

千葉県福祉サービス 第三者評価調査結果報告書

障害者福祉サービス事業所／就労継続支援B型

特定非営利活動法人 手打職人集団むげん 様



平成25年10月10日

千葉県健指指令第5268号の3

千葉県福祉サービス第三者評価機関

社団法人 千葉県能率協会

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

1 評価機関

名 称	社団法人千葉県能率協会
所 在 地	千葉県千葉市中央区新宿二丁目5番20号
評価実施期間	平成25年1月25日～平成25年2月28日

2 評価対象事業者

名 称	特定非営利活動法人 手打職人集団むげん	種別： 就労継続支援B型（非雇用型）
代表者氏名	理事長 近池 豊子	定員（利用者人数）： 20名
所 在 地	千葉県柏市藤ヶ谷1196番地20 TEL 04-7128-6789	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◆ 特に評価の高い点

- 就労に向けた訓練プログラムを提供し、訓練に向けた意欲が高いこと。
- 地域内工場等での企業実習をし、就労支援に積極的であること。
- 個人の適正を把握して誰にも負けないプロの育成をしていること。
- 新規分野として都市鉱山事業も手掛けており、廃棄物が一切出ないよう非常に細かい分別作業が行われていること。

◆ 特に改善を求められる点

- 障害者個々の個性が違うが、支援に対する標準的なマニュアルの策定が望まれる。
- 事業所のホームページの作成と、個人情報保護に関する方針の掲示が求められる。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

設立後早々ですが、まず第三者の視点での評価を受け、更なる改善に積極的に取り組み、サービスの質の向上を図りたいと思っております。

また就労に対する取り組みに積極的に取り組み無限の可能性を引出し、多くの人々との出会い、ふれあい、仕事を通じて、人間として成長していくことを願っています。

それが可能となるよう、ほんの少しのお手伝い、サポートをしていきたいと考えています。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

就労に向けた訓練プログラムの提供を実施し、企業との連携を深め、利用者の工賃支給額のアップに向けて努力をしています。

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

6 分野別特記事項

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
I 福祉サービスの基本方針と組織	<p>◆特に優れている点</p> <p>1. 就労に向けた訓練プログラムの実施により、精神面及び就労においてむげんの可能性を引き出すべく、きめ細やかな支援がなされている。</p> <p>◆特に改善を求められる点</p> <p>1. 設立後間もないため今後はP D C Aによる評価、見直し、改善を行うことが望まれる。</p>
II 組織の運営管理	<p>◆特に優れている点</p> <p>1. 整備されているマニュアル等を職員間での情報の共有及びその記録情報の保存も整備されている。</p> <p>2. 地域との交流も盛んであり、関連行政機関への情報の提供も積極的に行われている。</p> <p>◆特に改善を求められる点</p> <p>1. 職員の人事、労務管理制度の構築の確立が望まれる。</p>
III 適切な福祉サービスの実施	<p>◆特に優れている点</p> <p>1. 利用者が飽きずに楽しく作業が行えるよう、細分された作業工程があり、利用者の向上心の維持にもつながっている。</p> <p>2. 利用者により、サービスの質の不均衡が起こらないようなマニュアルが整備されている。</p> <p>◆特に改善を求められる点</p> <p>1. 定期的にサービスの標準化、就労内容の評価を行うことが望まれる。</p>

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
IV サービスの内容	<p>◆特に優れている点</p> <p>1. 行政や地域の不動産所有者等との連携により、同様の施設の増設に向けて意欲的であること。</p> <p>◆特に改善を求められる点</p> <p>1. 地域の方々とのふれあいや共同作業を通じ、施設関係者だけでなく多くの地域住民との連携をより密にすることが望まれる。</p>

福祉サービス第三者評価共通項目（施設系）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	①理念が明文化されている。	a
			2	②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	①中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	a
			6	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	b
		(3) 計画の適正な策定	7	①施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	b
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	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。	a
			9	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。	a
II 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	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。	a
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	①施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	a
			13	②人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行っている。	a
			14	③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a
		(2) 職員の就業への配慮	15	①事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a
			16	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a
		(3) 職員の質の向上への体制整備	17	①職員の教育・研修に関する基本方針が明示されている。	b
			18	②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
			19	③実習生の育成について、積極的な取り組みを行っている	NA
	3 安全管理	(1) 利用者の安全確保	20	①緊急時（事故、災害、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。	a
			21	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。	a
III 適切な福祉サービスの実施	4 地域との交流と連携	(1) 地域との適切な関係	22	①地域との交流・連携を図っている。	a
			23	②利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用している。	a
			24	③事業所が有する機能を地域に還元している。	a
			25	④関係機関等との連携が適切に行なわれている。	a
		(2) 地域福祉の向上	26	①地域の福祉ニーズを把握している。	a
			27	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
	1 利用者本位の福祉サービス	(1) 利用者尊重の明示	28	①施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている	a
			29	②プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で図っている。	a
		(2) 利用者満足の向上	30	①利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a
			31	②利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	a
	2 サービスの質の確保	(3) 利用者意見の表明	32	①苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	a
			33	②寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	a
			34	③利用者からの意見等に対して迅速に対応している	a
		(1) サービスの質の向上への取り組み	35	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
			36	②課題発見のための組織的な取り組みをしている。	a
			37	③常に改善すべき課題に取り組んでいる。	a
		(2) サービスの標準化	38	①職員の対応について、マニュアル等を作成している。	a
			39	②日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	a
		(3) 実施サービスの記録	40	①利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	a
			41	②利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	a
	3 サービスの開始・継続	(1) サービス提供の適切な開始	42	①施設利用に関する問合せや見学に対応している。	a
			43	②サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	a
	4 サービス実施計画の策定	(1) 利用者へのアセスメント	44	①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。	a
			45	①一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	a
		(2) 個別支援計画の策定	46	②個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	a
		(3) 情報の管理	47	③個人情報保護に関する規定を公表している。	b

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 特定非営利活動法人 手打職人集団むげん

評価基準	項目番号	評点	コメント
I 福祉サービスの基本方針と組織			
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	a	理念が明文化されている。 (事業所内に掲示、パンフレットに記載されている)
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。			
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	理念に基づく基本方針が明文化されている。 (事業所内に掲示、パンフレットに記載されている)
I-1-(2) 理念、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。	3	a	朝礼時にわかりやすい言葉で、今日のテーマ及び目標を設定している。
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	朝礼時にわかりやすい言葉で、今日のテーマ及び目標を設定している。 理念や基本方針が記載されたパンフレット等が店内に掲示されてある。
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。			
I-2-(1)-① 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	a	中・長期計画は策定され、理事会で承認されている。
I-2-(2) 重要課題の明確化			
I-2-(2)-① 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	b	事業開始後まだ1年未満であり、これから問題点の抽出及びその対応策を練っていく予定である。
I-2-(3) 計画が適切に策定されている。			
I-2-(3)-① 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	7	b	事業計画の実施状況に対する評価という点ではやや不十分であるものの、事業計画や重要課題に関する決定は、最終的には理事会で決定していくが、職員からもそれらに関する意見等を聞き取る定例会を行っている。

項目別コメント・組織(公表用)

評価基準		評点	コメント
I-3 管理者の責任とリーダーシップ			
I-3-(1) 管理者のリーダーシップが發揮されている。			
I-3-(1)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を發揮している。	8	a	職員のスキルアップ、さらに来店されるお客様に対し、満足いただけるような空間及び食事の提供を常に心がけながら事業運営に積極的な指導力を発揮している。
I-3-(1)-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。	9	a	一人ひとりの労働に対する意欲が継続するよう工夫がなされており、作業を細分化することにより個々のスキルアップが図られている。そのことによりロスを最小限に抑えたスキームが構築されている。更に、工賃向上に向けての計画書（3年）を県に提出済みである。
II 組織の運営管理			
II-1 経営状況の把握			
II-1-(1) 経営環境の変化等への対応			
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。	10	a	支援サービスの現状や法改正を常に把握し、事業経営をとりまく環境を的確把握している。
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り組みを行っている。	11	a	現在の経営状況を他社との比較分析、更に当事業所のマクロ、ミクロ分析を行い、問題点の発見に努めている。
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-3-(1)-①施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	12	a	服務規定が整備されており、その中で職員が遵守すべき心得が明文化されている。職員は常に遵守すべく心がけている。
II-2-(1)-②人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的に行っている。	13	a	人員配置基準を満たす人材の確保が難しいこともあるが、現在、人事方針を策定している。
II-2-(1)-③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	14	a	職員評価に関する規定があり、適切に行われている。現段階では、従業員数も少なくそれに見合った業績を給与等に反映させるべく検討している。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
II-2-(2)-①事業所の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	15	a	幹部職員とスタッフとの連携はなされており、現場の意見は日常的に共有できている。共有の方法として業務日誌、朝礼、ミーティング等により把握している。
II-2-(2)-②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	16	a	中退共への加入を検討中であるほか、社会保険には加入している。固定給のほか、世帯手当等を支給し、食事についても、店内営業品目を1食あたり200円で提供している。

項目別コメント・組織(公表用)

評価基準		評点	コメント
II-2-(3) 職員の質の向上への体制整備			
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。	17	b	基本姿勢について明文化されたものは特にないが、就労意欲の高い利用者のため、職員側も向上心を持ち日々勉強という意欲が感じられる。職員には計画的に事業所内研修、外部研修に参加させている。資格取得支援においても同様である。
II-2-(3)-② 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。	18	b	定期的な計画の見直しはこれから順次進めていく予定である。
II-2-(3)-③ 実習生の育成について積極的な取組みを行っている。	19	NA	現段階では、職員実習生を受け入れる体制にはないため、受け入れていない。
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。			
II-3-(1)-① 緊急時(事故、災害、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。	20	a	感染症等に対する方法として、特に飲食店であるため、うがい、手洗いを徹底をしている。 転倒防止のため、階段に滑り止めを設置している。 業務上想定され得る事故を防止するため、作業の区分を明確化している。
II-3-(1)-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。	21	a	利用者の特性を把握し、適材適所の人員配置を行っている。危険だから近づけない、ではなく何をどう扱うと危険なのかを個別に指導している。うどんを包丁で切るという作業も行っているが、問題はない。なお、一般傷害保険には加入している。
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 地域との交流・連携を図っている。	22	a	自治会の活動(草取り、雪かき、自治会の会合等)に積極的に参加している。 お店のため、近隣の方々がお客様として来店されている。
II-4-(1)-② 利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用することを支援している。	23	a	中核地域生活支援センター、障害者就業、生活支援センター、相談支援事業所などを積極的に活用・連携している。 他の障害者施設とも連携を図っている。
II-4-(1)-③ 事業所が有する機能を地域に還元している。	24	a	うどん店としての業務により、低価格で近隣の方々に喜んで頂けるよう尽力している。
II-4-(1)-④ 関係機関との連携を図っている。	25	a	中核地域生活支援センター、障害者就業、生活支援センター、相談支援事業所などを積極的に活用・連携している。 他の障害者施設とも連携を図っている。
II-4-(2) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
II-4-(2)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	26	a	地域意見交換会や研修、会議などで現状の圏域のニーズを把握している。
II-4-(2)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	27	a	ちばリサイクルにて他事業所への指導などを行い福祉事業の底上げの活動を行っている。

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 特定非営利活動法人 手打職人集団むげん

評価基準	項目番号	評点	コメント
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			
III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	28	a	事業所内で5月に研修を行う予定である。情報の保管管理は厳重に行われている。個人情報等に関する資料や簿冊は使用後すぐに指定のロッカーに保管し、厳重に管理している。
III-1-(1)-①施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている。			
III-1-(1)-②プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で図っている。	29	a	何が個人情報に関するものになるのかなど、プライバシーの保護に関する指導が、朝礼時やミーティング時に行われている。
III-1-(2) 利用者満足の向上に務めている。			
III-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	30	a	利用者満足の向上を意図したマニュアルを策定している。個々の利用者のレベルに応じた目標を設定し楽しく作業を実施している。
III-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	31	a	利用者は個々のレベルに応じた作業目標を楽しく実行している。
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 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	32	a	苦情相談窓口や担当者、記録簿が整備されている。今の所苦情は寄せられていない。
III-1-(3)-② 寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	33	a	苦情相談が有った際には、速やかに担当者は責任者に報告し、報告を受けた責任者は関係する職員を招集し、解決に向けた会議を行う仕組みがある。
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。	34	a	意見要望等に対して、文書や会議において迅速に対応する体制は整っている。今の所苦情は寄せられていない。
III-2 職場環境の質の確保			
III-2-(1) 質の向上に向けた組織的な取り組みが組織的に行われている。			
III-2-(1)-① 労働作業内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	35	b	現段階では、利用者が現作業に慣れてきた段階である。今後は定期的に、個々のレベルに応じた作業内容のレベルアップ及び評価を取り入れていく予定である。利用者の就業意欲は非常に高いものがあり、新たな作業内容を増やすための事業計画を検討中である。
III-2-(1)-② 課題発見のための組織的な取り組みをしている。	36	b	現在定期的なミーティングにおいて、問題点やヒヤリハットの収集が行われている段階である。今後はその問題点を分析し、課題解決に向けての対応策を策定していく予定である。
III-2-(1)-③ 常に改善すべき課題に取り組んでいる。	37	a	利用者やスタッフからの要望や意見を受け止め、直ぐに改善できるものについてはすぐに改善し、別途経費や時間がかかるものについては、中長期計画の中で改善に向けて取り組んでいく。

項目別コメント・サービス(公表用)

評価基準		評点	コメント
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。			
III-2-(2)-① 職員の対応について、マニュアル等を作成している。	38	a	利用者の作業工程は細かく細分化されており、その工程に応じた対応マニュアルが作成されている。
III-2-(2)-② 日常の労働意欲の向上を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	39	b	職員の教育プログラムは整っている。現教育プログラムの問題点の把握についてはこれから望まれるところである。
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 利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	40	a	日によって、精神的に安定している時、不安定な時などがあるので、その把握のためにもスタッフの声かけは欠かせない。 勤務日誌により、利用者の体調の変化、気付いた点等が記録されている。
III-2-(3)-② 利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	41	a	勤務日誌やミーティングにより、情報の把握及び伝達ができる仕組みがある。 特別に配慮すべき事案については、責任者から直接伝達されている。
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 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	42	a	問い合わせの都度、隨時施設の見学等に対応がなされている。
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。	43	a	利用者が意欲的に働く職場作りをモットーにしている。 利用者本人及び保護者から同意書を得ており、それぞれの利用者も意欲的に働いている。
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 利用者の課題を個別の場面ごとに明示している。	44	a	個別の作業場面における課題についてしっかりと把握している。利用者個々に合わせた目標及び作業工程を設定している。 利用者がお互いに助け合うなど、状況に応じ協力体制や声掛けが行われている。
III-4-(2) 個別支援計画の策定			
III-4-(2)-① 一人一人の作業への希望を把握して個別の支援計画を策定している。	45	a	利用者の口頭又は文書による希望を把握し、現状の維持からステップアップを喚起して、個別の就労支援計画を立案している。
III-4-(2)-② 個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	46	a	個別支援計画は原則として年一回の見直しと変更の手順が定められている。利用者の体調の変化等による緊急的な見直しをした場合は、他の職員が把握できるよう口頭及び記録により伝達している。
III-4-(3) 情報の管理			
III-4-(3)-① 個人情報保護に関する規程を公表している。	47	b	個人情報保護に関する規定を策定している。この規定は業者にも周知、遵守されている。現在、ホームページは作成中であり公表していない。ホームページを立ち上げた時に公表する予定である。