシステムズ

②事業者情報

名称：国立障害者リハビリテーションセンター	種別：生活訓練
代表者氏名：森 浩一	定員(利用人数)：30名
所在地：〒359-8555 埼玉県所沢市並木4-1	
Tel：04-2995-3100	

③評価実施期間

2022年 5月 24日(契約日)～2023年 2月 10日(評価結果確定日)

④総評

◇特に評価の高い点

**○復職目標の利用者の8割が実現している**

利用開始当初、センターの利用目的を「復職」と位置付けていた利用者の約8割がその目標を達成している。適切なアセスメントの実施、利用者や家族の意向や要望を基にし、目標や目的を分かりやすく標記した自立支援計画の作成、計画に沿った専門性の高い各種の支援の提供、計画の進捗や達成状況を多職種が検証し、必要に応じて見直すモニタリングなど、質の高い支援計画のマネジメントが定着していることがうかがえる。今後は復職後のケアにも力を入れ、長く勤められるよう支援していくことを目指している。

**○情報提供の拡充に取り組んでいる**

利用希望者や地域への情報提供としては、センターのホームページと3種類のパンフレットなどを用いている。パンフレットは地域を限定せず、全国の関係機関や病院、相談事業所等に配布している。写真やイラストなどを多用し、分かりやすい内容にまとめられている。さらに、高次脳機能障害者の生活訓練などに関する情報発信や、オンラインによる研修会などを通じて、啓発活動なども実施している。また、3年ぶりに開催した文化祭(並木祭)には地域の人々の来場を促したり、地域の福祉施設を招聘したイベントの開催や情報公開の場を設けたりなど、情報提供の拡充に取り組んでいることがうかがえる。

◇特にコメントを要する点

**○利用者募集の仕組みなどを再度検証することが望まれる**

新型コロナウイルス感染症が流行後3年目を迎え、現在の利用者数は定員の半分程度になっている。また、利用希望者についてもコロナ以前より減少していることが報告されている。人力的にも設備的にも余力があることを踏まえ、感染症対策の充実を図りながら、情報発信の拡充と合わせて利用者募集の仕組みなどを再度検証することが望まれる。

**○スキルなど資質の向上を図り、さらに職員の専門性を高めることを目指している**

人材育成の制度として「業務評価」や「能力評価」を設けており、年2回の個別面談によって職員個々の意向や要望に沿って目標を設定し、達成度や進捗状況によって評価を受ける仕組みが整っている。また職員研修制度としては、①職場研修(OJT)、②職場外研修、③自己啓発の3本柱として設定しており、新規採用職員などの若手職員や女性職員のキャリアアップなどを設け、できる限り職員全員が研修に参加できるよう工夫している。また、厚生労働科学研究や社会福祉総合推進事業、全国的に開催される各種の研修会等、国が先導する様々な政策に対しての国立施設の責務として協力する立場であることを踏まえ、さらに職員の専門性を高めることを目指している。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、特にコメントを頂きました、「利用者募集の仕組みなどを再度検証する」点につきましては、今後、ナショナルセンターとしての役割を踏まえ、しっかりと情報発信や利用者募集の強化に努めてまいります。

あわせて5項目ありましたB評価の件につきましても、不十分な点を検証しつつ、適宜見直しなどを行い、関係部署とも連携しながらより一層のサービスの向上に努めてまいります。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり

# 評価細目の第三者評価結果

(障害者・児福祉サービス分野)

## 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 (1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
I-1-1 (1) -① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	理念と基本方針はホームページやパンフレットなどの各種の媒体をはじめ、自立支援局内などに掲示することによって、周知に努めている。利用者・家族等には、利用開始時に「重要事項説明書」を用いて各種の要綱を説明する際に、合わせて説明し理解を促している。また、職員には、職員研修会などにおいて管理者が説明し理解を深められるようにしている。

### I-2 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
I-2-1 (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
I-2-1 (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	毎年開催されている運営委員会をはじめ、厚労省や埼玉県等からの通知や施策などによって事業環境を把握している。また、利用率の推移や経営状況等については、「月例報告」や「予算執行状況調査」等により適宜把握している。それら関係機関から提供された情報や経営状況を分析し、国立施設としての役割等について検証し事業計画に反映されている。
I-2-1 (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	事業報告や運営委員会などを通じて事業環境を分析し、自立支援局全体として5年毎の中期目標の策定につなげている。さらに、事業年度毎に運営方針や組織目標を定め、課題を整理するとともに改善計画の策定に取り組んでいる。それらは自立支援局内の会議において検証するとともに書式としてまとめ、職員に配付し周知を図っている。

### I-3 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
I-3-1 (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) -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	前出の通り自立支援局全体として5年毎の中期目標の策定をしており、理念や基本方針の達成に向けて組織一丸となって取り組めるようにしている。また、コロナ禍において若干待機者は減っているが、当該事業の利用対象者である高次脳機能障害の支援ニーズが高い。それらを踏まえ、情報提供の充実などを中期的な課題として設定し取り組んでいる。
I-3-1 (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	5年毎の中期目標をベースに単年度事業計画を策定しており、単年度の達成レベル、経営課題に関する達成要綱、人員配置や職員の育成などを詳しく明示し、円滑に単年度事業が推進できるようにしている。各事業については具体的な数値目標も踏まえ評価・見直しが行える内容となっている。また、職員は各自のテーマに沿って目標を設定し、達成できるようにしている。

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。	a	週単位で開催されている課内会議をはじめ、局内の共有共通認識を図るための決定会議、その他カンファレンスや調整会議など各種の会議体を定期的で開催している。それらの会議において個々の事業をはじめ利用者支援に関する進捗・達成状況を検証しながら事業推進する仕組みが整っている。事業計画については四半期毎にトレースし、必要に応じて追加・変更・廃止を決定している。
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	中期目標については、ホームページに掲載しており、利用者や家族、関係者などがいつでも確認（情報収集）できるようにしている。ただし、センターは広範囲な事業を展開している多機能型施設であり、国立施設として国の障害者福祉計画の一翼を率先垂範のもと担う施設である。よって、厚生労働省のホームページをはじめ、各種の刊行物からも事業計画を収集できる仕組みは整備されている。

#### 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	コメント
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。	a	「利用者支援に関する質の向上」については多職種が出席するカンファレンスを定期的で開催し、合議において支援計画の進捗・達成状況を検証することで取り組んでいる。また、福祉サービス第三者評価は3年毎に受審しており、今回で3回目の受審となる。前回高い評価が得られていた事項については、今回の調査においても、適切な取り組みが継続していることが確認できている。
I-4-(1)-② 評価結果に基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	前回の第三者評価では、「自己評価の仕組み作り」や「有事の際の利用者安否確認の仕組み作り」について、早期に取り組むことが望まれるとの指摘を受けている。自立支援局として組織的な分析に取り組んでいる。さらに、具体的に継続的な見直しや改善に取り組み、早期に改善策を構築することが望まれる。

## 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。		
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	5年間の期間を定めた中長期事業計画をはじめ、単年度事業計画、さらには利用者一人ひとりの自立支援計画など、事業や支援の方向性を示唆する計画が立案され、トレースする仕組みも整っている。管理者はそれらの計画に基づいて、幹部会議や支援会議、その他の会議において、自らの立場に基づく意見を発言し、業務指示によって事業運営をリードしている。
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	すべての職員に対して、採用時研修やオリエンテーションにおいて、国家公務員として順守すべき法、規範、倫理などを学べる機会を設けて周知に努めている。さらに採用後においても、「法令遵守に関するeラーニング」を定期的実施して注意喚起を促している。さらに、受講した研修については、報告会や回覧によって共有することで理解を促している。

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。	a	利用者を対象とした各種のアンケートを定期的 に実施しており、集計結果を分析して個々の支 援に反映させている。管理者は収集した事業環 境の分析データなどをもとに、各種の会議にお いて職員等に対して指示指導を行い質の向上に 取り組んでいる。また、年間を通じて職員研修 計画を策定してスキルアップを促し、支援に反 映できるようにしている。
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	中長期事業計画や単年度事業計画を踏まえ、管 理者は幹部会議や支援会議、その他の会議にお いて、報告業務（人事・労務・財務等も含む） を受け、組織一丸となって効果的な事業運営を 目指すために指導力を発揮することに力を入 れている。さらに、日常的に発生する個々の課題 については、その都度、幹部会議での議論を踏 まえ、職員への周知を図り、共通認識を持てる よう配慮している。

## 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。		
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	職員の採用についてはハローワーク、センター のホームページ、各種の学校への求人などに よって、毎年公募している。また、欠員などが 生じた際にも適宜公募している。採用にあたり ては、管理部長や自立支援局課長の面接を実施 し、適性を判断する流れとしている。有資格者 を基本として定められた職員定数になるように 適材適所な人員配置に取り組んでいる。
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われて いる。	a	人事管理については、「業務評価」と「能力評 価」の評価制度を設けている。業務評価は職員 が個々に目標を設定し、年2回の面談によって 設定および達成状況をもとに、6段階の評価を 受ける仕組みとしている。能力評価は国家公務 員としての評価制度であり、昇給や昇格につな がる制度としている。また、人事異動について は、職員の意向調査等を踏まえ実施している。
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	職員は国家公務員共済組合に加入しており、高 額療養費の一部補助や人間ドックの補助、健康 増進費など、組合員としての様々なサービス を受けられるようになっている。さらに、スト レスチェックやメンタルヘルスなども、希望に よって受けられるようにしている。また、管理 者はデータ管理によって就業状況を把握して おり、月2日程度の年次休暇の取得や超過勤務削 減に努め、ワークライフバランスの推進に取 組んでいる。
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
II-2-(3)-① 職員一人一人の育成に向けた 取組を行っている。	a	自立支援局では、①利用者の基本的人権、自立 及び主体性の尊重、②障害者あるいは地域の 新たなニーズを把握して、その解決に取り組む、 ③社会状況の変化への速やかで柔軟な対応、④ 地域に情報発信し、ネットワーク形成を図る、 ⑤自らの能力開発・発展に取り組む。などの5 項目を職員に求める人材像や役割りとして明示 し、職員一人ひとりのキャリアに沿って育成 （研修計画）を策定している。

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	自立支援局では職員研修計画を毎年策定しており、基本方針を明示し具体的な研修内容に落とし込んでいる。年2回の職員個別面談の際には、組織の目標や方針を確認したうえで、職員個々の意向や要望に沿って目標を設定している。それらの目標を達成するために、必要とする研修に参加できるようにしている。
II-2-(3)-③ 職員一人一人の教育・研修の機会が確保されている。	a	職員研修は、①職場研修(OJT)、②職場外研修、③自己啓発、の3本柱として設定しており、新規採用職員などの若手職員や女性職員のキャリアアップなど、できる限り職員全員が研修に参加できるように計画している。eラーニングの受講を計画的に義務付けたり、リモートで開催される研修などにも参加を促している。コロナ禍においても、職員が適切に計画した研修が受けられるようにしていることがうかがえる。
。		
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	実習生等の受け入については、国立施設の責務として積極的な受け入れに取り組んでいる。自立支援局の運営方針にも明示し、オリエンテーション資料をはじめ、プログラムやスケジュールなどは対象校と連携して作成することになっている。また、実習担当者には指導者研修の受講を促し、適切な対応や指導ができるようにしている。

### 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。		
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	センターのホームページをはじめ、センターパンフレット(ごあんない)、自立訓練(生活訓練)のご案内(A4版三つ折りのリーフレット)など各種の媒体を設けて、情報提供に取り組んでいる。また、過去2回受審している第三者評価の結果は、県のホームページに掲載されている。予算などの運営面に関する情報は、公共調達審査会の結果等を公開して事業の透明性を担保している。
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	国立施設であることから、法令や規定に沿った運営を大切にしており、人事院や会計検査院、埼玉県等からの定期的な監査も受けている。また、事務分掌には、権限や責任根度を明示しており、それらに沿った運営に取り組んでいる。また、地域の福祉ニーズへの対応として、地域で開催される研修会に職員を講師として派遣するなど、開かれた組織運営に取り組んでいる。

### 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。		
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	埼玉県や所沢市から寄せられる各種の情報への対応をはじめ、依頼事項については出来る限り対応することになっている。コロナ禍において併設医療機関をワクチン会場に貸し出したり、3年ぶりに開催した文化祭(並木祭)には地域の人々の来場を促している。また、地域の福祉施設を招聘したイベントの開催や情報公開の場を設ける地域など、地域社会との関わりを大切にしている。

<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>ボランティアなどの受け入れについては、基本方針や組織目標を明示している。また、例年であれば、地域の福祉ニーズへの対応として職員を学校教育の場に派遣するなどの機会も設けている。ただし、コロナ禍以降、ボランティアの受け入れについては、感染リスクを防ぐため積極的な受け入れは行っていない。よって、コロナ収束の折には、再開することになっている。</p>
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>地域の関係機関をはじめ各種の団体に関するリストや資料を保管しており、職員間で共有できるようにしている。また、利用者支援においては、公共交通時間の活用や買物など社会活動技能の訓練を行う際に活用できるような社会資源の情報収集に取り組んでいる。さらに、終了後の支援については、必要に応じて利用者の居住先を訪問し、関係機関との調整や相談援助に取り組んでいる。</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>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>市の自立支援協議会をはじめ、県や市で開催される会議への参加を求められた際には、積極的に参加することになっている。それらの会議への参加を通じて、地域の福祉ニーズ等を把握したり、意見を具申するなどして地域社会に貢献することに取り組んでいる。さらに、ナショナルセンターとしてのニーズの把握については、あり方検討会等に参加して取り組んでいる。</p>
<p>Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。</p>	<p>a</p>	<p>地域の福祉ニーズを把握し、地域福祉の向上に取り組んでいる。具体的には、高次脳機能障害者の生活訓練などに関する情報発信や、研修会などを通じての啓発活動などを実施している。また、国立施設の責務として厚生労働科学研究や社会福祉総合推進事業、各種全国研修会等、国が先導する様々な政策に対しての研究・協力に力を入れている。</p>

### 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
<p>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>障害者の自立支援において、基本的人権を尊重する基本理念と、障害者総合支援法の実現に寄与するという基本方針を業務推進の土台としており、職員への周知に力を入れている。また、生活訓練マニュアル等を作成して、業務の標準化を進めつつ、随時見直すことによってサービスの充実に努めている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>サービスの開始にあたっては個人情報使用同意書を交わしている。また、重要事項説明書の中でも個人情報の取り扱いと身体拘束の禁止を明示して確認を得ている。虐待についても「利用者に対する虐待防止」という項目を設けて詳しく触れている。さらに、虐待防止責任者を任命したり、事業所外の相談・通報先も明記するなどして、注意喚起を促している。</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。		
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	主にセンターのホームページと3種類のパンフレットで情報を提供している。サービス内容を説明するパンフレットは全国の市役所や病院、相談事業所等に配布している。写真・イラスト・図等を多用しつつ簡潔な表現とし、誰もが読みやすいものになっている。ただし、ホームページの管理はセンター本部となっているため、タイムリーな更新が欠けることは否めない。
Ⅲ-1- (2) -② 福祉サービスの開始・変更に当たり利用者等に分かりやすく説明している。	a	サービスの開始にあたっては利用者・家族等に重要事項説明書等を用いて詳しく説明し、同意の署名・押印を得ている。特にサービスの提供内容については日課時限・訓練から医療・健康管理等まで細かく説明して理解を促している。サービスを変更する場合も丁寧に説明し、利用者の同意を得るようにしている。
Ⅲ-1- (2) -③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等に当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	福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたっては、利用者に不利益が生じないように配慮するとともに、関係機関等に情報提供書等を作成して引き継ぎを行っている。また、生活に必要な情報の提供や社会資源の活用等の支援にも取り組んでいる。さらに、必要に応じて、サービス終了後6か月程度までの支援にも取り組んでいる。
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。	a	自立支援計画は3か月毎のモニタリングによって効果が分析・評価され、その上で各専門職の意見を盛り込んで新たな計画が作成されている。計画の進捗・達成状況を確認して、柔軟に対応できるようにしている。利用者調査の総合的な満足度についても、回答者の9割以上が「大変満足」「満足」と答えており、適切な支援が提供されていることがうかがえる。
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。	a	苦情解決の仕組みを明確にしており、重要事項説明書に明記するとともに受付窓口についてはセンター内にも掲示している。具体的には苦情解決責任者・苦情受付担当者・外部者からなる第三者委員の設置に加え、県の運営適正化委員会や市区町村の関係機関も紹介している。処理された苦情については、記録され利用者及び第三者委員に報告して公表するなど、適切な対応が定着している。
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	利用者は各職員との日常的な関わりに加え、個別支援計画の見直し時の面談などを通じ、さまざまな意見や相談をする機会が設けられている。また、センター内には苦情受け付け担当者や外部の第三者委員が設置され、氏名も公表されている。さらに、外部の苦情受け付け機関の名称と電話番号も明示して周知に努めている。
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	利用者から相談や意見を受け付けた際には、サービス管理責任者に伝え関係職員と共有を図りながら対処し、利用者毎にシステム内に記録することになっている。支援計画に関する事項であればケース会議で検証し、必要に応じて支援計画の見直しにつなげることにしている。今回行った利用者調査においても、意見や要望への対応については、大変高い評価を得ている。



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。		
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	「事故等発生時の対応取り扱い規程」を設けており、インシデントやアクシデントが発生した際には規程に従って報告書を作成し、対処する仕組みが整っている。さらに、提出された報告書については、事例集にまとめて共有することになっている。情報共有を図るとともに、日々の業務においてリスク回避の指針としていることがうかがえる。
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	感染症の予防や発生時の対応については、医務課が作成する「感染対策委員会設置要綱」や「感染症等の対策と対応マニュアル」に沿った対応に努めている。感染症対策や作業委員会の開催、マニュアルの作成や改正、医師や看護師による職員への研修・シミュレーション等を実施している。新型コロナウイルスの第1波以来、対応を重ねてきており、迅速に対応できるようにしている。
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。	a	災害時における利用者の安全確保については、総合支援課作成による「防災対策実施要綱」や「危機管理マニュアル」等に基づいて具体策を構築している。センター全体では総合防災訓練を年2回、宿舎単位では避難訓練を行っている。また、食料等の備蓄や事業継続計画（BCP）の作成など職員、利用者へは災害時の対応等の周知に努めている。

### 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。	a	提供するサービスの充実と平均化に向け「生活訓練マニュアル」を作成したり、新人職員向けの業務マニュアルを用意したりなど、サービス提供の標準化に力を入れている。また、若手職員は中堅やベテラン職員と連携を図って業務にあたることにしている。その際にはチェックシートによって業務内容を評価し、改善点を明確にすることになっている。
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	初期・中期・終期などの期間を定めて利用者へのアンケート調査を実施しており、結果から確認できるニーズ等を踏まえ、業務の標準化に反映させることにしている。また、リスクへの対応については、「事故等発生時の対応取り扱い規程」に沿って記録された事例集をもとに、業務の見直しや改善に取り組んでいる。
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。		
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（個別支援計画）を適切に策定している。	a	利用者や家族に対するインタビューや、各専門職による利用者についてのアセスメント等に基づいてサービス管理責任者が中心となり、利用開始時の自立支援計画を作成している。計画に従ってサービスを開始し、1～2か月間を経た段階で再度アセスメントや利用者評価を行うことにしている。以降は3か月毎にモニタリングを行い、計画の更新や見直しにつなげている。
Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画（個別支援計画）の評価・見直しを行っている。	a	3か月毎のモニタリングをもとに、必要に応じて計画の見直しや更新に取り組んでいる。見直しにあたっては、支援員や作業療法士等の専門職の考察によって行われ、結果は調整会議において協議し、次回の支援計画に反映させることにしている。さらに、サービス管理責任者や局長等が出席する支援会議によって検証され決定している。

Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況（個別支援計画）の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	利用者の記録は「利用者支援記録等の管理要領」に基づいて管理されている。各利用者毎の身体・生活状況等の記録や、支援計画は支援システムに一元的に入力され管理する仕組みが整っている。それらの情報は関係職員のみ共有できるようになっており、パスワードによってシステムに入ることができる仕組みとしている。
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	利用者に関する各種の記録は、個人情報保護規定や国家公務員法等に基づいて管理されており、厳重な保護体制を敷いている。また、利用者（家族）からはサービス開始時に個人情報使用同意書を交わすことに加え、重要事項説明書にも「個人情報の取り扱い」で詳しく説明して同意を得ている。

## A 個別評価基準

### A-1 利用者の尊重と権利擁護

	第三者評価結果	コメント
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	利用者一人ひとりが希望する自立計画を実現するために、利用者の強みに着目し、エンパワメントや社会生活力の向上に重点を置いた支援に取り組んでいる。更に、利用者個々の状況に応じた支援の提供に取り組んでおり、公共交通機関の利用方法や買い物、趣味活動などの支援や援助なども対応している。それらは、自立支援計画の策定や見直し時の面談で話し合っ決定することとしている。
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
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	虐待防止委員会を中心に障害者虐待防止等に取り組んでいる。また、インシデント・アクシデントを記録し、再発防止策を検討するとともに、事例集を作成して職員への注意喚起を促している。また、所管庁への届出・報告に関する手順等を明確に定めており、権利侵害が発生した際には関係機関と連携を図って対処する仕組みが整っている。

### 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	自立支援計画に則り、障害特性に応じて自律・自立に配慮した自立支援の提供に取り組んでいる。また、支援計画には「達成可能な短期目標の設定」や「達成に要する時間」などを盛り込んで作成しており、計画に沿った支援が提供できるようにしている。必要に応じて外部機関の見学や行政手続き、障害福祉サービス利用等に関する支援などにも対応している。
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	言語のコミュニケーションが円滑に実施できない利用者には、ノートに書くなどメモを用いることにしている。失語症や重度の記憶障害の利用者には、スマホやタブレット、ボイスレコーダー等の代替手段を活用するなどによって、利用者と円滑な意思疎通が図れるよう支援している。様々なツールを用いて、利用者の意思や希望をできる限り適切に理解できるように取り組んでいる。

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	担当支援員や作業療法士、サービス管理責任者などを中心に利用者とコミュニケーションを図り、本人の意向を確認しながら個別支援に取り組んでいる。3か月毎のモニタリングによって、自立支援計画の進捗・達成状況を評価し、必要に応じて見直すことにしている。その際にも利用者の意思決定を尊重し、自立支援計画への反映と支援全体の調整等を図っている。
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	自立支援計画書の策定にあたっては、利用者の希望、進路、障害状況に応じて作成し、計画に基づいた訓練や支援を提供している。また、各種の訓練の中で意識できるようにすることを大切にしており、「体験や対処療法」なども取り入れている。コロナ禍であることを踏まえ、感染対策を図りながら、公共交通機関の利用や買い物など、地域の社会支援を活用した支援に取り組んでいる。
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	利用者の行動や生活の状況などは、カンファレンスの場において職員間で支援方法などを検討し、理解・共有を図っている。具体的には障害の状況に応じて3グループに分け、支援方法の検討・見直しや環境整備等に取り組んでいる。また、職員は定期的に研修会等へ参加し、障害に関する専門知識の習得と支援の向上に努めている。また、障害状況に応じて適切な支援を行えるよう職員間で情報共有を図っている。
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	移動や移乗、食事、入浴、排泄、更衣、整容などの生活全般の支援に関しては、アセスメントをもとに意向や要望なども合わせて把握し、日常的な支援に取り組んでいる。食事に関しては必要に応じてカロリー制限食やアレルギー食等の対応に努め、合わせて常食以外の食事形態も対応している。入浴は見守り程度であるが個別対応としている。
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。	a	利用者が快適に、安心・安全に生活できるよう施設設備の改善やインシデント・アクシデントの防止に努めている。朝の連絡会議等を通じて、利用者の生活上の問題点について共有し、環境整備も含めて対応することになっている。また、「事故等発生時の対応取り扱い規程」を設けており、日々の業務においてリスク回避の指針としていることがうかがえる。
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。	a	各専門職員が利用者の心身の状況と意向に応じて目標を設定し、自立支援計画に沿って訓練を提供している。生活訓練としては、①スケジュール管理や生活リズムの組み立て、②生活管理能力の向上、③社会生活技能や対人技術の意向、④作業能力の向上、⑤個別目標に関する支援。などに取り組んでいる。3か月毎のモニタリングによって達成・進捗状況を把握して見直しに取り組んでいる。
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。	a	利用者一人ひとりの健康状態を把握しており、必要に応じてバイタルサインのチェックや体重測定などを実施している。コロナ禍であることから、日々検温や手指の消毒なども取り入れている。また、併設の医療機関の医師及び看護師によって、医療的な支援は必要に応じて適切に提供できる体制が整っている。服薬管理が必要な利用者には内服薬の一包化、カレンダー式ピルケース等を用いて、自ら管理ができるよう必要な支援を行っている。

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	アセスメントシートには利用者の健康状態をはじめ障害特性などを詳しく把握しており、必要に応じて施設内の医師が対応することになっている。また、健康管理室による3か月毎の検診をはじめ、利用者によっては毎月健康診断をプログラムに取り入れている。さらに、看護師による健康教室や健康講話を定期的開催し、注意喚起を促している。
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。	a	障害状況に応じて、公共交通機関の利用や援助依頼（外出先等で困った際に周りの方に援助を依頼する方法）、自動車運転、ヘルプカードを活用し、社会参加に向けた支援に取り組んでいる。また、利用者や家族に対しては、障害福祉サービス等に関する情報提供や手続き等に関する支援を行って利便性に配慮している。
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	利用者の希望と意向を尊重したうえで、地域の支援機関（相談支援事業所等）と連携を図りながら支援を提供することになっている。また、関係機関と事前調整したうえで、自立訓練（生活訓練）終了後にスムーズに利用できるような支援を心がけている。さらに、必要に応じて利用者と共に出張して、地域生活に関する課題等を把握し、具体的な生活環境への配慮や支援に取り組んでいる。
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。	a	自立支援計画の見直し時には家族も含めニーズを確認し、担当支援員から訓練状況等に関する報告を適宜受けて連携を図っている。また、希望を募ったうえで、家族教室を定期的に行っている。さらに、必要に応じて助言等の家族支援に取り組み、利用者の体調不良や急変時には家族等への報告や連絡ルールを明確にしている。
A-3 発達支援		
A-3-(1) 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。		【非該当】
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。	a	受傷などによって休職中の利用者も多いことを踏まえ、復職を希望する場合には就労準備訓練を提供することになっている。休職中の職場へ障害特性の説明や業務の切り出しに関する相談等を行っている。また、殆どの利用者が修業後の就労を希望しており、就労支援センター等とも連携して、利用者一人ひとりの障害に応じた就労支援に取り組んでいる。
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	利用者によっては面談方法や履歴書の書き方等も含め支援したり、地域の企業や関係機関、家族等とも連携・協力しながら就労支援に取り組んでいる。休職中の職場からの復職の条件や業務内容が示された場合、可能な限り、生活訓練の中で模擬的な訓練を提供している。また、お試し出勤を行う際、必要に応じて職員が職場訪問を行うことにしている。
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	生活訓練を終了後に復職した利用者については、必要に応じて後支援を行うことにしている。生活訓練終了後、直接新規就労するケースはほとんどないため、職場開拓に関する支援は行っていないが、新規就労を希望する利用者に対して、就労移行支援事業所の紹介や見学、利用に向けた支援等を行っている。