

(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：互隣の家	種別：就労継続支援 B 型事業所
代表者氏名：古庄 正輝	定員（利用人数）：40 名（67 名）
所在地：長崎県西海市西海町七釜郷 1-10 TEL0959-29-9030	

\*施設・事業所情報は、事業所プロフィール参照

③ 施設・事業所の特徴的な取組

- ・定員に対して、ゆっくりとした空間でサービスが提供できており、利用者は、ゆっくりとしたペースで活動に参加している。
- ・利用者の能力や本人・家族の希望に応じて施設外就労等多様な仕事を提供している。
- ・就労に関するサービスの提供以外に、家族の高齢化にも対応したサービスを実施している。通院支援、各種行政手続き支援、家族支援、理美容支援などを行っている。

④ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和元年 9 月 25 日（契約日） ～ 令和 2 年 4 月 20 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	1 回（平成 22 年度）

⑤ 総評

◇特に評価の高い点

■ 理念に基づく多様化する福祉ニーズの把握と課題解決に向けた取組み

事業所は、開設当初と比較すると利用者の増加、受け入れる対象利用者の年齢の変化などがあり、時代に沿って求められる福祉ニーズについて常に情報を収集し取り組んでいる。

その一例として、管理者が西海市福祉計画の策定委員長である他、地域の自立支援協議会、西海市福祉施設連絡協議会等の関係団体との定期的な連絡会に参加し、地域の課題解消に向けて取り組んでいることが挙げられる。

事業所は、西海市・長与・時津の地域生活支援拠点として圏域の地域資源マップを作成している。マップ以外にも圏内の他施設における支援内容を確認して情報を共有し、利用者に適した支援となるよう取り組むと共に、緊急支援依頼時に駆け付ける体制を整えている。

理念である「地域共成・地域共生」を基に作成した“安心”“豊かさ”“生きがい”“地域”のキーワードを具現化し、事業所として関係機関等との連携を積極的に図り、課題解決に取り組んでいることは優れた点である。

### ■ 利用者の自己決定や自己選択を尊重する“意思決定支援”

事業所では、個別支援計画を作成した際は、必ず本人に説明し同意を得て支援を行うルールがある。

毎月の利用者会議には利用者全員が参加し、行事や事業所内のルール、困りごと等について話し合い決定している他、読書、書道、球技、音楽、ドライブなどのクラブ活動は利用者の生活を豊かに彩っている。

事業所の日中作業では、地域事業班と室内事業班の2班がある。利用開始時に、2班を体験した後どちらの班を選択するか利用者本人の意向を尊重している。個別支援を行う際、職員は指示するのではなく、あくまでも利用者の意思を尊重し選択する場面を作るよう心掛けている。

利用者会議による利用者の意見の反映や個別支援計画作成から支援までのルールは、利用者の自己決定、自己選択を尊重しており、事業所の特筆すべき点である。

### ■ 利用者の地域社会参加に向けた取り組み

事業所内には、利用者対象の美術展作品募集の告知、保護者会主催のコンサート情報等を掲示しており、利用者への積極的な情報提供が確認できる。また、地域事業班には、地域からの依頼が多く利用者の意欲や自信に繋がっている。

“互隣まつり”には、毎年家族を中心として大勢の人が訪れており、まつりは母体である西海市手をつなぐ育成会の会員や地域の人々がボランティアとして多く携わっている。

地域の小学校とは芋ほりや鬼火焚きを一緒に行う他、児童が事業所を訪れ歌やダンスを披露し、利用者と一緒にゲームを楽しんでいる。また、数名の利用者が保育園を訪れ園児と交流しており、事業所が地域社会に向けて障がい者への理解を得るよう積極的に取り組んでいることが見てとれる。

事業所のカレンダー制作過程において、利用者の優れた点を多くの人に知ってもらいたいという思いから、地域を巻き込んだ取り組みとなっている。カレンダーを配付することで「地域共成、地域共生」の周知を図っている等、利用者との地域の交流を広げるさまざまな工夫は事業所の特長である。

## ◇改善を求められる点

### ■ 事業計画の明確な課題の設定と職員の参画

西海市手をつなぐ育成会として、5ヶ年の中・長期計画を作成し、職員体制の整備の他、利用者の他施設への移行を想定し対策を講じている。ただし、事業所の課題解決や数値目標、成果目標など管理者に構想があるものの、中・長期計画内において明確になっていない。今後、事業所の課題や問題点、将来の構想を明らかにした上で、中・長期計画に反映し取り組むことに期待したい。

また、管理者は単年度の事業計画策定の際、事前に職員に聞き取り原案を作成しているものの、班ごとの計画作成に職員が参画するなどの仕組みづくりまでには至っていない。単年度事業計画の策定にあたり、事業所として福祉サービスの方向性を共有するためにも、計画作成のために職員全員が参画し話し合う機会を設け、抽出した意見や提案を計画に反映する仕組みづくりが待たれる。

### ■ 多様化するニーズ解決に向けた職員一人ひとりの育成

母体法人では、全職員に向けた研修を行い多様化するニーズについて学ぶ機会を設けている。また、多様化する福祉ニーズに対応するため、サービス管理責任者の資格講習を複数名受講し、資格を取得している。事業所を取り巻く昨今の時代背景において、職員が自身の能力を発揮できるよう更なる目標設定等の取組みが必要であることは管理者も感じている。

現在、事業所として職員一人ひとりの育成計画は立てていない。また、個人面談は管理者が必要と判断した場合のみである。今後、職員が自身の目標を立て、管理者は面談等にて目標達成度を共に確認し必要なサポートを行うことにより、職員が更にレベルアップすることが期待できる。事業所としての仕組みの構築が望まれる。

### ■ 利用者の権利侵害の防止に関する更なる取組み

母体法人で定めた倫理綱領の中で、個人の尊厳及び人権の擁護について謳っている他、業務マニュアルに人権への配慮として利用者の身体的、精神的苦痛を伴うような対応をしないこと、利用者の心を傷つける言葉遣いをしないことを明記している。

職員は、内部研修にて虐待防止について学んでおり、理解し支援に努めている。利用者会議において、互いの呼び方や言葉遣いについて話し合いの場を設けたいとの意向を受けて、職員も同席している。

ただし、利用者の虐待が疑われる事態が発生した際の手順を示した文書やマニュアルは整備しておらず、今後の取組みに期待したい。

⑥第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

第三者の視点から幅広く法人及び事業所の取組みについて評価をしていただき、私たちの取組みで不十分な部分や今後の改善点が明確になりました。

また、評価の際に具体的な改善方法や参考となる取組みについてもアドバイスをいただくことができたので、大変有意義な評価となりました。

さらに、強みや評価される点についてもご指摘いただいたことで、職員さんたちの自信にも繋がったと思います。

これからも、利用者・保護者の皆様から必要とされ喜ばれるサービスの提供を目指して改善に努めて参ります。

⑦第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

⑧利用者調査及び書面調査の概要 (別紙)

## 第三者評価結果

※すべての評価細目(46項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。  
 ※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

## 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・周知されている。		第三者評価
1	①理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<b>【コメント】</b> 西海市手をつなぐ育成会の基本理念は、初代理事長が事業の立ち上げ時に「地域共成・地域共生」と定め、現在も継承しホームページやパンフレット、事業計画に記載し、事業所内や正門掲示板に「地域共成・地域共生」を掲げており、職員により理念を更に具体的に明文化している。 理念を具体的に示した4つの目標は、地域との関わりや利用者の生きる力に対する項目となっており、職員の行動規範となっていることが確認できる。 職員の提案により、地域や保護者に事業所への理解を深める取組みとして、事業所のカレンダー作成がある。利用者が習得した技術にて作成しており、利用者の絵や詩などの作品を使用し、事業所の理念や事業内容を掲載している。カレンダーは、市内主要箇所へ配付している。 カレンダーが完成するまでの過程は、まさに理念、基本方針の具現化であり、この取組みは事業所の特筆すべき点である。		
2 経営状況の把握		
(1) 経営環境の変化等に対応している。		第三者評価
2	①事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b
<b>【コメント】</b> 管理者は、西海市福祉計画策定委員長を務めている。地域の現状や課題を把握し多様なニーズを踏まえて、社会福祉全体の動向分析に積極的である。 事業所は、利用者数が増加傾向であるため、今後、利用定員の変更もしくは施設新設など、収集した情報を基に分析・検討している。 事業所では、3ヶ月ごとに事業活動を評価しており、理事会と情報共有し現状と経営状況を的確に把握・分析するよう努めている。		
3	②経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	b
<b>【コメント】</b> 理事や監事は、経営課題を共有している。今回、パート職員を正規職員への転換を推進し処遇改善を実施している他、利用者の就労支援内容の見直しでは本人に確認し同意を得て実施している。 法人全体の職員会議にて、事業所の現状や課題を報告し職員と情報を共有している。 現在、事業所の業務改善会議は行事が中心の会議となっているが、今後は経営面にも職員が関われるよう体制を検討している。今後の取組みに期待したい。		
3 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
4	① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
<b>【コメント】</b> 事業所が作成している中・長期計画は、管理者が想定した職員体制や利用者数の移行に留まっている。また、管理者は事業所の課題や問題点を明らかにしているものの、具体的な課題解決に向けた計画作成には至っておらず、管理者も不十分と感じている。 明確となった課題等の事項を基に、中・長期の事業計画及び収支計画の作成を期待したい。		

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

5	② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
	<b>【コメント】</b> 今年度、事業所は“利用者の高齢化、重度化、障害の多様化への対策”“新たなニーズに対応したサービス開始の準備”“利用者工賃の増額”、“職員の資質向上”“働きやすい職場づくり”を掲げて取り組んでおり、法人全体及び事業所の取り組み状況から計画の実践状況が確認できる。 ただし、単年度の事業計画と中・長期計画との連動性は確認できない。 今後、中・長期計画と連動した単年度の計画を策定する取組みに期待したい。	
(2) 事業計画が適切に策定されている。		第三者評価
6	① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b
	<b>【コメント】</b> 事業所では事業計画の策定の際、管理者が職員へ事前に聞き取り調査を行い、原案を作成しており、その後各管理者、事務長、理事長と協議の上、完成している。事業計画案は、理事会で承認後、実行する仕組みがある。 職員に向けて、毎年7月の定期総会で事業計画を提示している。計画の変更がある場合は、理事会へ提出する前に朝礼等で職員へ伝え、周知を図っているものの、事業計画作成について職員の参画は確認できない。 今後、事業計画の策定には、職員全員が参画する体制を整備することに期待したい。	
7	② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	b
	<b>【コメント】</b> 事業計画の家族への説明は、保護者用に説明資料を作成し、資料を基に毎年6月の保護者会で行っている。説明する際は、簡潔な言葉でわかりやすく伝えるよう心掛けている。保護者会の出席率は、約3割に留まっており、欠席者には、資料を送付することで、周知を図っている。送付した後に、質問がある場合があり、個別に説明を行って、保護者の理解を深めている。	
4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組		
(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		第三者評価
8	① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	b
	<b>【コメント】</b> 職員は、業務改善会議や日々随時話し合いの場をもち、質の向上に繋げている。 2011年度の第三者評価受審時には自己評価を行ったが、その後は年一回以上の自己評価は実施しておらず、今後は今回の第三者評価項目に基づいた自己評価を実施する予定である。また、前回の第三者評価結果についての分析・評価は行っていない。 今後は、毎年、自己評価を行うことを仕組みとして導入することで、職員の支援の振り返りに活用すると共に第三者評価結果を基に事業所の更なるサービス向上に活かす取組みに期待したい。	
9	② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	c
	<b>【コメント】</b> 現在の管理者の体制になって、第三者評価は初受審となる。今回の受審による評価結果を組織的に課題を明確にし、計画的に改善に取り組む予定である。体制が変わっても継続できる組織を構築するために今後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共通評価項目

II 組織の運営管理	
1 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
10 ① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a
<b>【コメント】</b> 理事長は、事業所の経営・管理について方針や取組みを明確にし、毎朝の朝礼や職員会議で、質の高いサービス実現に向けて講話を行っている。 保護者に向けては、毎年6月に行う保護者会において、事業計画を用いて理事長および管理者の役割について、説明を行っている。 また、管理者は事業所代表として、理事会に出席している。 年度末に全職員で次年度の職務分担を話し合い、決定する仕組みがあることが確認できる。 管理者は、自然災害避難計画を基に自身の役割を詳細に職員に説明しており、管理者不在時は事務長が代理となり指揮を取ることを明確にしているなど、理事長、事務長、管理者がそれぞれの役割を表明し、職員が理解していることは事業所の優れた点である。	
11 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
<b>【コメント】</b> 管理者は遵守すべき法令を十分に理解している。 全国社会福祉法人経営者協議会、長崎県知的障がい者福祉協会、一般社団法人長崎県手をつなぐ育成会などの開催する研修に参加し、権利擁護、事業運営など情報収集に努めている。地域福祉研究会には、管理者と事務長が参加し、経営や地域課題等を検討している。 法人全体としてCO2削減に向け、燃費の良い車両、エアコンなどの入れ替えも順次行っており、環境への配慮が窺える。 事業所の車両が増えたため、交通法規に関する講習会を事業所で実施するなど、職員に向けた取組事例が多く確認できる。 管理者は、コンプライアンスの徹底に向け、職員が正しく理解するため積極的に取り組んでいる。	
(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
12 ① 福祉サービスの質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	b
<b>【コメント】</b> 管理者は、事業所のサービスの質の現状について、職員会議などで話し合う場を設けている。 近年、利用人数の増加や利用者の年齢が高くなってきたことから、職員の支援内容や配置の見直しを行っている。早朝の送迎車両を外部委託することで、利用者への支援を手厚くした事例など、職員の意見を反映している。 管理者は、事業所が求められるサービス実現に向け、サービス管理責任者育成に積極的であり、今年度は3人の職員が受講し全員が資格を取得している。 職員が中心となり業務改善会議を立ち上げ、事業所各班リーダーや相談員の参加を募り、業務改善に取り組んでいる。利用者のQOLの向上と共に、職員の支援動線を改善し、互いに良い反応、結果に繋がっている。 ただし現在、業務改善会議のリーダー的存在が不在であり、今後リーダー育成などを期待したい。	
13 ② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	b
<b>【コメント】</b> 事業所は、理事長、管理者、事務長による三者会議を不定期に開催し、人事、労務、財務など踏まえた業務の実効性を分析している。 施設外就労支援の職員に休日出勤など偏りが生じたため、シフト区分の見直しを行っている。地域事業班と室内事業班で業務内容を分担したり、職員配置の見直しを行い、職員の働きやすい環境整備に取り組んでいる。 送迎バスの運転士、草刈り業務などは外部委託し、職員の負担軽減に取り組んでいる。16時以降の利用者受入れなど新たな事業にも積極的に取り組んでいる。	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

2 福祉人材の確保・育成		
(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		第三者評価
14	① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b
	<p><b>【コメント】</b>            現在、職員の配置について最低基準に2名加えた体制を取ることを目標とし、実現している。またサービス管理責任者の増員を計画し、目標を達成している。            職員が社会福祉士等の資格取得のため、スクーリング等に行く場合は、日当や旅費を支給し、事業所としてバックアップしている。            管理者は、大学のEラーニングの講師を務めており、職員に資格取得のための資料を提供する等、職員のキャリアアップについて指導力を発揮している。</p>	
15	② 総合的な人事管理が行われている。	b
	<p><b>【コメント】</b>            「期待する職員像」としては、法人の理念を根幹に据え、事業所独自の倫理綱領を定め、生命の尊厳、個人の尊厳、人権の擁護等を謳っている。            またマニュアル集に「人権への配慮」として利用者と接する際、人権を尊重すること、常に敬意を払った言葉掛けや関わり方を心掛けることを謳っている。            ただし、昇格等に関する明確な人事基準は現時点では、定めていない。また、個人面談は、不定期に実施しているものの、職員の人事考課は、行っていない。今後、職員等が自ら将来を描くことができるような仕組みづくりの明確化や職員の意向・希望を確認するコミュニケーションを図ることに期待したい。</p>	
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		第三者評価
16	① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	b
	<p><b>【コメント】</b>            勤怠状況はパソコンで管理し、職員は随時確認することができる。有給休暇取得状況は、作業班により偏りが見られ、管理者は今後の課題と感じている。現在、休暇が取りやすいチーム体制を検討し取り組んでいる。            年度末、事務長が職員との個別面談を実施している他、昨年はパート職員に向けて、正規雇用に関する意識確認調査を実施し、職員の希望の勤務体制となるよう努めていることが見てとれる。            健康診断やインフルエンザの予防接種、作業着などは事業所が費用負担すると共に産前産後休業、育児休業、介護休業などのワークライフバランスに配慮した取組みがある。            また、サービス管理責任者の有資格者を増やすことで、作業班に偏りなく働きやすい職員体制となるよう人材育成に取り組んでいることが確認できる。            ただし、定期的に個別面談を実施しているものの、職員の相談窓口の設置は確認できない。口頭に限らず職員が相談・意見ができる体制を確保し、職員の心身の健康と安全確保に向けて、組織的な取組みの検討を期待したい。</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
17	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	c
	<p><b>【コメント】</b>            個人面談は、管理者が必要と判断した場合に、不定期に実施している状況である。ただし、職員一人ひとりの目標を設定し、達成度を確認し合うといった仕組みは確認できない。今後、総合的な人事管理について体制の整備が待たれる。</p>	



## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

18	② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	b
	<b>【コメント】</b> 内部研修及び外部研修の計画は、年度当初に策定している。管理者が職員の資格取得やキャリアアップに有効であると判断した研修は、職員に受講を勧めている。 法人全体の職員を対象として、虐待防止や災害対策についての研修を実施している。 ただし、研修計画の評価や見直しをする体制は充分とは言えず、今後の取組みに期待したい。	
19	③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b
	<b>【コメント】</b> 外部研修の受講については、本人の希望や職員の勤務シフト等を考慮して決定している。新人職員の教育に関しては、担当の職員を任命するという体制は取っておらず、地域事業班と室内事業班それぞれで、OJTを実施している。職員が自発的に指導を行っているが、経験や習熟度に応じた課題を与える等、組織的な取組みは行っておらず、今後のOJTの仕組みづくりが待たれる。	
(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		第三者評価
20	① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b
	<b>【コメント】</b> 実習生受入れマニュアルを整備しており、受け入れの目的、手続き、体験実習の内容について明記している。実習終了時には、事業所が評価を行うと定めていることがわかる。 実習生の受入れにあたっては、これまで指導する職員数が充分ではなかったため、受け入れ体制が整わず実習生を受入れていない。そのため、事業所は専門職種の特性に配慮したプログラムの準備や指導者に対する研修も不足していると認識しており、今後は人員体制を整えるよう検討している。専門職の増員も含め今後の取組みに期待したい。	
<b>3 運営の透明性の確保</b>		
(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		第三者評価
21	① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
	<b>【コメント】</b> 事業所の理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容などはホームページに掲載し、財務諸表はワムネットにて情報公開を行っている。 理念や活動内容をカレンダーに記載し、行政や事業所関係者、民生委員などに配付している。また、事業所行事である“互隣まつり”のチラシに、行事内容と共に理念や活動内容を記載し、地域に向けて掲示している。 ヒヤリングや記録から苦情・相談における対応事例が確認でき、ホームページに苦情解決体制及び手続は明示している。 ただし、苦情・相談に対する対応状況の公表は確認できない。内容によっては公表が必要な事例もあり、事業所では今後事業報告時などに報告するよう検討している。ホームページなどでの公表も含め、方法を検討することが望まれる。	
22	② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	b
	<b>【コメント】</b> 毎年、全職員参加の辞令交付式を行い、職務分掌の周知を図っている他、事業所の事務、経理、取引等に関するルールは明確であり、透明性を確保している。 毎月、税理士事務所による会計チェックを定期的を受け、決算時は外部監査も行っている。 運営・経営状況はホームページで公開し、公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組みが確認できる。	

## 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、地域貢献		第三者評価
(1) 地域との関係が適切に確保されている。		第三者評価
23	① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b>  法人の理念に、福祉活動を通して培った福祉の心、知識、技術、経験、ネットワークなどを地域に還元し、地域福祉の向上を目指す為に「地域共成、地域共生」を進めると謳っている。  事業所内には、福祉タクシーのポスターや美術展の作品募集の告知、保護者会主催のコンサート情報をホワイトボード等に掲示しており、地域の情報を利用者に積極的に提供していることが確認できる。  “互隣まつり”には、毎年家族を中心として大勢の人が訪れており、まつりは育成会の会員や地域の人々がボランティアとして多く携わっている。  地域の小学校とは芋ほりや鬼火焚きを一緒に行ったり、児童が事業所を訪れ歌やダンスを披露し、一緒にゲームを楽しんでいる。また、数名の利用者が保育園を訪れ、園児と交流しており、事業所が障がい者に対する理解を得る取組を積極的に行っていることが見てとれ、利用者と地域の交流を広げるさまざまな工夫は特筆すべき点である。</p>		
24	② ボランティア等の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><b>【コメント】</b>  事業所は、ボランティア受け入れマニュアルを整備している。ボランティアを受け入れる際は、施設の概要や利用者との接し方等注意すべき点を記している。業務マニュアルの中に関係機関との協力体制として、小・中学校との連携、農業学習への協力や福祉体験学習の交流を挙げており、地区の小・中学校から職場体験学習を受入れている。  また、地区の小学校の生活発表会の会場として事業所を提供しており、日頃から学校教育への協力を行っていることが確認できる。</p>		
(2) 関係機関との連携が確保されている。		第三者評価
25	① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
<p><b>【コメント】</b>  事業所では、利用者に関わる行政や医療の他、各種団体の資料を整備し資源一覧表を作成し、職員間で共有している。  地域の自立支援協議会、西海市福祉施設連絡協議会、西海市団体連絡協議会などの関係団体との定期的な連絡会に管理者が参加し、地域課題解消に取り組んでいる。  事業所は、西海市・長与・時津の地域生活支援拠点として圏域の地域資源マップを作成している。マップ以外にも圏内の他施設による支援内容を確認し情報共有に取り組んでいる。事業所は、緊急支援依頼時に駆け付ける体制をとっている。  事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携を積極的に行っており、理念を具現化していることは事業所の優れた点である。</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
26	① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a
<p><b>【コメント】</b>  管理者は、西海市の障害者福祉計画の策定に参画している。その過程で市民からのアンケートに目を通してあり、地域の福祉ニーズを把握している。  更に県内の手をつなぐ育成会との交流、地域民生委員との情報交換を行っている等、日頃から地域の福祉ニーズや生活課題を把握する立場にある。管理者のさまざまな取組みは特長と言える。</p>		

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

27	② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
	<b>【コメント】</b> 法人として生活困窮者の緊急受入事業に取り組んでいる。障がいの有無に関わらず、寝る場所がないといった人を保護している。 理事長は、精神障がい者家族の会の立ち上げや運営に協力し、規約策定から参画している。また管理者は、長崎大学のEラーニングの講師を務めている。 事業所は、急傾斜地の側に位置しており、海も近いという理由で現状では、避難施設となっていない。	
<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
28	① 利用者を尊重した福祉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> 法人理念に込めた思いの中に「人としての尊厳(一人ひとりの生命と人権)」という表現を含め、“安心”“豊かさ”“生きがい”をキーワードとして明示している。また、業務マニュアルの巻頭は、人権への配慮に関する項目である。 事業所は独自に倫理綱領を定め、職員は自分たちの規範として理解し、理念を具現化することを目標に日々の支援に取り組んでいる。 長崎県手をつなぐ育成会が開催する“意思決定支援”の研修に参加している他、地域福祉研修会支援部会の研修参加など、利用者を尊重しQOLの向上を目指した支援を学び、実践に取り入れている。 現在、利用者アンケートを用いたりヒヤリングする等、利用者の意思を把握しているが、更にアセスメント内容を反映した意思決定支援に取り組むことを課題に掲げている。今度の取組みに期待したい。	
29	② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	b
	<b>【コメント】</b> 西海市手をつなぐ育成会マニュアル集の中にプライバシー保護のマニュアルを整備している。職員は、マニュアルを理解すると共にプライバシー保護について勉強会を開き、理解を深めている。 トイレやシャワーは同性介助を基本としている。マニュアル集の中にある“プライバシー保護のマニュアル”の項目では、利用者がその人らしく、豊かな生活を実現できるよう支援することを明記しており、職員はマニュアルに基づいて支援を実施している。 ただし、利用者・保護者に向けて、プライバシー保護に関する事業所の取組みを知らせたり周知を図るまでには至っていない。今後の取組みに期待したい。	
(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		第三者評価
30	① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	b
	<b>【コメント】</b> 利用希望者に渡すパンフレットにルビを振ったり写真を多めに掲載し、わかりやすい構成である。また、誰もが事業所の内容を入手できるよう、ホームページを公開している。ホームページには支援内容に加え事業所の行事の様子を掲載し、サービス選択の際の参考となるよう工夫している。 見学は随時受け入れており、事業所案内時は職員が丁寧に説明している。利用開始前に体験利用を勧めたり、母体法人の他事業についても説明し利用者が事業所を選択するための情報を提供している。	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

31	② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	b
	<b>【コメント】</b> 母体法人の相談支援事業所と連携し、サービス利用開始・変更については利用者や家族の意向を汲み、利用者の自己決定を尊重している。 利用開始時、重要事項説明書をパンフレットの内容と照らし合わせながら説明し、理解しやすいように対応している。利用契約書・重要事項説明書・写真使用の同意書・受給者証の管理方法など丁寧に説明している。 意思疎通が困難な利用者の場合、家族の意向を汲み取り、サービス開始に至る手順となっている。	
32	③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b
	<b>【コメント】</b> 他法人の福祉施設へ移行する場合は、母体法人の相談支援事業所が間に入り、本人と家族の同意を得て、アセスメント表やその他書類を移行先へ渡している。県の障害者・就業生活支援センターへ繋げた事例も確認できる。 また、事業所は、移行先の福祉施設の担当者や母体法人の相談支援事業所が、いつでも相談に乗る旨を口頭で本人・家族に伝えている。ただし、その内容を文書化したものはないため、利用者が相談したい時に役立てるために手元に文書があると便利であると考えられる。今後の取組みに期待したい。	
(3) 利用者満足の上昇に努めている。		第三者評価
33	① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a
	<b>【コメント】</b> 利用者の満足度やニーズの把握のために、毎月利用者会議を開催している。会議の進行、議事録作成は利用者が担当し、職員は補助として参加している。 利用者の旅行計画、互隣まつりのテーマ、クラブ活動の内容などさまざまな意見を収集し、職員は支援内容の見直しに反映している。 事業所は、利用者家族にもサービス内容に対するアンケートを実施し、家族の不安や要望を抽出しており、これまでにアンケートから携帯電話の所有状況や不安な事案を確認し、携帯詐欺被害に遭わないための研修を開催している。また、アンケート結果は利用者の買い物支援の内容の見直しにも反映している。 更に、利用者会議で給食アンケートを実施し、利用者の希望のメニューや提供方法などについて意見や希望を収集し、調理委託業者に報告し反映することで、利用者の満足度が高まっている。 利用者の自主性を最大限に活かし、利用者の満足度を高める仕組みが確立されている点は、事業所の強みである。	
(4) 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
34	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b
	<b>【コメント】</b> 重要事項説明書に苦情受付担当者と解決責任者を明記すると共に、第三者委員の連絡先、長崎県運営適正化委員会を記載しており、苦情解決の仕組みを整備している。 重要事項説明書は、ロビーに掲示している他、苦情受付ボックスをロビーに設置している。現在、受付ボックスの利用はなく、利用者は意見がある場合は直接職員へ申し出ている。また、利用者会議では、率直な意見が出ている。利用者や家族とはSNSを利用して連絡を取り合ったり、家族との連絡帳を活用しており、苦情があればすぐに把握できる環境である。 ただし、現在、利用者から出た苦情について公表しておらず、今後公表の必要性を検討する機会を持つことに期待したい。	
35	② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	b
	<b>【コメント】</b> 契約書や重要事項説明書に苦情を申し出ることができることや連絡先を明記している他、相談先に関するポスターも掲示している。 利用者や家族と個別に話す場合は、医務室や会議室、和室等を活用し、他の利用者等を気にすることなく話せるよう、プライバシー保護に配慮している。	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

36 ③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	b
<p><b>【コメント】</b>          家族から携帯電話の利用について相談があり、携帯電話の使用方法の学習会を開催した事例の他、利用者から利用者同士の呼称についての要望があがった際は、利用者会議の場で注意喚起を行った事例がある。          また、ウォシュレットが欲しいという意見を受け、トイレの改修を行っており、利用者からの相談や意見に対して組織的かつ迅速に対応していることが確認できる。          事業所では、苦情解決規定を整備している。ただし、相談や意見を受けた際の具体的な記録の方法を定めたマニュアルはない。今後の取組みに期待したい。</p>	
(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。	
37 ① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	b
<p><b>【コメント】</b>          過去1年間に安全確保の対策で問題が発生していない。          安全衛生に関する統括責任者は管理者であり、事業所は異食防止対策マニュアル等事故防止マニュアルを整備し、職員へ配付し対応方法などの周知を図っている。          更に、職員を対象として損害保険会社による安全運転に関する講習会を開催し、交通事故への注意喚起を行っている。事業所の利用者の送迎バスには乗降時の事故防止のため職員が同行し、安全に乗降するために簡易ステップを使用するよう支援している。          事業所はヒヤリハット会議を組織し、担当者を定めている。職員が提出したヒヤリハット事例を収集し、事例が発生した際、朝礼で発表すると共にヒヤリハット会議で発表し全員で検討している。          ただし、事故防止策の実効性について定期的に評価・見直しは行っておらず、今後の取組みが待たれる。</p>	
38 ② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b>          この2年間インフルエンザは発生していない。          事業所は感染症対策の責任者を定め、感染症対策マニュアルを整備している。また、ノロウイルス対応マニュアルの見直しを行っている。          内部研修を定期的実施すると共に、保健所主催の研修会に参加した職員が研修報告を行い情報共有を図っている。          感染症予防のため、トイレ掃除はアルコールや次亜塩素酸水を使用している。仮に嘔吐下痢症が事業所内で発生した場合は、使い捨ての食器を使う等の特別対応とする体制を取るよう、給食の外部業者との間で取り決めていた。          感染症が発生した場合の出席禁止期間について説明した文書を季節毎に家族に送付し、理解と協力を求める取組みが確認でき、事業所の利用者安全確保のための感染症防止対策は特長である。</p>	
39 ③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b
<p><b>【コメント】</b>          事業所は、“自然災害避難計画”を作成している。ハザードマップで土砂災害の危険性がある地区であることを考慮し、年2回火災及び自然災害を想定した訓練を行っている。また飲料水の備蓄を行っている。火災時は非常ベルと共に玄関に集合し、出席ボードを持出すか、危険が迫っている場合は、携帯で撮影し利用者の安否を確認することとしている。雪の日や台風の際は事前に閉鎖することを伝え、利用者の安全を確保している。家族とはメッセージアプリを活用した連絡を想定しており、実際の活用はこれからである。          地区の消防団員である職員がおり、出動の要請があった場合は、現場に駆けつけている。          地域の福祉関係団体とは、有事の際は互いに助け合おうという合意は取れているものの、実際に合同の訓練を行ったことはない。また、消防署の年1回の定期検査を受けている。ただし、訓練への立会いは、不定期である。利用者や職員が安全に避難できるよう今後、地域の団体との合同の訓練及び消防署の定期的な立会いなど検討・実施が望まれる。</p>	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

2 福祉サービスの質の確保		
(1) 提供する福祉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
40	① 不審者の侵入時などに対応でき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
	<b>【コメント】</b> これまで不審者の侵入事例はない。 事業所における不審者への緊急対応のフローチャートとマニュアルがある。ただしマニュアルの見直しは今後の予定であり、取組みが望まれる。 不審者対策として、防犯灯や街灯の整備、門のチェーン施錠など整備している。 ただし、不審者侵入に関する訓練は未実施である。今後の取組みに期待したい。	
41	② 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	b
	<b>【コメント】</b> 西海市手をつなぐ育成会マニュアル集として、標準的な実施方法を文書化している。事業所で行う福祉サービス全般のマニュアルは、利用者の権利擁護の視点から作成している。 服薬マニュアル、感染症対策マニュアルは、最新情報に合わせて改定を行っている。 現在、支援内容は職員間の口頭や現場での伝承が中心となっており、マニュアル集の周知徹底はこれからの課題である。 事業所では、今後、事務作業や支援内容などマニュアル項目の追加も検討している。支援の基本となるマニュアルの共有化のための取組みに期待したい。	
42	③ 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
	<b>【コメント】</b> マニュアル集の見直し時期は確認できない。また、ケース会議や利用者会議の内容を反映し、支援の内容の検証・見直しを行っているものの、マニュアル集の見直しには至っていない。今後の取組みに期待したい。	
(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		第三者評価
43	① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	b
	<b>【コメント】</b> サービス管理責任者が個別支援計画を作成している。本人や家族のニーズは、相談支援事業所から情報を得ており、職員はパソコンで管理しているアセスメント内容の最新情報を入手できる仕組みがある。 初めて利用する利用者には、地域事業班と室内事業班を体験後、本人の希望と職員の見立てを踏まえて、班を決定している。 個別支援計画を作成するために、本人や家族、相談支援事業所、グループホーム職員など、利用者に関わる人たちの意見を把握しており、本人が意思疎通困難な場合は、保護者へ面談し同意を得ている。その他、困難な事例に対しては相談支援事業所との連携により、的確なアドバイスを得て、支援に繋げている。	
44	② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	b
	<b>【コメント】</b> モニタリング時は、利用者の要望を聞きながら支援内容を評価し、次の支援に反映すると共に支援計画に同意を得て実施している。 作業日誌に、個別支援の短期目標を記載し、職員の周知を図っている。 毎月相談員による面談を行い、半年ごとのモニタリングがあり、定期的な見直しを実施していることが確認できる。 年2回個別支援会議を実施し、職員は全利用者の内容を共有している。今年度から職員のチーム制を導入しており、モニタリング方法の見直し・評価の方法を変更している。効果的な評価となるよう仕組みの定着に期待したい。	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	第三者評価
45 ① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	b
<p><b>【コメント】</b></p> <p>朝礼時に、職員への注意事項を口頭で伝えており、同じ内容をパソコンでも閲覧できるため、当日出勤していない職員も共有できる仕組みがある。</p> <p>職員は、作業・生活記録、業務日誌に毎日の活動を記録している。今年度から利用者支援は複数の職員で見守り記録をする体制を取るよう変更しており、他の職員の記録内容を参考にできるメリットがある。</p> <p>現在、個別支援記録に短期目標を記載することで、職員が支援計画を意識して支援を実施し、記録できるよう取り組んでいる。管理者は定期的に記録確認を行い、記録内容に差異が生じないよう職員一人ひとりにアドバイスを行っている。アドバイスの内容によっては他の職員への周知が必要な場合もあると思われる。今後、共有する方法についての検討が待たれる。</p>	
46 ② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b
<p><b>【コメント】</b></p> <p>契約時に利用者・保護者に個人情報使用同意書の内容を説明し同意を得ている。ホームページを立ち上げた際、ホームページで写真使用時の同意を得ており、新聞に掲載する場合は、記事と写真を確認している。本人が意思表示が難しい場合は、保護者の同意を得ている。</p> <p>文書保存規定を定めており、事業所内の保管期間管理は管理者であり、法人全体の管理責任者は理事長であることを明記している。内部研修にて、個人情報取扱いについて研修を行い、研修資料を用いて職員が事業所内の情報を適正に取り扱うよう指導を行っている。職員も事業所内で知り得た情報の取扱いについて、十分に把握している。</p> <p>個人情報保護方針はあるものの、方針に基づく個人情報保護規定が確認できない。職員と利用者間での連絡手段としてメールやSNSを活用する場合もあり、個人情報の不適切利用や漏洩に関する対策は今後の取組みとしている。手順や注意事項、対応策等を含む規定について検討、取組みに期待したい。</p>	

(別紙)

## 第三者評価結果

※すべての評価細目(19項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。  
 ※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス内容評価項目(障害(児)者福祉サービス版)

A-1 利用者の尊重と権利擁護		第三者評価
(1) 自己決定の尊重		第三者評価
A①	① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>利用開始時は、どの作業班を選択するかは利用者本人の意向を尊重している。月1回開催している利用者会議は利用者全員が参加し、行事や事業所内のルール、困りごと等について話し合っている。職員は同席して見守る立場である。年始の会議では、一年の目標を各人が書き出し、作業室の壁に貼り出している。</p> <p>職員は個別支援を行う際、職員が指示するのではなく、あくまでも利用者の意思を尊重し、選択する場面を設けるよう心掛けている。</p> <p>クラブ活動も利用者の希望に添って行っており、ロードレースに参加する利用者に対しては、個別に練習の指導を行い、大会に参加するか否か本人の希望を確認し、申し込みを行っている。</p> <p>日によって、作業に馴染めない利用者に対しては、他の選択肢を提示したり、別室を用意して一人で落ち着ける場を提供する等、強制しない支援に努めている。</p> <p>自動販売機の使い方を指導したり、月1回の買い物支援を継続して行っている他、作業室のカフェスペースを汚した場合は清掃するというルールを決め、利用者が自由に使っている。</p> <p>このように生活に関わるルールを身に着ける機会を設けて、支援していることは事業所の特長である。</p>		
(2) 権利侵害の防止等		第三者評価
A②	① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	c
<p><b>【コメント】</b></p> <p>現在、身体拘束を行っている事例はない。</p> <p>法人で定めた倫理綱領の中で、個人の尊厳及び人権の擁護について謳っている他、業務マニュアルに人権への配慮として利用者の身体的、精神的苦痛を伴うような対応をしないこと、利用者の心を傷つける言葉遣いをしないことを明記している。職員は、内部研修にて虐待防止について学んでおり、理解し支援に努めている。</p> <p>利用者会議において、互いの呼び方や言葉遣いについて話し合いの場を設けたいとの意向を受けて、職員も同席している。</p> <p>ただし、利用者の虐待が疑われる事態が発生した際の手順を示した文書やマニュアルは整備しておらず、今後の取組みが待たれる。</p>		
A-2 生活支援		第三者評価
(1) 支援の基本		第三者評価
A③	① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>グループホームから通っている利用者の小遣いは、グループホーム職員が管理し毎週末に渡している。また、貯金箱を購入しお金を貯める喜びを味わうよう導いている。</p> <p>喫煙の習慣がある利用者に対して、健康面への配慮からタバコの本数を減らすようアドバイスを行い、事業所がタバコを管理しているケースもある。</p> <p>ほとんどの利用者が事業所の送迎バスを利用しているため、公共交通機関の利用の仕方を指導する機会はないが、安全に配慮して必ず職員が付き添っている。</p> <p>グループホームに居住している利用者の福祉医療費やサービス更新の手続きは、グループホームと連携を取っている他、自宅から通っている利用者にも家族と連携し支援している。また、西海市社会福祉協議会のヘルパーを依頼するケースもある他、後見人制度を利用している利用者には後見人との仲介も行っている。利用者の自立した生活のため、公的な行政手続きやサービスを活用して、支援を行っていることが確認でき、事業所の優れた点と言える。</p>		



## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス内容評価項目(障害(児)者福祉サービス版)

A④ ② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	b
<p><b>【コメント】</b></p> <p>発語困難な利用者に対しては、手話や筆談、ジェスチャーにてコミュニケーションを図っている。家族から手話を教えたいという申し出があり、講座を設けた事例もある。</p> <p>また、利用者の心身の状況に応じて、積み木の文字を使ったり、利用者や職員の写真を指差しての説明やパソコンを利用する場合もあるなど工夫していることが確認できる。作業場には、イラストや大きな文字で作業の工程等をわかりやすく表示している。</p> <p>視力障害の利用者には、手を繋いで階段がある等の情報を伝えている他、携帯電話のメッセージアプリを使っている利用者もいる。</p> <p>一人であることを好む利用者には、別室を準備し職員は見守り姿勢で支援している。利用者が喜ぶ事柄を職員間で共有し、コミュニケーションを円滑にする配慮が窺える。家族とは連絡帳にて利用者の家庭での様子を把握しており、一人ひとりの利用者に応じたコミュニケーション手段を検討し、支援に繋げている。</p>	
A⑤ ③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>利用者は、日頃から職員と気軽に話ができる間柄であり、携帯電話のメッセージアプリを使って会話を楽しむ利用者もいる。職員が利用者との会話から得た情報は朝礼で報告し、全職員が共有している。また、利用者自ら同じ敷地内にある相談支援事業所を訪れ、希望を伝えることが多い。</p> <p>個別支援のモニタリングの際には、利用者の意向や希望を利用者の自筆で記入しており、利用者の意思を尊重する支援に取り組んでいることは、高く評価できる。</p>	
A⑥ ④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>事業所では、利用者によるクラブ活動が多岐に渡っており、年度始めにどのクラブに所属するかを利用者本人が選択している。クラブ活動は、読書、絵画、習字、手芸、運動、音楽等があり、読書クラブは月に1回地区の図書館に通い、好きな本を選んで読んでいる。また、ティール大会では、他施設との球技大会に参加したり、地区のロードレース大会の情報を利用者へ提供し、参加者を募っている。レースに参加するため、体力を付けるために自宅で訓練に励んでいる利用者もいる。</p> <p>月2回は土曜日を開所し、買い物支援や日帰りのドライブ、一泊旅行を行っている。旅行は利用者の楽しみとなっており、東京に行きたいという希望も出ているところである。</p> <p>新年には、新年親子の集いを開催し、利用者・家族の他大勢が集い、利用者が歌や踊りを披露するなど、利用者一人ひとりに合わせた多彩な支援は事業所の特筆すべき点である。</p>	
A⑦ ⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>職員は、県や市など行政が主催する研修の他、全国及び長崎県手をつなぐ育成会の研修会に参加し、ファシリテーター養成講座など専門知識を深めている。研修報告書を作成し、全職員で情報を共有している。また、障がいの専門医師やスーパーバイザーなど知見者のアドバイスを受けている。</p> <p>職員は、利用者の生活や作業の様子を見ながら、苦手なことや困っていることを把握し支援内容をケース会議で検討している。</p> <p>集団が苦手な利用者には個室を提供している等、利用者の障がいの状況に応じて、支援内容を検討している。利用者同士のトラブルは職員が仲介役となり、両者の思いを聞き取り解決に向けて支援している。</p> <p>一日のスケジュールを理解してもらうために、絵や写真ホワイトボードを活用し、利用者がスムーズに作業ができるよう工夫している事例が数多く確認でき、事業所の特長である。</p>	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス内容評価項目(障害(児)者福祉サービス版)

(2) 日常的な生活支援		第三者評価
A⑧	① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>食事は外部業者に委託しており、利用者会議での意見や普段の食事の感想などを職員が聞き取り、利用者の嗜好を外部業者に伝え、外部業者の栄養士が、嗜好を含めて献立を作成している。</p> <p>クリスマス、年越しなどの行事食もある。利用者の誕生日はお菓子を準備し、利用者、職員皆で祝っている。月始めは赤飯を提供し、昔からの風習を大切にしていることが窺える。</p> <p>利用者の咀嚼状況や食事制限など、個別の心身の状況に合わせた食事を提供している。</p> <p>事業所にはシャワー室があり、日中作業後にシャワーを浴びたり清拭しており、介助が必要な場合は同性の職員が支援している。</p> <p>排泄支援は、家庭での排泄状況も確認しており、日中は個別に声を掛けている。個別に介助が必要な利用者には、専任の職員が支援を行っている。</p> <p>車椅子や押し車の他、事業所内に手すりを設置するなど、利用者が容易に活動できるよう配慮し支援している。</p> <p>利用者会議による利用者の意見や個別支援計画は、利用者の心身が豊かで且つ生きがいを持つ内容となっており、事業所の優れた点である。</p>		
(3) 生活環境		第三者評価
A⑨	① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	b
<p><b>【コメント】</b></p> <p>室内作業場は、利用者が活動しやすいようにテーブルを配し、班分けを行っている。安全に配慮し、班ごとに複数の職員が付いて声を掛けながら支援している。</p> <p>室内の一角にカフェコーナーを設置し、使用する上でのルールを決め、コーヒー等飲み物を自由に取ることができる。</p> <p>地域班は、夏場は熱中症に気を付けて作業スケジュールを組み、水分補給に努めている。</p> <p>昼食後は、ホールで思い思いに寛げるスペースがあり、テレビを見たり、本を読んだり趣味を楽しんでいる他、昼寝できるよう、毛布を備え付けている。また、利用者同士でおしゃべりを楽しんでいる様子も窺える。落ちついて過ごしたい利用者は、医務室や相談室でゆっくり寛いでいる。ただし、洗面所は、車椅子対応となっておらず、今後の課題と言える。</p>		
(4) 機能訓練・生活訓練		第三者評価
A⑩	① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>事業所のホールには踏み台昇降台、ウォーキングマシン、自転車こぎがあり、機能訓練に活用している。利用者が使用する時は、職員が傍に付きサポートしている。</p> <p>ロードレースに参加する利用者もあり、毎日事業所周辺を走ることで、健康増進に繋がっている。</p> <p>利用者に応報誌やスケジュールをパソコンで作成してもらい、文字入力など本人の力を引き出す取組みがある。また、高齢の利用者の姿勢を矯正するため、押し車を使って事業所周辺を散歩している。</p> <p>利用者の集中力を高めるために、ホワイトボードに色付きマグネットを活用したり、お金の使い方を学ぶために毎月買い物外出を支援しており、利用者の自立した生活と社会参加を通じて自己実現を図るための支援を行っている。このようなさまざまな支援は、事業所の特長である。</p>		

## 第三者評価結果：長崎県福祉サービス内容評価項目(障害(児)者福祉サービス版)

(5) 健康管理・医療的な支援		第三者評価
A⑪	① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	b
	<p><b>【コメント】</b></p> <p>職員は、健康チェック表で毎日の健康管理を行い顔色等を見て、必要な場合は血圧測定を行い、利用者の体調を把握している。更にグループホーム職員から、連絡ノートで体調面で気づいた点等の知らせがある他、服薬がある場合、服薬チェック表で管理を行っている。</p> <p>また、シャワー介助や排泄介助の際、体調に変化がないかをさりげなく観察している。</p> <p>毎月1回、3B体操の講師を招いて運動指導を行ったり、利用者が楽しみながら体を動かすよう運動器具を配している。</p> <p>健康診断の結果によっては、家族等に文書で通知し再検査受診までフォローしたり、保健師が個別に指導する等、利用者の体力増進や健康管理を丁寧に行っていることが確認できる。</p>	
A⑫	② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	b
	<p><b>【コメント】</b></p> <p>事業所は服薬マニュアルを整備しており、職員はマニュアルに沿って薬の管理を行っている。</p> <p>利用者は薬を毎日持参し、事務所入り口で職員が薬を預かるルールがある他、グループホームからの利用者は、健康ファイルと薬をグループホーム職員から預かっている。</p> <p>事務所入り口で預かった薬は、個別に区切った薬ボックスで保管し、服薬支援を行っている。</p> <p>昼食時の薬は、食堂のホワイトボードで服薬支援状況を共有し、確実に服薬できるよう努めており、投薬時は必ず職員が見守り、誤薬などの問題は発生していない。慢性疾患やアレルギー疾患の利用者には、医師の診断を基に適切に支援している。</p> <p>通院支援や排泄の支援を行っている事例もある。</p>	
(6) 社会参加、学習支援		第三者評価
A⑬	① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	a
	<p><b>【コメント】</b></p> <p>クラブ活動では読書、絵画、習字、手芸等さまざまな活動を行っている。また、土曜日の開所日は余暇活動の日と定め、講師を招いてフラダンスや3B体操等を習い、皆で体を動かす楽しみを作っている。長崎県主催のゆうあいスポーツ大会への参加をしたり、小学校との交流会では一緒にサツマイモを育て収穫する喜びを味わっている。</p> <p>毎年、研修旅行にも出掛けている他、買い物支援を継続して行っており、郊外の大型店舗へ買い物に出掛け好きなものを買う楽しみを作っている。利用者が社会参加し、学習する機会を数多く設け支援を行っていることは事業所の特筆すべき点である。</p>	
(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		第三者評価
A⑭	① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	b
	<p><b>【コメント】</b></p> <p>利用者からグループホームで生活したいという希望が出た場合は、法人内の相談支援センターを紹介し、グループホームへの橋渡しを行っている。</p> <p>事業所単独で利用者の地域生活への移行のための支援は行っていないものの、母体法人がグループホームの見学会を行っている。</p> <p>西海市社会福祉協議会とは連絡を密にしており、互いに協力体制を取っている。</p>	

## 第三者評価結果：長崎県福祉サービス内容評価項目(障害(児)者福祉サービス版)

(8) 家族等との連携・交流と家族支援		第三者評価
A15	① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	b
<p><b>【コメント】</b>            事業所は、利用者の体調不良時や急変時の対応について“健康変調時対応マニュアル”を整備している。            家族とは通常連絡ノートを活用して、連携を図っている他、保護者会で家族の意見を聞く機会を設けている。利用者が一日の様子を伝えることが難しいケースでは家族からの要望を受けて、一週間の様子を詳細に記録し、家族へ渡すよう工夫している。            この他、利用者の状況に応じて医療機関を紹介しており、受診する際に医療機関へ渡すため持参する体調を記したノートを作成し活用している。</p>		
A-3 発達支援		
(1) 発達支援		第三者評価
A16	① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	
<p><b>【コメント】</b>            対象外</p>		
A-4 就労支援		
(1) 就労支援		第三者評価
A17	① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	b
<p><b>【コメント】</b>            地域事業班と室内事業班の内、どの作業に従事するかは本人・家族の意向を聞き取り決定している。            作業内容により工賃に差を付けることで、利用者のやる気を引き出している。野菜の下処理では、市内の農家から継続して依頼がある他、公園の清掃作業は、ロコミで伝わり新規の契約に繋がっている。利用者はそれぞれ集中して取り組んでおり、利用者一人ひとりの適性に応じた支援の結果であることが窺える。            就職を希望する利用者に対しては、障害者就業・生活支援センターやハローワークと連携して就労支援を行っている。就労した利用者とは、母体法人の相談支援事業所の職員が入り、相談に乗っている。自ら就職先を探した利用者もあり、担当者が就職先へ挨拶に出向いた事例もある。</p>		
A18	② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	a
<p><b>【コメント】</b>            現在、利用者は地域事業班と室内事業班の2種類の作業に携わっている。利用開始時に聞き取りを行い、どちらの事業を選択するか本人・家族の意向を尊重している。            実際に作業を開始した後、職員が適性を見極めて、班を変更になるケースがある。本人の負担が重くならないよう作業を細分化したり、作業時間を短縮する配慮を行っている。            工賃については、モニタリングの際、利用者に明細を示しながら説明し、工賃の上がるポイントも伝え、本人のやる気に繋げており、本人がやりがいを持って作業できるよう工夫し、支援していることは事業所の優れた点である。</p>		
A19	③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	b
<p><b>【コメント】</b>            当事業所から、他のA型施設へ移行する利用者が多い。また、一般の企業に就職する利用者も出ている。管理者は、年1回、ハローワーク、長崎障害者就業・生活支援センターとの連絡会議に参加し、利用者の就業に関する情報を得ている。            また、地区の自立支援協議会の就労部会に参加し、情報交換を行っている。</p>		

## 事業所プロフィール（障害者（児）施設・事業）

1. 事業所名称：互隣の家
2. 種別：就労継続支援B型事業所
3. 当該事業の開始年月日：平成12年 4月 1日
4. 事業所の長の氏名（施設長等）：古庄 正輝
5. 運営主体：社会福祉法人西海市手をつなぐ育成会
6. 事業所所在地：西海市西海町七釜郷 1-10
7. 連絡先  
電話番号：0959-29-9030  
Fax 番号：0959-29-9033  
Eメール：gorin@ngs2.cncm.ne.jp  
ホームページ：あり
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

・日中一時支援事業

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。）

障がいを持つ子どもの親が立ち上げた法人・事業所であり、当時から現在に至るまで、旧町の行政機関や社会福祉協議会、民生児童委員協議会などのご支援をいただきながら、運営をしてきました。

地域共生・共成の理念のもと、これまでご支援をいただいていた地域の皆様に、私たちが培ってきた知識や技術を生かし、地域の困りごとにも広く対応することにより、地域の皆さんの拠り所となるような事業所づくりを目指しています。

さらに、障がいのある方がご自分のペースでご自分にあった働き方を見つけることができる事業所です。

10.現在の職員数（令和元年12月 1日現在）

常勤職員数： 11 人 非常勤職員数： 0 人 （常勤換算： 10人）

単位：人

職種 形態	施設長	事務員	サピ管	生活支 援員	職業指 導員	嘱託医	看護師	栄養士	調理員
常勤	1	3	1	6	5				
非常勤						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							
非常勤							

11.定員及び現在の利用者等（令和元年12月 1日現在）

(1) 対象地域：西海市内、旧外海地区

(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)
就労継続支援	40	67
施設入所支援		
短期入所		
その他（ ）		
計	40	67

## 12. サービス内容(事業内容)

菓子作り (まんじゅう・かんころもちなど)  
委託作業 (まめの筋取りなど)  
委託作業 (公園除草・清掃作業)  
施設外就労 (介護施設洗濯作業)  
施設外支援 (介護施設掃除作業)

開所時間: 8時30分~17時30分 サービス提供時間(8時30分~16時)

休日: 土日祝祭日 (土曜日は不定期で営業)

健康管理: 年2回健康診断 (嘱託医) インフルエンザワクチン接種 通院支援

食事: 朝食 時~ 昼食 12時~ 夕食 時~

地域との交流: 互隣まつり、事業所コンサート (地域へ開放)

保護者会活動: 視察研修

主な行事: 研修旅行、スポーツ大会、互隣まつり、新年親子の集い、夏まつり

## 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 4550 m<sup>2</sup> / 建物面積: 延約 700 m<sup>2</sup>

(2) 施設の設置形態

・ 単独設置の場合

・ 他施設と併設の場合

( 1階建 一部 階建)

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: (本館築約19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

シャワー室 7室

手洗い・洗面台 多数あり

夜間警備システム (アルソック) 自動火災報知設備など

(4) 立地条件など

① 交通の便: \_\_\_\_\_ 駅から 徒歩・バス・その他( )で \_\_\_\_\_分  
\_\_\_\_\_ 柳 バス停から 徒歩・その他( )で 3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)

目の前に国道206号線

柳の浜海水浴場まで徒歩5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 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)

必要に応じて報告・相談を行う。

(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。

意見箱を玄関ホールに設置

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

服薬マニュアル、誤薬発生時対応マニュアル、緊急時対応マニュアル

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。

定員に対して、ゆっくりとした空間でサービスが提供できており、利用者さんもゆっくりとしたペースで活動に参加している。

能力や本人・家族の希望に応じて多様な仕事を提供している。(施設外就労・支援)

就労に関するサービスの提供以外に、家族の高齢化にも対応したサービスを実施  
通院支援、各種行政手続き支援、家族支援、理美容支援など



## 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	互隣の家
-------	------

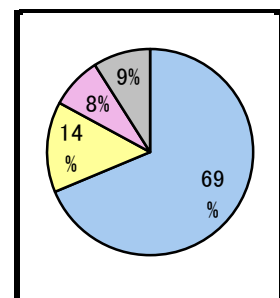
調査の対象・方法	<p>対象： 互隣の家の入所者・利用者</p> <p>方法： 対象者へ調査用紙を配布。 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収。</p>
----------	---

調査実施期間	2019年11月1日から 2019年11月25日まで
--------	----------------------------

アンケート結果平均（無回答・無効・非該当を除く 556 件内）

利用者総数	65 人
調査対象者数	65 人
有効回答数	26 人
回収率	40 %

はい	382 件	69%
どちらともいえない	79 件	14%
いいえ	45 件	8%
わからない	50 件	9%



総 評	<p>本アンケートは調査対象者数65人中、26人の回答を得て40%の回収率となった。</p> <p>アンケートは、職員が利用者・家族へ配付し、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」、問9「困ったことを相談できる職員がいますか」が88.5%で最も高く、次いで問7「職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか」が84.6%と続いている。一方、一番低い回答は問1「施設の理念や方針について、知っていますか」46.2%である。</p> <p>設問項目数の多くが50%を超える満足度であることは、利用者にとって事業所が働きやすく、職員が利用者を尊重していることに満足している様子が窺える。</p> <p>回収率が40%に留まった今回の結果は、全利用者の意向を反映しているとは言い難く、本アンケートを提出できなかった利用者の思いを今後も事業所が汲み取っていく取組みが必要と考えられる。</p> <p>また、これらの結果を基に、強みをさらに伸ばす取組みにも期待したい。</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	互隣の家	有効回答数	26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>12件</td><td>46.2%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>7件</td><td>26.9%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>4件</td><td>15.4%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>2件</td><td>7.7%</td></tr> </table>	はい	12件	46.2%	どちらともいえない	7件	26.9%	いいえ	1件	3.8%	わからない	4件	15.4%	無回答・無効	2件	7.7%	12件	46.2%		
	はい	12件	46.2%																			
どちらともいえない	7件	26.9%																				
いいえ	1件	3.8%																				
わからない	4件	15.4%																				
無回答・無効	2件	7.7%																				
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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>12件</td><td>46.2%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>非該当</td><td>14件</td><td>53.8%</td></tr> </table>	はい	12件	46.2%	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	1件	3.8%	無回答・無効	0件	0.0%	非該当	14件	53.8%	14件	53.8%
はい	12件	46.2%																				
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	1件	3.8%																				
無回答・無効	0件	0.0%																				
非該当	14件	53.8%																				
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>23件</td><td>88.5%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>2件</td><td>7.7%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> </table>	はい	23件	88.5%	どちらともいえない	2件	7.7%	いいえ	0件	0.0%	わからない	1件	3.8%	無回答・無効	0件	0.0%	23件	88.5%		
	はい	23件	88.5%																			
どちらともいえない	2件	7.7%																				
いいえ	0件	0.0%																				
わからない	1件	3.8%																				
無回答・無効	0件	0.0%																				
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>21件</td><td>80.8%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>2件</td><td>7.7%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>2件</td><td>7.7%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> </table>	はい	21件	80.8%	どちらともいえない	2件	7.7%	いいえ	2件	7.7%	わからない	1件	3.8%	無回答・無効	0件	0.0%	21件	80.8%			
はい	21件	80.8%																				
どちらともいえない	2件	7.7%																				
いいえ	2件	7.7%																				
わからない	1件	3.8%																				
無回答・無効	0件	0.0%																				
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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>14件</td><td>53.8%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>4件</td><td>15.4%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>2件</td><td>7.7%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>5件</td><td>19.2%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> </table>	はい	14件	53.8%	どちらともいえない	4件	15.4%	いいえ	2件	7.7%	わからない	5件	19.2%	無回答・無効	1件	3.8%	14件	53.8%		
	はい	14件	53.8%																			
どちらともいえない	4件	15.4%																				
いいえ	2件	7.7%																				
わからない	5件	19.2%																				
無回答・無効	1件	3.8%																				
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>14件</td><td>53.8%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>4件</td><td>15.4%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>6件</td><td>23.1%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> </table>	はい	14件	53.8%	どちらともいえない	4件	15.4%	いいえ	1件	3.8%	わからない	6件	23.1%	無回答・無効	1件	3.8%	14件	53.8%			
はい	14件	53.8%																				
どちらともいえない	4件	15.4%																				
いいえ	1件	3.8%																				
わからない	6件	23.1%																				
無回答・無効	1件	3.8%																				
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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>22件</td><td>84.6%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>3件</td><td>11.5%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> </table>	はい	22件	84.6%	どちらともいえない	3件	11.5%	いいえ	1件	3.8%	わからない	0件	0.0%	無回答・無効	0件	0.0%	22件	84.6%		
	はい	22件	84.6%																			
	どちらともいえない	3件	11.5%																			
いいえ	1件	3.8%																				
わからない	0件	0.0%																				
無回答・無効	0件	0.0%																				
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。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>19件</td><td>73.1%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>4件</td><td>15.4%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>2件</td><td>7.7%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> </table>	はい	19件	73.1%	どちらともいえない	4件	15.4%	いいえ	2件	7.7%	わからない	1件	3.8%	無回答・無効	0件	0.0%	19件	73.1%			
はい	19件	73.1%																				
どちらともいえない	4件	15.4%																				
いいえ	2件	7.7%																				
わからない	1件	3.8%																				
無回答・無効	0件	0.0%																				
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>23件</td><td>88.5%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>1件</td><td>3.8%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>2件</td><td>7.7%</td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td>0件</td><td>0.0%</td></tr> </table>	はい	23件	88.5%	どちらともいえない	1件	3.8%	いいえ	0件	0.0%	わからない	2件	7.7%	無回答・無効	0件	0.0%	23件	88.5%			
はい	23件	88.5%																				
どちらともいえない	1件	3.8%																				
いいえ	0件	0.0%																				
わからない	2件	7.7%																				
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	互隣の家	有効回答数	26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		15件	57.7%
			どちらともいえない		5件	19.2%
			いいえ		1件	3.8%
			わからない		4件	15.4%
			無回答・無効		1件	3.8%
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		18件	69.2%
			どちらともいえない		5件	19.2%
			いいえ		2件	7.7%
			わからない		1件	3.8%
			無回答・無効		0件	0.0%
	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		20件	76.9%
			どちらともいえない		4件	15.4%
			いいえ		2件	7.7%
			わからない		0件	0.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
職員間の連携・サービスの標準化	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		18件	69.2%
			どちらともいえない		4件	15.4%
			いいえ		1件	3.8%
			わからない		3件	11.5%
			無回答・無効		0件	0.0%
	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	57.7%
			どちらともいえない		4件	15.4%
			いいえ		3件	11.5%
			わからない		4件	15.4%
			無回答・無効		0件	0.0%
事故の発生	15	施設の中で怪我をしたことがありますか。	はい		6件	23.1%
			どちらともいえない		2件	7.7%
			いいえ		18件	69.2%
			わからない		0件	0.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
	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	19.2%
			どちらともいえない		1件	3.8%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		0件	0.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
非該当		20件	76.9%			
入所・利用に当たっての説明	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		17件	65.4%
			どちらともいえない		5件	19.2%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		4件	15.4%
			無回答・無効		0件	0.0%
【過去1年以内に利用開始した場合】	18	実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。	はい		15件	57.7%
			どちらともいえない		5件	19.2%
			いいえ		1件	3.8%
			わからない		4件	15.4%
			無回答・無効		1件	3.8%

# 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	互隣の家	有効回答数	26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		20件	76.9%
			どちらともいえない		5件	19.2%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		1件	3.8%
			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		21件	80.8%
			どちらともいえない		4件	15.4%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		1件	3.8%
			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		15件	57.7%
			どちらともいえない		5件	19.2%
			いいえ		2件	7.7%
			わからない		3件	11.5%
			無回答・無効		1件	3.8%
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		20件	76.9%
			どちらともいえない		1件	3.8%
			いいえ		2件	7.7%
			わからない		2件	7.7%
			無回答・無効		1件	3.8%
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		17件	65.4%
			どちらともいえない		2件	7.7%
			いいえ		4件	15.4%
			わからない		2件	7.7%
			無回答・無効		1件	3.8%