

福祉サービス第三者評価結果報告書（公表用）

【受審事業所情報】

事業所名称	すばるヘルパーステーション
運営法人名称	スバル・トータルプランニング株式会社
福祉サービスの種別	訪問介護・介護予防訪問介護・ 居宅介護・重度訪問介護・同行援助・移動支援
代表者氏名	半田まつ子／事業所管理者：半田まつ子
定員（利用人数）	25 名
事業所所在地	〒 583-0883 羽曳野市向野2-6-18
電話番号	072 - 955 - 2003
FAX番号	072 - 955 - 2823
ホームページアドレス	http://subaru-tp.com/
電子メールアドレス	home@subaru-tp.com

【評価機関情報】

第三者評価機関名	特定非営利活動法人 ふくてっく
大阪府認証番号	270003
評価実施期間	平成24年11月28日 ～ 平成25年3月25日
評価決定年月日	平成25年3月27日
評価調査者（役割）	0501B089 （ 運営管理・専門職委員 ） 0501B096 （ 運営管理委員 ） 0501B088 （ 運営管理委員 ） （ ） （ ）

【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
---------------------	---

第三者評価結果の概要

評価機関総合コメント

【法人の概要】 活動の発端は、遊びに行く場がない知的障がい児をもつ母親たちが、1987年に立ち上げたコスモス会（障がい者ヘルパーステーション、ケアホーム（秋桜）、羽曳野市南恵我之荘には現本社設置前の中核事業所であった「羽曳野営業所」が居宅介護、重度訪問介護、同行援助、行動援護、移動支援、児童タイムケアなどに加えこちらにもケアホーム（ひだまり・第2ひだまり）を設置して運営しています。このほかS社は守口市馬場町にも営業所を構え、羽曳野営業所と同様に居宅介護、重度訪問介護、移動支援事業を行うほか、2か所のケアホーム（わかば・ハピネス）をバックアップするなど、広いエリアで多角的に障害者支援に取り組んでいます。また本社所在地には別法人（NPO）ながら、レストラン部門（びすとろ・はんだ）を開設し、事業所利用者や職員への食事提供の傍ら、これを地域にも開放して、障がい介護、重度訪問介護等、障害者の在宅生活支援事業を包括的に対象とします。

社会福祉法人でもNPOでもなく、株式会社という意思決定が早く自由な法人形態で、制度の形式にとらわれずその本質を見つめ、「あるから使うのではなく、何が障がい児・者に必要なのか」を問い続けています。「障がい児・者が自らサービスを選択し、地域に暮し・我が家で暮らし、そしていきいきと生きるためのサービスを提供する」ということを法人のミッションとしています。一般的な社会福祉法人のように「法人理念」という明確な定義ではないという側面はありますが、このたびの評価にあたっては、これをS社の理念と位置付けることにします。

【第三者評価の枠組み】 S社の第三者評価は、以上のようなS社の特性上、全社的な評価対象と各事業所ごとの評価対象が混在することになりますが、基本的には各事業所ごとの評価を中心とし、その前段に全社共通の評価や課題にも触れています。そのため、評価コメントにおける用語の定義を以下の通りといたします。

「S社」：スバル・トータルプランニング（株）、「事業所」：前述の各事業所（それぞれの評価総合コメント等で事業内容を特定）、「代表者」：S社代表取締役、「管理者」：各事業所の管理運営責任者（ケアホーム世話人は“世話人”と区別）をいう。

なお、当評価機関は第三者評価を通じて、対象事業所がより高い質のサービス提供を実施するための課題認識を促すことを最大目標としていますので、「a（できている）」は、「めざすべき姿の完成」を示すものとして極めて限定しています。また、評価項目によっては、事業所の特性上やむを得ない、あるいはその理念にそぐわない項目や、他の取組がこれを補っていると考えられるものも多々あります。このため「c（できていない）」とした評価項目についても、これが事業所の質を断定する物ではありません。「b」評価が大半を占めることとなりますので、「b+（できているがまだまだやれる）」「b-（見直すべき課題がある）」を設定していることを申し添えます。

【評価総合コメント】 S社の特質は、代表者自身が障害を持つ子の親として、一般的な社会福祉事業の常識的概念にとらわれることなく、様々な葛藤の中で多角的・総合的なサービスに徹しているというところにあります。そこに多くの親御さんの共感と支持を集めている所以があります。近江学園創設者の糸賀一雄氏の言う「この子達に光を、ではなく、この子達を光に」に通じる信念の筋が通っています。代表者の言葉にもあるように、「その子と一生関わっていかねばならない親が果たす役割は莫大だ。」という思いがあります。しかし、一方で代表者も指摘するように「やがて、その親も老いる。このままでいいのか。少し立ち止まって考え、未来を見据えて次世代にどのように託してゆくか。思いと事業を継承してゆけるか。」、そんな大きな転換期に差し掛かっているといえるでしょう。

本当に利用者の自立を思うならば、親が変わらねばならない、事業所も生まれ変わらねばならない。そうした視点で、この第三者評価では、個人の力量評価ではなく、サービス提供組織としての①構造、②仕組み、そして③成果としてのアウトプット、この3つの側面を検証し、評価してゆくことにしています。S社については、総じて③アウトプットの側面では高い評価を確認できますが、①や②、とりわけ仕組み（組織としてのシステム）に、いくつかの課題を指摘することができるようです。以下に詳しくそれを示します。

羽曳野の各事業所は、本社所在地と同一（羽曳野市向野）あるいは近接した位置（南恵我之荘）にあり、当然のことながら各管理者をはじめ職員間の連携も強固です。また代表者の指揮も強く及んでおり、そのことが良くも悪くもいくつかの特徴を生んでいます。

ヘルパー事業は、職員の大半が非正規雇用の登録ヘルパーで占められ、若干数の常勤メンバーがサービス計画、人員配置を統括しています。利用者は個々に障がい特性も異なり、ヘルパーも年齢や経験年数が広範囲に亘り、その資質にも隔たりがある中で、利用者対サービス提供者の一对一のマッチングを適正に行うことは大変困難な現場です。それだけに、利用者一人一人のアセスメントを詳細に行ってその特性を把握するとともに、ヘルパーひとり一人に対して、事業所理念の徹底と均質な技術習得を目指す研修が欠かせません。

特に評価の高い点

代表者、管理者をはじめ、職員、非正規職員、登録ヘルパーに至るまで、法人理念「いきいきと暮らす」を根幹として、各人各様ながら高い志と真摯な取り組み姿勢を有しています。また、中核的なスタッフには比較的若い職員が多いことも、「進化の余地」として今後の展開が期待されます。その一方で、非正規職員や登録ヘルパーには長く勤務している者や、いったん職を辞しながら復職した者などもおり、代表者の「ひとを大切に」する運営姿勢が高く評価できます。

代表者に対する利用者家族の信任は厚く、また家族会とは別に後援会組織もうまく機能しています。「びすところ・はんだ」という開かれたレストラン事業や、和太鼓「昴」といった独自の障害者余暇活動の振興にも力をいれているところです。

そのように、従来の福祉サービス事業所の概念にとらわれない広く柔軟な発想による、総合的なサービスの企画実践、まさしく「トータルプランニング」がS社の強みであり、高く評価できる本質になっています。しかも、多角的なサービス部門の各事業所には、伸び盛りの若手管理者がキーマンとして配置され、それぞれの人材育成に成功して、より高度の連携体制が実現できれば、一般的な社会福祉法人とは異なる優れた事業体の発展が期待されます。

行動支援・ヘルパーステーション・生活介護事業所・ケアホームなどが多角的に設置されており、利用者のライフステージを総合的に支援できることが大きな強みです。

代表者が自ら管理者を務め、最もその意思が浸透しています。代表者を補佐する幹部職員も、その意をよく理解しており、また所属する多数の登録ヘルパーからの報告も幹部職員に的確。迅速に伝わっています。

改善を求められる点

S社全体としての中長期計画は、代表者の熱く強い思いの中に存在していますが、それがしかるべく収支計画の裏付けを伴った、透明性ある文書として開示されていません。また、そうした中長期計画を策定するための、代表者の役割と責任、各事業所管理者の役割と責任といった職務分掌や立案・決定に至る会議システムなどの「仕組み」が追いついていないようです。各事業部門の収支計画は、必ずしも年ごとに策定される事業計画を背景としておらず、経営的視点からの目標提示になっていて、結果として決算がこれと相違して収益を好転させても、その逆においても、それ相応に評価され、次の計画に反映されている様子が窺えません。中長期を見据えた計画とそれに基づく各事業年度の計画、そしてそれをどのように測定・評価して、つぎに活かしてゆくか、そこに代表者の創業理念や幹部職員の意思、社会や福祉課題の動向を取り込みつつ、経済的な健全性をどのように保っていくかが問われています。福祉サービスの環境は、今後ますます厳しさを増してゆきます。熱い思いや行動力だけでは全うしてゆくことが難しい時代になろうとしています。個人のパワーではなく、組織としてのガバナンスをどう構築してゆけるかが課題でしょう。現状の本社機能は経理など事務機能の中枢にはなっていますが、法人全般の事業推進を掌握し、職員の末端に至るまで法人理念や基本方針を周知徹底して、かつ技術的・精神的に

スーパーバイスするセンター機能の構築が不十分であると評価します。

羽曳野におけるいくつかの事業所間での文書フォーマットや記録管理に統一性がありません。人事考課や人材育成をはじめとする、本来S社全体で統一的に所管すべき課題が、各事業所でそれぞれに進められているきらいがあります。これでは、S社が特質とするトータルプランニングを十分に機能させることができません。

全般的に、課題解決に向けた組織的な取組の実施努力は認められます。また、管理者は自らの責務として、職員数の増員や業務・経営効率化、職員および登録ヘルパーに至る人事管理を上げておられますが、一方で自らもヘルパー業務を担われており、管理者としての本来業務に徹しておられないのではないかと懸念されます。組織的な業務形態を健全に構築・維持するためには、業務の執行状況の現状を把握分析して、あるべき姿と現実との乖離を如何に埋めるかといった、大局的な取り組みが望まれます。

利用者のサービス実施計画がやや形式的になって、十分な成果を発揮し得ていないこと、また、登録ヘルパーの管理体制も必ずしも十分ではない等、いくつかの改善課題を指摘することができます。職員個々の能力にゆだねるだけでなく、法人・事業所の持つ強みを活かして、福祉環境動向の正しい把握の上で、福祉サービスの質の向上を目指したシステムを構築をされることを期待します。

第三者評価に対する事業者のコメント

今回、第三者評価を受け、事業所として不足している点が明確にされました。管理者が変わりますが評価が高かった部分は引き続き継続していき、低かった点は改善していくことで事業所として質を高めることができると認識しています。

評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

判断基準項目	評価結果
I-1 理念・基本方針	
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。	
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	b
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	c
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。	
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	c
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	c
評価機関コメント	
<p>総合コメントにも記したように、S社の理念を「地域に暮らし、我が家で暮らし、いきいきと生きるための真心サービスをお届けする」と規定し、以下の評価に適用しています。ただ、これが「理念」であると明確に表現されているとはいえません。パンフレットやHPには書かれていますが、今一つその位置づけが不十分です。従って職員においても利用者・ご家族においても、その認識は各人各様になっています。理念としての共通認識がないと、法人としての一貫性を欠き、運営が落ち着きません。</p> <p>そもそも、理念とは法人を通して共通する活動原理のようなものであり、必ずしも活動の目的を具体的に示すものではありません。躓いたり、困ったときにそこに立ち返って、「そうだった！よし、がんばろう」といったものでしょう。理念と目的を少し整理されたほうが良いのかもしれない。</p> <p>一方「基本方針」とは、法人理念を基に、各事業所ごとにその事業実施についての基本方針を指すものですが、これも各事業所において明文化されて示されているとは言えません。よって(1)-①については、明文化が不十分であると「b」評価し、他の項目は「できていない」と「c」評価せざるをえません。ただ、現実には活動発足の原点における理念やこれに基づく事業の実施状況に、一貫した流れが認められます。理念や基本方針を明文化し、これを職員や利用者等に周知徹底することは、今後の事業展開において、様々な局面で原初に立ち返って正しく進路を決定してゆくうえで、また関係職員の意思や対応を一つにまとめてゆくうえでも、極めて重要な手続きですから、これを契機に是非取組を徹底していただくことを期待します。</p> <p>代表者の思いは「重度な人、困っている人を受け入れ、目先にとらわれず死にもの狂いで支援する。それが福祉の原点です。」という言葉に込められています。この思いを全職員に共有するために、わかりやすく明文化することがとても重要なのです。</p> <p>「個人の思い」を「組織の思い」に昇華し、事業が発展的に持続するために、あらゆる面で「文書化」は欠かすことのできない要件になります。</p> <p>羽曳野ヘルパーステーションは代表者が事業部管理者を兼ねています。S社発足以来の代表者の思いが色濃く浸透しており、意識の共有程度もよく、いわば文書化を必要としないともいえる状況にあります。それはある意味すばらしいことではありますが、第三者評価が求める「組織力」という視点では、「仕組みができていない」と言わざるをえません。</p>	

判 断 基 準 項 目	評価結果
I-2 事業計画の策定	
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	
I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	C
I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	C
I-2-(2) 事業計画が適切に策定されている。	
I-2-(2)-① 事業計画の策定が組織的に行われている。	C
I-2-(2)-② 事業計画が職員に周知されている。	C
I-2-(2)-③ 事業計画が利用者等に周知されている。	C
評価機関コメント	
<p>変化し続ける福祉課題や制度、利用者やそのご家族の高齢化、代表者をはじめとする職員の人生設計等々、これからの5年、10年を展望し、中長期計画を策定して、その実現に向けた年度々の事業計画を組織的に策定・実施してゆくことが重要なことは言うまでもありません。そしてそれらは実現可能な裏付けを必然としています。単なる行事予定表や、収支計画を伴わない事業計画、理想目標はこれに該当するものではないのです。さらにS社の場合、広域に多角化してきた事業の継承課題があります。S社に限らず、個人の力量によって拡大発展してきた事業体、とりわけ「運動」に端を発してやがて「事業」に移行してきた事業の継承は容易いことではなく、S社の中長期計画課題はまさにこの一点にあるでしょう。</p> <p>代表者の胸の内には「分社化」があるようです。しかし、どのように分社化してゆくかという明確な方針は打ち出されていません。その意味で、中長期計画が策定されているとは評価できず、従ってこれを踏まえた事業計画もないと考えられます。分社化は必ずしもマイナスではなく、複雑化した組織の整理と合理化につながることもあるでしょう。大きな組織を統べる責務を一人で負うことに限界があるのなら分社化も妥当な判断です。ただ間違えば、せっかくのトータルプランニングというS社の特徴は損なわれ、まして分社化した各事業体がそれぞれに同様の多角事業を保持し続けるのであれば、単に組織の細分化に過ぎません。要は、その特質を失わずに如何に分社化するかが問われます。その点について、代表者は明確な方針とプランを明示すべきでしょう。各事業所からの提言を待っていては時期と大局を見失う危険があります。</p> <p>次に、各事業所における事業計画の策定は、そもそも上記の中長期計画が明示されない状況の中で、適切に策定されることはありえないのですが、そのことはともかくとして計画を組織的に策定してゆく仕組みが認められません。</p> <p>個人が牽引するあり方から、組織が機能する仕組みに切り替えてゆく、そうした取組に着手すべき段階を迎えていると思われます。分社化が是か非か、あるいはいかなる分社化が適切かは、その取り組みの中で明らかになるでしょう。分社化か否かが先ではありません。</p> <p>事業計画には以下の要点が明記されねばなりません。すなわち、①担当者とその役割・責任 ②事業が目指すところ（期待される成果） ③事業の実施計画（方法や場所） ④必要とする経費 ⑤成果の測定方法 ⑥実施する上での留意事項。特に⑤は、よく欠落しがちな項目ですが、これを欠くと次につなげることができません。</p> <p>収支予算の策定は、経営的観点から各事業部門に予算を“割り当てる”という形式的なものではなく、上記の事業計画に即して構築すべきであり、これを予算決定した以上は、その成果を測定し、評価し、次年度計画に反映してゆくといった実効性を有するべきです。会計は「カウンティング（勘定）」ではなく、「アカウンティング（説明）」であると言います。経理のための経理ではなく、事業を進める“計画そのもの”であってほしいと思います。</p> <p>全社的な中長期計画・事業計画がない故に各事業所の事業計画が成立しないのか、各事業所の事業計画の立案がないから中長期計画をまとめえないのか、第三者の視点ではいずれも否定せざるをえません。事業計画は上から与えて周知するものでもなく、下からの声を積み上げて出きるものでもありません。“組織的に”策定されることに意義があります。</p>	

確かに、これまでの福祉事業は需要量に対するサービス提供が圧倒的に少なく、利用者側は選択の余地がなく、一方提供者側は特段の事業計画を必要としなかったかもしれません。しかしながら、やがてそうした関係性は逆転し、利用者がサービスを選択する時代がやってきます。またそうではなくとも、より高い質のサービスを提供するためにも適切な事業計画の策定は欠かせません。

羽曳野では、通所事業（生活介護「ぐっぴい」）、共同生活介護事業（ケアホーム）、訪問介護事業、行動援護のほか児童タイムケアなど、多岐に亘る事業が実施されています。これらがS社法人理念を踏まえて、それぞれどのような連携を保って展開されてゆくか、組織構成員の一人一人が意思を共有する中で組織的に計画を策定・実施するシステムづくりが大切です。

判断基準項目		評価結果
I-3 管理者の責任とリーダーシップ		
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
I-3-(1)-①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a
I-3-(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-
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
I-3-(2)-①	質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	b
I-3-(2)-②	経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	b
評価機関コメント		
<p>法人代表者の責任とリーダーシップは、ことさら言うまでもなく絶大であり、そのことは自他ともに認めているところです。願わくば、それが文書として明示されていれば、本評価もより高い評点を示すことができるでしょう。S社の課題は、むしろ代表者の強力なリーダーシップ（一人で全てを背負う強烈な覚悟）の反面として各事業所管理者の役割と権限が明確に示されていないことです。代表者の意思が一方的な流れになっているところが残念です。法人全体の意思決定、各事業の意思決定の仕組みに一貫したガバナンスの確立が必要です。</p> <p>法令等の遵守に関する取組については、記録によれば、職員の入職時の研修や随時の口頭説明に留まり、その後の適時・丁寧なフォローが代表者・各事業所管理者においてもやや不十分ではないかと思われます。一般に、こうした福祉事業の創設者には、法的縛りを超えた社会貢献理念の思いが根底にあり、それが事業発展の原動力となってきた経緯があります。しかし、それが組織的構成を求める段階に至った時に、法令順守が無視できなくなる。その切り替えをおろそかにすると、思いのほか重大な危機を招くことになりかねません。</p> <p>法人代表者が事業所管理者を兼ねており、管理者の責任とリーダーシップの課題は、すなわちS社全体に及びます。ヘルパーステーションは、少数の管理職員が多数の登録ヘルパーを統括してゆく事業所ですから、個人のリーダーシップを組織力に転化すべきところです。個人としてのリーダーシップは文句のつけようのない状況にありますが、それを「組織化」してゆく取組に多くの課題を残しています。</p>		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

判 断 基 準 項 目		評価結果
Ⅱ-1 経営状況の把握		
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
Ⅱ-1-(1)-①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	b-
Ⅱ-1-(1)-②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	b-
Ⅱ-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	c

評価機関コメント

前述したように、中長期計画と言えるものが存在しないこと、また各事業所の事業経営が短期的な状況変化に即して年度途中でも変更されることがあるなどの現状があり、事業経営をとりまく環境が的確に把握されているとは言い難いようです。

少なくとも経営状況を客観的に分析して改善すべき課題を明らかにしてゆく仕組みは確立していません。利用者等アンケートには、「株式会社であるので、収益上の動機で突然に事業を停止する恐れはないか」との不安の声もあります。代表者の思いからして、そのような懸念は杞憂かと思われませんが、厳しさを増す福祉事業において、周到な状況把握と改善の取組は欠かせません。現下においては、サービス需要に比して供給量が少なく、利用者は選択権を行使できる環境にありませんが、事業者はそうした状況に甘んじることなく、S社の発足理念である「あるから使うのではなく、彼らに必要なものを提供する」のであれば、自ら厳しい経営環境を克服する仕組みを講じなければなりません。

確かに、福祉事業を取り巻く環境は変化が激しく、長期はもちろん中期の予測もたやすいことではありません。しかしながら、中長期の計画があるからこそ変化にも対応が可能となります。思いがけない変革や災害、様々なリスクにも的確に対処して、事業を継続して行くためには中長期計画は不可欠であり、経営状況の把握はその第一歩になります。

経営状況を把握して改善すべき課題を発見しその課題解決に取り組むことは、経営責任者だけの責務ではありません。少なくとも各事業所管理者、ひいては全職員の共通課題のはずです。そのような協働作業が有効に機能するためには、まず経営指標分析が、各事業の実体に即したものであること、そしてその数値が各事業所の経営改善課題を示唆する内容を含んでいることが欠かせません。一方、各事業所管理者は、そうした経済分析資料を十分に読み解く素養を身につけねばなりません。経営責任者は各管理者にそうした意識と資質を獲得してゆけるよう、人材育成に努めなければならないのです。経営コンサルによる指導・助言はあるようですが、それが単に収支バランスを図り、収益拡大に向けて叱咤するという経営者サイドの視点に偏っていないか、真に利用者本位の展望があるか、今一度振り返って、利用者の潜在的ニーズと職員のモチベーションに即応した事業体質の改善を検討されることが求められます。

外部監査については、社会福祉法人ではないので、その義務はありませんが、実績として受けられていますので「c」となります。第三者評価はより高い目標に向かっての自主的な第一歩ですが、外部監査はこれとは違って、受動的にサービス事業者として襟を正す意味であり、外部監査と第三者評価は、それぞれに質の向上を実現するための両輪となるはずです。

羽曳野では、事業部門ごとに、福祉サービスニーズを把握する取組は十分に行われているとは言えません。求められるニーズには対応するというスタンスですが、S社の特性を活かして多角的な事業連携による柔軟なサービスを提供するためにも、地域におけるニーズを正確に把握する取組が不可欠でしょう。

障害者のヘルパー利用は、対象者の高齢化に伴い、介護保険への移行が増えているため、身体介護が生活援助に切り替わることによって、サービスと給付の扱いが切り替わる事態が生じています。また精神疾患者のヘルパー利用も増加傾向にあり、こうした事情がヘルパー事業に、徐々に影響を及ぼしています。そのような環境変化は把握できていますが、経営改善に向けた中長期計画の策定に反映されていません。

判 断 基 準 項 目		評価結果
II-2 人材の確保・養成		
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
II-2-(1)-①	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	c
II-2-(1)-②	人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b-
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必要があれば改善する仕組みが構築されている。	b
II-2-(2)-②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	b
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	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	c
II-2-(3)-②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	c
II-2-(3)-③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	b-
II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。		
II-2-(4)-①	実習生の受入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取り組みをしている。	—

評価機関コメント

福祉サービスは、まさに人が人に対して施すものであり、「利用者本位」や「エンパワメント」を考
 えるとき、それは「やり過ぎず」かつ「不足なく」といった難しい職能ですから、人材の確保・育成
 は、この事業のもっとも重要な課題であります。個の成長なくして組織の発展はありません。です
 から、ここでも周到な取組が欠かせません。

国の福祉施策は、福祉事業における職員配置基準を漸次上方改訂してゆく方針にあります。それは
 サービスの質を高める観点で歓迎すべきことですが、現状でも人材確保が困難な中で、求められる人員
 を確保し、新しい職員を育成してゆくことは、今後の事業所に課せられた難しい課題となります。

S社には、職員組織構成表はありますが、その職務分掌規程はなく、必要な人材確保に関するリスト
 作成や具体的なプラン（単に優秀な人といったものではなく実情に相応した具体的計画）は見当た
 らず、主として法人代表者の人間力および各事業所管理者の努力によって、必要に応じて確保している状
 況です。結果的に代表者の意向で進められることが多くなっています。S社に限らず、福祉事業の宿命
 かもしれません。

人事考課については、S社として一応の評価表が存在しますが、自己評価と直接上司による評価に留
 まっており、その扱いも事業所により一定ではありません。評価基準の客観性や評価結果の透明性（本
 人へのフィードバック等）も十分とは言えないでしょう。人事考課の客観性・公正性・透明性が失われ
 ると、職員はその労務評価に不信・不満を持つようになり、それが勤労意欲を喪失させることにもつな
 がりかねません。メンタルな配慮が欠かせない厳しい職場です。職員の思いに応える手厚い取組が肝要
 です。また組織のダイナミズムを高めるには、上司を下位の者が評価し、それに上司が応えるといった
 仕組みの導入も検討課題となるでしょう。

職員の就業状況に対する配慮は、アンケートやヒアリングによれば事業所による温度差が感じられま
 す。代表者は、職員の就業状況や意向を把握していると考えられていますが、職員の思いとかけあ

事業所名称： すばるヘルパーステーション

。また、職員は、職員の就業状況や意向を把握しているところについては、職員の心にはケアがなされていると評価でき、職員間の親睦や共通認識の形成といった効果に十分な成果を上げているとは評価できません。

職員の健康管理（健康診断や予防接種）の取組は一定水準にあります。また、全国的規模の保養施設「エクシブ」の利用を取り入れるほか、慰安旅行等の福利厚生対策にもかなりの経費を費やして力を入れているようですが、実際の利用頻度は少なく、職員間の親睦や共通認識の形成といった効果に十分な成果を上げているとは評価できません。

職員の質の向上に向けた教育・研修については、基本方針は明示されておらず、また個別の職員に対する教育・研修計画の策定はありません。研修機会の情報は比較的良く提供されています。また研修参加への勤務時間の配慮などもあります。しかしながら研修の成果を評価し、研修計画を見直す取組には至っていません。

実習生の受け入れに関しては、社会福祉法人に課せられた福祉人材育成というミッションには縛られないという意味で、評価項目から除外しました。

前述のように、組織としての職員の教育・研修に関する基本姿勢は明示されておらず、ヘルパーひとり一人個別の研修計画が策定されているわけではありませんが、実技研修など必要な取り組みは行われています。研修後のレポート提出や発表機会を設けるなどのフォローもあります。ただ、一人一人の特性を把握し、きめ細かく研修目標を設定して、組織的に人材育成してゆく取組が今一歩不足しています。ヘルパー事業は、ヘルパーが事業所を離れて利用者と対峙する支援活動ですから、一人一人の資質が保たれる必要性が高く、より踏み込んだ人材育成の取組が期待されます。

また、職員総数のうち非正規雇用者が多数を占める職場という特性があります。年齢差もあり、必ずしも管理職員が年長、あるいは勤続年数を多とするとは限りません。そうした職場における人事考課と職員配置には公正で透明性ある配慮が求められます。

判 断 基 準 項 目	評価結果
-------------	------

II-3 安全管理

II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。

II-3-(1)-①	緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	b+
II-3-(1)-②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	c
II-3-(1)-③	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	b

評価機関コメント

利用者の安全確保は、最も基本的な質の保証ですから、事故や感染症の発生などの緊急時や災害時への備えは万全でなければなりません。そうした点で管理者はリーダーシップを発揮して担当部署の役割や責任を明らかにし、必要なマニュアルを整備しておかなければなりません。S社の場合は、そうした体制の整備（職務分掌の明確化とマニュアルの策定）が十分ではないようです。また、地震・風水害等の災害に対する安全確保の取組には至っていません。

支援活動中の事故やトラブルに際しては、担当部署を設置（二人の管理者補佐が交代で24時間緊急受付）して連絡方法を定めていますが、検討会議の実施や対応マニュアルの策定がありません。マニュアルは作成中とのことです。

災害時の対応としては、利用者等の安否確認の方法が定められていますが、具体的な事態を想定した課題の把握や検討は行われていません。また、この問題を意識した地域資源との日常的連携は図られていないようです。

インシデント・アクシデント事例記録は整備されており、利用者の安全を脅かすリスクの把握はされています。しかしながら、データから要因分析して事故を未然に防止する取組や、これに基づく職員研修などを重ねて、マニュアルの策定や見直しに活かすといった、「記録から活用へ」という、より積極的な取り組みが期待されます。

判 断 基 準 項 目	評価結果
-------------	------

II-4 地域との交流と連携

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

II-4-(1)-①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	—
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	—
II-4-(1)-③	ボランティア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。	c

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	b
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	b

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	地域の福祉ニーズを把握している。	c
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	c

評価機関コメント

元来、利用者の地域生活をいきいきと充実することがS社のミッションであることもあって、利用者のためにする地域連携・かかわりの取組は一定水準以上にあると評価できます。一方、福祉事業所の社会的使命として、地域福祉への貢献という外部発信の面については、例えば「事業所のもつ機能の社会還元」であるとか、「地域の福祉ニーズを把握」して「これに基づく事業や活動」を展開しているかという点、残念ながら具体性を欠いています。従って、第三者評価としては「c」とせざるを得ない項目が多くなりましたが、元来こうした評価項目は社会福祉法人が行う比較的大規模な入所処遇事業が、閉鎖的な孤立社会になりがちなことを懸念して設定されていますので、地域生活支援を事業根幹とするS社としては、喫緊の課題と認識する必要はないでしょう。むしろ、障がい者があたりまえに地域に暮らし活動を実践することそのこと自体が、地域を変え、地域福祉力を高める原動力になる、その意味で大いに社会に資する活動を遂行していると自信をもって事業を継続されることが大切です。

福祉サービスは、多くの関係機関や協力事業所との日常的な業務分担や情報交換などの相互支援を基礎として事業が円滑に行われています。このことは平素のサービスの質を保つ上で重要であるだけでなく、災害時等の緊急事態において、事業継続の死命を制する重大事です。S社では、羽曳野地区では行政を交えた事業所連絡会に参加し、藤井寺でも不定期ながら事業者の集いが開催されています。また守口では市が主催する障害者自立支援協議会が3か月に1度で開催されているなど、一定の水準で関係機関との連携が保たれています。しかしながら、これらの会議には全ての機関が網羅されているとは言えず、また机上の情報交換に終始していて、機関を横断した協働事業の実施など、具体的な取り組みに積極性が欠けるところが残念です。

ボランティアの受入については、現在のところ受入の方針はないとのことですが、「実習生の受け入れ」が将来の福祉人材育成に寄与する活動であるのに対し、「ボランティアの受入」は、事業所に外の風を導入し、利用者の生活をより豊かにするとともに、ここでも地域の人々に障害児・者を理解してもらおう場づくりを進めるといった重要な目標があります。ボランティアの受入を、予期せざるリスクを理由に回避したり、職員の負担軽減などといった目先の導入目的にとらわれることなく、積極的な取り組みを期待します。

法人本部所在地内に別法人(NPO)で開設している「びすところ・はんだ」は、利用者や職員への食事提供施設ですが、これを地域に開放してランチを提供しており、そうした取組を通じて利用者と地域の関係性を育もうとしています。厨房設備も非常に充実しており、代表者のこだわりと法人としての意気込みが認められます。しかし現実には往来から入り込んだ立地であることもあり、残念ながら活発な利用には至っていません。

事業所名称： すばるヘルプステーション

元来、地域生活者である利用者に対する支援活動ですから、「地域との交流と連携」が評価すべき課題かどうか、疑問のあるところで、事業所の自己評価でも評価対象に該当しないと判断されたようです。しかしながら、利用者本人への在宅サービスはともかくとして、真にその社会生活を豊かに支えるという観点で、課題がないはずはありません。関係機関との連携は肝要です。障害者の日常生活をきめ細かく支えてゆくためには、学生や地域市民のボランティアなマインドと行動力を登録ヘルパーとして組織化してゆくことも社会とのつながりを豊かにする上で欠かせません。また、そうした取組を通じて、地域の人材を育て、社会の福祉力を高めてゆくこともヘルプステーションの重要なミッションです。

ここで言う地域の福祉ニーズとは、制度化された福祉サービスや、法人が既に業務として実施しているサービスの枠組みを超えて、地域に内在するニーズを意味します。その観点で、地域の福祉ニーズを把握して、これに応えようとする取組は確認できません。ただ、社会福祉法人の場合は、単に社会福祉事業を行っているだけでなく、広く公益性が求められることについてこの評価項目が設定されているところであることに対して、営利法人にそれを求めるのは行き過ぎかもしれません。

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

判 断 基 準 項 目		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
Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	b-
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	b-
Ⅲ-1-(3) 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-(3)-①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	b
Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	b
Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	b
評価機関コメント		
<p>法人理念は明らかに「利用者本位」を明示し、「いきいきと暮らす」はすなわち、エンパワメントの理念そのものです。惜むらくは、その思いを実現するための具体的な基本方針を含む共通認識形成が、組織として十分に成果を上げていないところにあります。とりわけ、全ての基本となる「人権擁護や利用者のプライバシー保護」に関わる規程・マニュアルの整備や、利用者満足を図るための「定期的な満足度調査」といった仕組みの整備は、残念ながら進んでいません。その結果として、事業所によって、また職員によって、対応に温度差があることが利用者家族等のアンケート調査からも読み取ることができます。</p> <p>利用者が意見を述べやすい環境については、「管理者や職員の誰にでも話しやすい、相談しやすいようにしている」とのことですが、漠然としており、これではその恩恵は一部の意思表示に積極的な利用者や家族等に偏り、意思表示が苦手な利用者や、「お世話になっていてありがたい」と感じている家族等の意見が適正に汲み上げられていたとは言えず、十分ではありません。また、事業所によっても利用者の意見や苦情への対応の迅速性に差があるようです。</p> <p>なお、ここで言う利用者のプライバシーの保護とは、単に個人情報保護のことを言うものではありません。個人の尊厳に由来する広範囲の課題を対象とするものです。</p> <p>ヘルパー事業は「いつまでも家に」をテーマとしていますから、改めて言うまでもなく、その活動自体が利用者本位に根ざしています。S社ヘルパーステーションは、間違いなくその趣旨に沿ってサービスを提供していることは、アンケート調査等によっても確認することができます。しかしながら、第三者評価の着眼は、結果としての成果よりも、それが生み出される組織の構造や仕組みを問うものです。それは、現在の職員が入れ替わったとしても安定したサービスが継続する“組織の仕組み”を問題視しているからです。特にヘルパー事業の場合は、サービスの質はヘルパーひとり一人に委ねられますから、組織としての仕組みの整備は欠かせません。その観点で、利用者を尊重する姿勢が「明示」されているか、「マニュアルに反映」され、研修を通じて「職員に周知徹底」しているか、ということが重要で、これらを見直す余地は残されています。利用者の満足度は、サービス実施後のモニタリングで計ることですが、その測定基準が明らかではありません。ヘルパー派遣先は独居の方が多いとのことですが、意思表示に課題のある方の満足度把握には限界もあるはずで、サービス提供者の視点だけでは評価の公正性を欠くかもしれません。いっそうの工夫を組織的に取り組む必要があります。利用者・家族と代表者の私的関係性で、利用者の意見や苦情が吸収され、迅速に解決されてゆく仕組みがあるようですが、担当職員を超越して対処される傾向もあり、組織としての対応力を育むことに、かえって問題がありそうです。</p>		

事業所名称： すばるヘルプステーション

判 断 基 準 項 目		評価結果
Ⅲ-2 サービスの質の確保		
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
Ⅲ-2-(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	c
Ⅲ-2-(1)-②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	c
Ⅲ-2-(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-①	提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	b
Ⅲ-2-(2)-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
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	b
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+
Ⅲ-2-(3)-③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	b-
評価機関コメント		
<p>サービスの質の向上は、その現状評価が第一歩になります。サービス内容についての評価・見直しについては、不定期の会議開催や必要に応じて（問題発生時に）課題検討が行われることがありますが、客観的基準に従って定期的に評価を実施する体制はありません。このたびの第三者評価を契機に、定期的な自己評価の仕組みが組織内に定着することを期待します。</p> <p>サービスの標準的な実施方法（すなわちマニュアル）は、一定水準に整備されていますが、重要な課題について未整備なものがあります。また、事業所ごとに異なる整備状況もあり、組織としての一貫性を欠いています。さらにマニュアルは絶えず見直しで更新されてゆくことが肝要で、これを実情に合わなくなってから随時に見直すのではなく、定期的に見直す仕組みとして確立していなければいけません。</p> <p>サービスの記録についても、事業所ごとには一定水準の方式が確立していますが、S社としての統一書式になっていません。そのために、記録が職員に共有され、サービスの質の向上に資することに機能していないと思われます。福祉サービスは、実施と同時に消失してゆくものですから、記録をもってしか蓄積することはできず、実績として認めることもできないのです。そしてそれが生きた資料として機能しないことには、せっかく多大な労苦を費やしてする記録の意味を失ってしまいます。記録の電子化と共有活用は今後の大きな課題です。</p> <p>ヘルパーによるサービス記録は、一定の水準を保持していますが、記述の詳しさや文章表現には個人差が見受けられます。やむを得ない面もありますが、記録に関する職員研修の必要があるでしょう。記録の管理は、ヘルパーステーションにおいて、ほぼ適切に管理されています。しかしながら、せっかくの記録情報を多数のヘルパーを含む職員が共有して、サービスの質の向上に向けて活用することはなかなか困難なようです。</p>		

判断基準項目		評価結果
Ⅲ-3 サービスの開始・継続		
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
Ⅲ-3-(1)-①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	b
Ⅲ-3-(1)-②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	b
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
Ⅲ-3-(2)-①	事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b-
評価機関コメント		
<p>利用者に対する情報提供という点では、ホームページの内容は羽曳野エリアの事業所に偏しており、守口エリアの情報提供が十分ではありません。また、ホームページでは求人案内が前面に出ており、利用者への情報提供となっていません。</p> <p>見学や体験利用に対しては、いずれの事業所も支障なく開放しています。サービスの開始に際して、重要事項説明書等の資料を用いて利用者等への説明は適切に実施され、契約書の締結状況にも遺漏はありません。ただ、多岐に亘る事業所を通して、資料の整備状況は必ずしも整合性・統一性が図られておらず、事業所によって取組に温度差が伺えます。</p> <p>家庭への完全移行（サービスの終了）は、S社として検討課題として想定していないようです。また、他事業所への移籍も実績が少なく、その対応を評価するに足る資料は不足していて、「できていない」と断じることはできませんが、仕組みが整っているとはいえません。</p> <p>サービス開始時の説明や同意を得る過程は、資料等により一応の水準にあることが確認されます。しかしながら、この第三者評価に先立って実施した自己評価では、これら項目を評価されていないなど、意識として重要視されていない様子が窺えます。</p>		

判断基準項目		評価結果
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定		
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。		
Ⅲ-4-(1)-①	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	b
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	b-
Ⅲ-4-(2)-②	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	b-
評価機関コメント		
<p>サービスは①アセスメント→②個別支援計画→③サービスの実施→④モニタリング→⑤計画の見直し、といった手順の全ての段階が適正に行われていることが肝要です。S社では、いくつもの事業所に分かれて多様なサービスを提供されていますが、事業所間で書式や取組にバラつきがみられます。また共通して、サービス計画策定に際して部門間横断的に多職種が協議する体制や、サービス実施状況の評価システム、さらにはそれに基づくサービス計画の見直しに関する仕組みや見直し内容の周知の取組が不十分な傾向にあります。その結果、PDCA（計画・行動・確認・改善）のサイクルが円滑に機能しきれていない状況にあります。</p> <p>ヘルパー事業としては、その性格上、サービス実施計画やその根拠となるアセスメント、実施後の評価・見直しといった課題は、大きく意識されていないようで、ここでも自己評価対象から外されていま</p>		

事業所名称： すばるヘルプーステーション

す。実施状況に関する聴き取りによれば、その成果は一定の水準を達成していると評価できますが、組織的な取り組みは認められません。特に、定期的な評価と見直しの仕組みが整っていないようです。

障がい福祉分野のサービス内容基準(付加基準)

判断基準項目		評価結果
A-1 利用者の尊重		
1-(1) 利用者の尊重		
A-1-(1)-①	コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。	b
A-1-(1)-②	利用者の主体的な活動を尊重している。	b+
A-1-(1)-③	利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援の体制が整備されている。	b+
A-1-(1)-④	利用者のエンパワメントの理念にもとづくプログラムがある。	b
A-1-(1)-⑤	体罰や虐待（拘束、暴言、暴力、無視、放置等）の人権侵害の防止策や、万一に備えての取組が徹底されている。	b
A-1-(1)-⑥	利用者個々のサービス計画が作成され、サービス実施にあたっては利用者の同意が徹底されている。	b-
A-1-(1)-⑦	利用者が地域内での自立生活へと移行することについて、情報提供や個別計画の作成など、適切な支援が行われている。	—
A-1-(1)-⑧	家族とは日常的に情報提供、意見交換がなされるとともに、求めに応じてサービス記録を開示する等、サービス内容についての説明を十分に果たしている。	a
A-1-(1)-⑨	自傷他害等については、その原因の究明除去とともに、適切な対応が行える体制がとられている。	c
評価機関コメント		
<p>意思表示および理解が円滑に行えない利用者とのコミュニケーション手段の確保は容易なことではありません。S社では多様な事業それぞれに事情も異なり一概ではないにしても、「利用者本位」の姿勢は共有され、ケースバイケースの工夫ある取組が確認できます。本人の自主的な活動を尊重して、見守る支援の体制も整えられているようです。</p> <p>体罰等については、禁止規定を設け、その不実確認や再発防止の取組が明文化されており、研修も行われています。しかし、万一の場合に備えて、処分規定が設けられていません。</p> <p>サービス計画は利用者個々に作成されていますが、実施に当たっての説明や同意は、専ら家族等が対象となっており、利用者の同席が確認できません。利用者に判断能力がない場合においても、その人格を尊重して工夫すべきと思われます。</p> <p>家族との情報交換は、各事業所において利用者個々に対して工夫した取組がありますが、広く家族向けの広報誌発行や家族向け講演会・学習会などの開催がやや不足しています。</p> <p>地域内への自立生活の移行という評価項目は、そもそも地域生活支援を担うS社に馴染みませんので、評価対象外としました。</p> <p>ヘルパーとはすなわち利用者を主体とするヘルプですが、数名のヘルパーのヒアリングからも「利用者本位」を理解されている様子が窺え、またコミュニケーションの工夫もヘルパー間でよく情報交換されています。利用者・家族等からの評価も良好ですが、担当者によるバラつきも指摘されています。</p> <p>人権擁護については、ヘルパー業務が管理者の目が届かぬ場での個別支援となる関係で、周到的配慮が求められるところですが、ヘルパー基本ハンドブックに虐待や倫理綱領が謳われ、新人研修で説明が施されています。しかしながら、その後の反復研修が行われていません。</p> <p>エンパワメントに件については、そもそもヘルパー活動の側に積極的なプログラムの有無を問う課題ではないので評価対象外とすべきですが、利用者本位が徹底されていることを持って是（b評価）としました。</p> <p>自傷他害行為に対する体制については、事業所の自己評価が「対象外」となっていたことをもって、体制以前の取組意識の欠如を指摘せざるをえません。</p>		

判 断 基 準 項 目		評価結果
A-2 日常生活支援		
2-(1) 食事		
A-2-(1)-①	サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている。	—
A-2-(1)-②	食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。	—
A-2-(1)-③	喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	—
2-(2) 入浴		
A-2-(2)-①	入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している。	—
A-2-(2)-②	入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	—
A-1-(2)-③	浴室・脱衣場等の環境は適切である。	—
2-(3) 排泄		
A-2-(3)-①	排泄介助は快適に行われている。	—
A-2-(3)-②	トイレは清潔で快適である。	—
2-(4) 衣服		
A-2-(4)-①	利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	—
A-2-(4)-②	衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。	—
2-(5) 理容・美容		
A-2-(5)-①	利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している。	—
A-2-(5)-②	理髪店や美容院の利用について配慮している。	—
2-(6) 睡眠		
A-2-(6)-①	安眠できるように配慮している。	—
2-(7) 健康管理		
A-2-(7)-①	日常の健康管理は適切である。	—
A-2-(7)-②	必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	—
A-2-(7)-③	内服薬・外用薬等の扱いは確実にこなされている。	—
2-(8) 余暇・レクリエーション		
A-2-(8)-①	余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行なわれている。	—
2-(9) 外出、外泊		
A-2-(9)-①	外出は利用者の希望に応じて行われている。	—
A-2-(9)-②	外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	—

2-(10) 所持金・預かり金の管理等	
A-2-(10)-① 預かり金について、適切な管理体制が作られている。	—
A-2-(10)-② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。	—
A-2-(10)-③ 嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望が尊重されている。	—
2-(11) 生活環境の整備	
A-2-(11)-① 一人になれる場所や部屋又は少人数でくつろげる場所や部屋が用意されている。	—
A-2-(11)-② 心地よく生活できる環境への取組がなされている。	—
2-(12) 日中活動支援	
A-2-(12)-① 個別支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている。	—
評価機関コメント	
<p>日常生活支援の項目に関しては、主としてケアホームと生活介護の一部に該当しますが、在宅支援や行動支援については対象外「-」となっています。</p> <p>利用者ヒアリング・家族等アンケートによれば、事業所が提供するサービスの質は高く評価されています。特に、健康管理や日中活動支援、食事内容や喫食環境、就寝環境などは高い評価となっています。</p> <p>ヘルパーステーションは全項目を評価に該当しないものとししました。</p>	

障がい福祉分野のサービス内容基準(付加基準) - 授産施設としての対応

判 断 基 準 項 目	評価結果
A-3 授産施設としての対応	
3-(1) 授産施設としての対応	
A-3-(1)-① 就労に向けて、情報提供や職場実習の実施など、積極的な支援が行われている。	—
A-3-(1)-② 働く場として、個々の障害程度、特性に合わせた作業内容を用意している。	—
A-3-(1)-③ 働きやすい作業環境が用意され、安全衛生面でも配慮されている。	—
A-3-(1)-④ 正に支払われている。	—
評価機関コメント	
<p>S社各事業所は、いずれも授産施設ではないので、評価項目から除外しています。</p> <p>しかしながら、障害者施策が厳しさを増し、利用者負担の原則が定着する中で、サービス利用者（本人・家族）の高齢は着実に進みますから、利用者の自立や安心・安全な暮らしの継続を考えると、利用者の経済的自立は避けて通れぬ課題です。</p> <p>トータルに支援することをモットーとするS社として、今後の大きな事業目標になるはずで、他に類例を見ない事業展開が芽生えることを期待いたします。</p>	