

(様式第6号 別紙)

長崎県福祉サービス第三者評価結果報告

1. 第三者評価機関名

特定非営利活動法人 福祉総合評価機構

2. 事業者情報

名称：諫早ワークス	種別：障害福祉サービス事業 多機能型 ①就労継続支援B型事業 ②就労移行支援事業
代表者氏名：志賀 正幸	定員（利用人数）： 名 ①就労継続支援B型事業：30名（30名） ②就労移行支援事業：10名（6名）
所在地：①長崎県諫早市目代町1816-1 Tel：0957-24-6145 ②諫早市高城町5-10 諫早商工会館4階（401号） Tel：0957-47-5201	

3. 総評

◇特に評価の高い点

1. 学習中心の就労支援事業展開

就労移行支援事業では、通所時のタイムカード打刻から始まり、一日のスケジュールは就職したことを想定した内容となっている。特にビジネスマナー講習や公文式学習を取り入れ、作業訓練だけでなく一般的接遇、算数、国語などの学習を取り入れていることは利用者の社会適応能力への支援であり、「利用者にプライドを持ってもらいたい」という事業所の思いが現れている。諫早ワークスの特筆すべき点である。

2. 個別支援計画の具体的内容の充実

就労支援B型事業では利用者への個別面談を行いモニタリングし、本人の意向を重要視し、解決すべき課題・ニーズについての長期目標・短期目標を設定した支援計画を策定している。作業中心の毎日の中で、職員は利用者ごとの支援計画の内容に沿った指導、助言等行っており、誰がいつどこでどのような支援をどれくらいの期間行ったかを記録している。また、職員が記録しやすいようチェック項目を設け、それ以外に日々の記録やモニタリングの記録も記載しており、支援計画と日々の支援との連動が確認できる。計画内容は具体的で充実しており、利用者にとって日々の生活の基本となる重要な支援を実践していることは当事業所の特長である。

3. 職員間での情報共有の工夫

利用者の日々の状態、変化に始まり、一日の様子や連絡事項などを職員間で共有する様々な取組みがある。朝礼、終礼、職員会議だけでなく、利用者の様子で気になる事などを

迅速に職員間で伝えあい、紙面情報は回覧している。利用者の状況等に関する情報は、事業所内のボードに記入しており、出欠等の情報の分別や必要な情報が明確に判別できる工夫がある。

また、利用者の状況を把握するためパソコンのネットワークシステムを活用し支援計画を確認できるなど、職員間で利用者情報を共有する仕組みを構築している。

◇改善を求められる点

1. マニュアルの整備

利用者への支援について職員によって差が生じないように、支援に関する全般的なマニュアルの整備が求められる。

マニュアルは基礎であり、均一的な支援に陥ってはならないことは当然であるが、新人職員に対して指導する職員ごとに支援方法が異なる事がないよう、諫早ワークスの基本的な支援方法等は文書として明確化することが望まれる。

標準的な支援マニュアル、リスクマネジメントに関する各種マニュアル、また利用者個別の支援マニュアルなど、諫早ワークスに必要と思われるものを職員が参画し、作成することを期待したい。また、作成したマニュアルが有効であるか、定期的な評価・見直しの実施も付け加えたい。

2. 職員の育成に関する仕組みの構築

新人や中堅、管理職とそれぞれの経験や立場が異なる職員に適合した教育・研修計画を作成し、職員が事業所に必要な技能、能力を身に付けることで、事業所の更なる質の向上に繋げることを期待したい。そのためには職員一人ひとりの技能や能力、特長を把握するために人事考課等の方法を取り入れ、半期に一度は振り返り進捗状況を確認しながら、目標達成へと導く仕組みが必要となる。一度取り組んだ人事考課制度の新たな開始が待たれる。

4. 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、当事業所の今後必要な点や改善点が明確になりました。

そのなかで、利用者支援については、どの職員からも利用者が混乱がないよう支援、同じ支援を提供するためマニュアルの整備を感じました。

同様に業務全般のマニュアル化が重要であることから、年次計画を立て事業所一丸となって取り組んでいきたいと思えます。

また、良い点の評価については、尚一層強化し利用者のより良い生活ができるよう努力していきます。

5. 各評価項目にかかる第三者評価結果

(別紙)

6. 利用者調査及び書面調査の概要

(別紙)

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

A-1 利用者の尊重

(1) 利用者の尊重	第三者評価
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。	a
② 利用者の主体的な活動を尊重している。	b
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
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
⑤ 利用者に対して緊急やむを得ない場合を除き、行動抑制や身体的拘束は行わないようにしている。	a
⑥ 利用者に対する暴力、言葉による脅かし等の不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	b

【コメント】

利用者のコミュニケーション能力を高めるために、利用者ごとに対応する中で能力を把握し、支援計画の策定会議で日々の様子を伝え、支援方法や計画に反映している。

利用者によっては、作業の合図を「終わりました」「わかりません」などのカードを用いて意思疎通を図れるよう配慮したり、筆談やジェスチャーなども活用している。

発語が困難な利用者は、横に話せる利用者を配して、職員に伝達するよう工夫している。

意思伝達に支障がある場合は、保護者の意見を取り入れており、発達障害が疑われる場合は医療機関と連携し、本人の意思や希望を聞き取るよう努めている。

利用者で組織する自治会がある。自治会活動は活発とは言えないものの、会長や副会長が着任している。自治会で活動する時には行事担当の職員が支援している。

祭りの出し物や運動会の練習は昼休みに行っている。諫早市の行事に参加した折には施設外の障害者や知人と交流している。

サービス管理責任者と職員が打ち合わせを行い、利用者が自力で行う行為は見守る姿勢で支援している。

また、利用者とは十分話し合い、自力で作業することを納得して行うよう取り組んでいる。このように自身が納得することで、これまで作業や活動を拒否していた利用者が拒否なく行うことができるようになった事例がある。

また、利用者の活動範囲が広がるように現場では常に検討し、対応する体制があり、本人にも要望に対する検討結果を回答することとしている。

利用者の社会生活力を高めるために、小遣いを持ってバスを利用し買い物を支援している。その際、利用するバスの時間を調べることもプログラムとして行っている。就労移行支援事業では、公文の学習プログラムを利用していることも当事業所の特長である。

施設外の社会資源として、企業見学やハローワークを見学している。

就労移行支援事業では、ハローワークに「履歴書の書き方」「面接のしかた」の講義を依頼している。

自己表現の技能や話し方は個別の支援目標に掲げ、支援しており、発声練習や全身が映る鏡を準備し本人が座った姿勢を確認し、自ら考えてもらうなど工夫している。

利用者自身の人権意識を高められるよう、仕事をすることで「誰かが喜んでいる」「役に立っている」ことを伝えている。

過去一年間に行動抑制や身体拘束、不適切な関わりの問題は発生していない。

利用者がパニック状態や緊急事態に陥った場合は、職員は一人に対応するのではなく数人で対応することとしている。

ケース記録には「この時間帯にこだわりが強く、パニックになる」と記録し、職員間で情報を共有し対応を検討している。家族には事例をあげて説明しており、家庭と連携して対処方法を検討している。

職員の言葉や行動に不適切な支援が疑われる場合は、気づいた職員が直接施設長に伝え、施設長が対策を取ることとしている。普段の支援では、職員は言葉遣いが利用者にとって心理的虐待にならないよう心がけており、講習会も受講している。

今後は職員による不適切な関わりや行動について具体的な例や禁止用語などを含め、全職員が共通認識を持つようマニュアルの整備、会議での話し合いなどの取組みに期待したい。

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

A-2 日常生活支援	
(1) 食事	第三者評価
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。	b
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。	a
③ 喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	a
<p>【コメント】</p> <p>利用者ごとに食事サービスの形態を検討し、小さくキザミで提供する際にはスプーンを付けたり、メニューによって、箸やスプーン、フォークなどを準備している。</p> <p>献立は年2回の利用者への嗜好調査を基に法人内の別の事業所に所属する栄養士が作成しており、月に1度の給食会議にも出席し検討している。</p> <p>職員は嗜好調査から利用者の希望が多い献立を給食会議で報告し、毎回の残食や食材などを提案し諫早ワークス独自のメニューとなるよう工夫している。</p> <p>また、カロリー制限が必要な利用者を把握し、提供している。</p> <p>厨房は「衛生管理チェックシート」を活用しており、衛生管理に努めている。</p> <p>ただし、食事の介助、支援方法等に関するマニュアルは整備していない。今後の検討、取組みに期待したい。</p> <p>食事が楽しみとなるよう、曜日によって魚の日、麺の日、パンなどを提供するよう工夫している。献立や食材に季節感があり、クリスマスには弁当を取ることもある。</p> <p>調味料・香辛料は準備しており、利用者の希望があれば提供している。献立は月末に翌月分の献立表を配布し、事前に情報を提供している。</p> <p>食事は利用者に合わせ、介助の必要な利用者には職員が支援している。</p> <p>喫食環境は、明るく清潔であり、冷暖房やテレビなど設備も整っている。席替えは年に1回実施しており、利用者の状況をみながら検討している。</p> <p>食事は午後からの作業に支障のない時間で取っている。</p>	
(2) 入浴	第三者評価
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。	
② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	
③ 浴室・脱衣場等の環境整備は適切に行われている。	
<p>【コメント】</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(3) 排泄		第三者評価
① 快適な排泄ができるよう介助に配慮している。		c
② トイレは清潔で快適である。		a
<p>【コメント】 ほとんどの利用者が排泄は自立しており、排泄介助の必要な利用者は少ない。車椅子の利用者には担当の職員が対応している。新人職員は支援方法についての疑問がある場合、サービス管理責任者かベテランの職員に尋ねている。失禁等には同性の職員が対応することとしており、職員が不在の場合は別棟に応援を依頼し対応している。 利用者の状態から排泄に関するマニュアルを必要としないとして整備していない。今後は新人職員を含む全職員の排泄支援について異なる支援としないためにも、マニュアルの整備が望まれる。 トイレは明るく、気になる臭気もなく清潔である。車椅子用に手摺りを配している。また、プライバシーに配慮し、車椅子用トイレにはカーテンを取り付けている。 清掃は利用者が行い、汚染に気づいた際には職員がその都度清掃している。</p>		
(4) 衣服		第三者評価
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。		
② 衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。		
<p>【コメント】</p>		
(5) 理容・美容		第三者評価
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。		
② 理髪店や美容院の利用について配慮している。		
<p>【コメント】</p>		
(6) 睡眠		第三者評価
① 安眠できるように配慮している。		
<p>【コメント】</p>		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(7) 健康管理	第三者評価
① 日常の健康管理は適切に行われている。	b
② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	b
③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている。	b
【コメント】	
<p>利用者の健康管理について、冬の期間は健康チェック表を活用し利用者の健康状態を管理している。発熱等は提携医療機関を確保しており、緊急時にも対応できるよう体制を整えている。インフルエンザの予防接種は、流行する前に情報を提供しているが、接種は自己判断である。7月から12月はスポーツ教室で健康維持・増進のためのプログラムを提供しており、就労支援事業の利用者や時には就労継続支援B型事業の利用者もプールを利用している。作業前後の手洗いには手洗い用ブラシを準備しており、オゾン精製機を設置し感染予防を行っている。また、風邪対策としてマスクを着用しており、健康診断は年に1回受診している。内服薬・外用薬は家庭で連絡帳に薬を入れてもらい服薬を支援している。薬の情報は個人ファイルにて保管し、必要な際に確認できるよう整備している。また、当日の服薬については事務所のボードに記載し、職員が確認して支援することとしている。ただし、健康管理や薬物管理・誤薬等の対応に関するマニュアルは整備されていない。今後の取組みに期待したい。</p>	
(8) 余暇・レクリエーション	第三者評価
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
【コメント】	
<p>余暇・レクリエーションは、年間行事を決定しており、出し物は利用者が中心に話し合っている。利用者と職員と一緒に昼間に外食する機会もあり、食事会として近郊の飲食店に出掛けている。年1回のふれあいロードレース大会に出場する利用者は大会の1、2ヶ月前からトレーニングを始めており、毎年の楽しみとなっている。他にも運動会やグランドゴルフ大会、ゆうあいスポーツ大会、育成会ボーリング大会など様々なレクリエーションに参加している。特にグランドゴルフ大会には家族も参加し、楽しい交流の場となっている。地域の社会資源である体育館や運動場を借りるなど積極的に活用している。</p>	
(9) 外出、外泊	第三者評価
① 外出は利用者の希望に応じて行われている。	
② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	
【コメント】	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(10) 所持金・預かり金の管理等	第三者評価
① 預かり金について、適切な管理体制が作られている。	b
② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。	b
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>過去一年間に預り金の問題は発生していない。 就労継続支援B型事業では、事業所に金銭を持って来る利用者がいないが、持って来た場合も個人用の鍵付きのロッカーを提供している。使用する際には、鍵の紛失を避けるために、事務所で鍵の預かりを支援している。 就労移行支援事業では、社会生活技能訓練の一環として、金銭管理の学習を行っており、小遣い帳を活用し自己管理について学んでいる。 以上の実践状況から、利用者の預り金についての取り扱い規約や責任の所在を明確化することは行っていない。</p> <p>通所施設であるため、個人で新聞・雑誌を購入する場合には家庭での対応となっている。 事業所では、新聞を購読できるよう食堂の所定の場所に配置しており、利用者は昼休みなどに自由に読んでいる。 通所であるため、テレビやラジオの個人所有に便宜を図ることはない。食堂に設置しているテレビは、利用者間で話し合い、見る番組を決定している。休憩時間にテレビを観たり、夕方の待機時間にカラオケを楽しんだり、利用者の希望に沿って利用できるよう配慮している。</p> <p>喫煙については自治会で話し合い、建物の外で時間を設定して喫煙することとしている。通所であるため飲酒の機会はない。 就労移行支援事業では、「健康」というプログラムで、喫煙や飲酒について、健康上の影響を学べるよう支援している。</p>	
A-3 安全・衛生・事故防止	
(1) 安全・衛生・事故防止	第三者評価
① 安全確保や衛生管理又は事故防止に関するマニュアルが整備されており、その対応方法について全職員に周知されている。	c
② 事故防止のためのチェックリスト等があり、事故防止に向けた具体的な取組を行っている。	b
<p>【コメント】</p> <p>過去1年間に作業中の事故は発生しているが、災害、衛生管理等の問題は発生していない。 緊急時の連絡網があるものの事故や災害時等における対応マニュアル、衛生管理マニュアルは現在、整備されていない。 今後の取組みが望まれる。</p> <p>事故防止のための利用者の安全を脅かす事例があった場合には、ヒヤリハットを作成し、収集に取り組んでいる。その日のヒヤリハットは終礼で報告し、月1回の職員会議で公表し、未然防止策を検討している。 職員が提出したヒヤリハットは、施設長、管理者が確認し、アドバイスを記入し押印する仕組みがある。 作業に使用する機械については、毎朝全員で注意事項を読み、事故のないよう努めている。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

A-1 利用者の尊重	
(1) 利用者の尊重	第三者評価
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。	a
② 利用者の主体的な活動を尊重している。	b
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
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
⑤ 利用者に対して緊急やむを得ない場合を除き、行動抑制や身体的拘束は行わないようにしている。	a
⑥ 利用者に対する暴力、言葉による脅かし等の不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	b
<p>【コメント】</p> <p>利用者のコミュニケーション能力を高めるために、利用者ごとに対応する中で能力を把握し、支援計画の策定会議で日々の様子を伝え、支援方法や計画に反映している。</p> <p>利用者によっては、作業の合図を「終わりました」「わかりません」などのカードを用いて意思疎通を図れるよう配慮したり、筆談やジェスチャーなども活用している。</p> <p>発語が困難な利用者は、横に話せる利用者を配して、職員に伝達するよう工夫している。</p> <p>意思伝達に支障がある場合は、保護者の意見を取り入れており、発達障害が疑われる場合は医療機関と連携し、本人の意思や希望を聞き取るよう努めている。</p> <p>利用者で組織する自治会がある。自治会活動は活発とは言えないものの、会長や副会長が着任している。自治会で活動する時には行事担当の職員が支援している。</p> <p>祭りの出し物や運動会の練習は昼休みに行っている。諫早市の行事に参加した折には施設外の障害者や知人と交流している。</p> <p>サービス管理責任者と職員が打ち合わせを行い、利用者が自力で行う行為は見守る姿勢で支援している。</p> <p>また、利用者と十分話し合い、自力で作業することを納得して行うよう取り組んでいる。このように自身が納得することで、これまで作業や活動を拒否していた利用者が拒否なく行うことができるようになった事例がある。</p> <p>また、利用者の活動範囲が広がるように現場では常に検討し、対応する体制があり、本人にも要望に対する検討結果を回答することとしている。</p> <p>利用者の社会生活力を高めるために、小遣いを持ってバスを利用し買い物を支援している。その際、利用するバスの時間を調べることもプログラムとして行っている。就労移行支援事業では、公文の学習プログラムを利用していることも当事業所の特長である。</p> <p>施設外の社会資源として、企業見学やハローワークを見学している。</p> <p>就労移行支援事業では、ハローワークに「履歴書の書き方」「面接のしかた」の講義を依頼している。</p> <p>自己表現の技能や話し方は個別の支援目標に掲げ、支援しており、発声練習や全身が映る鏡を準備し本人が座った姿勢を確認し、自ら考えてもらうなど工夫している。</p> <p>利用者自身の人権意識を高められるよう、仕事をすることで「誰かが喜んでいる」「役に立っている」ことを伝えている。</p> <p>過去一年間に行動抑制や身体拘束、不適切な関わりの問題は発生していない。</p> <p>利用者がパニック状態や緊急事態に陥った場合は、職員は一人に対応するのではなく数人で対応することとしている。</p> <p>ケース記録には「この時間帯にこだわりが強く、パニックになる」と記録し、職員間で情報を共有し対応を検討している。家族には事例をあげて説明しており、家庭と連携して対処方法を検討している。</p> <p>職員の言葉や行動に不適切な支援が疑われる場合は、気づいた職員が直接施設長に伝え、施設長が対策を取ることとしている。普段の支援では、職員は言葉遣いが利用者にとって心理的虐待にならないよう心がけており、講習会も受講している。</p> <p>今後は職員による不適切な関わりや行動について具体的な例や禁止用語などを含め、全職員が共通認識を持つようマニュアルの整備、会議での話し合いなどの取組みに期待したい。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

A-2 日常生活支援	
(1) 食事	第三者評価
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。	b
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。	a
③ 喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	a
<p>【コメント】</p> <p>利用者ごとに食事サービスの形態を検討し、小さくキザミで提供する際にはスプーンを付けたり、メニューによって、箸やスプーン、フォークなどを準備している。</p> <p>献立は年2回の利用者への嗜好調査を基に法人内の別の事業所に所属する栄養士が作成しており、月に1度の給食会議にも出席し検討している。</p> <p>職員は嗜好調査から利用者の希望が多い献立を給食会議で報告し、毎回の残食や食材などを提案し諫早ワークス独自のメニューとなるよう工夫している。</p> <p>また、カロリー制限が必要な利用者を把握し、提供している。</p> <p>厨房は「衛生管理チェックシート」を活用しており、衛生管理に努めている。</p> <p>ただし、食事の介助、支援方法等に関するマニュアルは整備していない。今後の検討、取組みに期待したい。</p> <p>食事が楽しみとなるよう、曜日によって魚の日、麺の日、パンなどを提供するよう工夫している。献立や食材に季節感があり、クリスマスには弁当を取ることもある。</p> <p>調味料・香辛料は準備しており、利用者の希望があれば提供している。献立は月末に翌月分の献立表を配布し、事前に情報を提供している。</p> <p>食事は利用者に合わせ、介助の必要な利用者には職員が支援している。</p> <p>喫食環境は、明るく清潔であり、冷暖房やテレビなど設備も整っている。席替えは年に1回実施しており、利用者の状況をみながら検討している。</p> <p>食事は午後からの作業に支障のない時間で取っている。</p>	
(2) 入浴	第三者評価
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。	
② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	
③ 浴室・脱衣場等の環境整備は適切に行われている。	
<p>【コメント】</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(3) 排泄		第三者評価
① 快適な排泄ができるよう介助に配慮している。		c
② トイレは清潔で快適である。		a
<p>【コメント】 ほとんどの利用者が排泄は自立しており、排泄介助の必要な利用者は少ない。車椅子の利用者には担当の職員が対応している。新人職員は支援方法についての疑問がある場合、サービス管理責任者かベテランの職員に尋ねている。失禁等には同性の職員が対応することとしており、職員が不在の場合は別棟に応援を依頼し対応している。 利用者の状態から排泄に関するマニュアルを必要としないとして整備していない。今後は新人職員を含む全職員の排泄支援について異なる支援としないためにも、マニュアルの整備が望まれる。 トイレは明るく、気になる臭気もなく清潔である。車椅子用に手摺りを配している。また、プライバシーに配慮し、車椅子用トイレにはカーテンを取り付けている。 清掃は利用者が行い、汚染に気づいた際には職員がその都度清掃している。</p>		
(4) 衣服		第三者評価
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。		
② 衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。		
<p>【コメント】</p>		
(5) 理容・美容		第三者評価
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。		
② 理髪店や美容院の利用について配慮している。		
<p>【コメント】</p>		
(6) 睡眠		第三者評価
① 安眠できるように配慮している。		
<p>【コメント】</p>		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(7) 健康管理		第三者評価
① 日常の健康管理は適切に行われている。		b
② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。		b
③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている。		b
【コメント】		
<p>利用者の健康管理について、冬の期間は健康チェック表を活用し利用者の健康状態を管理している。発熱等は提携医療機関を確保しており、緊急時にも対応できるよう体制を整えている。インフルエンザの予防接種は、流行する前に情報を提供しているが、接種は自己判断である。7月から12月はスポーツ教室で健康維持・増進のためのプログラムを提供しており、就労支援事業の利用者や時には就労継続支援B型事業の利用者もプールを利用している。作業前後の手洗いには手洗い用ブラシを準備しており、オゾン精製機を設置し感染予防を行っている。また、風邪対策としてマスクを着用しており、健康診断は年に1回受診している。内服薬・外用薬は家庭で連絡帳に薬を入れてもらい服薬を支援している。薬の情報は個人ファイルにて保管し、必要な際に確認できるよう整備している。また、当日の服薬については事務所のボードに記載し、職員が確認して支援することとしている。ただし、健康管理や薬物管理・誤薬等の対応に関するマニュアルは整備されていない。今後の取組みに期待したい。</p>		
(8) 余暇・レクリエーション		第三者評価
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
【コメント】		
<p>余暇・レクリエーションは、年間行事を決定しており、出し物は利用者が中心に話し合っている。利用者と職員と一緒に昼間に外食する機会もあり、食事会として近郊の飲食店に出掛けている。年1回のふれあいロードレース大会に出場する利用者は大会の1、2ヶ月前からトレーニングを始めており、毎年の楽しみとなっている。他にも運動会やグランドゴルフ大会、ゆうあいスポーツ大会、育成会ボーリング大会など様々なレクリエーションに参加している。特にグランドゴルフ大会には家族も参加し、楽しい交流の場となっている。地域の社会資源である体育館や運動場を借りるなど積極的に活用している。</p>		
(9) 外出、外泊		第三者評価
① 外出は利用者の希望に応じて行われている。		
② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。		
【コメント】		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(10) 所持金・預かり金の管理等	第三者評価
① 預かり金について、適切な管理体制が作られている。	b
② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。	b
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>過去一年間に預り金の問題は発生していない。 就労継続支援B型事業では、事業所に金銭を持って来る利用者がいないが、持って来た場合も個人用の鍵付きのロッカーを提供している。使用する際には、鍵の紛失を避けるために、事務所で鍵の預かりを支援している。 就労移行支援事業では、社会生活技能訓練の一環として、金銭管理の学習を行っており、小遣い帳を活用し自己管理について学んでいる。 以上の実践状況から、利用者の預り金についての取り扱い規約や責任の所在を明確化することは行っていない。</p> <p>通所施設であるため、個人で新聞・雑誌を購入する場合には家庭での対応となっている。 事業所では、新聞を購読できるよう食堂の所定の場所に配置しており、利用者は昼休みなどに自由に読んでいる。 通所であるため、テレビやラジオの個人所有に便宜を図ることはない。食堂に設置しているテレビは、利用者間で話し合い、見る番組を決定している。休憩時間にテレビを観たり、夕方の待機時間にカラオケを楽しんだり、利用者の希望に沿って利用できるよう配慮している。</p> <p>喫煙については自治会で話し合い、建物の外で時間を設定して喫煙することとしている。通所であるため飲酒の機会はない。 就労移行支援事業では、「健康」というプログラムで、喫煙や飲酒について、健康上の影響を学べるよう支援している。</p>	
A-3 安全・衛生・事故防止	
(1) 安全・衛生・事故防止	第三者評価
① 安全確保や衛生管理又は事故防止に関するマニュアルが整備されており、その対応方法について全職員に周知されている。	c
② 事故防止のためのチェックリスト等があり、事故防止に向けた具体的な取組を行っている。	b
<p>【コメント】</p> <p>過去1年間に作業中の事故は発生しているが、災害、衛生管理等の問題は発生していない。 緊急時の連絡網があるものの事故や災害時等における対応マニュアル、衛生管理マニュアルは現在、整備されていない。 今後の取組みが望まれる。</p> <p>事故防止のための利用者の安全を脅かす事例があった場合には、ヒヤリハットを作成し、収集に取り組んでいる。その日のヒヤリハットは終礼で報告し、月1回の職員会議で公表し、未然防止策を検討している。 職員が提出したヒヤリハットは、施設長、管理者が確認し、アドバイスを記入し押印する仕組みがある。 作業に使用する機械については、毎朝全員で注意事項を読み、事故のないよう努めている。</p>	

事業所プロフィール（障害者（児）施設・事業）

1. 事業所名称： 諫早ワークス
2. 種別：障害福祉サービス事業 多機能型
①就労継続支援B型事業 ②就労移行支援事業
3. 当該事業の開始年月日：① 平成4年6月 ②平成24年7月
4. 事業所の長の氏名（施設長等）：管理者 志賀正幸
5. 運営主体：社会福祉法人 つかさ会
6. 事業所所在地：①長崎県諫早市目代町 1816-1 ②諫早市高城町5-10
諫早商工会館4階（401号）
7. 連絡先
電話番号：① 0957-24-6145 ② 0957-47-5201
Fax 番号：① 0957-24-6344 ② 0957-47-5202
・Eメール：① i-works@eos.ocn.ne.jp ② sateraito@jeans.ocn.ne.jp
ホームページ：htt://www.tukasakai.net/
8. 同一事業所（同一敷地内または同一建物内で行われる事業を指す）で実施している同一運営主体の主な福祉サービス事業

- 就労継続支援B型支援事業
- 日中一時支援事業
- 就労移行支援事業（別棟）

9. 事業所が大切にしている考え方（事業所の理念や基本方針等を簡潔にお書きください。リーフレット等の資料を添付していただいても結構です。）

- 基本理念：愛するために汗をかき、愛する喜びを分かち合い、愛される感動を得る
- 基本方針：
 - 障害や年齢などにかかわらず、そのひとのくらしがより豊かに、より安心に、将来に夢が持てる地域社会を実現する。
 - 既成の制度にとらわれることなく、絶えず、新しい福祉の創造に挑戦し続ける。
 - 要望は謙虚に受け入れ、最短で達成する努力を惜しまない。
 - 福祉の視点で21世紀の地域社会の諸課題を解決する。

10.現在の職員数（2013年11月10日現在）

常勤職員数：8人 非常勤職員数：7人 （常勤換算：13人）

単位：人

職種 形態	施設長	副所長	サービス 管理責任 者	事務員	生活支 導員	職業指 導員	就労支 援員	調理員
常勤	1	1	1	2		2	1	
非常勤					2	3		2

単位：人

資格 形態	社会福祉 士	介護福祉 士	看護師	准看護師	知的障害援 助専門員		
常勤	0	0	-	-	-		
非常勤	0	0					

11.定員及び現在の利用者等（2013年11月10日現在）

- (1) 対象地域：県内
- (2) 対象年齢：18歳以上
- (3) 定員及び利用者数

	定員(人)	利用者数(人)
就労継続B型事業	30	30
就労移行事業	10	6
計		35

12. サービス内容(事業内容)

開所時間：8：30～17：00

休日：原則：日曜日、祝祭日

健康管理：健康診断は、健康保険諫早総合病院健康管理センターにて次の通り実施する。

1) 利用者は、年1回の実施

2) 健康管理は、協力機関と提携し実施する。

食事：栄養や保険所等の栄養指導のもと、栄養面、消費カロリーを考慮した献立を作成し安全な昼食を火曜から金曜日まで1日1食提供する。

地域との交流：町内運動会、秋祭り参加、他法人の祭り等に参加

保護者会活動：環境整備、勉強会、成人のつどい、など

主な行事： ・つかさ会運動会 ・わくわくフェスタ ・育成会ボウリング大会
・グランドゴルフ大会 ・ロードレース大会 ・旅行
・ゆうあいスポーツ大会 ・利用者球技大会 など

13. 現在のサービス提供能力（利用状況）と利用者数

（以下のいずれかに○印をおつけください）

- ① サービスを希望しながら待っている人がかなりいる。
- ② ほぼサービス提供能力に見合った利用者数で、待っている人はほとんどいない。
- ③ ○ サービス提供能力に余力があり、希望者があれば受け入れたい。

14. 施設の状況

(1) 敷地面積： 2425 m² / 建物面積： 750 m²

(2) 施設の設置形態

・ 単独設置の場合
(2階建)

・ 他施設と併設の場合

併設施設種別：

施設の使用階数： _____階部分

・ 建築（含大改築）後の経過年数： (21年)

・ 3年以内の大改築計画の有無： (有) ・ 無)

(3) 施設設備の概要

生産活動整備： ・製袋機4台 ・印刷機1台 ・ウエス梱包機1台
・ウエス裁断機2台 ・製函機1台

厨房設備

(4) 立地条件など

- ① 交通の便： 諫早駅から 徒歩・バス・その他 (車) で 10分
目代公民館前バス停から 徒歩 ・その他 () で 10分

② 近隣の環境（周辺道路の状況、近隣の施設や建物、公園までの距離など）

諫早駅より車で10分程度の場所に位置し、病院、ターミナル、駅と交通面はよい。また、近くに町内の公園、運動場がある。

15. 苦情解決の体制について

(1) 第三者委員設置の有無

- ・設置している（委員数 2人） ・ 設置していない

(2) 第三者委員の活動状況（定期的な訪問を依頼しているような場合その訪問頻度等）

(3) その他苦情解決に向けての取組み（意見箱の設置、オンブズマンの導入等）についてご記入ください。

- ・意見箱の設置は行っている。

16. 各種マニュアルの整備

(1) 基本業務実施マニュアル（整備している 整備していない）

(2) 感染症対応マニュアル（整備している 整備していない）

(3) 事故発生対応マニュアル（整備している 整備していない）

(4) その他のマニュアル類がありましたらご記入ください

17. 事業所の特徴：サービス面で、他の事業所と比較をして優れていると思われる点、特徴があると思われる内容を3つ以内でお書きください。

○働く障害者の賃金向上の為の取組み

- ・昨年度平均工賃3万円 今年度目標 平均工賃3万5千円

○就職を目指す障害者の為の取組み

- ・公文式学習による集中力や理解力の向上
・ビジネスマナー講習
・職場見学・職場実習

○若年障害者とその家庭を支える取組み

ご本人：「学校の夏休みや冬休みなど長期の休暇の時の学びの場がほしい」

家族：「放課後、家に家族がいないのでひとりにできない」「土日にかまってあげられない」

障害のある社会人：「パート勤務なので働いていない日や時間が退屈」

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(障害者(児)施設・事業)

評価機関名	福祉総合評価機構
-------	----------

事業所名称	諫早ワークス
-------	--------

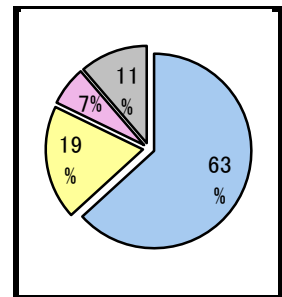
調査の対象・方法	<p>対象： 諫早ワークスの入所者・利用者</p> <p>方法： 対象者へ調査用紙を配布。 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収。</p>
----------	---

調査実施期間	平成25年7月10日から 平成25年7月31日まで
--------	---------------------------

アンケート結果平均（無回答・無効・非該当を除く 522 件内）

利用者総数	34 人
調査対象者数	34 人
有効回答数	25 人
回収率	74 %

はい	330 件	63%
どちらともいえない	99 件	19%
いいえ	34 件	7%
わからない	59 件	11%



総 評	<p>本アンケートは調査対象者数34人中、25人の回答を得て74%の回収率となった。</p> <p>アンケートは、職員から利用者・家族へ配布し、直接評価機関へ郵送する方法で実施した。アンケート記入は、本人の意思を汲み取って家族が記述しているケースが多くみられる。また、通所施設であるため、入所施設を想定した項目は非該当であり、低い回答率となっている。</p> <p>調査結果は、職員の対応に関して高評価であり、問3「職員は親切、丁寧に対応してくれますか。」92.0%、問4「職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。」84.0%、問9「困ったことを相談できる職員がいますか。」76.0%と続く。また食事に関しても、問20「食事はおいしく、楽しくたべられますか。」92.0%と高い評価である。この結果から事業所が力を注いでいる個別支援計画に基づく日々の支援が、利用者・家族に満足を得ていることが確認できる。</p> <p>一方、問13「あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。」32.0%、問5「あなたが秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。」48.0%と半数を下回る結果となっている。</p> <p>これらの結果を基に、課題の抽出と今後の取り組みに期待したい。</p>
-----	---

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(障害者(児)施設・事業)

事業所名称		諫早ワークス			有効回答数	25 人
評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)	
全サービス共通項目						
施設の理念・基本方針	1	施設の理念や方針について、知っていますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効		13 件 6 件 1 件 3 件 2 件	52.0% 24.0% 4.0% 12.0% 8.0%
	2	【はいの場合】施設の方針は、自分にとって適切だと思いますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効 非該当		9 件 3 件 0 件 1 件 0 件 12 件	36.0% 12.0% 0.0% 4.0% 0.0% 48.0%
職員の対応	3	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効		23 件 1 件 0 件 0 件 1 件	92.0% 4.0% 0.0% 0.0% 4.0%
	4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効		21 件 3 件 0 件 0 件 1 件	84.0% 12.0% 0.0% 0.0% 4.0%
プライバシーへの配慮	5	「あなたが秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効		12 件 6 件 0 件 6 件 1 件	48.0% 24.0% 0.0% 24.0% 4.0%
	6	職員が居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効		4 件 4 件 2 件 11 件 4 件	16.0% 16.0% 8.0% 44.0% 16.0%
利用者の意向の尊重	7	職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効		18 件 5 件 0 件 1 件 1 件	72.0% 20.0% 0.0% 4.0% 4.0%
	8	施設の中では「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効		14 件 8 件 1 件 1 件 1 件	56.0% 32.0% 4.0% 4.0% 4.0%
	9	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答・無効		19 件 3 件 0 件 2 件 1 件	76.0% 12.0% 0.0% 8.0% 4.0%

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(障害者(児)施設・事業)

事業所名称	諫早ワークス	有効回答数	25 人
-------	--------	-------	------

評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)	
苦情受け付けの方法等	10	苦情がある場合の受け付けや解決の仕組みについて、説明がありましたか。	はい		16 件	64.0%
			どちらともいえない		4 件	16.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		4 件	16.0%
			無回答・無効		1 件	4.0%
不満や要望への対応	11	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい		16 件	64.0%
			どちらともいえない		3 件	12.0%
			いいえ		5 件	20.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答・無効		1 件	4.0%
職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	12	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	はい		16 件	64.0%
			どちらともいえない		4 件	16.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		4 件	16.0%
			無回答・無効		1 件	4.0%
あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	13	あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	はい		8 件	32.0%
			どちらともいえない		6 件	24.0%
			いいえ		3 件	12.0%
			わからない		7 件	28.0%
			無回答・無効		1 件	4.0%
職員はみな同じように接触してくれますか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	14	職員はみな同じように接触してくれますか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	はい		15 件	60.0%
			どちらともいえない		6 件	24.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		3 件	12.0%
			無回答・無効		1 件	4.0%
施設の中で怪我をしたことがありますか。	15	施設の中で怪我をしたことがありますか。	はい		9 件	36.0%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		14 件	56.0%
			わからない		1 件	4.0%
			無回答・無効		1 件	4.0%
【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	16	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	はい		6 件	24.0%
			どちらともいえない		1 件	4.0%
			いいえ		1 件	4.0%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答・無効		1 件	4.0%
			非該当		16 件	64.0%
この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容についてわかりやすい説明がありましたか。	17	この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容についてわかりやすい説明がありましたか。	はい		19 件	76.0%
			どちらともいえない		4 件	16.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		2 件	8.0%
			無回答・無効		0 件	0.0%
実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。	18	実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。	はい		13 件	52.0%
			どちらともいえない		8 件	32.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		4 件	16.0%
			無回答・無効		0 件	0.0%

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(障害者(児)施設・事業)

事業所名称		諫早ワークス		有効回答数	25 人	
評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)	
個別サービス項目						
進路や地域生活移行への支援	19	職員は進路や家庭での生活等、あなたの今後について、支援や相談に応じてくれますか。	はい		17 件	68.0%
			どちらともいえない		7 件	28.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	4.0%
			無回答・無効		0 件	0.0%
食事	20	食事はおいしく、楽しくたべられますか。	はい		23 件	92.0%
			どちらともいえない		1 件	4.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	4.0%
			無回答・無効		0 件	0.0%
入浴、排泄、衣類、理容等	21	入浴や排泄、身だしなみ等について、あなたの希望に応じてくれますか。	はい		12 件	48.0%
			どちらともいえない		7 件	28.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		3 件	12.0%
			無回答・無効		3 件	12.0%
医療、服薬の管理等	22	病気やケガの時には、薬を飲ませてくれたり、病院に連れて行ってくれますか。	はい		18 件	72.0%
			どちらともいえない		3 件	12.0%
			いいえ		1 件	4.0%
			わからない		2 件	8.0%
			無回答・無効		1 件	4.0%
所持金・預かり金の管理	23	小遣い等必要な金銭については、自分の考えでつかうことができますか。	はい		9 件	36.0%
			どちらともいえない		6 件	24.0%
			いいえ		6 件	24.0%
			わからない		2 件	8.0%
			無回答・無効		2 件	8.0%