

福祉サービス第三者評価受審結果概要（よもぎの園）

（評価結果報告）2012年3月20日

評価対象事業	多機能型事業所「佐倉市よもぎの園」（就労継続支援B型・自立訓練）
評価実施時期	2011年11月19日（契約）／2011年11月19日～2012年2月25日
評価機関	株式会社ハッピーネットワーク（東京都渋谷区道玄坂2-18-11-221）

【利用者調査】

調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ・調査時点の利用者は77人（男47人、女30人／平均年齢37歳）。 ・会話が可能な利用者15名（施設側で選抜／19.5%）に対して聴き取り調査実施。 ・家族に対してアンケート用紙配布。有効回答は28通（施設側が選んだ家族に調査票配布（回答は調査機関に直接郵送）
コメント	<p>（総合的な感想）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「大変満足」8（53.3%） ・「満足」6（40%） ・「どちらとも言えない」1（6.7%） <p>（自由意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「どの先生もよく面倒をしてくれます」 ・「今後も続けて仕事をしたいです」 ・「若い頃から仕事を続けてきたが、会社が倒産するなど苦労を重ねた」 ・「朝8時前に家を出るので眠いときがある」 ・「何でもできないといけないので、色々とチャレンジしたいです」 ・「結婚願望が強く、いま相手を探しています」 ・「自分は自意識が強いので人間関係が難しい。職員からは少しずつ頑張ると言われた」 ・「ここに通うのが習慣になっています」 ・「仕事は大変だけど、仕事は好きだし通ってくるのが楽しい」 ・「カラオケや買物に行きたい。他の仕事もやってみたい」 ・「給料をもう少し欲しい」 ・「利用者懇談会を開催してもらいたい」

（調査結果）

○：はい／△：どちらともいえない／×：いいえ／NA：無回答

設問（利用者コメント）	○	△	×	NA
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか。	15	0	0	0
<p>（コメント）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「職員は色々声をかけてくれて、父親や兄のような存在です」 ・「一人暮らしになってたいへんなので、職員に相談している」 ・「仕事には少しずつ慣れてきたので困ることはない」 ・「手助けしてくれます」 ・「分からないことは聞き、困ったときは手助けしてくれる」 ・「食べられないものがあるといえば替えてくれる」 ・「困ったことはありません」 				
2. 事業所の設備は安心して使えるか。	14	1	0	0
<p>（コメント）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ここは学校かと思ったが、問題はありません」 ・「割り箸、ヘッドホン、ロングホルダー、光ファイバーなどの仕事をしている」 ・「設備等は安心して使えます」 				

<ul style="list-style-type: none"> ・「特に問題はありません」 ・「ハサミや万力なども使えます」 ・「作業場は散らかっているが作業はしやすい」 ・「目が見えるようになったので大丈夫です」 				
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか。	14	1	0	0
(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・「仲の良い人と、気の合わない人がいます」 ・「仲良しの人が1人できたので一緒に帰る」 ・「他の人のお手本になってねと言われている」 ・「数人の気の合う人と昼食を食べている」 ・「お友達はたくさんいます」 ・「友達がだんだん増えている。新しい人とは仲良くなりかけたが、接し方がまだよく分からない」 				
18. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか。	13	2	0	0
(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・「少し秘密も言えるし守ってくれています」 ・「守ってくれると思う」 ・「知られたくないことは話していないが、守ってくれる」 ・「よく分からない」 				
19. 利用者の気持ちは尊重されているか。	15	0	0	0
(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・「どの職員もきちんと評価してくれます」 ・「大切にしてくれます」 ・「職員は優しいけど、仕事に対しては厳しいです」 ・「そう思います」 				
20. 職員の対応は丁寧か。	14	1	0	0
(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・「みな優秀な職員ばかりです」 ・「職員は優しいです」 ・「普通です」 ・「皆親切に対応してくれ、言い方も優しい」 ・「優しく丁寧です。怖い人も、乱暴な人もいません」 ・「自分がイライラして大声を出すと、出て行って、という職員がいる」 ・「仕事のときは厳しいですよ」 ・「うるさい人がいるのと、時々怖い時もある」 				
21. 個別の目標や計画は作成前に利用者の状況や要望を聞かれているか。	13	2	0	0
(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・「調理教室で料理を覚えるのが目標ですが、野菜が切れるようになった」 ・「1日の流れには慣れました」 ・「目標は仕事に集中して就職することです」 ・「個別支援計画の話は聞いています」 ・「ヘッドホン作業が面白いので頑張ります」 ・「適切な内容で希望も盛り込まれていたが、完全にはできなかった」 ・「施設では気晴らしに庭を散歩する」 ・「職員とは買物やカラオケに行く」 				
(個別目標や計画について説明を受けた方に)	8	2	0	0
22. 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか。				
(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・「個人的な課題は残っています。朝起きるために夜は熟睡したい」 ・「よく分かりません」 				

(過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に)	3	0	0	1
23. サービス内容や利用方法の説明は分かりやすかったか。				
(コメント)				
<ul style="list-style-type: none"> ・「説明は分かりやすかったです」 ・「朝夕親が車で送迎してくれる。日帰り旅行では東京タワーや品川水族館に行き楽しかった」 ・「最初のうちは何が何だか分からなかった。説明を受けていなかったし」 				
24. 不満や要望を施設に言いやすいか。	12	3	0	0
(コメント)				
<ul style="list-style-type: none"> ・「職員には言いやすいです」 ・「苦情や希望については話しています」 ・「人によって言いやすい人と、そうでない人がいる」 ・「嫌なことなどはありません」 ・「就職の相談をしている。お見合いパーティーの情報を相談したい」 ・「ミーティングのときに話ができます」 ・「職員は話しやすいけど、特に言わないです」 				
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか。	12	3	0	0
(コメント)				
<ul style="list-style-type: none"> ・「比較的良く対応してくれるし、心配もしてくれます。何でも経験したほうがよいと言われます」 ・「職員は一緒になって考えてくれます」 ・「納得のできる対応でした」 ・「自分のできないところは、職員がいろいろとやってくれます」 ・「やってくれると思う」 ・「そもそも言わないからね」 				
26. 第三者委員など外部の苦情窓口も相談できることを知っているか。	8	1	6	0
(コメント)				
<ul style="list-style-type: none"> ・「ポスターは見たことがある」 ・「話をして楽しかった」 ・「年に数回は話したいのにそれができないのが不満です」 ・「知ってはいるが話したことはない」 ・「知らない。これから相談事がある時は話してみようかな」 				

【利用者調査：自立訓練（生活訓練）に関して】

設問（利用者コメント）	○	△	×	NA
6. 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか。	4	0	0	0
(コメント)				
<ul style="list-style-type: none"> ・「箱折りや品物詰めなど自分に合っていると感じる。役立っているかどうかは分からないが、外に出て外気に触れるのはよいことだと思っています」 ・「役に立っていると思います」 ・「工賃と障害者年金で暮らしています」 ・「休みの日には電車の撮影をするのが楽しみです」 				

【利用者調査：就労継続B型に関して】

設問（利用者コメント）	○	△	×	NA
12. 事業所での活動が働く上での知識の習得や能力の向上に役立っているか。	10	1	0	0
(コメント)				
<ul style="list-style-type: none"> ・「ヘッドホンや品物詰め（の作業）などで役立っていると感じます」 ・「作業を通して集中力が養われているように思います」 ・「一般就労にも役に立ち、農業関係の会社に内定した」 ・「仕事内容は予想より楽だった。軽作業でよかったです」 				

13. 工賃の支払いの仕組みは分かりやすく説明されているか。	9	1	1	0
(コメント) <ul style="list-style-type: none"> ・「約1万くらいが毎月25日に振り込まれる。仕事の精勤度やトイレ回数などを査定しているようだ。年金とのバランスはちょうどよい」 ・「1日5時間15分、週6日働いて7～8万円です」 ・「給料・ボーナスが出る」 ・「金額は少ないけど、時間給だと教えてもらった」 ・「給料はいくらもらっているのか分からない」 ・「母親が知っている」 ・「月数千円の給料では話にならない」 				

【組織マネジメント】(多機能型事業所)

※「評価結果」欄の○または●は、各評価項目の小区分(省略)の数に対応し、○=適、●=不適として表示されているもの。(○の数と評価レベルとは関係しない—编者注)

I. 組織マネジメント

カテゴリー	評価項目	評価結果
1	①事業所が目指していること(理念・基本方針)を明確化、周知しているか。	○○○○
	②経営層(運営管理者を含む)は自らの役割と責任を職員に対して説明し、事業所をリードしているか。	○○
	③重要な案件について、経営層(運営管理者を含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知しているか。	○○○
(カテゴリー1の講評) <ul style="list-style-type: none"> ・サービス管理責任者と管理者は自らの役割と責任に基づいて職員と関わり行動している。 ・サービス管理責任者などは朝の臨時ミーティングや月1回の職員会議では施設の方針や意思決定の経過などを伝えているほか、随時話し合いを行ない、利用者や事業運営について必要な情報交換を行なっている。 ・(職員の声)「会議を通して基本事項や手順などが全体に行き渡るようにしている」 ・(〃)「スタッフが明るく、利用者との関わりの時間がもてる」 ・経営層は実情を踏まえて意思決定をし関係者に周知している。 ・事業所の理念は利用者主体であると語り、職員は伴走者であり黒子であることをいつも伝えている。必要によっては利用者自治会や家族会の場でも説明を行なっている。 ・(職員の声)「利用者家族との意思疎通が十分にできていないと思う」 ・(〃)「利用者一人ひとりの目標や目的をもう少し明確にできたらよい」 		
2	①社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知しているか。	○○
	②第三者による評価の結果公表、情報開示により、地域社会に対し、透明性の高い組織になろうとしているか。	○○
2-2	①事業所の機能や福祉の専門性を生かした取り組みがあるか。	○○
	②ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし体制を確立しているか。	○○○
	③地域の関係機関と連携を図っているか。	○○
(カテゴリー2の講評) <ul style="list-style-type: none"> ・第三者委員は利用者からも好評で、もっと話したいという声も上がっている。 ・職員のコンプライアンスに関しては倫理綱領を策定し、推進委員会を通して理解を深めるよう取り組んでいる。 ・地域に施設を開放しており、ボランティアの受け入れ体制も整っている。 ・地域の施設協議会、自立支援協議会に参加し、また就労支援センターや相談支援事業所との連携に取り組んでおり、施設に対する地域からの認知度も上がっているという声も聴かれる。 		

3	①利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）。	〇〇
	②利用者意向の集約・分析とサービス向上の活用に取り組んでいるか。	〇〇〇
	③地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析しているか。	〇〇〇
<p>(カテゴリー3の講評)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の仕組みは、日々の支援の中でも、公式のものとしても整っている。 ・利用者の意向については、意見箱の設置や自治会での意向の聴き取りとがある。 ・地域・事業環境に関する情報収集では、関係機関との連携を深めている。 		
4	①取り組み期間に応じた課題・計画を策定しているか。	〇〇〇
	②多角的な視点から課題を把握し、計画を策定しているか。	〇〇〇〇
	③着実な計画の実行に取り組んでいるか。	〇〇〇〇
4-2	①利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいるか。	〇〇〇〇
<p>(カテゴリー4の講評)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人としての中長期経営計画が策定されている。 ・計画の策定と実行については、PDCAサイクルに沿って随時見直しなどを行なっている。 ・感染症・事故・災害などに対するリスクマネジメントについては、委員会を設けて対策などを検討している。 		
5	①事業所にとって必要な人材構成にしているか。	〇〇〇
	②職員の質の向上に取り組んでいるか。	〇〇〇〇〇
5-2	①職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいるか。	〇〇●
	②職員の資質向上に取り組んでいるか。	〇〇〇〇
<p>(カテゴリー5の講評)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人事制度については、法人が用意したマニュアルに基づいて実施している。 ・役割別の目標シートを活用して、職員育成計画を策定している。 ・職員アンケートでは「人材確保と育成」に関する評価が低い。今後は個々の職員のアセスメント力を向上させること、外部研修への参加機会を増やすこと、業務マニュアルの整備と見直しなどの面で充実を期待する。 ・独自の人材マネジメントを導入し、職員のやる気の向上を図っている。 		
7-1	①事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいるか。	〇〇〇
	②個人情報「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有しているか。	〇〇〇〇
<p>(カテゴリー7の講評)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営に関する情報は適切な保護・共有化が成されている（パソコン、紙ベースの情報管理）。 ・個人情報は法の趣旨を踏まえ、保護・共有化を行なっている。 		
8	<p>前年度と比べて以下のカテゴリーで評価される部分について改善を行ない、成果が上がっているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーダーシップと意思決定 ・経営における社会的責任 ・計画の策定と着実な実行 	改善に向けた計画的な取り組みが行なわれており、成果として現れている
<p>(カテゴリー8の改善成果)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間の情報交換などは能率よく行なわれているが、さらなる努力が必要。 ・(職員の声)「職員同士が信頼しあっている」 ・(〃)「仕事時間のメリハリがきちんとしている」 ・(〃)「事業所の役割があまりよく分からない」 		
8-2	前年度と比べて以下のカテゴリーで評価される部分について改	改善に向けた計画的な取

	善を行ない、成果が上がっているか。 ・職員と組織の能力向上	り組みが行なわれているが、成果として現れていない
(カテゴリ-8-2の改善成果) ・自立訓練(生活訓練)事業の立上げを機に、職員の意識は高まっている。 ・今後は人事考課の役割向上シートの活用や研修・報告の機会の定期化によりレベルの標準化を図ってほしい。		
8-3	前年度と比べて以下のカテゴリで評価される部分について改善を行ない、成果が上がっているか。 ・情報の保護・共有	改善に向けた計画的な取り組みが行なわれており、成果として現れている
(カテゴリ-8-3の改善成果) ・職員のアセスメント能力が向上するよう、話し合いの場を多く持つようにしている。 ・[利用者一人ひとりの目標や目的をもう少し明確にできたらよい]という職員の声があるように、個別支援計画の周知の方法について検討して欲しい。		
8-4	財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的取り組みにより成果が上がっているか。	改善に向けた計画的な取り組みが行なわれており、成果として現れている
(カテゴリ-8-4の改善成果) ・地域のさまざまなニーズに応えることによって、稼働率の向上につなげている。 ・今後は自立訓練100%、就労継続B型は+2名の目標を果たし、年間500~600万円の収支差額を達成してほしい。		
8-5	前年度と比べて利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分について改善改善傾向を示しているか。 ・利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用	改善に向けた計画的な取り組みが行なわれており、成果として現れている
(カテゴリ-8-5の改善成果) ・自立訓練(生活訓練)事業のアウトリーチが増えている。		

【サービス分析】(多機能型事業所)

II. サービス提供のプロセス項目

カテゴリ	評価項目	評価結果
1	利用希望者に対してサービスの情報を提供しているか。	〇〇〇〇
(カテゴリ-1の講評) ・利用者の特性に応じたホームページやパンフレットには特別の工夫がこらしてある。 ・広報誌や決算書・第三者評価結果など情報の公表にはオープンスタンスである。 ・ルビを振ったり、文字を大きくしたり、写真掲載などで分かりやすい表現に努めている。 ・見学者や相談者への対応は個別対応を基本とし、柔軟に対応している。		
2	①サービスの開始にあたり、利用者の同意を求めているか。	〇〇〇
	②サービスの開始及び終了の際に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記載し、把握しているか。	〇〇〇〇
(カテゴリ-2の講評) ・全利用者に重要事項の説明を行い、主体は利用者であることを第一に考えて対応している。 ・利用者の状況に合わせて、基本情報には基本情報シートとフェイスシートをを使い分けることで情報を共有している。 ・利用者の環境を取り巻くさまざまな障害に対して、包括的な支援体制をめざしている。		
3	①定められた手順に従ってアセスメントを行ない、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに提示しているか。	〇〇〇
	②利用者等の希望と関係者の意思を取り入れた個別の支援計画を作成しているか。	〇〇〇
	③利用者に関する記録が行なわれ管理体制を確立しているか。	〇〇

	④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か。	〇〇
(カテゴリー3の講評)		
<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメント表は、利用者の特性に合わせた2種類のシートを利用し、情報共有に努めている。 ・個別支援計画の原則は、利用者主体の視点で策定されている。 ・計画に即した活動記録により、定期的なモニタリングと再計画のサイクルが構築されている。 		
5	①利用者のプライバシー保護を徹底しているか。	〇〇〇
	②サービスの実施に当たり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重しているか。	〇〇〇〇
(カテゴリー5の講評)		
<ul style="list-style-type: none"> ・職員倫理綱領の遵守については、職員の意識レベルは高い。 ・権利擁護の一環としての個人情報保護については、契約時に個人情報使用同意書を使い、利用者及び代理人より署名捺印をもらっている。 ・職員倫理綱領に基づいた利用者の尊厳を念頭に、サービスの質の向上を図っている。 ・第三者委員は、福祉や精神保健分野に長けた人選がなされ、安心して相談可能である。 		
6	①手引書・手順書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしているか。	〇〇●
	②サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしているか。	〇〇●
	③さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保しているか。	〇〇〇〇〇
(カテゴリー6の講評)		
<ul style="list-style-type: none"> ・通常業務における基本事項や手順書の定期的な見直しをお願いしたい。 ・職員の人材育成には、時間と経費を投入し、着実なスキルアップを図っている。 ・主任クラスの職員は、利用者や職員の安全配慮に関する意見にも耳を傾け、改善に前向きに取り組んでいる。またスーパーバイザーとして一般職員の助言・指導には時間外もいとわずに対応し、相談しやすい雰囲気作りにも配慮している。 		

Ⅲ. サービスの実施項目

カテゴリー	評価項目	評価結果
6-4	①個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行なっているか。	〇〇〇〇
	(評価項目①の講評)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画に基づいた支援の実践のために、さまざまな手法を取り入れている。 ・利用者にとって間接的な内容*についても記録に残すことが願われる。 <small>*利用者・家族との面接、行政とのやりとりなどをさす。</small>	
	②利用者が主体性を持って充実した時間を過ごせる場になるよう取り組みを行なっているか。	〇〇〇●
	(評価項目②の講評)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会活動のほかにも利用者の意向を聴く機会があるとよい。利用者から「利用者懇談会を開催してほしい」という意見が聞かれた。 ・休憩時間には各自のペースで横になれる十分なスペースが確保されている。 	
	③利用者が環境を維持できるよう支援しているか。	〇〇〇〇*非該当1
	(評価項目③の講評)	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員は送迎時を含めて常に個々の利用者の状態把握に注意を払っている。 ・職員が家族とともに通院同行することで、よりよい生活が継続できている。 ・利用者の体調急変時には救急車要請と定め、連絡先なども複数登録している。 		
④利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行なっているか。	〇〇〇	
(評価項目④の講評)		

	<ul style="list-style-type: none"> ・家族の気持ちにも添えるよう、職場見学会等の取り組みに期待する。(利用者主体を優先し仕事をすることを中心にした支援となっていることから、事業所の見学や日中の様子を見たいという家族の申出を断っている。家族からは「本人が話さないで様子が分からない」という声がある) ・「よもぎ便り」は、利用者・家族向け情報ツールとして毎月発行している。
	⑤利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行なっているか。 〇〇
	(評価項目⑤の講評) <ul style="list-style-type: none"> ・全国的にも数少ないアウトリーチ(自宅訪問)による支援も実践している。 ・利用者が地域の一員としても暮らせるよう、地域資源の有効活用に向けた支援も行なっている。

【サービス分析：自立訓練】

Ⅲ. サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

カテゴリ	評価項目	評価結果
6-4	⑧利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活の訓練や生活についての相談等の支援を行なっているか。 (評価項目⑧の講評) <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のモラル向上のため達成しやすい目標の設定から支援の継続を行なっている。 ・サービス終了を想定した積極的な訪問型の訓練を取り入れた支援を展開している。 ・自立訓練はあくまでも指導ではなく本人の意向が中心である(24年7月で開始2年を迎え、法定の訓練期間終了者が出てきて、事業は正念場を迎える)。 	〇〇〇〇〇

【サービス分析：就労継続支援B型】

Ⅲ. サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

カテゴリ	評価項目	評価結果
6-4	⑪就労の機会の提供や知識の習得及び能力向上のための支援を行なっているか。 (評価項目⑪の講評) <ul style="list-style-type: none"> ・工賃の仕組みについては自治会を介して説明を行ない、利用者の承諾の下に実行している。 ・利用者自身の望むことに耳を傾け、自己実現につながるようなアプローチを展開している。 ・一般就労よりも福祉就労に近いスタンスをとっている。 ・就労ニーズが高まった場合には、就労移行支援事業所との連携にとどまらない改善が必要。 	〇〇〇〇〇

■事業者が特に力を入れている取り組み(多機能型事業所)

<ul style="list-style-type: none"> ・サービス管理責任者と管理者は自らの役割と責任に基づいて職員と関わり行動している。 ・全国的にも数少ないアウトリーチによる支援も積極的に実践している。 ・第三者委員は福祉や精神保健分野に長けた人選がなされ安心して相談ができる。

■全体の評価講評(多機能型事業所)

特に良いと思う点	①日々の支援の中でも公式の仕組みとしても苦情解決体制が整っている。 ②サービス終了時を想定し訪問型を取り入れた支援を展開している。 ③職員が家族と共に通院同行することでより良い生活が継続できている。
さらなる改善が望まれる点	①60年の伝統ある法人からの挑戦としてさらなる斬新な取り組みを期待。 ②通常業務における基本事項や手順書の定期的な見直しをお願いしたい。 ③家族の気持ちにも沿えるよう職場見学等の取り組みに期待する。

(編集：法澤奉典)