

# (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 ふくてっく
所在地	大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC-ITM棟11Fエイブル

## 2 事業者情報【平成26年12月1日現在】

事業所名称	社会福祉法人奈良県手をつなぐ育成会	サービス種別	奈良県障害者総合相談圏域支援センター なら中和障害者就業・生活支援センター 指定一般相談・指定特定相談・指定障害児相談支援
(施設名)	A B C りえぞんネット ブリッジ りあん	開設年月日	A 平成18年10月 B 平成21年4月 C 平成25年4月
開設年月日	A 平成18年10月 B 平成21年4月 C 平成25年4月	管理者氏名	統括管理者：佐藤宣三郎 A：山岡亨 B：柏木菱 C：高岡直子
設置主体	平成15年3月15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15年3月15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	〒634-0812 奈良県橿原市今井町2-9-19 今井長屋1 〒635-0154 奈良県高市郡高取町大字観音寺1382番地		A・B : C :
連絡先電話番号	A：0744-52-1033 B：0744-23-7176 C：0744-52-1003	FAX番号	
ホームページアドレス			
E-mail	A：liaison-net@ceres.ocn.ne.jp B：tunagu-bridge@true.ocn.ne.jp C：lian-net@ceres.ocn.ne.jp		

### 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。

A りえぞんネットでは、県から委託を受けて中和圏域8市町村の相談支援体制整備の支援（相談支援に関わる方のバックアップ）を行っています。

B ブリッジでは、国および県から委託を受けて、障害者の就労や就業に伴う生活に関する相談・支援を行っています。

C りあんは、相談支援事業を統括して、生活等での困りごとについて、障害者本人・家族等の相談を受け、適切な支援に結びつけています。

この3部門は、それぞれ独立した事業部門であります。よって本来は、第三者評価も個々に実施すべきところではありますが、いずれもエンドユーザーに対する最終的なサービスを実施しているのではなく、しかしながらこの法人が担おうとする社会貢献（地域福祉の増進）を全うしようとする重要事業と位置付けられます。その観点から、3事業所を並列して評価し、地域福祉課題への取り組みに関する、法人の評価として総括します。

## 【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	： 不特定	利用者数	： 不特定
----	-------	------	-------

※) 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		
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					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。

### 3 評価の総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p>県障害者総合相談圏域支援事業「りえぞんネット」（以下「りえぞん」）、なら中和障害者就業生活支援センター「ブリッジ」、指定一般相談・指定特定相談・指定障害児相談支援事業「りあん」、以上の3事業部門は、この法人が目指す「地域で 地域と共に歩み 生きる」すなわち、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という理念を具現化するための要の事業といえます。</p> <p>これら3部門の事業所は、法人統括管理者の薫陶の下にそれぞれ有能な管理者をおいて、公益的事業の推進にその責務を積極的に果たしています。今日、社会福祉法人には、従来の指定事業の枠を超えて、社会貢献が期待されているところであります。</p> <p>福祉サービス第三者評価においても、そうした視点を重視していますが、単に公的な委託事業を受けていることをもって、社会貢献を果たしているとは言えないとされています。しかしながら、この法人における上記三事業所の取組は、明らかに委託主体の期待を超えているものと、高く評価することができます。</p> <hr/> <p>「りえぞん」では、中和圏域を対象に、種々の福祉事業者を支援して、圏域全体の福祉環境を改善するという、圏域全体にとって貴重な役割を担っており、県障害福祉施策の重要な公的使命を果たしているものです。このように、一法人がその指定業務を超えて、高い社会貢献機能を果たしていることは特筆に値します。</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

「ブリッジ」は江戸時代の風情を色濃く残す今井町の町屋にあって、障害者の就労意欲をどのように形にしてゆくかを共に考え、サポートすることに努めています。また一方、企業に対しては、障害者雇用に係る情報提供や相談に応じ、また雇用後のアドバイスを実施しています。障害者に作業の場や就労を直接斡旋するのではなく、間接的な支援に徹しているのですが、それだけに広範囲なネットワークの核として、広く、また継続的に障害者の就労を支えるという貴重な社会貢献事業に実効的な取組を展開しているものです。従来の障害の概念に拘らず、多様化、複雑化する、現代的な生活困窮の課題に広く関与しており、地域福祉向上の課題である、セーフティネットの核として貴重な働きを担っています。委託主体の評価も高く、事業は拡大方向にあります。

「りあん」は、平成24年に法人利用者のサービス調整等を図る目的でスタートしましたが、その後、地域の方の利用機会も増え、特定の障害種別や年齢に限らず、広く利用されています。障害福祉サービス利用の有無にかかわらず、障害のある方やその家族、近所の方の悩みや困りごとの相談を受けて、関係機関とも連携しながら必要な支援を必要な時に届けるべく対応しています。前述の「ブリッジ」と並び、多様な福祉課題の解決に取り組む、重要な活動を担っているものです。また平成27年度から障害福祉サービスの利用に欠かせなくなる「サービス等利用計画」の作成に真剣に取り組んでいることは高く評価されます。

### ◇改善を求められる点

地域的にも、事業内容においても多角化広域化した法人の課題は、それぞれの部門が有機的に連携して、より弾力的にその機能を発揮して社会に貢献し続ける事にあります。そのためには、この3部門がそれぞれの部門機能を充実する事だけにとどまらず、法人全般にわたって、意思と技術革新の共有を推進し、職員の資質を向上させつつ職場環境を改善して、各職員が夢と誇りを持って活動できる仕組みを構築することが求められます。

(点から線へ、そして線から面へ)

社会福祉事業は、すでに一統括管理者の強力なパーソナルシップに牽引される時代を過ぎ、組織的なガバナンスの構築を喫緊の課題としています。その意味で、今後、職員の人事考課や管理体制、意思決定の仕組みなど、広範囲にわたる組織改革の整備が部門横断の合議を通して推進される必要があります。

この法人が運営する第1種社会福祉事業の中核である入所支援（やすらぎの丘）・通所支援（たかとりワークス）の両事業とは一線を画すからこそ、この3部門には機動的な改革の主導的役割が期待されます。

「りえぞん」は、圏域に向けた支援を展開して、圏域の福祉文化を増進してきたところですが、そのリーダーシップを法人内部に向けても、より発揮すべきです。多くの機関や団体との折衝で得た見識をもって、自法人を再確認してそのシステム改善を主導し、同時に法人の特質をより有効な形で広報する発信の原動力となることが期待されます。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

「ブリッジ」は、障害者の就労支援を高度なレベルで進めているところですが、障害の有無によらず、広く生活困難者の自立による地域福祉の推進に寄与するには、企業や行政、市民活動など多様な主体との連携を一層充実して、生活困難者がむしろ主力となる産業育成など、これまでの福祉就労の概念を超えた産業振興の視点も必要です。少子高齢化や経済の衰退、精神的ストレスの増加など、様々な社会環境変化の中で、生活困窮の課題は多岐に亘ります。そのような時代における就労支援にもまた、新しい展開が求められているのです。

「りあん」は、その本部を法人中核施設である、たかとりワークスに所在し、数名のスタッフが各地の事業拠点に分散配置されて、それぞれのニーズに対応しているところです。安易なセルフプランに委ねることなく、専門職として、真の利用者本位を貫いて支援計画を策定することは、大変な精神力と作業を伴います。そのような膨大な業務量に緻密に対応している状況は高く評価されるのですが、課題を指摘するとすれば、サービス現場職員との「意識の共有」という面で改善の余地があります。すなわち、利用者に関するアセスメントの共有手法、サービス計画の趣旨と現場の整合性などの、重要な局面における、サービス提供現場職員との意識の乖離が感じられます。また、それらの課題を具体的に認識して解消して行こうとする取組が十分ではなく、職員間のわかまりにも影を落としています。個々のサービス計画は、些細な事であっても法人の基本理念をその基礎としていますから、徹底した討議の積み重ねと意識の共有が欠かせないはずです。「りあん」スタッフ間のコンセンサスは勿論、法人全体のサービス基本方針の一体性を具体化する取組が求められます。それはリーダーの胸のうちにあるものではなく、職員が共有できる明文化を伴い、かつその実施にあたっての職務分掌が明確でなければいけないのです。

### 4 大項目別の評価概要

#### 共通基準

##### 1-1 理念・基本方針

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、それは記念誌を始め種々の文書に明記されるとともに、各事業所に額装されて掲示されています。

新しい理念は、次代を背負う中堅職員、特にこの3部門職員が多数関わって、合議の上で提起したものを理事会が承認したものです。すなわち、上意下達の産物ではないので、相応に職員間に浸透しています。

特に、この3部門においてはスタッフ間の周知は徹底していると評価できますが、他部門を含めて全ての職員への周知は十分とは言えません。他部門事業所では、上記額装の掲示方法も、事業所によっては必ずしも好ましい位置づけとは言えず、職場による法人理念の浸透と遵守姿勢に温度差が感じられます。他部門のことであると看過することなく、相互に干渉し合って意識を共有することに努めるべきです。

また、利用者や家族についても、相談支援業務の広範囲性もあり、あるいは当事者にとっての切迫した課題とは距離があるためか、その周知状況は十分ではありません。職員にも、利用者や家族への理念の周知に必然性を感じていない傾向がうかがえます。

しかしながら法人理念・基本方針は、法人が実施する、あらゆるサービスの根幹をなすものであり、利用者や家族がこれを正しく理解することはサービスをより有効に機能させる上で欠かせません。

今後は、会報などによる利用者等への直接的な周知はもちろん、HPの充実などにより、法人外部の不特定対象に対する情報発信と、運営のより一層の透明性の昂進を求められます。この3部門事業所にはその推進を期待します。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### 1-2 計画の策定

毎年度の事業報告書の中では、障害者福祉施策の現状認識とあるべき方向性の展望のもとに、一定のビジョンが示されており、その目指すところは高く評価できます。

「りえぞん」、「ブリッジ」、「りあん」の3部門は、それぞれ個別・随時の依頼を受けて対応する、高度な体制が整っています。担当職員の資質も高く、その策定する計画は、その内容において高く評価されます。事業の性格上、利用者への計画の周知は、その必然性は薄いとのお考えもありますが、利用者と共に地域社会の変革を目指す意味で、事業所のビジョンや計画を広く周知せしめる意義は大きいはずで

「りえぞん」は、1人の担当職員の卓抜した力量に支えられていると言って過言ではありません。ただ、それだけに計画が法人組織全体で策定されるシステムに育っていないということが指摘されます。職務を特定職員に偏在することなく、システム化する取組が求められます。いかなる組織も、特定の部門が特定担当者によって特化されることなく、全体化されることが必要です。

「ブリッジ」は、数名の職員が固いチームワークを形成して計画の策定と事業の実施を遂行しています。「今井長屋」という、場の設定も素晴らしく、そのことが良い意味でブランディング効果を発揮しています。しかしながら高評価は課題と表裏一体のものです。ここでもそのブランド力を法人で全体化する取組が求められます。また「総評」でも指摘したように、新たな時代における地域福祉ニーズに応えるべく、サービス計画の発想転換が必要な段階です。現状の高評価に甘んずることなく更なる柔軟な発想と取組を期待します。

「りあん」は、数名の担当職員が分散配置されていることに克服すべき課題の原点があります。サービス支援計画は、まさに利用者個々の個別計画を策定することにあります。この点において各担当職員の取組を高く評価することに疑う余地はありません。しかしながら、これを法人理念の下に「りあん」担当職員内部において共有し、さらに各サービス現場における職員とも議論を深めて、適切かつ全体的な合意形成を図る道筋のシステムを構築することが求められます。組織的なバックアップを整備することは、部門機能を強化するとともに、担当スタッフを無用のストレスから解放することにもつながります。

本評価に取り組む期間中に、職員間のトラブルが発生したことは残念です。そこには、職責ごとに職務に係る観点の齟齬や、基本理念である利用者本位・人権尊重・虐待根絶（あるいはそれ以前の暴力追放）などについての理解の不徹底に加え、組織体制の課題として、職務分掌の曖昧さや日常的なメンタルケアの不足が指摘されます。そうした観点で、これを問題を発生した職員やその部署の単独課題とせず、法人全体としての組織を見直す契機として、規律が正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

ここで言う「経営者」は、法人統括管理者ではなく、各事業所管理者をいう事にし、1人の職員で構成する「りえぞん」は評価対象から除くことにします。

その他の事業所も概ね少人数の構成であり、とくに「ブリッジ」は1か所にまとまったチームにおける管理者のリーダーシップは高く評価できます。

こうした高評価は、その職場環境の特色と比較的長期に安定した少人数チームであることによる面がありますが、これを法人組織として全体化する意味では、人事の流動化と、人事に左右されないシステムづくりが期待されます。

一方「りあん」は法人本部施設に執務する管理者が、各地域に分散するチームを率いるための責任体制や職務分掌の文書による明確化が不足しているため、管理者の方針が浸透しているとは言えず、逆に各地域担当者の意思が管理者に十分に届いていません。

個別対応を基本とする業務の宿命として、難しい面は否めませんが、法人として一本筋の通ったリーダーシップの確立は欠かせないことでしょう。

相談支援業務があまりにも各担当者の個人の資質に依存することになり、法人としての一貫性を欠くことになれば、結果的に管理者をはじめとする担当職員の精神的負担を著しく増大してしまいます。

技術的にも精神的にも過酷な業務を遂行する職員を組織として支える仕組みが必要です。

組織として、チーム構成のあり方や、他部門職員との関係における職務分掌の改善と明確化を期待します。

### 2-1 経営状況の把握

この3部門については、法人の経営を“量的”にささえるものではなく、“質的”に、そのミッションを担うものですので、直接的な第三者評価の課題に馴染みません。

よって、本基準項目については、法人全体の課題として評価します。

統括管理者は、率先して社会福祉事業全体の動向について把握し、社会福祉法人改革の趣旨を先取りした先駆的な方針を明確にしています。

社会福祉法人として高い目標と重い負担を前提とする課題を設定しているため、その経営状況は必ずしも順調とは言えませんが、優れたリーダーシップのもとに意欲的な取組に努めています。

しかしながら、その革新的な姿勢を継承してゆくための、ひとづくり・組織づくりに、多くの課題を残しています。

次項の人材育成の面で今後に期待するところです。

経営改善の取り組みについては、公認会計士等による指導が活かされていることが事業報告書から読み取れるほか、福祉サービス第三者評価の受審にも積極的で、経営組織の改善に意欲が見られます。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### 2-2 人材の確保・育成

「りえぞん」「ブリッジ」「りあん」の3部門は、法人内においても社会福祉動向の新たな課題に対峙する事業を担っており、自己啓発志向を含めて、職員の研修に関する意欲は高いレベルにあります。しかしながら、それは法人全体としての職員の質の向上に向けた体制の確立には至っていません。この3部門は、それぞれが展開する事業を通じて得た情報や知見を、法人全体で共有して、職員の質の向上に向けた組織的な体制づくりに向かう役割と責任が求められます。

そのような観点で、本項目については3部門の共通課題として評価しますが、それはすなわち法人全体の課題を意味しています。社会福祉事業の一般傾向として、人材確保の困難さが増すなか、立地的な要因もあって、人材確保の課題は極めて大きいものがあります。新たな人材獲得に向けた計画性は残念ながら機能する現況にはないのが実情です。また内部の人材配置は、専ら統括管理者の経験とリーダーシップに依存しており、それは結果的に優れた実績に繋がっているけれども、人事考課や配置基準における客観性と透明性は十分と言えなません。適正な人事考課の実施は、職員と組織の活性化に欠かせないものですから、その導入を期待します。

職員の就業状況は、日常的には勤務計画や支援報告書等で把握されています。就業についての職員の意向は、採用時の面接や定期的な個別面談・随時の要望聴き取りによっていますが、把握した職員の意向・意見や就業状況をチェックして分析・検討する担当部署の設置はなく、専ら統括管理者の采配によっているのが現状です。統括管理者は、それぞれの意向を尊重していますが、職務の性格上、また利用者への責任上、無制限にその意向に沿うこともならず、都度困難な判断を強いられています。統括管理者に課している過度の負担を払拭して、客観的な人事管理システムを構築することが期待されます。福利厚生を取組は、法人としての一定の取り組みの他、マラソン部、サイクリング部など職員間の自主取組もあり、適正に行われていると評価できます。

この3部門は、それぞれが展開する事業を通じて得た情報や知見を、法人全体で共有して、職員の質の向上に向けた組織的な体制づくりに向かう役割と責任が求められます。職員の研修については、情報や知識・秘術の伝承にとどまらず、創発的取組が肝要であり、職員個々の職務分掌や資質に即した個別性・具体性が求められるとともに、常にその効果を検証して、さらなる研修計画に結び付けて行かれることが期待されます。

実習生の受け入れに関しては、この3部門は評価対象に馴染まないため、法人全体の課題として評価します。法人では実習生の受け入れについての規定があり、統括管理者は自ら教育者として、学校側との連携や期待を上回る意識を持ち、人材の育成に熱心に取り組んでいることが高く評価できます。

ただ、この点についても統括管理者の思いは、法人全職員に共有されていません。福祉人材の育成は、社会福祉法人の重要な責務であり、この課題に全職員が共通理解をもって組織的・計画的に取り組むことを期待します。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### 2-3 安全管理

本項目は「りえぞん」「ブリッジ」「りあん」3部門単独の課題にはなじまないため、法人全体の課題として評価します。

利用者の安全管理については、各種マニュアル整備のほか、必要な救急方法の研修も実施しており、日常的な事故への体制としては、事故・ヒヤリハットの事例を始め、その対応が定められた様式に記録されています。ただその記録状況は、担当職員による記述内容の緻密性に大きな差があり、またせっかく導入している福祉ソフトでの電子的情報共有と活用がなされていません。

専ら、統括管理者が繁忙な業務の傍ら、報告文書に添削を加えて指導に努めているところですが、このような事こそ各部門管理者の職務分掌を明らかにすべきでしょう。

リスクの中にこそ、福祉サービスを向上させる大きなヒントが潜んでおり、今後はこれを体系的に活かしてゆく管理体制の構築が望まれます。PCIによる電子情報の作成や利用に関する基礎研修も徹底する必要があります。

次に、災害時における利用者の安全確保としては、備蓄資材管理体制を始め、有事を想定した取組が十分に進んでいるとはいえません。

今後は、有事の際の利用者の安否確認手段や地域の社会資源との連携をはじめ、職員および利用者に対する、安全対策・事故防止に関する研修の充実を期待したいところです。

災害には、盗難や権利侵害のような社会災害から、昨今では日常化する各種自然災害、そして残念ながら発生しうる内発的人災や事件・事故、施設や設備の老朽化課題を含め、実に多岐に亘って深刻なリスクが存在しています。

そのそれぞれの最悪の事態を想定した、具体性があり実行可能な対策を講ずることが求められます。

また災害に伴う避難など、一過性の課題対策にとどまらず、災害後の速やかな事業の復興・継続のための、平常時の備えも必要となります。

加えて、地域や関係機関に支えられるだけでなく、地域の災害復旧時における社会福祉法人の役割と責任にも視点をもつことを期待するものです。

本評価に取り組む期間中に、職員間のトラブルや重大な事故が発生したことは残念です。

そこには、職責ごとに職務に係る観点の齟齬や、基本理念である利用者本位・人権尊重・虐待根絶（あるいはそれ以前の暴力追放）・安全などについての理解の不徹底に加え、組織体制の課題として職務分掌の曖昧さや日常的なメンタルケアの取組不足が指摘されます。

直接的な原因はどうあれ、基調として安全管理や人権尊重、そして社会人としての規範の緩みが見逃せません。事故・トラブルの責任を当事者やその部署を追及するのではなく、その再発防止を含め、組織的なシステム再構築の契機として、改めて職員の行動規範を正して、社会的信頼に応える体制の整備を期待します。

### 2-4 地域との交流と連携

「りえぞん」「ブリッジ」「りあん」、3部門の事業は、いずれも地域福祉向上を主題としたものであり、奈良県の中でも特異な実績を示しています。特に「りえぞん」では法人の指定事業の枠を超えて、奈良県中和圏域の障害者支援の向上発展を推進していると言って過言ではありません。

また「ブリッジ」においてもその成果が高く評価されており、委任事業として拡大方向にあります。

「りあん」では、平成27年度スタートに向けて、急務となっているサービス等利用計画に徹底した個別性と厳格性をもって取り組んでおり、その成果は高く評価できるものです。

3部門はいずれも、利用者と地域のかかわりを大切にすることを基本としていることは、その支援計画や活動のなかに伺うことができます。当然のことながら、これら部門は関係機関との密接な連携を不可欠としており、その充実ぶりが記録等から確認できます。

## (様式第2号) 奈良県福祉サービス第三者評価結果報告書

### 3-1 利用者本位の福祉サービス

§3「適切な福祉サービスの実施」の全項目について、「りえぞん」は利用者等を直接の対象とする事業ではないので評価の対象外とします。

利用者本位や基本的人権の尊重は、法人の理念・基本方針の根幹をなすものであり、統括管理者以下、各部門職員の意識のうちに徹底していることが窺えます。

ただその思いはそれぞれの胸のうちあって、規定やマニュアル等の明文化や、法人全体の末端職員への周知徹底の取組という側面において十分とは言えません。

そのため、日常業務の中で、この根幹的理念にもとる事象の発生が皆無ではなく、今後は、こうした事象の原因を精査して、単に福祉サービスの実施側面に限らず、法人運営のあらゆる場面においても、職員個々の人生においても、「すべての人の基本的人権、主体性を尊重する」基本方針を徹底されることを期待します。

利用者満足の追及という課題について、「ブリッジ」においては社会資源を活用して、可能な限り利用者の満足向上に努めていますが、直接に就労を提供する立場にない限界があり、また利用後の定期的な満足度調査や面談等を行っていません。

「りあん」においては、サービス等利用計画の策定時における各利用者へ直接サービスを提供している部門からのモニタリング情報の共有体制や、計画策定後のサービス提供部門との連携に、必ずしも円滑な連携があるとは言えず、組織的なシステムの改善が求められます。

利用者が意見を述べやすい体制整備の課題については、「ブリッジ」「りあん」ともに直接的なサービスを実施する部門ではなく、相談や計画そのものについての支援を司っているものであるため、評価の対象外とします。

ただ、広い意味での意見や苦情についての体制の整備が全く無視されてよいことはなく、そのような観点では、なお丁寧な取組の徹底が求められます。

### 3-2 サービスの質の確保

サービスの質の向上に向けた組織的取組は、「ブリッジ」「りあん」ともに直接的にサービスを実施する部門ではないので、狭義においては評価の対象外となりますが、これら部門は法人全体の福祉サービスの質を改善するための先導的役割が期待されるという意味で、その責務は重いものがあります。

とくに「りあん」は支援計画の策定とその遂行状況に継続して関わることによって、法人内部に部門間を横断した自己評価システムの確立とPDCAサイクルの完成を主導することを期待します。

サービス実施の標準的実施方法、いわゆるマニュアルの策定は、利用者の状況に応じた個々の対応が迫られる障害者福祉の現場では、その整備が難しく、またややもすると形骸化し疎んじられる傾向があります。

しかしながらマニュアルは、法人が実施するサービスの基本的水準を担保するうえで極めて重要なものであり、策定された成果はもとより、その策定と定期的な改訂の過程で、職員間に散在されがちな知見や技術を集大成することができるものです。

一方、サービスの現場では日々の個別性・特殊性が大勢を占める中で、個別的真理と普遍的真理の見極めが難しいことも事実です。

このようなケースでのマニュアルや規定づくりは、現場に偏ることなく、むしろ多部門横断や第三者的視点による客観的な発想が有力です。

そのような意味で、「りあん」「ブリッジ」そして「りえぞん」の3部門が、協働して、各部門の調整役を担うことによって、マニュアル策定を主導す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

サービスの質を向上するためにも、その記録が適切に行われることが基本となりますが、「ブリッジ」「りあん」の各部門は、それぞれの事業活動の実施記録やその管理体制に申し分はありません。

しかしながら、法人全体を展望すると、各部門の記録や管理体制が一元化されておらず、従ってサービスの質を向上する基礎資料としての記録を作成することの意義が職員間に認識されていないために、その効果が発揮されていないことが指摘できます。

特に、近年、法人がその傘下に統合したいいくつかの事業所においては、旧態の事業所運営体制の慣例が尾を引いており、そこにおいては記録の徹底がなされていないばかりか、記録することの意義と必要性が職員に十分理解されていません。

こうした面においても、「りえぞん」「ブリッジ」「りあん」の3部門が率先して指導的役割をもってシステムの改善を推進することが急務です。

### 3-3 サービスの開始・継続

「ブリッジ」「りあん」両事業所は、サービスの開始時において、ともにそのサービス情報を利用者等に提供し、利用の開始に当たっては説明をして同意を得ることを徹底しています。

しかしながら、利用者等がその利用を検討するにあたっての事前の情報提供や、面談時の説明の手法が障害者本人にも分かりやすい表現方法になっているか、なお改善すべき課題があります。

利用者の状況に配慮した、様々のコミュニケーション手法を活用した、丁寧なリーフレットやHPの整備・充実も、法人全体として喫緊の課題でしょう。  
この3部門が協働してその取組を開拓することを期待します。

事業所の変更や家庭への移行に際する、切れ目のない配慮という課題について「ブリッジ」「りあん」は、そもそもそのような状況変化を超えて設定される事業であって、その期待に十分応えていると評価できます。

### 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おいて、利用者の適切なアセスメントがなによりも大切ですが、「りあん」では利用者のアセスメントが定められた手順と様式によって進められ、それは定期的に見直されています。  
また「ブリッジ」でも組織的に定めた様式はないものの、概して適切なアセスメントが実施されて、利用者個々の課題が明示されています。

ただ、アセスメントの過程において多様な視点からの分析を実現するための、部門を横断した様々の職員が参加する多層的協議の場が設定されおらず、事実としてサービス実施現場職員と個別支援計画策定部所の間で意識のズレが窺えます。この点においてなお改善すべき課題が指摘されます。

## (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	<b>利用者の尊重</b>  以下の付加基準についても、「りえぞん」は評価の対象外とします。 利用者を尊重するという観点で、「ブリッジ」では、複数の職員配置により、利用者とのコミュニケーションを確保する工夫がなされ、利用者の主体的な活動が尊重されています。  また「りあん」においても、利用者の今後の進路や生活の場の選択にあたって、本人や保護者の意向を聴きとりながら十分に話し合い、必要に応じて家族の合意形成に向けた働きかけも行っています。  利用者の権利擁護の基本課題としての体罰等の抑制については、就業規則及びマニュアル等に具体的な例を示したうえで、これを禁止することを明文化しています。 万一、規定に背いて体罰が行われた場合に備えて、処分規定も設けられていますが、抑止すべき事象が発生した場合に、その原因を究明して以後発生しない様に防止策を講じる有効な仕組みの整備が整っているとは評価できません。  法人全体の課題ではありますが、マニュアル等に規定する体罰には該当しない人権侵害全般についての日常的な研修や会議が求められるほか、職員のメンタルケアや職務分掌のあり方を含めた組織体制をあげた再吟味を必要としています。
A-2	<b>日常生活支援</b>  食事提供、衛生管理、入浴、排せつ、その他の日常生活支援については、評価の対象外とします。
A-3	<b>授産施設としての対応</b>  評価の対象外とします。

(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 (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

		第三者評価結果
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
	-2 理念に基づく基本方針が明文化されている	b
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	b
	-2 理念や基本方針が利用者等に周知されている	b

各部門自己評価		
りえぞん	ブリッジ	りあん
b-	a	a
b-	a	a
b	a	b
b+	c	-

1-2 計画の策定

		第三者評価結果
1-2-(1)	中・長期的なビジョンと計画が明確にされている	
	-1 中・長期計画が策定されている	b
	-2 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	b
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	b
	-2 計画が職員や利用者等に周知されている	b

b-	b+	c
b	b	c
a	a	c
a	a	b+

1-3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
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	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	b
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
	-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	b

c	b	c
b	b+	c
b	b+	c
b-	a	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

2-1 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
-1 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	a
-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	b

各部門自己評価		
りえぞん	ブリッジ	りあん
b	a	c
b-	a	c
b	b	-

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
-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	
-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	a
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
-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	c
-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	c
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	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	a

c	c	c
-	c	c
-	b	-
-	a	c
-	b	c
-	c	c
-	b	c
-	a	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

5 評価細目の第三者評価結果 (共通基準)

		各部門自己評価		
		りえぞん	ブリッジ	りあん
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		
-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	b		
-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	b		
		-	-	c
		-	b	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		
-1	利用者と地域とのかかわりを大切にしている	a		
-2	事業所が有する機能を地域に還元している	a		
-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	評価対象外		
		-	a	c
		c	a	a
		-	b-	c
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	a		
-2	関係機関等との連携が適切に行われている	a		
		-	a	-
		a	a	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	a		
-2	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	a		
		b	a	b
		a	a	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

		各部門自己評価		
		りえぞん	ブリッジ	りあん
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		
	-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	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	a		
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	a		
	-2 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	a		
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	評価対象外		
	-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	評価対象外		
	-3 利用者からの意見等に対して迅速に対応している	評価対象外		

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		
	-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		
	-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	b		
	-3 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	b		
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	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	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)

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			
	-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	a
	-2 利用者に関する記録の管理体制が確立している	b	-	a	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	-	a	a

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

		各部門自己評価		
		りえぞん	ブリッジ	りあん
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		
	-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		
	-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		
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			
	-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	評価対象外	-	b

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			
	-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	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	a			
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	a	-	-	a
	-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	-	-	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

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
-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
-2	利用者の主体的な活動を尊重している	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	評価対象外
-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
-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	a
A-1-2 利用者の権利擁護		第三者評価結果
-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

各部門自己評価		
りえぞん	ブリッジ	りあん
-	b	b+
-	a	-
-	-	-
-	b	-
-	b	a
-	b	c

評価対象A-2 日常生活支援

A-2-1 食事		第三者評価結果
-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	評価対象外
-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	評価対象外
-3	喫食環境(食事時間を含む)に配慮している	評価対象外
A-2-2 衛生管理		第三者評価結果
-1	施設及び周辺の衛生は適切に維持されている	評価対象外
A-2-3 入浴		第三者評価結果
-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	評価対象外
-2	入浴は、利用者の希望に沿って行われている	評価対象外
-3	浴室・脱衣場等の環境は適切である	評価対象外
A-2-4 排泄		第三者評価結果
-1	排泄介助は快適に行われている	評価対象外
-2	トイレは清潔で快適である	評価対象外

各部門自己評価		
りえぞん	ブリッジ	りあん
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	a	b
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	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

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

		各部門自己評価		
		りえぞん	ブリッジ	りあん
A-2-(5)	衣服	第三者評価結果		
-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	評価対象外	-	-
-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	評価対象外	-	-
A-2-(6)	理容・美容	第三者評価結果		
-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	評価対象外	-	-
-2	理髪店や美容院の利用について配慮している	評価対象外	-	-
A-2-(7)	睡眠	第三者評価結果		
-1	安眠できるように配慮している	評価対象外	-	-
A-2-(8)	健康管理	第三者評価結果		
-1	日常の健康管理は適切である	評価対象外	-	-
-2	必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる	評価対象外	-	-
-3	内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている	評価対象外	-	-
A-2-(9)	家族等との連携	第三者評価結果		
-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	評価対象外	-	-
A-2-(10)	余暇・レクリエーション	第三者評価結果		
-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	評価対象外	-	-
A-2-(11)	外出、外泊	第三者評価結果		
-1	外出は利用者の希望に応じて行われている	評価対象外	-	-
-2	外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている	評価対象外	-	-
A-2-(12)	所持金・預かり金の管理等	第三者評価結果		
-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	評価対象外	-	-
-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	評価対象外	-	-
-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	評価対象外	-	-

## (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)

本評価対象の3部門については、利用者に対する直接調査を行っていません。

### 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：りあん管理責任者 高岡直子

評価の結果を聞くことは次年度の事業計画の土台になるものだと感じていた。そのため、「りあん」をはじめ相談3部門が高い評価をいただいたことは大変嬉しく思った。一方で期待の高さに責任を感じた。各事業を遂行していくことはもちろん、法人の運営に対しても提言していく立場であることなど、第三者に指摘されたことでさまざまなことが鮮明になったように思った。そして考えてみると、それほど大事な部門の人の配置はこのままでいいのだろうか？と思わざるを得ない。私としては、突然不在となった「りあん」の管理者の穴を「相談支援」という実務の部分だけを穴埋めしているだけに過ぎず、本来であれば法人に対して「りえぞん」「ブリッジ」とともに提言できるだけの人がいないといけないのではないだろうか？私なりの思いを施設長に伝えながら、自分のできる業務を続けていこうと思います。

「りあん」のヒアリングは北口氏が担当されていました。今回の高い評価は北口氏が愚直に仕事をされてきたことへの評価だと感じています。よいところは継承しながら、またいたらなかったところは補いながら事業を続けていくことが大切だと思っています。

方針に迷うことがあれば、評価に立ち戻りながら進めていこうと思っています。本当にありがとうございました。

記載者：ブリッジ管理責任者 柏木 要

ブリッジにおける地域での就労支援、取り組みに一定の評価を頂いたのは率直に嬉しく思う。ブリッジには6つの行動理念「礼儀」「顧客視点」「夢に日付を入れる(期限設定、時間管理)」「共有」「パレートの法則(8割は基本に沿った行動、2割はオリジナルティーでの行動)」「家族、仲間を大切に」があり、それを貫いてきた結果と考えている。思えば開所して6年が過ぎようとしているが、委託元(労働局)にも実績が認められ2名もの人員加配があったことも、この機会に評価として振り返りたい。

今後も当法人の理念「地域で地域と共に歩み生きる」をベースに、障害者と障害者雇用に関わる企業のために止まることなく進んでいきたい。

一方、ご指摘いただいた「部門機能を充実させるだけにとどまらず、法人全般にわたって、意思と技術革新の共有を推進し、職員の資質を向上させつつ職場環境を改善して各職員が夢と誇りを持って活動できる仕組みを構築する必要がある。」についてはその通りであり、そのような行動を怠ってきた事実は否めない。それらは人事異動を行うことでの環境改善

が最も効果的と考えるため、今後、法人としてシステム化することを前提に働きかけた

い。また、ブリッジでの取り組みも改善すべき点があり、障がい者については、様々な障がい特性や生活状況への対応、企業については、対人コミュニケーション力、ヒアリング力、行動力、ビジネスマナー等の強化、これらを週1回の成功・失敗事例共有の場や研修等を通して強化していきたい。

記載者：りえぞんネット 管理責任者 山岡 亨

担当事業に関する評価について、過大評価をしている項目が見られるものの、事業の継続性や所属組織への貢献度に関する鋭い指摘をしおり、今後の業務のあり方について貴重な示唆を頂いた。

法人全体に関する評価については、組織体制の維持・強化に関する項目が特に強調されていたと感じるものの、前回調査時においても同様の指摘をされていることから、組織としての改善が見られていないことが改めて認識できた。