

兵庫県福祉サービス第三者評価
評価結果報告書

施設名 : ヨハネ小規模作業所

(就労継続支援B型事業)

評価実施期間 2014年2月27日 ~ 2015年9月30日

実地(訪問)調査日 2015年7月10日

2015年10月15日

特定非営利活動法人

播磨地域福祉サービス第三者評価機構

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名 称	特非) 播磨地域福祉サービス第三者評価機構
所 在 地	姫路市安田3丁目1番地 姫路市自治福祉会館6階
評価実施期間	2015年 2月27日～ 2015年 9月 30日 (実地(訪問)調査日 2015年 7月 10日)
評価調査者	HF10-1-0005 HF05-1-0027 2014010

※契約日から評価
結果の確定日まで

2 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称： (施設名) ヨハネ小規模作業所	種別： 就労継続支援B型事業
代表者氏名： (管理者) 石田 顕也	開設(指定)年月日： 昭和・平成 21年 10月 1日
設置主体： 社会福祉法人 ヨハネ会 経営主体： 社会福祉法人 ヨハネ会	定員 20名
所在地：〒 654-0015 兵庫県神戸市須磨区奥山畑町2番地	
電話番号：078-731-6588	FAX番号：078-731-6588
E-mail： yohaneshokibo@yohanekai.or.jp	ホームページアドレス： http://www.yohanekai.or.jp

(2) 基本情報

<p>理念・方針： 当施設の設立母体である修道会は、世界52か国348事業所で「ホスピタリティ」を理念に掲げて医療・社会福祉事業を行っています。当施設も、それら各国のヨハネ会と同じく「ホスピタリティ」精神をもって、地域で私たちの支援を必要とする人の暮らしにくさを軽減、解消することを理念・方針としています。 福祉サービスを必要とする方が心身ともに健やかに育成され、地域社会の構成員としてあらゆる分野の活動に参加する機会を与えられるように個性を尊重し、権利を擁護する支援を行います。</p>						
<p>力を入れて取り組んでいる点： 法令を遵守し、他の社会資源との連携を図った適正且つきめ細かな就労継続支援(B型)のサービスを提供します。 自主性を引き出す為、作業班毎にリーダーを決めて問題点を利用者同士で話し合える環境を作っている。</p>						
職員配置 ※()内は排働	職 種	人 数	職 種	人 数	職 種	人 数
	社会福祉主事	1 (0)	介護福祉士	1 (1)	その他	2 (0)
<p>施設の状況 施設は、神戸市の西部、かつては神戸の財界人が数多く邸宅を構えていた住宅街の一角にあり、市街地より公共交通機関や自動車どちらの利用でも約30分程度の距離にあります。 現在、チーム制を取り入れて、各自の能力や体調に合わせて取り組んでおり、挨拶・社会ルール・協調性・思いやり・喜び、作業や自主製品作りを通して学んで頂いております。 また、緑が多く、四季を感じれる自然の中で、作業が取り組めるのも特徴のひとつです。</p>						

3 評価結果

○総評

◇特に評価の高い点

○ **利用者の意見や要望を聞く機会を設け、利用者の意思を尊重する支援が行われています。**

利用者尊重の姿勢を基本方針に明示しており、利用者の意思を尊重することを職員間の共通認識として持たれています。具体的には、レクリエーションや旅行等について、利用者同士での意見交換や話し合いが行える機会を設けるなど、日常の活動を通して、定期的に利用者の要望を汲み取ることによって、利用者満足の上昇に取り組むとともに、主体的な活動の支援につなげています。

○ **個別支援計画をもとに利用者の意思を尊重した個別支援が行われています。**

事業所では、個別支援計画に重きを置くことを職員間の共通認識としており、アセスメントでは、利用者の将来の希望を記した「未来年表」や「課題の整理票」を活用して、利用者ニーズを明確にしていることが伺えました。また、社会生活力を高めるための学習や体験の機会が多く設けられ、利用者の意思を尊重した個別支援が行われています。

◇特に改善を求められる点

○ **施設として多様な利用者に対応するための環境整備を図っていくことが望めます。**

限られたスペースの中で作業の動線を考え、各場面において工夫されている事例はうかがえますが、活動環境としては十分とは言えません。今後、障害の重度化、高齢化など多様な障害を有する利用者に対応していくには、長期的な展望のもと活動環境の整備を図っていくことが大切です。

○ **サービス内容ごとのマニュアルや記録を整備し、標準化（スタンダード）を確立していくことが課題です。**

小規模のため口頭での情報共有をなされていることが多く、マニュアルや記録が不十分で情報共有や第三者に説明するには不明瞭な点が伺えました。今後は、業務水準の確保や継続的・安定的にサービス水準を保つことから、基本的な支援の標準化（スタンダード）について話し合いを進め、順次マニュアルやプログラムを整備していくことが望めます。

○ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

評価結果を聞き、今後の課題を整理する事が出来ました。

取り組みを行っていながら、仕組みが出来ていない・・・など残念な評価結果となりましたが、迅速にマニュアル化を進めプラスになるよう、取り組んで参ります。

利用者の聞き取りでは、嬉しい本音を多く聞く事が出来て、職員も今後の励みにしながら邁進して行きます。

○各評価項目に係る第三者評価結果 (別紙1)

○各評価項目に係る評価結果グラフ (別紙2)

(別紙1)

評価細目の第三者評価結果

評価対象Ⅱ 組織の運営管理 Ⅱ-3 安全管理

	第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。	
Ⅱ-3-(1)-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。	a (b)・c
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。	a・b・(c)
Ⅱ-3-(2) 積極的に防災に関する取組を行っている。	
Ⅱ-3-(2)-① 防災や安全確保のための設備の工夫を行っている。	a (b)・c
Ⅱ-3-(2)-② 災害時（火事、地震、台風など）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 (b)・c

特記事項

事業所内の環境の見直しを行い、限られた空間ですが、動きやすいように工夫や配慮がなされています。具体的には、転倒時の事故を防ぐために柱に緩衝材を巻きつけるなど事故報告をもとに迅速に危険箇所の改善が行われていることが伺えます。また、災害や事故に関しては、利用者への連絡体制や避難経路を整備し、避難訓練が実施されていました。

今後は、利用者の安全を脅かす事例を収集するとともに、地域や利用者を巻き込んだ安全管理の仕組みを構築していくことが必要です。

Ⅱ-4 地域との交流と連携

	第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。	
Ⅱ-4-(1)-① 利用者と地域との関わりを大切にしている。	a (b)・c
Ⅱ-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・(c)
Ⅱ-4-(1)-③ 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。	a・b・(c)
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	
Ⅱ-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。	a・b・(c)
Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	(a)・b・c
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	a・b・(c)
Ⅱ-4-(3)-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・b・(c)

特記事項

施設と地域の交流は、須磨区役所や名谷駅前等で行われるバザーでの販売活動を通じて地域住民との交流と連携がなされています。また、関係機関との連携については、地域自立支援協議会を中心に多様な関係機関・団体と連絡会等を持ち、地域の関係機関・団体とのネットワーク化に向けて積極的に取り組んでいます。

今後は、事業所として地域の福祉ニーズに応じた支援を整理してわかりやすくするなど、事業所が有する機能を地域に還元していくことが望まれます。

評価対象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

	第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢を明示している。	
Ⅲ-1-(1)-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・(b)・c
Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に関する規定・マニュアル等を整備している。	a・b・(c)
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。	
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。	a・b・(c)
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。	a・b・(c)
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。	
Ⅲ-1-(3)-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。	a・(b)・c
Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みを確立し、十分に周知・機能している。	a・(b)・c
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。	a・b・(c)

特記事項

利用者尊重の姿勢は基本方針に明示しており、日常的な利用者とのコミュニケーションにおいて、利用者の意向を聞き取ろうという姿勢が伺えます。また、相談できる機関として神戸市が出しているパンフレット等を利用者に説明し、閲覧できるようにしているなど利用者が意見等を述べやすい配慮が伺えました。

今後は、利用者満足の向上に対して、意向の把握と改善に至る仕組みを充実していくことが望まれます。

III-2 サービスの質の確保

		第三者評価結果
III-2-(1) 質の向上に向けた取組を組織的に行っている。		
III-2-(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行い、取り組むべき課題を明確にしている。	a・b・c
III-2-(1)-②	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。	a・b・c
III-2-(1)-③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a・b・c
III-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法を確立している。		
III-2-(2)-①	個々のサービスについて標準的な実施方法を文書化し、サービスを提供している。	a・b・c
III-2-(2)-②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みを確立している。	a・b・c
III-2-(3) サービス実施の記録を適切に行っている。		
III-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録を適切に行っている。	a・b・c
III-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制を確立している。	a・b・c
III-2-(3)-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・c

特記事項

サービスの質の向上に向けた取り組みは、今回の第三者評価を契機に取り組んでいます。今後、今回の評価結果を各職員へ周知することにより、施設全体で課題に向けた取り組みの実施が重要です。

個々のサービスの標準的な実施方法については、少人数での対応であるため、支援のばらつきは少ないように伺えますが、事業所に即した具体的なマニュアルの作成には至っていません。今後、実際の支援に応じたマニュアルの整理が必要です。

サービスの記録は、個別支援計画に基づいて行われおり、パソコンでネットワークをつないで記録等の確認が行える状態になっています。

今後は、利用者に関する記録において基準・取り扱いを明確にし、記録管理についての教育や研修を行っていくことが求められます。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始を適切に行っている。		
Ⅲ-3-(1)-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)・c
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。		a・(b)・c
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応を行っている。		
Ⅲ-3-(2)-① 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。		a・b・(c)

特記事項

<p>利用希望者についての情報提供は、写真などが入ったわかりやすいパンフレットやホームページで公開され、見学にも随時対応されています。</p> <p>利用の開始にあたっては、事業所パンフレット、重要事項説明書を用いて説明が行われています。サービス終了後のフォローについては、引き継ぎが行われていることは伺えますが、サービスの継続性を支援する仕組みは明確ではありません。</p> <p>今後は、サービスの開始と継続について、手順を明確にするとともに利用者によりわかりやすい資料の提供と工夫が望まれます。</p>
--

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントを行っている。		
Ⅲ-4-(1)-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)・c
Ⅲ-4-(1)-② 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)・b・c
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画を策定している。		
Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。		a・(b)・c
Ⅲ-4-(2)-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・(b)・c

特記事項

<p>サービス実施計画は、アセスメントから計画作成、中間評価、年度末評価に至るまで一連の取り組みが確立しています。</p> <p>また、利用者の将来の希望を記した「未来年表」や「課題の整理票」を活用して、利用者ニーズを明確にしていることが伺えました。</p> <p>今後は、サービス実施計画を策定する手順を明確にすることによって、各取り組みのつながりを深めていくことが望まれます。</p>
--

評価対象A 実施する福祉サービスの内容

A-1 利用者の尊重

	第三者評価結果
A-1-(1) 利用者の尊重	
A-1-(1)-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をしている。	a (b) c
A-1-(1)-② 利用者の主体的な活動を尊重している。	a (b) c
A-1-(1)-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を整備している。	a・b (c)
A-1-(1)-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) b・c
A-1-(2) 利用者の権利擁護	
A-1-(2)-① 虐待(拘束、暴言、暴力、無視、放置、性的いやがらせ等)等の人権侵害について、防止対策を図っている。	a (b) c

特記事項

<p>レクリエーションや旅行等については、利用者同士での意見交換や話し合いが行える時間を持つことによって、利用者の主体的な取り組みを育てています。</p> <p>また、レクリエーションの一環で、社会生活力を高めるための学習・訓練プログラムが整備され、学習や体験の機会が設けられています。</p> <p>今後は、見守り支援や権利擁護に基づく取り組みを明確にすることで、より一層、施設として利用者の尊重を意図した取り組みの充実が望まれます。</p>
--

A-2 日常生活支援

	第三者評価結果
A-2-(1) 食事	
A-2-(1)-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。	a (b) c
A-2-(1)-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している。	(a) b・c
A-2-(1)-③ 喫食環境(食事時間を含む)に配慮している。	a (b) c
A-2-(2) 清潔の保持	
A-2-(2)-① 利用者の意志を尊重しつつ、利用者の個人的事情に配慮した清潔の保持に努めている。	a (b) c
A-2-(2)-② 衣類の着替え等が必要な場合の対応は適切である。	a (b) c
A-2-(3) 排泄	
A-2-(3)-① 排泄介助は快適に行われている。	a・b (c)
A-2-(3)-② トイレは清潔で快適である。	a (b) c
A-2-(4) 健康管理	
A-2-(4)-① 日常の健康管理は適切である。	a (b) c
A-2-(4)-② 必要な時、迅速かつ適切な医療を受けられる。	a・b (c)
A-2-(4)-③ 内用薬・外用薬等の扱いは確実にされている。	a (b) c

特記事項

<p>日常生活の各場面において、多くの利用者は日常生活動作が自立しており、自己管理を原則として声掛けや見守りの支援が行われています。</p> <p>食事については、多くの利用者がお弁当をとっていますが、糖尿病や体調不良時など個々に応じた配慮がなされています。</p>

今後は、多様な利用者に対応するための環境整備に努めるとともに、利用者個々の取り組みを整理し、サービスを標準化していくことによって、声掛けや見守りの支援を含んだ生活支援を明確にしていくことが望まれます。

A-3 社会生活支援

A-3-(1) 余暇・レクリエーション・社会参加		
A-3-(1)-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) c
A-3-(1)-②	社会参加に関する多様な機会を確保している。	a (b) c
A-3-(2) 外出・外泊		
A-3-(2)-①	外出は利用者の希望に応じて行われている。	a (b) c
A-3-(3) 所持金・嗜好品等		
A-3-(3)-①	預り金について、適切な管理体制が作られている。	a (b) c
A-3-(3)-②	嗜好品（酒、たばこ、コーヒー等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意思や希望が尊重されている。	a (b) c
A-3-(4) 就労・作業活動		
A-3-(4)-①	就労に向けて、情報提供や職場実習など、積極的な取り組みが行われている。	a (b) c
A-3-(4)-②	働く場として、個々の障害程度、特性に合わせた作業内容を用意している。	a (b) c
A-3-(4)-③	働きやすい作業環境が確保され、安全衛生面でも配慮されている。	a (b) c
A-3-(4)-④	工賃報酬を引き上げるため積極的な取り組みが行われ、工賃が適正に支払われている。	a (b) c

特記事項

社会生活支援として、利用者の意見や希望を聴取して、レクリエーションや行事を実施しています。また、地域のイベント情報や法人の活動などを紹介し、個人の能力や意向に応じた社会参加活動の助言も行われていました。

就労・作業活動については、安全バーやドッグフードなどの作業に加え、自主製品の開発を行うことで仕事を安定的に確保し、個々に合わせた作業活動を提供しています。また、年に一度、自立支援協議会の施設見学会に参加し、納品を通して施設外との関わりを作ることで、就労に向けた意識の向上が図られていますが、就労に向けた具体的なプログラムの確立には至っていません。

今後は、就労支援を含めた社会生活支援の個々の取り組みを体系化し、施設のプログラムとして確立していくことが望まれます。

A-4 障害特性支援

A-4-(1) 障害特性支援		
A-4-(1)-①	利用者個々の障害の特性に応じた支援を行っている。	a・ b ・c
A-4-(1)-②	行動障害のある方への特別な支援を行っている。	a・b・ c
A-4-(1)-③	重複障害のある方への特別な支援を行っている。	a・b・ c
A-4-(2) 家族支援		
A-4-(2)-①	家族に対する支援、助言を行っている。	a・ b ・c

特記事項

個別支援計画を策定する際に、利用者個々の障害の特性について把握する取り組みが行われています。今後は、発達障害や精神障害など障害特性を踏まえた、多様な障害に対する職員研修の充実が望まれます。

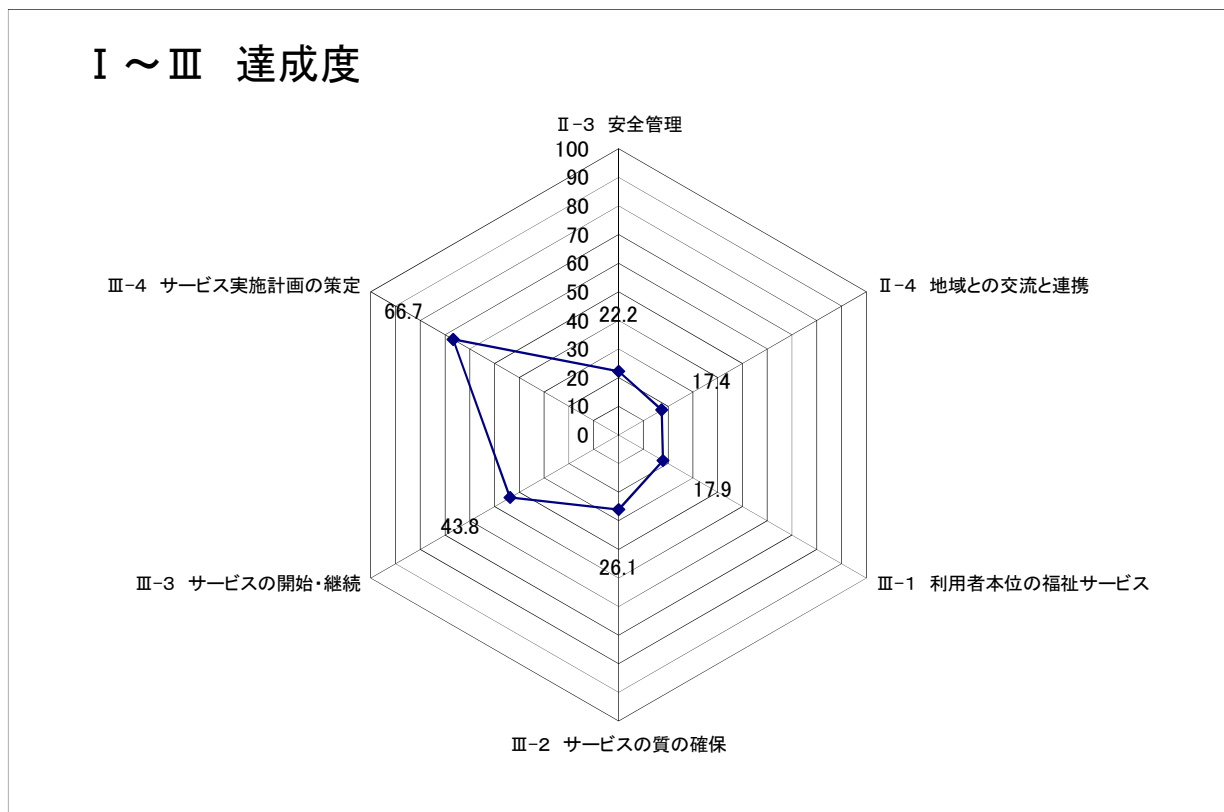
家族支援は、必要に応じて家族と連絡を取り合うことで、情報交換が行われていますが、具体的な記録や情報提供は確認できませんでした。今後は、地域生活を定着させていくための継続した家族支援が計画的に実施されることを期待します。

(別紙2)

各評価項目に係る評価結果グラフ

I～III 達成度

	判断基準		達成率(%)
	基準数	達成数	
II-3 安全管理	18	4	22.2
II-4 地域との交流と連携	23	4	17.4
III-1 利用者本位の福祉サービス	28	5	17.9
III-2 サービスの質の確保	23	6	26.1
III-3 サービスの開始・継続	16	7	43.8
III-4 サービス実施計画の策定	12	8	66.7
	120	34	28.3



A 達成度

	判断基準		達成率(%)
	基準数	達成数	
1-(1) 利用者の尊重	17	6	35.3
1-(2) 利用者の権利擁護	4	1	25.0
2-(1) 食事	6	3	50.0
2-(2) 清潔の保持	10	2	20.0
2-(3) 排泄	10	2	20.0
2-(4) 健康管理	14	2	14.3
3-(1) 余暇・レクリエーション・社会参加	8	4	50.0
3-(2) 外出	4	1	25.0
3-(3) 所持金・嗜好品等	8	3	37.5
3-(4) 就労・作業活動	19	11	57.9
4-(1) 障害特性支援	12	2	16.7
4-(2) 家族支援	3	1	33.3
	115	38	33.0
	235	72	30.6

A 達成度

