

# (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30年10月1日～31年2月16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	大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC・ITM棟11階EイջレSL

## 2 事業者情報【平成30年10月1日現在】

事業所名称 (施設名)	たかとりワークス	サービス種別	障害者通所支援 (生活介護・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	統括施設長 佐藤宣三郎
設置主体	平成13年3月10日	代表者 職・氏名	理事長 小西英玄
経営主体	平成13年3月10日	代表者 職・氏名	理事長 小西英玄
所在地	〒638__0821	奈良県高市郡高取町観覚寺1382	
連絡先電話番号	0744-52-1001	FAX番号	0744-52-1002
ホームページアドレス	<a href="http://tsunagunara.jp/">http://tsunagunara.jp/</a>		
E-mail	<a href="mailto:sf-tunagu@aurora.ocn.ne.jp/">sf-tunagu@aurora.ocn.ne.jp/</a>		

### 基本理念・運営方針

#### 【理念】

地域で 地域と共に歩み 生きる

#### 【基本方針】

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

#### 活動方針

1. 主体性の尊重

自らが主体的に人生における様々な出来事に対して決定することを尊重します。障害のある方、その家族、支援者、地域住民も含めた基本的人権、主体性を尊重した活動を行います。

2. 地域福祉の積極的な推進

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。また、相談支援、広報機能を充実させるとともに、地域の育成会組織と協働し、地域住民や行政機関、福祉、医療等との連携を図り、地域福祉拠点としての中心的な役割を果たします。

3. 信頼のある法人経営

安心で安全な福祉サービスの提供を行うため、法規制を遵守し、計画性、透明性のある運営を実践します。また、様々なニーズに柔軟に対応するための事業活動にも取り組みます。そして、それらを実践する人材を重んじ、積極的に育成します。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### 【利用者の状況】

定 員 :	110 人	利用者数 :	86 人
-------	-------	--------	------

※) 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。

## 2 事業者情報【平成30年10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		
社会福祉氏	1					
介護支援専門員						
介護福祉士	4		1			
看護師				1		
准看護師				1		
管理栄養士						
その他職員						
合計	37		18			
前年度採用・退職の状況：		採 用	常 勤 12人	非 常 勤 8人		
		退 職	常 勤 8人	非 常 勤 0人		
○常勤職員の当該法人での平均勤務年数						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						年
○常勤職員の平均年齢						歳
○うち直接処遇に当たる職員の平均年齢						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。

# (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 評価の総評

### ◇特に評価の高い点

#### (1) 積極的な社会活動

##### ■利用者一人ひとりの意思と特性に応じたエンパワメント

たかとりワークスの日中活動では、利用者一人ひとりの意思や特性、能力に配慮した多様なプログラムが用意されており、それぞれ少人数の班で行動しています。利用者個々のペースと主体性が尊重されており、作業そのものにやりがいを見出す者、工賃を得て楽しいことをしたいと頑張る者、様々な自己主張が認められています。プログラムが多岐に用意されているので、生活介護から就労継続支援までのレベルにシームレスに対応していることが大きな特徴です。

##### ■施設外で地域とふれあう多様な活動メニュー

活動の大半は施設から地域に出て行われており、地域での暮らしのルールにも触れながら、思いがけず「ありがとう」という言葉を利用者が直接に住民から聞けることもあります。社会における役割を自認することがなによりのエンパワメントとなっています。まさに法人の理念である「地域で地域と共に歩み生きる」を実践するものです。

##### ■企業や行政との協働

活動は地元行政や関係機関（高取町社協、、自立支援協議会等）、民間企業、個人との連携で行われています。こうした取組が地域を変え、福祉のまちづくりの基礎となって行くことが期待されます。

#### (2) 重度者の受入

やすらぎの丘・たかとりワークスでは、他の事業所から受け入れを拒まれたような最重度の強度行動障がいをもつ利用者であっても、その緊急性や支援の必要性に配慮して受け入れを検討しています。福祉事業所としての情熱の熱さとスキルの高さあつてのことです。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### (3) 幅広い障害福祉事業の展開と社会貢献

#### ■圏域マネージャーと障害者就業・生活支援センター事業

(社福) 奈良県手をつなぐ育成会では、中和圏域マネージャー(りえぞんネット)と障害者就業・生活支援センター事業(ブリッジ)の事業委託を受けて実施しています。このように二つの委託事業を受けて活動している法人は奈良県においては唯一の存在です。法人が直接契約する利用者に限定することなく、広く奈良県の障害福祉施策に貢献しているものと高く評価することが出来ます。また、こうした取組を通じて担当職員の知見と力量が向上し、それが法人職員全体にフィードバックされてサービスの質を高めるよう機能することが期待されます。

#### ■多様な地域貢献活動(地域食堂・地域まつり)

地域には、高齢・障がい・児童の区分を超えて、重複する福祉課題が混とんとして山積しています。社会福祉法人には、その実施する福祉事業分野を超えて、そうした地域の福祉ニーズに応えることが要請されていますが、奈良県手をつなぐ育成会では様々な地域課題に取り組んでいます。まほろば地域食堂事業は、三法人の協働事業ですが、奈良県手をつなぐ育成会が中核になって推進しているものです。当初のねらいは独居などで生きづらさを抱える高齢者の支援を企図していましたが、現実にはそうした方の利用には今のところ繋がっていないものの、広く高齢者の居場所づくりとして成果を発揮しています。福祉が主導するまちづくりとして高く評価されるどころです。このほかにも、日中活動のひとつとして資源ごみの無料回収にも取り組んでおり、地域住民の生活課題に応えつつ、障害福祉への理解を促して地域の福祉力を高めることに寄与しています。

### ◇改善を求められる点

#### (1) 権利擁護を目指した利用者本位の基本

#### ■アンケート・ヒアリングから見える管理職・一般職・家族の認識の乖離

今回の第三者評価では「利用者の権利擁護・虐待防止」を重点課題のひとつとして取り上げました。事前に実施したワークショップや意識調査を総合すると、様々な課題の中で危機感が強い課題は、管理職においては法人の基本姿勢や虐待防止にあるのに対して、職員間では傾聴姿勢やチームケアといった現場課題にあるという、意識の乖離が見られます。訪問ヒアリングにおいても、職員では「以前に指摘された不適切事象はかなり解消されている」という認識ですが、管理職ではまだまだという危機意識が残っています。なにをもって虐待と評価するか基準に、管理者と職員の間で乖離があることが窺えるところから、利用者本位の基本にも直結することですから、改めて評価基準の明確化と周知徹底が求められます。

#### ■利用者との接し方・処遇・言葉遣い等

虐待や権利侵害につながるものとして改めることが必要なことに、利用者への接し方・処遇・言葉遣いの問題があります。障害者支援の世界では「支援」ではなく、いまだに「指導」という概念が残っていることがあります。また一方で、自分はこの利用者とは気心が通じているのだという、身勝手な自己満足と感度の低下からくる不適切な言葉遣いも横行しています。年齢を重ねた一人の人に対してそれはおかしくないかというふり返りをすべきです。普段の生活においても人が自我を持って生きる環境として相応しいのかどうか、細部に亘る点検と意識の共有が必要です。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### ■利用者間のトラブル（他害行為）への対応

職員が利用者に対して行う虐待や権利侵害は論外ですが、利用者間のトラブルについても、その対応が適切でなければ、それは虐待と評価されることとなります。利用者の行動背景を読み解く感性とスキルが求められます。

### ■利用者満足

利用者が自己決定する意思を正しく汲み取り、希望に沿ったレク活動や外出プログラムを提供すること、そして支援の満足度を把握することは、権利擁護の基本となるものです。それは、単に利用者のデマンドに従順に応じるというのではなく、支援のプロとしての信念をもって、利用者のための最善の利益を図るといったものでなければならないことは勿論ですが、支援者の一方的な価値観で進めるものでもありません。

## (2) 事業計画等、法人の方針決定プロセスの透明性（風通しのよい組織づくり）

### ■事前アンケート・ヒアリングから見える、管理職・一般職・家族の認識の乖離

法人としての意思決定の仕組みについても、今回の第三者評価の重点項目と位置付けました。やはり実施したアンケートやワークショップの分析によれば、中堅の管理職層では合議で物事を決める仕組みの重要性を意識しているのに対し、一般職員層では直属の上司以外との面談機会や意思疎通のできるオープンな組織風土を求める傾向が窺えます。また管理職層では公益事業への思いが強いのに対し、一般職員層では支援の質や処遇の公平性など現場の課題を重視しています。家族層では、法人の意思決定や職員間の意思疎通の課題への関心はさほど高くなく、最も重視されるのは支援の質となっています。そしてそれを実現するための職員処遇の公平性やリーダーの育成にも関心を示しています。希求の課題は、法人の意思決定や事業計画の基本方針に関する以上のような認識の乖離を埋めて、管理者、中堅職員、一般職員、そして家族層の間に意識の融合を図ることにあります。

### ■会議による意思決定・情報伝達の仕組み

どのような組織も草創期からの強力なリーダーシップによって推進し発展を遂げた後に、これを組織的な集団指導体制に切り替える壁につきあたる時が到来します。奈良県手をつなぐ育成会がまさにその時にあたっています。トップダウン方式が必ずしも間違っている訳ではなく、高い理想と実行力を伴ったリーダーの存在は貴重です。しかしながら、同型のリーダーシップに事業継承することは至難であり、余程周到な準備と事業整理を余儀なくします。事業規模も膨大になった今、組織的な集団指導体制への切り替えが正しい選択であり、そのために取り組まねばならぬことが山積しています。会議の成立が成功の鍵ですが、会議を成功させるには、これに参加するメンバーの高いスキルとともに、厳格なルールが求められます。その上で、情報公開と運営の透明性の徹底が不可欠となります。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### ■職務分掌の明確化

ワントップに全職員が従うという構図から、組織的な指導体制に移行するためには、明確な職務分掌の確立が必要なことは明らかなです。集团的指導体制とは無秩序なボトムアップではありません。全体を統括する管理者、中間で部門を統括する管理者、現場長・・・といった階層構造を明確にして、それぞれの責任と権限を明確にしなければなりません。役割を明確にして、その器に人を育てるという手順が必要です。

### ■利用者・家族等の理解（情報開示）と連携

前述の家族層の意向調査にも見られるように、家族層の関心事は専ら支援の質と事業の安定的継続にあります。情報伝達に関する不満も、大は事業計画策定のプロセス説明がないというものから、小は個人的な連絡事項が職員間に伝わらないことまで多岐に及んでいますが、組織の意思決定の仕組みそのものについては大きな関心もたれていません。もっとも、これは創成期から法人を支援し、共に運動展開してきた世代と、その後に参加した世代の間にギャップがあるのかもしれませんが。

## (3) 職員の負担軽減と活性化

### ■予測される利用者の高齢化・重度化と働き方改革のバランス

支援対象となる障害者の高齢化・重度化は止まることなく進行し、支援の負担は益々増大して行きます。一方で、働き方改革の社会的要請も待たなしです。この難局を切り抜けるには、障害福祉のあり方を根本的に考え直す必要にさえ迫られています。如何に支援の質を落とすことなく業務の合理化を図るかが問われています。

### ■業務の見直し等による業務絶対量の軽減

そもそも、(社福)奈良県手をつなぐ育成会は、障害をもつ子の親による育成会運動が原点でした。しかしながら、その後の社会情勢の変化や高齢化の進展の中で、若い世代に運動への参加が得にくくなっています。創設当時は親が支援にも参加する等の状況がありましたが、いまでは本来親が行うべき役所手続等も法人事務局が代行する有様です。就労状況の改善が求められる現在、慣例的に行ってきたことについても見直し、本当に法人が実施すべき業務の洗い直しが必要です。その為にはより丁寧な説明とともにご家族にも覚悟を強いる必要があります。

### ■「職住分離」の方針で、守るべき理念と業務合理化の両立

法人の基本方針である「職住分離」は、利用者の当たり前の生活を保障し、生活の質を高めるための基本となっています。しかしながら、このシステムはどうしても必要とする職員数の増大を招きます。また、それぞれの支援の独自性に伴う陰の課題として、両部門職員間の連携不足ということも指摘されています。支援の質を落とさず、連携を深めて相互に協力し合うことによって、働きやすい職場づくりに向けた知恵が求められます。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### ■人事考課の客観性・公平性

厳しい諸条件の中で、職員の力を結集して質の高い支援を実現するのは、「無理・無駄・ムラ」を廃して、人材を適材適所に配置しなければなりません。そのためには客観的・公平な評価基準の確立が基本となります。人事考課とは、職員の処遇に反映させる「査定」ではなく、ひとを活かすための必然です。働くモチベーションもスキルアップの意欲も、そこから出発するのです。いわゆる総合的人事管理が求められています。

### ■職員のストレス緩和

障害者支援の現場はその物理的な負担とともに、精神的なストレスも大きく、職員の精神的健康を常に把握し、これを緩和する仕組みが欠かせません。その意味で、ストレスチェックの実施や労務相談の取組は評価されます。職員の意向調査では、職員間の意思疎通の場を求める傾向が窺えます。それぞれ孤立感があることは職住分離や小舎制が落とす陰の部分です。職員の余暇等、第三の生き方づくりの応援、メンター制度の導入など、具体的な取組を期待します。

## (4) 中長期計画の策定と経営の健全化（サステナブルな福祉事業運営）

### ■経営の健全化課題の把握と取組

社会福祉事業では、画期的な技術革新による収益増大は期待できず、一方で支援課題は漸増し、情熱を傾けるほどに人件費は増大してゆく宿命があります。打開策は、「ひと・もの・かね」の有効活用に求めるしかありません。あらゆる経費の見直しが必要です。中でも最も大きな比率を占める人件費が問題となることは避けられず、若い人材の登用と職員構成のリフレッシュに英断が求められます。

### ■3～5年先を展望した課題設定と計画立案

眼前の課題である「やるべきこと、やりたいこと」をこつこつと実践し、その積み重ねがやがて大きな流れと実績に繋がるという手法は、決して間違っていない。しかしながら、数年に亘るはずの計画をより効率よく推進するには、中長期計画の策定が不可欠です。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### ■人材育成

支援の質を落とさず、むしろ高めながら人件費率の低下その他の経営改善を図るための切り札は、人材育成をおいてほかにありません。そのためには法人として「期待する職員像」を明確にして、職員個々が、それに沿って各々の目標を明らかにしてスキルアップを目指す風土と環境を整える必要があります。基本は職員自身の自覚と責任にあります。法人としてもやるべき課題が多々あります。まずは「期待する職員像」の定義、中でも必要とする専門性(資格の取得を含む)の誘導、その上での各種研修(初任者研修、中堅職員研修、幹部研修)の確立が求められます。次に大事なものは業務の中核を担う中堅職員や専門職のさらなる育成にあります。中堅を固めることによって新任を育てるという構図が大事です。そして最後に、次世代リーダーの育成、これを忘れてはいけません。これからの時代は、支援のリーダーと組織運営管理のリーダーを分けて考える必要があるのかもしれませんが。

### ■施設・設備の更新と機能向上計画

サステナブル(持続可能な)福祉事業とするために、忘れてならぬことに、施設設備の維持管理があります。老朽化が顕在化する施設を効果的に改修しながら機能維持を図るには中長期の計画が必要なことは自明です。そのためには、現状の把握がまず必要です。症状が現れてからでは遅いのです。場当たりの対応は、必ず無駄を生じます。単に機能維持するだけではなく、むしろ機能改善によって時代に即した福祉サービスの実施を目指すことが肝要です。

## (5) 安心・安全な環境づくり(リスクマネジメント委員会の実働化)

### ■日常の危険予知

アクシデント・インシデントの記録から、日常生活の安全を妨げる危険因子が発見できます。そこには支援職員の行動に属するもの、施設環境や用具に属するもの、様々です。リスクマネジメントとは、そうした因子からいかに危険を予知し、その発生を防ぐことが出来るかを検討し対処するものです。職員に反省を求めるものでもなく、なにか大きな事故が起きた際に迅速に対応するだけを目指すものではありません。リスクマネジメント委員会の現状はほぼ機能停止状態となっていますが、平時においてこそ活性化が求められます。

### ■多岐に分散する活動拠点の施設構造・設備(特に消防設備)の適正検証

日中活動が本体施設を離れて多数の拠点で実施されていますが、その環境の安全確認が急務です。構造の安全性、消防法が定める防火対象物規定の適正などの再点検と必要な対策が求められます。具体的には二方向避難のルートは確保できているか、階上であれば避難器具はあるか、消火器、誘導灯、火災報知、非常用照明などの設備は適切に備わっているか、内装材は火災を拡大しないか、河川氾濫や土砂崩れの恐れはないか・・・、これらは有事にはたちまち利用者の安全確保に関わる重大事に繋がります。



## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### ■災害への備え

近年、多様な災害が多発しています。災害発生時への備えは災害弱者といわれる高齢者や障害者を基準におこななければいけません。安否確認のマニュアル整備はどうか？。非常時に職員が職場に参集できるか？十分な備蓄の用意はあるか？ 備蓄などなくても凌げる、というのは強者の論理です。それは一種の虐待でもあります。災害用備蓄食品もかなり良質となりました。備蓄品の更新時に、こうしたものを活用したイベントで地域交流（貢献）を行うことにも意義があります。

### ■施設内医療対応の高度化

施設には看護師が毎日常駐する体制が整い、医療機関との連携も図られるとともに、施設内に医薬品や機材を整えて応急の処置をする体制が、新任の看護師の提言で備えられつつあります。さらなる充実を図ることによって、看護師室を単なる詰所や資料・薬剤の保管所ではなく、利用者に対する保健室として機能できるよう期待します。また、医療的知見を職員全体で共有する取り組みも大切です。利用者が服用する薬は、服薬の厳重な管理が欠かせませんが、服薬の確認表が用意されていません。残量確認だけでは不十分です。

## (6) 記録の整備

### ■記録作成技術（文章表現）の向上

福祉サービスは実施と同時的に消えてゆくものですから、記録に残すことが極めて重要な作業となります。記録を記述する過程で一日を振り返り、記録を根拠にサービスの質を検証して改善課題を抽出することができます。そしてそれは担当者の覚書ではなく、職員全体で共有できるものでなければなりません。活用できる記録を作成すべきです。従って、記録にはルールと技術が求められます。事実の記述と評価・解説の記述は明確に分けることが原則です。

### ■活用されるファイリングの仕組み

上記の支援記録のほか、事業所には膨大な文書があります。それらの管理状況の再点検も必要です。文書の分類状況、文書作成の日付や作成者の明記、マニュアルや諸規定などについては改定の経緯の表示などが明示されていることが求められます。

## 4 施設・事業所の特徴的な取組

シフト制ではなく利用者・職員ともに職住分離としており、利用者一人ひとりのニーズに応じた支援を実施している。  
奈良県介護認証事業所として、利用者ニーズに応じた支援の提供と、職員の働きやすい環境整備を行っている。専門職に対するフレックス勤務の導入、育児中の職員に対する時短勤務の導入、職員のスキルアップを図るための有給休暇の付与等の支援を行っている。

## (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 (共通基準)

### 7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

#### I 福祉サービスの基本方針と組織

##### I-1 理念・基本方針

I-1-(1)	理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者評価結果	自己評価結果
1	<sup>-1</sup> 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人は設立してまもなく15年になりますが、設立10周年を機に職員参画のもと、現行の理念・基本方針を確立しています。それらは職員はもとより、家族等にもよく周知が図られています。法人ではホームページを開設し、パンフレットを更新するほか、積極的な地域活動や行政・企業との協働事業を通じて、理念・基本方針をさらに広く浸透する取組を行っています。特に、たかとりワークスにおける日中活動支援では、利用者を施設内に留まらせるよりも、地域に出て活動するという方針が貫かれており、理念・基本方針がその言葉の理解を超えて職員や家族等にも周知されています。</p>			

##### I-2 経営状況の把握

I-2-(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	自己評価結果
2	<sup>-1</sup> 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	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地域には、見えにくく重い福祉課題が山積していますが、法人においては社会福祉法人の使命として、これらに熱い思いを持って取り組んでいます。それは、本評価基準項目が問う、社会福祉事業の動向や経営状況の的確な(冷徹な)把握・分析を超えて、パッションともいべきものであり、結果的に経営的には困難な課題を抱えていることは事実ですが、むしろ非常に高く評価すべきものです。しかしながら、高い目標であるからこそ、それを持続性を持って追求し続けてゆくためには、より健全な経営体質の確立に向けた取組も欠かせません。</p>			
3	<sup>-2</sup> 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	b	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現下の経営課題としては、経営の健全化、次世代への事業継承、大きく拡大した事業間の連携、組織構造や意思決定のあり方検討、職員の働き方改革等々、多岐に亘っています。これまでは、どちらかというそのような課題への取組よりも、統括施設長を先頭として眼前の障害者支援課題への対応に邁進してきたといえますが、近年になって漸く中間的リーダーの配置を試行錯誤しながら、未来志向の取組が動き始めています。いくつかの委員会も立ち上げられ、そこでの議論や結論の誘導と実践などを通じて支援のスキルを向上させるとともに、新しい組織運営の形とリーダーが育つことを期待します。</p>			

##### I-3 事業計画の策定

I-3-(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	自己評価結果
4	<sup>-1</sup> 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。	c	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前項で評価したように、漸く組織的・計画的な事業推進の取組が芽生えています。その一つ一つが実践・評価・見直しを繰り返して昇華しつつ、大きな流れに繋がることが期待されます。しかしながら、本来は先行して3~5年(中期)あるいは5~10年(長期)の展望があるべきですが、残念ながら少なくとも明文化された中長期計画はありません。しかしながら、法人が掲げる理念の成就是すなわち長期のビジョンのはずで、各委員会が課題とすることも、多くは単年度で達成できることではありません。すでに中長期計画とすべきテーマは見えているはずで、中長期計画を立てることによって、職員の想いが共有され、利用者・家族等はもちろん、地域社会にも理解が深まるものです。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

5	<sup>-2</sup> 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	c	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>中長期計画が明文化されていない以上、本評価基準項目の評価は「c」とせざるを得ませんが、単年度計画の策定については問題意識を共有した取組が一つひとつ積み上げられつつあります。</p>			
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		第三者評価結果	自己評価結果
6	<sup>-1</sup> 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	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前回の第三者評価時点では、各部門の事業報告が年度末ぎりぎりになって提出され、その流れで（成果の評価が不十分なまま）次年度の計画が作成されていました。当然のように、そこには予算の裏付けもありませんでした。しかしながら、これもようやく部門ごとに計画の実践状況や評価が報告されるようになりました。また、年度末にも余裕を持って次年度計画が策定されるようになっていきます。部門とは別に、各委員会がテーマごとの計画立案にも動いています。始まったばかりで、まだ少数の職員によって推進される状況であり、全職員が参画するようになることを期待します。加えるならば、法人の次年度予算計画は、このようにして策定される事業計画と密接にリンクしているべきものです。決して前年度の決算をベースに繕うものではありません。そのためには、多くの事業計画を調整・統合する事務局機能の強化が欠かせません。</p>			
7	<sup>-2</sup> 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	c	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の障害特性上、事業計画の利用者への周知は難しい現実がありますが、家族・後見人等への周知・理解は欠かせません。ご家族の中には計画の経緯が知られることなく、決定事項の通知でしかない、十分に理解しがたい、という意見があります。確かに事業計画は、その下地として利用者等の要望や社会課題を踏まえつつも、一定限られたメンバーによるチームで策定してゆくべきものであることは理解できます。無秩序な議論の拡散は目標を曖昧にする懸念もあります。しかしながら、そのプロセスや決定事項の丁寧な説明と柔軟な対応が、家族等の理解を得る上で大切です。</p>			

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(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。		第三者評価結果	自己評価結果
8	<sup>-1</sup> 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。	c	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>サービスの質を向上するためには、まず実施されているサービスの質を評価しなければいけません。それは個別支援計画どおりにサービスが実施されているかどうかではありません。利用者本位の視点で、質を評価する客観的な評価基準を設定しなければいけないのです。P(計画)D(実践)C(評価)A(見直し)のサイクルが重要です。多くの場合、各職員が個人的にセルフチェックすることで済ませていたり、経験豊かな上司や施設長等の管理者が個人的に行うことが多いのですが、これを組織的に行うことが求められています。そのための体制(チーム)づくりと評価基準づくりが必要です。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

9	-2 評価結果にもとづき組織として取り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。	b	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前述のチームによる評価が軌道に乗れば、チームの検討によって、取り組むべき課題が抽出され、メンバー間で共有されるはずで、チームの力は個人の力に勝ることは明らかで、計画的な改善策に結実されることが期待されます。残念ながら、現下においてはまだそのような取組には至っていません。ただ、食支援委員会など、支援職員から問題提起があって、言語聴覚士等の専門職も交えた検討が実施されていることは評価できます。今回の第三者評価で指摘する諸課題についても、着実に取り組むことを期待します。</p>			

II 組織の運営管理

II-1 管理者の責任とリーダーシップ

II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		第三者評価結果	自己評価結果
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	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日中活動は少数の利用者(1~4名)による班活動を行っています。支援現場管理者はサブリーダーとともに、自身でも受持ちの班を担当しながら多くの職員に対して、個々の職員との接点をとりにくいなかで、優れたリーダーシップを発揮しています。食支援委員会など、チームでの取組にも意欲をもって推進しています。この法人の取組の特徴である「職任分離」により、昼間の日中支援と夜間の生活支援では職員も完全に分離されており、生活支援職員との課題の共有が薄れがちでしたが、この点については新たに両部門の連携を図る職責のリーダーが着任し、いくつかの改革が進んでいます。しかしながら、統括施設長、中間の管理者、そして支援現場管理者、それぞれの位置づけ(職務分掌)は流動的で、新たな組織づくりへの過渡期となっており、役割と責任の明文化が追い付いていません。今後の成果に期待します。</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	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>統括施設長ほか管理職のレベルにおいては社会福祉事業を取り巻く法令について、広範囲に知見を深める努力を重ね、職員への周知が図られています。中間管理職においても、その薫陶を受けて認識を深めているところですが、現場における全職員への指導という面においては、組織的な研修の実施や指導ではなく、問題が発生する都度の対応となっています。</p>			
II-1-(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	自己評価結果
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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>統括施設長は、支援員が個々に作成する支援記録のひとつひとつを丹念に評価し、不適切な部分を指摘することを通じて、サービスの質の向上に指導力を発揮しています。従前は、多数の職員に対するこうした指導責任が統括施設長に集中していましたが、漸く数名の部門別統括リーダーが配置され、組織的なリーダーシップ体制の構築が端緒についたところです。しかしながら、取組の開始からまだ日も浅く、完全な階層性の確立には至っていません。重要な役割を担うこととなった各統括リーダーの奮起を期待します。そのもとで、日中支援現場リーダーの役割と責任も明らかになりつつありますが、既に様々な取組に意欲を持って指導力を発揮しているところが評価されます。</p>			

## (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)

### 7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

13	<sup>-2</sup> 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>この課題については、支援現場管理者の責務もありますが、統括施設長および事務部門統括リーダーに負うところが大きいです。社会福祉法人の使命として不採算部門の安易な整理は慎むべきですが、社会的使命が大きい故に、事業の持続性を担保することもまた大切な課題です。トップリーダーが障害者支援の目標に向かってパッション（情熱）を傾倒されていることは大いに賞賛されることですが、これを次世代に引き継ぐ指導力の発揮とともに、力強く安定した法人経営を支える為の、事務局機能の強化を図るべく、そのリーダーの育成と権限移譲が求められます。</p>			

### II-2 福祉人材の確保・養成

II-2-(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。		第三者評価結果	自己評価結果
14	<sup>-1</sup> 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	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>人材の確保については、昨今の厳しい状況下にあっても様々な取組が奏功して一定レベルの確保が達成されています。しかしながら、日中活動を小規模班に分散して地域に展開していることや、職住分離の基本方針によって入所支援職員と分離するなどあっても、必要とする人材はまだまだ十分とはいえません。とはいえ事業経営上はこれ以上の人件費率の上昇は抑えたいところです。また、重度の利用者が多く、その支援レベルの高さに馴染めず早期に離職する職員も少なくありません。職員の定着に向けた取り組みも課題です。職員育成については、これまでは現場におけるOJTが中心で、体系だった育成計画は十分ではありませんでしたが、初任者研修については外部の研修プログラムなど新たな体制の取り入れが検討されています。今後は中堅職員および次世代を担うべき人材育成の体制づくりが急務となっています。</p>			
15	<sup>-2</sup> 総合的な人事管理が行われている。	c	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「職員の行動指針」には「期待する職員像等」が示されていますが、職員一人ひとりの目標設定やその評価の基準が明示されていません。管理者や上司の方針や信条との整合といった主観で減点的・否定的に評価するのではなく、職員一人ひとりの想いと可能性を加点的・肯定的に評価する客観性が肝要です。事業所では定期的な労務相談が行われて、職場での悩みや疑問に応える仕組みがありますが、これはいわゆる働き方の改革の取組（次項で取り上げる課題）に属するものであって、ここでいう総合的な人事管理の取組ではありません。職員の資質を見抜き、しかるべく処遇することは管理者の責務の一つですが、組織が大きくなった今、それを経験豊かな指導者の洞察力に委ねることには限界があり、客観的・科学的な手法が求められています。とはいえ、形式的な管理システムの導入がかえって組織の活力を奪ってしまうという事例も否めません。本事業所の自由な運営文化の特色を失わうことなく、人を活かす人事管理が求められます。この点においても、組織運営管理の専門性を事務局に期待するものです。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

II-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	自己評価結果
16	<sup>-1</sup> 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	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>就業時間や休暇取得の状況把握は行われています。また定期的な労務相談を通じて職員の疑問にも答えつつ、要望の吸い上げにも努めています。家庭的な事情にも配慮したワークライフバランスの取組も実施され、休暇取得のしにくさも一定改善されています。しかしながら、支援現場の特性もあって休憩をとることは難しい現状があり、活動班によって、あるいは職員によって、その状況にはバラつきもあり、一部職員にはストレスの因となっているようです。支援終了後の記録作成業務が定時退園を困難にしていることもあります。そのように、働きやすい職場づくりのための課題が山積しているところですが、職住分離の基本方針に由来する課題も含めて、日中活動部門と生活支援部門を横断した検討会議が、新たに着任した統括リーダーのもとで漸く始まったところです。今後の成果に期待します。</p>			
II-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	自己評価結果
17	<sup>-1</sup> 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	c	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員育成についてのトップリーダーの思いは、一辺倒の形式的な研修や資格取得よりも、支援の苦しみや喜びのなかから気づき、自らの努力と情熱で大きく化けるのを待つというもののようです。職員の側も、提供される研修情報に参加して知見を習得するというよりは、現場主義の傾向が強く、結果的に職員の資格取得は多くありません。そのことは、この法人の提供するサービスの質が低いことを示すものではなく、むしろ得難い福祉現場が醸成されている向きもあります。しかしながら、この評価基準項目で問うところは、そのような、いわゆる「背中を見てついでこい」式の人材育成ではなく、より科学的な体制です。支援課題が重度化・多層化・広範囲化し、事業規模も大きくなった今こそ、次代に備えた育成システムの構築は不可避です。</p>			
18	<sup>-2</sup> 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>新任研修については一定の基本情報の習得を目的とした取組が行われてきましたが、中途採用者については次年度の新員研修まで機会がなく、現場に即応させている等もあり、またフォローアップ研修や中堅職員に対する計画的な研修の実施はできていません。また、日常的な支援業務の中で、十分な研修時間を確保することは難しい現実もあります。この点について、外部の研修システムをとりいれて、15分という短時間の研修の積み重ねでスキルアップを図る取組が始まろうとしています。</p>			
19	<sup>-3</sup> 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人では職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況を把握し、外部研修に関する情報を適切に提供して研修への参加を、組織としても、また支援現場管理者からも強く勧奨しています。しかしながら勤務時間のシフト調整も難しく、確実な機会が確保されているとは言えません。また、個別的なOJTの実施や、層別、職種別あるいはテーマ別の計画的な研修計画の設定や実施についてはまだまだ今後の課題となっています。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

II-2-(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	第三者評価結果	自己評価結果
20	<sup>-1</sup> 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実習生の受け入れについては基本姿勢を明確にしたうえで、学校側とも連携して実習プログラムの整備や実習中の情報交換も図っています。社会福祉士の要請については相談支援担当職員を中心としたプログラムの対応がりますが、その他多様な専門職種の特性に配慮した実習プログラムの用意はなく、実習指導者に対する研修の実施もありません。実習生の受け入れは、福祉人材の育成にかかる社会福祉法人の使命であることは統括施設長はじめ管理職には十分認識されていますが、その想いは現場職員に浸透していません。</p>			

II-3 運営の透明性の確保

II-3-(1)	運営の透明性を確保するための取組が行われている。	第三者評価結果	自己評価結果
21	<sup>-1</sup> 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	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ホームページ等を活用して、法人の理念・基本方針、事業概要の他、事業報告や各種財務諸表等、社会福祉法人として当然に開示を求められる情報は遺漏なく公表しています。パンフレットを更新して地域や関係機関の理解を深めることも努めています。また福祉サービス第三者評価の受審にも積極的に取り組み、その結果が公表されています。しかしながら、苦情や相談の内容やその改善内容を、苦情や相談の発信者や関係職員への配慮を踏まえて公表するという取組が徹底していません。特に日中活動支援が地域の中で実施される中では、様々な軋轢もあります。中には障害者支援に係る市民の不理解として啓発すべき課題もあり、一方では支援者側の、ある意味非常識な姿勢を指摘されることもあるはずで、そうした外部の意見に真摯に対応して運営姿勢を明らかにしてゆくことが求められます。</p>			
22	<sup>-2</sup> 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>社会福祉法人としての取引規定、経理規定は明確にされ、責任や権限の所在も周知されています。事務、経理、取引等について必要に応じて税理士や会計士、労務士その他関係機関の助言を得て適切に行われています。ただ、監事や評議員による定期的な内部監査の体制については形骸化しているとの声が内部にもあります。本法人のように多岐に亘って事業展開している場合は、複数分野に携わる職員も少なくなく、また本部経費の按分といった経理操作も行われていますが、それらに関する処理規定は明確ではありません。そのことが第三者に対する透明性にかげを落としているとともに、経営改善に向けた分析を曖昧にしています。障害者支援の運営を真に健全化するには、支援活動に追随し寄り添う立場ではなく、厳しく第三者的にチェックできる事務局の仕組みが求められます。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

II-4 地域との交流、地域貢献

II-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	自己評価結果
23	<sup>-1</sup> 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	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>この課題については、たかとりワークスにおける日中活動のあり方がすべてを満たしているといつて過言ではありません。利用者が地域を知り、人と関わる中で役割を見つけエンパワメントされてゆく素晴らしい取組が実践されています。このほかにも、地域食堂の取組や行政・関係機関と共同で開催する地域行事にも利用者の参加があります。欲を言えば、今後の課題として、支援職員ががんばりすぎずに、利用者の主体的な活動を見守りながら自主的な行動を支援することですが、ともかく他に類を見ない活動として高く評価できます。</p>			
24	<sup>-2</sup> 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。	c	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ボランティアに関しては、登録手続きなど受入規定が一定整備されていますが、継続的な取組には至らず、規定も更新されることなく形骸化しています。法人としてボランティアを受け入れることの意義や課題が明確にされていません。ボランティアを受け入れることは、支援職員の労務軽減に意味があるのではなく、職員が行うフォーマルな支援のほかにインフォーマルな関係性を附加することによって利用者の生活を豊かにすることや、外部から新鮮な目を入れることによって、支援職員に気づきを促すこと、そして地域に障害者の理解を深めることなどに真のねらいがあるといわれています。ただ、安易に導入することはむしろサービスの質の低下やトラブルの引き金にもなりかねません。それだけに、法人として確たる姿勢の明確化と、ボランティア研修などの対応が求められているのです。</p>			
II-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	自己評価結果
25	<sup>-1</sup> 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	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>本評価基準項目が問わんとするところは、一般的な入所支援施設において、利用者の支援を向上する準備として必要な社会資源を明確化して連携を図る取組の状況にあります。しかしながら、たかとりワークスにおいては、多様な外部活動の実践が既に展開されており、そこでは各班ごとに社会資源の有効活用が図られています。自己評価においては、着眼点個々の文言に拘って控えめな評価がなされていますが、評価基準項目が意図するところに照らして、むしろこれを超越するレベルが実践されています。</p>			
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている		第三者評価結果	自己評価結果
26	<sup>-1</sup> 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	b	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>やすらぎの丘・たかとりワークスと称される施設領域に限定すれば、その立地条件もあって、施設資源の地域還元は実態がありません。法人機能の地域還元はもう少し柔軟に地域に目を開いて検討すべきでしょう。その意味では例えば法人が有する梅林(日中活動の場の一つ)を活用して地域各団体に梅狩り体験場所を提供するなどの取組が考えられます。農業振興や地域イベント参加によるまちおこしも意義ある取組です。また地域食堂の取組では、対象を当初目標とした、生きづらさを有する独居高齢者等からやや拡大して、広い意味で高齢化する地域市民の居場所づくりというテーマに移行しているものの、これも大きな機能還元と評価することが出来ます。さらに検討が期待される一つに、災害時における防災拠点機能の整備が挙げられます。専ら利用者とは職員に限定した災害対策ではなく、地域に目を向けた機能整備が期待されます。</p>			



## (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)

### 7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

27	<sup>-2</sup> 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人が実施している公益的な事業としては、前述の地域食堂のほか、たかとりワークスの日中活動として、資源ごみの無料回収や畑の草ひきなどがあります。また、地域ニーズとしては高齢化に伴う買い物行動の支援（法人の車両を活用した送迎）の検討が始まっています。そしてゆくゆくは障がい分野に限定しない地域の困窮課題に向き合った相談支援業務の取組などがありますが、これには地域社協をはじめ多くの機関・団体・企業をまきこんだ協働の体制づくりが欠かせません。しかしながら、率直に言って行政や地域社協にも、福祉創世記の熱情は低迷傾向にあり、企業のフィランソフィーについても「数えられない価値」を追わない傾向があります。社会福祉法人が地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動を推進するには、まずそうした協働体に対する啓発活動から始める必要があります。そのためにも、社会福祉法人は自らの運営の透明性・公正性を高め、地域の理解と信頼を得ることが求められます。既に高く評価すべき取組を実践しているところですが、なお残された課題があるはずという意味と期待を込めて、厳しく「b」評価とします。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

Ⅲ-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	自己評価結果
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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の尊重については、法人の基本方針の第一に主体性の尊重を掲げ、「自らが主体的に人生における様々な出来事に対して決定することを尊重します。」と明示されています。しかしながら、利用者尊重や基本的人権への配慮について、倫理綱領や規定を基に、勉強会を実施するなど、組織内で共通の理解を持つための取組が不十分な状況のままです。職員は各々の価値観のもと現場対応に当たっているため、不適切と思われる場面ではリーダーがその都度、注意するという現状となっています。一方、昨年後半より臨床心理士を招き、2週に一度、個別検討の場を持ち、その内容を日々の福祉サービスの実施に反映したところ、その成果として「どなる事が少なくなったり、言葉使い」の改善に繋がっています。</p>			
29	-2 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	b	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者のプライバシー保護等の権利擁護に関する規定・マニュアルは、「個人情報規定」・「虐待防止マニュアル」等で示されています。また、法人の目指す福祉サービスの姿勢として重要事項としています。しかしながら、職員への理解を促す取組みが不十分なため、日々、現場において規定やマニュアルにもとづいた福祉サービスの実施には改善の余地が残されています。研修会やグループミーティングを充実させ、全職員が共通理解のもと、より信頼される福祉サービスの提供に期待します。</p>			
Ⅲ-1-(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。		第三者評価結果	自己評価結果
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。	a	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉サービスの利用希望者が福祉サービスを選択するために必要な情報提供については、法人のホームページや施設案内パンフレットにより、理念、沿革及び障害者支援の基本姿勢などが判りやすく示されています。また、最近では昨年5月に新規グループホームのオープンに伴い、定員に空きが生じた入所棟の問い合わせや事業所見学の希望が多く寄せられるようになり、これには相談担当職員が丁寧に対応しています。</p>			
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、同意を得るための仕組み作りをしている。	b	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉サービスの開始・変更時には利用者の自己決定を尊重し、個別支援計画を用いて説明しています。利用者本人が理解困難な場合は家族等へ詳しく説明に当たっています。いつも利用者・家族等は安心、安全な居場所にいたいという思いがあります。これを裏切らないよう、情報提供は必ず実施される大切な取組みのため、利用者や家族等が福祉サービスの内容について、身近に理解しやすいように、文章だけでなくイラストや写真を取り入れるなど、一工夫した、分かりやすい説明資料の提供が大切です。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

32	<sup>-3</sup> 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。	a	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉サービスの変更や終了、他の事業所への移行に当っては、その対応は事務所で必要書面を整えて行っています。個々のケースに応じて、福祉サービスの継続に配慮して本人の状況と意思に沿ったサービスに繋がるよう各関係機関（行政、福祉、医療等）と連携をとるなど、利用者に不利益が生じないように必要な対応を徹底して行っています。</p>			
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		第三者評価結果	自己評価結果
33	<sup>-1</sup> 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。	b	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者本位の福祉サービスは、事業所が一方的に判断できるものではなく、利用者がどれだけ満足しているかという双方向性の観点が重要です。日中活動各班とも、これまでの経験や現状を確認し、利用者満足度について利用者へ個別の問いかけに努めるとともに、利用者満足をテーマに各班でミーティングを実施しています。班が違って共通する課題については、班を超えて検討し合い、その内容を共有して、日中支援活動班全体で利用者満足の上昇に取組むよう期待します。</p>			
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		第三者評価結果	自己評価結果
34	<sup>-1</sup> 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情については真摯に受け入れ、それに応じて実施した苦情内容に関する検討や対応策については、利用者・家族等に必ずフィードバックしています。また、苦情受け入れポストや連絡ノートに示される様々な案件についても、苦情委員会で確認し、適切な対応策がとられています。さらに、その内容や結果等は苦情を申し出た利用者・家族に不利益とならないよう配慮の上、掲示板で公表すると共に、その詳細は苦情相談・解決記録に残されています。しかしながら、一部の家族からは「言いにくい」という声もあり、苦情受け入れポストの活用方法等になお改善の余地が認められます。</p>			
35	<sup>-2</sup> 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が必要に応じて相談ができ、意見を述べやすい環境づくりは、利用者本位の福祉サービスに欠かせないものです。職員は利用者の様子を見て話しかけたり、自由にしゃべれる様な雰囲気づくりを心掛けています。また、事業所の玄関には「利用者からの相談や意見を受け入れる」主旨の案内ポスターが掲示されています。しかしながら個々の利用者・家族等に向け、相談や意見を述べやすくするための案内文書の配布や、相談ごと・意見などについてのアンケートを取るといった能動的な取組は実施されていません。相談や意見の受け入れの取組みについて、利用者・家族等に十分に周知を図ると共に、具体的な対応マニュアルを整備するなど、事業所としての組織的な仕組みづくりが求められます。</p>			
36	<sup>-3</sup> 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前項の通り、組織として利用者・家族等へ相談や意見を述べやすくするための案内が行き届いていないため、本評価項目においても、相談・意見について「受ければ対応します」と言う、受け身の姿勢になっています。利用者・家族等からの相談や意見を福祉サービスの改善につなげて行けるよう、積極的に受け入れ、迅速に応えられるよう、事業所全体での組織的な取組を整えることが大切です。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

Ⅲ-1-(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。		第三者評価結果	自己評価結果
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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>リスクマネジメント委員会が設置されていて、ヒヤリハット・事故報告や事例等の記録は残されています。しかしながら、委員会を積極的に開催して、職員の意識向上を図る取組みは不十分です。平時においてこそ、職員が参画して事故の発生要因の分析や再発防止策を検討するなどの取組を強化し、福祉サービスの質の向上につなげることが大切です。実効性あるリスクマネジメントの仕組みを期待します。</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。	b	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染症の予防と発生時の対応マニュアルは作成されており、職員への周知も図られています。感染症発生時における利用者の安全確保の体制も整えられており、部署が連携して対応が適切に行われています。また、看護師の指導の下、感染症の予防や安全確保について勉強会を実施するなど、職員への医療的知見の理解も図られています。しかしながら、万一発生した場合の拡大防止のための迅速な対応の取組に課題を残しています。</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	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>災害時の対応体制は防災計画書、非常時の体制表などで示されています。避難訓練も各部署で実施されていますが、防災計画は主に消防計画となっており、専ら火災時のみの対応となっています。地震、豪雨、大雪など、予測可能なあらゆる災害時に対して、災害弱者といわれる利用者の安全確保を主眼に、最悪の事態を想定した必要物資の備蓄や、災害発生直後から復興期に至る職員体制も含め、関係機関（行政、消防署、警察、福祉関係団体等）との連携や支援要請について事前確認をするなど、災害時の対応体制を見直し再構築することが欠かせません。</p>			

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(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。		第三者評価結果	自己評価結果
40	-1 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。	c	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉サービスの標準的な実施方法の文書化と、これに準じた福祉サービスの提供については、管理・事務部門の職員と現場で直接支援にあたる職員の見解が分かれています。前者は利用者への福祉サービス実施時の留意点や権利擁護、プライバシーへの配慮等を示した文書が整っていると理解していますが、一方、後者はそのような「標準的実施方法」よりも個別支援計画に準じた支援・サービスが必然と捉えられています。</p> <p>すなわち標準的実施方法等に関する文書化は行われているが、それらが現場活用されていない状況であり、本評価基準項目の達成度は十分ではありません。しかしながら、障害福祉における支援は個別支援の徹底こそが眼目であり、標準的実施方法の確立を求める本評価基準項目の合理性に疑問があるとの主張にはうなづくことのできる理があります。評価の判断基準に即して「c」と評価せざるをえませんが、利用者にとって最善の利益を追求する支援の現場において、本評価基準項目の設定は妥当なのか、一石を投ずるところです。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (共通基準)

41	<sup>-2</sup> 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	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>提供する福祉サービスの標準的な実施方法は文書化されていません。ゆえに、見直しをする仕組みも確立していません</p>			
Ⅲ-2-(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。		第三者評価結果	自己評価結果
42	<sup>-1</sup> 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	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が適切な福祉サービスを受けられるよう、利用開始前には相談支援員がアセスメントにあたり、その詳細内容をリーダー（サービス管理責任者）と確認し合い、個別支援計画が策定されています。今年度からは現場の担当者も面接に立ち会い、アセスメントをとりに行く事にも関わっています。さらに、個別支援計画どおりに福祉サービスが実施されているかについては、ケース記録の確認とともに担当職員を交えたプロジェクト（ケア会議）で確認しています。</p>			
43	<sup>-2</sup> 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>個別支援計画の評価見直しについては、リーダー、職員とも利用者一人ひとりについて改善課題の把握に努めていますが、1人の利用者に対して日中担当職員と寮担当職員のすりあわせが、まだ充分ではありません。年2回見直している見直しは、予め設定した時期の定めどおりに出来ていない状況です。また利用者の意向把握と同意を得るための手順についても組織的な仕組みを整えようとしていますが、今の所は実行には至っていません。利用者へ適切な福祉サービスを提供して行くため、定期的な福祉サービス実施計画の評価、見直しは重要です。</p>			
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		第三者評価結果	自己評価結果
44	<sup>-1</sup> 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。	a	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の身体状況や生活状況及びサービスの実施状況等の記録は事業所で定めたパソコンソフトに毎夕入力され、職員間の共有も図られています。以前は記述の仕方に職員間の統一が出来ていない所がありましたが、指導により改善されています。また、記録の内容は統括施設長、部門リーダーによりチェックする仕組みも定着しています。</p>			
45	<sup>-2</sup> 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者に関する記録の保管及び情報の共有については、個人情報保護規定により適切に管理されています。また、職員へは入職時に、利用者・家族等には利用開始時に、個人情報保護規定を説明し理解を得ています。</p>			

## (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)

### 7 事業者の自己評価結果 (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	自己評価結果
46	-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
<コメント> 会話によるコミュニケーションが難しい利用者が半数を占めるなか、利用者の笑顔や想いを引き出すために身振り手振り、ホワイトボード、写真、手紙など、現場ではさまざまな工夫がなされています。ただそうした工夫は各活動班内にとどまっており、他班の職員に共有されているとは言えません。臨床心理士をまじえたケース会議が定例化されつつあるので、今後個々の利用者への理解を深め、有効なコミュニケーション手段を組織全体で磨いていくことを期待します。			
47	-2 利用者の主体的な活動を尊重している	a	a
<コメント> 少人数による多彩な日中活動が用意されており、利用者の希望や特性に合わせて班編成が決められています。チーム作業のなかでも個々に役割が与えられ、責任を持って主体的に活動できるよう支援されています。日中活動は各所から利用者が集まるので全体の利用者会等はありませんが、班内での意思疎通は十分に行われています。			
48	-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
<コメント> 少人数の班ごとに手厚い職員配置がなされており、たまたま欠員のときを除けば、支援の体制は整っています。また、雨中の廃品回収など職員がせざるをえないこともあります。通常は利用者の活動や生活行動を見守り、過剰な支援を控える姿勢が堅持されています。			
49	-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	a
<コメント> 職任分離が徹底されており、一日の生活にメリハリがあります。また生活介護であっても、個々の特性に配慮して違う場所で作業したり余暇を過ごしたりして、利用者の活力を引き出そうという方針はおおいに評価できます。ただ、それは今のところ、「人間は一人ひとりが本来素晴らしい潜在能力を有している」という前提のもと、その力を能動的に湧き出させ、顕在化させることを意味するエンパワメントの理念にもとづいて、利用者自身の人権意識を高め自立を促すプログラムにまでは至っていません。			
50	-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	対象外	b
<コメント> 法人としては、障害者就労・生活支援センター（ブリッジ）が障害者の自立や地域移行について支援しています。高取ワークスにおいては就学者はいません。また地域移行についてはブリッジほか法人内他部署との連携となりますので、評価対象外とします。			

## (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 (障害者・児施設 付加基準)

### 7 事業者の自己評価結果 (障害者・児施設 付加基準)

A-1-(2) 利用者の権利擁護		第三者評価結果	自己評価結果
51	-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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>虐待防止のための職務規定、懲罰規定、マニュアル等が整えられ、研修や委員会を通じて、より高いレベルの人権擁護を目指している法人の姿勢は評価できます。しかしながら支援の現場では、職員によっては、さすがに手を出すようなことはなくとも言葉が強かったり無視したりするケースはまだあり、管理者の危機感が十分に共有されていません。もう少し接し方を丁寧にする事で、よりレベルの高い虐待防止や高い支援力につながることを期待します。</p>			

### 評価対象A-2 日常生活支援

A-2-(1) 食事		第三者評価結果	自己評価結果
52	-1 サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている	a	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>個別支援計画に基づき3パターン(一口サイズ・あら刻み・みじん切り)+とろみという工夫を行い、利用者に合わせた支援を行っています。また、食支援委員会が立ち上げられ、言語聴覚士、栄養士、日中職員2名(リーダーと担当職員)が定期的な検討会を持って、嚥下問題やその他食事に関わる全般的な見直し、検討が始まっています。</p>			
53	-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	b	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>調理は外部業者に委託していますが、栄養士と連携の下、季節食や誕生日食なども含めてメニューのバリエーションを増やしています。また、食支援委員会では「食事を楽しむ」ことを目的に、調理実習やお菓子作りも取り入れています。ただ、活動の場が本体事業所から離れて、昼食が弁当になる班では、ようやくみそ汁の保温に改善はみられるものの、適温での提供にまだまだ工夫すべき課題の余地がありそうです。</p>			
54	-3 喫食環境(食事時間を含む)に配慮している	b	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日中活動の昼食は、遠隔地で活動する班が各職場で弁当方式で摂っているのを除き、事業所の食堂で摂っています。利用者数に比してスペースが手狭なので適宜時間をずらしている状況で、ゆっくり食べられる雰囲気ではありません。今後一斉の食堂ではない所に食事場所を求めていくことも検討されています。</p>			
A-2-(2) 衛生管理		第三者評価結果	自己評価結果
55	-1 施設及び周辺の衛生は適切に維持されている	a	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎日17:30から30分間職員全員で全館清掃していて、施設は清潔に保たれています。内職などの職場も清掃が行き届いており、作業機などは利用者もいっしょに清拭しています。清掃時間が職務日程のなかに組み込まれていることは、記録に要する時間を圧迫して就業時間延長につながる側面もありますが、衛生管理の点では実効をあげています。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (障害者・児施設 付加基準)

A-2-(3) 入浴		第三者評価結果	自己評価結果
56	<sup>-1</sup> 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	対象外	b
<コメント> 入浴は寮で行われており、高取ワークスは評価対象外とします。			
57	<sup>-2</sup> 入浴は、利用者の希望に沿って行われている	対象外	b
<コメント> 前項同様			
58	<sup>-3</sup> 浴室・脱衣場等の環境は適切である	対象外	a
<コメント> 前項同様			
A-2-(4) 排泄		第三者評価結果	自己評価結果
59	<sup>-1</sup> 排泄介助は快適に行われている	b	a
<コメント> できるだけ自立を心掛けていますが、利用者によっては尿漏れや生理時の処理など手がかかるケースもあります。たかとりワークス事業所内では同性介助が徹底されていますが、外で公園のトイレを利用する場合、女性職員が男性のズボンを下ろしたりすることはあります。また、排泄の記録は取っている班と取れていない班があるようです。			
60	<sup>-2</sup> トイレは清潔で快適である	b	a
<コメント> 事業所や事業所外作業場のトイレは、職員が毎日複数回清掃しており、清潔が保たれています。しかしながら、屋外活動する班のなかには、公園のトイレ利用を余儀なくされているケースがあり、清潔さ、快適さにおいて問題もあります。			

評価対象A-2 日常生活支援

A-2-(5) 衣服		第三者評価結果	自己評価結果
61	<sup>-1</sup> 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	対象外	a
<コメント> 日中活動に着用する衣服については、寮もしくは自宅で支援されており、高取ワークスは評価対象外とします。			
62	<sup>-2</sup> 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	b	a
<コメント> 日中活動において、入所の利用者は仕事着だけで過ごし、通所の利用者は通い着と仕事着の着替えをします。汚れたら着替えをしますが、服を破ったりこだわりが強くてすぐ脱いでしまうような利用者もいて、個々に対応の難しさがあります。			



(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 (障害者・児施設 付加基準)

7 事業者の自己評価結果 (障害者・児施設 付加基準)

A-2-(6) 理容・美容		第三者評価結果	自己評価結果
63	-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	対象外	非該当 (入所支援)
<コメント> 理容・美容の支援は、寮もしくは家庭で行われており、高取ワークスは評価対象外とします。			
64	-2 理髪店や美容院の利用について配慮している	対象外	非該当 (入所支援)
<コメント> 前項同様			
A-2-(7) 睡眠		第三者評価結果	自己評価結果
65	-1 安眠できるように配慮している	対象外	非該当 (入所支援)
<コメント> 前項同様			
A-2-(8) 健康管理		第三者評価結果	自己評価結果
66	-1 日常の健康管理は適切である	a	a
<コメント> 屋外での活動中には水分補給に努め、休憩を多くとるようにしています。事業所には嘱託医が定期的に訪問するほか、看護師が常駐して日々の健康を管理する体制が整えられています。言語聴覚士による口腔ケアも定期的に行われています。肥満対策で月1回体重測定をしたり、通院同行で看護師が処方薬の打ち合わせをしたりもしています。新任看護師は、利用者の健康管理票の整理が不十分だとして整備の取り組みを開始したり、支援職員が医療の基礎知識を学ぶ勉強会に意欲を示すなど、今後もより一層の改善が期待されます。			
67	-2 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる	b	a
<コメント> 日中活動中の怪我や体調不良時には直ちに看護師に連絡し、必要に応じて特定の病院で受診できる体制が整っています。迅速で適切な判断のためには支援職員にも基礎的な医療知識が必要で、そのための研修も実施しています。ただ、医務室には常備する薬品や備品の備えを整えつつあるものの、まだまだ十分ではありません。看護師がその責任範囲内で応急処置できるような体制とルール作りがなされることを期待します。			
68	-3 内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている	a	非該当 (入所支援)
<コメント> 日中活動時の昼食後に服する薬は、鍵付きの棚に利用者ごとに仕分けされ支援職員が毎朝取っていく仕組みになっています。欠かさず正確に服薬指導しているものと思われます。ただ、その記録がありません。とくに精神系薬剤では服薬の厳重なコントロールが必要になるので、確実な服薬支援とその記録による確認が求められます。			

(様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

5 評価細目の第三者評価結果 (障害者・児施設 付加基準)

7 事業者の自己評価結果 (障害者・児施設 付加基準)

A-2-(9) 家族等との連携		第三者評価結果	自己評価結果
69	-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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>育成会から出発した法人の経緯もあって家族会はしっかり組織されており、法人理事会にも家族会を代表して理事が参加しているほか、定期的な家族会総会も開かれています。個々の利用者家族へは家族向けの広報誌を発行しているほか、外泊時に届ける連絡帳や、必要に応じて電話での情報交換もしています。</p>			
A-2-(10) 余暇・レクリエーション		第三者評価結果	自己評価結果
70	-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	b	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所部門が行う土日のレク以外に、平日の日中活動においても週1回程度レクリエーションの機会が設けられ、買い物に行ったり喫茶を楽しんだりしています。それは利用者の希望に沿って班ごとに実施されているもので、おもに日中作業の気晴らしが目的です。加えて施設全体の大きな行事はまた別枠で実施されています。</p>			
A-2-(11) 外出、外泊		第三者評価結果	自己評価結果
71	-1 外出は利用者の希望に応じて行われている	対象外	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所支援事業(寮)の課題として、高取ワークスは評価対象外とします。</p>			
72	-2 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている	対象外	非該当
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前項同様</p>			
A-2-(12) 所持金・預かり金の管理等		第三者評価結果	自己評価結果
73	-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	b	非該当
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日常生活に必要な所持金を預かり、鍵の付いた金庫に入れて、取り扱い規約に基づき事務室で管理しています。班ごとの日中活動においては、買い物や喫茶などのレクに要する資金をそのつど仮出金し、事後清算する手続きを取っています。自己管理できない利用者がほとんどなので支援職員がこれを代行しています。</p>			
74	-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	対象外	非該当
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所支援事業(寮)の課題として、高取ワークスは評価対象外とします。</p>			
75	-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	a	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>喫煙は禁止はしていませんが、支援を通じて喫煙者がいなくなったので、喫煙の問題はありません。日中活動において飲酒の機会もありません。むしろ利用者はおやつなど食べることへの関心が強く、肥満などに留意しながらも、そこはできるだけ利用者の希望に沿うようにしています。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (授産施設 付加基準)

評価対象A-1 働く場としての環境

A-1-(1) 働く場としての作業内容		第三者評価結果	自己評価結果
76	<sup>-1</sup> 障害の程度、特性にあわせた作業内容が準備されている	a	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者に合わせて細かな班分けがなされ、生活介護事業には、療養的な活動を主とした生活介護班、リサイクル資源回収班、農作業班、内職をおこなっているモモンガ班があり、それぞれ少人数のチームで多様なメニューが用意されています。就労継続支援B型事業もパン作りや内職仕事があります。いずれの事業も利用者は適性と本人の希望でいずれかの班に所属し、能力に応じてチーム作業における役割が与えられます。あえて個人の作業能力を評価するような仕組みにせず、就業よりは生活介護の延長でやりがいを見出すことが重視されています。</p>			
A-1-(2) 働くことへの報酬 (工賃・賃金)		第三者評価結果	自己評価結果
77	<sup>-1</sup> 工賃規程がある	c	-
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>工賃は、作業の収益から事務費を引いた7割を配分する仕組みになっています。生活介護であっても作業に応じた報酬が支払われる点は評価されます。しかしながら、収益次第であることから月々の収入が安定せず、また班によって工賃に大きな差が生じていることは必ずしも好ましい状況とは言えません。より適正な運用に向けて不断に見直していくことが望まれます。</p>			
78	<sup>-2</sup> 利用者に工賃に対する説明をしている	c	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>配分される工賃について声を出す利用者があまりいないので、積極的な説明はしていません。支援職員も他班の工賃などはあまり耳に入っていないようです。</p>			
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	自己評価結果
79	<sup>-1</sup> 製品の企画・開発が積極的に行われている	b	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>班によって状況は異なりますが、農作業関係活動においては薬草や奈良県特産品の栽培が計画されています。パン工房では、クッキーなど新たな商品を構想したり、看板商品のあんパンは季節ごとに餡を変える工夫もしています。</p>			
80	<sup>-2</sup> 製品管理・販売が適正に行われているか	a	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>各班での販売管理は、班のリーダーが責任を持って適正に行っています。リサイクル活動では廃品回収班が回収した物品をリサイクル班が受け継いで資源化する流れができています。農作業関係活動ではホームセンターや住宅街で販売、加工業者への納品もしています。内職活動では発注業者と密に連携しています。パン工房では、病院や幼稚園、保育所、神社など販路をさまざまに拡大しています。</p>			

(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)

7 事業者の自己評価結果 (授産施設 付加基準)

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	自己評価結果
81	<sup>-1</sup> 働きやすい作業環境を作ることに配慮している	b	a
<コメント> 各班それぞれに働きやすい環境作りに努めていますが、屋外での作業の場合天候に左右されたり、作業所によっては近隣との関係改善が進んでいないこともあります。また、事業所外に借りている作業所で、出入口が一つしかなくて二方向避難が確保されておらず、災害時の備えが万全でない所もあります。			
82	<sup>-2</sup> 休憩・交流スペースが快適に整備されている	b	a
<コメント> 活動中は積極的に休憩をとるようにしています。体調不良時に備えて静養室を用意している作業所もあれば、屋外作業で休憩は車の中ですとといったケースもあります。			
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	自己評価結果
83	<sup>-1</sup> 就業の規則等が整備されている	対象外	a
<コメント> 高取ワークスは、生活介護と就労継続支援B型であり、就業規則等の整備は評価項目として該当しません。			
84	<sup>-2</sup> 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	b
<コメント> 作業そのものにそれほど危険はなく、労働安全衛生のマニュアル等は作成されていません。ただ、日常生活上で異食傾向があったり階段でつまづきがちだったりする利用者へは、支援職員が絶えず目配りをしています。障害特性に配慮した安全衛生について、一層の配慮を期待します。			
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	自己評価結果
85	<sup>-1</sup> 一般就労に向けた個別の計画を作っている	対象外	a
<コメント> 前々項同様に対象外とします			
86	<sup>-2</sup> 一般就労に向けての職場実習を行っている	対象外	a
<コメント> 前項同様			
87	<sup>-3</sup> 一般就労後のフォローアップ体制ができている	対象外	a
<コメント> 前項同様			

## (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(別紙)

### 8 第三者評価結果に対する事業者のコメント

「たかとりワークス」は、平日の日中を中心に、無農薬野菜の栽培や販売、リサイクル資源の回収と分別、パンの製造と販売、健康維持を中心とした活動等を行っています。

これまでの第三者評価における職員・利用者家族のアンケート結果、及び評価機関からの評価結果報告書の中で何度も課題として指摘されていることが、管理職、一般職、家族、それぞれの支援に対する認識の乖離です。この乖離の背景にあるものを読み解くことで、具体的な改善策が見出せると思っています。加えて法人事業間の連携にも課題があると考えています。今回、客観的指標により明確になった事柄について、職員一丸となって改善に取り組み、支援の質の向上につなげたいと思います。

(支援部日中活動支援リーダー 樋口宗久)