

福祉サービス等第三者評価結果

総括コメント

受診施設名	相楽作業所
施設種別	生活介護 就労継続支援B型 (旧体系施設種別：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19年4月5日

評価が高かった点	<ul style="list-style-type: none"> - 1 理念・基本方針が確立され、周知が図られている。 - 4 地域との交流や連携が確保され、地域の福祉向上のために取り組んでいる。 - 2 サービスの質の向上に向けた取り組みが行われており、援助方法の検討や記録の整備がすすめられている。 <p>A - 1 利用者の主体的な活動が尊重され、エンパワメントの理念にもとづくプログラム作りを行っている。</p>
理由	<p>基本理念の下に長年続けてこられた運動の実績により、利用者・保護者だけでなく、地域住民や行政からも信頼を得ておられ、自然な形で地域との交流や連携がなされている。組織の中だけでなく、地域福祉の向上のためにリーダーとしての役割を果たしてこられたものと感じる。現在は「個別援助の質の向上」にむけて取り組みがすすめられており、専門的な理論に基づく援助の実践を重ねていかれることで、より一層の施設としての力量を培っていただきたい。</p>
改善努力を要する点	<ul style="list-style-type: none"> - 2 事業展開の方向性を示した、年度ごとの事業計画はあるが、具体的な目標を定めた中・長期計画は策定されていない。 - 2 就労期間が短い職員が多く、人材の確保と養成が課題であり、労働環境への配慮が求められている。 - 3 - 2 個人の健康記録票や標準的なサービスについての実施マニュアル等、サービスの質を確保するための文書類の整備が望まれる。 <p>A - 2 トイレの清潔の保持や、障害特性に配慮した環境整備（構造化等）が課題としてあげられており、改善の努力が期待される。</p>
理由	<p>制度改正に伴い経営努力が求められる中で、労働条件を改善し、人材の確保と育成を進めていくことは、大変難しいことではあるが、中・長期的なビジョンを持ち、サービスの質の向上を目指すためには避けておろすことはできない課題である。経験が浅いスタッフやパート職員も、不安を抱えながらも重要な役割を担っており、マニュアルの整備や研修の充実を図り、サービスの質の向上や事故防止のために生かしていただきたい。</p>
総括コメント	<p>長期間在籍しておられる利用者が多く、職員への信頼感や就労・サークル活動への参加の喜びが感じられました。職員は福祉における運動の必要性を理解し、就労以外にも自らボランティアな活動に参加しておられ、情熱と変革の意識の高さに敬意の念を感じました。ヒアリングでは常勤・非常勤にかかわらず、施設の抱える課題を解決するための積極的な意見が聞かれ、個別援助のあり方を模索し、利用者の変化に喜びを見出すことのできる資質の高さを感じました。今後は、働き続けることのできる労働環境の整備をすすめることで、職員一人ひとりが知識と経験を重ね、日常的にスーパーバイズを得ることのできる体制を作り、組織が重要な課題として挙げておられた「サービスの質の向上」に積極的に取り組んでください。</p>

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 】 【 付加基準 】

評価結果対比シ - ト

受診施設名	相楽作業所
施設種別	生活介護 就労継続支援B型 (旧体系施設種別：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」
訪問調査日	平成19年4月5日

福祉サービスの基本方針と組織

[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
- 1 理念・基本方針	- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。	理念が明文化されている。	a	a
		理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	a
	- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。	理念や基本方針が職員に周知されている。	b	b
		理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b	b
- 2 計画の策定	- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	中・長期計画が策定されている。	c	c
		中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	c	c
	- 2 - (2) 計画が適切に策定されている。	計画の策定が組織的に行われている。	b	b
		計画が職員や利用者に周知されている。	b	b
- 3 管理者の責任とリーダーシップ	- 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている。	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	b
		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
	- 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	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
		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	b

[自由記述欄]

- 1
・理念・基本方針は明文化され、パンフレットや広報誌・玄関の掲示等で周知を図られている。職員には理事会や職員会議等を通じて伝えられており、理解している人が多いように感じたが、非常勤職員の会議への参加が少なく周知の程度が把握しにくい。親の会でも説明されているが、利用者には伝わっているかどうか判断することが難しく、管理者としては周知が不十分だと感じておられる。しかしながら、伝わる可能性を信じ、事業所自らの努力の余地を感じておられるため、今後の取り組みが期待される。

- 2
・基本方針に沿った重点方針や事業所ごとの事業方針が、前年度の評価を基に詳しく策定されている。年度の推移を見守りながら、組織改革も進められているが、めまぐるしい制度改正や職員の退職などの問題があり、「中・長期計画」については策定できていない。新体制への移行も図られたところであり、数値目標を定め取り組んでいただきたい。

- 3
・指導管理系統図・組織規定・職務規定が整備され、管理者の役割が明文化されている。
・管理者は設立まもなくから活動にかかわり、運動の一環として組織を築いてこられた功績は高く評価される。現在は地域にあるニーズに応えるだけでなく、個別援助サービスの質を高めることに重点をおいて取り組んでおられるが、その姿勢は職員にも伝わっており、自主的な課題別検討グループが組織されるなど、実践にもつながっている。自らも積極的に取り組んでおられるが、分析力・数値化が弱いと感じておられるため、経営や業務管理等についての能力を培うための機会を持っていただきたい。

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
- 1 経営状況の把握	- 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	b	b
		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
		外部監査が実施されている。	c	c
- 2 人材の確保・養成	- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	b	b
		人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	c	c
	- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	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。	c	c
		福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	c	c
	- 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	b	b
		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。	b	b
		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	b
- 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	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。	b	b	
	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	
- 3 安全管理	- 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。	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
		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	b
- 4 地域との交流と連携	- 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。	利用者地域とのかかわりを大切にしている。	b	a
		事業所が有する機能を地域に還元している。	b	a
		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。	c	b
	- 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。	必要な社会資源を明確にしている。	b	b
		関係機関等との連携が適切に行われている。	b	b
	- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	地域の福祉ニーズを把握している。	b	b
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]

- 1
 ・めまぐるしく変わる社会福祉の動向を敏感に捉え、制度改正にともなう減収や利用者負担の増大に対して、対策を検討されている。中・長期的な計画の策定が望まれる。
 ・外部監査の導入も検討していただきたい。

- 2
 ・運営面の検討に基づいた体制作りを行っておられるが、職員の入れ替わりが激しく、人材確保に苦労されている現状である。
 ・職員へのヒアリングの中では、業務に追われ余裕を持つことができない状況が伺えたが、利用者への援助のあり方を真摯に考え、実践したいと願う気持ちを強く感じた。パート職員であってもその姿勢は同様であり、実践に裏付けられた個別援助のあり方の検討を重ねていただきたい。すでに外部講師を招いて「自閉症について研修会」を開催しておられるが、こうした取り組みが職員からも求められており、人材の育成やサービスの質の向上につながっていくものと感じた。
 ・日々の業務についての悩みや疑問などについては、スーパーバイズが得にくい状況が伺えた。専門的な資格を持つ職員が少ないことも、一つの要因となっているように感じた。事業所内でも資格の取得を奨励し、職員間でアドバイスを与え合うことのできる環境作りをすすめてはどうか。
 ・労働条件は、運動との兼ね合いがあり、一概には評価しにくい。負担感が大きく仕事を続けにくい要因となっているように感じた。有給休暇の消化率やサービス残業の数値を具体的に把握し、パート職員も含めた面談等を行うなど、職員の意向を汲み取り働き続けることのできる職場作りを進めていただきたい。福利厚生面の充実も図っていただきたい。

- 3
 ・運営管理については詳しいマニュアルやチェックリストが整備されている。
 ・事故については報告書を作成し、職員間への周知が図られている。

- 4
 ・地域との交流と連携については大変評価の高かった点である。
 ・地域の中で保護者と共に築いてこられた歴史を持ち、行政や地域の人々からの信頼を得ておられる。作業所で作った陶芸品を地域の祭りに寄付をしたり、地域の人が陶芸を楽しむ場となっていたり、市民グループから始まった環境への取り組みの一環としてEM作りに取り組んでいたりと、作業所の仕事が地域と一体化し成り立っているのを感じた。
 ・ボランティアについては積極的に組織を作る取り組みをされているわけではないが、広報誌を自主的に担当する人がいたり、保護者が開拓や整備に参加していたりと、自然に生まれた自主的な活動に日常的に支えられているのを感じた。何とかボランティアを募集して活性化したいと考える
 施設は多いが、このように自然な形でボランティアが活動しているのは、運動として変わらぬ姿勢を示してこられたことへの共感と敬意によるものと思われた。
 ・関係機関との連携や地域のニーズの把握・相談活動・サービス作りなどは、法人全体として取り組まれている部分が多く、相乗作業所独自の取り組みとしては評価しにくい。一市一町内では他法人やNPQともネットワークがあり、就労支援などにも連携して取り組まれている。

適切な福祉サービスの実施

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
利用者本位の福祉サービス	- 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	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。	b	b
		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	b
	- 1 - (2) 利用者の満足度の向上に努めている。	利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	b	b
		利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	c	b
	- 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。	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
		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
利用者からの意見等に対して迅速に対応している。		b	b	
サービスの質の確保	- 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。	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	b
		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
		課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	c	b
	- 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。	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。	b	c
		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	c
	- 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。	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
		利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	b
		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	a
サービスの開始・継続	- 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。	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
		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	a
	- 3 - (2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	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	b
サービス実施計画の策定	- 4 - (1) 利用者のアセスメントが行われている。	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a	a
		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
	- 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。	サービス実施計画を適切に策定している。	b	b
		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	b

[自由記述欄]

- 1
・利用者を尊重する基本姿勢や、身体拘束や虐待の禁止・プライバシー保護・苦情解決については、契約書や重要事項の説明に明示されており、施設としても会議等で周知を図っている。しかし、規定・マニュアルまでは整備されておらず、具体的な取り組みが不十分で徹底できていない面がある。
・利用者満足の向上のために、話し合いの機会をもち、電話や連絡ノートを利用した家庭との連絡などを行っておられるが、利用者本人の参画は不十分であると感じておられる。しかし実際には、日々の仕事が楽しく、絵画やパソコン・書道などの日中活動にも満足でき、話し易い雰囲気があると感じておられる利用者も多く、保護者の満足度も高いように感じられた。工賃アップのための取り組みや活動の種類や選択の幅を広げることなどが求められている。

- 2
・サービスの質の向上のための取り組みについては、今回初めての第三者評価の受診であり、今後の課題として捕らえておられたため「C」評価となっていたが、これまでも年度末には事業所ごとに自己評価が行われ、それらを踏まえて事業計画が策定され、質の向上のための研修にも取り組まれているため、評価が高くなったところである。
・個々のサービスの標準的な実施方法については、経験の浅いスタッフやパート職員も多く、サービスレベルを保障するためにもマニュアルの整備を急がねばならない。
・記録についてはネットワークシステムを利用し、情報の共有が図られており、記録方法の改善にも取り組まれている。

- 3
・契約書や重要事項説明書は、利用者にもわかりやすい文面で書かれ振り仮名が記されている。必要な場合は説明にあたり、第三者の立会いなども行われており、評価の高かった点である。

- 4
・一人ひとりのサービス実施計画が立てられており、6ヶ月ごとにアセスメントの見直しが行われている。それについては契約書にも明記され、家族からも同意が得られている。利用者や家族の参加や実施状況の把握が課題となっている。

【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	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	b
		利用者の主体的な活動を尊重している	b	a
		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	b
		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

【自由記述欄】

A - 1 - (1)
 ・コミュニケーション手段の確保やエンパワメントの理念にもとづくプログラムについては、まだまだ不十分であると考えておられるようだが、利用者一人ひとりに合わせた作業工程の見直しや環境整備（構造化）に取り組んでおられ、利用者を尊重する姿勢がうかがえた。専門的な指導を得ながら実践を重ねられることにより、一人ひとりの可能性がより一層広がってゆくことを期待したい。

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	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
		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	a
		喫食環境（食事時間を含む）に配慮している	b	b
	(2)入浴	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	/	/
		入浴は、利用者の希望に沿って行われている	/	/
		浴室・脱衣場等の環境は適切である	/	/
	(3)排泄	排泄介助は快適に行われている	c	c
		トイレは清潔で快適である	c	c
	(4)衣服	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	/	/
		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	a	a
	(5)理容・美容	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	/	/
		理髪店や美容院の利用について配慮している	/	/
(6)睡眠	安眠できるように配慮している	/	/	

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	(7)健康管理	日常の健康管理は適切である	a	a
		必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる	b	b
		内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている	c	c
	(8)余暇・レクリエーション	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	b	b
	(9)外出、外泊	外出は利用者の希望に応じて行われている		
		外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている		
	(10)所持金・預かり金の管理等	預かり金について、適切な管理体制が作られている		
		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		
		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	a	a

【自由記述欄】

A - 2 - (1)
 ・管理栄養士が中心となり、選べるメニュー・適温給食を提供している。嗜好調査も実施し、利用者の身体状況や疾病に応じた食事が提供されている。
 ・食事介助の必要な利用者も多く、介助方法についてのマニュアルの整備等をすすめていただきたい。

A - 2 - (3)
 ・男子トイレは汚れが放置されやすいため、においが気になる。時間ごとの点検や清掃を行うなど、対応を工夫していただきたい。

A - 2 - (4)
 ・汚れた衣服はシャワーで洗い流した後、ハイターにつけ洗濯し、乾いたものを個人ロッカーに保管されている。

A - 2 - (7)
 ・服薬については、薬箱やチェック表を用いて管理されているが、安全管理の面からも、個人健康記録表や服薬介助マニュアル等の整備を急がりたい。

A - 2 - (8)
 ・ - 1参照

A - 2 - (10)
 ・喫煙場所を決め、希望に応じて喫煙できる環境が確保されているが、喫煙者は1～2名であり、たばこ害などについての情報提供などは行っていない。