

(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7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 ふくてっく
所在地	大阪市住吉区南港北2-1-10A T C I T M棟11階エイジレスL

2 事業者情報【平成26年12月1日現在】

事業所名称 (施設名)	社会福祉法人奈良県手をつなぐ育成会 パン工房まつだ	サービス種別	就労継続 支援B型
開設年月日	平成21年4月1日	管理者氏名	吉住 充
設置主体	平成13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13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	〒634-0075	橿原市小房町7-4	
連絡先電話番号	0744-22-2754	FAX 番号	0744-22-2754
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す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。

【利用者の状況】

定員	10名	利用者数	5名
----	-----	------	----

※) 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		
栄養管理士	1					
支援員	2					
前年度採用・退職の状況：	採 用		常 勤	0人	非 常 勤	0人
	退 職		常 勤	0人	非 常 勤	0人
○常勤職員の当該法人での平均勤務年数					9 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					9 年	
○常職員の平均年齢					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

◇特に評価の高い点

法人の理念・基本方針は利用者や、その家族等、職員を含む誰もがわかる場所に掲示され、周知が図られています。家族等のアンケート調査によれば、特段の不満もなく、高評価を得ており、職員と利用者5名（他に週1回であるが1名）およびその家族等との人間関係は良好に保たれていることが伺えます。

パンの製造作業は、利用者個々の身体能力や資質・性向に応じた、持ち場分担がなされ、適切に配置されています。パンの販売は、おぶせ観音の参拝客や地域の方の来店による店舗販売のほかに、道の駅への納品もあり、これらが売上の大半を占めています。そのような、パンの製造・販売を通じて、利用者の主体的な活動と自己実現が図られるよう、計画的に運営されています。

就労継続支援B型の取り組みの拠点としてさらに充実されることを望みます。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

◇改善を求められる点

訪問調査を実施した平成26年4月において改善すべき課題を2点指摘しました。しかしながら評価決定後に実施した評価説明(同年12月)において、それぞれに著しい改善が見られます。

まず1点目は平成21年に事業所を開設した当初より、一部の地域の方から障がい者作業所立地開所の理解が得られないまま、その改善もなく今日に至っていたところ、町会の方の仲介により近隣の一部の方と話合う機会を得て、今の施設に問題があるわけではなく、誤解の原因は以前の事業者との関係に起因していたことが判り、その後の話し合いにより、そうした誤解を解くことができた。障がい者の就労支援の作業所にはなんら問題ないと、事業に対し理解が得られて、近隣関係は良い方向へ進んでいる。

営業日についても、当初から休日(土曜、日曜、祭日)の運営を制限されていたが、今後の話し合いを通じて理解が得られれば、地域との共生関係も改善に向かうことが期待されます。法人理念では「地域で地域と共に歩み生きる」と謳い、また基本方針でも「日々の活動を積極的に地域で行うことで、地域の活性化を図り、豊かな地域づくりを行います」と示されています。パンの製造販売を通じ、地域と障がい者のかかわりを大切に、地域市民への相談支援、催事等への参加など、地域社会との積極的なかかわりを持ち、地域の理解と信頼関係をさらに図るべく努力を管理者に期待します。地域の理解を得て、事業所が地域福祉の拠点と位置付けられるためには、トラブルの発生をただ恐れることなく、焦らず諦めず、その壁を乗り越えてゆく熱意が求められます。

2点目は、作業場環境の課題です。現事業所は、元の持ち主さんのパン製造者から譲り受けたもので、従前からの調理機器が残されており、引継ぎの際に技術指導が不足したこともあって、十分に活用できていませんでした。不活用の機器が場所を占有して有効な空間を手狭とし、さらに設備の老朽化に伴い、作業効率の悪さが顕著になっていました。職員からも、そうした作業環境を改善して、訓練・作業に支障のないスペースを確保したい、との意見もありました。このような課題こそ、現場からの発案として法人の中長期事業計画に組み込んでゆくことを期待していたところでした。

この点については、12月に古い機器が取り除かれ、最新のパン焼き機の導入でスペースの確保もでき、効率の良い厨房と改善されました。なお設備入れ替えと共にパン作りの経験のある方の指導を得ることもでき、パン作りのメニューも多くなり、事業は画期的に充実しています。今後共、日々の活動を通じ、販売の拡大改善の取り組み、事業所指定の定員(10名)に満たない4名の受け入れを期待します。

4 大項目別の評価概要

共通基準

1-1 理念・基本方針

法人の理念・基本方針は、法人設立10周年記念式典を機に刷新され、発行された記念冊子に掲載されるとともに、事業所には額装されて掲示されています。

その趣旨は、利用者・家族にも説明されていますが、家族アンケート結果からは、理念・基本方針が十分に理解されているとは言い難いことが伺えます。周知のための会議や、実施に向けての検討会等の、繰り返しの取組がありません。

総評の課題にも記載したように、地域との関係性に改善の兆しが見られますが、法人理念に基づき更なる改善を期待します。地域に対して、この理念・基本計画が活かされ、良好な関係性を築くべく、就労支援B型事業所が地域に馴染んで、そこで働く利用者の活動が地域の理解を得るような取り組みが求められます。

1-2 計画の策定

事業所としての中・長期的なビジョンと事業計画は策定されていません。

職員より指摘のあった、調理設備や作業場環境の改善課題については改善が進んでいますが、その資金的裏付けを含めた収支計画に基づいた事業計画の具体化が求められるものです。法人の中・長期のビジョン、事業計画のなかに、就労継続支援B型事業所としてのパン工場の将来あるべき姿を、法人本部と事業所管理者が一丸となって策定されることを期待します。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

1-3 経営者の責任とリーダーシップ

管理者は、就労支援継続B型事業所の工房責任者として、既に1年余を経過し、パン・菓子の販売といった小売業の仕組みなど、多岐にわたる業務を学ぶ多忙な中で、職員・利用者・家族に対しても良好な関係を維持しつつ、その責任とリーダーシップを発揮しています。

「福祉の仕事は奥が深くやりがいがある」と、本人が語るように、熱意をもって取り組んでいることが高く評価されます。

今後は、現状7名の利用者を、10名規模の受け入れ可能な環境整備を図り、職員や利用者の期待に応じて、事業を益々発展させることに、指導力を発揮されることを期待します。

2-1 経営状況の把握

老朽化して不使用のまま場所を占有している機器の撤去も改善され、生産効率向上と作業の安全性確保のための取組課題が改善の方向で進んでいます、事業予算面の制約の中大きな設備投資に踏み切ったことは大いに評価されます。

今後共中長期計画の計画の中で法人本部ともども今後とも検討、改善に取り組まれることを期待します。

そのためにも、地域との関係性における地域における事業所立地の開拓的意義を認識して、就労継続支援B型事業所としての地域福祉拠点の価値を高める努力が欠かせません。

2-2 人材の確保・育成

利用者が就労を通じて楽しみや喜びを得るプログラムを推進する就労支援継続B型事業所として、求められる職員には、一般的な福祉事業従事者の素養のほかに、具体的なパン作りとその販売拡張に関する資質が求められます。人材確保は火急の課題ですが、必要な人材確保に関する具体的なプランが不足しています。確保した人材の育成や就労環境改善への取組、客観的な人事考課の実施も不十分です。事業の健全な発展に人材確保と育成は不可欠な課題です。これも法人全体の課題として取り組まれることを期待します。

実習生の受け入れ体制が整えられていないことは、福祉人材を養成すべき社会福祉法人の使命にできていません。

2-3 安全管理

当初指摘しているように課題、作業環境の改善は不測の事故を防ぐ意味でも重要な課題です。安全、環境改善は進んでいます。さらに、この事業所の場合、食品を扱うものですから、保健衛生上の配慮が欠かせません。感染症をはじめとする事故を防止する対策も重要です。この点については、売り場・厨房・トイレ・スタッフルーム等の、清掃片付けは行き届いており、清潔に保たれています。

また、火気を使用することもありますから、火災への備えも怠ることはできません。様々な事象について最悪の状態を設定した防災計画を策定し、職員全員が日ごろより役割の分担を明確にして万全を図られることを期待します。

2-4 地域との交流

前述のとおり、事業所設立当初より近隣の理解が得られないまま、今日に至っていることは残念です。法人理念に即して、地域とのかかわりを活性化して良好な関係を築くために、組織としての取組むべき課題を具体化することが求められます。

就労継続支援は、就労への移行が目的ではなく、就労を通して社会と交流し、自立することが目標であるはず です。

3-1 利用者本位の福祉サービス

事業所では、利用者一人ひとりの能力や性向を見極めて、その主体性を尊重しつつ、適材適所に活かすことに努めて、能力向上・維持の支援に取り組まれています。

そうした、利用者尊重の姿勢や利用者満足に応える対応は、家族等アンケートでも高く評価されているところ です。

利用者保護に関する規定等も作成されており、それは利用者、家族等にも周知されています。

個々のサービス支援計画は、利用者の状況変化に即応し、また利用者・家族の意見を汲んで、臨機に見直しを重ねて、より良い福祉サービスの向上が図られることが期待されますが、そのためには職員の主観に頼るばかりではなく、利用者満足の向上を意図した仕組みの整備や、利用者が相談や意見を述べやすい環境の整備、意見等への迅速な対応システムなど、客観的に評価できる仕組みを具体化することが欠かせません。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

3-2 サービスの質の確保

サービスの質の向上に向けて、職員の専門知識や技術の向上をはかるためには、現行サービスを定期的に評価する取り組みがまず必要となります。組織内での評価担当部署の設置はあるようですが、サービス評価の基準が明確ではありません。外部による第三者等の客観的な評価を活用しつつ、これを内部でも日常的に行う体制づくりや、そうした評価結果にもとづいて課題を明確にし、サービスの質の向上を目指した取組が具体的に図られることを期待します。

3-3 サービスの開始・継続

サービス開始にあたって、利用者との契約書や重要事項説明書類等は整備されており、利用者や家族にサービスの提供内容は説明され、同意を確認しています。利用者個々のサービス計画が具体的に作成され、その実施に当たっても利用者や家族に説明がなされていることは評価できます。利用者が事業所を他に変更する場合や家庭へ移行する場合に、適切な引継ぎや移行後の支援を含め、サービスの継続にも取り組まれることを期待します。

3-4 サービス実施計画の策定

利用者一人ひとりの心身の状態が、定められた手順のアセスメントに従って把握され、サービス実施計画の策定は適切に行われて、その記録が整備されています。サービス実施計画には利用者や家族等とのヒアリングを通じてその意向を反映されることを期待します。また、計画は利用者本位の視点にたって、常に見直しを重ねていく手順（PDCAサイクル）の確立を求めます。

4 大項目別での評価概要

付 加 基 準

A-1 利用者の尊重

利用者6名に職員2名が対応しています。利用者一人ひとりの能力と性向にあった作業を分担し、それぞれが主体的に活動できることを尊重しています。そのように利用者個々の自発を促しながら、見守りと支援が行われているので、明るい職場環境の元で、皆テキパキと仕事に励んでいる様子は好ましい。利用者、家族と・職員の信頼関係はほぼ満足を得ていることがアンケート調査にも現れています。製品の販売も、事業所付属店舗や近くの道の駅で行われ、これにも利用者が参加して、地域に根ざした活動をおこなっています。今後は、より進んで利用者の社会生活力を高めるべく、施設外資源の活用や自己表現力の訓練など、いわゆるエンパワメントの理念に基づいたプランの具体化が求められます。虐待等の人権侵害の防止については、法人として就業規則や職務規定及びマニュアルに明示して禁止措置が取られています。しかしながら、体罰等防止の研修参加や日常的な検討会議の実施は十分に行われていません。禁止規定文書等の資料を基に、具体的な取組が求められます。

A-2 日常生活支援

評価対象外

A-3 授産施設としての対応

評価対象外

授産施設には該当しませんが、A-1「働く場としての環境」の細目について評価しています。

(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

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

1-2 計画の策定

	第三者評価結果	自己評価
1-2-(1)-①		
-1 中・長期計画が策定されている	c	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	N A
1-2-(2) 計画が適切に策定されている	-	-
-1 計画の策定が組織的に行われている	c	c
-2 計画が職員や利用者等に周知されている	c	c

1-3 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果	自己評価
1-3-(1) 管理者の責任が明確にされている		
-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	c	a
-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	c
1-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている	-	-
-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	b	b
-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	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

評価対象2 組織の運営管理

2-1 経営状況の把握

2-1-(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	c	c
-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	c	N A
-3 外部監査が実施されている	c	c

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	b
-2 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	c	c
2-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている	-	-
-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	a
-2 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	b	b
2-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている	-	-
-1 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	b	a
-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	a
-3 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている	b	b
2-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている	-	-
-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	a
-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	N A

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

2-3 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	a
-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	a

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	b
-2	事業所が有する機能を地域に還元している	c	b
-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	a
2-4-(2)	関係機関との連携が確保されている	-	-
-1	必要な社会資源を明確にしている	c	c
-2	関係機関等との連携が適切に行われている	b	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	-	-
-1	地域の福祉ニーズを把握している	c	c
-2	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	c	c

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	a
-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	c
3-1-(2)	利用者満足の向上に努めている	-	-
-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	c
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	-	-
-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	a
-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	a
-3	利用者からの意見等に対して迅速に対応している	c	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

3-2 サービスの質の確保

		第三者評価結果	自己評価
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		
-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	b
-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	b
-3	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	c	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	-	-
-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	c	b
-2	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している	c	c
3-2-(3)	サービス実施の記録が適切に行われている	-	-
-1	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている	b	a
-2	利用者に関する記録の管理体制が確立している	c	a
-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

3-3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果	自己評価
3-3-(1)	サービス提供の開始が適切に行われている		
-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	a
-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	a
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	-	-

3-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果	自己評価
3-4-(1)	利用者のアセスメントが行われている		
-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	a
-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	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	-	-
-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	b	NA

(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	a
-2	利用者の主体的な活動を尊重している	a	a
-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	a
-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	c	c
-5	学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	c	c
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	b

評価対象A-2 日常生活支援

(該当なし)

(該当なし)

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		
-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		
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		
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		

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

(該当なし)

(該当なし)

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		
-2 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる		
-3 内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている		
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-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		
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

評価対象A-1 働く場としての環境

A-1-(1) 働く場としての作業内容	第三者評価結果	自己評価
-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
A-1-(2) 働くことへの報酬（工賃・賃金）	第三者評価結果	自己評価
-1 工賃規程がある	b	b
-2 利用者に工賃に対する説明をしている	c	
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	自己評価
-1 製品の企画・開発が積極的に行われている	c	a
-2 製品管理・販売が適正に行われているか	b	a
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	自己評価
-1 働きやすい作業環境を作ることに配慮している	b	a
-2 休憩・交流スペースが快適に整備されている	b	a
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	自己評価
-1 就業の規則等が整備されている	b	a
-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
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	自己評価
-1 一般就労に向けた個別の計画を作っている	b	b
-2 一般就労に向けての職場実習を行っている	c	c
-3 一般就労後のフォローアップ体制ができている	c	a

(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。

◆調査概要

【目的】職員と利用者家族に幅広く意見を聞いて、組織やサービスの現状への理解を深め、管理者の自己評価および訪問調査を軸とした第三者評価実施の参考に供します。

【時期】2014年3月

【対象】パン工房まつだ（就労継続支援B）職員有効回収数1票 同利用者家族等有効回収数5票

【方法】職員アンケート：自記式質問紙留置家族等アンケート：郵送調査

◆職員アンケートの結果要約

・現業員1名からの回答でした。個人が特定されるので詳細は省くが、意見としては次の3点に集約されます。

①近隣の方がパンやお菓子を買いに来てくれるが、隣の家族とは建設当初からうまくいかず、難しい状況が続いています。

②使わないミキサーやフライヤーが放置され工房内が狭い、オープンも古くて使いにくいなど、パン作りの技術を向上させたいのに、その環境がありません。

③就業時間が9：00～18：00になっているが、実情に合わせて8：30～17：30にしてほしい。（※就業が19：00までかかることもあるが、少なくとも8：30には利用者も作業開始している）

◆家族等アンケートの結果要約

・回答者5人すべて利用者の親である。年齢は50代2人、60代2人、70代以上1人。

・利用者は男性4人、女性1人。年齢は20代1人、30代2人、40代2人です。障害程度は区分3～5で、パン焼き、販売、食器拭きなど、それぞれできることを受け持っています。

・活動環境（建物の構造や設備）に対しては、「どちらかと言えば良好」という評価が多く、表立った不満は出ていない。食事や利用者どうしの関係など、「本人でないからわからない」といった意見も散見される。

将来の自立に向けての取り組みに対しては、「期待しているが現実には難しい」（3人）ととらえている。

ただ、個別配慮や活動支援には「よくしてもらっている」（4人）と感謝している。

・1～2年先の差し迫った不安がある（3人）。3年先、5年先となると全員（5人）が不安ありとしている。

利用者と親の高齢化や、将来が見えないことへの不安である。

・法人に対しては、当初に説明があり（4人）、同意契約も結んでおり（4人）、期待していたことが「まあまあ納得できる」（4人）程度には叶えられています。連絡ノートなどを通じ、利用者の状況が伝えられている（4人）ほか、家族会などで意見を述べる機会があることも評価されています。「納得できない答えが返ってくることが多い」とする意見もあるが、全般に法人の活動姿勢は「評価できる」（4人）としています。

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

7 事業者の自己評価結果(別紙)

8 第三者評価結果に対する事業者のコメント

パン工房マツダ サービス管理責任者
吉住充

この度は第三者評価結果のご報告をいただき、誠にありがとうございました。a評価など、大変良く評価をしていただいた箇所につきましては「これまで頑張ってきて良かった」と職員一同で思える反面、全体としてb・c評価が多かった点につきましては、まだまだ努力や自分たちの気付きの弱さに反省しきりでございます。

今回いただいた報告書を見ての全体的な印象としましては、パン工房マツダの事業所だけとしてではなく、法人全体的な体質も関係しているのだと思いますが、最低限のマニュアル作成や決まり事などに対しての名文化に乏しく、またそのような事に取り組んだとしても、それを周知徹底し続ける事が出来ていない表れだと感じました。これは度重なる職員の入れ替わりの中で管理者としても時間とともに意識が薄くなってきているからだと思えます。幸いにもパン工房マツダとしては26年度から職員が3人体制となって今までになく体制的には整った状態となり、少人数でコミュニケーションも取りやすい環境となっておりますので、今回ご指摘をいただいた箇所については改善しやすいのではないかと感じております。

また家族等のアンケートにつきましても、今までご家族の方からお聞きしていた箇所もございましたが、まったく知らなかったご家族の方の胸の内を知ることが出来て大変貴重な資料となりました。パン工房マツダに対するご意見もございましたし、中には制度が変わっていく不安や自分たちの子どもの将来に対する大きな不安を抱えていらっしゃるご家族の方が多くおられるという事を改めて実感いたしました。今後、ご家族の方の信頼を得ていくためにも、職員自身が法制度に関する勉強を行い、適切な助言等が出来るような体制をパン工房マツダとして築き上げればと考えております。

最後になりましたが、大きな懸念でありました近隣住民の方との関係も少しずつではありますが改善の方向でこれからも努力を続けて行きたいと考えておりますし、もし職員が変わってもその方向が変わっていかないように十分な引継ぎをしていく必要を強く感じております。また肝心の商品に関しましても、理事長の紹介でパンの先生が定期的に来て下さっておりますし、必要な機材も変わりましたので、商品の品質向上にも努めて行きたいと考えております。

簡単ではありますが、今回の評価報告に対する事業所からのコメントとさせていただきます。