

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

事業者名： 社会福祉法人 奈良県手をつなぐ育成会

評価実施期間： 平成26年4月8日

～平成26年12月20日

1 評価機関

名称：	特定非営利活動法人 ふくてつく
所在地：	大阪市住之江区南港北2-1-10 A T C I T M棟11F

2 事業者情報【 平成26年12月1日 現在】

事業所名称： (施設名)	(社福) 奈良県手をつなぐ育成会 チェリッシュ	サービス種別：	就労継続支援A型
開設年月日：	平成25年10月16日	管理者氏名：	石井 貴之
設置主体：	平成25年10月10日	代表者 職・氏名：	社会福祉法人 奈良県手をつなぐ育成会 理事長 小西 英玄
経営主体：	平成25年10月10日	代表者 職・氏名：	社会福祉法人 奈良県手をつなぐ育成会 理事長 小西 英玄
所在地：	〒630-8441	奈良市神殿町656番地4	
連絡先電話番号：	0742-63-5680	FAX番号：	0742-63-5682
ホームページアドレス：			
E-mail：			

基本理念・運営方針

「地域で 地域と共に歩み 生きる」
(誰にとってもかけがえのない人生の時間と生活空間を大切に作る法人であり続ける)
旧理念では「①本人主体のサービス提供、②地域・社会生活の支援、③情報発信と支援機能の発揮、④ケアマネジメントシステムの導入による支援」を4つの柱としてきたが、平成26年1月、法人設立10周年記念式典を区切りにこれを下記のように改訂しています。
新しい理念では、「すべて人はお互いに依存し合って生きている」ことを基本に、お互いが支え合う仲間として存在することを認識し、障害のある方、その家族、支援者、地域住民など、すべての人の主体性や多様性を尊重し、その人の人生の豊かさや生きづらさに寄り添いながら、支え合い共に生きていく社会、すなわち「共生社会」の実現を目指しています。
運営の基本方針は、①主体性の尊重、②地域福祉の積極的な推進、③信頼ある法人運営 としています。
チェリッシュは、従前から活動していた既存事業所の利用者・職員の一部を分離して、就労継続支援A型事業所として平成25年10月に法人傘下に編入したものであり、リサイクル施設での分別作業等を行っています。

【利用者の状況】

定員：	20	利用者数：	20
-----	----	-------	----

※) 施設種別ごとに、利用者の年齢階層、利用期間、障害の程度・内容など、その施設の特徴が明らかになるようなデータを適宜添付してください。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

2 事業者情報【 平成26年12月1日 現在】

【職員の状況】

職 種	勤 務 区 分				常勤換算 ※	基準職員数 ※
	常 勤 (人)		非 常 勤 (人)			
	専 従	兼 務	専 従	兼 務		
支援員	5					
前年度採用・退職の状況：	採 用	常 勤 人	非 常 勤 人			
	退 職	常 勤 人	非 常 勤 人			
○常勤職員の当該法人での平均勤務年数					2 年	
○直接処遇に当たる常勤職員の当該法人での平均勤務年数					2 年	
○常勤職員の平均年齢					43 歳	
○うち直接処遇に当たる職員の平均年齢					43 歳	

※常勤換算数及び基準職員数は、当該職について、運営基準等で定められている場合のみ

記入してください。

3 評価の総評

調査時点では、就労継続支援A型施設として開所から1年未満という、発足間もない状態であり、事業所として第三者評価を行うにしても、あるべき事業体制の整備がまだまだこれからの課題を多く残していました。

よって、各評価項目については厳しい結果とならざるを得ませんでした。評価結果をもとに今後のシステム改善に期待します。

◇特に評価の高い点

利用者は、従前の作業所での一般就労から、就労継続支援への移行という環境変化の中にあり、管理者を含め全職員は利用者の、そうした心身状態を把握し、個々に適切な就労継続支援を実施するよう目指しているところは高く評価できます。

それは作業内容にもあらわれており、リサイクルセンターでの一般就労と変わらぬ作業に加え、古着の仕分け等の軽作業から古着販売のお手伝いまで、様々な関わりのチャンスを設定することによって、個々利用者の適性に沿った作業が行われています。

これは法人理事長が、本事業を傘下に組み込む意図として、加齢に伴う障害者の心身衰弱に依じて、一般就労→就労継続支援A型→同B型→最終的には生活介護へという段階的で途切れることのない支援体制の流れを構築して、利用者の誇りや尊厳を保持してやりたいという構想の、重要な一角を担うものであり、今後の事業展開が期待されます。

◇改善を求められる点

法人への編入から日が浅いとはいえ、既に1年余を経過しています。従前の作業所運営の風土が、なお色濃く残留しており、法人理念や職務規定、各種書式整備など、基本的な面において、社会福祉法人としての事業運営に馴染んでいません。

その事に起因して、諸手続きをはじめ事業運営の意思決定が円滑に進んでいない事象が散見されます。

組織の改革を遅らすことなく、一日も早く本来の法人運営システムに全体化される事を求めます。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

◇評価を受審して改善された点

就A以降後の事業所システムや作業内容も理解され、利用者も職員も落ち着いてきた。利用者一人ひとりの個性も、職員に理解され、より具体的な支援計画を作成できるようになった。また、協力先との関係が円滑になり、古着の仕分け作業を一手に引き受けるようになった。職員ミーティングを月2回程実施し、そのうちの1回は、必ず理事長・施設長に参加してもらい、問題点を話し合っており、事業所の課題解決に向けて意識の共有が図られるようになった。課題があった作業環境についても、屋外作業スペースの屋根、古着を保管しておく倉庫、洗濯機、トイレなどが改善されている。

4 大項目別の評価概要

共通基準

1-1 理念・基本方針

就労継続支援A型（以下就A）事業所であるチェリッシュは、法人への編入時の事業所指定の経緯等について利用者、家族等への十分な説明と理解に不備が見受けられるようです。それに起因して一部の家族には、なぜ就労継続支援なのかという、法人に対する不信感を芽生えさせており、法人理念の周知という以前の課題があります。法人としての理念は明文化はされていますが、事業所としての現状は安定した事業運営の展望を確立する事も困難な情勢にあり、管理者自身の不安感が職員や利用者・家族を困惑させています。管理者は短期の課題に翻弄される事なく法人理念、基本方針に基づいて、事業の推進に努めることを求めます。

1-2 計画の策定

上記とも関連して、事業運営の展望を確立する事は困難な状態であり、中長期計画の策定には着手できていません。短期の事業計画も策定されていませんが、どの様な状況であっても事業ビジョンを明確にし、その為に必要な事が何かを検討して、それを見える形で文書化することによって、職員はじめ家族を含めた関係者で共有することが肝要です。速やかに計画の策定に取り組むことが求められます。

1-3 経営者の責任とリーダーシップ

管理者は、事業所の長として職員に認識されており、運営についても本部から一任されています。しかし現状は、就労継続支援としての事業形態が不徹底であることと、開所間もなく運営体制も未整備な事もあり、質の向上に向けての動きには至っていません。その元久は、受託事業の契約整備や経営の安定課題に尽きますが、「本部がやること、動いてくれないと…」という、依存的意識を改め、管理者がとるべきリーダーシップを発揮して、問題の早期解決へ取り組むことを求めます。内部事情では、法人移行以来、ようやく事業所内体制も落ち着いてきたところですが、まだまだ十分な人事管理体制や職務分掌が整っていません。ただ、毎週一回の職員会議では、意見交換を通じてしっかり意思の疎通が出来ていることは評価できます。

2-1 経営状況の把握

事業所経営の安定が図れない元久は、委託事業所であるリサイクルセンターとの業務委託契約が不確定であることがあります。経営状況の早期改善には、委託契約の早期確定を実現し就A事業所としての運営の安定化を図ることが欠かせません。そのように、経営の不安定要因を把握しているのあれば、その解消が急がれるべきです。外部監査、まだ実施されていないようです。

2-2 人材の確保・育成

新人職員を対象とする新人研修等は本部主導で実施されていますが、その他の研修には参加できていません。障がい者支援に関する研修等について、職員も参加を希望しています。新人研修だけではなく、職員の職務に応じた、更なるスキルアップを目指せる育成の仕組みづくりに着手することを期待します。実習生の受け入れ体制は整っていません。福祉人材の育成は、社会福祉法人の使命の一つです。この点においても、作業所から社会福祉法人に移行したことの重さが認識されていません。

2-3 安全管理

緊急時対応等のマニュアルは、今後整備しなければならないことは確認されていますが、未だ作成されていません。事業所としても、法人本部のマニュアル策定を待つことなく、事業所に適応したマニュアルが必要であることを認識して、早急な作成の着手を求めます。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

2-4 地域との交流と連携

本事業所は、奈良県で初の就Aという事もあり、問い合わせや見学希望もあります。しかしながらそうしたニーズにも現状では適切な対応ができていません。
利用者の地域との交流に関しては、事業所としては、それは容易ではないという認識です。しかしながら、地域で当たり前自立を目指すという、基本理念に立ち戻れば、その必要性は明白です。
現時点では、開設後の期間が浅く、事業所や利用者が地域に馴染むことはこれからの課題として、徐々に交流企画を提案していくという、前向きな姿勢があることは評価できます。地域の社会資源を活用し、住民と利用者との交流が実現・継続する事を期待します。
事業所が有する機能の社会還元や、ボランティアの受入は、まだその端緒にもついていませんが、能動的な地域交流は大切です。
地域に支えられる自立支援という概念を超えて、事業所や利用者こそが地域福祉を主導する主体であるという自覚と実践が求められます。

3-1 利用者本位の福祉サービス

就労継続支援A型事業所として提供できる福祉サービスは、十分な体制が整わないままにスタートした中で、ともかく出来る事を始めたばかりであり、福祉サービスとしての質の向上は、まだこれからという段階です。
そんな中で、全職員が頑張っ、できる範囲の作業に努めていることは評価できます。
利用者本位の取組については、利用者との直接会話を始め、送迎時に交わす利用者家族とのコミュニケーションが図られ、個々のニーズを把握することに努めています。
今後は、要望の聞き取りだけに留まらない利用者本位の自立支援を直視して、更なる利用者満足の向上に努めることを期待します。
利用者のプライバシー保護に関する規定・マニュアルの整備、意見を述べやすい仕組みの設定などは、利用者本位の基本であり、当然に整えるべき要件です。
まずは、そうした基本の体制を整えることが求められます。

3-2 サービスの質の確保

サービスの質の向上を推進するためには、まずは現行サービスの質の評価に取り組む必要があります。評価を基礎として改善すべき課題を探り、試行と検証を重ねてこそ質は向上されてゆくものです。しかしながら開所間もなく、また事業の安定も図れていない中で、そうしたPDCAのサイクルは起動していません。
早急に内部評価のしくみを構築することを期待します。
その前提としても、事業の正常化は喫緊の課題ですが、事業所から法人本部への働きかけや訴えは続けているものの、なかなか進展は図れていません。職員の中には、従前の自由な作業所から社会福祉法人傘下に移行したことによる制約の違いを感じているという声もあります。今後は、「できない理由をあげるばかりでなく」、本部と事業所が一丸となって改善に取り組むことが求められます。

3-3 サービスの開始・継続

従前の作業所から、その一部を法人へ編入して、就労継続支援A型事業所として開始するにあたり、表面上の作業内容が変わらないなかでの移行の趣旨と、移行に伴う影響の説明が不十分でした。
利用者や家族の中には理解が出来ていない方や、納得ができていない方もいるようです。
就労継続支援A型事業所としての体制づくりを軌道に乗せる以前に、事業所設置の趣旨・基本方針についての理解を徹底する必要があります。
総評の「特に評価の高い点」で指摘したように、障害の段階に応じて、利用者の誇りを維持しつつ、途切れのないサービスを法人全体で実現しようとする、すばらしい展望の一環であるという認識を共有することが第一です。
サービスの開始・継続にかかる仕組みの構築は、そうした趣旨を職員は勿論、利用者やご家族等に周知されてはじめて可能となります。

3-4 サービス実施計画の策定

サービス実施計画の策定に当たっては、まず①定められた手順に従ったアセスメントの実施 ②適切な実施計画の策定 ③定期的なサービス実施計画の評価と見直し が、行われなければなりません。
この視点において、利用者ごとの個別支援計画はあるものの、上記のような手順を踏む仕組みは成立していません。事業開始後の期間が短いことも一因かと理解できると思いますが、適切なサービス実施計画策定のシステムは、事業運営期間の多寡によらず整備されているべきものです。日ごろの行動確認や見守りを基礎とするアセスメント、計画策定、評価・見直しのサイクル構築に向けて取組を急ぐことが求められます。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

4 大項目別の評価概要

付 加 基 準

A-1 利用者の尊重

利用者は一般就労（リサイクル浄化センター）から移行してきた同作業所のメンバーであり利用者同士の関係性については概ね良好です。その利用者（20名）を5名の職員が支援するという恵まれた体制の中、就業時間内の休憩時には利用者各々落ち着く場所にバラバラになり自由に休息を取りながら、職員と楽しく会話する風景も見られ、利用者を理解たし良い関係性が窺い知れます。利用者の約半数は元の就労場所へ、その他の利用者は主に古着の選別、再販可能な衣料品を袋詰め、値札貼り、そして店頭販売など利用者の作業能力に合うものが提供されています。しかしその内容は就A事業所としての将来のやるべきビジョンとして明確でなく職員、利用者共に不安があるようです。サビ管として今後は、避難訓練、便所環境整備、屋外作業環境整備、浄化センターとの交流会や利用者間のレクリエーション等まだまだ事業所の環境整備に関わる部分の改善を考える事に重点を置いているが、利用者の就業支援内容の拡充（種類の充実）にも着手し、利用者に対する多様な対応を期待します。

A-2 日常生活支援

日常生活支援は行っていないので対象外。

A-3 授産施設としての対応

障がい者にとっての「就労継続支援A型」は大変重要な役割を担っています。利用者各個人の適正に合わせ日中作業をペットボトルリサイクルと古着の仕分けに分けていますが、古着の選別作業を行っている利用者の方々の作業環境については炎天下での作業となり、もう少し環境改善の課題があると思われます。賃金面では利用者の賃金に対する執着はあまりないが、本部からの指示で以前（一般就労）の賃金をキープする形で支払われています。作業が出来る喜びとその対価としての収入は大変重要な関係にあり就労している実感が大切だと思われます。一般就労が難しくなってきた方々の為の事業所なので、就Aでの作業訓練によって再び一般就労への移行計画というよりは、徐々にフェードアウトする為のシステムを組織を挙げて考えていただき、是非高齢化が進む利用者の為にもその構想の確立を期待します。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (共通基準)

評価対象1 福祉サービスの基本方針と組織

1-1 理念・基本方針

1-1-1 (1)	理念、基本方針が確立されている	第三者評価結果	自己評価
	-1 理念が明文化されている	a	-
	-2 理念に基づく基本方針が明文化されている	a	-
1-1-2 (2)	理念や基本方針が周知されている	第三者評価結果	自己評価
	-1 理念や基本方針が職員に周知されている	b	-
	-2 理念や基本方針が利用者等に周知されている	b	-

1-2 計画の策定

1-2-1 (1)	中・長期的なビジョンと計画が明確にされている	第三者評価結果	自己評価
	-1 中・長期計画が策定されている	c	-
	-2 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	c	-
1-2-2 (2)	計画が適切に策定されている	第三者評価結果	自己評価
	-1 計画の策定が組織的に行われている	c	-
	-2 計画が職員や利用者等に周知されている	c	-

1-3 管理者の責任とリーダーシップ

1-3-1 (1)	管理者の責任が明確にされている	第三者評価結果	自己評価
	-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	b	-
	-2 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている	c	-
1-3-2 (2)	管理者のリーダーシップが発揮されている	第三者評価結果	自己評価
	-1 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している	c	-
	-2 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している	c	-

評価対象2 組織の運営管理

2-1 経営状況の把握

2-1-1 (1)	経営環境の変化等に適切に対応している	第三者評価結果	自己評価
	-1 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	b	-
	-2 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている	b	-
	-3 外部監査が実施されている	c	-

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (共通基準)

評価対象2 組織の運営管理

2-2 人材の確保・養成

2-2-(1)	人事管理の体制が整備されている	第三者評価結果	自己評価
	-1 必要な人材に関する具体的なプランが確立している	c	-
	-2 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	c	-
2-2-(2)	職員の就業状況に配慮がなされている	第三者評価結果	自己評価
	-1 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている	b	-
	-2 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	c	-
2-2-(3)	職員の質の向上に向けた体制が確立されている	第三者評価結果	自己評価
	-1 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	b	-
	-2 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている	b	-
	-3 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている	b	-
2-2-(4)	実習生の受け入れが適切に行われている	第三者評価結果	自己評価
	-1 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している	c	-
	-2 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている	c	-

2-3 安全管理

2-3-(1)	利用者の安全を確保するための取り組みが行われている	第三者評価結果	自己評価
	-1 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている	c	-
	-2 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策実行している	c	-

2-4 地域との交流と連携

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

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (共通基準)

	-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	-
--	-----------------------------	---	---

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (共通基準)

評価対象3 適切な福祉サービスの実施

3-1 利用者本位の福祉サービス

3-1-(1)	利用者を尊重する姿勢が明示されている	第三者評価結果	自己評価
	-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り組みを行っている	b	-
	-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-
3-1-(2)	利用者満足の向上に努めている	第三者評価結果	自己評価
	-1 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している	b	c
	-2 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	b	-
3-1-(3)	利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている	第三者評価結果	自己評価
	-1 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している	b	-
	-2 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している	b	c
	-3 利用者からの意見等に対して迅速に対応している	b	c

3-2 サービスの質の確保

3-2-(1)	質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている	第三者評価結果	自己評価
	-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	b	c
	-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	c	-
	-3 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	c	-
3-2-(2)	個々のサービスの標準的な実施方法が確立している	第三者評価結果	自己評価
	-1 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている	b	c
	-2 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している	b	-
3-2-(3)	サービス実施の記録が適切に行われている	第三者評価結果	自己評価
	-1 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている	b	b+
	-2 利用者に関する記録の管理体制が確立している	b	b-
	-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	b	b

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (共通基準)

評価対象3 適切な福祉サービスの実施

3-3 サービスの開始・継続

3-3- (1)	サービス提供の開始が適切に行われている	第三者評価結果	自己評価
	-1 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	b	c
	-2 サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている	b	c
3-3- (2)	サービスの継続性に配慮した対応が行われている	第三者評価結果	自己評価
	-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	c	-

3-4 サービス実施計画の策定

3-4- (1)	利用者のアセスメントが行われている	第三者評価結果	自己評価
	-1 定められた手順に従ってアセスメントを行っている	b	b
	-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	b	-
3-4- (2)	利用者に対するサービス実施計画が策定されている	第三者評価結果	自己評価
	-1 サービス実施計画を適切に策定している	b	b-
	-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	c	-

※) 以下にサービス種別ごとの付加基準評価結果を添付

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (障害者・児施設 付加基準)

評価対象A-1 利用者の尊重

A-1-(1)	利用者の尊重	第三者評価結果	自己評価
	-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	b	b
	-2 利用者の主体的な活動を尊重している	b	b
	-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	b	b
	-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	b	c
	-5 字校を卒業する子どもの進路や今後の地域生活への移行について、自己決定できるよう援助している	-	-
A-1-(2)	利用者の権利擁護	第三者評価結果	自己評価
	-1 虐待(拘束、暴言、暴力、無視、放置等)等の人権侵害について、防止対策が図られている	b	-

評価対象A-2 日常生活支援

A-2-(1)	食事	第三者評価結果	自己評価
	-1 サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている	-	b
	-2 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている	-	-
	-3 喫食環境(食事時間を含む)に配慮している	-	b
A-2-(2)	衛生管理	第三者評価結果	自己評価
	-1 施設及び周辺の衛生は適切に維持されている	-	b-
A-2-(3)	入浴	第三者評価結果	自己評価
	-1 入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している	-	-
	-2 入浴は、利用者の希望に沿って行われている	-	-
	-3 浴室・脱衣場等の環境は適切である	-	-
A-2-(4)	排泄	第三者評価結果	自己評価
	-1 排泄介助は快適に行われている	-	-
	-2 トイレは清潔で快適である	-	b

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (障害者・児施設 付加基準)

評価対象A-2 日常生活支援

A-2-(5) 衣服		第三者評価結果	自己評価
-1	入所者の判断能力に応じて、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	—	—
A-2-(6) 理容・美容		第三者評価結果	自己評価
-1	利用者の判断能力に応じて、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	—	—
A-2-(7) 睡眠		第三者評価結果	自己評価
-1	安眠できるように配慮している	—	—
A-2-(8) 健康管理		第三者評価結果	自己評価
-1	日常の健康管理は適切である	—	c
-2	必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる	—	c
-3	内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている	—	c
A-2-(9) 家族等との連携		第三者評価結果	自己評価
-1	家族や後見人等には、日常的に情報が提供され、必要な場合はいつでも連絡できる	—	a
A-2-(10) 余暇・レクリエーション		第三者評価結果	自己評価
-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	—	c
A-2-(11) 外出、外泊		第三者評価結果	自己評価
-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	—	—
A-2-(12) 所持金・預かり金の管理等		第三者評価結果	自己評価
-1	所持金、預かり金、その他利用者の財産について、適切な管理体制が作られている	—	—
-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	—	—
-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	—	—

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (授産施設 付加基準)

評価対象A-1 働く場としての環境			自己評価
A-1-(1)	働く場としての作業内容	第三者評価結果	b+
	-1 障害の程度、特性にあわせた作業内容が準備されている	b	-
A-1-(2)	働くことへの報酬 (工賃・賃金)	第三者評価結果	c
	-1 工賃規程がある	b	-
	-2 利用者に工賃に対する説明をしている	b	-
A-1-(3)	製品の企画・開発・管理・販売について	第三者評価結果	-
	-1 製品の企画・開発が積極的に行われている	c	-
	-2 製品管理・販売が適正に行われているか	b	-
A-1-(4)	働く場としての環境づくりについて	第三者評価結果	b
	-1 働きやすい作業環境を作ることに配慮している	b	-
	-2 休憩・交流スペースが快適に整備されている	b	-
A-1-(5)	働く場としての条件づくりについて	第三者評価結果	b
	-1 就業の規則等が整備されている	b	-
	-2 利用者に対する労働安全衛生の視点に立った配慮をしている	b	-
A-1-(6)	一般就労に向けての取組について	第三者評価結果	c
	-1 一般就労に向けた個別の計画を作っている	-	-
	-2 一般就労に向けての職場実習を行っている	-	-
	-3 一般就労後のフォローアップ体制ができている	-	-

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

6 利用者調査の結果

利用者（家族等）調査に加え、職員アンケートを総合的に分析しました。

◆職員アンケートの結果要約

男性3人、女性2人。年齢は30代2人、40代2人、50代1人で、比較的若い構成となっています。

利用者どうし、職員と利用者の関係は、全員が良好と答えています。ただ、特定の利用者の問題行動を指摘する意見もありました。

利用者に対するサービスは、一人ひとりに対応したサービス実施計画に基づいてなされていますが、開設間もないこともあって、作業環境や設備が整っているとは言えません（4人）。

災害時の備えについて、「特に備えはない」（3人）とする回答があり、マニュアルはないようです。

法人との関係が希薄と受けとれる回答がありました。まず、法人の理念、基本方針を知りません（2人）。苦情受付の窓口が本部であることを知りません（4人）。就労支援に対する事業計画の内容を知りません（3人）。ただ、機会があれば事業計画に参画して意見を述べたい（4人）との考えもあるようです。

就業規則等の説明はあり、おおよそ理解しています（4人）。他の職員や上司、管理者との関係は「概ね良好」です（3人）。しかし、現場レベルでは解決できない問題もあり、法人のバックアップを強く望んでいます。管理者以外は新規入職者であり、研修等で学習したいという意欲は高いようです（4人）。

◆家族等アンケートの結果要約

回答者13人すべて利用者の親でした。年齢は60代5人、70代以上8人ときわめて高齢です。利用者は男性10人、女性3人。年齢は30代、40代、50代が各4人と、20代以下が1人おり、幅広いです。障害程度は区分4が5人、区分5が2人、不明が5人、ほか1人は区分2でした。13人中11人は「奈良市手をつなぐ親の会」のリサイクル事業所からの移行です。

活動環境（建物の構造や設備）に問題は無いようです。活動に対する支援、将来の自立に向けての取り組みも評価されています。

法人に対しては、初めに説明があり（7人）、同意契約も結んだ（8人）が、「十分理解できないまま」だったとする人もいます。当初期待したことが叶えられたかについては、大半（11人）が納得しています。事業がまだ軌道に乗っていないという認識はあるようだが、運営に協力できるとするのは少数派（3人）でした。

1～2年先の差し迫った不安があるとする人は半数程度（6人）でしたが、3年先、5年先となると不安が高くなっています（9人）。利用者がいつまで仕事を続けられるのか、親自身が高齢なので自分が亡くなったあと入所施設に入ることができるか、などの心配があります。

連絡ノートなどを通じ、利用者の状況は伝えられています（12人）。サービス実施計画も策定され同意しましたが（9人）、分かりにくかった（4人）という意見もありました。

法人全体に対しては、基本理念や行動規範の認知（4人）が低く、本部に意見を述べたこともない（8人）との事でした。法人の活動への評価も無回答（9人）が多数を占めました。

◆訪問調査に於いての気付き

奈良県で初めての就労継続支援A型の事業所で、アンケート実施当時、開設後3ヶ月という新しい施設でした。職員は福祉が初めてという人も複数おり、学習意欲は高いです。利用者は別のリサイクル事業所から移ってきた人が大半を占めており、利用者の親としては、とりあえず受け入れてもらえたことに安堵しているようです。しかし、まだ事業が軌道に乗ってはおらず、先の見えない状況にあると感じられました。現場だけでは解決できない問題もあって、今後、職員の疲弊を心配する意見もあります。法人のバックアップはあるはずだが、それが見えていないことに問題があるように思われ、法人本部と現場とのコミュニケーションをもっと密にすることが望まれます。

7 事業者の自己評価結果(別紙)

様式第2号の5 第三者評価結果表に併記しています。

8 第三者評価結果に対する事業者のコメント

記載者：サービス管理責任者 石井 貴之

結果については、立ち上げから間がないということ差し引いても厳しいものであるという印象であった。その中でも、個人的には管理者としての立ち振る舞いというものは見直し、ビジョンを持って事業を進めていく必要性を感じている。また、法人の責任という部分に依存するのではなく、自らも提案を上げていく必要性も感じている。

ただ、結果報告の際、評価時から時間が開いたことで、改めて振り返ると、評価いただいた時期と比べ、利用者支援や設備の面では向上しているという実感も持つことができた。

第三者評価の実施自体は有効なものであったと考えている。現状をフラットな目で評価していただくことで、評価点も課題点も浮き彫りにできるという意味では、定期的な実施と事業所内での振り返り、実践は有効であると感じている。