

令和3年度

福祉サービス第三者評価報告書

ユニオンソーシャルシステム株式会社  
就労継続支援(A型)事業所 ピース五日町

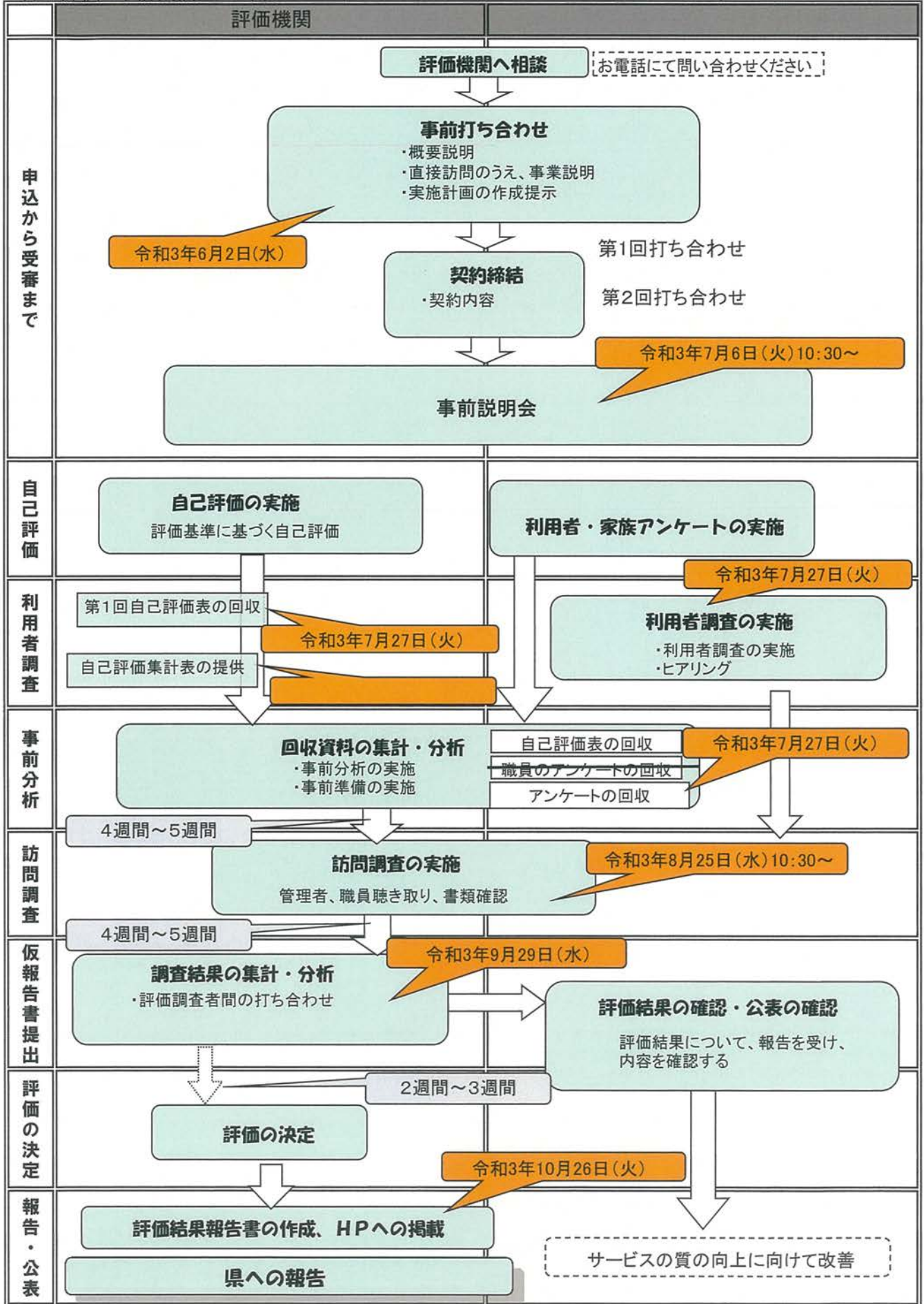
令和3年10月26日

株式会社 福祉工房

## 報告書内容

---

1. 評価の流れ
2. 事業所情報及び総評
3. 福祉サービス第三者評価結果票



## 福祉サービス第三者評価結果表

① 第三者評価機関名

株式会社福祉工房

② 施設・事業所情報

名称：就労継続支援（A型）事業所 ピース 五日町	種別：就労継続支援（A型）	
代表者氏名：天口 大地	定員（利用人数）：	43名
所在地： 山形県新庄市字清水川 1303 番地の 3 ユニオン五日町ビル		
TEL：0233-29-3651	ホームページ： <a href="https://unionsocialsystem.jp/">https://unionsocialsystem.jp/</a>	
<b>【施設・事業所の概要】</b>		
開設年月日： 平成 24 年 3 月 16 日		
経営法人・設置主体（法人名等）： ユニオンソーシャルシステム株式会社		
職員数	常勤職員： 8名	非常勤職員： 0名
専門職員	職業指導員 1名	
	訓練指導員・就労支援員 6名	
施設・設備 の概要		プレス機
		刺繍機

③ 理念・基本方針

<p><b>【理念】</b> 「ものづくり、人づくりを通じて未来をつくる」</p> <p><b>【基本方針】</b> 硬式野球のリサイクルボール（商品名「再生球」）の製造を通じて、再生球が満足のいく練習球であると認知してもらうこと、そして資源を有効に活用し、ゴミの処分量を削減し、環境への負担軽減を、お客様と一緒に目指します。 お客様の求める品質、納期、コスト等のニーズに、的確に対応できるものづくり企業が目標です。また、再生球をはじめ、硬式球の縫合工程は機械化されておらず、一針一針人が縫わねば作れません。 緻密な技術力を磨き、維持することにより、人材育成と技術の継承を図ります。</p>
---

④ 施設・事業所の特徴的な取組

- ・硬式野球のリサイクルボールの製造を通じ、資材の有効活用、ゴミの処分量削減、環境への負担軽減を目指す。
- ・技術力を磨き、維持することにより、人材育成と技術の継承を図る。
- ・安価で美味しい昼食の提供。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年5月18日（契約日） ～ 令和3年10月26日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	0回（ 年度）

⑥ 総評

◇特に評価の高い点

○就業への取り組み

野球ボールのリサイクルを主としての業務としており、いくつかの工程に分割され、利用者の障害の症状に応じて、担当する工程を配分し、毎日利用者は自ら目標を設定し、無理のない範囲での仕事を行っている。又、記念ボールの作成も行っており、利用者も家族へのプレゼントとして作成する等、作ることの喜びを感じられる取り組みが行われている。

○一般就労への取り組み

利用者の一般企業への就労に向けた取り組みとしてハローワーク、地区の就労支援センター等との密接な連携、及び職員による求人情報の探索等を始め、対象利用者に対するビジネスマナーやエチケットの研修、模擬面接の実施や職場見学、職場体験等を通して仕事へ慣れるような取り組み、更に一般就労後の6ヶ月の継続支援に限らず、その後も企業の担当者との話し合いや相談等を継続的に行い、利用者が定着できるような取り組みを行っている。更に、事業所の今後の重点的な取り組みとして、毎年複数利用者を一般就労へ結びつけることを目標としている。

○利用者への利便性の提供

安価で良質な食事（給食）の提供が行われており、希望する利用者には法人の給食センターで作られた給食が昼食時に提供され、温かい状態で昼食を食べることが出来るようになっている。内容的にも量的にも利用者からは好評であり、ご飯も事業所での盛り付けとなっており、量の加減も行われている。

◇改善を求められる点

○事業所の目指す方向をより明確に

法人の理念「ものづくり・人づくりを通じて未来をつくる」をもとに、運営規定に、運営にかかわる方針が掲げられているが、事業の方向性を示すものとしては、不明確となっており、又、事業所においても年度での取り組みが明確には示されていない。管理者と職員が一体となって事業所のより高い質を目指すためにも、明確な方向性を示していくことが望まれる。

○「期待される職員像」をより明確に

運営規定やサービス規定には利用者に対する対応が一部記載されているが、全体としては明確な指針とはなっていない。日常のサービスの提供に関して職員は問題なくある程度良質なサービスを行っているが、より明確にしていくためにも、事業所としての倫理綱領や職員行動指針などを策定し、職員へのサービスの質に関しての理解を深める取り組みを行っていくことが望まれる。

○マニュアル・規定類の整備

個人情報保護や感染症対応等一部のマニュアルや規定は策定され、ホームページに記載され常時参照することが出来るようになっているが、内容的には更に充実していくことや、プライバシー保護や利用者の権利擁護、災害対応等に関しての規定やマニュアルを策定しておくことも望まれる。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回、第三者評価を受講し、結果を受け事業所の行うサービスの質を見直す大きな切っ掛けになったと思います。事業計画の策定として、利用者の方へ通達するスケジュールではなく、事業計画の通知や個別の事業計画の必要性等を指摘され、客観的な視点で新鮮な指摘を受けるのは大変、勉強になります。他にも地域連携(イベントの参加)、職員・利用者毎のアンケートの実施は意欲的に取り組みたいです。

良い評価を頂いた項目も、引き続きスキルアップの努力を図り、留まるのではなくサービスの質の向上を職員一同で図りたいと思います。ただ、研修を受講し方法を模索するのではなく、可逆・不可逆や職員一人一人の意向を意識し、互いに学んだ技能・知識・経験を共有することで、全体の能力向上に繋げていければと思います。頂いた評価を参考に、利用者主体の質の高いサービス提供を目指していきます。

⑧ 評価細目の第三者評価結果

別紙のとおり

## 【共通評価項目】

## 評価細目の第三者評価結果

※すべての評価細目（45項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

## 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
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。	a・ <b>b</b> ・c
<コメント> 法人の「ものづくり・人づくりを通じて未来をつくる」を理念とし、運営規定に運営に関する方針を掲げている。理念は法人のホームページやパンフレットに記載され、職員が日常より目にしている。事業目標をより具体的に示し、事業の方向性を示した方針を明文化し、職員への配布・説明、利用者への説明を行っていくことが望まれる。		

## Ⅰ-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
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。	a・ <b>b</b> ・c
<コメント> 新庄市の地域福祉計画を参考に、社会や地域における福祉環境の情報を得ている。又、地区の就労支援センターや、ハローワークなどとの打ち合わせの際、地区の環境に関する情報を得ている。更に、得られた情報を毎月の職員会議等で職員に伝達し、説明していくことも望まれる。		
③	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・ <b>b</b> ・c
<コメント> 事業所運営にかかわる課題は、毎月の職員会議で話し合われるが、主に作業上の課題となり、事業所の運営にかかわる事柄に関しての話はあまりしていない。職員間で、事業所運営上の課題に関しても話し合い、課題解決のための具体的取り組みを計画し実施していくことが望まれる。		

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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員会議での話し合いの中から、改善点に関して、事業所内でできることに関しては取り敢えず実施し、様子を見て修正するなどの工夫も行われている。現状のサービスの質を確認し改善へ結びつける仕組みを構築していくことが望まれる。</p>		

## 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
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業所の運営規定に職員の責任と役割が明記されており、管理者の役割と責任も明確となっている。運営規定は事業所内に配置され各職員が常に閲覧できるようになっている。職員が職務分掌に関する規定を見る機会はあまりなく、職員に対する説明や管理者としての方針を年度初めの職員会議等で表明していくことも望まれる。</p>		
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>管理者はコンプライアンスに関する外部研修を毎年受講し、事業所内で行われる研修会議で職員に対し必要な資料を配布し伝達研修を行っている。</p>		
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎月定期的に行われる職員研修とは別に、外部研修などに職員が出席した時には、伝達研修のための研修会議を設け、全職員が研修内容を理解するように取り組んでいる。又、利用者からの意見に関して職員会議等で話し合われ、改善のための取組に結び付けている。更に、利用者へのアンケートや職員の自己評価を実施するなど定期的に現在の事業所のサービスの質を確認する仕組みを検討していくことも期待される。</p>		
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日常より業務効率などに関しては職員から提案がなされ、実施可能なものについては、その場で対応し、検討が必要なものについては職員会議やCS会議（管理者会議）で議論し対応の可否が検討されている。</p>		



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。	a・(b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>新入職員研修は管理者が指導者となり事業所で実施されている。又、少人数の職場でもあり、個々の職員の技能や知識に関して管理者は把握しており、必要に応じた研修を受けることを推奨している。更に、各職員の研修記録を作成し、的確に受講できるように取り組んでいくことも期待される。</p>		
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。	a・(b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実習生の受付は原則として本社で行われ、法人内の各事業所に割り当てられている。事業所では最近では実習生の受け入れは行われていない。インターンシップとして大学生を2名ほど過去に受け入れを行った他、特別支援学校の生徒を毎年1~2名職場実習として受け入れている。指導は管理者およびサービス管理者が行っている。</p>		

### II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
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。	a・(b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人の概要や取り組み、各事業所に関する情報はホームページに掲載され、パンフレットも作成され利用希望者や家族などに配布されている。又、制度に従い法人の事業活動明細が公表されている。苦情は記録簿に記録され、本社への報告が行われているが、公表は行われていない。又、地域の支援センター等関係する機関へは事業所の概要に関する資料を配布説明が行われているが、地域の方々への配布説明は行われていない。苦情の公表に関しての仕組みや、地区の方々に対する情報提供を今後検討していくことが望まれる。</p>		
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。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業所の経理や事務処理に関しては、すべて法人の規定に従って行われており、定期的に本社の経理部の確認が行われている。又、原則として利用者の金銭を預かることは行われていない。</p>		

## 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
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。	a (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現状では職員倫理規定は作成されていない。サービス規定に利用者に対する支援の姿勢が規定され職員の行動規範とされているが、より明確に利用者の尊重等を表すためにも、倫理規定や行動指針を策定し、職員への理解と実施の徹底を図っていくことが望まれる。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「個人情報保護に関する方針」が策定され利用者の個人情報の取り扱いに関する規定が策定されているが、個人情報以外に利用者の尊厳を確保した支援に関する規定に関しても策定し、研修などにより職員への理解を深めていくことが望まれる。</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。		
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。	a (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用希望者には事業所の概略を記入した資料を基に、パンフレットなどを使用し、又、実際の作業を見てもらう等により、事業所における業務の実際を理解してもらっている。又、必要に応じて事前の職場見学や職場体験なども行われている。更に、施設外就労もあり、これらも写真などを使用し理解してもらうような取り組みも行っていくことが期待される。</p>		
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。	(a) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実際の作業開始にあたっては、入所までの流れに関して、フローチャートが作成され、これを見ながらの説明が行われ、最初に簡単な作業からスタートし、利用者の適性を見ながら、徐々に別の工程を担当させている。作業にあたってはサービス管理責任者等により作業指導が行われている。</p>		
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。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人内の事業所の変更に関しては、利用者の了解のもと、ケア記録、アセスメント等の書類を引き継いでいる。又、一般企業への就労にあたっては企業の担当者との打ち合わせと、半年間の継続フォローを行い、更に必要に応じてその後の支援も行われている。</p>		

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。	a (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人に所属する看護師による研修が毎年行われており、今回の新型コロナウイルス感染症に対する対応規定も策定され、ホームページに掲載されている。その他の感染症に対するマニュアルとして厚労省による感染症対策マニュアルを使用し事業所内での対応が図られている。更に、事業所としてのマニュアルの策定や見直し、マニュアルをもとに利用者への指導を行っていくことも期待される。</p>		
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。	a (b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>防災マニュアルが策定され、毎年2回の避難訓練が実施されている。本年度は5月に火災想定の実施、10月には地震想定の実施が予定されている。災害時は利用者は帰宅を原則としているが、一時的に帰宅不可能なことも想定して、必要な備蓄品の準備や、災害対応の為にヘルメット等の準備、地域との連携についても検討しておくことが望まれる。</p>		

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
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。	a・(b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>標準的な実施方法に関しては、苦情解決や事故解決等の規定が作られているが、更に支援に関する手順等充実していくことが望まれる。又、規定やマニュアル、手順に利用者の尊重などの姿勢を明示していくことも望まれる。</p>		
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。	a・(b)・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現有の支援の規定などに関しては定期的な見直しが行われているが、今後追加するものを含め、職員や利用者からの意見を反映して見直ししていくことが期待される。</p>		
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（又は作成）している。	(a)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所時及び変化が見られる時に実施。実施にあたっては法人の統一した用紙を使用し、PCを使用し入力、管理者、サービス管理責任者、職員、相談支援事業所職員等を交えて検討会議を開催し、個別支援計画が作られている。</p>		

## 障害者・児福祉サービス版内容評価基準

### 評価対象 A-1 利用者の尊重と権利擁護

		第三者評価結果
A-1-(1) 自己決定の尊重		
46	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・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>一般就労を目標とした職場でもあり、ふさわしくない服装については注意をしているが、それ以外の服装や髪形については基本的に利用者の主体性を尊重している。又、日常生活に関しても利用者よりの相談には応じるが、基本的には利用者の意向に任せている。更に、利用者同士での話し合いの場を設定するなど、日常の掃除などの職場のルールなどは利用者同士の話し合いによって決めてもらうようにしていくことも期待される。</p>		
A-1-(2) 権利擁護		
47	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・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者への虐待防止に関しては運営規定に記載され、毎年虐待防止に関する研修が行われている。更に、身体以外での虐待や、具体的な事例をもとにした研修を行っていくことも期待される。</p>		

### 評価対象 A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
48	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>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者は基本的には自立した生活を送っており、利用者からの要望がある場合は相談や必要とされる情報の提供、行政手続きなどに同行等の支援をしている。又、金銭についても利用者自身の管理としており、原則として事業所で預かりなどの管理は行っていない。</p>		
49	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>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の障害の状況に応じた支援が行われており、現在は難聴の利用者がおり、この方とのコミュニケーションは時間をかけた話しかけや、筆談での対応が行われている。</p>		

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
55	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・b・c
<コメント> 現状では訓練が必要な利用者は在籍していない。(対象外)		
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
56	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・c
<コメント> 毎朝の体温及び体調の確認が行われている。医療的な研修は、毎年法人の看護師から受けており、日中の作業中一時的に体調が悪くなった利用者に関しては、看護師と連絡し指示を仰ぎ、事業所内での休息や帰宅などの処置がとられている。		
57	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・b・c
<コメント> 対象外		
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
58	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・Ⓑ・c
<コメント> 利用者は事業所終了後、それぞれ独自に外出や買い物に出かけ、社会経験を積んでいる。利用者の社会参加を促すために、事業所から一般就労に関する情報提供や、職場見学などの取り組みが行われている。更に、地域におけるイベントなどの情報もより積極的に提供していくことも期待される。		
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
59	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・b・c
<コメント> 対象外		
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
60	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・c
<コメント> 利用者のうち数名については家族との連携が必要であり、家族には連絡ノートを使用し、事業所での活動や、必要な情報提供が行われている。又、家族からの相談にも、利用者からの相談同様に対応され、職員間での共有がなされている。		

