

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	ポエムハート	
運営法人名称	株式会社ポエムハート	
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 熊代 那奈	
定員（利用人数）	20 名	
事業所所在地	〒 567-0888 大阪府茨木市駅前2丁目1番16号 JR茨木中央ビル3階	
電話番号	072 - 645 - 5200	
FAX番号	072 - 645 - 5201	
ホームページアドレス	<a href="https://poem-heart-osaka.com/">https://poem-heart-osaka.com/</a>	
電子メールアドレス	<a href="mailto:poem-heart@phtnx.com">poem-heart@phtnx.com</a>	
事業開始年月日	令和3年5月1日	
職員・従業員数※	正規 7 名	非正規 2 名
専門職員※	精神保健福祉士1名 作業療法士1名 保育士1名	
施設・設備の概要※	[居室]	
	[設備等] 作業室1：28.95㎡ 作業室2：41.46㎡ 相談室、洗面所	

※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】

障がいのある方の「働きたい」「輝きたい」を全力で応援します！  
私たちは、自立した生活をし輝ける人生を歩むことを目標に利用者のニーズに合った支援計画に基づく支援、一般就労に向けての支援を行っていきます。  
また教養として、働く他者を大事にする意味で「集いの場」としても場を提供することを理念としています。

## 【施設・事業所の特徴的な取組】

利用者と向き合いながら、一般就労にむけて段階的に進めるよう取り組んでいます。

- ①入社時 本社内軽作業よりスタート（作業面・他利用者との関わり・コミュニケーション・性格・本人の将来的な希望などを時間をかけ確認）
- ②施設外就労 協力企業内での作業を経験し、社会マナー（挨拶、言葉使い、態度）を学び身につける
- ③面接会や特例子会社など見学、実習、面接などを提案→挑戦

各利用者の状況、環境、また本人の意見を尊重しながら共に歩む支援を特徴としています。

## 【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6年9月1日～令和6年12月31日
評価決定年月日	令和6年12月31日
評価調査者（役割）	26（運営管理委員） 1901B032（運営管理・専門職委員） （ ） （ ） （ ）

## 【総評】

### ◆評価機関総合コメント

利用者が安心してすごせる職場として感じて頂けるよう、温かい雰囲気ですぐに接する事を大切にされています。利用者とのコミュニケーションを通じて、利用者との心が通い合う、信頼関係の中での関係作りから、個々の利用者に寄り添った支援の提供に繋がられるよう努められています。作業療法士が在籍していることにより、利用者個々の分析を基に、適切な業務支援が行える基盤があり、一般就労移行に向けた、個別の適切な関わりに繋がるよう心がけられています。

### ◆特に評価の高い点

#### 【個々の利用者に寄り添った支援】

利用者個々の活動能力や情緒に合わせた業務の展開を行う事によって、利用者に対してプレッシャーを与えたり、拒絶感や閉塞感を与える事の無いよう配慮されており、利用者がのびのびと、明るく仕事ができる環境構成となっています。

### ◆改善を求められる点

#### 【利用者受け皿の拡充】

新設後年数が浅い事業所であるため、利用者の受け皿となる一般就労先が十分であるとは言えない面が見受けられます。地域との繋がりを深め、地域ニーズにも沿った、一般就労先の開拓・拡充に期待します。

### ◆第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

第三者評価を受審するにあたり、事前の評価基準項目に基づく運営の振り返りでは、改めて現状や課題を自己点検する機会となりました。また、改めて第三者の目線でご質問や評価をいただき、改善点はもちろん、事業所のもつ強みを再確認する機会にもなりました。新たに業務を増やすのではなく、既存の支援内容や記録業務マニュアルを可視化・効率化することで、支援の質や利用者満足度、職員のやりがいの向上に繋がる仕組みや視点など、すぐにでも実現可能で業務負担が軽減し、利用者の満足度向上につながる具体的なアドバイスも頂き、業務改善への筋道がより明確になりました。今後の業務に反映させ、より良いサービスを提供して参りたいと思います。

### ◆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・基本方針については、ホームページ等でも公表されており、利用希望者等には、理念・基本方針を踏まえた、施設の説明が行われています。計画立案時にも、理念・基本方針を踏まえた支援の実現を意識し、かかわる職員が考える場面を創出されています。施設の想いや大切にしていることを、利用者を含めた、幅広い方々に実感して頂ける説明の工夫拡充に期待します。	
		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、市内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。地域との繋がりを踏まえ、利用者の一般就労を拡大していくことが大切であると認識されています。	
		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)	中長期のビジョンが示されており、現状を踏まえた検討が行われています。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。	b
(コメント)	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。	b
(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3回行われ、上職との面談が実施されています。仕組みとしての明確化拡充が望まれます。	
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)	管理者は、日々の業務や会議の場で、リーダーシップを発揮し、施設一体となった支援が提供できるよう努められています。有事の際の、権限委譲含めた役割の明確化が望まれます。	
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)	一般就労に向けて、コンプライアンスを意識した関わり方に留意されています。一般法令含めた幅広い法令の、職員全体への周知拡充が望まれます。	
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)	年3回の職員自己評価と面談が行われています。研修計画に基づいた研修が行われています。職員全体が、能動的に取り組める、仕組みの整備拡充が望まれます。	

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)	職場内のグループLINEを活用し、日常から気軽に意見交換や、意思の疎通、認識の共通化が行える環境整備が行われています。記録を含めた、仕組みとしての整備拡充が望まれます。	

	<b>評価結果</b>
--	-------------

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。面談以外に、グループLINEを活用し、日常から対話が実施されており、意向や意見を把握し、働きやすい職場環境に繋げ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3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】 実習生の受入はありません

		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)	地域の企業や他施設との連携や交流が行われています。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)	学校教育への協力があり、支援学校からの実習体験受け入れが行われています。ボランティアに案する、マニュアルや対応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)	地域の連絡会での情報交換・情報共有があります。利用者が必要とする、社会資源リストの整備拡充が望まれます。	
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。	b
(コメント)	地域の施設連絡会や他施設との情報交換・情報共有が毎月実施されています。地域ニーズを踏まえた課題の把握拡充が望まれます。	

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。	b
(コメント)	コロナ禍の制限下に新設された施設であり、制限緩和に伴う、地域に向けた公益的・活動の展開に期待します。	

### 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)	利用者の尊厳を意識した、関わりや言葉使いに留意しています。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。	b
(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。インスタグラムによっても、施設の様子や内容を伝えられています。わかりやすく伝えるための工夫拡充が望まれます。	
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。	b
(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) 利用者満足の上昇に努めている。		
Ⅲ-1-(3)-①	利用者満足の上昇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上昇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)	緊急連絡カードが作成されており、利用者個々の身体上の履歴・特性や、緊急連絡先等が明示されています。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。	b
(コメント)	職場内の、温度・湿度・換気・清潔保持に留意し、利用者との職場の安全確保に留意されています。日常の予防に関する手順等の明確化が望まれます。	
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
(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。	

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
(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。	
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
(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。不適切利用や漏洩等発生時の、対策・対応方法整備拡充が望まれます。	

## 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。目標は利用者話し合った上で設定し、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し、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き、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、全ての利用者との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。	b
(コメント)	日常の対話やかかわりの中から、利用者が話しやすい、表出しやすい場面の形成に留意されています。仕組みとしての整備拡充が望まれます。	
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、情報の共有に繋がっています。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出来する方法・パターンへの置き換え等、利用者自身の自立に繋げ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】 対象支援未実施事業所
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情報提供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、ルールの特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】 対象外施設	

		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)	利用者一人一人の意向や希望を尊重した上で、一般就労に向けた実現に繋がられるよう努められています。知識・技能の習得や向上に向けた取組の拡充が望まれます。	
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や、一般就労に向けた取り組み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	全利用登録者
調査対象者数	有効回収数 8 人
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回収。

### 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】

- 落ち着いて仕事ができる。
- 職員、利用者共に親切で安心して働ける。
- 身体的な疲労を察知して指導員が色々に対応してくれる。
- 作業がリハビリになっている。
- 毎日の通勤がリハビリになっている。
- 適性を考えて仕事を振り分けてくれる。
- 色々な年代の人、今まで接してこなかった人と机を並べて仕事をさせてもらい、施設、職員の皆様に感謝している。

#### 【総括】

職場環境として、利用者にとってプラスになる環境構成が行われている事が、見受けられます。

## 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