

(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：障害福祉サービス事業所 「ワークあじさい」	種別：就労継続支援B型
代表者氏名：藤原 剛	定員（利用人数）： 40名 （42名）
所在地：長崎市三京町702番1 TEL 095-814-1777	

\*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

農園やハウスを利用した花苗を育成する農園芸作業に取り組んでいる。

利用者の自主性を最大限尊重した支援を実践している。

長崎市手をつなぐ育成会の事業所として、就労継続支援B型のサービスだけではなく、様々なサービスが法人内にあるので、利用者の状況に応じたサービスの提案ができる。

④ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成31年4月25日（契約日）～ 令和2年3月30日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	2回（平成25年度）

⑤ 総評

◇特に評価の高い点

1. 利用者の意思決定を尊重した支援

母体法人が作成した「育成会職員行動規範」に利用者の意思を大切にすることを謳っている。また、事業所の事業計画の冒頭には、意思決定の考え方を支援の現場に取り入れていくことを明示している。

事業所では、利用者の利用開始時のアセスメントにて、受託作業班、農園芸作業班のどちらを選択するか希望を聞き取っており、適性を総合的に判断し決定している。更に、事業所では「意思決定支援シート」を活用しており、本人のコミュニケーション能力を把握する取組みがある。また工賃の日額を決定する方法と

して、利用者自身ができる度合いを5段階にて評価する自己評価表に記載した後、担当職員が10点満点で評価を行い、日額を決定する仕組みがある。

利用者が運営する委員会があり、活動を通して自主性や協調性を育んでいる他、利用者が組織する利用者会議では行事を行う際に話し合う他、事業所での生活で嫌なことや気になっていることなどを含め、要望や意見を表出する場となっている。例えば、朝のランニング時に流す音楽の希望や研修旅行の行先は、アンケート調査を行い利用者会議で決定しており、利用者の自己決定を尊重した仕組みを整備していることが確認できる。

このように支援を行う上でのさまざまな場面で、利用者の意思決定を尊重した日々の支援は、理念である「障がいのある人が地域で安心して暮らせるインクルージョン社会の構築を目指します」を具現化することであり、高く評価できる。

## **2. 個別支援計画の実行に伴うPDCAサイクルの確立**

事業所では、利用者の利用開始時のアセスメントに始まり、個別支援計画書の立案、支援の実行、モニタリング、計画の変更というPDCAサイクルが機能している。

アセスメントには、フェイスシート、アセスメントシート、作業評価票の3種類の書類を活用している他、個別支援計画の立案後、職員は支援日録に毎日の支援内容を記録している。その後、ケース検討会議、モニタリングを経て、支援計画の変更となるケースもある。年2回のモニタリングでは、利用者・家族への聞き取りを行っており、新たな情報はアセスメントシートに記録し更新している。

このように本人の支援に関するさまざまな過程で、点検、評価、改善といったPDCAサイクルが機能していることは、事業所の優れた点である。

## **3. 質の向上に向けた真摯な取組みとボトムアップの仕組み**

ワークあじさいでは、数年前から利用者のコミュニケーション能力をわかりやすく一覧表にした「意思決定支援シート」を作成しアセスメントに活用している。

様式の改訂に関して、現場職員の感想やアイデア、意見を基に、常に見直しており、本人の力や思い等を把握するために改定を続けていることは、事業所の特筆すべき点である。

また、前回の第三者評価での課題として挙げられたマニュアルの改訂については、年に1度見直しを行う体制を整え、それぞれのマニュアルの巻末に改訂した年月日を記載しており、着実に改善が進んでいることが確認できる。

事業所では、部門ごとの業務範囲を整理した業務分掌を作成し、それぞれに責任者を設置して事業計画の立案及び報告を職員自ら行っており、ボトムアップの仕組みが確立していることが確認できる。

このように、職員全員が改善に向けた強い意志を持ち、質の向上に向け真摯に取り組んでいる姿勢は高く評価できる。

## ◇改善を求められる点

### 1 安心・安全な施設となるためのリスクマネジメントの構築

事業所では、ヒヤリハット事例の収集を行っており、職員が提出した報告書の取りまとめ及び改善策、再発防止策の検討は、施設長が行っている。

今後、ヒヤリハット委員会を含む障がい者支援事業におけるリスクマネジメント体制の構築と安全確保や事故防止に関する研修実施など、利用者の安心安全な毎日のための検討、取組みに期待したい。

また、感染症対策について、現在インフルエンザの発生が1名の場合は、家族に知らせていない。蔓延防止の観点から感染症発生時の情報伝達について、再度検討することが望まれる。更に、不審者の侵入時の対策について防犯対策マニュアルを整備しており、職員への周知を図っているものの、事業所への不審者侵入時の合言葉の設定や避難訓練は行っていない。利用者、職員の安全確保のために、今後の取組みが望まれる。

### 2. 職員一人ひとりの育成

職員の教育・研修の機会として、内部研修、外部研修がある。内部研修は、事業所内の研修や外部研修の報告、施設長講話の3種類がある。毎年4月に外部研修の内容に合った職員を人選し予算を含む計画書を作成し、本部へ許可を得る仕組みである。この他法人全体での全体研修と階層別研修、管理者研修があり、職員の学びの機会が多いことが確認できる。

母体法人では、人事考課を実施しており、自己評価の中に職員がその年度に特に努力したい点や目標とする点を記載する欄がある。職員は、最終的には施設長との面談でその欄に記載した点を確認し合っている。

ただし、その目標の進捗状況を書面で確認するといった仕組みはなく、口頭のみで留まっている。今後、職員一人ひとりの目標達成度を確認する仕組みづくりが待たれる。

## ⑥第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

ワークあじさいでは、前回の第三者評価で改善点として挙げられていた点はもちろん利用者により良いサービスを提供する為に日々業務の見直しを行ってきました。

今回の第三者評価では、意思決定支援を尊重した支援、個別支援計画の実行に伴うPDCAサイクルの確立、サービスの質の向上に向けた真摯な取組みとボトムアップの仕組みについてなど、これまで取り組んできたことが評価される機会になり大変喜んでおります。

今後とも利用者が安心して楽しく通所できることはもちろんですが、ワークあじさいが大切にしている「作業を通してやりがいや達成感を感じてもらい支援に取り組む、皆さんの自己実現をサポートします。」が実現できるように、職員一丸となって利用者支援に取り組んでいきたいと思っています。

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

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
<p><b>【コメント】</b></p> <p>母体法人の理念「障がいのある人が地域で安心して暮らせるインクルージョン社会の構築を目指します」をワークあじさいの理念として掲げ、職員は朝礼で唱和している。理念は、ホームページに掲載するとともに、第4次地域福祉5ヶ年計画の冒頭にも記載している。</p> <p>近年、法人内の支援課長会が新たに組織された際、行動規範を見直そうという声が高まり、巻頭に理念を掲載している。また以前は、“体罰”という表現であった箇所を“虐待”を行わないという表現に変えている。行動規範も、曜日毎に区分して職員全員で唱和しており、共有を図る取組みが確認できる。</p> <p>事業所は、利用者のやりがいや達成感を感じてもらう支援の他、意思決定支援を現場に取り入れて、より一層の支援の充実を図ることを年度毎の事業計画の冒頭に明示している。今回、第三者評価を受審するにあたり、職員会議で方針の再確認を行っている。</p>		
2 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
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
<p><b>【コメント】</b></p> <p>施設長は、日頃から社会福祉事業を取り巻く社会情勢の把握に努めている。今年度の事業計画の作成において、目標の一つとして工賃アップを掲げている。施設長会では、収入の向上を図るための対策を検討している他、職員会議では工賃の長崎県の平均額との比較と共に、事業所の収入の前年比や作業班別の収入の動向を示して、方針等を話し合っている。</p>		
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。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>利用者の増加のために、特別支援学校との連携を図り春に卒業する学生を迎えたり、卒業後しばらく経っている対象者は、長崎市障害者相談支援事業「いんくる」との連携を図っており、利用に繋がった事例がある。</p> <p>職員の確保という視点で職員の離職を防ぐために、有給休暇の積極的な取得や週1回のノー残業デイの設定など職場環境を整備する他、資格取得への意欲を理解し一人ひとりのやる気を引き出して、やりがいを感じる職場となることを目指している。</p> <p>中・長期計画の中で、法人独自の階層別研修や外部研修への参加を積極的に勧めており、人材育成に取り組んでいることが確認できる。職員の定着という経営課題に対して、さまざまな解決策を講じていることは事業所の優れた点と言える。</p>		
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。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>本部で作成した5ヶ年計画を基に、事業所で独自の5ヶ年計画を策定している。法人全事業所の計画をまとめた一覧表も作成している。事業所で収支計画を作成し、補正予算は理事会に諮っている。事業所の計画を受けて、業務分掌の部署がそれぞれに年間目標を掲げている。</p>		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

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。	a
<p><b>【コメント】</b>                  事業所の5ヶ年計画を基に、単年度の計画を策定している。31年度は17の項目に分かれ、事業分掌毎の目標や重点的な取組みの内容を明示している。担当者は、当年度の報告及び新年度の計画を策定した後、新しい担当者へ引き継ぐルールがある。                  また、中期目標の一つである厚生労働省の「意思決定ガイドライン」を活用するために、初年度に「意思決定について」という研修を全職員が受講し、学んだことを基に2年目には「意思決定支援シート」の改訂を重ねオリジナルの様式として活用し、現在3年目に入っている。様式の改訂は、現場職員の感想やアイデア、意見を基に、現在も見直しを継続していることは事業所の特筆すべき点である。</p>		
(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。	a
<p><b>【コメント】</b>                  職員の業務は、支援業務や行事担当、給食等10余りの分野に細分化され、毎年4月に職員業務分掌として職員に明らかにしている。毎年2月頃から担当分野の職員が新年度計画の策定を行っている。                  新年度に入り業務分掌は、担当の入替があり新体制となり、担当者は、前年度に策定された事業計画を引き継いでいる。計画の進捗状況は、月1回の職員会議及び月2回の支援員会議でそれぞれ確認作業を行っており、職員の意見や課題は、次年度の事業計画に反映している。                  職員が事業計画に参画し、組織的な見直しが行われていることは事業所の特長である。</p>		
7	② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a
<p><b>【コメント】</b>                  毎年1回利用者・家族が出席する定期総会があり、全事業所の利用者と家族に対して、法人全体の事業計画について法人職員が説明を行っている。配付資料は、各事業所毎に重点的目標や設備投資計画等について記している。利用者用の資料には、漢字にルビを振り説明を判りやすくする工夫がある。職員による各業務分掌の部門と利用者による各種委員会との繋がりが密接であり、利用者と共に活動している。保護者会用の資料も別途作成しており、事業計画の周知に対して事業所側の積極的な姿勢が窺える。</p>		
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
<p><b>【コメント】</b>                  事業所の単年度事業計画は、職員業務分掌表にて10以上の部門を定め職員を配しており、部門ごとに計画を策定している。                  担当者は、年度毎にそれぞれの目標が達成できたかどうかを振り返り、次年度の計画に反映しており、PDCAサイクルが組織的に機能していることが確認できる。                  事業所では、今回2回目の第三者評価受審であり、今後も定期的な受審を予定している。前回の課題となったマニュアル整備や見直しを徹底し改善していることが確認できる。ただし、年1度以上の自己評価は行っていない。施設長は、支援の質の向上に向けて自己評価への取組みが必要と考えており、今後の取組みに期待したい。</p>		
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。	a
<p><b>【コメント】</b>                  各年度の事業計画を策定する際に、具体目標を掲げている。特に、平成29年度から着手した利用者の意思決定支援は継続して力を入れており、1年目に研修を受講し、2年目に意思決定支援シートの内容を改訂している。3年目の平成31年度には更に大幅に改訂し、個別支援計画の策定に活用している。毎回のシートの改訂に関しては、現場の職員の意見を反映しており、職員参画のもとで改善に取り組んでいることが確認できる。                  前回の第三者評価での課題として挙げられたマニュアルの改訂については、支援課長を責任者として年に1度、見直しを行う体制を整え、それぞれのマニュアルの巻末に改訂した年月日を記載しており、着実に改善が進んでいることが確認できる。このように職員が積極的に事業に参画する仕組みを整えていること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。	b
<p><b>【コメント】</b>                      施設長は、サービス管理責任者を担い、苦情解決責任者、工賃管理や実習・ボランティアの担当なども行っている他、職員会議においても日頃からリーダーシップを発揮している。法人が、管理者及び支援課長の役割や責任について定義した文書が確認できる。                      施設長が不在時の権限委任者については、支援課長であることは暗黙の了解であり、現時点では示した文書はない。平時、有事に備え、全職員が支援課長が権限委任者であることを認識する機会を設ける等の取組みが待たれる。</p>		
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。	b
<p><b>【コメント】</b>                      施設長は、日頃より自ら運営に必要な法令について情報を収集している他、法令が改正になる際は、法人本部から情報が入る仕組みがある。                      施設長は、職員向けに施設外就労に関する法令の解釈についてわかりやすい文書を作成し、配付している。                      また、職員会議でも説明を行うと共に法人主催の研修会に職員を派遣することで全職員が情報を共有しており、法令遵守するために取り組んでいることが確認できる。</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
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。	a
<p><b>【コメント】</b>                      施設長は、利用者全員の個別支援計画や支援日録に目を通し、日々の支援の状況を確認している。職員は、支援に関する疑問や悩みなどについて検討会議やモニタリングの場でも施設長にアドバイスを受けており、悩みを抱えることなく支援に努めている。                      施設長が、利用者のアセスメント、個別支援計画、支援日録、ケース検討会議、モニタリングという一連のPDCAサイクルの過程で、指導力を発揮していることは、優れた点である。</p>		
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。	a
<p><b>【コメント】</b>                      施設長は、法人の各施設の施設長で組織する施設長会議に出席し、法人及び自身の施設について経営面での課題を確認している。                      事業所内では、各部門が果たす責任・権限を明確化するために、部門ごとの業務範囲を整理した業務分掌を作成している。業務分掌表では、部門を細分化しており、それぞれに責任者を設置している。各部門は、事業計画に記す活動内容を検討し決定しており、報告書にはその結果を報告する責任を負っている。部門ごとの活動は、職員会議にて報告しており、ボトムアップの仕組みを確立していることが見てとれる。</p>		
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>                      法人が求める人材像として「職員行動規範」を定めている。常勤職員の採用及び専門職の配置や人員体制については、本部が決定している他、非常勤職員の補充は、施設長が決済し、法人本部に報告している。                      職員の定着に向けて、週1回のノー残業デイの設定、有給休暇の消化の促進と書類作成の簡素化や手順書の作成に力を入れている。同時に職員に対しては資格取得を奨励しており、資格試験や研修に行きやすい職場環境である。</p>		

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

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>  人事考課規程があり、評価と昇給に反映している。自己評価を行い、支援課長、施設長の面談を経て、最終的には理事長が決済を行っている。  また、理事長名で職員に対してアンケートを実施しており、直接要望等を伝えることができる仕組みがある。職員自身の処遇に関する希望は、人事考課の際の面談の際に伝えることができる。不定期で施設長が別途面談を行う場合もある。  管理職への登用は、管理職任用規程により実施している。個人面談を実施しているが、職員一人ひとりの目標や課題の確認は、口頭のみで留まっているため、今後職員自らが将来の姿を描くことができるような仕組みづくりに期待したい。</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り組んでいる。	b
<p><b>【コメント】</b>  2年に1度、理事長名で職員アンケートを実施しており、一人ひとりの職員の意向を把握し、人員配置等に反映している。職員の有給休暇の取得状況は、一覧表にして施設長が管理している。  事業所では、有給休暇の目標取得率を掲げており、取得率の低い職員には、管理者が声を掛け、取得を促している。その結果、目標値は達成している。  施設長は職員との個別面談を定期的実施し、直接話を聞き取る機会を設けている。年1回、健康診断を実施する他、産業カウンセラーを法人に配置していることを掲示し、職員に周知を図り、精神面でのサポートが出来る体制を整備している。  週に1日ノー残業デイを設けており、職員のワークライフバランスに配慮していることが確認でき、事業所の努力が見てとれる。</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。	b
<p><b>【コメント】</b>  人事考課の中で、職員自身が仕事において力を入れたいことをシートに記載する箇所がある。施設長は、人事考課を行う過程で職員各人の目標を把握しているものの、目標達成度の確認はメモや口頭のみで留まっており、記録として残っていない。今後一人一人の育成に向けた体制の整備が待たれる。</p>		
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
<p><b>【コメント】</b>  内部研修として施設内研修、外部研修の報告、施設長講話の3種類があり、職員会議の後に行っている。外部研修は、過去の実績を参考に毎年4月に研修ごとに適任者を選し、予算を含む研修計画書を作成し、本部へ提出し許可を得る仕組みである。  外部研修受講後は、研修報告を必ず提出するルールがあり、施設長が報告書の内容をチェックし、研修の評価を行っている。この他、法人全体での全体研修と階層別研修、管理者研修があり、研修の機会が多いことが確認できる。</p>		
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。	a
<p><b>【コメント】</b>  事業所では、支援課長が教育担当者であり、各職員の知識や技術水準を把握し、必要な研修を受講するよう計画している。母体法人で設置している支援課長会が研修委員会を兼ねており、当事業所の支援課長も委員として参画し、法人として職員の育成に係る必要な研修案を作成し、進捗状況を確認する立場にある。  施設長は、職員の研修受講歴を把握しており、階層別研修や管理者研修など適任者を選定している。また、テーマ別の外部研修の参加者を選定する際は、前年の受講履歴を参考にし決定している。新任職員には、中堅の職員を教育係として指名しOJTを実施しているなど、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共通評価項目

(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
<p><b>【コメント】</b>                  事業所では実習要領を定めており、それに従って実習生を受け入れている。実習生は障がい者の福祉施設への就職を希望する学生ではなく、保育士の資格取得を目指す学生が主である。実習生の受入れ担当者は、施設長であり、現場で実習に携わる担当職員を任命している。大学の関係者が、実習の開始時と中間時点及び終了時に来所しており、連携を取っている。</p>		
<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
<p><b>【コメント】</b>                  法人の理念等をホームページに明示している他、法人全体の財務諸表及び現況報告書、役員名簿等はワムネットにて公開している。                  出された苦情に対して施設長、職員が検討し、本人に回答して理解を得ている。解決した時点で、第三者委員へ結果を報告している他、年1回の家族会の資料にて苦情の有無について報告し公表とすることとしている。                  運営の透明性を確保するためにも、公表について更に検討が望まれる。</p>		
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。	a
<p><b>【コメント】</b>                  母体法人にて経理規程を定めており、日常の業務については規定を参考に処理している。また、日々の会計処理のチェックは、税理士事務所による監査を受けている他、決算時には、監事による会計監査と業務監査を実施している。                  社会保険労務士とも顧問契約を交わしており、労務に関する指導を受けているなど、透明性の高い適正な運営を実施していることが確認できる。</p>		
<b>4 地域との交流、地域貢献</b>		
(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「障害のある人が地域で安心して暮らせるインクルージョン社会の構築を目指します」と謳っており、地域の人々と繋がっていく生活を目指している。毎年、夏祭りを近隣の育成会の施設と合同で実施しており、恒例行事となっていて、家族や地域の人々が大勢訪れて賑わっている。当日は、家族の会も出店を出し、積極的に祭りを盛り上げている。祭りの盆踊りの指導を地域の人から受けたり、年末の餅つきでは、地域の高齢者に餅のつき方、まるめ方を習っており、地域に溶け込んだ事業所であることが窺える。                  地域の情報は、住民である職員や利用者から得るとともに、行事のポスターが届くと事業所内の掲示版に掲示して利用者に知らせている。                  また、長崎市のアダプト活動に参加し、事業所周辺の道路の清掃活動を行っている他、地域資源は、タブレットを活用して利用者に紹介しており、日頃から地域と積極的に交流を広げるための取組みを行っていることは事業所の優れた点と言える。</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、ボランティア及び実習生受入れマニュアルを整備している。                  地域の人に夏祭りの盆踊りの指導を受けたり、地域の高齢者に年末の餅つきの餅のつき方、まるめ方を習っており、地域住民がボランティアとして協力していることが確認できる。                  施設長は、市内の大学のボランティア養成講座に職員を講師として派遣し説明を行っており、ボランティア受入れに積極的に取り組んでいる。しかし、応募者が少ないのが現状である。</p>		

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(2) 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。	b
<b>【コメント】</b> 事業所では、各種マニュアルの中にそれぞれの項目に応じた関係機関一覧表が確認できる。職員は、日常の支援の中で関係機関に連絡するなど一覧表を活用しており、マニュアルの見直しにも関わり、支援員会議にて情報を共有している。 法人内の「いんくる」は、地域の民生委員と地域の情報を共有している他、対象者から相談があると、サービス担当者会議を開き、本人に適した支援を決定する仕組みがある。		
(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
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
<b>【コメント】</b> 理事長は日頃から市や県の福祉行政に係わる会議に出席しており、障がい者を取り巻く最新の情報や課題、地域の福祉ニーズ等を把握し、法人の5ヶ年計画に反映している。 また、県市の各種福祉団体の会議にも出席し情報交換しており、積極的に地域の福祉ニーズの把握に努めていることがわかる。取得したさまざまな情報は、施設長会にて報告し、法人全体に周知を図っており、事業所の特筆すべき点である。		
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> 法人の啓発事業部が、障がい者や障害特性への理解を深める「キャラバン隊」の活動を行い、疑似体験を通じて一般の人の障がいへの理解を図る取組を行っている。 事業所として、地域への公益的事業は行っておらず、立地条件から災害時の避難場所にはなっていない。		
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
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> 法人全体で定めた職員行動規範があり、“基本的な考え方”には、利用者の基本的人権を尊重すること等7項目を明示すると共に“基本姿勢”として、利用者の呼び方、虐待や威圧的な言動をしないこと、プライバシーの保護に配慮すること等、18項目を掲げている。 職員は、朝礼で職員行動規範を唱和し、共有を図ると共に、数年に一度見直しを行っており、職員行動規範を重視していることが窺える。 年2回、長崎県社会福祉協議会が主催する虐待防止に関する外部研修に職員が出席しており、利用者の人権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ことが見てとれる。		
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> 法人で定めている職員行動規範の中に、“利用者のプライバシーの保護に十分配慮します”と明記している。また、全職員に配付しているビジネスマナーハンドブックがあり、守秘義務についての周知徹底が確認できる。 事業所内では、利用者ごとにロッカーを設置しており、私物の管理ができる環境を整えている。昼休みには、利用者は敷地内で自由に過ごすことができ、庭で休憩している人やCDプレイヤーにて音楽を聴いている人もいるなど、一人ひとりの快適な環境を提供している。		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(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> 法人のホームページに理念や基本方針を示しており、ワークあじさいのサイトには、サービス内容、行事、送迎バスのルートをわかりやすく掲載している。利用者向けのパンフレットは、文字も大きく、ルビを振り、理解しやすい工夫が見える。 見学も受け付けており、利用者本人、保護者、支援事業所の職員が訪れている。特別支援学校からの体験入所を行っているなど、利用選択に必要な情報を積極的に提出していることが確認できる。	
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。	a
	<b>【コメント】</b> 利用者が事業所のサービスを利用する際には、重要事項説明書と契約書の説明を行い、署名を得ている。事業所が本人用の個別支援計画書にルビを振り、わかりやすく工夫して渡していることは特長と言える。 また、年2回のモニタリングの際には、利用者本人と保護者に聞き取り調査を行い、希望を反映して計画が変更になるケースもある。この際もルビを振り理解しやすい工夫したモニタリング報告書を作成し、本人に渡している。 法人内での他事業所とへ移行するケースもあり、情報の交換がスムーズに行われていることがわかる。	
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> 他の福祉施設へ移行する利用者に対しては、基本情報を記載した書類を本人に渡し、移行先で不利益が生じないように配慮している。 利用が終了した後も施設長が窓口になっており、「いんくる」と連携して、スムーズに移行できるよう配慮している。	
(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> 事業所は、年2回のモニタリング時に利用者本人と家族に対して、施設の利用に関する満足について聞き取り、意向を反映している。また、モニタリング結果は、報告書として本人へ渡しており、報告書の中には、「保護者の方へ」という欄があり、事業所から伝えたい事項を記載している。年1回、食事の嗜好調査も実施しており、厨房では献立に反映している。 利用者が中心となって活動する委員会や利用者会議、サークル活動がある他、研修旅行の行先を決定する際は、利用者の意見を反映している。また、職員と行事担当の利用者が共に企画に携わっている。利用者からは、男性更衣室が狭いという声や工賃アップの要望が挙がっており、男性更衣室を増設したり、工賃アップも実現している。 年に2回、保護者会である“ワークの会”（以降、“ワークの会”）を開催している。内1回は、母体法人全体での総会である。その他、夏祭りや餅つき等の行事の際に数回保護者が協力している。“ワークの会”では、利用開始までの手続きや利用できるサービスについての質問が挙がっており、施設長が対応している。このような、利用者満足の上昇への取組は事業所の優れた点と言える。	
(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> 苦情解決の仕組みについては、重要事項説明書に記載している。事業所内にも玄関ホールのホワイトボードに掲載して利用者が確認できるよう配慮している。この数年では、受託先業者及び家族からの苦情が出ている。苦情は、本人に回答し解決した後に第三者委員へ報告を行っている。 また、年1回の家族会の資料にて苦情の有無を報告しているものの、苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、公表について更に検討が望まれる。	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

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> 重要事項説明書に、苦情解決の仕組み及び苦情受付機関の連絡先住所、電話番号について記している。更に、苦情解決のフローチャートや連絡先を玄関のホワイトボードに掲示しており、利用者にはわかるよう工夫していることが見てとれる。家族や利用者からの相談がある場合は、他の人に聞こえないようプライバシーに配慮して別室を確保している。	
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
	<b>【コメント】</b> 利用者の日々の相談や意見については、担当職員が受け、作業日録に記録し、支援課長に報告している。また、利用者会議は、利用者が日頃感じていることを発表できる機会となっており、職員は会議で上がった意見をもとに解決策を講じている。 ただし、相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順等を定めた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。	
(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。		第三者評価
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
	<b>【コメント】</b> 事業所では、ヒヤリハット事例の収集を行っており、職員は報告書を提出している。リスクマネジメント担当の委員会等の組織はないが、ヒヤリハット事例の取りまとめ及び改善策、再発防止策の検討は、施設長が行っている。職員を対象としてAEDの操作について研修を実施しているが、広く安全確保や事故防止に関する研修は現時点では行っていない。 リスクマネジメント委員会を含む障がい者支援事業におけるリスクマネジメント体制の構築と安全確保や事故防止に関する研修実施など、利用者の安心安全な毎日のために、今後の検討、取組みに期待したい。	
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。	b
	<b>【コメント】</b> 過去1年間で、インフルエンザが発生している。事業所では、業務分掌として「保健・衛生」担当の職員を定めており、感染症の予防に対しては、法人内の事業所の看護師から指導、助言を受けている。また、感染症対応マニュアルを整備している。 インフルエンザ発生時には、家族にプリントを発行して連絡しているが、発生数が1人の場合は知らせておらず、蔓延防止の観点から感染症発生時の情報伝達について再度検討することが望まれる。	
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
	<b>【コメント】</b> 業務分掌に防災担当者を定めており、事業計画に年2回の避難訓練の他、防火設備点検後に不備な防火設備は交換することとしている。施設長や防災担当者は、事業所が位置している地域のハザードマップをチェックし、崖崩れなど危険な場所であることを把握している。台風が接近している場合、前日までに閉所するかどうかを判断しており、利用者連絡網を作成し、職員で共有している。 年2回消防訓練を実施しており、内1回は消防署立会いの下、行っている。訓練前にはサイレンを鳴らすことを近隣住民へ知らせているが、近隣住民の訓練の立会いなど参加はない。現在、食料品等の備蓄品のリストを作成中であり、完成が待たれる。	

## 第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

2 福祉サービスの質の確保		第三者評価
(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> 過去1年間に不審者の侵入は発生していない。事業所では、防犯対策マニュアルを整備しており、不審者対応、緊急時の対応、利用者が受傷した場合の3項目の編成である。施設長は職員にマニュアルの内容の共有を図っているものの、事業所への不審者侵入時の合言葉の設定や避難訓練は、行っていない。利用者、職員の安全確保のためにも今後の取組みが望まれる。	
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。	a
	<b>【コメント】</b> 事業所では、前回の第三者評価結果の課題を基に業務手順と作業マニュアルを整備している。作業マニュアルは職員行動規範を基本として利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護を重視して作成している。 作業ごとに流れを記し、写真を掲載してわかりやすく、誰もが支援に関わることができる詳細な内容であるマニュアルの整備は、事業所の強みとなっていることが確認できる。 作成したマニュアルは、支援員会議等で説明し、職員に周知を図っている。	
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。	a
	<b>【コメント】</b> 作成し活用している業務手順と作業マニュアルの検証・見直しは、職員による支援員会で、その都度検証や見直しを行っていることが、記録から確認できる。 前回の第三者評価結果を基に、施設長、職員が業務手順と作業マニュアルを丁寧に見直していることは、事業所の優れた点と言える。	
(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。	a
	<b>【コメント】</b> 個別支援計画策定の責任者は、サービス管理責任者である施設長である。 ワークあじさいでは、アセスメントに活用する書類として「フェイスシート」、「アセスメントシート」、「工賃評価票」の3種類の文書を整備している。「フェイスシート」は、利用者の生育歴等の基本情報を記載しており、年に1度情報を更新している。「アセスメントシート」は、利用者の個別の要望や必要性を把握するための資料となっており、利用者本人や保護者からの聞き取りを基に作成している。「工賃評価票」は作業能力等を評価するものである。 事業所では、上記に加え、数年前から「意思決定支援シート」を作成し、コミュニケーション能力をわかりやすく一覧表にすることに取り組んでいる。フォームについては、現在も改訂を重ねているところである。これらを基に、個別支援計画書の策定へと繋げる仕組みが確立している。 支援困難な事例は、現時点ではないが、法人内での他事業所での経験をもとに、適切な対応ができるバックアップ体制が整っている。	
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> アセスメントを基本に利用者ごとに個別支援計画を策定している。事業所内での様子は毎日、支援日録に記録しており、支援日録を基に、年2回モニタリングを実施している。モニタリング時には、利用者本人や家族からの聞き取りを行い、新たな要望や支援内容の変更や追加の必要性が生じた場合には、アセスメント表を書き直し個別支援計画を変更する仕組みとなっている。 これに加えて、都度ケース検討会議を実施し、常に個別支援計画の見直しを行う体制が確立している。事業所全体でPDCAサイクルが着実に機能していることが確認できる。	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(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>            職員は、利用者の毎日の作業の様子を「支援日録」にコメントをつけて記録している。年に2回、モニタリングを実施する際に利用者及び保護者から聞き取りを実施しており、「モニタリング記録」に記録している。これを基に、本人がわかりやすいよう漢字にルビを振ったモニタリング報告書を作成し、手渡している。            個別支援計画に沿った支援日録の記述方法について、施設長や支援課長が職員に指導している。また、月1回の職員会議、週1回の支援員会議において、情報の共有を行っている。            パソコン内の個別支援計画等の情報は、事業所内のLANネットワークにて情報を共有する仕組みを整備している。</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>            事業所では、個人情報管理マニュアルを備えており、書類の保存や廃棄等についての規定を定めている。職員は、採用時に守秘義務について誓約書を提出している他、就業規則「制裁」の条項に、職員が情報漏えいした場合についての制裁を明記している。            利用者の個人記録は、鍵のかかる棚に保管しており、鍵は施設長が管理している。事業所では、メモリスティックなどの外部記憶メディアの使用を禁止し、LANネットワークにて職員が情報を活用できる仕組みを整えている。            また、保護者に対して利用者の日頃の様子をホームページや施設便りに掲載する際の同意書を取っているなど、個人情報保護規程を遵守し、適切な記録管理を行っていることが確認できる。</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	
(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>「育成会職員行動規範」に利用者の意思を大切にすることを謳っている。利用開始時に本人のアセスメントを実施し、受託作業班、農園芸作業班どちらを選択するか希望を聞き取っており、適性等総合的に判断し決定している。</p> <p>また、事業所では「意思決定支援シート」を活用しており、本人のコミュニケーション能力を把握する取組みがある。</p> <p>利用者が運営する給食委員会等があり、活動を通じて自主性や協調性を育てている。また、利用者によって組織する利用者会議は、行事を行う際に話し合ったり、事業所での生活で嫌なことや気になっていることなどを含め、要望や意見を伝える場となっている。また、体力増進のための朝のランニング時に流す音楽の希望や研修旅行の行先はアンケート調査を行い会議で決定しており、利用者の自己決定を尊重した仕組みを整備していることが確認できる。</p> <p>このように利用者の意思決定を尊重することを重要と捉え、毎日の支援を行っていることは事業所の優れた点と言える。</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。	a
<p><b>【コメント】</b></p> <p>母体法人が「育成会職員行動規範」を設置し、利用者の人権を尊重することを謳っており、基本姿勢として、虐待を行わない、無視、命令、威圧的な言動を行わない、プライバシーの保護に十分配慮すること等18項目を定めている。</p> <p>事業所では、年1回長崎県社会福祉協議会が主催する虐待防止に関する研修を受講すると共に年2回職員会議にて内部研修を行い、職員に利用者の権利侵害防止について周知徹底している。現在、事業所では利用者への身体拘束は行っていない。</p>	
A-2 生活支援	
(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。	b
<p><b>【コメント】</b></p> <p>事業所では利用者が自立して生活するため、バスの乗り方、お金の使い方、トイレの使い方等についてプリントを作成したり、タブレットで動画を見ながら教えている。また、利用者個人のロッカーには鍵を掛けること、整理整頓をすること等も指導している。</p> <p>利用者と同居する家族の宿泊を伴う外出や本人の野外イベント参加の希望に応じて、ヘルパーやショートステイを利用できるよう支援している。</p> <p>自立して生活したいと望む利用者に対しては、法人内の「いんくる」を通じてグループホームを紹介している。</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)

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>職員は、作業所ごとに日々の朝礼や終礼にて注意事項等を伝えている。職員と利用者は気軽に声を掛け合う間柄であり、昼食時には、給食委員会に所属する利用者が「いただきます」と発声しており、誕生日には誕生プレゼントを渡す様子がある。また、職員と利用者が同じテーブルを囲み談笑する姿がある。</p> <p>事業所では、利用者ごとに「意思決定支援シート」を作成し、本人のコミュニケーション能力を把握し、支援に反映している。</p> <p>行事等を選択する際に、写真、イラスト等を活用し、利用者が理解し回答しやすいような工夫を行っている。また、作業所には時計のイラストを使って、作業の流れをわかりやすく表示しており、利用者が職員と意思疎通できるツールとなっている。</p> <p>事業所には、利用者による複数の委員会があり、自発的に活動しており、コミュニケーション能力を高める機会にもなっている。委員会と職員の業務分掌は、同じ分野同士連携しながら活動を行っている。</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>作業の休憩時間や昼食時には、職員と利用者が1対1で会話する機会がある。また、利用者アンケートから、困ったことがある時に相談できる職員がおり、親切丁寧に応じてくれると満足していることがわかる。</p> <p>事業所の受託作業班、農園芸作業班毎の担当職員は、日常から利用者との会話を通じて意向の把握を行っており、利用者の要望や問題については、ケース検討会で取り上げ解決策を話し合っている。</p> <p>事業所では、利用者ごとに「意思決定支援シート」を活用しており、これはまさに本人の意思決定を尊重した支援を行っているものであると言える。</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。	b
<p><b>【コメント】</b></p> <p>作業支援においては、受託作業班、農園芸作業班のどちらを選択するかは、年2回のモニタリングの際に、再度聞き取り調査を行い、利用者の意向を再確認する機会を設けている。</p> <p>余暇活動支援においては、親睦会、夏祭り、研修旅行、球技大会、交流芸能祭等さまざまな行事を通じて、利用者同士の親睦を図り、自己実現できる機会を設けている。</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。	b
<p><b>【コメント】</b></p> <p>現在、強度行動障害の利用者はいないが、職員は強度行動障害に関する外部研修を受講し、所内で研修報告を行っており、専門知識を深めるために取り組んでいることが確認できる。</p> <p>利用者の障がいに応じて作業の種類を支援員会議で検討している。時間の認識が苦手な利用者のために、時計の絵を使ったり、歯磨きの際、タイマーを使う等して利用者の障がいの状況に応じた適切な支援を行っている。</p>	
(2) 日常的な生活支援	
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。	b
<p><b>【コメント】</b></p> <p>事業所は厨房を備えており、調理専門の職員を配置している。利用者の嗜好やアレルギーの有無の調査を実施しており、献立に該当する食材が使用されている場合は、代替食を提供している。</p> <p>事業所の農園で栽培したミニトマト等の野菜を食材に使用することもある。郷土料理の他、誕生日には、本人のリクエストメニューで祝い、5月にはパーティー形式での食事会を開いており、食事の時間が楽しいものとなるような工夫が見られる。近年スチームコンベクションを購入し、多様な調理方法で昼食を提供していることがわかる。</p> <p>事業所では入浴支援や清拭などは行っていないものの、利用者によっては排泄支援を行っている他、市内北部地域を中心に無料の送迎バスを運行しており、利用者の送迎を支援している。</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)

(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>            事業所の業務分掌に環境整備の部門があり、一年を通して事業所内の清掃や除草作業を行うことを事業計画に明示している。            事業所内は清掃が行き届いており、温湿度を職員が管理し、明るく快適な環境となっている。作業場は、利用者がゆったりと作業できるよう空間を広く取り、事故のない安全な環境を整備している。また、他の利用者に影響を及ぼすような時には、一時的に他の空間で対応するなど配慮している。            利用者会議で不便なことなどを聞き取るためのアンケートを収集しており、生活環境についてロッカールームが狭いという声を受けて、新たにロッカールームを設置した事例がある。            昼食時の食堂では、楽しく食事を取っている利用者の姿が見受けられる他、昼休みは事業所内で自由に過ごしており、庭で一人で静かに過ごす人、CDを聞いている人等さまざまであることが見てとれる。</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。	b
<p><b>【コメント】</b>            生活訓練では、トイレの使い方、お金の使い方、バスの利用方法について指導している。バスの乗り方や車内でのマナーは、タブレットを活用し、ユーチューブの画像を用いている他、ドリル形式の計算問題を解いて計算方法を学んでいる。            年に1回、利用者会議でアンケートを実施し、生活支援のニーズを把握しており、外出や買い物の要望、またヘルパーやショートステイの利用希望が挙がっている。ショートステイについては、「いんくる」を通じて利用した事例がある。</p>	
(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>            事業所では、利用者全員を対象に健康診断、歯科検診を実施している。健康診断の結果は本人・家族に渡し、精密検査が必要とされた場合は、受診した結果報告を確認しており、健康管理を丁寧に行っていることがわかる。            利用者それぞれにかかりつけ医があるが、施設内で怪我をしたり、発作が出た場合は、職員が協力医療機関等へ同行している。服薬は、原則自己管理となっている。また、歯科医が事業所を訪れて利用者を対象に講話を行っており、医療機関と連携し、健康管理を適切に行っている。            更に、事業所では、毎朝の日課としてラジオ体操とランニングを行っており、利用者の健康維持・増進に努めている。</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。	
<p><b>【コメント】</b>            非該当</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。	b
<p><b>【コメント】</b>            事業所は通所施設のため、利用者の外出や外泊等の支援は行っていない。社会参加に必要なマナーや知識について学習する機会を設けており、バスの乗り方、お金の使い方、携帯電話やトイレの使い方、整理整頓や身だしなみの整え方等を日頃から教えている。教える際には、タブレットを活用し、動画を見て学ぶ等の工夫が見てとれる。            事業所では、研修旅行、スポーツ大会、運動会、交流芸能祭等の余暇活動を通じて、社会参加する機会を多く設けている。</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)

(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>            事業所では、利用者が閲覧できるよう広報誌を設置しており、必要な情報を得る機会となっている。地域生活へ移行したいという希望等に対しては、法人内の「いんくる」と連携して対応している。            母体法人である長崎市手をつなぐ育成会では、親なきあとの本人の生活を重視し、複数のグループホームを開設している。当施設においても、利用者の生活の意向を聞き取り、グループホームへの入所を希望する場合は、法人内の「いんくる」に繋げ、希望を尊重するよう支援している。グループホームでの生活に関する課題等は、「いんくる」が対応している。また、ショートステイ或いはヘルパーの利用等、それぞれ本人の希望に添って適切なサービスを紹介している。</p>		
(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。	a
<p><b>【コメント】</b>            職員は、利用者の基本情報の記載内容から家族構成等を把握している。半年毎のモニタリング時に利用者本人や家族の要望を聞き取っており、モニタリング記録に記載している。新しい要望等があれば、アセスメントシートに書き加え、常に利用者、家族の意向を把握する姿勢が窺える。また、事業所と家族とは毎日連絡帳にて本人の様子を共有している。            年1回の総会には全事業所の家族が集い、本部職員が事業計画を説明すると共に、同日“ワークの会”を開催している。            毎年1月には「新年親子の集い」があり、約450人の親子が参加してダンスや歌などを通して交流している。また、当事業所と隣接する同法人他事業所合同の年1回の夏祭りでは、“ワークの会”が屋台の出店を出して事業所と一体となり、祭りを盛り上げているなど、事業所の利用者家族との連携・交流及び家族への支援体制は特筆すべき点である。</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>            非該当</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>            事業所では、利用開始時に「意思決定支援シート」を用い、本人の可能性を引き出すための参考としている。また、年2回のモニタリングでは、本人と家族から希望する作業班や作業の内容を聞き取り、本人の意向を尊重しつつ負担にならないよう配慮し所属する班を決定している。            仕事や支援内容について、職員が支援日録に記し、施設長が確認しており、本人に適しているか検討している。            現時点では該当者はいないものの、ハローワークとは連絡を取り合っており、毎年、利用者に就労希望の有無を確認している。</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)

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></p> <p>作業内容は、受託作業班と農園芸作業班に分かれている。利用開始時にどちらの班を選択するかは、基本的に利用者の希望によるが、適性を判断し事業所側が決定するケースもある。</p> <p>事業所では3年に1度、本人にアンケートを取り、作業班を代わりたいという希望を伝える機会となっている。毎日の作業は、利用者毎の個別支援計画書に基づき、着眼点を定め職員が観察しながら支援を行っている。</p> <p>工賃の日額を決定する方法として、利用者が10項目について自らできる度合いを5段階にて評価する自己評価表に現状を記しており、担当職員が10点満点で評価を行い、日額を決定している。</p> <p>事業所はマットの解体等単価の高い作業を受注している。受注した収入の月別推移グラフを作業室に示し、工賃を更にアップさせるためのポイントを利用者に説明している。利用者は、収入アップを目指し作業に励んでおり、目標達成することが利用者の喜びとなり、さらなるやる気を引き出している。</p> <p>労働安全管理責任者は配していないものの作業に応じゴーグル、手袋、マスク等を着用している。作業服は事故防止のため、長袖長ズボンを着用し、肌が露出しないよう心がけている。また、製袋機は希望者の中で危険性を理解できる人を選定し配置している。</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></p> <p>事業所は、仕事の機会の拡大に向けて、受注先の開拓や新たな業務の受注に積極的に取り組んでいる。現時点では該当者はいないものの、一般就労を希望する利用者には、法人内の就労移行事業所と連携し、情報提供を行う仕組みがある。</p> <p>事業所では、一旦就職した利用者を再び受け入れた事例があり、本人本位の支援に努めていることが見てとれる。</p>	

## 事業所プロフィール（障害者・児施設）

1. 事業所名称： 障害福祉サービス事業所「ワークあじさい」
2. 種別： 就労継続支援B型
3. 当該事業の開始年月日： 平成13年4月1日（通所授産施設開所）  
平成24年3月1日（就労継続支援B型へ移行）
4. 事業所の長の氏名（施設長等）： 藤原 剛（施設長）
5. 運営主体： 社会福祉法人長崎市手をつなぐ育成会
6. 事業所所在地： 長崎市三京町702番1
7. 連絡先  
電話番号： 095-814-1777  
Fax 番号： 095-814-1778  
Eメール： work-ajisai@nagasaki-shi-ikuseikai.jp  
ホームページ： <http://www.nagasaki-shi-ikuseikai.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

長崎市障害者相談支援事業「いんくる」

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。）

<法人理念>

障がいのある人が地域で安心して暮らせるインクルージョン社会の構築を目指します

<基本方針>

職員行動規範、基本的な考え方参照

<施設方針>

ワークあじさいでは、作業を通してやりがいや達成感を感じてもらう支援に取り組み、皆さんの自己実現をサポートします。

10.現在の職員数（令和元年 9月 1日現在）

常勤職員数：10人 非常勤職員数：5人 （常勤換算：12.8人）

単位：人

職種 形態	施設長	事務長	事務員	生活支 援員	作業指 導員	支援員 補助	嘱託医	調理員	運転手
常勤	1			4	3			2	
非常勤			1			1		1	2

単位：人

資格 形態	社会福祉 士	介護福祉 士	看護師	准看護師	知的障害 援助専門 員	精神保健 福祉士	栄養士
常勤		3					1
非常勤		1					

11.定員及び現在の利用者等（令和元年 9月 1日現在）

- (1) 対象地域：長崎市、西海市、長与町、時津町
- (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B型	40	42
計	40	42

## 12. サービス内容(事業内容)

<作業班>○農園芸(花苗・野菜栽培販売、花壇植え込み作業、花苗育成委託業務  
マットレス解体作業ほか)

○受託(軽作業、ビニール袋製造販売、トイレ・公園清掃委託業務  
マットレス解体作業ほか)

<主なサービス>

・就労支援 ・生活支援 ・保健衛生 ・防災 ・余暇活動 ・給食 その他

開所時間： 8時30分から17時30分※サービス提供時間は、午前8時40分～午後4時

休日： 土、日、祝祭日、お盆、年末年始 ただし、開所する場合もある。

健康管理： 健康診断、歯科検診、歯磨き指導、日常生活支援

食事： 給食有

地域との交流： 夏まつり、あだぷと活動(地域清掃)、三重地区公民館まつり  
もちつき、三重中学校職場体験実習受け入れ など

保護者会活動： ワークの会(保護者会)

主な行事： 施設利用者球技大会、長崎市育成会総会、研修旅行、利用者希望活動  
ゆうあいスポーツ大会、育成会運動会、納会、新年親子の集い、親睦会  
交流芸能祭、ほか

## 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：594.56 m<sup>2</sup> / 建物面積：560.3 m<sup>2</sup>

(2) 施設の設置形態

・単独設置の場合  
( 2階建)

・他施設と併設の場合

併設施設種別：いんくる

施設の使用階数：2階部分

・建築(含大改築)後の経過年数：( 18年)

・3年以内の大改築計画の有無：( 有 ・ 無 )

(3) 施設設備の概要

・製袋機、厨房設備、施設車両(マイクロバス1台、コンピューター1台  
軽ワゴン2台、ワゴン1台、バン1台、2tトラック1台)ほか

(4) 立地条件など

① 交通の便：      駅から 徒歩・バス・その他(      )で       分  
長崎漁港バス停から(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)

・あじさいの家、ケアホーム三京・さくら、三京えのきこども園  
平和タクシー、ドラックストア(コスモス)、ディスカウントストア(ダイ  
レックス)、三重中学校(近隣避難所)

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)

年度末に文書による苦情報告をしている。

(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。

意見箱を施設内に設置している。

16. 各種マニュアルの整備

(1) 基本業務実施マニュアル ( 整備している 整備していない )

(2) 感染症対応マニュアル ( 整備している 整備していない )

(3) 事故発生対応マニュアル ( 整備している 整備していない )

(4) その他のマニュアル類がありましたらご記入ください

各種マニュアル、業務分掌計画参照

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。

農園やハウスを利用した花苗を育成する農園芸作業に取り組んでいる。

利用者の自主性を最大限尊重した支援を実践している。

長崎市手をつなぐ育成会の施設として、就労継続支援 B 型のサービスだけでなく、様々なサービスが法人内にはあるので利用者の状況に応じたサービスの提案ができる。

## 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	ワークあじさい
-------	---------

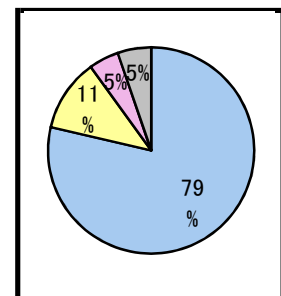
調査の対象・方法	<p>対象： ワークあじさいの入所者・利用者</p> <p>方法： 対象者へ調査用紙を配布。 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収。</p>
----------	--

調査実施期間	2019年8月30日から 2019年9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 571 件内）

利用者総数	42 人
調査対象者数	42 人
有効回答数	27 人
回収率	64 %

はい	449 件	79%
どちらともいえない	65 件	11%
いいえ	27 件	5%
わからない	30 件	5%



総 評	<p>本アンケートは調査対象者数42人中、27人の回答を得て64%と回収率となった。</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20「食事はおいしく、楽しくたべられますか」が100%で最も高く、次いで問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」が96.3%と続いている。一方、問1「施設の理念や方針について、知っていますか」は37.0%と一番低い回答となっている。</p> <p>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>一方、理念・基本方針については、日々の生活の中で触れているものの、文言として問うたため、回答に苦慮したものと推察される。</p> <p>自由意見にはお礼と感謝の言葉が綴られており、これらの結果を基に、強みをさらに伸ばす取組みに期待したい。</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		ワークあじさい		有効回答数	27 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></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		10 件	37.0%			
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
				11 件	40.7%													
				2 件	7.4%													
				3 件	11.1%													
				1 件	3.7%													
	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></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> <tr><td>非該当</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		非該当		9 件	33.3%	
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
非該当																		
				1 件	3.7%													
				0 件	0.0%													
				0 件	0.0%													
				0 件	0.0%													
				17 件	63.0%													
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></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		27 件	100.0%			
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
				0 件	0.0%													
				0 件	0.0%													
				0 件	0.0%													
				0 件	0.0%													
				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></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		25 件	92.6%			
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
				2 件	7.4%													
				0 件	0.0%													
				0 件	0.0%													
				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></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		19 件	70.4%			
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
				2 件	7.4%													
				0 件	0.0%													
				6 件	22.2%													
				0 件	0.0%													
	6	職員が居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		17 件	63.0%			
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
				3 件	11.1%													
				0 件	0.0%													
				4 件	14.8%													
				3 件	11.1%													
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></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		25 件	92.6%			
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
				2 件	7.4%													
				0 件	0.0%													
				0 件	0.0%													
				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></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		18 件	66.7%			
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
				7 件	25.9%													
				1 件	3.7%													
				1 件	3.7%													
				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></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td></td></tr> <tr><td>無回答・無効</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答・無効		25 件	92.6%			
	はい																	
どちらともいえない																		
いいえ																		
わからない																		
無回答・無効																		
				2 件	7.4%													
				0 件	0.0%													
				0 件	0.0%													
				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	ワークあじさい	有効回答数	27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		20件	74.1%
			どちらともいえない		6件	22.2%
			いいえ		1件	3.7%
			わからない		0件	0.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
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		21件	77.8%
			どちらともいえない		4件	14.8%
			いいえ		2件	7.4%
			わからない		0件	0.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
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		22件	81.5%
			どちらともいえない		4件	14.8%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		1件	3.7%
			無回答・無効		0件	0.0%
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		19件	70.4%
			どちらともいえない		6件	22.2%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		2件	7.4%
			無回答・無効		0件	0.0%
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		21件	77.8%
			どちらともいえない		2件	7.4%
			いいえ		1件	3.7%
			わからない		3件	11.1%
			無回答・無効		0件	0.0%
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		10件	37.0%
			どちらともいえない		0件	0.0%
			いいえ		17件	63.0%
			わからない		0件	0.0%
			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		9件	33.3%
			どちらともいえない		1件	3.7%
			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		17件	63.0%
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		26件	96.3%
			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	3.7%
			無回答・無効		0件	0.0%
実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。	18	実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。	はい		23件	85.2%
			どちらともいえない		2件	7.4%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		1件	3.7%
			無回答・無効		1件	3.7%

# 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		ワークあじさい		有効回答数	27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		23件	85.2%
			どちらともいえない		2件	7.4%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		1件	3.7%
			無回答・無効		1件	3.7%
食事	20	食事はおいしく、楽しくたべられますか。	はい		27件	100.0%
			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		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		19件	70.4%
			どちらともいえない		1件	3.7%
			いいえ		1件	3.7%
			わからない		2件	7.4%
			無回答・無効		4件	14.8%
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	74.1%
			どちらともいえない		3件	11.1%
			いいえ		1件	3.7%
			わからない		2件	7.4%
			無回答・無効		1件	3.7%
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	51.9%
			どちらともいえない		4件	14.8%
			いいえ		1件	3.7%
			わからない		3件	11.1%
			無回答・無効		5件	18.5%