

(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：特定非営利活動法人 障害者就労 支援センター アビリティ	種別： 障害福祉サービス事業 多機能型
代表者氏名： 伊達木 百合子	定員（利用人数）： 50名
所在地： 長崎県長崎市御船蔵町1-9 Tel：095-824-5888	

### 3. 総評

#### ◇特に評価の高い点

#### 1. 施設長のリーダーシップ

福祉サービスの実施に当たって、施設長自ら率先して行動するとともに、事業所の課題を捉えサービスの質の向上に向けて取り組んでいる。

施設長は各部門の職員で構成しているパソコン部門、パン部門、清掃部門それぞれの会議に出席し、現場に起こっている問題の把握に努めている。また、利用者・職員の要望を聴取し解決に向けて迅速に対応するなど、運営に関してリーダーシップを発揮していることが確認できる。

#### 2. 利用者の自立支援・就労支援へ向けての取り組み

利用者の就労移行を第一に考え、各種資格取得に向けたプログラムの実施や一人ひとりに対する個別支援計画に基づいた支援活動を実施している。一般企業への就職者数は毎年10数名であり就職率の高さが窺える。

職員は、利用者が社会に出て就労する事を想定し、ある時は厳しく、敢えて手助けせず、できるまで見守るという方針で支援している。一方時間外では、親睦会やレクリエーションの機会を数多く設けて、利用者が楽しめる機会作りを心配っている事は事業所の特長といえる。

#### 3. 利用者の人権を尊重した工賃

施設長の「利用者には労働の対価としてできるだけ高い工賃を支払ってあげたい」という言葉に、利用者支援に対する真摯な姿勢が表れている。経営基本方針の中に「効率性、採算性を配慮した経営」を行う事を謳っており、毎月の財務諸表の分析を綿密に行っていることからその姿勢が確認できる。

まさに、経営理念にある利用者の「自分らしく自立した生活」を実現するために取

組んでいる事業所である。

#### 4. 労働環境の整備

施設長やサービス管理責任者は、職員が意見の出しやすい職場環境を醸成すべく、日頃から職員とのコミュニケーションを密接に取っている。職員の要望を受けて、有給休暇の取得状況の低い職員へ取得を促す他、半日の有給休暇の制度を導入した事例がある。

また、個々の家庭環境に応じて、勤務時間を配慮する等職員の働きやすい職場環境を作り上げる姿勢は高く評価できる。このような環境の下、職員は利用者への支援について役割と責任を自覚し、心にゆとりを持ちながら臨んでいることは本事業所の特長である。

#### 5. 第三者評価に対する姿勢

今回の第三者評価の受審が決定してから、自己評価を実施する段階で、様々な課題について自ら気づき、受審前に改善に向けた取組みに着手している事例がある。例として、これまで部門毎には未作成だった「支援方針」をパソコン部門、パン部門、清掃部門にて職員が話し合い作成した事や、人事考課の基準を新たに定めた事が挙げられる。

このように、第三者評価を事業所の改善点を見いだす良い機会であると肯定的に受け止め、迅速に対応している姿勢は、第三者評価の本来の意義を正しく認識している証しであり、今後も継続することで事業所の更なる質の向上に繋がると期待できる。

### ◇改善を求められる点

#### 1. 職員の研修について

障害者支援施設の職員には、障害者福祉に対する深い知識と経験が求められる。現在のところ、職員一人ひとりの教育・研修計画の策定が行われていないが、今回、職員への聞き取りでは、職員が専門知識を習得したいという意識を強く持っている事が確認できた。事業所は職員の能力や性格を把握し、事業所が求める技術や知識を会得するために個別の研修計画を作成し、職員の専門性を高め支援の質が更に向上することが望まれる。また、研修の機会を提供するだけでなく、研修した結果を分析するとともに、職員一人ひとりのキャリアアップの為、継続して取組めるよう体制作りを期待したい。

更に事故発生時のマニュアルや虐待防止に対する書籍は備え付けているものの、職員に対して積極的かつ継続した研修は現在のところ実施されていない。利用者の安全確保や虐待防止に関する研修・勉強会を組織的且つ継続的に取り組む事が望まれる。

また、事故や感染症、急変時の対応などマニュアルについては、職員が定期的に検討・分析を行い、見直して行く事で支援の平準化を図る取り組みにも期待したい。

#### 2. 事業所が持つ機能の還元

事業所は、パンの製造・販売を行っており、「アビのパン屋さん」として近隣の住民に親しまれている。また夏祭りや、芋掘り等近隣の住民や、関係機関との親睦を深める行事を通じて、事業所の活動を広く知ってもらおう努力も行われている。

ただし、障害者の支援施設として、相談窓口の設置や障害者福祉に関して一般市民

に向けての講演会を実施するなど、外部に向けた積極的な啓蒙活動は行っていない。

今後、事業所が有する専門的な技術や情報を地域に提供し、事業所の機能を地域に還元する取組みが行われる事に期待したい。

### 3. 中・長期計画の策定について

事業所として、中・長期計画の策定は組織の理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組みを明確に示すものである。その中に、実践している支援の更なる充実を図るため、人員の確保、環境整備など具体的な目標を時期だけでなく収支計画も含めて明示し、実現することが重要と考えられる。今後は単年度計画に留まらず中・長期計画を策定することで事業所の確実な事業運営に繋げることを期待したい。

### 4. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、初めて第三者評価を受けてみて、日常業務に追われ御座りになる部分の洗い出しができたこと、また、職員同士での話し合いや理念に関する様々なとらえ方を確認することができ、各部門における支援方法を新たに掲げることが出来たのは大きな収穫であったと考えます。

就労移行支援事業は、当施設が一番力を入れて取り組み、実績も積み上げてきました。しかしながら、新規利用者の確保が困難な状況にあり、登録利用者の減少の為、施設運営は極めて厳しい状況にあります。

施設の安定存続の為、中長期的には就労移行支援事業から就労継続支援B型事業へと経営の軸を転換していかざるを得ないと考えます。

### 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
<b>【コメント】</b> 理念は、平成27年4月に職員の意見を取り入れて見直した後、策定している。「たった一度のかけがえのない人生」―だれもが自分らしく自立して生活できる地域社会の実現をめざします―を理念に掲げている。「自分らしく」「自立した生活」という言葉に利用者の人格を尊重し、地域社会の中の一員として生活できるように支援していく姿勢を読み取る事ができる。理念は法人の会議室に掲示されている。	
②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
<b>【コメント】</b> 基本方針は理念を踏まえて10項目で構成している。人権の擁護、継続的な職業訓練を通じて、一般就労を目指す事等が記されており、最終的な目標である「利用者の自立した生活を目指す」という理念と整合性が取れた内容となっている。	
(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。	a
<b>【コメント】</b> 理念は全体会議の際に施設長が職員に説明している。月に一度の定例会議は、各部門が抱えている問題を議論し、解決策を考える場となっている。目標は、利用者に技術を身につけてもらい、社会に送り出す事であり、清掃部門、パン部門、パソコン部門それぞれの支援方針を職員間で協議し、作成している。内容は理念や基本方針に則ったものである。	
①理念や基本方針が利用者等に周知されている。	c
<b>【コメント】</b> 契約書や重要事項説明書は、利用開始の際に利用者・家族に口頭で説明している。3ヶ月に1度、利用者の会が設けられているが、その中で理念や基本方針を説明する取組みはない。利用者が理解できるよう契約書や重要事項にルビをふるなどの工夫や利用者の会にて定期的に理念・基本方針をわかりやすく説明し、事業所の姿勢を示すなど、利用者へ周知する取組みが望まれる。	
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。	c
<b>【コメント】</b> 月1度の定例会議では、施設長から職員へ現在の問題点や将来の事業展開についての構想は、折りに触れ説明している。ただし、現時点では、文書化されていない。今後の取組みに期待したい。	
②中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	c
<b>【コメント】</b> 現時点では、中・長期計画は策定されていないため、事業計画は単年度となっている。今後の検討が望まれる。	

## 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。		c
【コメント】 年度ごとの事業計画は、施設長が主体となって策定している。事業の進捗状況や各部門の問題点は、部門毎に会議を開催し、職員間で話し合っている。ただし、現時点では年度毎の事業計画に職員が積極的に参画する仕組みはない。今後、計画策定の段階から職員が参加できるような仕組みを構築する事が望まれる。		
② 事業計画が職員に周知されている。		b
【コメント】 単年度の設備投資計画や新規事業の説明は資料を配布する等はないが、施設長が全体会議の際に口頭で説明している。今後は事業計画を明示し、それぞれの進捗管理を職員と共に実行する組織作りが望まれる。		
③ 事業計画が利用者等に周知されている。		c
【コメント】 現在のところ、利用者や家族に対して、事業計画を配布する等の取組は行っていない為、今後は、事業計画を明らかにし、利用者等に公開する事で、より深い信頼を得る事ができるよう取組に期待したい。		
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
【コメント】 運営規程の中に管理者である施設長の役割と責任は、明示されており、定例会議の際に説明している。		
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
【コメント】 施設長は、長崎市主催の総合支援法に関する研修会に参加する他、消防法についての勉強会にも参加している。研修会で知り得た情報は月例会議で発表し、周知を図っている。		
(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
【コメント】 月例のケア会議において、パンの製造販売部門、清掃部門、パソコン関連部門、農業部門においての課題を明らかにし、改善の為の話し合いを行っている。施設長はそれぞれの部門の支援員からの報告や提案を受けた点について、時間を置かず改善に繋げており、迅速な対応を行っている事が確認できる。		
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
【コメント】 毎月の経営状況については、経理担当者が作成する財務諸表や分析表を基に、収益や経費を把握している。また、決算時は税理士の指導の下、決算書を作成し、年間の財務状況を把握している。利用者に支払う工賃のアップという目標を掲げている為、毎月の経営状況の把握には、真摯に取り組んでいる。 また、職員の労働環境については、有給休暇の取得率を調査し、取得率の低い職員には個別に取得を推奨したり、半日休を取るよう勧めている。子育て中の職員には、勤務時間を考慮するなど、職員の働きやすい環境作りに取り組んでいる。		

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
<b>【コメント】</b> ホームページの問い合わせ欄により、地域の潜在的な利用者については、把握している。利用者数、利用者像については、全部門からの報告を基にデータベース化しており、施設長は毎日、利用状況を把握している。欠席が続いている利用者については、電話を掛け、事情を聞くなど支援している。就労支援に際しては、ハローワークと密接に連絡を取り合い、利用者が就職できるような情報の収集に努めている。現在のところ、中・長期計画が、明文化しておらず、把握されたデータが反映されていない為、今後の取組みに期待したい。	
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
<b>【コメント】</b> 作業日報やデータベース化したものをチェックし、利用数の把握や出席率を確認している。事業所全体の財務状況は、経理担当者が作成する財務諸表を毎月チェックし分析を行っている。経営状況や課題については、全体会議において職員に報告しているが、中・長期計画には反映されていない為、今後の取組みに期待したい。	
③ 外部監査が実施されている。	a
<b>【コメント】</b> 決算時には、税理士の指導を受けている。	
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
<b>【コメント】</b> 職業訓練については、指導能力の高い職員を採用している。事業所全体で、福祉に精通した人材を育てていきたいというプランを持っている。働きながら、資格を取れるよう現在通信教育を受けている職員には、受験料の貸付等バックアップする体制を検討中である。ただし、人材の確保、養成について明文化されていない為、今後職員の研修、資格取得について、明確な計画を策定する事を期待したい。	
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b
<b>【コメント】</b> 平成27年4月に人事考課の基準を作成し、職員へ周知している。従って、調査日時点では、人事考課の結果が出ていない。これから、人事考課の結果が、職員の資質の向上に活かされる事に期待したい。	
(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
<b>【コメント】</b> 職員の労働環境についての要望については、職員会議で意見を吸い上げている。「有給休暇を取りやすくしてほしい」という要望を受けて、半日有給休暇の制度を採用した事例がある。 日頃から、サービス管理責任者が職員の要望を聞き取っているが、現時点では、個別面談等の仕組みがない為、職員一人ひとりの意向をより緻密に把握する取組みが望まれる。	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

② 職員の福利厚生や健康に維持に積極的に取り組んでいる。	b
<b>【コメント】</b> 福利厚生として、勤労者サービスセンターに加入しており、職員の健康診断も実施している。職員からの相談は、サービス管理責任者が受けているが、「悩み相談窓口」として明確な規定がないため、組織的に職員の相談を受ける体制を整備する事が望まれる。	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	
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
<b>【コメント】</b> パソコンの資格を得る為にスクーリングに通う職員へのバックアップを行っている。「職員行動規範」の中に、職員に求められるあり方は明記されているものの、行動規範を基に中長期的な人材育成の計画は現時点では、策定されていない。人材の確保・養成について中長期的な計画を策定する事を期待したい。	
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
<b>【コメント】</b> 施設長は、職員には専門的な知識が求められるという事を充分理解している。そのため他施設の研修の受講やスクーリングを受ける職員の支援を行っている。ただし、現在のところ、職員一人ひとりに対する教育・研修の計画は、立てられていない為、今後個別の計画を策定し、職員の資質の向上を目指すことが望まれる。	
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
<b>【コメント】</b> 研修を受講した職員は、研修報告書を提出しており、内容によっては定例会議の場で発表している。現在のところ、研修報告を評価分析や理解度を測ったり、受講させる研修内容を検討するといった取組みには至っていない。職員一人ひとりにの希望や能力に合った研修計画を立て、受講後はそれぞれの理解度を評価し、それにより次の段階に受講する研修内容を決めるといった一連の仕組み作りが望まれる。	
(4) 実習生の受入れが適切に行われている。	
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。	c
<b>【コメント】</b> 現在、実習生の受入れは、行われていない。今後、学校側と連携を取りながら、社会福祉士等の人材育成という社会的責務を果たす為、受入れ体制を整備する事が望まれる。	
<b>3 安全管理</b>	
(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。	
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
<b>【コメント】</b> 過去1年間に、事故が発生している。 「非常災害時、事故発生時の対応マニュアル」が整備され、平成26年11月に消防署立会の下、利用者・職員が参加し、通報、避難、消火訓練を実施している。「事故発生マニュアル」は、定期的に見直されている。また、安全確保に関する担当者・担当部署を定めている。ただし、「ヒヤリハット報告書」も提出されているものの、利用者・職員が参加した検討会の開催や発生しうるリスクを想定し防止策を実施する等の取組みは行っていない。今後、障害の種類別、リスクの種類別に対策を講じ、職員全員で共有化する取組みが望まれる。	

### 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

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
<b>【コメント】</b> 台風や大雪の際は、事前に閉校の連絡を行ったり、午前中を休みにする等の対策を取っている。支援中の災害は想定がなく、食料等の備蓄は行っていない。	
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
<b>【コメント】</b> 過去1年間に、事故が発生している。衛生上、感染症のリスク対策としては、マスクの着用を促したり、熱中症対策として塩分補給に気を配っている。また、農園での作業は、無理のないように注意を払う等それぞれに対応しているが、職員、利用者を対象とした研修は、まだ実施していない。今後の取組みが待たれる。	
<b>4 地域との交流と連携</b>	
(1) 地域との関係が適切に確保されている。	
① 利用者と地域との関わりを大切にしている。	a
<b>【コメント】</b> 地域との関わり合い方については、経営方針に「関係機関、企業等との交流・連携を図る」と明記している。小中学校の見学を受け入れたり、パン部門では職場体験を実施している。月に1回開催しているスポーツイベントでは、ボランティアが支援している。また、税関の食堂を運営しており、芋掘を税関職員と利用者が一緒に行い、耕耘機体験や焼き芋作り等で、交流を深めている。また、市内介護施設主催のお月見会で、アビリティで作っている菓子を販売したり、本部のあるビル横の駐車場で、夏祭りを開催し、地域住民と交流の場を設けている。	
② 施設が有する機能を地域に還元している。	c
<b>【コメント】</b> ホームページで事業案内・活動内容・施設紹介を行っている。ホームページの中に「お問い合わせ」のコーナーがあるものの地域住民に対して、講演会等の実施には至っていない。	
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。	c
<b>【コメント】</b> 職員間でのスポーツ大会の際には、ボランティアを受け入れている。現在のところ、ボランティアの受入れに対する基本姿勢やマニュアルは整備していない。今後の取組みに期待したい。	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
① 必要な社会資源を明確にしている。	b
<b>【コメント】</b> 支援部門の個々の職員は関係する公的機関や病院、施設等の連絡先を把握している。ただし、事業所全体としてリスト化する等の取組みは行っていない。今後は部門を越え、職員全員が個々の利用者の状況に対応できる社会資源を共有化する仕組みが望まれる。	



## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a
<b>【コメント】</b> 施設長・サービス管理責任者は、障害者のショップの運営協議会のメンバーとなっているため、定期的に会議に参加したり、日頃から障害者就業・生活支援センターへ相談に出向いている。また春に開催された障害者施設が集まる情報交換会に参加している。また、長崎県精神障害者就労準備ワークブック作成検討会のメンバーであり、作業療法士や医師と共同でワークブックを作成している。このように、日常から関係機関、他の団体と積極的に関わり、就労支援の為、情報を取り入れている。	
(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
<b>【コメント】</b> 行政、病院、他施設からの情報により、利用者のニーズを把握している。また、就労支援に際しては担当職員がハローワークへ通い、障害者に対する求人情報を調べ、就職できるまでの手続等の支援を行っている。現時点では、地域住民に対する相談事業や民生委員等との定期的な会議の開催などは行っていない。 今後、地域住民を対象とした相談事業や民生委員との会議などを通し、地域の就労支援事業に対する具体的な福祉ニーズの把握に役立てる事が望まれる。	
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
<b>【コメント】</b> 平成19年4月に開設して以来、経営方針である「一般就労への移行」「活発な授産事業の展開」を目標として、B型施設、パソコン教室、パンの製造、販売、清掃部門を展開している。更に、農園、つなぐ工房、税関のカフェの運営等、利用者の一般就労への移行、活発な授産事業を実現している。	
<b>Ⅲ 適切な福祉サービスの実施</b>	
<b>1 利用者本位の福祉サービス</b>	
(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。	b
<b>【コメント】</b> 経営方針に「利用者の人権を絶対に擁護する事」「利用者の意志及び人格を尊重して、利用者の立場に立ったサービスの提供に努める事」と明記している。また、職員の採用時には「職員行動規範」について説明を行っている。行動規範には、利用者に対して無視や命令をしない事、良識ある言葉遣いをする事など具体的な注意事項が9項目記載している。 事業所では、身体拘束や虐待防止について、年に1度研修を行っている。直近では、職員が虐待に関する書籍を読み、感想文を提出する取組みを行ったが、継続的且つ組織的な取組みまでには至っていない。利用者の人権を守る上でも重要である身体拘束や虐待防止について、内部外部を問わず繰り返し職員への研修を行い、職員の意識を高めるよう検討が望まれる。	
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。	c
<b>【コメント】</b> 事業所は、利用者から「個人情報使用同意書」、職員から「個人情報に関する誓約書」をそれぞれ提出してもらっている。ただし、プライバシー保護についての規程やマニュアルは、現在のところ整備していない。今後マニュアルの整備を行い、職員間で共有化を図る事が望まれる。	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(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。		a
<b>【コメント】</b> 定期的なアンケートは、実施していないものの「アビリティミーティング」と呼ぶ利用者の会を組織しており、施設長はそこから出た意見を吸い上げている。具体例として、手摺りの設置、休憩室の湯茶の設置、天井へ扇風機の整備、洗面所の補修等様々な要望に対して、施設長は迅速に対応し、改善していることが確認できる。家族とは支援計画作成時に面会しており、その際に要望を聞き取っている。		
(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
<b>【コメント】</b> 相談がある時には、いつでもサービス管理責任者が受け付ける旨、利用開始時に口頭で説明している。また、利用者が意見や要望を述べる事ができる「アビリティミーティング」を定期的開催し、報告書も適切に保管されている。 現在は相談を受ける際、他の利用者に配慮し会議室等を利用しているが、更に話しやすい環境を整備するため、相談スペースを2室設置するよう計画である。また、現在、職員の一覧表は教室に掲示しているものの、複数の相談方法や相談相手を選択できる事を明記した文書は整備されていない。取組みに期待したい。		
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。		b
<b>【コメント】</b> 要望や苦情の申立先は重要事項説明書に明示されており、契約書に苦情解決のしくみについて記している。利用者や家族に対するアンケート等は、実施していないが、苦情についての記録は適切に整理保存している。また、苦情解決の内容についてはホームページに掲載しており、適切に公表している。		
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。		c
<b>【コメント】</b> 利用者からの意見や提案は、利用者の会議であるアビリティミーティングにて吸い上げている。会議内容は、「アビリティミーティング報告書」に記録している。記録から、洗面台が老朽化し、水漏れがしているという知らせを受けて、施設長は直ぐに対処し、新しい洗面台に交換した事例など施設長が利用者の意見や要望に対して、スピーディーに対応している事が確認できる。ただし、利用者から出た意見の記録の方法、要望意見についての対応方法についてのマニュアルは、整備されておらず、職員間にも共有化されていない。今後はマニュアルの整備や定期的な見直しを行い、職員間で利用者の意見の記録方法等が共有されることが望まれる。		
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
<b>【コメント】</b> 今回が初めての第三者評価の受審であり、様式に基づいた自己評価の評価分析も初めて行っている。今回、第三者評価を受審するにあたり、サービス管理責任者を中心に職員間で話し合い、情報の共有を行っていることが確認できた。		

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

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
<b>【コメント】</b> 自己評価・第三者評価を行うことは今回が初めてであるため、今後、評価結果を分析・検討し、事業所で取り組む課題を職員で共有しながら改善に向けて取り組み、更に自己評価することでPDCAサイクルを確立することを期待したい。	
(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。	
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
<b>【コメント】</b> 利用者を尊重した支援やプライバシーの保護に対しては、職員採用時に施設長などから説明がある。誓約書によって利用者を尊重することの署名を取っている。ただし、標準的な実施方法については利用者自身が自立していることが多く、排泄や入浴の支援を必要としないことから事業所として安全性を含めた一定の水準を満たすマニュアルなど作成されていない。また、利用者一人ひとりに対する個別支援は、ケース会議の時に職員間で話し合っているが、組織として確認する仕組み作りまでは至っていない。 今後は、職員も交えて事業所にとって必要な手順書を検討し、利用者のプライバシーへの配慮や設備の操作など状況に応じた業務手順書を作成し、文書化することで支援の質の向上に繋げることを期待したい。	
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。	c
<b>【コメント】</b> 標準的な実施方法についてのマニュアルが整備されておらず、そのため、見直しの時期や方法を定期的に話し合う機会はなかった。今後は、事業所に必要な標準的なマニュアルを作成し職員で確認する仕組み作りの確立が望まれる。	
(3) サービス実施の記録が適切に行われている	
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
<b>【コメント】</b> 利用者のサービス実施計画は様式が定められており、支援日報や活動記録簿で実施したサービスが確認できる。それぞれの記録から本人の活動状況、職員の支援内容が把握することが出来る。記録内容は、書き方が統一出来るようにサービス管理責任者が記載項目を確認したり、必要に応じて指導を行っている。個別支援計画は2~3ヶ月に1度、担当部門の職員により見直しを行っている。	
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b
<b>【コメント】</b> 利用者に関する記録の管理体制は責任者はサービス管理責任者である。事業所は、個人情報保護に関する教育、研修を行い職員に周知し、職員の採用時に誓約書を取っている。ただし、記録の保管・保存・廃棄に関する規程はまだ定められていない。更に利用者・家族から情報開示を求められた場合の規程に関しても文書が確認できない。今後、記録の保管や保存、廃棄や開示に関する規程を策定することが待たれる。	
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
<b>【コメント】</b> 利用者の状況に関する情報は、パソコンのサーバーを通して職員は見る事が出来る仕組みがある。作業日報や支援日報など利用者の個別に記録した資料は終礼時に職員間で確認している。出席していない職員は、個人ファイルやパソコンで見ることが出来る。ケース会議は2~3ヶ月に1回開催し、サービス管理責任者や看護師、外部職員や職業支援員など部門を横断した会議を実施し必要な情報を把握している。	

## 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。	a
<b>【コメント】</b> 利用希望者に対しては、インターネット上にホームページを開設しており、ブログをアップして身近な情報も伝えている。また、相談支援窓口を設置しており、担当者を配置して問い合わせがあった場合には利用者の会や事業所の説明を行い、見学の対応や相談に乗っている。相談を受け付けた記録も残している。尚、体験は本人の状況把握を行い受け入れることとしている。サービス開始前には重要事項説明書を用いて説明し、2、3時間かけて納得のいくまで話をし契約している。他のサービスや施設が望ましいと判断した場合は、リソースブックを用いて説明し、紹介している。	
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。	a
<b>【コメント】</b> サービスの開始前に必ず利用契約書および重要事項説明書で説明を行い、利用者や家族に丁寧に説明するよう心がけている。サービス内容や料金について説明を行い、同意を得た上で書面で契約を取り交わしている。本人が契約に不安がある場合などは、家族や学校の先生の同行してもらい、一緒に説明を聞いてもらうなどの工夫を図っている。他のサービス利用が望ましいと判断した場合は、担当職員より話し合いの場を設けるなど必要な対応を行っている。	
(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。	c
<b>【コメント】</b> 本人・家族の相談には、担当職員やサービス管理責任者が対応している。他の施設へ移行する場合は、先方の担当者と連絡を取りサービスの継続を行っている。ただし、事業所やサービスの変更にあたり、手順書や本人・家族に対する日常的な情報提供には至っていない。また、事業所を終了した利用者に対する支援組織の育成協力も未実施である。これから、事業所が利用者の地域生活へ移行する場合に積極的な関わりを持つことを期待したい。	
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
<b>【コメント】</b> サービスを利用する前に必ず利用者の心身状況・生活状況など、アセスメントシートを使用して記録している。アセスメントは年に1回見直し、見直す際はアセスメント票作成のための確認事項を基に実施している。アセスメントは担当職員その他、サービス管理責任者や相談支援事業所職員など外部の人たちからも情報を得ている。アセスメントを通して一人ひとりのニーズを把握している。	

### 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(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
<p><b>【コメント】</b>            サービス実施計画書作成の責任者はサービス管理責任者となっており、利用者ごとの個別支援計画書を作成している。個別支援計画書は、管理者や支援員・指導員をはじめ、外部の相談支援事業所職員なども参加してケース会議を開催し、利用者の意向把握を行い、参加者が共有認識を持てるよう工夫している。利用者の日常活動は支援日報に内容を記載し、支援員からのコメントや特記事項を記載できる様式であり、共有への工夫がある。</p>	
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><b>【コメント】</b>            個別支援計画は、利用者の視点に立ったものとなっており、利用者一人ひとり専用のファイルに保管している。個別支援計画書はB型事業所は半年に1回、就労移行支援事業所は3ヶ月に1回見直している。事業所としてPDCAサイクルを意識し、評価・見直しを行った上で、職員に周知している。会議に参加していない職員には回覧などで周知を図っている。個別支援計画が急に変更になった場合は、追加事項として記載する仕組みがある。</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
<p><b>【コメント】</b>                      利用者とスムーズなコミュニケーションを図るため、個別支援計画書にコミュニケーションの取り方について記載し実行しており、例えば、手を握ったら「はい」手を握らなかったら「いいえ」という決め事を記載していることを確認した。職員は、利用者一人ひとりと日常的なコミュニケーションの取り方を検討しており、職員間でも話し合っている。特に、声の掛け方やトーンには注意を払っている。事業所では、ホワイトボードを活用したり、手話通訳者の職員を採用するなどコミュニケーション手段を確保するために体制の充実を図っている。</p>	
② 利用者の主体的な活動を尊重している。	a
<p><b>【コメント】</b>                      利用者の主体的な活動を支援するために支援員を配置している。支援員は利用者が主体的に活動できるよう一人ひとりの性格や特性を把握しており、本人が何をしたいのか、どの作業まで出来るのかを熟知し、作業に応じた支援を行っている。事業所には利用者の会やアビリティ会議があり、利用者が自分たちで意見を出し合える機会がある。会議では製造を行っているパンの販売や新商品の開発などの意見を出したり、事業所への要望を出している。会議には施設長が出席することがある。</p>	
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
<p><b>【コメント】</b>                      利用者が昼食を購入する際に、自ら品物を選び金銭を支払う場合の支援について個別支援計画の中で確認している。職員は、利用者が時計を見て時間が判断できない場合や買い物をして料金を支払ったり、パンを販売する際合計の料金を計算する電卓の使い方など繰り返し指導したり見守ることで日常生活能力が身につくよう支援に努めている。</p>	
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
<p><b>【コメント】</b>                      事業所が運営しているパン販売店では、調理体験学習を通して料理の楽しさや作り方を学ぶことが出来る。本部内で活動する利用者の昼食はパン販売店の弁当やパンを購入しており、日常的な買い物から金銭の受け渡しを学ぶことが出来る環境である。クリスマスは自分たちで考えたものを準備し飾り付けを行っている。                      事業所は利用者の一般就労を目指し、早い段階から面接練習や自己PRの仕方などの訓練を行っている。そのため、就労支援型の利用者はほぼ就職することが出来る。                      利用者の人権については、関係機関から配布されたリーフレットなどを掲示している。</p>	
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。	b
<p><b>【コメント】</b>                      事業所は、利用者に対して身体拘束を絶対に行わないとしており、職員同士でも終礼などで話し合い情報交換を行っている。開設以来、行動抑制や身体拘束の事例はないものの、今後の為に事業所内で流れを共有しており、やむを得ず行動抑制や身体拘束を行う必要な場合は、個別支援計画書に記載し、家族の同意を得るよう取り決めている。また、身体拘束を行った場合は、詳細な記録を記載するとともに、早期拘束解除に向けて取り組むこととしている。職員ヒヤリングを通して身体拘束を行っていないことを確認した。更に、徹底周知するために身体拘束に関する指針や様式の整備、職員間の研修及び外部研修参加などの取組みを期待したい。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

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><b>【コメント】</b>                  定期的な会議、日々の支援終了時に利用者に対する不適切な関わりなどがなかったか話し合っている。施設長やサービス管理責任者が事業所の支援方針を説明し、TVや新聞の報道は、具体的な内容を説明しながら虐待を行ってはいけないと職員へ周知している。施設長は常に利用者からの声を大切と考えており、要望があった場合や職員のかかわり方に疑問を感じた場合は直接対応している。                  ただし、職員が自ら集まり研修を行う機会の確保や不適切な関わりがあった場合の対応については仕組みが整備されておらず、今後の取組みが待たれる。</p>	
<p><b>A-2 日常生活支援</b></p>	
<p>(1) 食事</p>	<p>第三者評価</p>
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。	c
<p><b>【コメント】</b>                  事業所として、給食提供を行っていない。利用者は、自らパンや弁当を購入できる環境にある。そのため、利用者に対する食事介助や支援方法のマニュアルなどは整備されていない。</p>	
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
<p><b>【コメント】</b>                  食事は、昼の休憩時に自らパンや弁当を直接選び購入することが出来る。パンは四季に応じた食材を使っている。事業所で給食を提供していないため、嗜好調査や食事に関する会議などは実施されていないが、パン製造部の職員や利用者による話し合いは活発に行われている。利用者からの意見徴収やアンケートも実施しており、パン製造の参考となっている。</p>	
③ 喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	b
<p><b>【コメント】</b>                  休憩室には茶やコーヒーを飲める環境が整備されており、食事は利用者が昼の休憩時間に自由に取っており、時間も確保されている。</p>	
<p>(2) 入浴</p>	<p>第三者評価</p>
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><b>【コメント】</b></p>	
<p>(3) 排泄</p>	<p>第三者評価</p>
① 快適な排泄ができるよう介助に配慮している。	c
<p><b>【コメント】</b>                  事業所に排泄介助が必要な利用者がいないため、排泄介助マニュアルや排泄の記録、個別支援計画への記載は行っていない。今後、訓練を受ける利用者の中には個人的事情、健康状態に十分な配慮が必要なケースも想定されることから、排泄用具の使用法や体調不良時の対応など事業所の取組みを期待したい。</p>	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

② トイレは清潔で快適である。	a
<b>【コメント】</b> トイレは洋式トイレで手摺りも備わっており、ユニバーサルデザインで使いやすいよう配慮している。毎日、清掃・点検を行うことで清潔に保っている。トイレ入口には暖簾を掛け、男女それぞれのトイレを整備しており、換気扇の設置や照明なども適切である。便座には暖房機能やウォッシュレット機能も完備されており、寒暖の差や衛生に配慮している。	
(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。	
<b>【コメント】</b>	
(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。	
<b>【コメント】</b>	
(6) 睡眠	第三者評価
① 安眠できるように配慮している。	
<b>【コメント】</b>	
(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
<b>【コメント】</b> 利用者のアセスメントや個別支援計画があり、利用者によっては緊急時に対応する際の手順書はある。ただし、一般的な健康管理に関する書類やマニュアルは整備されていない。利用者の中には薬を服用している人もいるが、朝夕に服用しているため事業所で管理することがない状況である。 ただし、利用者の中には何らかの既往症があり生活を送っている場合もあることから、利用者の健康状態を把握し記録することや健康を維持するための取組みを事業所で検討することを期待したい。	
② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	b
<b>【コメント】</b> 事業所は協力病院を確保しており、精神保健福祉士等とも連携し、利用者が必要な医療を受けられるように日頃から連携を取っている。利用者の症状に応じた対応は個別支援計画書に記載している。緊急時のマニュアルはあるものの見直しは行っていないため、今後の取組みに期待したい。	
③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている。	b
<b>【コメント】</b> 利用者が医療機関から処方されている処方箋は個人ファイルに保管している。基本的に薬の管理は利用者自身であるため、事業所は薬を預かっていない。そのため、事業所には薬の取り扱いに関するマニュアルが整備されていない。	



## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(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
<b>【コメント】</b> 年2回親睦会を行っている。余暇活動やレクリエーションを企画する際には、話し合いやアンケートを実施し利用者の意向を把握している。話し合いはアビリティミーティングを通して、利用者が主体的に行っている。また、レクリエーションや余暇活動の情報は事業所内に掲示したり職員が知らせている。卓球などは外部ボランティアの協力を得ており、地元の商店街やテーマパークに出掛けるなど社会資源を積極的に活用している。	
(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。	
<b>【コメント】</b>	
(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
<b>【コメント】</b> 事業所には利用者の預り金に関する規程はない。利用者が全て自己管理しているため、こづかい帳も準備していない。利用者が自身の持ち物を保管できるよう、事業所にあるロッカーを貸し出している。昼食を購入する際に、職員と一緒に買い物に行くなど金銭管理能力を高めるための支援を行っている。	
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
<b>【コメント】</b> 通所事業所であり、利用者は新聞や雑誌を個人で購入したり、持参することが出来る。事業所には自由に読めるよう雑誌なども備えている。また、自分で使っているパソコンを休憩時間に使用できるようになっている。	
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
<b>【コメント】</b> 利用者からタバコの喫煙を許可してほしいと希望があり、話し合っ喫煙所を設置している。喫煙する際の注意事項や身体に与える影響については施設長が説明を行っている。	

## 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
<p>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。</p> <p>【コメント】            事故発生時対応マニュアルや火災発生時マニュアルを整備している。事故や災害が起こった場合に消防署をはじめ各関係機関へ通報するフローチャートを整備しており、年に2回避難訓練を実施している。消防署立会いの下、訓練後は問題点の検証も行われている。但し、近隣の住民を交えての訓練ではない為、今後は、地域住民と協力し、災害時の訓練の実施や利用者の安全を確保する為の協力体制を構築する事が望まれる。また、衛生管理マニュアルはあるが職員間で研修や周知活動は行われていないため、今後、より一層改善に向けての取組みに期待したい。</p>	a
<p>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。</p> <p>【コメント】            事故発生状況報告を作成し、事故が発生した際の改善策を話し合っている。ただし、事故防止のチェックリストの作成やそれを基に職員や利用者に対して研修会を開催するなどの取組みは確認できない。今後は収集したデータをもとに事故防止マニュアル作成や職員研修を実施することで、更に利用者の事故防止に向けた体制整備を期待したい。</p>	b

## 事業所プロフィール（障害者・児施設）

1. 事業所名称： 障害者就労支援センター アビリティ
2. 種別： 障害福祉サービス事業 多機能型  
① 就労移行支援事業 ② 就労継続支援B型
3. 当該事業の開始年月日： 平成 19 年 4 月 1 日
4. 事業所の長の氏名（施設長等）： 施設長 富永 隆一 理事長 伊達木 百合子
5. 運営主体： 特定非営利活動法人 障害者就労支援センター
6. 事業所所在地： 長崎県長崎市御船蔵町 1-9
7. 連絡先  
電話番号： 095-824-5888  
Fax 番号： 095-824-6481  
Eメール： sato@pcls. co. jp  
ホームページ： [http://www. n-abi. jp](http://www.n-abi.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

- 就労移行支援事業
- 就労継続支援B型

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。）

福祉サービスの綱領・職員行動規範等ファイル添付

10.現在の職員数（平成27年 4月 1日現在）

常勤職員数：22人 非常勤職員数：12人 （常勤換算：21.8人）

単位：人

職種 形態	施設長	事務員	サビ管	生活支 援員	職業指 導員	就労支 援員	嘱託医	看護師	栄養士	調理員
常勤	1	3	1	9	6	3	0	0		1
非常勤				3	8		1		1	

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	0	0	0		
非常勤	0	0	0	0	0		

11.定員及び現在の利用者等（平成27年4月1日現在）

(1) 対象地域：長崎市、西彼杵郡、諫早市、大村市、東彼杵郡、雲仙市

(2) 対象年齢：特になし 就労移行：65歳未満

(3) 定員及び利用者数

	定員(人)	利用者数(人)
就労継続支援(B型)	17	23
就労移行支援	33	56
その他	0	0
計	50	79

## 12. サービス内容(事業内容)

サービスの種類	サービスの内容
相談及び援助	利用者及びその家族が希望する生活や利用者の心身の状況等を把握し、適切な相談、助言、援助等を行います。
訓練	一般就労に必要な知識、能力の向上のための必要な訓練を行います。またその他の便宜を適切かつ効果的に行います。
生産活動	生産活動の機会を提供します。 ①パンの製造及び販売 ②ビル清掃、ホテルでの清掃 ③病院・介護施設での清掃 ④データ入力、テープ起こしなど、パソコン関連の作業 ⑤農作業（アビ農園 茂木・琴海） ⑥つなぐ <工賃の支払> 工賃支払規程に基づき、上記生産活動における事業収入から必要経費を差し引いた額に相当する金額を工賃として、生産活動に従事している利用者に支払います。
実習及び求職活動等の支援	公共職業安定所、障害者就労・生活支援センター、障害者職業センター等の関係機関と連携を取りながら職場実習の実施や、求職活動の支援の実施、職場定着の為の支援を行います。
健康管理	必要に応じて、協力医療機関を通じて健康保持のための適切な支援を行います。

開所時間：午前 10 時～16 時

休日：原則、冬季休暇 12月29日～1月3日

健康管理：

食事：朝食 時～ 昼食 12 時～13 時

地域との交流：特になし

保護者会活動：特になし

主な行事：親睦会（春・秋）バスハイクや食事会等

## 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： 約 251.32㎡ / 建物面積： 延約 196㎡

(2) 施設の設置形態

・ 単独設置の場合

( 5階建 一部 階建)

・ 他施設と併設の場合

併設施設種別:

施設の使用階数: 1~3階部分

・ 建築 (含大改築) 後の経過年数: (本館築約40年、新館築 年)

・ 3年以内の大改築計画の有無: ( 有 ・ 無 )

(3) 施設設備の概要

長崎市御船蔵町 1-9 事務所		
	部屋数	備 考
訓練室	1	28㎡ パソコン20台(ノート、デスクトップ) プリンター2台
作業室	1	28㎡
相談室	1室	24㎡
洗面設備	3箇所	
便 所	3箇所	
多目的室	1室	35㎡
ベーカリーショップ・製パン室	1室	81㎡

県営バスセンター 従たる事業所 パソコン20台 (デスクトップ、ノート) プリンター2台 他

アビのパン 本店 販売店舗並びにパン工房設備

アビのパン 築町店 販売店舗並びに厨房設備

アビのパン 新大工店 販売店舗

つなぐ工房 シルクスクリーン作業所

長崎県総合福祉センター (清掃訓練場所)

アビ農園 (茂木・琴海)

(4) 立地条件など

① 交通の便:

長崎駅から 徒歩 10分

八千代町バス停から 徒歩 30秒

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)

NHK	施設から徒歩7分
天理教教会	施設から徒歩1分
交通局	施設から徒歩2分

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 3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  
利用者の会における年4~5回の話し合いの場。  
苦情受付簿 (苦情内容・解決方法の記録)

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

食品衛生自主管理の指針

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。

利用者様の自主性を尊重するために、様々な授産活動や、訓練内容を準備している点。

どんな職種に就いても必要とされるパソコン系の資格取得において、当施設内で試験を受けることができる点。

就職率及び定着率が高い点。

# 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	アビリティ
-------	-------

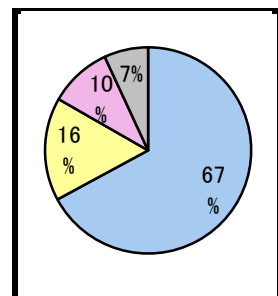
調査の対象・方法	<p>対象： アビリティの入所者・利用者</p> <p>方法： 対象者へ調査用紙を配布。 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収。</p>
----------	--

調査実施期間	平成27年1月9日から 平成27年1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 1274 件内）

利用者総数	90 人
調査対象者数	90 人
有効回答数	68 人
回収率	76 %

はい	855 件	67%
どちらともいえない	206 件	16%
いいえ	125 件	10%
わからない	88 件	7%



総評	<p>本アンケートは90人中68人の回答を得て76%の高い回収率となった。アンケートは、職員が利用者へ配布し、直接評価機関へ郵送する方法で実施した。</p> <p>調査結果は、問3「職員は親切、丁寧に対応してくれますか。」83.8%でも最も高く、次いで問4「職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。」、問9「困ったことを相談できる職員がいますか。」76.5%、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。」72.1%と続いている。これらを含め、設問項目数の半数以上が50%を超える満足度であることは、利用者にとって職員が取り組んでいる利用者を尊重した支援に満足度が高いことが確認できる。</p> <p>尚、設問は入所施設に適する項目もあるため、通所を利用する利用者には非該当の設問がある。そのため、数値の低さだけでは判断できない項目があることを付記する。</p> <p>その中で、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。」41.2%と低い回答結果である。</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		アビリティ		有効回答数	68 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		46 件	67.6%
			どちらともいえない		8 件	11.8%
			いいえ		5 件	7.4%
			わからない		6 件	8.8%
			無回答・無効		3 件	4.4%
施設の理念・基本方針	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		34 件	50.0%
			どちらともいえない		6 件	8.8%
			いいえ		2 件	2.9%
			わからない		1 件	1.5%
			無回答・無効		3 件	4.4%
			非該当		22 件	32.4%
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		57 件	83.8%
			どちらともいえない		6 件	8.8%
			いいえ		2 件	2.9%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答・無効		3 件	4.4%
職員の対応	4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい		52 件	76.5%
			どちらともいえない		8 件	11.8%
			いいえ		4 件	5.9%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答・無効		4 件	5.9%
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		49 件	72.1%
			どちらともいえない		8 件	11.8%
			いいえ		1 件	1.5%
			わからない		8 件	11.8%
			無回答・無効		2 件	2.9%
プライバシーへの配慮	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		27 件	39.7%
			どちらともいえない		5 件	7.4%
			いいえ		5 件	7.4%
			わからない		8 件	11.8%
			無回答・無効		23 件	33.8%
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		48 件	70.6%
			どちらともいえない		11 件	16.2%
			いいえ		2 件	2.9%
			わからない		2 件	2.9%
			無回答・無効		5 件	7.4%
利用者の意向の尊重	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		41 件	60.3%
			どちらともいえない		15 件	22.1%
			いいえ		3 件	4.4%
			わからない		3 件	4.4%
			無回答・無効		6 件	8.8%
利用者の意向の尊重	9	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい		52 件	76.5%
			どちらともいえない		8 件	11.8%
			いいえ		4 件	5.9%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答・無効		4 件	5.9%

# 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	アビリティ			有効回答数	68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	34件	50.0%
			どちらともいえない	12件	17.6%
			いいえ	7件	10.3%
			わからない	8件	11.8%
			無回答・無効	7件	10.3%
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	41件	60.3%
			どちらともいえない	14件	20.6%
			いいえ	5件	7.4%
			わからない	3件	4.4%
			無回答・無効	5件	7.4%
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	40件	58.8%
			どちらともいえない	19件	27.9%
			いいえ	1件	1.5%
			わからない	3件	4.4%
			無回答・無効	5件	7.4%
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	28件	41.2%
			どちらともいえない	14件	20.6%
			いいえ	7件	10.3%
			わからない	14件	20.6%
			無回答・無効	5件	7.4%
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	42件	61.8%
			どちらともいえない	16件	23.5%
			いいえ	5件	7.4%
			わからない	0件	0.0%
			無回答・無効	5件	7.4%
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	13.2%
			どちらともいえない	2件	2.9%
			いいえ	56件	82.4%
			わからない	0件	0.0%
			無回答・無効	1件	1.5%
【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	8件	11.8%
			どちらともいえない	0件	0.0%
			いいえ	0件	0.0%
			わからない	0件	0.0%
			無回答・無効	1件	1.5%
			非該当	59件	86.8%
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	48件	70.6%
			どちらともいえない	8件	11.8%
			いいえ	2件	2.9%
			わからない	2件	2.9%
			無回答・無効	8件	11.8%
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	43件	63.2%
			どちらともいえない	9件	13.2%
			いいえ	2件	2.9%
			わからない	4件	5.9%
			無回答・無効	10件	14.7%

# 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		アビリティ		有効回答数	68 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		46 件	67.6%
			どちらともいえない		10 件	14.7%
			いいえ		1 件	1.5%
			わからない		3 件	4.4%
			無回答・無効		8 件	11.8%
食事	20	食事はおいしく、楽しくたべられますか。	はい		43 件	63.2%
			どちらともいえない		7 件	10.3%
			いいえ		2 件	2.9%
			わからない		5 件	7.4%
			無回答・無効		11 件	16.2%
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		19 件	27.9%
			どちらともいえない		6 件	8.8%
			いいえ		2 件	2.9%
			わからない		8 件	11.8%
			無回答・無効		33 件	48.5%
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		13 件	19.1%
			どちらともいえない		8 件	11.8%
			いいえ		6 件	8.8%
			わからない		10 件	14.7%
			無回答・無効		31 件	45.6%
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		35 件	51.5%
			どちらともいえない		6 件	8.8%
			いいえ		1 件	1.5%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答・無効		26 件	38.2%