

(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：あかつき学園	種別：障害者支援施設
代表者氏名：志賀 広子	定員（利用人数）： 103名
所在地：長崎県南島原市加津佐町乙933番地1 Tel：0957-87-5165	

3. 総評

◇特に評価の高い点

1. 地域との交流と連携

あかつき学園は、就労移行支援を行っており、水産事業と被服事業を中心に地元の企業からの受注を受けており、地域に根ざした活動が行われている。中でも水産事業は、船舶と生簀を所有し、全国でも希な鯛などの養殖を行っている。餌やりや出荷を通じて地元の漁師と交流し、養殖技術の指導を受け、就職につながるケースも出ている。また被服事業についても、地元の縫製工場からの受注を受けている。特別支援学校との連携も密に行われ、地域に根ざした就労支援への取組が行われている。

また、年間を通じて地域の方々との交流が盛んに行われている。例えば、小学校の運動会や、鍛錬遠足、町主催の運動会へも積極的に参加している。一方、施設が持っているホールを養護学校やボランティアの方に提供するなど双方向での交流が行われている点は、高く評価できるものである。

2. 人事考課のしくみ

人事考課の基準が規定に明確に定められている。年に2回、職員の自己評価に始まり直属の上司の評価、最後に人事考課専門委員会評価会議にて客観的な評価が行われている。評価結果は、最終的に職員へフィードバックされており、仕組みに客観性、透明性が確保されている。

このことが職員のやる気や信頼を高めることにつながっており、施設側の姿勢は高く評価できる。

3. 利用者の自主性を重んじた生活支援

衣・食・住に渡って、利用者の自主性が尊重されている。その日の着るものは利用者が自主的に決め、必要に応じ職員が付き添って買い物に同行する等、利用者の自主的な選択や購入の意志が尊重されている。

「食」に関しては、生活の中で食を最大の楽しみと位置付け、年に一度の嗜好調査や、朝食でのバイキング形式の採用、週2回のパン食等、利用者の要望を取り入れている。

住環境面では、各人の居室の他、談話室がありテレビの視聴時間は利用者で取り決められている。一定の条件の下で飲酒や喫煙も許可し、不眠者へは夜勤者が話をする等の対応がなされている。利用者による自治会が組織されており、例えば余暇活動について利用者の意見をとりまとめる役割を果たしている。

このように、基本方針にある通り、自主性を重んじつつ「利用者の健康で明るく生きがいのある生活」を支援する体制が整えられている施設である。

◇改善を求められる点

1. 職員個人のキャリアアップの為にバックアップ体制作り

法人全体の事業計画で、研修計画が明記されているが、職員一人ひとりに求めるスキルや資格を組織的に見直す仕組みが無い。そのため、職員が資格取得の為に、自発的にスクーリングに通う際の有休休暇を認める等の配慮はなされているものの、今後、組織としての継続した指導を行う等の体制が整えられる事が望まれる。

また、外部で受講した研修については、法人全体での報告会で発表がなされているが、それを基にした評価・分析が行われていないため、将来のあるべき職員像を明確にした上で情報の提供を行い、個別の計画が策定され職員の技術や知識の向上につなげる取組みが望まれる。

2. マニュアルの見直し

それぞれのマニュアルは詳細に作られており、現場で支援方法の改善が図られている事例が見られた。しかし惜しいことに、マニュアルの定期的な見直しのルールが無く、改訂に繋がっていない事例が見受けられた。

業務の平準化やより良い生活支援体制の徹底に役立てるために、マニュアルを定期的に見直し検討する仕組み作りが期待される。

4. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価を受ける事で、今まで行っている利用者支援及び支援体制等について確認及び見直しを行う良い機会となりました。

また、評価結果に基づき、高評価を得た項目は現状に満足することなく継続し、改善をすべき項目については、支援の見直しや再検討を行うとともに、今までの支援を振り返り、更なる利用者・保護者等からの意見を取り入れ、利用者の方々が快適な生活を送れるよう業務に携わって行きたいと思えます。

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共通評価項目

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、基本方針が確立されている。	第三者評価
①理念が明文化されている。	a
②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
<p>【コメント】 法人の理念はホームページやパンフレット、広報誌に明文化されている。施設内の掲示板にも掲げられている。「自然を大切に」「神々と共に歩き」「共に幸せをわかちあう」を理念としている。</p> <p>基本方針は、利用者の健康で明るく生きがいのある生活を支援する事を目標とし、法人の事業計画書の中で記載されている。</p>	
(2) 理念、基本方針が周知されている。	第三者評価
①理念や基本方針が職員に周知されている。	b
①理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b
<p>【コメント】 理念は年に1度、課長以上の幹部会議で再確認する話し合いが行われている。また基本方針は3月に幹部や理事によって協議し承認を行っている。職員には毎年4月に文書で配布するとともに、理事長の話の中で再確認している為、理念や基本方針が良く理解されている。</p> <p>特に、勤務年数の短い職員への周知は意識して行われており、会議等の場で伝えられている。</p> <p>利用者や家族に向けては、4月に事業別に面談を実施しており、その中で基本方針について説明を行っている。また理事や評議員である家族については理念や基本方針は、日頃から理解されていると受け止めている。但し、アンケート等で確認は行っていない。今後、利用者及び家族に対して、理解を促す取組みが望まれる。</p>	
2 事業計画の策定	
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価
①中・長期計画が策定されている。	b
②中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b
<p>【コメント】 「八幡会施設整備重点5ヶ年計画」を策定し、法人全体の施設整備計画は策定しているものの、あかつき学園独自の基本方針の実現に向けたビジョンは現在のところ収支計画も含め単年度に留まっており、中期での計画は作成されていない。</p> <p>設備整備計画では、トイレや居室、作業所の改修を今年度計画し、予算計上している事が確認できた。事業の中・長期計画については、幹部会議や施設長会議で定期的に協議されているものの、あかつき学園としての具体的な計画は明文化されていない。</p> <p>今後は、理念や基本方針を実現する為に、あかつき学園として実施する福祉サービスの内容や組織体制や職員体制、人材育成に関する具体的な中・長期計画を策定する事を期待したい。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(2) 事業計画が適切に策定されている。		第三者評価
① 事業計画の策定が組織的に行われている。		a
② 事業計画が職員に周知されている。		a
③ 事業計画が利用者等に周知されている。		b
<p>【コメント】</p> <p>事業計画は、幹部職員による「幹部職員会議」で策定されたものが、職員へ通知されている。施設内には、生活を支援する職員による「日中支援会議」や事業毎の担当者による「事業単会議」、課長クラスによる「チーフ会議」が組織されており、毎月計画の進捗状況の確認作業や問題点の洗い出し作業が行われている。</p> <p>事業計画は、理事会・評議員会でも見直しが行われている他、監事による業務監査の報告書も詳細であり、外部からのチェック機能が働いている事が確認できる。</p> <p>家族に対する説明は、4月に開催される「育成会」で行われている。家族会は不定期で開催しており、備品購入に関する要望や旅行についても積極的に意見が交わされ、計画に反映している。但し、事業計画について理解を促すためのわかりやすい資料作りにまでは至っておらず、今後の取組に期待したい。</p>		
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。		第三者評価
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。		a
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。		a
<p>【コメント】</p> <p>就業規則に職務分担表があり、施設長から介助員までの職務について規定されている。就業規則は新人が入社した際の研修で説明を行い周知している。広報誌やホームページで表明する事はなされていない。</p> <p>但し、有事における管理者の役割と責任については現在のところ、明文化されていない。施設として管理者の役割・責任を明確に提示し、職員との更なる信頼関係の構築に繋げ、質の高い福祉サービスの実施にむけて、今後の取組みに期待したい。</p> <p>防災・安全・労務に関しては、担当の部署が定められており遵守すべき法定については、各部署で把握されている。また労務に関しては社会保険労務士の指導を受けている。新人が入社時に、法令についての研修が実施されている。</p>		
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		第三者評価
① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。		a
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。		a
<p>【コメント】</p> <p>利用者に対する福祉サービスについては施設独自のチェックシートを作成し、モニタリングを行っている。これにより、改善すべき点が明確になっている。</p> <p>就労支援の場では、班別に作業目標が立てられており、実際の数との比較を行っている。また売上と利用者工賃一覧表を作成し、「日中支援会議」で、生産性の分析が行われており、計画・実行・見直しのサイクルが機能している事が確認できる。また、目標については利用者と職員が話し合って自発的に決められている。管理者は、結果についてコメントを述べて、利用者のやる気を促すしくみ作りができている。</p> <p>日頃より、税理士や社会保険労務士から専門的なアドバイスを受け、経営や業務の中の改善すべき点を把握するよう取組んでいる。</p>		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

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。	第三者評価
① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	b
② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	b
③ 外部監査が実施されている。	a
<p>【コメント】</p> <p>障害者支援施設に関する法令の改正等に関する情報は、全国社会就労センターからのメールで収集する体制が整っている。また、社会福祉に関する新聞も購読しており、情報収集には積極的に取り組んでいる姿勢が伺える。</p> <p>地域における就労を希望する利用者の潜在的なニーズは、全国社会就労センター協議会の島原半島部会で報告が行われている。また、特別支援学校との連携も密に行われており、施設を取り巻く状況を把握する取組が行われている。</p> <p>各支援の現場での生産性の分析は緻密に行われている為、今後把握された情報やデータを中・長期計画に反映する体制作りが望まれる。</p> <p>定期的に監事から監査を受けていることが監事監査報告書で確認できる。また、月に一度、税理士事務所から指導を受けており、収支分析や生産性に関する分析を行い指導を受けている。</p>	
2 人材の確保・養成	
(1) 人事管理の体制が整備されている。	第三者評価
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	b
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a
<p>【コメント】</p> <p>就業規則の中の「服務心得」に求められる人材像は、明確に表明されている。</p> <p>受講した研修については、個人別に記録され、管理されている。「社会福祉主事」の資格取得が職員間での目標となっており、スクーリングに通う際の有給休暇を認める等、施設としてバックアップ体制が整っている。但し、個人別の研修受講や資格取得に向けた目標を明確にする等の取組みは行われていない。</p> <p>現在のところ資格の取得に向けては、職員の自主性に任せている状況である。施設が求める人材像を基本に、職員別に育成計画を立て、達成に向けて管理者と職員が共通の認識のもと、中長期を通じての取組みが待たれる。</p> <p>人事考課の基準は、「人事考課規定」に明確に定められている。職員の自己評価を基に、上・下半期に各1回直属の上司によって人事考課を実施した後、統一性を保つ為に「人事考課専門評価会議」によって、最終的な評価が行われている。</p> <p>評価結果は本人にフィードバックされており、客観性・透明性が確保されている事が確認できる。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	第三者評価
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
② 職員の福利厚生や健康に維持に積極的に取り組んでいる。	b
<p>【コメント】 労働環境については、職員の要望により有給を1時間単位に取得できるように変更が行われている。</p> <p>人事考課以外での定期的な個人面談は現在のところないものの、9、10月に書面による職員に対する「意向調査」があり、法人内の異動を含めた職員の要望を把握している。日常的な職員の要望や相談は、直属の上司が受け止めており、コミュニケーションは取れている。今後は、定期的な個人面談等を計画的に実施し、職員の就業状況に配慮する取組みが望まれる。</p> <p>福利厚生センターはメリットがないと判断し退会している。福利厚生については、職員の希望をアンケートにより把握し、旅行や忘年会、ボーリング大会等法人の「行事企画委員」で計画を立案して実施している。</p> <p>健康診断は、全職員が年に1度受診する他、宿直夜勤者へは年2回の健康診断が実施されている。現在のところ、専門のカウンセラー等は確保されていない。</p>	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	第三者評価
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	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組が行われている。	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。	b
<p>【コメント】 法人全体の事業計画の中に、役員及び職員の研修についての計画は明記されている。直近ではリスクマネジメントや虐待、救命法についての研修が実施されている。社会福祉主事の取得が一応の目標となっているが、明文化されていない状態である。また、外部からの研修については管理者側で受講者をあらかじめ決めており、広く回覧し募集する形態とはなっていない。</p> <p>個人別の研修の受講履歴は記録され管理されているが、記録を基に個人毎に求められるスキルや研修を策定するには至っていない。また、外部で受講した研修については、法人全体での報告会で発表を行っているが、それを基に評価・分析までには至っていない。</p> <p>法人や施設全体での研修は事業計画の中に盛り込まれているが、職員一人ひとりに対して求められるスキルや資格を組織的に見直す仕組みがない為、今後は将来のあるべき職員像を明確にした上で、個別の計画が策定され、職員の技術や知識の向上につなげる取組みが望まれる。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(4) 実習生の受入れが適切に行われている。		第三者評価
① 実習生の受入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。		b
<p>【コメント】</p> <p>実習生の受け入れは渉外課が担当しており、「実習の皆さんへ」というリーフレットを利用している。受入れに関するマニュアルも整備されている。指導者はその都度、現場で担当を決めているが、指導者向けのマニュアルは、整備されていない。</p> <p>指導の記録は各学校側のフォームを利用しており、実習生向けのプログラムは特別には準備されていない。また、実習生に対するアンケートも実施されていない。</p> <p>今後は、施設が求める実習の具体的な目標を明らかにし、統一したプログラムを作成する事が望まれる。また、指導者向けのマニュアルの整備も待たれる。更には、改善すべき点を客観的に把握する為、アンケートを実施し、実習の質を高めていく取組が望まれる。</p>		
3 安全管理		
(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		第三者評価
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
② 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。		b
③ 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
<p>【コメント】</p> <p>感染症に関しては保健衛生係、衛生推進係が組織されており、インフルエンザや食中毒に関する予防策が講じられている。</p> <p>事故発生マニュアルや緊急時対応マニュアル、感染症マニュアルが整備され、現場では見直しが図られ、手順の改善が行われており職員は理解している。ただし、改善点がマニュアルの改正に反映されていない箇所がある。マニュアルについては全職員へ回覧が行われており、確認した日付を記載し共有化を徹底している。今後、職員から出た改善提案がマニュアル改訂に確実に繋がるような仕組み作りが望まれる。</p> <p>火災に対しては、定期的に消火・通報・夜間想定での避難訓練が実施しており、消防署の立会いも行われている。日頃から消防団との連絡は取れており、非常時には協力が得られる体制が整っている。</p> <p>ただし、作業所については地域との連携が取れているが、あかつき学園周辺の住民と共同しての訓練は実施されていない。また地震に対しての訓練は行われていない。台風や水害時の避難場所は、小学校となっている。食料の備蓄は、常時確保されている。</p> <p>今後は、近隣との合同訓練や地震災害を想定した訓練などの実施に向けて検討が望まれる。</p> <p>ヒヤリハット事例の報告は、朝礼・終礼時に行われている。事故後は、職員へ危険箇所についてアンケートを取り、要因をピックアップする取組が行われている。但し、収集した事例を基に分析は行われていない為、今後は、再発防止に向けて、全職員で年間を通じた総括を行う等の体制の整備が求められる。</p>		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

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。	第三者評価
① 利用者と地域との関わりを大切にしている。	b
② 施設が有する機能を地域に還元している。	b
③ ボランティア受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
<p>【コメント】</p> <p>地域との関わり方についての基本的な方針は明文化されていないものの、日常の就労活動の中で施設は地域に根ざした活動が行われている。</p> <p>施設が魚の養殖を行っており、魚の養殖を通じて地元の水産関係者と技術面や人材の育成などの交流が行われている。また、地元の縫製工場から作業の依頼があり受注している。</p> <p>法人全体の体育大会では地元の中学校や保育園を招いたり、ボランティアの方の助けを受けている他、小学校の運動会や登山、体育祭へ参加しており、双方向の交流が行われている。</p> <p>施設の敷地内にあるホールにボランティアや養護学校の方を招いて、カラオケ大会を開催しており、日頃から地域の方との交流が積極的に行われている。社会資源をリストアップする事はしていないが、旅行の際には、リーフレットを配布して情報提供を行っている。</p> <p>地域に向けての勉強会等は現在実施されていないが、在宅の障害者を持つ家族からの相談を受けた事例がある。利用者の家族には、毎月広報誌を配布して情報提供が行われている。</p> <p>体育大会では、ボランティアを受け入れている。近隣の中学生がボランティアとして施設を訪問する事もある。受入に関する基本姿勢は、「支援マニュアル」の中に明示されている。但し、ボランティアに関しての事前の研修や、育成のための講座等は、実施されていないため、今後、受入体制が確立される事が望まれる。</p>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	第三者評価
① 必要な社会資源を明確にしている。	c
② 関係機関等との連携が適切に行われている。	b
<p>【コメント】</p> <p>現在のところ、社会資源をリストアップする取り組みは行われていないものの、地域の全国社会就労センター協議会に加入しており、障害者施設をとりまく情報把握に活用している。また特別支援学校には施設から年に2回ガイダンスに訪れる等定期的に連絡を取り合っている。また評議員会を設置しており、外部からの意見を定期的に取り入れる機会を設けている。但し、福祉事務所や協力医療機関とのネットワークは構築されていない。</p> <p>今後、施設を取りまく社会資源を改めてリストアップし、職員への周知を図るとともに、客観的な意見を取り入れつつ、利用者に対するサービスの質の向上を図っていく取組が期待される</p>	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	第三者評価
① 地域の福祉ニーズを把握している。	b
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	b
<p>【コメント】</p> <p>全国社会就労センター協議会に加入し地域の福祉ニーズを把握しており、単年度の事業計画の中で、定員増や設備計画が盛り込まれている。また、就労部会は法人内での他施設との連携が取れている。但し、現在のところ、民生委員との定期的な会議や地域に向けた相談事業の実施には至っていない。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

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。	第三者評価
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組を行っている。	a
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。	b
<p>【コメント】 支援マニュアルの中に「職員行動規範」が定められており「生命の尊厳、個人の尊重、人権の擁護」が謳われている。 年度初めに支援マニュアルについての研修を職員全体に向けて実施している。利用者に対する関わり方については「禁止行為事項」の中に身体的、精神的に苦痛を与える言動はしない事や呼称や言葉遣いについて詳細に定められている。また、身体拘束や虐待は行わない事を職員に周知している。利用者に対する接し方については、朝礼・終礼で注意を行い、新人には先輩職員がマンツーマンで指導を行っている。</p> <p>職員が入社時に個人情報保護に関する同意書を取り寄せている。虐待防止マニュアルを作成しており、職員に対しては毎年ビデオによる研修が実施されている。</p> <p>利用者の能力と性格を総合的に判断し、またプライバシー保護の為、一部の居室の個室化が行われている。現在のところ、マニュアルの見直しがなされていない為、定期的な見直しが見られる事が望まれる。</p>	
(2) 利用者満足の上昇に努めている。	第三者評価
① 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	b
<p>【コメント】 定期的ではないが、アンケートは実施されている。また、意見箱が設置されている。意見箱には旅行に関する要望が寄せられている。 また、食事に関する嗜好調査は結果の集計を図表化して、わかりやすいものとなっている。食事に関する要望は、随時厨房担当の職員へ直接伝えられており、対応可能なものは改善を図っている。</p> <p>年に一度は利用者・家族を交えて面談が行われており、要望を聞き取り個別支援の内容に反映させている。</p> <p>利用者満足に関する調査・分析を行う専門の部署は設けられていないものの、利用者から上がった要望はその都度担当により、その都度検討を図っている。今後は、利用者満足の部署を設置するなどして、調査結果をサービスの質の向上に繋げる取組が望まれる。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	第三者評価
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
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。	a
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	b
<p>【コメント】</p> <p>重要事項説明書の中に県の窓口を含め、要望・苦情の申し立て先が記されている。また第三者委員も設置されており、苦情解決の体制が整えられている。苦情解決の仕組みは、ホームページ上に公開されている。法人内には苦情解決委員会が組織され、毎月の職員会議や幹部職員会議で報告が行われ、法人全体で情報の共有を図っている。ホームページには法人全体の苦情の受付状況が月毎に掲載されている。</p> <p>但し、利用者にとってわかりやすい文書の作成には至っていない為、今後の取組みに期待したい。</p> <p>毎日の作業において、朝礼・終礼が行われており、利用者の声はその都度吸い上げられている。また、意見箱も設置されている。</p> <p>家族会では、要望や心配に思っている事についてアンケートが取られている。利用者からの要望・苦情の対応方法については、まず、即答せずによく聞き取るよう職員へも周知し、朝礼で対策を検討している。</p>	
2 サービスの質の確保	
(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。	第三者評価
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。	c
② 評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	c
<p>【コメント】</p> <p>過去にマナーの研修時に講師より改善点が指摘された事例はあるものの、第三者評価の受審は今回が初めてである。自己評価が全員の参加により作成されている事は高く評価できるものである。</p> <p>今回の受審によって指摘された課題について、職員全員による改善計画が策定され、サービスの質の向上に繋がる取り組みが行われる事が期待される。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。	第三者評価
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。	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。	b
<p>【コメント】 「施設運営・支援マニュアル」が整備されており、その中で利用者に対する基本姿勢として「生命の尊厳」「人権の尊重」が謳われている。</p> <p>「支援マニュアル」に日常の支援の方法及び緊急時の支援の方法について詳細に定められている。緊急時や事故発生時のマニュアル等は別に定められており、具体的な対処の方法が記載されている。職員は、標準的な方法についておおむね理解している。</p> <p>実際には、利用者によって障害の程度が異なり、標準的な方法として文章化する事は、困難を伴うと思われるが、今後整備する取組みに期待したい。また、マニュアルの見直しの時期が定められていない為、定期的な見直しを実施される事が望まれる。</p>	
(3) サービス実施の記録が適切に行われている	第三者評価
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。	a
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a
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。	a
<p>【コメント】 個人別のケース記録は毎月記録し、所定の場所に保管している。健康状態の記録については常勤の看護師が管理している。</p> <p>文書保管の担当部署が定められ、記録の保管の年数は文書保存規定に定められている。各文書の表紙に「年保存」と明示されており、全員がわかるように工夫されている。また、開示を求められた際の規定は、契約書や重要事項説明書の中に定められている。</p> <p>職員からは、採用時に秘密保持に関する誓約書を取り交わしている他「運営・支援マニュアル」の中にプライバシーや個人情報の取扱い及び守秘義務について定められている。</p> <p>利用者の支援に関する計画・見直しについては、支援担当者により月1回の「生活支援課会議」が開催され、更に全職員での「職員会議」で共有化が図られている。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

3 サービスの開始・継続	
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。	第三者評価
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
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
<p>【コメント】 ホームページで施設での日常の生活や行事の様子等写真を掲載し、公に情報を提供している。但し、公共施設等の多数の人が手にする場所にリーフレットを置く等の取り組みは行われていない。</p> <p>年に2回、特別支援学校主催のガイダンスに参加して、園の情報を提供している。また、見学者や体験入所者も受け入れている。</p> <p>サービスの開始にあたっては、契約担当の部署が設置されている。開始前は利用者・家族に対して重要事項説明書を読み上げて説明を行い、利用者に正しく理解してもらい配慮がなされているが、説明書等にルビをふる等の工夫は現在のところ、行われていない。施設の取組みの内容を正確に利用者及び家族に理解してもらうため、更なる取組みを期待したい。</p>	
(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	第三者評価
① 施設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
<p>【コメント】 過去に他の施設へ移行した利用者がある。その際は、既往症等を記載した「引き継ぎ事項一覧表」を作成している。</p> <p>利用者が家庭に戻った場合の相談方法を記載した文書の必要性は理解されているが、現在のところ整備されていない。</p> <p>利用者の自立支援という目的を考慮する時、サービス終了後も地域生活に移行した利用者やその家族へ施設として支援を継続することを積極的に伝える必要があり、今後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共通評価項目

4 サービス実施計画の策定	
(1) 利用者のアセスメントが行われている。	第三者評価
① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a
<p>【コメント】 アセスメントは入所時に聞き取っているが、1年に1度家族を交えて再度、聞き取り調査が実施されている。その結果を踏まえ、1年に1度、サービス計画の見直しの作業を行っている。</p> <p>就労の作業内容・支援内容が変更になった際にもアセスメントの取り直しを行っており、利用者一人ひとりの要望を尊重した支援計画が策定されている事が確認できる。</p>	
(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	第三者評価
① サービス実施計画を適切に策定している。	a
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。	a
<p>【コメント】 支援部がサービス実施計画の担当の部署となっており、責任者が設置されている。「就労」と「生活介護」に分かれて個人別の計画が作成されている。目標は短期、長期に分けて作成され、担当部署全員が参加し、策定されている。</p> <p>朝礼・終礼にて利用者一人ひとりの就労、生活の様子について報告が行われており、情報を共有化している。個人別のチェック経過記録表は毎月作成し、社会性・能力・達成度別に評価が行われている。</p> <p>就労に関しては3ヶ月に1度、生活面に関しては6ヶ月に1度 モニタリングを実施している。緊急に変更が必要な場合はケース会議の中で話し合っている。計画・実行・見直の仕組みが確立しており、個人別の記録も行われている。担当部署の職員全員の参加により一連の作業が行われている事が確認できる。</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。	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
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>職員は、発語が困難な方には、ジェスチャーで個々の要望を推察している。一人ひとりの個性を把握する事に重点を置き、マンツーマンで対応している。現在のところ、ソーシャルワーカー等との専門職との連携は見られなかったが、担当の職員と利用者間は、コミュニケーションが取れており、手話通訳者等の要求は出ていない状況である。</p> <p>学園内には、利用者による自治会があり、「会長」「副会長」「書記」の三役が定められている。三役は選挙で利用者の中から選出されている。役員は、仕事が休みとなる土・日の過ごし方を利用者から聞き取り集約して施設側の責任者に伝えている。施設はその意見を参考に土・日の外出や行事の企画を行っている。利用者による自発的で、積極的な活動が行われている事が確認できた。</p> <p>アセスメントにより、基本的な日常生活のスキルが一人ひとりについて把握されており、それに従って、支援計画が策定されている。基本的には、「褒めて伸ばす」指導が行われている。</p> <p>具体的には、バスで買い物に出かけたり、入浴は職員の見守りの中で行われ、利用者の自主性を重んじる支援が行われている。昼食の際は、配膳や後かたづけを積極的に手伝う利用者の姿があった。洗濯や、自室の掃除、ふとん干しも身体の状態に応じて、できるだけ自力で行うよう、職員側からは、声掛けや、出来ない箇所を手伝う程度に留める等の配慮がなされている。</p> <p>電話は、公衆電話が自由に使える環境であり、手紙をまめに書く利用者もいて、外部に対してのコミュニケーションの支援も行われている。</p> <p>今までに、身体拘束は行われていない。身体拘束については、法人の中に「身体拘束防止委員会」があり、職員間での意識の統一を図っている他、支援マニュアルには利用者に対する基本姿勢として、「人権の尊重」が謳われている。利用者に対しては、年に1度人権擁護に関するビデオを見せて、人権に対して意識してもらうような情報の提供がなされている。</p> <p>職員の利用者に対する言葉遣いや、態度で、問題があると思われる事例について指導する際は、「その場で行う」「1対1の指導は避け、2対1」で行う等の配慮がなされている事が確認できた。</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。	b
③ 喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	b
<p>【コメント】</p> <p>「支援マニュアル」の中に、食事に介助・支援に関する心構えが示されており、生活の中で食を最大の楽しみと位置付け、個々の満足を追求する姿勢が謳われている。介助の方法については、咀嚼や、嚥下の状態を十分に把握する事の重要性が記されている。</p> <p>但し、マニュアルについての研修や、定期的な見直しを実施されていない為、業務の平準化を図り、よりきめ細やかな食事の支援を実施する為に、今後マニュアルの点検及び、見直しに期待したい。</p> <p>年に一度、嗜好調査が実施されている。内容は、詳細にわたっており、結果を統計にとり、「嗜好調査集計表」にて、数値化されており、利用者の要望に応えたいという姿勢が伺える。また、栄養士と厨房担当者、看護師、職員による「給食会議」が随時開催されており、特別食や、減塩食についての協議、検討がなされ、職員へも周知されている。献立は、利用者にもわかるよう、各棟に掲示されている。</p> <p>誕生日には、本人より希望を聞いて外食する事もあり、お酒を飲む場合もある。成人のお祝いの食事も提供され、家庭の温かみのある支援がなされている。また、神社のお祭り際には、養殖場で取れたお魚を調理したりと、画一的な献立ではなく、季節に応じて、メリハリをつける配慮がなされている。</p> <p>朝食は、学園の食堂で有線放送を流しながらバイキング形式にて提供している。週2回は、パン食にする等、利用者の要望を取り入れている。</p> <p>昼食は、厨房で調理したものを、作業所に運んでいるが、月・水・金は、おべんとうタイプの容器で、その他は、お茶碗や、お皿でと変化をつけている。また、休日には、食事の時間幅を持たせて、ゆったりとした環境で食べてもらう等の配慮がなされている。</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。	b
② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	a
③ 浴室・脱衣場等の環境整備は適切に行われている。	a
<p>【コメント】</p> <p>入浴の設備に関しては、日中支援会議で定期的に検討が図られている。支援マニュアルには、清潔保持の他、身体異常の早期発見の目的も謳われているまた、支援の際は、いたわりの心をもって、羞恥心に配慮するようにと示されている。マニュアルについては、定期的な見直しがなされていない為、改善点を浮き彫りし、平準化を図る為に今後の見直しに期待したい。</p> <p>風呂は毎日沸かしており、作業所から帰ってから入っている。</p> <p>休日には、昼間でも入浴が可能である。基本的には、見守りの体制である。生活支援会議の中で、女性で職員が浴室に入るのを嫌う場合は控える事が決められており、利用者の希望に沿った支援が行われている。介助が必要な利用者については、ケース記録に記録されている。</p> <p>事故防止のために、浴槽に入る際には、段を飛び越さないように、また、湯船のお湯に手で触れて入る等の指導がなされている。</p> <p>作業場で、失禁した場合は、シャワー浴が可能であり、利用者の状況に応じた支援がなされている事が確認できた。</p> <p>女子用の脱衣所の冷暖房は、完備している。今年度男性用脱衣所の冷暖房設備工事を計画中である。</p>	

障害者支援施設あかつき学園

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。		b
② トイレは清潔で快適である。		b
<p>【コメント】 排泄については、男性、女性と分けられ、詳細にわたって注意事項が記載されているものの、現在おむつ利用者や、全面的な介助が必要な利用者がいない事もあり、定期的な研修や、見直しが図られていない状態である。職員全員への周知と、業務の平準化の為に今後の取り組みに期待したい。</p> <p>現在、介助が必要な利用者はいないが、排便チェック表は付けられている。特に、便秘の利用者についての情報を看護師へ伝えており、必要に応じて指導を受けている。</p> <p>トイレの環境について定期的に協議する部署は、現在のところ設置されていない。トイレには、手すりがあるものの、冷暖房設備はない。現在老朽化に伴う設備計画の対象となっている。</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。		a
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。		b
<p>【コメント】 起床後、その日に着用するものは利用者が自主的に決めている。購入の希望にはサイズを確認する必要がある物、高価な物は職員が付き添い助言して購入している。また、夕方仕事から施設へ戻った際にはリラックスできる部屋着へ着替えている。 ボタンが取れたり、ほつれた場合は、職員さんへ申し出ており、利用者の自主的な選択や購入の意志が尊重されている事が確認できる。</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。		a
② 理髪店や美容院の利用について配慮している。		a
<p>【コメント】 行きつけの理容院、美容院がそれぞれにあり、職員が車で送り迎えする事もある。それぞれのお店とは、顔なじみとなっていて、良好な関係が築かれており、カットの長め、短めの要望も快く受け入れてもらっている。 女性の利用者は、外出する際は、お化粧をしたり、髪を染めている利用者もいる等身だしなみには、男女を問わず、心配りがなされており、施設側からも支援がなされている事が確認できた。</p>		
(6) 睡眠		第三者評価
① 安眠できるように配慮している。		b
<p>【コメント】 寝具は、利用者の私物を持ち込めるようになっている。不眠者には夜勤者が一緒に話をする等対応しており、内容は記録して職員間で共有し支援に役立てる仕組みがある。 但し、睡眠に関してのマニュアルは現在のところ、整備されていない。今後は、統一した対応方法を決めたマニュアルを作成し、職員に対して周知活動が行われる事を期待したい。</p>		

障害者支援施設あかつき学園

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>施設内には医務室があり、看護師が配置されている。十数機関の指定医療機関と協力医療機関があり体制を整えている。年間計画で内科・耳鼻科・皮膚科・婦人科・眼科等の受診の月を定めており、受診支援を行っている。結果は記録し、家族へ報告を行っている。</p> <p>歯科の受診の支援も行っており、虫歯のみならず歯周病予防の為の定期的な受診にも力を入れ始めている。体重と血圧の測定は毎月実施しており、身長や検尿等の測定は年1回計画に沿って実行している。</p> <p>インフルエンザ予防接種は、毎年11月に実施している。また、朝20分の歩行訓練を実施しており、計画的に健康管理が実行されている事が確認できる。</p> <p>体調の変化した際には、看護師の指導・助言を受けている。誤嚥・誤飲・呼吸困難・てんかんについての対応方法についてのマニュアルや、嘔吐・胃痛に対応する「緊急処置対応マニュアル」は備え付けられている。但し、一般的な健康管理についてのマニュアルはなく、研修も実行されていない為、今後は看護師を中心に健康管理についてのマニュアルの作成と、職員への研修及び定期的な見直しが求められる。</p> <p>薬は、医務室で看護師により管理されている。「服薬マニュアル」が作成され、看護師により職員会議等で説明が行われている。医療機関から処方された薬は医務室内の個人別のトレイに保管されており、配薬チェック表で管理している。また、宿直者によっても再度確認を行う等、二重のチェック体制が取られている。但し、新人職員には口頭で指導を行っており、マニュアルの見直しも実施されていない。服薬については、細心の注意を払う必要があり、徹底した研修・指導が継続して安全な服薬支援に向けた対策を検討する事が望まれる。</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
<p>【コメント】</p> <p>旅行に関して利用者に対してアンケートを実施し、希望の場所を聞き取っている。過去には長崎へ買い物や福岡・大阪への旅行、水族館へ出かけたこともある。地元の旅行会社のツアーを利用し、正月旅行を実施している。その際は希望を募っており、利用者の意志を尊重し希望を叶えたいという施設側の姿勢が反映されている。またスポーツ大会にはボランティアの支援を受けており、外部からの協力も得られている。</p> <p>社会資源を余暇活動の中で活用する事の重要性を認識しており、市役所の観光課や旅行代理店、インターネットを利用し、利用者の社会参加への意識づけを行っていく事を明確にしている。</p>	

障害者支援施設あかつき学園

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(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。	b
② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	a
<p>【コメント】</p> <p>外出する時は、届出書を提出する規則がある。外出する際は右側、歩道を歩くという基本的なルールを定めている。また、電話番号や連絡先を書いたカードを携帯し緊急の事態に備えている。近隣の方とは顔なじみとなっており、協力が得られる環境となっている。職員がさりげなく見守りながら付いて行く場合があるが、地域のボランティア等の介助は今のところ受け入れていない。</p> <p>外泊する時も届出制となっている。盆・正月には帰宅する利用者と施設に残る利用者がいる。施設に残る利用者に対して旅行会社の主催するツアーを提案し、希望者を募って旅行に出かける事がある。利用者の意見が尊重され、選択してもらおう施設側の姿勢が確認できる。</p>	
(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。	a
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>利用者の預かり金は担当の職員毎に手提げ金庫があり、通帳と印鑑は別々に鍵のかかるロッカーへ保管している。保護者へは3ヶ月毎に報告を行っている。利用者が1度に引き出す上限を5万円と定めている。</p> <p>ファッション誌やテレビの情報誌を毎月購読している他、新聞を2誌購読している。個人でも新聞や雑誌は購買できる。各人の居室の他、談話室にテレビを設置しており、視聴時間は11時までと利用者間の取り決めで定められている。</p> <p>部屋での飲酒は、許可を取ればできるしくみである。誕生会で外出する事があり、その際には、飲食も認められている。煙草は、1日3本までと決められ、吸う部屋も決められている。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

A-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。	b
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>支援マニュアルの中に、誤与薬、誤嚥、誤飲、異食、怪我、呼吸困難等についての対応方法について詳細に定められている。但し、衛生管理については、「みだしなみ」の項目の中に歯磨きや洗顔、衣類についての注意事項が定められているのみである。また、感染症マニュアルは作成されているものの、食中毒に関する項目は一般的な記述に留まっている。</p> <p>実際には、看護師が施設の衛生に関する事項についての管理し、栄養士と調理担当者が食器、調理器具の衛生管理を行っているが、詳細な衛生管理についてのマニュアルは整備されていない。</p> <p>施設では職員による保健・衛生推進係が設置され、法人全体と連絡を取りながらインフルエンザの予防等について注意喚起を行っている。</p> <p>安全管理については、作業班毎にチェック表をつける事で安全点検を行っている。安全面では日常的に職員より意見が出ており、具体的には被服班のアイロンの蒸気が直接かからないよう柵を設ける改善が行われている。また、手袋編機のメンテは定期的に業者へ依頼している。また、台風の前にも安全点検表により施設や設備のチェックが行われている。</p> <p>過去一年間に事故や災害、衛生管理等の問題は発生していない。ヒヤリハットの報告は朝礼・終礼時に行われている。事故後は、職員へ危険箇所についてアンケートを取っている。但し、収集した事例を基に分析は行われていない。</p> <p>今後は、作業中や生活面でのヒヤリハット事例の積極的に収集を行い、年単位での分析し事故防止に活用する取組みに期待したい。</p>	

事業所プロフィール（障害者・児施設）

1. 事業所名称：あかつき学園
2. 種別：障害者支援施設
3. 当該事業の開始年月日：平成22年3月1日（施設創設は昭和57年4月1日）
4. 事業所の長の氏名（施設長等）：志賀 広子
5. 運営主体：社会福祉法人 八幡会
6. 事業所所在地：長崎県南島原市加津佐町乙933番地1
7. 連絡先
電話番号：0957-87-5165
Fax 番号：0957-87-5189
Eメール：appare-akatuki@sweet.ocn.ne.jp
ホームページ：http://www.hachimankai.or.jp/
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

施設入所支援事業
生活介護事業
就労移行事業
就労継続B型事業
短期入所事業

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。）

あかつき学園の支援目標として「働く事を通じて生命の大切さを育成・働く事に感謝する心の育成・働く事を通じて協力する力、思いやりの心の育成」をかがげ、常に利用者本位の姿勢で利用者支援に取り組んでいる。

10.現在の職員数（ 24年 4月 1日現在）

常勤職員数： 22人 非常勤職員数： 3人 （常勤換算： 25人）

単位：人

職種 形態	施設長	事務長	事務員	生活支 援員	職業指 導員	就労支 援員	嘱託医	サビ管	
常勤	1	1	1	7	3	1	0	2	
非常勤	0	0	0	0	1	0	1	0	

単位：人

資格 形態	社会福祉 士	介護福祉 士（兼務）	看護師	准看護師	知的障害援 助専門員	栄養士	調理員
常勤	0	1（兼務）	0	1	0	1	4
非常勤	0	0	0	0	0	0	1

11.定員及び現在の利用者等（ 24年 4月 1日現在）

- (1) 対象地域：県内全域
- (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)
施設入所支援事業	50	47
生活介護事業	25	28
就労移行事業	15	16
就労継続B型事業	10	12
短期入所事業	3	0
計	103	103

12. サービス内容(事業内容)

施設入所支援事業
生活介護事業
就労移行事業
就労継続B型事業

開所時間：日中支援（9：00～16：30）、夜間（17：00～8：00）
休日：日曜日及び施設が指定した日（日中支援は年間270日間、夜間は無休）
健康管理：看護師による健康管理
食事：朝（7：00）・昼（12：00）・夕（18：00）
地域との交流：地元小学校の運動会・雲仙登山参加、町主催体育祭参加
保護者会活動：利用者・保護者・職員意見交換会（懇親会）
主な行事：スポーツ大会、夏まつり、小旅行、忘年会、神社祭

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： 2,310 m² / 建物面積： 2,614 m²

(2) 施設の設定形態

・ 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：本館（ 30 年）浦安荘（13年）

・ 3年以内の大改築計画の有無：（ 有 ） ・ 無 ）

(3) 施設設備の概要

現在、本館について老朽で改修が必要な部分について、県の整備事業及び助成団体の整備を申請中である。改修箇所については、本館トイレ・手すり・外壁の雨漏り等及び一部2階居室の個室化も申請中である。

(4) 立地条件など

- ① 交通の便：諫早駅から バス・その他（ 車 ）で 70分
島鉄串 バス停から 徒歩で 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）

周囲に民家がなく、静かであり景観もよく自然に恵まれている。海水浴場まで徒歩15分、車で5分で行ける距離にある。

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)

これまで問題になるような苦情はありません。

(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、利用者への聞き取り、保護者への聞き取り

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

虐待防止マニュアル、服薬マニュアル、緊急時 (事故対応) 対応マニュアル

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。

日中活動の事業で地場産業を生かした水産事業による就労事業 (魚の養殖) を日中支援事業として長年行っている。又、日本財団の助成により船舶を取得し、就労活動以外で法人全体の余暇支援として船舶によるクルージングも行なっている。

就労事業についても、雲仙市南串山町に総合的な作業所を設置し、居住施設より毎日 15 分程度を送迎バスにより通勤を行い、完全な職住分離を行っている。

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	あかつき学園
-------	--------

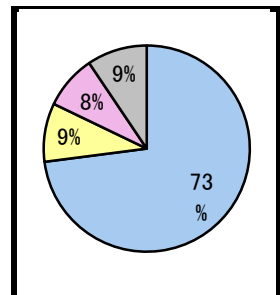
調査の対象・方法	<p>対象： あかつき学園の入所者・利用者</p> <p>方法： 対象者へ調査用紙を配布。 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収。</p>
----------	---

調査実施期間	平成24年5月25日から 平成24年7月10日まで
--------	---------------------------

アンケート結果平均（無回答・無効・非該当を除く 403 件内）

利用者総数	30 人
調査対象者数	30 人
有効回答数	20 人
回収率	67 %

はい	294 件	73%
どちらともいえない	37 件	9%
いいえ	34 件	8%
わからない	38 件	9%



総 評	<p>本アンケートは30人中20人の回答を得て67%の回収率となった。</p> <p>アンケート実施にあたり、事業所と協議し利用者又は保護者の協力を得て本人の意向を記入して頂いた。</p> <p>利用者調査結果は、職員の対応に関して高評価であり、「親切、丁寧に対応してくれる」は95%、「気がつに声をかけてくれる」「困ったことが相談できる職員がいる」は80%と、満足度が高い。</p> <p>特に個別サービスの項目については、「食事」85%「医療・服薬」は95%と高評価である。</p> <p>この結果から、利用者は職員の支援が丁寧で親切であると感じており、利用者・家族にとって信頼できる施設であることが確認できる結果といえる。</p> <p>一方、「苦情受付の方法」の説明があったかの問いには「はい」が35%であり、本人・家族が苦情受付や解決までの流れ知らないことが読み取れる。</p> <p>又、「理念・方針の理解」「不満や要望を気軽に話せるか」が50%であり、課題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	あかつき学園	有効回答数	20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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>10件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>3件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>2件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>5件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td></tr> </table>	はい	10件	どちらともいえない	3件	いいえ	2件	わからない	5件	無回答・無効	0件	10件	50.0%	
	はい	10件														
どちらともいえない	3件															
いいえ	2件															
わからない	5件															
無回答・無効	0件															
2	【はいの場合】施設の方針は、自分にとって適切だと思えますか。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>10件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>0件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>0件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>0件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td></tr> <tr><td>非該当</td><td>10件</td></tr> </table>	はい	10件	どちらともいえない	0件	いいえ	0件	わからない	0件	無回答・無効	0件	非該当	10件	10件	50.0%
はい	10件															
どちらともいえない	0件															
いいえ	0件															
わからない	0件															
無回答・無効	0件															
非該当	10件															
職員の対応	3	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>19件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>1件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>0件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>0件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td></tr> </table>	はい	19件	どちらともいえない	1件	いいえ	0件	わからない	0件	無回答・無効	0件	19件	95.0%	
	はい	19件														
どちらともいえない	1件															
いいえ	0件															
わからない	0件															
無回答・無効	0件															
4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>16件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>1件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>0件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>2件</td></tr> </table>	はい	16件	どちらともいえない	1件	いいえ	1件	わからない	0件	無回答・無効	2件	16件	80.0%		
はい	16件															
どちらともいえない	1件															
いいえ	1件															
わからない	0件															
無回答・無効	2件															
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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>13件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>1件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>2件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>3件</td></tr> </table>	はい	13件	どちらともいえない	1件	いいえ	1件	わからない	2件	無回答・無効	3件	13件	65.0%	
	はい	13件														
どちらともいえない	1件															
いいえ	1件															
わからない	2件															
無回答・無効	3件															
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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>16件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>2件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>0件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>1件</td></tr> </table>	はい	16件	どちらともいえない	2件	いいえ	1件	わからない	0件	無回答・無効	1件	16件	80.0%		
はい	16件															
どちらともいえない	2件															
いいえ	1件															
わからない	0件															
無回答・無効	1件															
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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>14件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>1件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>2件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>2件</td></tr> </table>	はい	14件	どちらともいえない	1件	いいえ	1件	わからない	2件	無回答・無効	2件	14件	70.0%	
	はい	14件														
	どちらともいえない	1件														
いいえ	1件															
わからない	2件															
無回答・無効	2件															
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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>12件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>0件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>4件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>3件</td></tr> </table>	はい	12件	どちらともいえない	0件	いいえ	1件	わからない	4件	無回答・無効	3件	12件	60.0%		
はい	12件															
どちらともいえない	0件															
いいえ	1件															
わからない	4件															
無回答・無効	3件															
9	困ったことを相談できる職員がいますか。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>16件</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>0件</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>1件</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>2件</td></tr> </table>	はい	16件	どちらともいえない	0件	いいえ	1件	わからない	1件	無回答・無効	2件	16件	80.0%		
はい	16件															
どちらともいえない	0件															
いいえ	1件															
わからない	1件															
無回答・無効	2件															

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	あかつき学園	有効回答数	20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		7件	35.0%
			どちらともいえない		3件	15.0%
			いいえ		1件	5.0%
			わからない		6件	30.0%
			無回答・無効		3件	15.0%
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		10件	50.0%
			どちらともいえない		3件	15.0%
			いいえ		3件	15.0%
			わからない		1件	5.0%
			無回答・無効		3件	15.0%
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		12件	60.0%
			どちらともいえない		1件	5.0%
			いいえ		2件	10.0%
			わからない		2件	10.0%
			無回答・無効		3件	15.0%
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		10件	50.0%
			どちらともいえない		3件	15.0%
			いいえ		1件	5.0%
			わからない		3件	15.0%
			無回答・無効		3件	15.0%
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		13件	65.0%
			どちらともいえない		1件	5.0%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		3件	15.0%
			無回答・無効		3件	15.0%
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		7件	35.0%
			どちらともいえない		0件	0.0%
			いいえ		11件	55.0%
			わからない		2件	10.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
【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		5件	25.0%
			どちらともいえない		0件	0.0%
			いいえ		1件	5.0%
			わからない		0件	0.0%
			無回答・無効		1件	5.0%
			非該当		13件	65.0%
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		14件	70.0%
			どちらともいえない		3件	15.0%
			いいえ		1件	5.0%
			わからない		1件	5.0%
			無回答・無効		1件	5.0%
【過去1年以内に利用開始した場合】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	65.0%
			どちらともいえない		4件	20.0%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		2件	10.0%
			無回答・無効		1件	5.0%

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		あかつき学園		有効回答数	20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		13件	65.0%
			どちらともいえない		4件	20.0%
			いいえ		1件	5.0%
			わからない		1件	5.0%
			無回答・無効		1件	5.0%
食事	20	食事はおいしく、楽しくたべられますか。	はい		17件	85.0%
			どちらともいえない		0件	0.0%
			いいえ		2件	10.0%
			わからない		1件	5.0%
			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		14件	70.0%
			どちらともいえない		5件	25.0%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		0件	0.0%
			無回答・無効		1件	5.0%
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		19件	95.0%
			どちらともいえない		0件	0.0%
			いいえ		1件	5.0%
			わからない		0件	0.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
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		14件	70.0%
			どちらともいえない		1件	5.0%
			いいえ		2件	10.0%
			わからない		2件	10.0%
			無回答・無効		1件	5.0%