

## 福祉サービス第三者評価結果(障害①)

### ① 第三者評価機関名

株式会社 山梨県環境科学検査センター

評価決定日 平成 19 年 3 月 2 日

### ② 事業者情報

名称 山梨県立 あさひワークホーム	種別: 身体障害者 通所授産施設
代表者氏名: 所長 田中 茂雄	定員(利用人数): 19 名
所在地: 〒 407 - 0046 山梨県韮崎市旭町上条南割3294	TEL 0551-22-7444

### ③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	身体障害者が、地域で自立生活が確保できるように支援するとともに、社会復帰の促進を図るといふ授産施設の精神が理念・方針に適切に反映されている。利用者の尊厳を大切にしながら、利用者が「笑顔と共に、豊かな人生」を送れるようにしようとする施設の思いが年度の重点項目として計画されている。事業計画の達成のため、管理者は、職員に自分が何をやらなければならないかを自覚させ、各々の役割分担のもと、施設が一体となって活動を実践していることが各種の記録から確認できる。また、利用者や家族に施設の目指す方向や活動状況を集会やホームページで積極的に公開・発信している。 施設として必要な法規制は、遵守されているが、把握した幅広い分野の必要な法規制を顕在化させ、漏れの防止を図る努力が望まれる。
II	組織の運営管理	障害者自立支援法の施行により、施設が多彩な支援メニューにどのように対応していくかを明確にした中で、自発的な自己評価・自己点検を定期的に行い、問題点の改善に努めるとともに、必要な人員を確保している。支援の質の向上は、職員の資質・力量に委ねる点が多いとの観点から、各々の担当職務に適合する職員研修が行われている。また、目標管理とリンクさせた人事考課制度を取り入れ、職員に目的を持って行動することを喚起している。安全対策も、緊急時の体制ばかりでなく、「ヒヤリ・ハット」や「ニアミス」の収集による予防対策にも力を入れている。
III	適切な福祉サービスの実施	個別支援計画が利用者や家族の意向を踏まえて作成されており、利用者の状況把握に基づく定期的な見直しを行う仕組みが構築されている。利用者の満足度を収集する機会も数多く設けており、改善に結びつけている。自己点検による支援の評価や支援方法の標準化等支援の質の確保にも努力している。利用者の明るさから職員が利用者と同じ目線に立って適切な支援を行っていることがうかがえる。一般就労者に対しても一定期間のアフターケアを実施している。 必要な改善事項には、メリハリをつけ、迅速に対応することが今後の課題と思われる。
IV 1	個別支援計画または個別療育計画に基づいた適切な支援	支援計画は、マニュアルに基づいて、利用者や家族の意向を踏まえて、支援担当、指導担当、看護師、栄養士の参画によって、個々の利用者の支援内容、方法および到達目標を設定している。利用者の同意のもとに施設として決定した計画は、職員会議で共有化され、実施されている。実施状況は、時系列的に記録されており、職員に進捗が見えるようになっている。また、支援計画は、利用者の意向、状況の変化および支援の有効性評価等を取り入れ、4段階ステップの見直しが行われている。
IV 2	利用者の状態に合わせたサービスの実施	通所者の昼食は、入所者と同一メニューの提供であるが、メニューには通所者の要望も取り入れられており、主菜選択メニューの導入や月一回の特別メニューを昼食に行う等、通所者への配慮も行われている。排泄の支援が必要な利用者については、同性介助を実施している。また、定期健康診断の実施と朝礼時の健康チェックを踏まえて、看護師によるきめ細かい個人指導で利用者の健康維持を図っている。また、通所者にも個別ロッカーを用意して、プライバシーの保持と着替え等の利便性を図っている。送迎圏外の利用者についても、状態を考慮した中で柔軟に対応している。
IV 3	利用者の自主性と家族との交流	全体集会を日中に開催し、通所者も参加した自由な意見交換の中から出された意見の支援への取り入れ、各行事の企画立案に利用者に参加する等、利用者の自主性を大切にしている。連絡帳を利用した家族との日々のコミュニケーション、家族会との定期的な会合、施設の行事に家族が参加する等、家族との交流にも積極的に取り組んでいる。また、広報誌の発行やホームページの開設により、施設の状況を積極的に発信している。

#### ④ 総評

##### ◇ 特に評価の高い点

1. 利用者中心の支援を通して、障害者の社会復帰を手助けしようとする施設の精神が、理念・基本方針の中に明確に表明されており、これに沿って構築された仕組みの中で、職員一人ひとりが自分の役割分担を自覚し、利用者の人権と自主性を尊重した支援が提供されている。
2. 「支援を受けながらも自立した普通の生活を送る」ことを施設の合い言葉に、支援は画一的ではなく、利用者の状態をしっかり捉えた上で計画され、各分野担当者が内容を適切に把握し、実施されている。
3. 利用者の就労移行支援と地域移行支援について、利用者の5%の移行を目標に掲げ、一般社会での生活を視野に自主性と自己責任に則った行動がとれるようにする支援および職場適応支援に積極的に取り組んでいる。移行者に対しては、相談窓口の開設および家庭訪問や職場訪問によるアフターケアを行っている。

##### ◇ 改善を求められる点

1. 年度の計画目標に定量的な事項を増やし、具体的な目標を掲げることにより、職員の目標達成意欲、達成感の向上を図ることが望まれる。
2. 規程、マニュアル等の制改訂は、上部組織・団体の指針をベースに、施設の特徴有る内容を盛り込むとともに分かり易い表現にすることにより、さらに使いやすいものになると思われる。
3. 周辺企業への働きかけ、地域ネットワークの活用により、作業の種類および受注量を増やし、利用者の適性を満たすとともに賃金に対する不満を解消する努力が望まれる。

##### キーワード(3～5個)

1. 地域との共生
2. 楽しい通所
3. 選ばれる施設
4. 周囲の景色は宝物
5. そよかぜコンサート

#### ⑤ 利用者調査からの「概評」

1. 調査結果を全般的に見ると、自分の該当する設問に対してしっかりした視点で内容を捉えており、賃金を除いては施設の対応に満足との回答が75%を超えている。これは、職員の日頃の努力の結果であるとともに、通所利用者は、日頃から一般社会に接する機会が多く、いろいろな情報を得られるため、ものごとを客観的に判断できることが大きな要因と考えられる。
2. 反面、頂く賃金についての満足度は、全体の10%強と激減している。これは、一般社会の情報に日頃接する機会が多いことと、障害者自立支援法の施行にともない、賃金より利用料の方が高い等の日頃持っている不満が原因と思われる。  
施設として、みんなで分け合う「支払いのシステム」や福祉的就労について、利用者とのコミュニケーションを図り、利用者に理解していただく努力が望まれる。
3. 「施設に通うのが楽しい、現状をさらによくして行こうとする施設に期待し、目標を持って頑張っていきたい」等の前向きな意見も複数あり、利用者と施設の良好な関係がうかがえる。
4. ちょっとした声かけに喜びを感じている利用者もいる。職員は、忙しい中でも笑顔と声かけといった心づかいを忘れないで頑張っている。

#### ⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回第三者評価を受審し、いくつかの改善すべき課題を把握することができた。また、自己評価や利用者さんへのアンケート等の実施は、改めて当施設の現状を見つめ直すとともに、全体の意識改革を図るよい機会となった。今後、管理者と職員が一体となって、把握した課題の改善を図り、提供する福祉サービスの質のさらなる向上に努め、利用者から信頼され選ばれる施設を目指したい。特に、賃金に対する利用者さんの不満の解消には、いろいろな視点から取り組んでいきたい。

#### ⑦ 各評価項目にかかる第三者評価結果 別紙

## 評価細目の第三者評価結果

山梨県福祉サービス第三者評価事業 共通基本項目							
評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
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、基本方針が確立されている	理念が明文化されている	1	(a)	b	c
			理念に基づく基本方針が明文化されている	2	(a)	b	c
		(2)理念や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	3	(a)	b	c
			理念や基本方針が利用者等に周知されている	4	(a)	b	c
	2 計画の策定	(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	5	(a)		c
			中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6	(a)		c
		(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	7	(a)	b	c
			計画が職員や利用者等に周知されている	8	(a)	b	c
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(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	9	(a)	b	c
			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	10	a	(b)	c
		(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	11	(a)	b	c
			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	12	(a)	b	c
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	13	a	(b)	c
			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	14	(a)	b	c
			外部監査が実施されている	15	a	b	(c)
	2 人材の確保・養成	(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	16	(a)	b	c
			人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	17	(a)	b	c
		(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	18	a	(b)	c
			福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	19	(a)	b	c
		(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	20	(a)	b	c
			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	21	a	(b)	c
			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	22	a	(b)	c
		(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	23	(a)	b	c
			実習生の育成について積極的な取り組みを行っている	24	(a)	b	c
		3 安全管理	(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	25	(a)	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			26	(a)	b	c

## 評価細目の第三者評価結果

山梨県福祉サービス第三者評価事業 共通基本項目							
評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
Ⅱ 組織の運営管理	4 地域との交流と連携	(1)地域との関係が適切に確保されている	利用者地域とのかわり合いを大切にしている	27	(a)	b	c
			事業所が有する機能を地域に還元している	28	(a)	b	c
			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	29	(a)	b	c
		(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	30	a	(b)	c
			関係機関等との連携が適切に行われている	31	(a)	b	c
		(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	32	(a)	b	c
			地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	33	(a)	b	c
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	(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	34	(a)	b	c
			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	35	(a)	b	c
		(2)利用者満足向上に努めている	利用者満足向上を意図した仕組みを整備している	36	(a)	b	c
			利用者満足向上に向けた取り組みを行っている	37	(a)	b	c
		(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	38	(a)	b	c
			苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している	39	(a)	b	c
	利用者からの意見等に対して迅速に対応している		40	a	(b)	c	
	2 サービスの質の確保	(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	41	(a)	b	c
			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	42	(a)	b	c
			課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	43	a	(b)	c
		(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	44	(a)	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	45	(a)	b	c
		(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	46	(a)	b	c
	利用者に関する記録の管理体制が確立している		47	(a)	b	c	
	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		48	(a)	b	c	
3 サービスの開始・継続の開始	(1)サービス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	49	(a)	b	c	
		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	50	(a)	b	c	
	(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	51	(a)	b	c	
	4 サービスの策定	(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	52	(a)	b	c
			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	53	(a)	b	c
(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	54	(a)	b	c	
	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている	55	(a)	b	c		

## 評価細目の第三者評価結果

障害者・児施設版付加基準 ①								
評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果			
IV 適切な処遇の確保	1 サービスの実施	(1)個別支援計画または個別療育計画に基づいた適切な支援について	個別支援計画または個別療育計画を適切に作成している	1	(a)	b	c	
			個別支援計画または個別療育計画に基づいて、適切にサービスが提供されている	2	(a)	b	c	
		(2)利用者の状態に合わせたサービスの実施について	食事に関しては、おいしく楽しく食べられるよう工夫されている	3	(a)	b	c	d
			入浴に関しては、利用者の希望や事情を反映した支援を行っている	4	a	b	c	(d)
			排泄に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている	5	(a)	b	c	d
			整容その他に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている	6	(a)	b	c	d
			利用者の健康を維持するための支援を行っている	7	(a)	b	c	
			利用者の自主性を尊重し、主体的に施設での生活が送れるような取り組みを行っている	8	(a)	b	c	
		(3)利用者の自主性と家族との交流について	金銭管理その他利用者の財産を管理するための支援を行っている	9	a	b	c	(d)
			利用者の自立（自律）に向けた取り組みを行っている	10	(a)	b	c	
			利用者の就労を支援するための取り組みを行っている	11	(a)	b	c	d
			施設と家族との交流・連携を図っている	12	(a)	b	c	