

## 北海道福祉サービス第三者評価結果報告書

2014 年 11 月 25 日

北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構 宛

〒 063-0825

住所 札幌市西区発寒5条2丁目3番8-201号

電話番号 011-299-2931

評価機関名 サード・アイ合同会社

認証番号 北海道 評価機関認証 第14-001号

代表者氏名 鈴木 正子



下記のとおり評価を行ったので報告します。

## 記

評価調査者氏名・ 分野・ 評価調査者番号	評価調査者氏名		分野	評価調査者番号
	(1)	高村 一文	組織運営管理	第0053号
	(2)	神内 秀之介	福祉医療保健	第0068号
	(3)	橋本 玲子	福祉医療保健	第0131号
	(4)			
	(5)			
サービス種別	多機能型			
事業所名称	札幌市あかしあ学園			
設置者名称	札幌市			
運営者(指定管理者)名称	社会福祉法人 北海道社会福祉事業団			
評価実施期間(契約日から報告書提出日)	2013 年 6 月 15 日	～	2014 年 10 月 17 日	
利用者調査実施時期	2014 年 5 月 22 日	～	年 月 日	
訪問調査日	2014 年 9 月 10 日			
評価合議日	2014 年 9 月 20 日			
評価結果報告日	2014 年 11 月 25 日			
評価結果の公表について運営者の同意の有無 <input checked="" type="radio"/> 同意あり <input type="radio"/> 同意なし				
※評価結果の公表について運営者が同意しない場合のみ理由を記載してください。				

## 北海道福祉サービス第三者評価結果公表事項

## ①第三者評価機関名

サード・アイ合同会社

## ②運営者(指定管理者)に係る情報

名称: 社会福祉法人 北海道社会福祉事業団

代表者氏名: 理事長 吉田 洋一

所在地: 〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西5丁目11番地大五ビル3F TEL 011-271-5531

## ③事業所の基本調査内容

別紙「基本調査票」のとおり

## ④総評

## ◇特に評価の高い点

1 「利用者の自己表現を大切に、日々の仕事の役割を楽しめるように支援をしている。」

札幌市あかしあ学園で年に4回行われる「あかしあ喫茶」では、買い物やポスター作りといった事前の準備から、当日のホール係等いくつもの作業があります。年間を通して利用者は、様々な作業を任されて役割を持ち、経験できるようになっています。また、利用者は「あかしあ喫茶」の客として参加することもできるので、楽しみな行事の一つとなっています。

生活介護の利用者が中心となっている創作活動の作品は、廊下の壁に季節毎に飾られています。その他、「みんなあーと」や「あらかるあーと」といった展示会へ応募した作品も飾られたり、「みんなあーと」展では入選して表彰されたりしているため、利用者の創作意欲につながっています。

また、利用者の朝のミーティングは、当日の作業の確認だけではなく、利用者に自由なテーマでスピーチする機会を設けています。

このように、札幌市あかしあ学園では、利用者一人ひとりの表現力を高める工夫や、役割をもって楽しく仕事ができるように支援しています。

2 「利用者の就労意欲と工賃の向上を図っている。」

施設内作業としては、就労継続支援B型と生活介護の利用者が4班に分かれて行っており、紙器加工をはじめとする受託作業や、染色手工芸品の制作があります。これに加え、安定した作業活動の提供と工賃向上を目標に、新規受託作業の開拓も行っています。

25年度は、カレンダー封入作業を新規に受託し、26年度も新たに施設内でできる作業と箱折の会社へ出掛けて働く作業を受託することができました。「さっぽろ障がい者プランにおける工賃向上の取組を踏まえつつ、法人での工賃アップ・プロジェクトと施設の地道な取り組みで、利用者の平均工賃は上がってきています。

障がいがあっても日々、通所する利用者にとって工賃が上がることは、勤労意欲にもつながり、創作活動とともに利用者の励みになっています。

3 「喫食環境に配慮されている。」

利用者は、朝のミーティング時にその日のメニューを確認するなど、毎日の給食を楽しみにしています。

給食は、12時から2階の食堂で全員が一斉に食べ始めるのではなく、各々が好きな時間から座りたい席に座って食事ができます。給食は指定管理以前から札幌市直営で提供されていましたが、利用者の要望があり継続提供されており、札幌市の職員と協力して11時45分頃から暖かい食事を提供できるように配膳しています。

食器は色とりどりの陶磁器を使用し、切った果物の盛り付け方や小鉢の絵柄を配慮した食器の配置がされ、視覚に訴える工夫がされています。

献立は、お好み焼きの小麦粉の代わりに豆腐を使用してボリューム感を出しながらもカロリーを控えたヘルシーなメニューなどで、なおかつ美味しいものとなっています。

食堂入口には「十五夜」の飾り付けがされ、季節の食材として「かぼちゃ」が紹介され、食堂内の掲示板にも「食育」を発信するメッセージが利用者にわかりやすいイラストや文章で掲示されています。

利用者は歓談しながら食事をして、食後は自ら使用した食器を水洗いした後、所定のケースにまとめられています。

食堂では、利用者の自治会で購入した書籍の閲覧や、利用者自身が持参した携帯デジタル音楽プレイヤーを聴くなど、午後の作業までのひとときを寛いで過ごす姿が見受けられ、居心地の良い空間となるよう配慮していることがうかがえます。

◇改善を求められる点

1 「災害時の宿泊対応や食料備蓄が望まれる。」

札幌市あかしあ学園では、年5回、火災や地震を想定した避難訓練が実施されており、その内2回は、同じ建物に入っている他施設との合同訓練となっています。

多機能型(就労継続支援B型・生活介護)の通所施設であり、自力で通える利用者は32名、家族の送迎で通っている利用者は8名、施設の送迎で通っているのは17名となっているため、大規模災害時には、帰宅が困難となって施設に残る利用者が出る場合が想定されます。

しかし、札幌市の指定管理施設であるため、食料備蓄といっても管理上、厨房には置けない等といった制限がありますが、同じ建物には札幌市直営の施設もあることから、大規模災害を想定し、官民の壁を越えた協働が望まれます。

2 「個別の職員研修計画の更なる取り組み」

札幌市あかしあ学園では、施設長等と職員の面談で、職員自らが年度の業務目標を設定し、その目標を達成するよう努力することで個々の能力を高めていこうとしています。職員個々の能力を高めることができたなら、日々の業務を効率的に行うことが可能となり、その結果、利用者支援に対して職員の気持ちに余裕が生まれ、気持ちに余裕があれば心をこめた支援サービスの提供が可能となり、利用者支援の向上につながります。

この取り組みは今年度から始まったものですので、継続して実施することはもちろんのこと、研修成果等について十分な検証・見直しを行い、その結果について、個々の職員と施設・法人が十分に共通理解して、次年度以降の個別の職員研修計画に反映し作成されることを期待します。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回のサード・アイ合同会社による第三者評価の受審では、利用者への聴き取り調査に始まり訪問調査等を丁寧に実施していただき感謝申し上げます。

今回の受審結果で高い評価をいただいた項目については、今後も一層の充実を目指して努力していくとともに、改善を求められた項目については、結果を真摯に受け止め、職員一丸となって、その改善に向けて、より一層努力してまいります。

「利用者の自己表現を大切にして、日々の仕事の役割を楽しめるように支援をしている。」

高い評価をいただいた「利用者の自己表現を大切にして、日々の仕事の役割を楽しめるように支援をしている」については、「あかしあ喫茶」、「あかしあ学園夏まつり」等の各種行事にとどまらず、職員と利用者の朝のミーティング時において、利用者が自分の想いを自由に表現している場面を実際にご覧になり評価いただいたものと思います。

今後も利用者一人ひとりの表現力を高める工夫や、役割をもって楽しく仕事ができるよう支援してまいります。

「利用者の就労意欲と工賃の向上を図っている」

「利用者の就労意欲と工賃の向上を図っている」との評価については、平成26年度あかしあ学園事業計画の中心課題として位置づけ、利用者・職員ともども精一杯努力している姿勢が評価されたものと考えています。

特に、施設外就労支援は、より自立した生活を目指す利用者が施設外での作業を通じ、実際の職場を経験する貴重な機会となっており、利用者からも「楽しい」、「工賃が上がる」等の声も聞こえるようになってきました。

しかし、あかしあ学園の現在の平均工賃額では、就労継続支援B型事業の道内の平均工賃額の18,000円には遠く及びませんが、徐々にその目標値に近づいている実感があります。

今後もあかしあ学園の自主生産品染織工芸品の販路拡大や紙器加工の受託増に向け努力してまいります。

「喫食環境に配慮されている」

あかしあ学園の給食については、札幌市直営により、栄養バランスのとれたボリューム感のある美味しい食事の提供に努めていただいております。利用者がお膳を持った視点での盛りつけや小鉢の絵柄等の向きの統一、また、あかしあ学園職員との協働により、食事開始15分前からの盛りつけによる温かい食事の提供、さらには、食堂内の装飾などといった喫食環境への配慮に努めています。

利用者の中には、食事を楽しみにしている方が多いので、今後も札幌市との連携を密にして美味しい食事の提供に努めることはもちろんのこと、食堂内が居心地の良い空間となるよう喫食環境の向上に努めてまいります。

「災害時の宿泊対応や食料備蓄が望まれる」

改善を求められる点として指摘を受けた、「災害時の宿泊対応や食料備蓄が望まれる」との評価につきましても、これまでも再三にわたり札幌市と協議してきております。ご指摘があるように災害時に利用者が一時的にせよ帰宅困難に陥る可能性はあるため、最悪時を想定したシミュレーションを行い、必要な体制を整えられるよう今後も札幌市と協議してまいります。

「個別の職員研修計画の更なる取り組み」

「個別の職員研修計画の更なる取り組み」については、平成26年度から学園長及び副学園長が職員個々と面談し、年度内の目標とすべき業務達成度や資格取得等の目指すべき方向や内容を明確にした上で、必要な研修計画を立て、8月、11月、2月にそれぞれの進捗状況を確認し、その目標を達成することで個々の能力を高めていこうと計画しております。

今年度は開始したばかりですので、次年度以降も継続して実施するのはもちろんのこと、研修成果等について十分な検証・見直しを行い、その結果について、個々の職員と施設・法人が十分に共通理解して、次年度以降の個別の職員研修計画に反映し作成するよう努めてまいります。

⑥評価対象項目に対する評価結果及びコメント

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり

## 北海道福祉サービス第三者評価・基本調査票

本調査票は、貴事業所の基本的な概要について記載していただくものです。

本調査票の記入日： 平成 26 年 8 月 1 日

経営主体 (法人名)	社会福祉法人北海道社会福祉事業団		
事業所名 (施設名)	札幌市あかしあ学園	事業種別	多機能型事業所 (就労継続支援B型・生活介護)
所在地	〒 065-0017 札幌市東区北17条東5丁目2-1		
電 話	011-723-0411		
F A X	011-788-4381		
E-mail	akashia@dofukuji.or.jp		
U R L	http://www.dofukuji.or.jp		
施設長氏名	川瀬 宏義		
調査対応ご担当者	川瀬 宏義 (所属、職名： 学園長 )		
利用定員	就労継続支援B 20名・生活介護 30 名	開設年	昭和 60 年 6 月 1 日
<p>理念・基本方針：</p> <p>1 人権尊重 私たちは、利用者個々人の基本的人権及び障がい者の諸権利を尊重し個人の自主性やプライバシーを尊重するサービスを行います。そして私たちは、ともに喜びや苦しみ、悲しみを感じあい考え成長する人間形成に寄与します。</p> <p>2 個の確立への支援 私たちは、一人ひとりの能力、感受性および信念を尊重し、個々人の生活の確立へ向けての支援サービスを行います。</p> <p>3 生活向上への支援 私たちは、健康で快適な生活を営める環境と条件を整え、地域社会との交流を図りながら生き生きとした生活ができる支援サービスを行います。</p> <p>4 自己向上 私たちは、障害者支援サービスのプロとして、自覚と誇りを持ち常に自己研鑽をしサービスの向上に努めます。</p>			
開所時間 (通所施設のみ)	9:15～16:15		

**【当該事業に併設して行っている事業】**

(例) ○○事業 (定員○名)

【利用者の状況に関する事項】（平成26年 8月 1日現在にてご記入ください）

○年齢構成（成人施設の場合（高齢者福祉施設、高齢者福祉サービスを除く））

18歳未満	18～20歳未満	20～25歳未満	25～30歳未満	30～35歳未満	35～40歳未満
0名	0名	8名	8名	8名	5名
40～45歳未満	45～50歳未満	50～55歳未満	55～60歳未満	60～65歳未満	65歳以上
5名	15名	4名	2名	1名	0名
					合計
					56名

○年齢構成（高齢者福祉施設・高齢者福祉サービスの場合）

65歳未満	65～70歳未満	70～75歳未満	75～80歳未満	80～85歳未満	85～90歳未満
名	名	名	名	名	名
90～95歳未満	95～100歳未満	100歳以上	合計		
名	名	名	名		

○年齢構成（児童福祉施設の場合（乳児院、保育所を除く））

1歳未満	1～6歳未満	6～7歳未満	7～8歳未満	8～9歳未満	9～10歳未満
名	名	名	名	名	名
10～11歳未満	11～12歳未満	12～13歳未満	13～14歳未満	14～15歳未満	15～16歳未満
名	名	名	名	名	名
16～17歳未満	17～18歳未満	18歳以上	合計		
名	名	名	名		

○年齢構成（保育所の場合）

6か月未満	6か月～1歳3か月未満	1歳3か月～2歳未満	2歳児	3歳児	4歳児
名	名	名	名	名	名
5歳児	6歳児	合計			
名	名	名			

○障がいの状況

・身体障がい（身体障害者手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

障害区分	1級	2級	3級	4級	5級	6級
視覚障害	1名	名	名	名	1名	名
聴覚又は平衡機能の障害	名	1名	名	名	名	名
音声・言語、そしゃく機能の障害	名	名	名	名	名	名
肢体不自由	1名	名	名	名	名	名
内部障害（心臓・腎臓、ぼうこう他）	名	名	名	名	名	名
重複障害（別掲）	名	名	名	名	名	名
合計	2名	1名	名	名	1名	名

※区分が異なる複数障害で等級の認定がなされている場合は「重複障害」に記入ください。

・知的障がい（療育手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

最重度・重度	中度	軽度
38名	13名	5名

・精神障がい（精神障害者保健福祉手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

精神疾患の区分	1級	2級	3級
統合失調症	名	名	名
そううつ病	名	1名	名
非定型精神病	名	名	名
てんかん	名	名	名
中毒精神病	名	名	名
器質精神病	名	名	名
その他の精神疾患	名	名	名
合計	名	1名	名

○サービス利用期間の状況(保育所を除く)

～6か月	6か月～1年	1年～2年	2年～3年	3年～4年	4年～5年
1名	0名	4名	3名	4名	5名
5年～6年	6年～7年	7年～8年	8年～9年	9年～10年	10年～11年
1名	1名	1名	2名	1名	4名
11年～12年	12年～13年	13年～14年	14年～15年	15年～16年	16年～17年
1名	2名	1名	3名	1名	0名
17年～18年	18年～19年	19年～20年	20年以上		
0名	2名	2名	17名		

(平均利用期間： 13年3ヶ月)

【職員の状況に関する事項】(平成26年8月1日現在にてご記入ください)

○職員配置の状況

	総数	施設長・管理者	副学園長(サブ管)	主査(支援)	支援員
常勤	15名	1名	1名	1名	11名
非常勤	3名	名	名	名	名
	主査(事務)	事務職員	保育士	看護職員	OT、PT、ST
常勤	1名	名	名	名	名
非常勤	名	1名	名	1名	名
	管理栄養士・栄養士	介助員	調理員等	医師	その他
常勤	名	名	名	名	名
非常勤	名	名	名	1名	名

※職種を空欄にしている箇所は、施設種別に応じて記載以外の主要な職種を記入してください。

※保健師・助産師・准看護師等の看護職は「看護職員」の欄にご記入ください。

○職員の資格の保有状況

社会福祉士	4名(名)
介護福祉士	5名(名)
保育士	2名(名)
精神保健福祉士	2名(名)
	名(名)

(非常勤職員の有資格者数は( )に記入)



【施設の状況に関する事項】

※耐火・耐震構造は新耐震設計基準（昭和56年）に基づいて記入。

○成人施設の場合

(1) 建物面積	1938.76㎡	
(2) 耐火・耐震構造	耐火	<input checked="" type="checkbox"/> 1. はい <input type="checkbox"/> 2. いいえ
	耐震	<input checked="" type="checkbox"/> 1. はい <input type="checkbox"/> 2. いいえ
(3) 建築年	昭和	60年
(4) 改築年	平成	年

○保育所の場合

(1) 建物面積 (保育所分)	㎡	
(2) 園庭面積	㎡	
(注) 園庭スペースが基準を満たさない園にあっては、代替の対応方法をご記入ください。	(例) 徒歩3分のどんぐり公園(300平米ぐらい)に行き外遊びを行っている。	
(3) 耐火・耐震構造	耐火	<input type="checkbox"/> 1. はい <input type="checkbox"/> 2. いいえ
	耐震	<input type="checkbox"/> 1. はい <input type="checkbox"/> 2. いいえ
(4) 建築年	昭和	年
(5) 改築年	平成	年

○児童養護施設の場合

(1) 処遇制の種別 (該当にチェック)	<input type="checkbox"/> ・大舎制 <input type="checkbox"/> ・中舎制 <input type="checkbox"/> ・小舎制	
(2) 建物面積	㎡	
(3) 敷地面積	㎡	
(4) 耐火・耐震構造	耐火	<input type="checkbox"/> 1. はい <input type="checkbox"/> 2. いいえ
	耐震	<input type="checkbox"/> 1. はい <input type="checkbox"/> 2. いいえ
(5) 建築年	昭和	年
(6) 改築年	平成	年

**【ボランティア等の受け入れに関する事項】**

・平成 25 年度におけるボランティアの受け入れ数（延べ人数）

368 人

・ボランティアの業務

- ・北光地区のサロン（ふれあいサロンほっこう）の企画と実施 (216)
- ・工芸製品の製作補助 (72)
- ・あかしあ喫茶の手伝い (32)
- ・夏まつりでの模擬店の手伝い (48)

**【実習生の受け入れ】**

・平成 25 年度における実習生の受け入れ数（実数）

社会福祉士 \_\_\_\_\_ 人

介護福祉士 \_\_\_\_\_ 人

その他 保育士 6 人

**【サービス利用者からの意見等の聴取について】**

貴施設（事業所）において、提供しているサービスに対する利用者からの意見を聞くためにどのような取り組みをされていますか。具体的にご記入ください。

- 1 利用者の満足度調査（アンケート）を年1回実施している。
- 2 利用者家族等（関係機関含む）で施設のサービス、運営状況を確認する札幌市あかしあ学園運営協議会を開催し（年1回）利用者サービスについて評価する体制がある。
- 3 個別支援計画を作成するにあたり、家族面談は年／1回以上、利用者面談は年／3回以上、個別面談を実施しサービス利用にあたり要望や意見について確認を行っている。
- 4 苦情受け付け、要望等の受付担当者を配置し、施設内に意見箱を設置している。
- 5 親睦会（自治会）の役員会議を月1回実施し、利用者からの意見等があれば日々の業務に反映している。

**【その他特記事項】**

# 評価細目の第三者評価結果(障がい者・児施設)

## 評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

### Ⅰ-1 理念・基本方針

	第三者評価結果	コメント
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。		
Ⅰ-1-(1)-① 理念が明文化されている。	a	法人理念「地域社会が人間性溢れる潤いのあるものとなるよう、福祉サービスの充実と発展を目指す」は、ホームページや法人の総合パンフレットに明文化され、玄関や廊下にも掲示されている。あかしあ学園の福祉サービス事業についても、「利用者サービスの基本理念 ①人権尊重 ②個の確立への支援 ③生活向上への支援 ④自己向上」として作成され、多機能型事業所として就労継続支援B型と生活介護を担う、使命と役割が反映されている。
Ⅰ-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	法人基本方針は「職員倫理綱領」として明文化され、法人ホームページやパンフレットに記載されるとともに、小冊子として職員に配付されている。あかしあ学園の「利用者サービスの基本理念」を踏まえた基本方針が「行動基準」として明文化されている。その内容は①自己決定と意思の確認方法、②個人情報の管理方法、③体罰行為の禁止等々と、職員の行動規範となる具体的な内容である。
Ⅰ-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。		
Ⅰ-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	法人制定の「職員倫理綱領」は小冊子として職員に配付されるとともに月1回会議において読み合わせを行い、全員での確認が行われている。あかしあ学園の「利用者サービスの基本理念」、「利用者サービスの行動基準」は、事業年度初めの会議で施設長から周知されるとともに、月ごとの会議や研修においても必要に応じ説明が行われている。
Ⅰ-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	利用者の家族へは、契約時、重要事項説明時、年1回開催の家族会や札幌市あかしあ学園運営協議会において説明が行われ、出席できなかった家族へは資料が郵送されている。利用者へは、朝の作業前の集会で説明が行われるとともに、日常の支援の中で、利用者が理解しやすい言葉に置き換えた説明がなされている。

### Ⅰ-2 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
Ⅰ-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
Ⅰ-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	a	「利用者の地域生活への移行を支援するとともに、福祉サービスの実践を通じて社会に貢献する」という社会的使命を達成目的とした、法人全体の「中期事業計画（平成24年～26年度）＝第2期経営計画」と「収支計画」が作成されている。あかしあ学園は、平成26年4月～平成31年3月まで札幌市の指定管理施設として指定を受けており、「管理業務等仕様書」が作成されている。利用者の高齢化に伴う作業効率の低下等を鑑み、今後4年間において次の3点、①運営上の課題、②課題に対する基本方針、③課題に対する対策、について検討している。この3点は、法人の第3期経営計画策定の基礎資料となっている。

<p>1-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。</p>	<p>a</p>	<p>法人の第2期経営計画を踏まえ、重点課題として①障がい福祉サービス事業の充実、②作業活動の安定化と工賃の向上、③日中活動の充実、④利用者支援の一層の向上、⑤健康に関する支援、⑥さっぽろ地域生活支援センターとの連携、⑦利用率の安定化、⑧自治会活動の支援、⑨研修体制の充実を掲げた、「平成26年度あかしあ学園事業計画」が作成されている。</p>
<p>1-2-(2) 事業計画が適切に策定されている。</p>		
<p>1-2-(2)-① 事業計画の策定が組織的に行われている。</p>	<p>a</p>	<p>各業務担当者が年度末にその事業年度の総括を行い、会議で確認と検討が行われている。家族や利用者の意見が、利用者満足度調査で確認されている。それらを踏まえて事業計画が策定され、会議で承認後、法人本部に提出されている。利用者・家族からは、社会勉強のために公共交通機関を利用した外出機会を増やして欲しいとの要望があり、今期の事業計画に反映されている。</p>
<p>1-2-(2)-② 事業計画が職員に周知されている。</p>	<p>a</p>	<p>年度初めの会議で、施設長は職員に対し資料を配付し、理事会・評議員会で承認された事業計画書や業務運営計画書の説明を行っている。必要に応じ、月々の会議等においても、施設長等が再度説明し理解を促す取組を行っている。</p>
<p>1-2-(2)-③ 事業計画が利用者等に周知されている。</p>	<p>a</p>	<p>利用者の家族へは、年1回開催される家族説明会において資料が配付され、施設長から説明が行われている。年度内で開催される家族親睦会においては、質問事項の回答等により詳細な説明が行われている。参加できなかった家族へは、資料の郵送が行われている。利用者へは、作業前の集会や親睦会時に、難しい文書を分かりやすく伝える工夫をした上で、説明が行われている。</p>

1-3 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
<p>1-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。</p>		
<p>1-3-(1)-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。</p>	<p>a</p>	<p>「北海道社会福祉事業団組織機構図」、「北海道社会福祉事業団処務規程」、「あかしあ学園処務規程」等に、管理者の役割と責任が明記されている。施設長は、会議や朝夕の打ち合わせ等で、「利用者サービスの基本理念」や「利用者サービスの行動基準」を職員自身に確認させ、業務の中で適切な助言・指導を行っている。</p>
<p>1-3-(1)-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。</p>	<p>a</p>	<p>施設長は、法人が実施する階層別研修（職階や経験に応じた研修）に参加し遵守すべき法令の理解に努めており、職員に対して会議等での説明も行われている。毎月職員定例学習会が開催されており、7月には「コンプライアンスについて」の研修を行っているほか、法人本部の参与が講師となり実施している倫理・法令遵守研修には、基本的には全職員が参加している。</p>

I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
I-3-(2)-① 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	施設長は、朝夕の打ち合わせ時において、職員が自ら答えを導きだせるよう助言し、日々の支援の中で職員の支援力が高まるようにしている。職員の長所等を把握し、新人職員にも研修の講師を務めさせる等、職員個々の能力を引き出すとともに、職員間の連携が深まるよう工夫している。
I-3-(2)-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	施設長は、職員個々の支援力の向上が業務の効率化に繋がるとの考えから、職員の支援力を高めるための助言や研修を積極的に行っている。業務の効率化のために、個別支援計画や支援記録等をパソコンで管理するとともに、パソコンをLAN（構内通信網）で繋ぎ、情報の共有化を図っている。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
Ⅱ-1-(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	特別支援学校から情報を収集するとともに、見学や実習生受け入れを積極的に行い、利用者の増加につなげている。近隣の福祉事業所や「北海道知的障がい福祉協会」関係の研修会に参加し、現在又は今後必要とされる福祉サービスの情報収集を行っている。利用者・家族の高齢化への対応が今後の課題であることを把握している。
Ⅱ-1-(1)-② 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	利用率アップによる収入増を重要課題と位置づけ、主査以上の幹部で、収支状況やコスト分析が行われている。節電や職員・利用者が持ち込んだゴミを持ち帰る等の経費節減策が行われている。研修等で職員の支援力を高めることで、利用者が毎日元気に通所できるように取り組まれている。
Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	c	「社会福法人の在り方報告書」に法人運営の適正化として財務諸表等の公表が求められている。ホームページには毎年度、法人の決算報告として、資金収支計算書、事業活動収支計算書、貸借対照表、財産目録が公開されている。また、監事監査が毎年行われており、公認会計士である監事から指導を受けている。第三者評価基準が求める法人外部からの監査については、平成27年度からの新会計基準への移行に併せて実施予定となっているので期待したい。

Ⅱ-2 人材の確保・養成

	第三者評価結果	コメント
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
Ⅱ-2-(1)-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	法人の「第2期中期経営計画」で、利用者支援の充実と職員の処遇改善のため、正規職員と非正規職員の配置比率を概ね60:40にする正規職員増員計画が立てられており、あかし学園においてもそれに向けた取組が行われている。また、あかし学園では、社会福祉士等の受験資格のある職員に対して施設長が研修を行う等、資格取得について積極的に支援する方針であることを実践して伝えている。

<p>Ⅱ-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。</p>	<p>b</p>	<p>法人の「第2期経営計画」で、職員の勤労意欲向上を目的とした人事考課の導入が計画されている。人事考課票は詳細な項目で客観的な効果をはかれるようになっている。平成25年度においては管理職に対して先行実施されており、平成26年度からは一般職員に対しても実施されるので、今後の成果に期待したい。</p>
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
<p>Ⅱ-2-(2)-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。</p>	<p>a</p>	<p>あかしあ学園では、職員に対する就業に関する意向面談を年1回行い、それぞれの意向を確認している。臨時職員については、半年ごとに就業の継続有無や、就業に関する希望確認が行われている。有給休暇取得率の把握は行われており、臨時職員についてはほぼ取得されている。正規職員は、夏期休暇等の特別休暇も取得することができる。更に今年度からは、事業所の外部に相談できるメンタルヘルスの取組を始めている。</p>
<p>Ⅱ-2-(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。</p>	<p>a</p>	<p>職員は、北海道民間社会福祉事業職員共済会に加入し、共済会の福利厚生事業を活用できる。全職員参加の懇親会においては、非正規職員へ会費面での配慮がされている。作業時に装着が必要なバンダナや帽子は全職員へ貸与している。今年度からは、利用者外出活動や行事における昼食代の支給について、上限を決めて行っている。</p>
<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。</p>		
<p>Ⅱ-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。</p>	<p>a</p>	<p>職員倫理綱領には、「私たちは、福祉に従事する職員としての社会的使命と役割を自覚し、常に専門的知識や支援技術の向上を目指して研鑽に努めること」とあり、専門性の向上が基本姿勢として明示されている。法人の「第2期経営計画」で、職員のスキルアップと利用者支援の向上を図るため、全ての職員を対象とした階層別職員研修（職階や経験に応じた研修）が計画・実施されている。また、あかしあ学園においても施設の基本姿勢が研修計画に明示されている。</p>
<p>Ⅱ-2-(3)-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組が行われている。</p>	<p>b</p>	<p>法人では、研修体系を踏まえた階層別研修等の年間研修計画が組まれている。また、あかしあ学園においては、今年度から職員面談を行い、職員個々の自己目標が設定され、その目標達成のための研修計画が組まれている。年度途中なので今後の職員個々の研修成果が期待される。</p>
<p>Ⅱ-2-(3)-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。</p>	<p>b</p>	<p>法人開催の研修は、研修成果を委託の研修機関と分析・協議し、その反省点が次回研修に反映されている。あかしあ学園では、研修参加者は報告レポートの提出を行い、研修内容を会議や研修報告会で報告している。今年度から始めている職員個々の目標については、「業務改善と自己目標記載シート」を基に、8月、9月にかけて施設長等と職員の面談が実施されており、第1回目の計画達成度合いの検討が始められているので、今後の継続した成果に期待したい。</p>

II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。		
II-2-(4)-① 実習生の受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	実習生の受入れと育成についての基本姿勢が、「大学、専門学校生実習要領」や「事業計画」で、福祉を目指す学生に対して実習受入れを行う旨が明記され、実習生の受入れが行われている。今年度は、前期に保育士6名の実習が行われ、社会福祉士の受入れも計画されている。実習生受入れの窓口と実習担当者を決めて、オリエンテーション・相談・アドバイス等を行っている。実習プログラムは、実習担当者の変更があった場合、後任が同様に作成できるように様式化されている。

II-3 安全管理

	第三者評価結果	コメント
II-3-(1) 災害時に対する利用者の安全確保の取組が行われている。		
II-3-(1)-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	「119番救急車要請マニュアル」、「食中毒対応マニュアル」、「インフルエンザ対応マニュアル」、「0-157感染に対する対応マニュアル」等の緊急時に対応した各種マニュアルが整備されている。職員に対して例年11月頃に、札幌市東消防署員が講師となった救急蘇生法、AEDの取扱い方法等の研修が実施されている。中途採用の職員についても、札幌市東消防署に出向き、救急蘇生法等の講習を受けている。
II-3-(1)-② 災害時に対する利用者の安全確保の取組を行っている。	b	年5回、火災や地震を想定した避難訓練が実施されており、その内2回は、同じ建物に入っている他施設との合同訓練となっている。また、災害時を想定した緊急連絡網が整備されている。郊外から通う利用者もあり、災害時には帰宅困難で施設に宿泊する必要がある場合が想定されるが、指定管理の施設であるため食料備蓄には札幌市からの制限がある。同じ建物には札幌市直営の施設もあるため、今後の取組に期待したい。
II-3-(1)-③ 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	利用者の安全確保のために、①作業中のでんかん発作に備え、固定されたひじ掛け付の椅子を使う、②作業において、はさみ・カッター等の危険物は使わない、③機械を使う梱包作業は、利用者の能力を見極めてから作業依頼する、④トイレの回数や時間に注意し、利用者の体調不調を見逃さない、⑤食事時の不意の事態に備え職員配置を行う、等々が実施されている。また、ヒヤリハット報告が義務づけられ、職員会議等での情報の共有化が行われている

II-4 地域との交流と連携

	第三者評価結果	コメント
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	「平成26年度地域活動に関する活動計画」を作成し、活動目的や実施内容を明確にしている。毎月1回開催している「ふれあいサロン」は、昨年11月に通算100回を迎え、地域に根付いている。また、ボランティアや町内会の協力で、年4回開催の「あかしあ喫茶」や「夏祭り」に利用者が参加している。更に「平成26年度フラダンス・サークル活動計画」では、地元に住む講師を招き、近隣の高齢者の集まり等で披露する等、利用者と地域とのかかわりを大切にしている。

<p>Ⅱ-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。</p>	<p>a</p>	<p>障がい者支援の理解のために、職員が東区社会福祉協議会や高等支援学校のPTA行事等で福祉サービス事業所としての社会性やボランティア活動への理解等について講演を行っている。また、「ふれあいサロン」や「あかしあ喫茶」、「夏祭り」等で施設の食堂等を開放している。広報誌の「あかしあ便り」は、学校、区役所、相談支援事業所、ボランティア団体、作業の取引先等へ150部程を配付している。</p>
<p>Ⅱ-4-(1)-③ ボランティア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。</p>	<p>a</p>	<p>「ボランティア実施要領」を策定し、ボランティア受け入れの姿勢を明示している。ボランティア担当窓口を決め、オリエンテーションを行い、ボランティアの登録や保険加入についても説明して、安全に活動できる体制を整えている。</p>
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
<p>Ⅱ-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。</p>	<p>a</p>	<p>社会資源リストをファイル形式で作成し職員室で管理している。副学園長をファイル管理者とし、年度初めと変更の都度に情報を更新している。緊急時のリストはマニュアルに沿って作成され、職員間で伝達されている。</p>
<p>Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。</p>	<p>a</p>	<p>関係機関との連携においては、主査が担当となり地域の「東区自立支援ネットワーク」に毎月2～3名が参加している。参加した会議等の内容については、朝夕のミーティングや職員会議で共有している。また、ケース事例を通じて地域の相談支援事業所や学校、民生児童委員と連携している。</p>
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
<p>Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。</p>	<p>a</p>	<p>日頃から、地域のボランティアや民生児童委員と連携できているので、通所する利用者の行き帰りの情報が得られるようになってきている。また、相談支援事業所や特別支援学校、行政等からも情報や相談が入る体制となっている。「ふれあいサロン」は利用者と地域住民の交流の場であるとともに、身近な地域の情報を得る機会にもなっている。これらにより、地域の様々な福祉ニーズを捉えている。</p>
<p>Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。</p>	<p>a</p>	<p>地域の福祉ニーズに基づく活動として「ふれあいサロン」は、地域住民の交流の場として親しまれている。身近な地域の情報を得る機会にもなっている。身近な地域との関係にある。「あかしあ学園」は指定管理という制約があるので事業所自体としては、本項目が求める地域の福祉ニーズに応じた事業や活動に躊躇せざるをえない。しかし、社会福祉法人の責務としてニーズに対応するため「さっぽろ地域活動センター」と一体的に活動している。利用者や利用者家族等からは、グループホームの設置や送迎に関する要望が多い。法人として新設したグループホーム利用者の日常生活を「さっぽろ地域活動センター」が支えるといった役割分担して連携している。</p>



評価対象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

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-1-（1） 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ-1-（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	職員倫理綱領は月に一度、会議時に読み合わせをしている。また「札幌市あかしあ学園利用者サービスの基本理念」は冊子を配付し、新人研修のほか年度毎の職員研修の際も確認している。法人の全事業所が取り組んでいる虐待防止の自己チェックを25年度から実施している。あかしあ学園では、利用者支援の向上や権利擁護の視点から、業務日誌に「平等確保の取組チェック」として①利用者と呼び捨てにしない。②適切な言葉遣いや態度で利用者に接している。③体罰行為は行わない。の項目があり、毎日の日誌担当者が確認している。
Ⅲ-1-（1）-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	個人のプライバシー保護については、「利用者サービスの基本理念と行動基準」に明記され、マニュアル・規程として整備されている。また、「さっぽろ地域生活支援センター」と合同で、年間に複数回の権利擁護に関する研修を実施している。朝夕のミーティング、職員会議や研修の復命書等で研修受講の成果を共有すること等により、プライバシー保護に関して周知している。
Ⅲ-1-（2） 利用者満足の上昇に務めている。		
Ⅲ-1-（2）-① 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	サービスの利用満足度向上のために、利用者代表者の会である利用者親睦会と詳細に打ち合わせを実施している。例えば、行事の際の飲物等の選択事項についても、1つずつ確認している。親睦会役員の任期は1年間であり、現在8名が選出されている。また、利用者満足度調査を年1回実施し、利用者家族会、札幌市あかしあ学園運営協議会、利用者親睦会及び職員会議時に集計・分析結果を周知して、更なる満足度向上を図るよう努めている。
Ⅲ-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。		
Ⅲ-1-（3）-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。	a	相談意見箱への投書はこれまでないが、日々の支援の中で、聴き取った内容を職員間で共有している。利用者は、自分の担当にかかわらず誰にでも相談ができるようになっている。利用者は職員室に、いつでも相談に訪れることができる。個別に相談したい場合には、個室で相談できるように複数の場所を確保している。また、利用者親睦会で決定した事項等は、お便りや家族への連絡ノート、掲示板での掲示等を活用している。この内容を利用者が理解しやすいように、文章や伝え方についても個別に工夫をして知らせている。
Ⅲ-1-（3）-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。	a	「札幌市あかしあ学園苦情解決取扱い要綱」「札幌市あかしあ学園第三者委員運営要項」を策定し、内容について利用者掲示板に掲示している。また、利用者親睦会、利用者家族会、札幌市あかしあ学園運営協議会において、それぞれの体制や内容について協議・周知しているが、これまでは、第三者委員等で検討が必要な苦情事例はない。

<p>Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。</p>	<p>a</p>	<p>利用者からの要望等を受けた際には、対応フロー図により職員が組織的に対応している。利用者からの意見に関しては、朝夕のミーティングを通して迅速に情報交換ができており、学園長や副学園長がその場で決定を伝えることができる体制となっている。その場で解決できないような内容についても、学園長や副学園長の責任でフィードバックできるようになっている。また、記録については、業務日誌に記載している。</p>
--	----------	---

Ⅲ-2 サービスの質の確保

	第三者評価結果	コメント
<p>Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた組織的な取組が組織的に行われている。</p>		
<p>Ⅲ-2-(1)-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。</p>	<p>a</p>	<p>サービス内容の質の評価については、福祉サービス第三者評価の定期的な受審、年に1度の札幌市あかしあ学園運営協議会の開催、利用者満足度調査の実施、札幌市の指定管理者評価シートの作成などにより、定期的に評価する体制が整備されている。指定管理者評価シート及び利用者満足度調査では、高い評価結果が出ている。</p>
<p>Ⅲ-2-(1)-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、改善策・改善実施計画を立て実施している。</p>	<p>a</p>	<p>サービス内容の改善課題については職員会議等を通じて、福祉サービス第三者評価の受審結果、札幌市あかしあ学園運営協議会の協議内容、利用者満足度調査の結果、指定管理者評価シートの結果等から、現状と課題を導き出し、中期計画や事業計画に反映させている。</p>
<p>Ⅲ-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。</p>		
<p>Ⅲ-2-(2)-① 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。</p>	<p>a</p>	<p>箱折、絞り染め等の作業のマニュアルを整備している。職員は、業務分掌により役割を分担し、日課表に従い利用者へサービスを提供している。重要事項説明書に記載された提供するサービスの標準的な実施方法について文書化され、あかしあ学園のサービスの質が担保されている。</p>
<p>Ⅲ-2-(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。</p>	<p>b</p>	<p>規程やマニュアルは、年次や必要時に見直しができる体制があるが、今後は、全てのマニュアルの見直し等をする際に、その実施の年月日を記載しておくことが望まれる。</p>

Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-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。	a	利用者のサービス実施状況の記録は、業務分掌で各記録の担当が明示されており、業務日誌や会議録の担当者が決まっている。記録は、パソコン画面から印刷して、月初めに担当・管理者が適切に記録されているかどうか確認している。
Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	「札幌市あかしあ学園処務規程」「札幌市あかしあ学園業務分掌」により、管理者や各記録の担当者が明示され、記録は施錠したロッカーに保管されている。パソコンは起動時にパスワードを設定する等、セキュリティ対策が施されている。また、職員はUSB（データの読み書きを行う補助記憶装置）の使用を禁止されているほか、利用者の記録はソフトを使用し、閲覧権限を設定して管理されている。
Ⅲ-2-(3)-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	利用者に関する記録等はパソコンのネットワーク環境で共有されている。また、記録されたものについては、印刷して、月初めに担当・管理者が確認している。朝夕のミーティング、職員会議、ケースカンファレンス、個別支援計画作成時等において、利用者の情報が職員間で共有されている。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
Ⅲ-3-(1)-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	ホームページにおいて、事業所のサービス内容や活動状況等の情報をパンフレットとともに掲載している。ホームページの更新作業は、事業所から提出された情報をもとに法人本部で行っている。パンフレットを作成し関係機関である特別支援学校、相談支援事業所、区役所等に置いているほか、「東区自立支援ネットワーク」参加時にも持参し周知をしている。事業活動を掲載した広報誌「あかしあ便り」は、年3回各150部程度を関係機関に配付している。随時、体験や実習も受け入れている。
Ⅲ-3-(1)-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	サービスの利用開始にあたっては、契約書・重要事項説明書・パンフレットを使用して、利用者本人や家族に説明を行い同意を得ている。また、作業の体験や特別支援学校からの実習生を受け入れることで、多機能型事業所のサービス内容について、わかりやすく伝えるようにしている。
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
Ⅲ-3-(2)-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。	a	利用者のサービス等の移行時に必要な書類は、利用者や家族の同意を得て、基本情報や経過等についても文書により情報提供し、移行先と連携を取っている。連携の主な窓口は副学園長となっているが、ケースによっては、利用者の作業担当者も交え、移行先の担当者会議に参加して詳細な情報を共有できるように配慮している。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。		
Ⅲ-4-(1)-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	アセスメントは、パソコンのソフトを活用し定められた形式で実施しており、主に、作業班毎に利用者の担当職員がアセスメントを行っている。利用者との面談のほか、日頃の支援の状況や利用者親睦会や行事等の活動から情報を収集し、家族等からは行事の参加や電話等で情報収集している。これらの情報から本人のニーズを具体化する際には、会議で確認している。
Ⅲ-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。		
Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。	a	個別支援計画書原案は、半年毎にアセスメントを実施してサービス管理責任者が作成し、担当者から主査、副学園長、学園長へと内容を確認する体制を整えている。利用者へは、書面をもとに理解しやすい言葉を選択しながら説明するように工夫し、本人の同意を得てから家族へ連絡し、面談して家族に確認・同意を得ている。利用者の状況の変更時はアセスメント及び計画書の作成を都度実施している。
Ⅲ-4-(2)-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	定められた様式で、半年に1度はモニタリングを実施している。評価・見直しについても利用者との面談を中心に、家族等からの聴き取りをしながら実施している。実施した内容については、職員会議等で情報を共有し、計画の変更が必要な場合は、都度アセスメントからプラン変更するように対応している。