

[様式 9 - 1]

福祉サービス等第三者評価結果

総合評価

受診施設名	ワークセンター宇治作業所	施設種別	知的障害者通所授産施設
評価機関名	きょうと福祉ネットワーク一期一会		

平成20年3月4日

総 評	<p>無認可作業所として、宇治地域の障害者福祉の歴史を27年間積み上げたあと、法人化の達成（平16年）、利用者の地域生活の実現に向けた多様な事業の実施（平17年）、そして支援法への移行（平20年）と施設経営に最大限の努力を注がれてきたことが見受けられました。法人化後の経営の安定化が期待通りには進まない現状においても、自己評価の実施や第三者評価等を通じ、施設運営を向上させる取り組みが顕著でありました。</p> <p>サービス面では、利用者本位の実践が明確に伝わります。利用者の願いを第一にされる姿勢は「仲間宣言」や、利用者の願いを歌詞に託して作られた「オリジナル曲」等として示されています。更に、管理的職員のリーダーシップにより利用者本位の支援が全職員に浸透して、生活・就労支援に十分に発揮されています。利用者による「給料会議」や「給料支払事務」等、利用者が意見を述べ、そこからプログラムが組み立て運営が進められることなどは、特筆すべき事例であるといえます。</p> <p>今後は、中・長期計画を明確にし、利用者満足、サービス向上、経営の安定化、人材育成等に反映させながら取り組むことが必要とされます。特に職員確保が困難な状況ではありますが、職域、職階に配慮した研修計画の策定が求められます。現状の質の高いサービスの継続的な実施のためにも、全体的な現行の施設の運営やサービス内容に関するマニュアルや規程等の整備、見直しが求められます。新たな課題を今後の施設運営の目標として設定し、更なる福祉サービスの質の向上に向けた実践に期待します。</p>
特に良かった点 (※)	<p>I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。 施設管理者のリーダーシップが発揮され、運営会議をはじめ、運営体制や役割分担に反映されている。また、利用者にとって必要な活動を実践に結びつけていく継続的な取り組みは、地域における信頼を高めている。</p> <p>II-4-(3) 地域との福祉向上のための取り組みを行なっている。 地域におけるニーズや役割を意識すると同時に、地域とのつながりを強めていくことを目標に、パン工房、その移動販売の拡大等、常に可能性を探っておられる姿勢は、施設運営の基本として重要である。</p> <p>A-1-(1) 利用者の尊重 「仲間宣言」や「オリジナル曲」等の内容は利用者参加を第一にする施設運営の表れである。利用者の自治会会長選挙に利用者が選挙に投票できる工夫がこらされている。また、利用者が「給料会議」や「給料事務」に参加することなどは、利用者尊重につながっている。</p>

<p>特に改善が 望まれる点 (※)</p>	<p>I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。 利用者満足、サービスの向上、経営、人材育成等において具体的なビジョンを立てる取り組みが求められる。</p> <p>II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。 日々の業務のなかで、職員の業務水準は一定保たれているが、個々の研修計画等を明確にしていくことにより、安定した技術水準の確保に努める必要がある。</p> <p>III-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。 サービス提供に関する標準的な業務マニュアルの作成が必要である。優先度の高い分野から作成を願いたい。それに基づく内部研修等を実施することで、業務の標準化や職員の意識の向上といった効果が期待できる。また、文書規程を整える必要もある。殊に個人情報の取り扱いについて、管理方法や廃棄の規定等の整備や周知は必須である。</p>
--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントは「評価結果対比シート」の「自由記述欄」に記載しています。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【共通評価基準】

評価結果対比シート

受診施設名	ワークセンター宇治作業所
施設種別	知的障害者通所授産施設
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」
訪問調査日	平成20年1月9日

I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
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。	① 理念が明文化されている。	C	A
		② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	C	B
	I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。	① 理念や基本方針が職員に周知されている。	C	B
		② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	C	B
I-2 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。	① 中・長期計画が策定されている。	C	B
		② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	C	B
	I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	① 計画の策定が組織的に行われている。	B	B
		② 計画が職員や利用者に周知されている。	C	B
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。	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。	B	A
		② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	B	B
	I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	B	A
		② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	B	A

[自由記述欄]

- I-1-(1) 法人化後の理念がないとされていたが、実際には障害者福祉の原点となる理念、運営方針が確認できた。特に利用者による「利用者宣言」が作成されており、施設が目指す目標となっている。
- I-1-(2) 理念や基本方針について、新しい職員、利用者、保護者が増えている事情に応じて周知徹底が図られる必要がある。
- I-2-(1) 中長期ビジョンを示した文書による表明は確認できなかったが、近年、法人化や自立支援法に備えた多岐にわたる事業拡張、自立支援法への移行へと、着々と方向性をもって事業展開され、実現に向かっている。
- I-2-(2) 計画の策定は運営会議を中心に個別会議で協議されている。法人設立時には、新しい施設作りについて利用者からも意見を聞き、トイレの整備、食堂の整備、送迎体制の三つの希望を実現された。
- I-3-(1) 管理者は新しい事業展開にエネルギーを発揮されている。自立支援法下の厳しい運営状況にも、職員賃金カットにいたらないよう努力されている。また、利用者と保護者のニーズを聞き取り、具現化への取り組みが事業所としての使命であると認識している。

II 組織の運営管理

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
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。	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	B	B
		② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	B	B
		③ 外部監査が実施されている。	C	C
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。	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	B
		② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	C	*C
	II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	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	B
		② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	C	A
	II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	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	B
		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り組みが行われている。	C	B
		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。	C	B
	II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	C	B
② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。		B	B	
II-3 安全管理	II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	① 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	B	B
		② 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。	C	B
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。	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	B	B
		② 事業所が有する機能を地域に還元している。	A	A
		③ ボランティア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。	B	B
	II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	① 必要な社会資源を明確にしている。	B	B
		② 関係機関等との連携が適切に行われている。	A	A
	II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	① 地域の福祉ニーズを把握している。	B	A
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。		A	A	

【自由記述欄】

- II-1-(1) 経営環境の把握や経営分析については、管理者を中心に1年ごとに実施されている。また、今後マネジメントサイクルの分析を半年ごとに行なうようにして、事業改善提起を中・長期計画に反映していく取り組みをしたい、との目標を持っている。
③外部監査については、行っていない。
- II-2-(1) ②*C 人事考課は導入していないという点でCと判定しているが、当評価機関としては非該当に当たると考えられる。
- II-2-(3) 「人材の確保・養成は事業運営の根幹」という意識を管理者がもち、各部署の管理的職員の経験に基づいたサービスの質が、日々の業務のなかで職員に引き継がれ、職員の意識の高さ、また利用者と職員の信頼関係の強さとなっている。今後は人材育成計画を職員の教育・研修も含めた中長期計画にも反映させることが求められる。
- II-3-(1) 安全管理に関しては、指揮系統や管理者の役割が明確にされている。今後、緊急時対応策および未然防止について、事例による洗い出しや整備をさらに進めていくことが必要である。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

【共通評価基準 評価結果対比シート】

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果		
			自己評価	第三者評価	
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。	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り組みを行っている。	C	B	
		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。	C	B	
	Ⅲ-1-2 利用者満足の向上に努めている。	① 利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	B	A	
		② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	B	A	
	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。	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	B	
		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	B	
		③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	B	B	
	Ⅲ-2 サービスの質の確保	Ⅲ-2-1 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。	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。	B	B
			② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	C	B
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。			C	B	
Ⅲ-2-2 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		① 個々の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。	C	B	
		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	B	
Ⅲ-2-3 サービス実施の記録が適切に行われている。		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	B	
		② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	C	B	
		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	B	
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。	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	B
	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	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。	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	A	
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。	① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	C	B	
		② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	B	A	
	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。	① サービス実施計画を適切に策定している。	B	B	
		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。	C	B	

【自由記述欄】

- Ⅲ-1-1) 生活の全ての場面において、常に利用者の声を聴こうとする姿勢があり、利用者主体の考え方がサービスの全てに反映されている。それは長年積み重ねてきた努力の成果で、サービスの質も高く利用者の満足度も高いことが利用者アンケートや聞き取りからもよくわかる。
- Ⅲ-1-2) 利用者の障害特性に合わせて小グループを作り、固定した職員が対応することで、利用者が過ごしやすい形となり、精神的な安定が図られている。
- Ⅲ-1-3) 生活支援センターの併設など、利用者が苦情や意見を言いやすい体制もあり、年に1回利用者からの要望書が提出される等、環境作りへの努力がうかがえる。対応も迅速であり、意見がサービスに反映されている。しかし、手順や対応策、結果公表などのマニュアルの整備がされていない。苦情はその経過や結果のフィードバックや公表まで行なうことが望まれる。
- Ⅲ-2-3) 利用者の情報等について、今後、全ての職員に周知する方法を整備していく計画がある。その管理方法や規定の整備についても改善されることを期待する。
- Ⅲ-3-1) 重要事項説明書や契約書は作成されているが、利用者の理解を深めるために、絵など視覚に訴えるものを使ったパンフレットを作成する等の工夫が望まれる。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【付加基準】 評価結果対比シート

障害者児施設

受診施設名	ワークセンター宇治作業所
施設種別	知的障害者通所授産施設
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」
訪問調査日	2008年1月9日

【付加基準】障害者・児施設版 評価結果対比シート

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A-1 利用者の尊重	(1)利用者の尊重	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
		② 利用者の主体的な活動を尊重している	A	A
		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	A	A
		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	A	A

【自由記述欄】

A-1-(1) (1)利用者尊重の姿勢は随所で示されている。
 利用者の自治会(仲間の会)が組織されており、会長選挙では、利用者個々の障害に合わせて投票ができるよう工夫がされていた。利用者による「仲間宣言」や「オリジナル曲」は、利用者の主体的な活動の表れといえる。また、障害者自立支援法に対する利用者自身の意思表示の「はり紙」があり、利用者意識の高さがうかがえた。
 「給料会議」や、「給料事務」への利用者の参加は、利用者の能力を高めるプログラムとして有効である。

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A-2 日常生活支援	(1)食事	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	A
		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	B	A
		③ 喫食環境(食事時間を含む)に配慮している	B	A
	(2)入浴	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	非該当	
		② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている	非該当	
		③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である	非該当	
	(3)排泄	① 排泄介助は快適に行われている	A	A
		② トイレは清潔で快適である	A	A
	(4)衣服	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	非該当	
		② 衣類の着替え時の支援や汚れに気づいたときの対応は適切である	非該当	
	(5)理容・美容	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	A
		② 理髪店や美容院の利用について配慮している	非該当	
	(6)睡眠	① 安眠できるように配慮している	非該当	

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A-2 日常生活支援	(7)健康管理	① 日常の健康管理は適切である	C	B
		② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる	A	A
		③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている	C	B
	(8)余暇・レクリエーション	① 余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている	A	A
	(9)外出、外泊	① 外出は利用者の希望に応じて行われている	非該当	
		② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている	非該当	
	(10)所持金・預かり金の管理等	① 預かり金について、適切な管理体制が作られている	非該当	
		② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意思や希望に沿って利用できる	非該当	
		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	非該当	

[自由記述欄]	
A-2	<p>(1)食事環境は、利用者や職員にとって大変和やかで安心感のある場となっている。</p> <p>(3)トイレに関して、A評価ではあるが、車椅子での利用に一部狭い等使いにくい点があったので、さらに工夫を願いたい。</p> <p>(5)定期的に理美容ボランティアの訪問があり、個別な配慮がされている。</p> <p>(8)利用者の自治会「仲間の会」が余暇やレクリエーションに関する活動に自主的に取り組んでおり、活発な活動が行われている。</p>