

福祉サービス第三者評価結果

第三者評価機関名

株式会社シーサポート

事業者情報

名称：	草加市障害福祉サービス事業所つばさの森	種別：	就労移行支援事業・就労継続支援B型
代表者氏名：	所長 宮田 敏男	定員(利用人数)：	87 名
所在地：	〒 340 - 0001 草加市柿木町 1 1 0 5 - 2		048-935-5678

総評

特に評価の高い点

【確実な成果を導き出す経営層の指導力】製品の品質・収入・利用率の向上、販売先の開拓など困難を極める課題に対して挑戦し、確実な成果を实らせている。広い視野と豊富な人脈により事業所をけん引し導いているとともに数字上の成果だけでなく消費者と地域から信頼を得た独自のブランドの確立に成功している。

【計画的で安定した運営】品質マネジメントシステムの活用・他機関との連携や情報共有など法人の安定した運営が下支えとなり利用者と地域からの信頼を得ている。利用者からの高い信頼・地域に資する姿勢がすべての項目に渡って高い評点をもたらしている源となっている。

【保護者や地域との連携による取り組み】月に1回、保護者会が開催されコミュニケーションが図られている。多くの保護者の協力のもと販売活動や行事などが行われており、事業所の活動を支えている。また法人内の他のセクションとの連携・近隣の高等学校での講義・地域での人権の集い等々数々の取り組みがなされており、地域を支え地域から支えられる関係性の構築がなされている。

特にコメントを要する点

- 目標の達成による確実な成果を出している中、経営層・職員ともに高い向上心から課題を共有しており、改善への思案がなされています。
- 職員の資質向上としては、広い視野を持ち外部から様々なアイデアを吸収できる職員の養成を目指しています。また具体的には、本年度新入職員が多く入ってきたことから事業所独自の新任研修の実施も検討がなされています。
- 業務の標準化については、品質マネジメントシステムにより体制が整備されており、事業の運営に対して管理が行き届いています。経営層・職員ともに一つ一つの細かなサービスに対しての標準化も共通の課題として認識がなされており、更なるマニュアルの細分化などの実行が期待されます。
- 利用者への対応については、工賃等目標の達成における利用者満足度の向上が成されています。活動上における多岐に渡る利用者の要望に対しても把握がなされており、対応と説明により継続した信頼関係を維持していかれることを望みます。

第三者評価結果に対する事業者のコメント

つばさの森ではISO9001品質マネジメントシステムを活用し、サービスの品質管理を行っていましたが、今回、初めて第三者評価の受審をさせていただいたことで、経営層、職員、利用者などそれぞれの方向から違った視点で施設運営を見直すことができました。今後は、事業所の新任研修の充実に向けてカリキュラムを作成し、作業においては作業手順のマニュアル化を図り、職員資質の向上に努めます。

利用者への対応については、工賃目標を明確にしていくと共に、利用者、家族との信頼関係を維持し、より良いサービスの提供を図ります。

各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙

評価細目の第三者評価結果

評価対象 福祉サービスの基本方針と組織

- 1 理念・基本方針

	第三者評価結果	コメント
- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。		
- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	a	「人格の尊重・利用者ニーズに沿った事業・効率的な運営」を謳った法人の経営理念と経営方針がパンフレットに記載されている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	事業所の基本方針は「就労への適切な支援・人格の尊重・関係機関との連携・法令の遵守」が綴られており、明文化されている。
- 1 - (2) 理念や基本方針が周知されている。		
- 1 - (2) - 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	職員のネームプレートへの記載・週に一度の唱和・事務所や廊下への掲示を通して周知に努めている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	基本方針が重要事項記載説明書に記載されており、利用開始時の説明をはじめ、理解に努めている。

- 2 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
- 2 - (1) - 中・長期計画が策定されている。	a	市との指定管理契約に基づき、計画とその進捗がなされている。年度ごとに利用率・施設外就労・製品収入に対して具体的目標値が定められている。
- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	年度ごとに定められた事業計画は、目標・目標値・具体的実施方策が定められ、月ごとに進捗管理がなされている。
- 2 - (2) 事業計画が適切に策定されている。		
- 2 - (2) - 事業計画の策定が組織的に行われている。	a	毎日の指導報告（出勤職員出席の業務報告・連絡会議）での話し合いや各セクションの担当責任者の意見や要望を聴取しながら策定にあたっている。
- 2 - (2) - 事業計画が職員に周知されている。	a	指導報告・掲示を通して周知と理解に努めている。職員の自発性を育むことができるよう配慮を持って指導にあたっている。
- 2 - (2) - 事業計画が利用者等に周知されている。	a	保護者会・飛翔（機関紙）において周知をしており、分かりやすい説明・進捗の公表をもって理解の深化に努めている。

- 3 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果	コメント
- 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている。		
- 3 - (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。	a	管理者および各業務について業務分担表が作成されている。また事業所の運営規程にもその役割が明記されており、事業所内外への表明がなされている。
- 3 - (1) - 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。	a	自主点検表を用いながら毎年のチェックがなされている。また法令改正に対しては、資料の収集や研修の参加によりその理解に努めている。
- 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
- 3 - (2) - 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	a	就任以来、製品の品質・収入・利用率の向上、販売先の開拓など困難を極める課題に対して挑戦し、確実な成果を果らせている。広い視野と豊富な人脈により事業所をけん引し、導いている。

- 3 - (2) - 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	a	利用者の就労に役立つための機器の設備投資や就労環境の向上のための改築等に手腕を発揮する一方、職員の研修等への積極的参加を促し、人材の育成に対しても注力がなされている。
--	---	---

評価対象 組織の運営管理

- 1 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
- 1 - (1) 経営環境の変化等に対応している。		
- 1 - (1) - 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	法人の事業所代表者による会議への出席や豊富な人脈から得た情報を運営に活用している。「他の民間施設がなかなかできないこと」に取り組んでいくことを使命としており、広い視野により法人全体で福祉の向上に寄与していくよう推進している。
- 1 - (1) - 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	a	大きな課題に対しても細かな目標設定がなされており、工賃支給率・就労収入をはじめとする分析が毎月進捗管理されている。PDCAのサイクルを意識した運営が確立している。
- 1 - (1) - 外部監査が実施されている。	a	法人に対しての外部監査・品質マネジメントシステムの活用・福祉サービス第三者評価の受審・行政の監査を通して適正な運営を推進している。

- 2 人材の確保・養成

	第三者評価結果	コメント
- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。		
- 2 - (1) - 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	職業指導と生活支援の双方の資質を兼ね備えた職員の育成を推進している。体系化された法人の研修計画に従い、階層ごとの研修が行われている。また業務のニーズに対して外部研修への参加等が行われている。
- 2 - (1) - 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	法人が策定した規定に従い、人事考課がなされている。一次・二次考課に加え自己申告も実施されており、多面的な考課により昇給等への反映がなされている。
- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
- 2 - (2) - 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。	a	法人事務局において就労状況を把握し、データの報告がなされている。イベント等への参加による休日出勤についても代休等にて対応に配慮している。
- 2 - (2) - 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	a	総合福利厚生サービスに加入し、職員の余暇活動と日常生活への支援に努めている。
- 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
- 2 - (3) - 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	運営規程に職員の研修の機会についての明記がなされており、法人による階層別の年間研修計画が策定されている。
- 2 - (3) - 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組が行われている。	b	担当職務・経験年数により階層別の研修が策定されている。能力と業務の必要に応じて適宜研修への参加がなされている。
- 2 - (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。	a	人事考課と自己申告の実施により職員の能力とキャリアの把握がなされている。
- 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		

- 2 - (4) - 実習生の受け入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	学校・資格等の受け入れ別に細かく担当者を配置している。オリエンテーションの実施により適正な指導が行われるよう努めている。
--	---	--

- 3 安全管理

	第三者評価結果	コメント
- 3 - (1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		
- 3 - (1) - 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	ひやりはっと報告書の作成とその分析に取り組んでおり、感染症等についてもその告知により予防に努めている。また通所方法とルートが把握されており、緊急の事態への対応に備えている。
- 3 - (1) - 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	a	年に2回の避難訓練の実施・保護者からの協力・備蓄の整備等万一の事態への備えに努めている。地域の福祉施設との相互防災協力協定の締結・福祉避難所の指定等地域の被災に対しても協力の体制が整備されている。
- 3 - (1) - 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a	就労中の安全管理の実施はもとより、通所時の自転車の利用に関しても安全教室を開催するなど指導に努めている。

- 4 地域との交流と連携

	第三者評価結果	コメント
- 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。		
- 4 - (1) - 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	町内の関係機関による会議（柿木サミット）・地域の行事への参加・事業所の行事への招待等により、地域との密なる関係の構築に取り組んでいる。
- 4 - (1) - 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	隣接する高等学校の生徒に対して講演をしており、障害者への理解を深めてもらえるよう取り組んでいる。
- 4 - (1) - 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。	a	保護者の方々や地域の方々のボランティアの参加があり、農作業や行事等に対して協力が得られている。守秘義務に関する誓約書を提出してもらうなど体制整備もなされている。
- 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。		
- 4 - (2) - 必要な社会資源を明確にしている。	a	「福祉施設の福利的な使用」・「他の福祉サービスの利用や手続き方法の説明」などの支援がなされている。
- 4 - (2) - 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	法人内の他事業所や相談支援センターとの情報共有などの協調をはじめ、地域福祉施設のネットワークへの参加により連携と関係構築に取り組んでいる。
- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズを把握している。	a	他の事業所と協同した育成会が発足されており、そちらでのアンケートや集会により広く意見の収集に努めている。
- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a	人権に関する集会の開催や行政に対する要望集会への参加を通して地域の方々の声を伝える使命を果たしている。

評価対象 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

	第三者評価結果	コメント
- 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		

- 1 - (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組を行っている。	a	毎日、指導報告と題した出勤全職員出席の会議において業務報告と連絡がなされている。事業所全体・各セクション・個々の利用者に対しての把握を全職員が共有できるよう取り組んでいる。
- 1 - (1) - 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。	a	個人情報の保護と業務上の守秘について運営規程に明示がなされている。書類の保管についてもファイリングシステムにより適正な管理に努めている。
- 1 - (2) 利用者満足の上昇に努めている。		
- 1 - (2) - 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	a	利用者に対して法人が実施するアンケート・利用者への個人面談・月に1回の保護者会からの意見等に耳を傾け、更なるサービスの向上に取り組んでいる。
- 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 - (3) - 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	日常よりのコミュニケーションを重視し、管理者が直接処遇職員のサポートをするかたちで支援に努めている。
- 1 - (3) - 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	事業所相談窓口・第三者委員・運営適正化委員会等各相談先が重要事項説明書に記載され周知に努めている。
- 1 - (3) - 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	利用者や家族からの連絡に対して効率的に・的確に対応できるよう連絡書式等を考慮しながら対応に努めている。

- 2 サービスの質の確保

	第三者評価結果	コメント
- 2 - (1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
- 2 - (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。	a	品質マネジメントシステムの取得に伴い、計画→実行→評価→改善のシステムが構築されており、評価の手法についても整備がなされている。
- 2 - (1) - 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、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a	目標に対する進捗管理がなされており、明確な目標設定のもと運営がなされている。
- 2 - (2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
- 2 - (2) - 提供する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。	a	品質マネジメントシステムに基づいた「つばさの森マニュアル」が策定されている。運営から業務方法に至るまでが網羅された内容となっている。
- 2 - (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。	a	「つばさの森マニュアル」は内部審査等による指摘により随時改訂がなされている。
- 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
- 2 - (3) - 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。	a	利用者の記録は「支援記録」に記録がなされている。日々の記録から特記事項まで月ごとに細かくまとめられている。
- 2 - (3) - 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	利用者個人の記録や計画書が各ファイルに納められ、フォルダにて管理がなされている。管理するだけでなく情報を活用しやすいよう工夫されたシステムとなっている。
- 2 - (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。	a	ファイリングシステムの活用により利用者の情報の共有に努めている。また日々の指導報告会で随時や臨時の情報についても全職員で共有できるよう取り組んでいる。

- 3 サービスの開始・継続

	第三者評価結果	コメント
- 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
- 3 - (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。	a	活動内容・就労に向けた取り組み・食事・余暇活動・健康管理等が記載されたパンフレットが作成されている。

- 3 - (1) - 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	重要事項説明書・契約書が作成されており、複雑な事項についてもわかりやすい説明に努めている。個人情報の使用・広報誌等への写真の掲載・クラブ活動についても説明と同意がなされている。
- 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 - (2) - 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。	a	移行先との調整や準備に対して支援に努めており、状況を確認するなどスムーズな移行となるよう配慮した取り組みがなされている。

- 4 サービス実施計画の策定

	第三者評価結果	コメント
- 4 - (1) 利用者のアセスメントが行われている。		
- 4 - (1) - 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a	利用開始時のアセスメント・定期でのモニタリングが定められており、適正な実施がなされている。
- 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。		
- 4 - (2) - サービス実施計画を適切に策定している。	a	利用者個人の面談での要望・モニタリングの結果を考慮し適切な策定に努めている。
- 4 - (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。	a	職業指導員と生活支援員の双方の意見・モニタリングの結果・利用者や家族の要望を考慮しながら定期での見直しがなされている。

評価対象 適切な処遇の確保

- 1 サービスの実施

	第三者評価結果	コメント
- 1 - (1) 個別支援計画または個別療育計画に基づいた適切な支援について。		
- 1 - (1) - 個別支援計画または個別療育計画を適切に作成している。	a	利用者や家族の要望・職員の意見を反映し、活動内容や目標の設定がなされている。一人ひとりの能力と適性を考慮しながら計画の策定に取り組んでいる。
- 1 - (1) - 個別支援計画または個別療育計画に基づいて、適切にサービスが提供されている。	a	状態や状況の変化に対しては、職員間での意見交換等を通して計画の方向性を随時変えており、適切なサービスが提供されるよう取り組んでいる。
- 1 - (2) 利用者の状態に合わせたサービスの実施について。		
- 1 - (2) - 食事に関しては、おいしく楽しく食べられるよう工夫されている。	a	「温かいものは温かく・冷たいものは冷たく」おいしく食べられるよう配慮した食事の提供がなされている。お楽しみ弁当・セレクトメニュー・行事食・個別対応等々、行き届き、工夫された食事は好評を博している。
- 1 - (2) - 入浴に関しては、利用者の希望や事情を反映した支援を行っている。	d	非該当
- 1 - (2) - 排泄に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている。	d	非該当
- 1 - (2) - 整容その他に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている。	d	非該当
- 1 - (2) - 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	a	感染症予防の注意喚起をはじめ、自己管理の推進に努めている。2種類の体操を実施するなど利用者の健康の増進に対して支援に取り組んでいる。
- 1 - (3) 利用者の自主性と家族との交流について。		

- 1 - (3) - 利用者の自主性を尊重し、主体的に施設での生活が送れるような取り組みを行っている。	a	ダンス・鑑賞・芸術などのクラブ活動があり、利用者の主体的活動として支援がなされている。
- 1 - (3) - 金銭管理その他利用者の財産を管理するための支援を行っている。	d	非該当
- 1 - (3) - 利用者の自立（自律）に向けた取り組みを行っている。	a	休日の過ごし方についてもイベントの紹介等アドバイスをし、より充実した生活を過ごすことができるよう配慮に努めている。
- 1 - (3) - 利用者の就労を支援するための取り組みを行っている。	a	就労移行に向けては、プログラム策定のもとチェックリスト等を使用しその準備を支援している。
- 1 - (3) - 施設と家族との交流・連携を図っている。	a	月に1度保護者会が開催され、報告・意見交換等がなされている。また保護者とも協力し外出や行事なども楽しまれている。
- 1 - (4) 独自項目		
- 1 - (4) - 室内は採光、換気、清潔性に配慮して過ごしやすい環境となるようにしている。	a	職員の配慮のもと利用者の清掃活動が日々なされている。調理室・食品の製造場所をはじめ、衛生に対して細心の注意が払われ、管理と検証により衛生環境の維持に努めている。
- 1 - (4) - 周囲の人との関係づくりについての支援を行っている。	a	指導報告の中で情報を共有し、職員が間に入ることで利用者同士の関係性の構築に努めている。
- 1 - (4) - 利用者一人ひとりの意向をもとにその人らしさが発揮できる場を用意している。	a	就労支援センターと連携した就労先の確保や新しい作業の受注開拓に取り組んでおり、利用者や家族の意向に応えられるよう法人および事業所が取り組んでいる。
- 1 - (4) - 利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションの取り方を工夫している。	a	職員間で情報を共有し一人ひとりに対応できるよう取り組んでいる。また管理職もフォローに回り円滑なコミュニケーションが図れるよう努めている。