

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和2年度】

2021年 3月 22日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 171-0014

所在地 東京都豊島区池袋2-23-23 白鳥ハイツ102号

評価機関名 特定非営利活動法人 福祉推進機構アシスト

認証評価機関番号

機構 07 - 177

電話番号 03-6906-5231

代表者氏名 理事長 島田 久平

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	中谷 猛	経営	H1301012
	②	延里 玲子	福祉	H0801056
	③	島田 久平	福祉、経営	H0702042
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	多機能型事業所			
	<input type="checkbox"/> 生活介護			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(機能訓練)			
	<input checked="" type="checkbox"/> 自立訓練(生活訓練)			
	<input type="checkbox"/> 宿泊型自立訓練			
	<input type="checkbox"/> 就労移行支援			
	<input type="checkbox"/> 就労継続支援(A型)			
<input checked="" type="checkbox"/> 就労継続支援(B型)				
評価対象事業所名称	拠点センターオハナ			指定番号 1311701088
事業所連絡先	〒	114-0023		
	所在地	東京都北区滝野川16丁目76番9号 エスポワール・オチャイ501号室、601号室		
	TEL	03-3916-0851		
事業所代表者氏名	管理者 枇杷 優子			
契約日	2020年 7月 8日			
利用者調査票配付日(実施日)	2020年 9月 4日			
利用者調査結果報告日	2020年 12月 16日			
自己評価の調査票配付日	2020年 9月 4日			
自己評価結果報告日	2020年 12月 16日			
訪問調査日	2020年 12月 22日			
評価合議日	2021年 1月 30日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	当事業所は、特定非営利活動法人ジャパンマックが設置運営する定員20人の多機能型事業所で、自立訓練(生活訓練)と就労継続支援B型のサービスを提供している。評価に当たっては、コロナ禍に対応するため評価の進め方などについて事前に丁寧な打ち合わせを行った。利用者調査は利用者全員を対象にアンケート方式により実施した。訪問調査では評価者3人が管理者等と面談し、業務内容や支援の実施状況について説明を受け意見交換を行った。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2021年 3月 17日

事業者代表者氏名 枇杷 優子

印

1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1) 依存症からの回復と成長を目指す方をサポートすること。 2) 12ステッププログラムを使ったアデクションを使わない生き方を習得すること。 3) 利用者の問題点の仕分けと優先順位を共に考え提案していくこと。 4) 依存症から回復した職員として苦しみを共感し、利用者の将来の希望等を寄り添いながら支援する。 5) 利用者の人権を尊重すること。</p>
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1) 職員に求めている人材像や役割</p> <p>回復のプログラムへの信念を持ち利用者へ伝えていけること。利用者への思いやりと尊重を持ち対応できること。職場の環境整備に意識を持つこと。職員同士のコミュニケーションを意識して利用者の状況報告を怠らないこと。職員の成長・知識向上を意識すること。</p> <p>(2) 職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>自身の経験を基に利用者の病気の症状に共感し寄り添いながら支援していくこと。利用者とのコミュニケーションを大切に信頼関係を構築すること。</p>

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	国内でも数少ない女性を対象とした依存症からの回復と自立を支援する施設として、利用者や関係者から評価と支持を受けている
	内容	事業所は依存症の支援に歴史と実績を持つ法人が、国内でも数少ない女性を中心とした依存症からの回復と自立を支援する施設として開設した。AA(アルコール依存症者の回復を目指す匿名の相互支援グループ)の12ステップのプログラムを中心に依存症から回復した当事者と精神保健福祉士が回復と自立を支援している。休日等により気持ちの緩みが生じないよう、少数の職員で年間を通じ開所し、プログラムを実施している。利用者から「ここにつながる事が出来て良かった」との声もあり、AA等の自助グループの関係者からも、評価と支持を受けている。
2	タイトル	依存症を中心としながら、利用者の多様な症状に対して多彩なプログラムで回復に向けて支援している
	内容	事業所は依存症からの回復を目指す女性にミーティングを中心に活動し、生活訓練施設ではパッチワーク・ヨガ・バドミントン・ドラマセラピー等の多彩なプログラムを取り入れている。利用者の依存の対象はアルコール、薬物、ギャンブルとさまざまである。また、依存症に加えて、発達障害、摂食障害等の病状を合わせ持つ場合があり、虐待や暴力の被害を受けた利用者もいる。2年の期間では十分回復に至らないこともあり、就労継続支援B型では利用者が作業を通じて力を発揮できる場を提供し、依存症からの回復に向けて支援している。
3	タイトル	医療機関や関係機関と連携し、利用者の生活を安定させて回復に向けて支援している
	内容	利用者の依存対象は多岐にわたり、依存症以外にも治療が必要な状態が多くみられる。家族や周辺の人との関係も順調でないことがある。また、就労が長続きしないために、経済的にも困難な状況にあることが多い。医療機関と連携し、利用者が適切に治療を受けられるように、時には受診に同行している。また、経済の確立については生活保護、住居の確保は民間も含めた不動産事業者と、利用者の安定した生活に向けて多方面の関係機関と連携し、調整して利用者の生活を安定させて依存症からの回復を支えている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	緊急時の対応フローを作成し、利用者の安全確保を第一に取り組んでいるが、BCPを早急にまとめ、職員に徹底することが望まれる
	内容	事業所では法人の策定した危機管理マニュアル等に基づき、緊急時対応マニュアルや対応フロー、事件事故や感染症等の対応マニュアルを作成し、利用者の安全確保を第一に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症拡大時には、利用時間の短縮や利用者、職員の検温手指消毒も徹底している。消毒液に非アルコールのものを用意する等の利用者の特性も配慮している。さらに、被災後の復旧計画等について作成しているが、現在作成中のBCPを早急にまとめ職員に徹底するとともに、飲料水等の備蓄についても、施設拡張を契機に整備することが望まれる。
2	タイトル	人材育成のため研修や資格取得の支援をしているが、さらにキャリアパスに対応した研修体系や個別の育成プランの研修への反映が望まれる
	内容	事業所では、法人の定めた行動基準等により望ましい人物像を明示し、職員に周知している。また、継続研修や依存症に関係した専門研修、資格取得の支援を行い、スーパービジョンも取り入れ人材育成に努めている。一方キャリアパスについては、給与規定等に明示してあるが、職員への周知が課題となっている。職員個別の研修履歴や個々の研修計画も策定が遅れている。職員に様々な経歴の当事者を採用しているため、仕組み作りも難しいが、法人に働きかけ、キャリアパスに対応した研修体系を整備し、個別の育成プランを研修等に反映させることが望まれる。
3	タイトル	地域への広報活動の一層の充実が期待される
	内容	誰でも閲覧できる法人のホームページの中に、オ'ハナのページを設けている。独自のパンフレットや年に4回のニュースレターを発行して関係機関に送っている。法人やオ'ハナ独自にセミナーを開催し、関係者に周知活動を行っている。法人の他事業所とともに、区の主催する福祉関係職員の見学ツアーを受け入れ、個別の保健所や医療機関、保護観察官等の希望者の見学にも対応している。依存症からの回復が必要な人は多数いるので、地域での広報活動を充実させて、依存症からの回復を目指す人々に事業所の存在を広くアピールすることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-8	【自立訓練(生活訓練)】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っている
タイトル①	依存症からの回復を支援のため、少数の職員で通年開所し、プログラムを実施している	
内容①	事業所では、アルコール、薬物、ギャンブルなど様々な依存症からの回復と成長を目指す利用者の支援を目的としている。休日が入ることで、気のゆるみが生じ、依存の状態に戻ることを防止するため、自立訓練では、年間を通じ開所し、毎日プログラムを実施して、利用者の回復を支援している。年間開所には、少数の職員がローテーションを組んで行っているため、職員間の情報共有が不可欠であり、週2回全職員参加の職員会議を設定し、利用者の記録等も支援にあたる職員が誰でも見ることが出来るよう、システムを構築し、利用者支援に努めている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	5-1-4	職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる
タイトル②	職員がひとりで問題を抱え込まぬようグループや個別のスーパービジョンを実施している	
内容②	事業所では、様々な依存症からの回復をサポートしており、発達障害や理解力の低い利用者も増加しているため、職員の対応も難しくなっている。充実した援助を行うためには、職員がひとりで問題を抱え込むことがないように配慮することが必要であり、月に1回、嗜癖問題の専門家を依頼し、グループによるスーパービジョンを実施している。さらに職員個々に、自分の希望する専門家等に個別のスーパービジョンを受けることもすすめており、入職後2年間は、費用を法人が負担するなど職員の意欲の向上を図り、利用者への援助を充実する取り組みも行っている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-6-1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている
タイトル③	事業所の活動に合わせて、職員が手分けしてマニュアルを見直している	
内容③	平成15年に自立訓練(生活訓練)事業所を開設し、本年度就労継続支援B型を加えて多機能型事業所として活動している。開設以来マニュアルは法人の他の事業所と共通であったが、当事業所の利用者が女性であり、依存症の対象が多様化し、問題が多岐にわたっているため、すべてのマニュアルを点検し、作成しなおした。見直しに当たっては職員全員でその方向性を検討し、変更案を分担して新たなマニュアルを作成している。その過程においては職員が相互に意見を出し合い、協力関係を深めることができた。	

I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7)

No.	共通評価項目	
1	カテゴリ1	
	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ1(1-1)	
	事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	
	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	
	7/7	
	評価項目1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している	
	評点(〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
	○	非該当
	●あり ○なし	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている
	○	非該当
	評価項目2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	
	評点(〇〇)	
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている	
○	非該当	
●あり ○なし	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している	
○	非該当	
評価項目3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)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		
評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	
○	非該当	
●あり ○なし	2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	
○	非該当	
●あり ○なし	3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	
○	非該当	
カテゴリ1の講評		
<p>同じ仲間として依存症からの回復と成長を支援することを基本方針とし、周知している</p> <p>事業所は依存症からの回復に歴史と実績を持つ法人が、女性を中心とした依存症の自立訓練施設として開設した。訓練プログラムは、AA(アルコール依存症者の回復を目指す相互支援グループ)の12ステップを中心に当事者であった職員が回復と成長を支援している。運営方針として「同じ依存症の仲間として、同じ立場による相互支援と支え合いによるプログラム提供を行い、新しい生き方への歩みを手助けすること」を明記している。運営方針は、所長から職員に徹底しており、利用者には、重要事項説明書に明記して丁寧に説明している。</p> <p>所長は支援を継続して行えるよう就労継続支援B型事業を新設し、職員をリードしている</p> <p>所長は、事業所の運営管理のみならず、利用者支援やサービス管理責任者を兼務している。新型コロナ感染症拡大にあたり、事業所の目的をふまえ、閉鎖は行わず、利用時間の短縮や夜間のプログラムの参加を中止し、感染拡大防止と支援のバランスをとっている。また、消毒液に非アルコール性のもをを用意するなど配慮を行っている。自立訓練の期間内にプログラムが終了出来ない利用者や、社会経験の少ない利用者のため、昨年度から就労継続支援B型事業の新設を計画し、今年7月に開所するなど、事業所運営や利用者支援で職員をリードしている。</p> <p>重要な案件は、職員とも協議し、実情をふまえ意思決定している</p> <p>重要な案件は所長が原案を作成し、職員が全員参加する職員会議で協議し、理事会に提案している。理事で承認されれば、総会で最終的に決定している。人事給与にかかわることは、所長の意見をふまえ代表理事が決定している。事業所内で決定する事案は、原案を作成後、一定の金額以上の予算措置が必要な場合は、法人本部と協議の後、職員会議等に諮り決定している。決定事項は、職員には職員会議で伝え、利用者には、重要な案件は時間を設けて周知し、それ以外の案件については朝夕のミーティング等で内容と経緯について周知している。</p>		

2		カテゴリー2	
事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行			
サブカテゴリー1(2-1)			
事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	6/6
評価項目1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		評点(000000)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している		○非該当
●あり ○なし	2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している		○非該当
●あり ○なし	3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している		○非該当
●あり ○なし	4. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している		○非該当
●あり ○なし	5. 事業所の経営状況を把握・検討している		○非該当
●あり ○なし	6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している		○非該当
サブカテゴリー2(2-2)			
実践的な計画策定に取り組んでいる		サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	5/5
評価項目1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している		評点(000)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している		○非該当
●あり ○なし	2. 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している		○非該当
●あり ○なし	3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている		○非該当
評価項目2 着実な計画の実行に取り組んでいる		評点(00)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している		○非該当
●あり ○なし	2. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる		○非該当
カテゴリー2の講評			
<p>事業環境の情報収集に努め、新しいプログラムや就労支援事業の新設に取り組んでいる</p> <p>利用者の意向意見等は、利用者が自主的に運営するビジネス会議で情報収集している。職員の意向意見は、職員会議で把握している。地域の福祉ニーズ等は北区精神障害者施設連合会等に参加し、把握に努めている。法人は、同種の組織の中心となっているため、行政や医療、福祉の機関との連携も多く、本部を通じ、事業に必要な情報は施設長会等で提供されている。福祉事業全体の情報は、関係機関や業界団体のニュースレターを購読し把握している。把握したニーズから課題を抽出し、新しいプログラムや就労継続支援B型の新設等に取り組んでいる。</p> <p>中長期計画で多機能型事業所となることを計画し、就労継続支援B型を新設している</p> <p>昨年度、事業所では、自立訓練期間が満了してもプログラムの終了しない利用者や社会経験の乏しい利用者のため、就労継続支援B型事業を新設し、多機能事業所となることを中長期計画で策定した。今年度の事業内容として、合宿の実施、セミナーの開催、ドラマセラピーやアサーショントレーニングの実施を計画している。また、新しい取り組みとして、多機能型事業所として就労継続支援B型事業の運営、新規利用者増加のための新規連携、協力医療機関との定期的なカンファレンス、12ステップを理解できない利用者へ新たなプログラムの開拓を掲げている。</p> <p>職員配置を新たに行い、事業計画の着実な実行に取り組んでいる</p> <p>事業所長会で所長が事業計画の進捗状況等を報告し、課題等を検討している。また、毎月開かれるプログラム研究室では、各事業所の利用者支援の状況を情報共有し、課題についても協議している。計画を進めるにあたり所長、副所長、法人事務局長で随時協議を行い、法人の持っている運営ノウハウ等を共有して、計画の実現に取り組んでいる。事業所内では、就労継続支援B型開設にともない、職員の配置を新たに行い、年間予定や月間予定等を作成し、計画的に実施している。実施状況は、職員会議で報告され、全職員で進捗状況を確認している。</p>			

3 カテゴリー3		
経営における社会的責任		
サブカテゴリ1(3-1)		
社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 2/2
評価項目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、遵守されるよう取り組んでいる 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 全職員に対して、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(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。	○非該当
サブカテゴリ2(3-2)		
利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 4/4
評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	○非該当
評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	○非該当
●あり ○なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	○非該当
サブカテゴリ3(3-3)		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 5/5
評価項目1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	○非該当

評価項目2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
カテゴリ3の講評		
スタッフ行動基準を設け、室内にも掲示し守るように取り組んでいる 法人としてサービスガイドライン、職員倫理規程、行動指針を策定し、サービス提供上の理念や職員としての基本姿勢、サービスの約束内容を明記している。また、スタッフ行動基準を作成し、依存症者を仲間としてとらえ、何よりも仲間の回復を第一に考えて行動すべきことなど利用者の人権擁護や個人情報の保護等14項目にわたり守るべき行動について明示している。行動基準は法人役員をはじめ全職員が守るべきものとしてさだめられており、常に目にする事が出来るよう事務室に掲示している。さらに規定等の違反は懲戒処分の対象となっている。 利用者の意向の把握に努め、虐待防止に取り組んでいる 法人として苦情対応規程を定め、苦情解決制度の流れの概要も作成し、実施体制の整備を図っている。利用者には契約時、重要事項説明書に法人の苦情申し立て窓口、区の相談窓口、サービス運営適正化委員会について明記し、説明している。所内にも苦情解決の概要について掲示している。利用者調査でも外部にも相談できることを知っているが7割以上が回答している。虐待防止については法人が防止マニュアルを配付し、運営規程で虐待防止のための措置を明示し、職員も虐待防止研修を受講している。虐待を発見した場合は法人本部と連携し対応している。 事業所のホームページを開設し、施設見学会も実施し、透明性を高めている ホームページを開設し、事業所の目的やプログラムについて掲載し、理解が得られるよう努めている。ホームページを開設してから相談や問い合わせが増加している。また独自のニューズレターを年2回作成し、配布している。法人内の事業所と連携し、都内福祉行政の関係者の「施設見学会」も実施し、延べ100人程度が参加している。北区精神保健連絡会にも参加し、情報共有や利用者のためのイベント等も共催している。さらに法人として、アルコール施設連絡会に加盟し、依存症にかかわるネットワークに加わり活動している。		
カテゴリ4		
4	リスクマネジメント	
サブカテゴリ1(4-1)		
リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 5/5
評価項目1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		評点(〇〇〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-2(4-2)		
事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	4/4
評価項目1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	○非該当
●あり ○なし	3. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	○非該当
●あり ○なし	4. 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	○非該当
カテゴリ4の講評		
<p>作成中のBCPを早期にまとめて職員に徹底し、飲料水等の備蓄を図ることが望まれる</p> <p>事業所では法人の策定した危機管理マニュアル等に基づき、緊急時対応マニュアルや対応フロー、事件事故や感染症等の対応マニュアルを作成し、利用者の安全確保を第一に取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症拡大時には、利用時間の短縮や利用者、職員の検温手指消毒も徹底している。消毒液には非アルコールのものを用意する等利用者の特性も配慮している。さらに、被災後の復旧計画等について作成しているが、現在作成中のBCPを早急にまとめ職員に徹底するとともに、飲料水等の備蓄についても、施設拡張を契機に整備することが望まれる。</p> <p>システムを活用して情報の共有に努め、パスワードを設定し情報管理に取り組んでいる</p> <p>利用者の記録はパソコンで作成され、月単位で印刷し、鍵のかかる書庫に保管している。また、利用者の記録は、退所6年後に廃棄するルールになっている。ローテーションで勤務する職員が情報を共有するため、利用者の記録等はネットワークハードデスクを組み込んだシステムを活用し、必要な時に閲覧出来ようにしている。所内のパソコンはパスワードを設定し、USB等の使用は禁止して、情報管理を徹底している。収集した様々な情報は、ファイルに整理し保管している。また、職員や利用者が必要とされる情報は所内の壁面に掲示して周知している。</p> <p>個人情報については個人情報保護法の趣旨をふまえて規定や体制の整備を行っている</p> <p>法人として、情報保護規程を策定している。情報保護規程では、個人情報の取得、管理、開示、訂正追加削除等が個人情報保護法をふまえて、詳細に規定されている。また、個人情報保護管理者を所長として、体制も整備している。利用者に対しては、個人情報保護について利用契約書に明記し、契約時に説明するとともに、利用者から個人情報の使用について同意書をとっている。就業規則、スタッフ行動基準に職員の守秘義務を規定し、職員に個人情報保護の徹底を図っている。利用者調査でプライバシーが保護されていると7割が回答している。</p>		
カテゴリ5		
5	職員と組織の能力向上	
サブカテゴリ-1(5-1)		
事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	12/12
評価項目1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	○非該当
評価項目2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している		評点(〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している	○非該当

評価項目3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる		評点(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当

評価項目4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる		評点(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金・昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-2(5-2)		
組織力の向上に取り組んでいる	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	3/3

評価項目1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる		評点(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

カテゴリ-5の講評

事業所の目的に合った人材確保に努めているが、キャリアパスの周知が望まれる
 法人の定めるスタッフ行動基準に職員の望ましい人物像が明記されており、採用には、それに基づき12ステップを経験し回復した当事者を所長や関係者が推薦し、代表理事が面接後決定している。当事者を含めて採用しているため、年齢や経歴も様々であり、将来を見据えた育成や配置が課題となっている。また、キャリアパスは給与規定に明示し、資質向上の目標を定め、その実現に努めているが、職員にわかりやすく周知することが遅れている。仕組み作りも難しい点があるが、キャリアパスに対応した人材育成プランを研修や処遇に反映させることが望まれる。

研修等を充実し、資質向上に努めているが、個別の研修計画や履歴の整備が望まれる
 職員の研修については、運営規程で採用時研修、継続研修年2回、依存症に関する外部研修年2回の実施を規定している。法人として、精神保健福祉士など専門資格の取得を積極的に支援しており、資格取得のための外部研修の受講等は業務の一環に位置づけ、費用負担もしている。また、プログラム等の研修のため海外研修も実施している。事業所では、所長が職員の能力向上の希望等を聞き取り、必要な研修の受講等をすすめており、昨年度は外部の研修等に延べ22人を派遣している。今後は、個別の研修計画や履歴等の記録を整備することが望まれる。

職員がひとりで問題を抱え込まぬようグループや個別のスーパービジョンを実施している
 事業所では、様々な依存症からの回復をサポートしており、発達障害や理解力の低い利用者も増えており、職員の対応も難しくなっている。利用者に充実した援助を行うためには、職員が問題をひとりで抱え込むことがないように配慮することが必要であり、月に1回、嗜癪問題の専門家を依頼しグループによるスーパービジョンを実施している。さらに職員個々に、自分の希望する専門家等に個別のスーパービジョンを受けることもすすめており、入職後2年間は、費用を法人が負担するなど職員の意欲の向上を図り、利用者への援助を充実する取り組みもしている。

カテゴリー7

7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

サブカテゴリー1(7-1)

事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

評価項目1

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)

前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)

最近の利用者は、暴力の被害を受けたものも多く、精神的にダメージを受けており、依存からの回復が遅くなっている。そのため、自立訓練の2年間では社会復帰できない者も多くみられるようになり、継続して支援することが課題となっていた。また、利用者の中には、社会経験の少ないものも多くみられたため、長いスパンで支援できるよう就労継続支援B型事業の開設を計画した。物件探しから開設の申請まで、職員が分担して行った結果、年度末に事前提出書類を提出したが、新型コロナウイルス感染症の拡大もあり、年度内の開設はできなかった。次年度へ繰り越したが、今年7月に現状の建物を活用し、受託作業の確保に努め、自立訓練事業と併設して定員10人で事業を開始している。

<p>目標の設定と取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った <input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった <input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった
<p>取り組みの検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った <input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む) <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
<p>検証結果の反映</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた <input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

事業所は、依存症からの回復と成長を支援することを目標としている。2年間の期間で目標が達成できず社会復帰できない利用者が多くなったことを受け、継続的に支援するため、就労継続支援B型事業所の開設を前年度計画した。職員が利用者支援をしながら、事業所新設説明会への参加、物件探し、開設申請等の事務手続き等を分担しておこない、開設にこぎつけている。依存症からの回復を支援したいという職員の熱意により、いくつもの課題を克服し、目標を達成することができている。反省点として、職員の負担を軽減するシステムや有識者からのアドバイスをもっと受けることを挙げており、今後は運営等について法人内外の有識者からアドバイスを受けていくこととしている。職員調査でも「B型が開設され、プログラムが終了できなかった利用者引き続き支援が出来るようになった。職員が自分の役割をより意識できた。すぐに就労することの難しい人の居場所が出来た」との声がある。

評価項目2

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)

前年度までは、法人内で長く依存症者の支援を行っていた事業所で作成していたマニュアルを使用していたが、時代の変化や対象の違いにより、現状に合ったものに改定することが課題となっていた。そのため、職員に必要性を説明し、期間を設け、分担して改定作業を行った。作成されたものを職員間で回覧し、加筆訂正を行い、年度内に完成させ、今年度職員に配布している。改定作業を通じ、職員間の協力や業務配分の検討がすすみ、今年度も引き続き業務分担の見直し等が継続して実施されている。

目標の設定と取り組み	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った<input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった<input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった
取り組みの検証	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った<input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む)<input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた<input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない<input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

評価項目2で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

前年度まで使用していたマニュアルは他事業所で、男女混合のグループを対象に使用していたものであり、事業所の利用者に合わせた、マニュアルの作成という具体的な目標を設定し、作成期間を定め、職員が分担して計画的に取り組んでいる。マニュアルの改定作業を通じ職員それぞれが業務について見直すことができ、ともに作業を行うことで、職員間のコミュニケーションも活発になっている。次年度に、作成したマニュアルを職員に配布し、活用している。また、職員間の連携が円滑になったため、業務分担の見直しも、職員会議で話し合うことが出来ている。職員アンケートでも、「全てのマニュアルを新しく作成しなおし、現状に沿ったマニュアルを活用できている。」との声がある。

II サービス提供のプロセス項目 (カテゴリー6-1～3、6-5～6)

No.	共通評価項目	
サブカテゴリー1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況 4/4
評価項目1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー1の講評		
<p>ホームページやパンフレットで利用希望者等に情報を提供している</p> <p>設立法人であるNPOジャンマックのホームページの中に、事業所としてページを設けている。最初のページには大きく写真を載せ、そのあとに詳細が示されている。ホームページにメールアドレスを載せて、メールでの問い合わせ等が可能としたところ、利用希望者本人や家族からの連絡が増加する効果があった。パンフレットはA4判の表裏に多色刷りで事業所の説明をしている。情報は必要最低限とし、イラストを多く取り入れて、わかりやすく、親しみやすく工夫している。講演会場で配布したり見学の際の説明にも使っている。</p> <p>情報誌を年に4回発行して行政や関係機関に送付している</p> <p>ニューズレターを年に4回発行し、行政機関や医療機関に送付し、関係者や見学者に渡して事業所の最新の状況を伝えている。令和2年9月号では、7月に開設した就労継続支援B型の様子を報告している。写真も添え、利用者の声も入れて活動状況を生き生きと伝えている。そのほか毎号、行事の様子や講演会での話等をピンクや黄色のやさしい色の紙に印刷し、大きめの文字で読みやすく工夫している。</p> <p>問い合わせに対応し、情報を職員で共有して対応している</p> <p>問い合わせがあると個々の状況により対応し、利用希望者には見学・面接をすすめている。見学の予約は面接予約カードを作成して、職員が情報を共有している。令和元年度の問い合わせは147件で、見学・面接は34件であった。その内9名が入所している。「オハナ利用開始までの流れ」により、問い合わせを受けた後の見学・面接、体験入所から利用契約に至る対応の流れを統一して対応している。</p>		

サブカテゴリ-2		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	7/7
2	サービスの開始・終了時の対応		
評価項目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		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している		○非該当
●あり ○なし	2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている		○非該当
●あり ○なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している		○非該当
評価項目2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている		評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. サービス開始時に、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録し、把握している		○非該当
●あり ○なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている		○非該当
●あり ○なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている		○非該当
●あり ○なし	4. サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている		○非該当
サブカテゴリ-2の講評			
<p>見学・面接後のおたためし通所で、プログラムを体験してから入所を開始している</p> <p>問い合わせを受けてから見学・面接時の説明事項や注意すべき点を「面接マニュアル」にまとめ、見学・面接の際は家族や関係者が同席することが望ましいとしている。周辺の人や依存症や回復についての知識を持ち、オ'ハナの支援について理解することが効果を上げている。利用者や家族の見学時に面談を行い利用希望者や女性の同伴者はミーティングの見学も行っている。利用者本人が記入する「面接記録表」により、利用者のあらましを把握し、入所の希望があれば1週間の「おたためし通所」を開始し、その後利用開始の意思確認を行っている。</p> <p>利用者に説明し同意を得てサービスを開始している</p> <p>利用者の入所の際には、契約書、重要事項説明書によりサービスの説明を行い、利用者の同意を得ている。また、サービスの提供に当たって個人情報等を他の事業者等に提供することについて「個人情報使用同意書」によりあらかじめ同意を得ている。利用のための手続きが順調に進むように、「障害福祉サービス利用開始までの流れ(事業者サイド)」により、細かく段取りを示している。通所が開始されたのちに利用者からもう一度状況について聞き取り、「インテーク」の様式により、家族、成育歴、現症歴、既往歴等について記録している。</p> <p>利用開始の時から終了後の生活を見通し、退所後も相談に応じている</p> <p>入所の時点から、終了後の生活について見通して支援を開始している。住居や生活方法、就労等について職員も利用者と一緒に考え関わっている。終了後も、電話や来所による相談を受けて利用者の回復につなげている。また、終了者の力を生かして、ミーティングの司会の担当を依頼することもある。途中で終了した際も、電話等での連絡を絶やさず、再開に向けて相談を受け、話を聞いたり、家族と連絡したりしている。</p>			

サブカテゴリ-3		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	10/10
3 個別状況に応じた計画策定・記録			
評価項目1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、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		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	○非該当	
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○非該当	
●あり ○なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○非該当	
評価項目2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	○非該当	
●あり ○なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直している	○非該当	
●あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	○非該当	
評価項目3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしきみがある	○非該当	
●あり ○なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○非該当	
評価項目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		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	○非該当	
●あり ○なし	2. 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	○非該当	
サブカテゴリ-3の講評			
個別支援計画は原案を利用者に示して決定している 個別支援計画は入所時点のアセスメントシートにより、利用者の状態を把握して作成している。生活リズム、身だしなみ、コミュニケーション、意欲や健康管理等の8項目ごとに20以上の小項目について「できる・声掛けが必要・訓練が必要」の三段階で評価している。さらに、配慮・支援・訓練が必要なことを具体的に示している。支援計画はアセスメント、支援内容と阻害要因、短期・長期の目標を掲げ、毎日の日課を朝・昼・夜の6段階に分けて内容を定めている。計画は原案を作成した後に職員間で検討し、利用者の了解を得て決定している。			
定期的なモニタリングで支援の実績を評価している 個別支援計画は入所からおおむね一年後にモニタリングを行って再度作成しているが、利用者の状況の変化があれば、適時見直している。「モニタリングと評価」の様式により、個別支援計画に対応して、計画に対する支援実績、支援に対する評価、短期目標や到達目標の状況等を定期的に評価している。利用者の状況はケース記録としてパソコン上に記録し、毎月印刷して鍵のかかる戸棚に保管し、職員は誰でも記録し、閲覧することができる。利用者が各人の「ミーティング報告書」により、一日の行動記録を記載して報告している。			
職員は交代制で勤務しながら、情報を共有して支援している 事業所は多機能型施設として、自立訓練(生活訓練)と就労継続支援B型を併設し、自立訓練は休日なしで365日開設し、B型は土曜日や日曜日は休日として、職員は交代勤務で対応している。担当者が休みの時でも、適切に対応できるように情報を共有して支援している。毎朝打ち合わせを行って利用者の状況を報告し、一日の流れを確認している。週に2回職員会議を開いて、利用者の状況を把握し、支援について検討している。			

サブカテゴリ-5		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		
評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当	
評価項目2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ-5の講評			
<p>利用者の情報を外部に提供する際は利用者の同意を得ている</p> <p>利用者の個人情報の扱いについては法人の「個人情報保護規程」により定め、利用契約書第16条により業務上知りえた利用者や家族の秘密を保持するとしている。同時に、利用者に関する情報を提供する際はあらかじめ文書により利用者の同意を得るとしている。利用者は個人情報使用同意書により、例示された同意事項について必要最小限の範囲の中で個人情報を使用することに同意している。</p> <p>利用者の気持ちを尊重し、女性中心の安心できる環境を提供している</p> <p>利用者の中には虐待を受けたり、男性との関係が依存のきっかけとなったり、あるいは依存の対象が男性である場合もある。事業所の職員を全て女性として、利用者が安心できる人的環境を整えている。また、見学者も女性に限り、第三者評価を行う評価機関による利用者調査の説明も女性に限るなど、事業所内では利用者と接触できるのは女性のみとして、利用者の安心を担保し、羞恥心に配慮してサービスを行っている。</p> <p>利用者の価値観を尊重しながら支援している</p> <p>職員が守るべき規範として、法人の「職員倫理規程に基づく行動指針」では、プライバシーの保護とともに、利用者の主体性と個性の尊重を挙げている。利用者の個人的好み・嗜好を尊重し、生活歴を知り、生活習慣を尊重することを務めるとしている。問い合わせを受けた段階から、面接予約カードにより利用者の問題を把握し、面接記録表により依存症に関する事項とともに、生活歴や家族の状況を知り、利用者の価値観や生活習慣を把握して支援に当たっている。</p>			

サブカテゴリ-6		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
6 事業所業務の標準化			
評価項目1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○ 非該当	
●あり ○なし	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている	○ 非該当	
●あり ○なし	3. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○ 非該当	
評価項目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		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	○ 非該当	
●あり ○なし	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映している	○ 非該当	
サブカテゴリ-6の講評			
<p>各種のマニュアルでサービスの基本と手順を明らかにしている</p> <p>サービスの基本事項は法人の職員倫理規定やそれに基づく行動指針で明らかにし、苦情対応規定や虐待防止マニュアル、緊急時対応マニュアル・危機管理マニュアル等で個別事項について定めている。オ'ハナでのサービスの手順については運営規程で基準を明示し、利用者へのサービスについては「新しく来た仲間への接し方・電話受付対応マニュアル・面接マニュアル」により、具体的な手順と留意事項をわかりやすく示している。</p> <p>全てのマニュアルを職員全員で見直し、実態に合わせて作成しなおした</p> <p>平成15年に生活訓練施設を開設し、本年度に就労継続支援B型施設を加えて多機能施設として運営している。開設以来、利用者支援に関わるマニュアルも含めて法人の他の事業所と同じマニュアルを使用してきた。しかし、当事業所の利用者が女性であること、依存の対象が多様化し、利用者の問題も多岐にわたってきているので、全てのマニュアルを見直し、オ'ハナの実態に合わせて作成しなおした。職員全体で見直しをおこない、役割分担してマニュアルを作成することで職員が共通の問題意識を持ち、協力関係の構築にも役立った。</p>			

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

サービスの実施項目		サブカテゴリ4	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
			27 / 27
1 評価項目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っている		評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	○非該当	
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	○非該当	
●あり ○なし	3. 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	○非該当	
●あり ○なし	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	○非該当	
評価項目1の講評			
<p>多様な利用者の課題に対応して支援している</p> <p>利用者の定員は生活訓練、本年7月開始の就労継続支援B型各10名ずつであるが、9月時点では、生活訓練の利用者が14名、生活訓練を経たB型の利用者が6名の計20名となっている。アルコール依存症からの回復を目的に開始された事業であるが、現在の利用者の症状は多種多様となっている。依存の対象も、薬物・ギャンブル・買い物等と広がり、摂食障害を併せ持ったり、虐待や暴力の影響を受けている場合もある。利用者の個々の課題に着目した個別支援計画に基づいて、柔軟に対応して支援している。</p> <p>職員自身のコミュニケーション能力の向上に努めている</p> <p>最近、依存症だけでなく発達障害や、理解力の低下している利用者が増えてきている。利用者への対応や、コミュニケーションの方法について従来通りの方法では十分効果を上げることができない事例が多くなって、職員の対応方法にも変化が必要とされている。口頭だけでなく書いた方が良い場合もあり、発達障害系の利用者には例え話はかえってわかりづらい等の細かな対応を実践している。職員は東京都や区の行う研修等に積極的に参加してコミュニケーションの能力を向上させ、スーパービジョンを受け、職員同士で対応方法を相談して実践している。</p> <p>対人トラブルについて話を聞き、対応を利用者に提案している</p> <p>利用者の人間関係づくりが適切に行われるよう支援を行っている。利用者から対人トラブルについて相談を受けた時には、ゆっくりと話を聞き詳細に検討している。人間関係が他の利用者に関わることもあり、あるいは、利用者の思い込みに基づくこともあり、担当職員に留まらず職員間で検討して支援している。女性の依存症者は発症からの経過の中で、周囲から叱責されたり関係が悪化していく傾向もあり、適切な自己表現による人間関係の維持について特に配慮して支援している。</p>			
2 評価項目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な取り組みを行っている		評点(〇〇〇)・非該当1	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 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	○非該当	
●あり ○なし	2. 事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	○非該当	
●あり ○なし	3. 室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	○非該当	
○あり ○なし	4.【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	●非該当	
評価項目2の講評			
<p>ミーティングを中心に手芸やスポーツも取り入れて利用者が力を出せる場を設けている</p> <p>女性だけの安全で安心できる場を提供している。生活訓練施設の利用者の活動の中心はグループミーティングで1日3回を基本とし、B型施設では作業を中心としている。そのほか、手芸・ヨガ・各種のレクリエーションやドラマセラピーも取り入れ、利用者の自己評価を高めるため全国規模のキルトフェスティバルに参加している。利用者が各人の力を発揮できるよう多様な場面を用意している。ミーティングは12ステップのプログラムを使用しているが、理解の難しい利用者も増加傾向にあり、新しいプログラムを開拓している。</p> <p>ビジネス会議で利用者が話し合い、その意向を反映させている</p> <p>毎朝の集会は利用者自身が司会して、話し合いを行って、利用者が個別に自分の感じたことや起こった出来事を話している。ビジネス会議を毎月一回開き、利用者全員が参加して、利用者が司会して話し合い、結果を運営に反映させている。事業所の活動全般や、行事等に加えて、日常生活全般について検討し、利用者自身が決定して実行に移している。コロナ禍での掃除の方法も、消毒の場所をドアノブ、電気のスイッチ、電子レンジと具体的に個別に上げて徹底している。利用者自身が話し合っ決めて運営に反映させ、安心して生活できる場を整えている。</p> <p>コロナ感染症の予防を重点に環境を整備し、利用者の希望に合わせて支援している</p> <p>駅近くの民間ビルを借り上げて、1階には法人の本部が入居し、事業所が2つの階を利用している。施設の部分は日当たりもよく、眺望も開けて広々としている。コロナ感染症の予防のために、毎日掃除し手で触る場所は漂白剤を薄めて消毒している。事業所内に入り出す際は手を消毒し、検温を行っている。また、一日3回であったミーティングを一日2回に減らし、利用者同士の席はお互いに離れて座ることとした。在宅での支援を希望する利用者には朝夕2回電話して体調と体温を訊ね、個別に課題を設定する等の支援体制に切り替えていた。</p>			

3 評価項目3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	○非該当
●あり ○なし	2. 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	○非該当
●あり ○なし	3. 通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	4. 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている	○非該当
●あり ○なし	5. 【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	○非該当
評価項目3の講評		
<p>利用者の健康状態についての情報を医療機関等から得ている</p> <p>紹介経路として医療機関や保健所のことも多く、利用者の健康状態については入所の際に利用者が面接記録表に書き込み、入所の際のインテークで確認している。医療状況として、現在とそれ以前のそれぞれについて通院・入院の経過を整理し、主治医や担当者の連絡先を記載して、今後の連携や問い合わせに備えている。依存の対象をアルコール・薬物・ギャンブル・摂食・その他の別に分けて把握し、依存歴を時期や生活背景、頻度等を「初めて・習慣的になった・問題になった」の3期間に分けて記録して、支援の参考とし、利用者への相談に活用している。</p> <p>協力医療機関と連携し、順調に進むように利用者の主治医と連絡している</p> <p>依存症等に経験の深い診療所を協力医療機関として、職員が利用者の健康面について相談したり、助言を受けている。定期的なカンファレンスを開催している。依存症患者の入院や外来の多い病院とは平生から連絡を取ることが多い。また、利用者は依存症やその他の疾病に対して医療機関で治療を受けていることもある。必要な際は利用者の同意を得て直接医療機関に連絡したり、受診に同行することもある。</p> <p>預かった薬は鍵のかかる戸棚に入れて管理している</p> <p>利用者は各人が薬の管理を行うことが原則であるが、回復のための定期的な服薬を確保するために、利用者からの申し出により薬を預かることがあり、鍵のかかるロッカーで保管して必要な分を利用者に渡している。薬や銀行通帳も含めて利用者からの申し出による預かりの品は物品預かり証に一覧にしている。また、薬を預からない場合も、全員の処方箋の写しをファイルにして緊急時等に備えている。</p>		
4 評価項目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っている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	○非該当
●あり ○なし	2. 必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	○非該当
●あり ○なし	3. 必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	○非該当
評価項目4の講評		
<p>家族との連絡は個別の状況に応じ、利用者の意向を尊重して行っている</p> <p>利用者と家族との関係は様々ではないので、利用者の意向を尊重しつつ、事業所の方針に従って連絡したり、協力を求めたりしている。家族が依存症について理解することが回復に有効であるので、必要な働きかけを行い、可能なら見学の際に同行することをすすめている。しかし、利用者によっては、当面家族と接触しないことが回復に有効であったり、家族と同居しない方が良いこともあるので、個々の事情に応じ、関係機関と連携しながら、オ'ハナで家族機能の代替も含めたサービスを提供している。</p> <p>家族からの相談に応じている</p> <p>問い合わせや利用の申し込みが利用者本人だけでなく、家族からもある。特に、ホームページを改めて、ネットでの問い合わせを可能にしたところ、利用希望者本人や関係機関に加えて利用者の家族からの連絡も増えてきている。本人よりも家族が回復に意欲を示すことも多く、家族が依存症からの回復を求めている気持ちを大切にしている。相談に応じ、見学をすすめ、直接オ'ハナの利用に結び付かなくとも関係機関を紹介したり、助言している。</p>		

5	評価項目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っている		評点(〇〇)
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当	
評価項目5の講評			
<p>地域の相互支援グループへの参加を推奨し、利用者に情報を提供している</p> <p>依存症からの回復には、事業所の支援に加えて地域の相互支援グループに参加することが必要であるとしている。利用者にはオハナでの中活動の後で、都内・近県の依存症者の相互支援グループに参加することをすすめている。グループは依存の対象によりAA(アルコール依存)・NA(薬物依存)・GA(ギャンブル依存)・OA(摂食障害)とグループが異なり、また、開催場所や時間、参加者の特色も異なっている。グループの活動場所や時間を一覧にして貼り出し、適切なグループに参加できるよう助言を行っている。</p> <p>利用者に地域資源を紹介している</p> <p>利用者の生活に役立つ地域資源の各種情報、交通路線図、区のレクリエーションの開催や近隣のスーパーの安売り等の各種の情報を壁に貼って、利用者の便宜を図っている。また、相談支援事業所については、相談事業が順調に進むように希望した際には依存症に理解がある地域の相談支援事業所を紹介している。法人はオハナ以外にも事業を展開し、運営する他の事業所も含めた利用者を対象とするセミナーやバーベキューを催しているため、利用者は他の事業所の利用者やセミナーの出席者等と交流し、社会参加の機会を得ている。</p>			

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

8 評価項目8		【自立訓練(生活訓練)】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っている		評点(〇〇〇〇〇)
評価	標準項目			
◎あり ○なし	1. 利用者が訓練する意欲を持てるような取り組みを行っている			○非該当
◎あり ○なし	2. サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう工夫している			○非該当
◎あり ○なし	3. 自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練等を行っている			○非該当
◎あり ○なし	4. サービス終了後の生活環境(住居及び就労先等)を想定し、支援を行っている			○非該当
◎あり ○なし	5. 地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている			○非該当
評価項目8の講評				
<p>依存症からの回復に向けて多彩なプログラムを提供している</p> <p>プログラムの中心は一日3回、コロナ禍の現在は一日2回のミーティングである。加えて、ヨガや手芸、バドミントンや卓球のスポーツを楽しむ、依存対象に頼らない生活の場を体験している。また、ドラマセラピーやカウンセリングにより心理的な働きかけを行っている。活動は365日継続して行われ、利用者は規則的な通所による健康な生活習慣を取りもどしている。また、女性だけの利用に限ることで、利用者に安全な場所を提供し、利用者が安心して通所プログラムに参加している。</p> <p>利用者の特色にあったプログラムを開発している</p> <p>事業所の活動はアルコール依存症からの回復を原点とする12ステップのミーティングが中心である。12ステップの最初の3段階についての理解を深めるため、少人数やグループによるミーティング、新しい生き方の理解を深めるためのテーマミーティング等、利用者が参加する各種のミーティングを行って、依存症からの回復を目指している。しかし、ミーティングの形式に直ちになじめない利用者や理解の難しい利用者もいるので、新しいプログラムを開拓している。</p> <p>生活訓練終了後の生活に向けて、入所の時点から関係機関との調整を行っている</p> <p>サービス利用中の利用者の生活について、利用者と相談しながら必要な援助を行い、関係機関に連絡したり、手続きをすすめたりの調整を行っている。家族や周辺の人との関係の整理を行うこともある。利用中の生活が安定することで支援の効果を、回復の継続を確保している。日中の活動の後に、相互支援グループへの参加をすすめ、情報を提供している。サービス終了後の生活についても、生活の場であるアパートを探し、経済面の確立を目指して生活保護や就職活動も含めて相談を行っている。2年間の訓練終了後も利用者の相談に応じている。</p>				

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

12	評価項目12 【就労継続支援B型】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っている	評点(〇〇〇〇〇)
	評価 標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目12の講評		
<p> 依存症者へのプログラムの充実を目指して、作業を中心に支援している 平成15年に法人が生活訓練施設を開設したが2年間の期限がある。終了しても直ちに就労等の社会参加の難しいことが多く、令和2年7月に定員10名の本施設を開設した。女性依存症者のプログラムを充実させるために、現在の入所者は生活訓練施設の終了者に限っている。6名の利用者が働いていて、生活訓練施設と共通の活動も行っている。現在は生活訓練施設の一画で活動しているが、同じビルの別の階に独立した施設を準備中である。将来的には、男性や、生活訓練施設を経過しなくても受け入れる方向で検討している。 </p> <p> 利用者の働きたい気持ちを大切に作業を行っている コロナ禍の現在は10時30分に始業し、職員も一緒にラジオ体操を行い、全員で体調や気分を報告して11時から作業を開始し、1時間の昼休みの後、3時30分まで作業を続けている。作業開始時と就労時にはその日の目標と達成度を記入している。作業の方法は利用者の意見を取り入れ、発案したことを実行している。利用者からも「どうすれば手早くと、きれいに仕上げられるか、仲間とアイデアを出し合うのが楽しい」と自発的に働いている様子がうかがえる。 </p> <p> 受注開拓を積極的に行っている 現在の作業内容はビーズの仕分け、タイルの見本づくり、粘着テープの折り込み等多岐にわたっている。法人からの協力を得ながら、作業の確保のために、受注開拓を積極的に行い、ネットで「内職募集」等の記事に問い合わせを行い、可能な作業を増やしている。人員や利用者の体力等を優先して作業を選び、他法人から清掃等の申し込みがあったが検討し断ったこともある。工賃規定はあるが利用者にはそのまま示さず、単価明細表と工賃の計算表を渡している。 </p>		

調査対象	調査日に在籍する利用者18人に調査を行い、14人から回答を得た。回答率は77.8%である。回答者は全員が女性である。年齢別では20歳代1人、30歳代3人、40歳代5人、50歳代5人である。
調査方法	アンケート方式により実施した。実施に当たっては利用者に説明会を行いその場で回収した。欠席者には、評価機関が用意した返信用封筒で直接、当評価機関あてに郵送していただいた。調査項目は共通評価項目を使用した

多機能型事業所全体

利用者総数	18		
	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	18		18
共通評価項目による調査の有効回答者数	14		14
利用者総数に対する回答者割合(%)	77.8	0.0	77.8

入力不要
生活介護

利用者総数	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数			0
共通評価項目による調査の有効回答者数			0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

入力不要
自立訓練(機能訓練)

利用者総数	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数			0
共通評価項目による調査の有効回答者数			0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

自立訓練(生活訓練)

利用者総数	12		
	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	12		12
共通評価項目による調査の有効回答者数	9		9
利用者総数に対する回答者割合(%)	75.0	0.0	75.0

入力不要
宿泊型自立訓練

利用者総数	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数			0
共通評価項目による調査の有効回答者数			0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

入力不要
就労移行支援

利用者総数	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数			0
共通評価項目による調査の有効回答者数			0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

入力不要
就労継続支援(A型)

利用者総数	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数			0
共通評価項目による調査の有効回答者数			0
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0

就労継続支援(B型)

利用者総数	6		
	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	6		6
共通評価項目による調査の有効回答者数	5		5
利用者総数に対する回答者割合(%)	83.3	0.0	83.3

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度では、「満足」9人(64. 3%)、「どちらともいえない」2人(14. 3%)、「不満」1人(7. 1%)、「無回答」2人(14. 3%)で、「大変満足」、「大変不満」はいない。総合的な感想では、「数ある施設の中でオハナに繋がることができて良かったと思います。利用料や職員のサポートについても自分にはベストだったと思います」、「手厚くサポートしてもらい満足しているし安全だと感じています。長期の利用なので不安になることもあります」、「他の事業所も平日は利用しているので、報・連・相が大変です。たまに職員の言葉に傷つくことがあります」などの意見が寄せられている。項目別では、「設備は安心か」の項目で全員が「はい」と答えている。「困ったときの支援」、「活動が能力等の向上に役立っている」、「事業所内の清掃、整理整頓」の項目では8割以上の利用者が「はい」と答えている。因みに、回答者属性は、全員が利用者本人であった。

手厚くサポート

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ

1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	12	2	0	0
「はい」85. 7%、「どちらともいえない」14. 3%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「相談したことに、レスポンスも早くてうれしいです」、「自分から言えた時はもちろん、気づかなかつたり認識できていない小さな変化に気づいて、声をかけてくれると感じます。信頼感があります」、「他の利用者と対立した時に、話し合いの場に同席してもらっています」などの声が寄せられている。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	14	0	0	0
全員が「はい」と答えている。自由意見では、「困ったことはないです」、「困ったときに相談に乗ってもらっています」、「壊れかかっていたエアコンも新しく快適です。風の強い日の換気扇の音が気にはなりますが・・・」などの声が寄せられている。				
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	5	8	1	0
「はい」35. 7%、「どちらともいえない」57. 1%、「いいえ」7. 1%である。自由意見では、「楽しい時もありますが、全員と仲良くできるわけではないです」、「仲間も病気なので、楽しい時ばかりではないです。それが訓練になるのだらうと思います」、「通所の人と、寮の人で少し分かれる気がします」、「楽しい時、苦しかったりうんざりだったり、時と場合によっていろいろです。治療に必要であるのも理解しています。オハナにつながって孤独感がなくなったのは事実です」などの声が寄せられている。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	12	0	0	2
「はい」85. 7%、「無回答」14. 3%である。「どちらともいえない」、「いいえ」はいない。自由意見では、「毎日掃除をしているのできれいだと思います」、「自分としてはもう少し整理整頓したいと思っていますが、やるべきことではないのでそのままにしています」、「そんなに広くないスペースをうまく利用していると思います」、「かなり清潔です。冷蔵庫も、今日一日分の食品のみ保管できるので気持ちよく過ごせます」などの声が寄せられている。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	6	5	1	2
「はい」42. 9%、「どちらともいえない」35. 7%、「いいえ」7. 1%、「無回答」14. 3%である。自由意見では、「職員を見習いたいと思います」、「あまり不愉快になりません」、「当たり前のようにため口を使います。友達ではないので嫌な感じがします」、「爪がとても長い人がいるのが気になりますが、皆さんとても清潔感のある身だしなみだと思います」などの声が寄せられている。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	9	1	2	2
「はい」64. 3%、「どちらともいえない」7. 1%、「いいえ」14. 3%、「無回答」14. 3%である。自由意見では、「インフルエンザになったとき、薬を代わりにもってきてくれたり買い物に同行してくれました」、「時間外にもかかわらず、電話が通じたときは(残っている職員がいた)、適切な指示をしてサポートしていただきました」などの声が寄せられている。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	9	2	1	2
「はい」64. 3%、「どちらともいえない」14. 3%、「いいえ」7. 1%、「無回答」14. 3%である。自由意見では、「話し合いの場を設けてくれたり、その前に話を聞いてくれます」、「職員が間に入って話し合いなどしてくれていました」、「いじめは見たことがないですが、いさかひがあった時はちゃんと話し合いの場を設けてくれ、話を整理してくれます。しっかり向き合い、寄り添ってくれます」、「相談しても、その後がどうなったのか報告が一切ないです」、「フェアでないときは怒りを伝えました」などの声が寄せられている。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	9	2	1	2
「はい」64. 3%、「どちらともいえない」14. 3%、「いいえ」7. 1%、「無回答」14. 3%である。自由意見では、「少し思うところもありますが、存在を尊重してくれます」、「第一に依存につながらないよう、病気の回復を大切にしてくれていると思います。厳しいことを言われたり、傷つくこともありますありがたいさもあります」、「やりたいことを言っても『今はやめましょう』と言われることもあるが、自分の意見は聞いてくれます」、「たまに、決められた言い方をされることがあり不快な時があります」などの声が寄せられている。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	10	1	1	2
「はい」71. 4%、「どちらともいえない」7. 1%、「いいえ」7. 1%、「無回答」14. 3%である。自由意見では、「たぶん守ってくれていると思います」、「疑わしく思ったことはないです。職員間で情報の共有がしっかりされていると感じ安心感があります」、「相談するとき、立ち話で済ませようと思われました」、「職員室のパソコンの画面に利用者からの写メールが映しっぱなしになっている時があり、いやだなと思います」などの声が寄せられている。				
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	7	3	2	2
「はい」50. 0%、「どちらともいえない」21. 4%、「いいえ」14. 3%、「無回答」14. 3%である。自由意見では、「聞いてくれます」、「計画がざっくりしており、何年もオオハナにいななければならないのか不安があります。温室にいる感じがします」、「『今を考えよう』と先の話が全くできていません。何時までいるのかわからないです」、「状況や要望を理解してくれますが、そのまま通ることはまずないと思います」などの声が寄せられている。				
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	8	3	1	2
「はい」57. 1%、「どちらともいえない」21. 4%、「いいえ」7. 1%、「無回答」14. 3%である。自由意見では、「わかりやすいです」、「わかりにくいと思ったことはないです」、「モニタリングに毎回引っ掛かります。適当すぎる感じがします」などの声が寄せられている。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	9	3	2	0
「はい」64. 3%、「どちらともいえない」21. 4%、「いいえ」14. 3%である。自由意見では、「職員と言合いになることもあります」、「受け止めてくれていると思います」、「向き合ってくれるとは思いますが・・・そのまま通ることはないです」、「言ってもスルーされるしかないです」などの声が寄せられている。				
27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	10	3	1	0
「はい」71. 4%、「どちらともいえない」21. 4%、「いいえ」7. 1%である。自由意見では、「まだそこまで相談しなければいけないことはないが、あったら相談します」、「見えるところに相談できる機関のポスターが貼ってあります」、「役所の人と話す機会がないです」などの声が寄せられている。				

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
6.【自立訓練（生活訓練）】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	7	2	0	0
「はい」77. 8%、「どちらともいえない」22. 1%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「役割をすることで、人とのコミュニケーションや物事の進め方など基本の部分を低いハードルで守られた環境で訓練させていただけると感じます」、「飲まない生活することを学んでいます」などの声が寄せられている。				

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
16. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	4	1	0	0
「はい」80.0%、「どちらともいえない」20.0%である。「いいえ」はいない。自由意見はなかった。				
17. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	2	2	1	0
「はい」40.0%、「どちらともいえない」40.0%、「いいえ」20.0%である。自由意見はなかった。				

自己評価集計結果【組織マネジメント分析シート】

ウィメンズアクションサポートセンターオハナ

- そう思う
- そう思わない
- 分からない

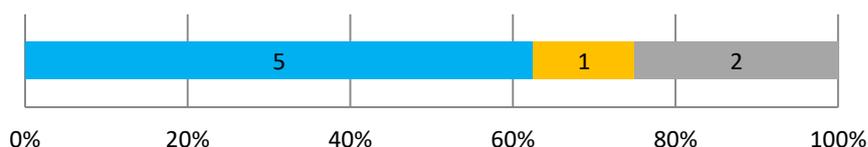
配布数 8 回答数 8
回答率 100.0%

カテゴリ-1 リーダーシップと意思決定

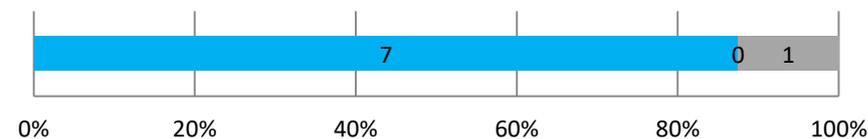
1. 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

1-1-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している

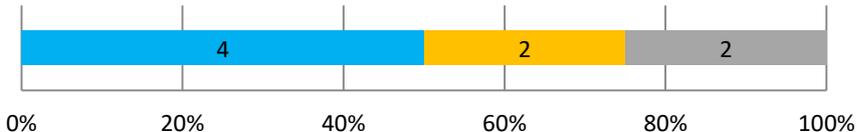
1-1-1-1-① 事業所は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている



1-1-1-1-② 私は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を理解できている

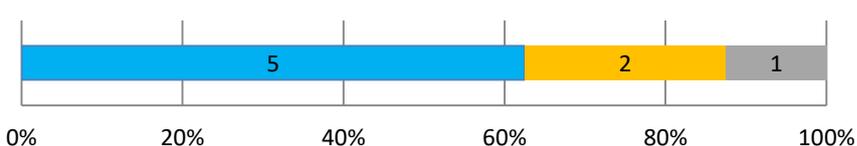


1-1-1-2 事業所は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている

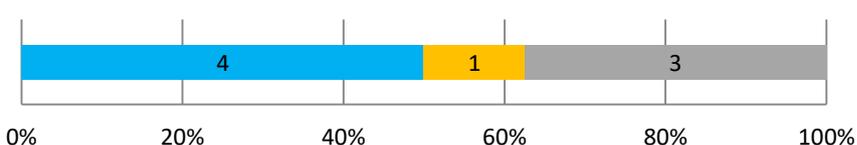


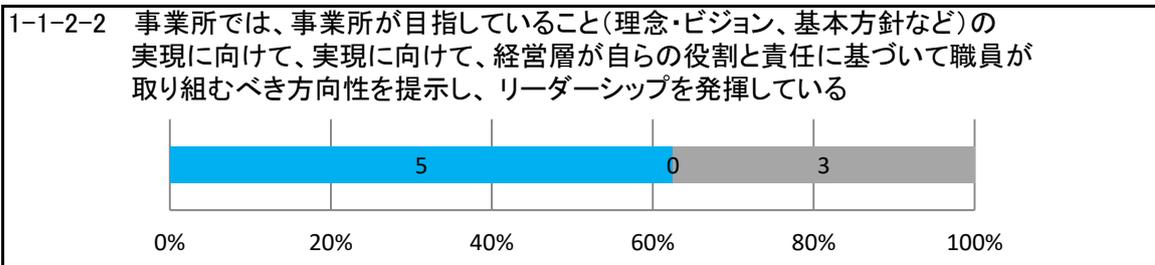
1-1-2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

1-1-2-1-① 事業所では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、経営層が自らの役割と責任を職員に伝えている

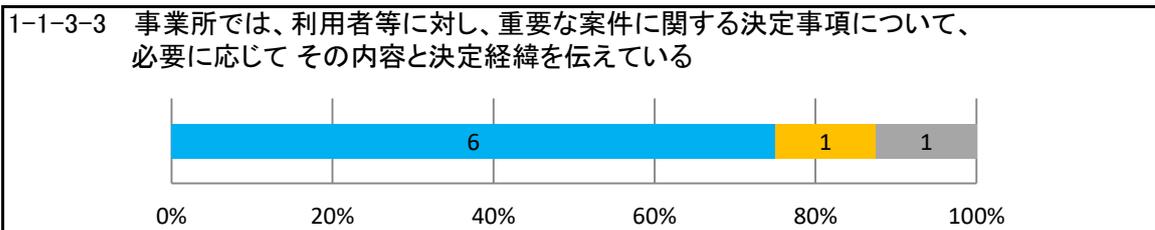
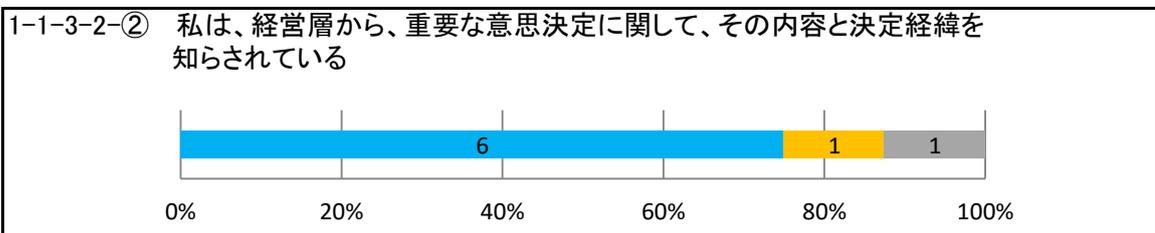
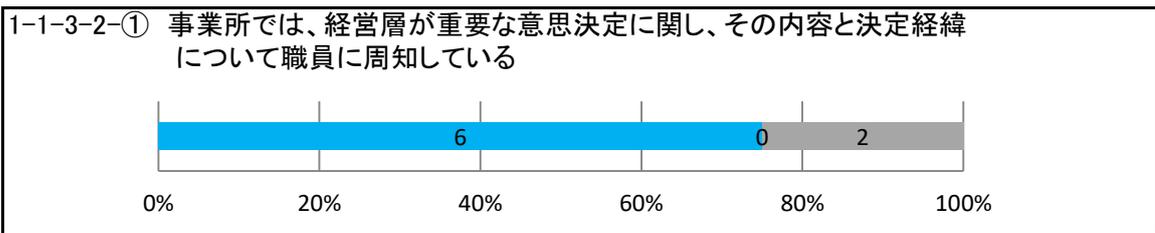
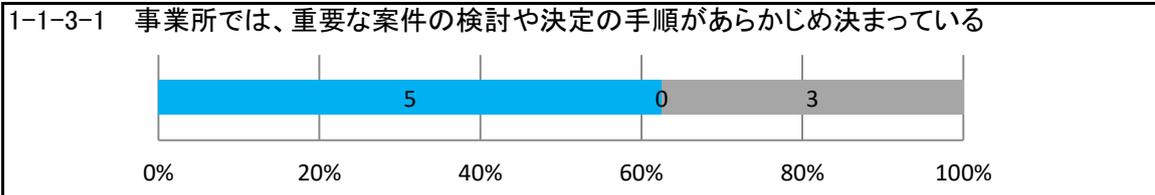


1-1-2-1-② 私は、経営層の役割と責任を理解できている





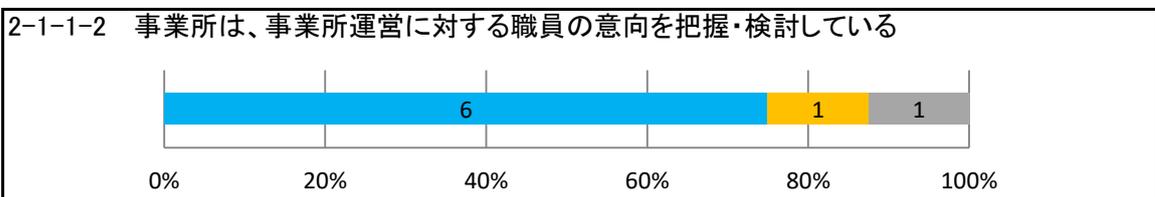
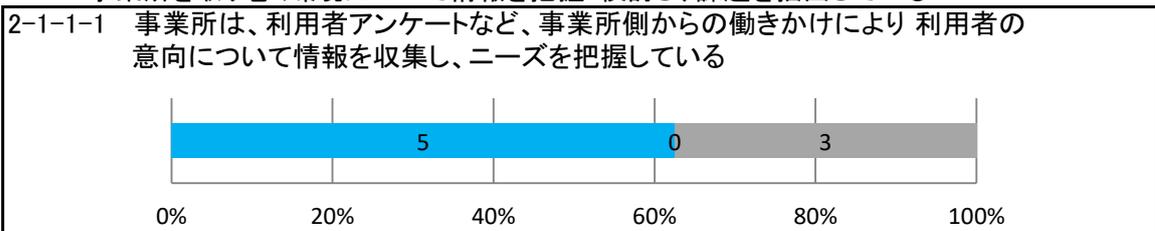
1-1-3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している



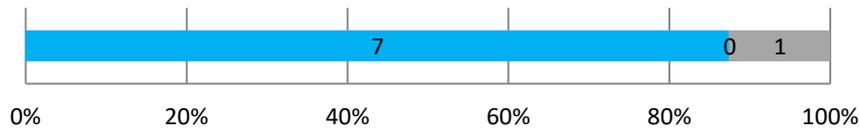
カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

1. 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

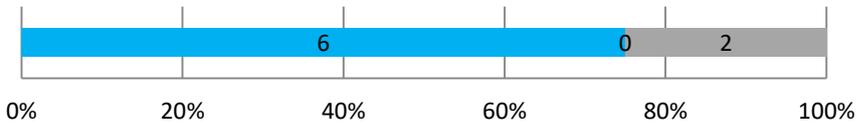
2-1-1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している



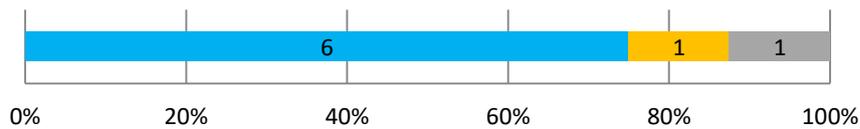
2-1-1-3 事業所は、地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している



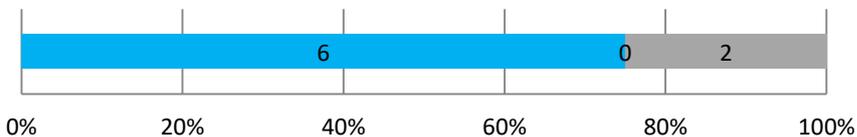
2-1-1-4 事業所は、福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している



2-1-1-5 事業所は、事業所の経営状況を把握・検討している



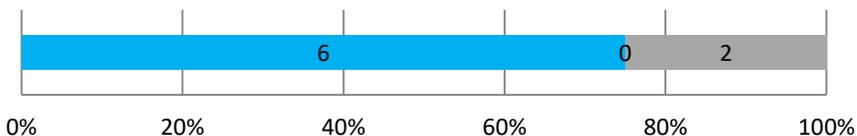
2-1-1-6 事業所は、把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している



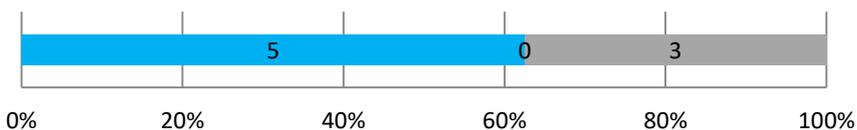
2. 実践的な計画策定に取り組んでいる

2-2-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している

2-2-1-1 事業所は、課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している



2-2-1-2 事業所は、中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している

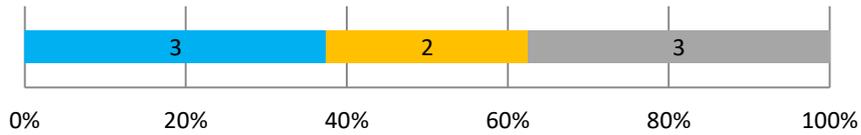


2-2-1-3 事業所は、策定している計画に合わせた予算編成を行っている

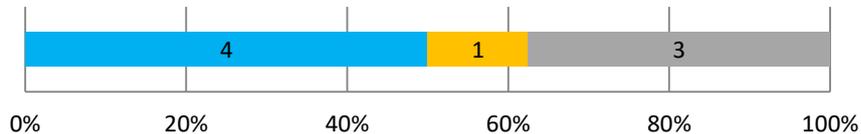


2-2-2 着実な計画の実行に取り組んでいる

2-2-2-1 事業所は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している



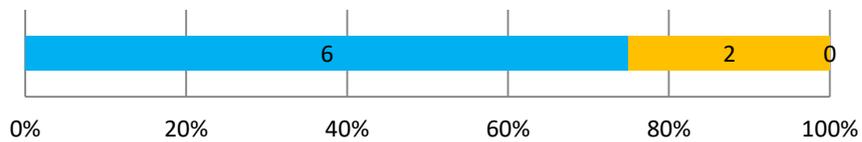
2-2-2-2 事業所は、計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる



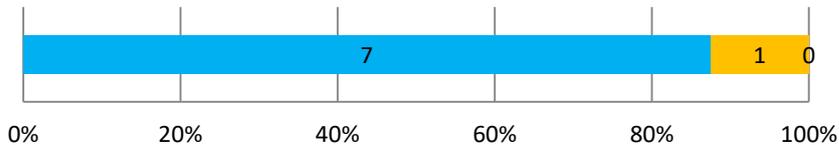
カテゴリー 3 経営における社会的責任

- 1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる
 - 3-1-1 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、遵守されるよう取り組んでいる

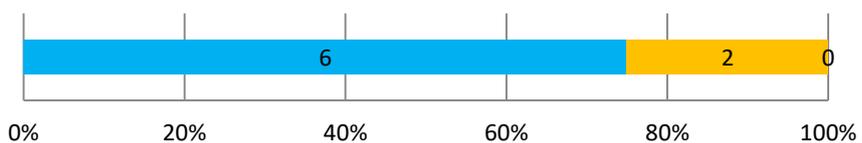
3-1-1-1-① 事業所は、全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる



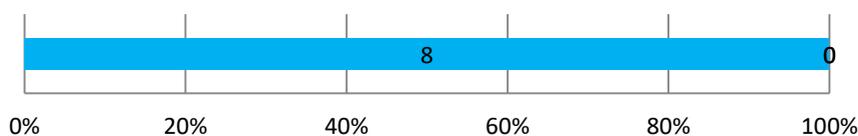
3-1-1-1-② 私は、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを理解できている



3-1-1-2-① 事業所は、全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的を確認している

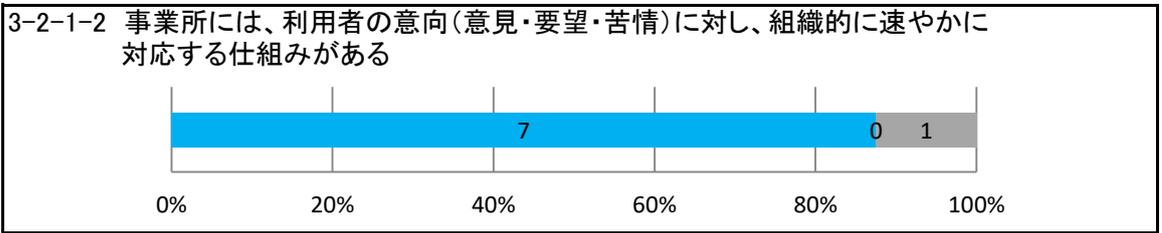
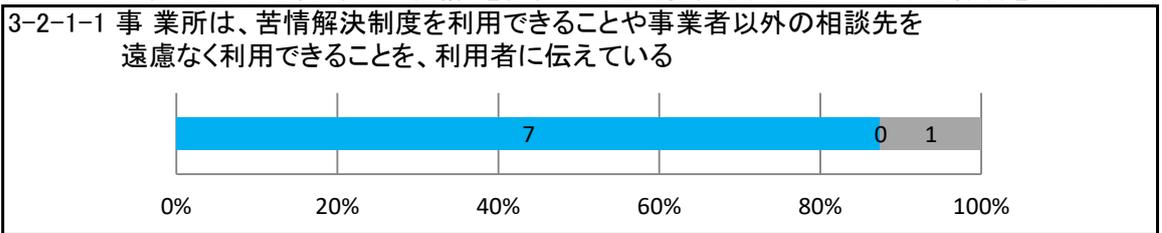


3-1-1-2-② 私は、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを遵守している

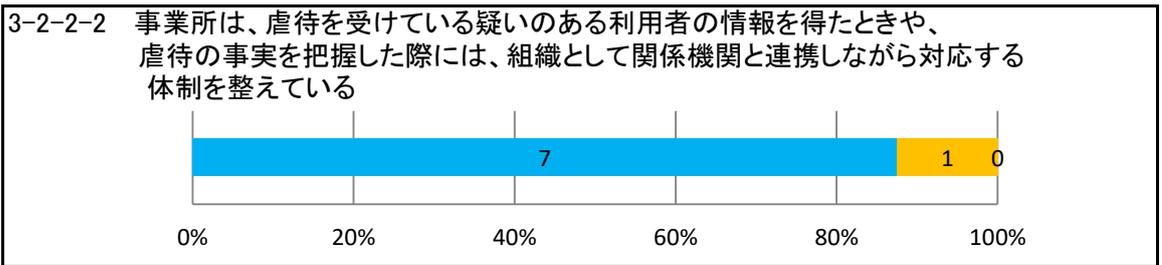
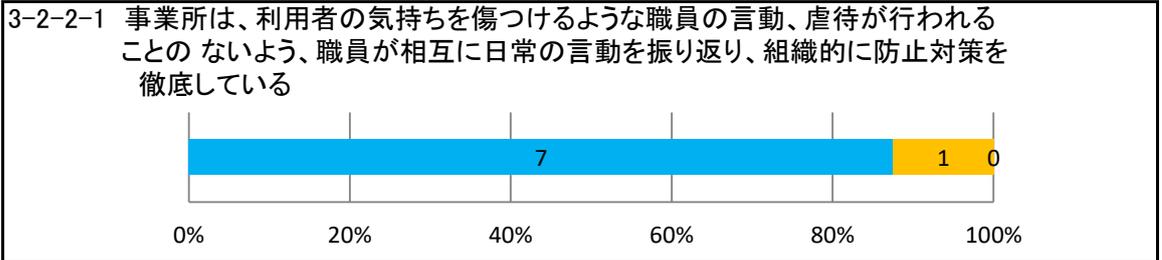


2. 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

3-2-1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている

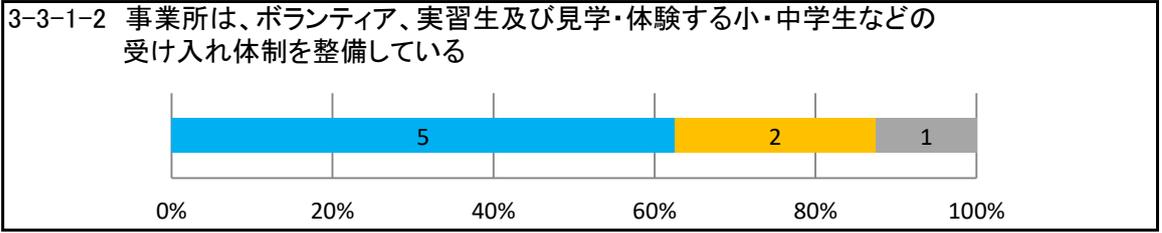
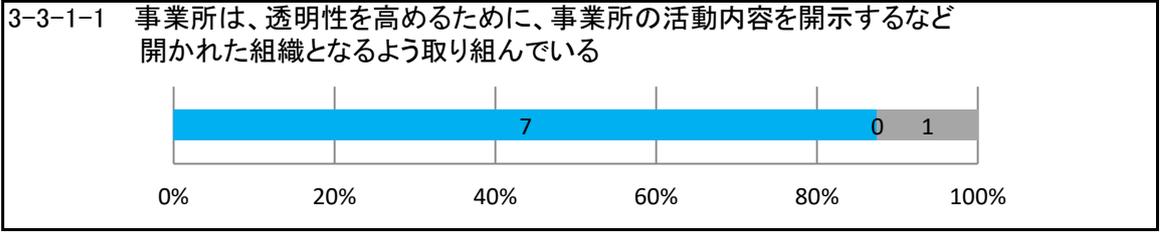


3-2-2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている



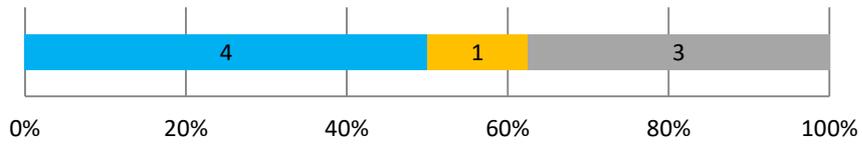
3. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる

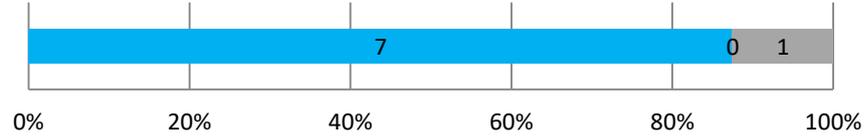


3-3-2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている

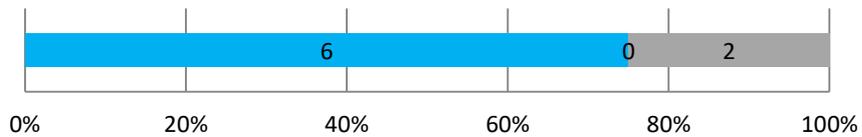
3-3-2-1 事業所は、地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている



3-3-2-2 事業所は、事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している



3-3-2-3 事業所は、地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる

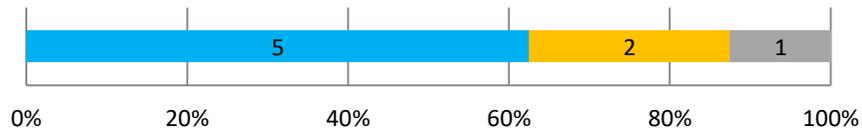


カテゴリー4 リスクマネジメント

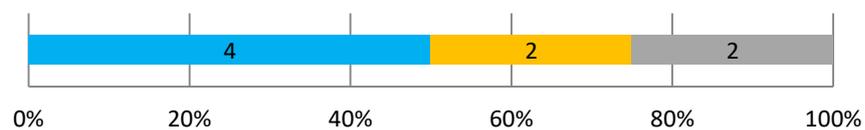
1. リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

4-1-1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

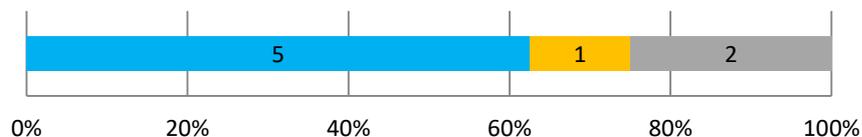
4-1-1-1 事業所は、事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている

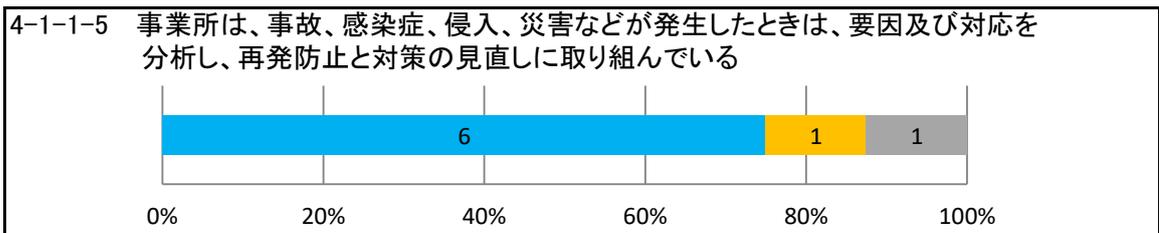
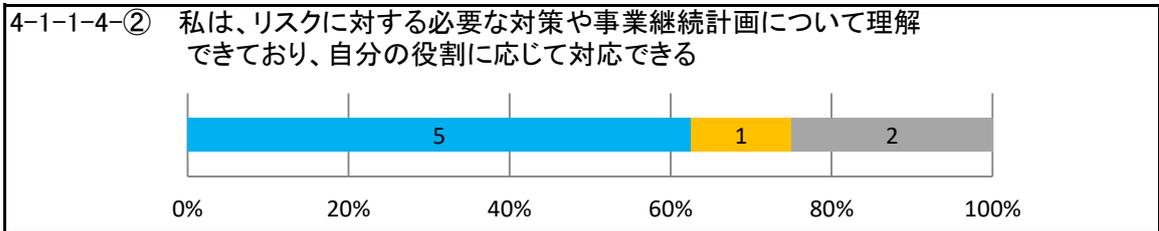
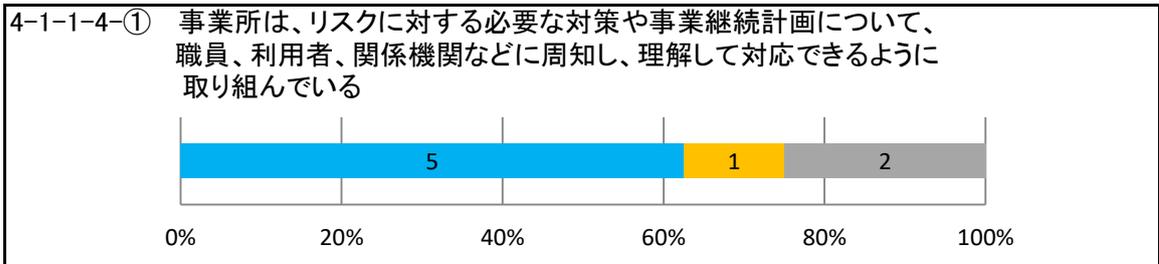


4-1-1-2 事業所は、優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている



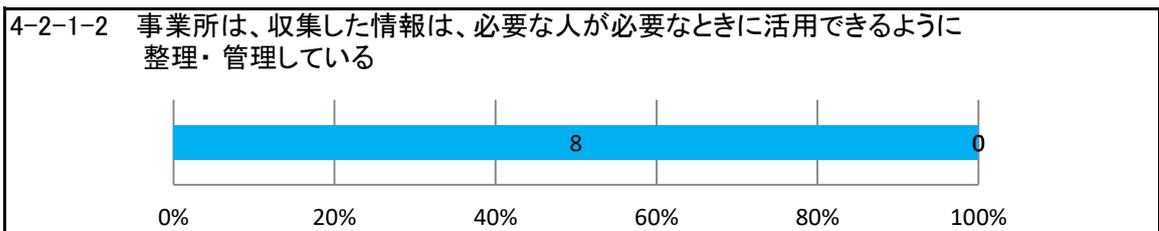
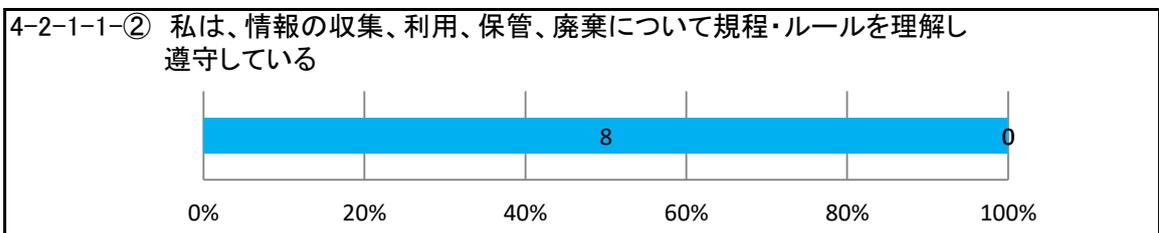
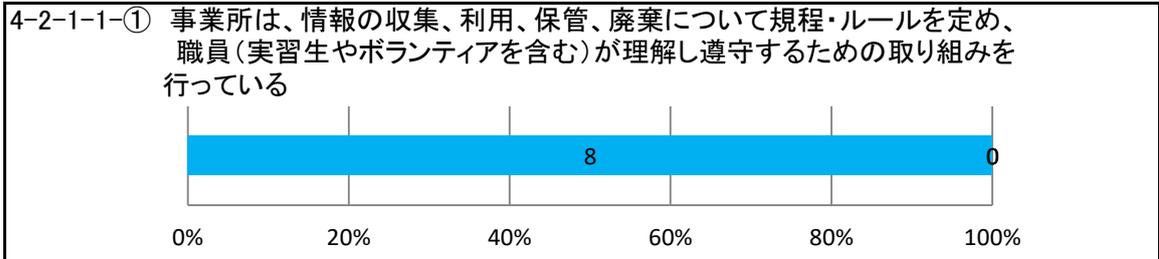
4-1-1-3 事業所は、災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している

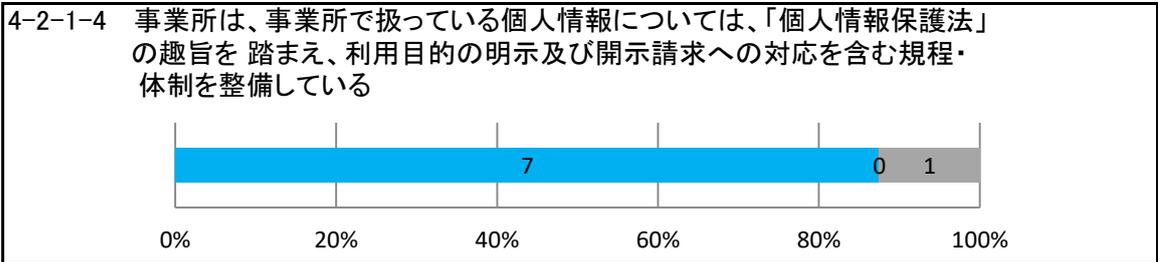
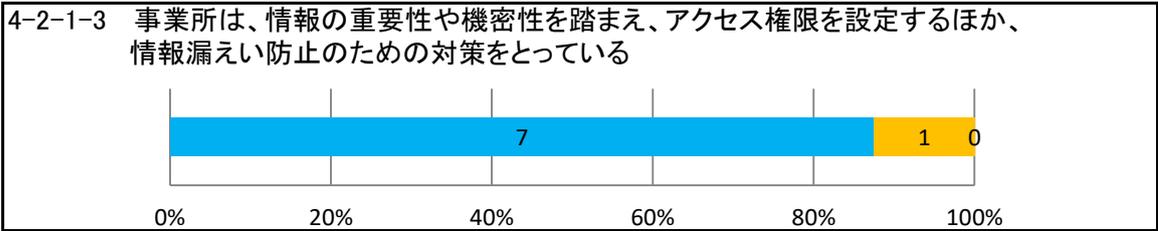




2. 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

4-2-1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

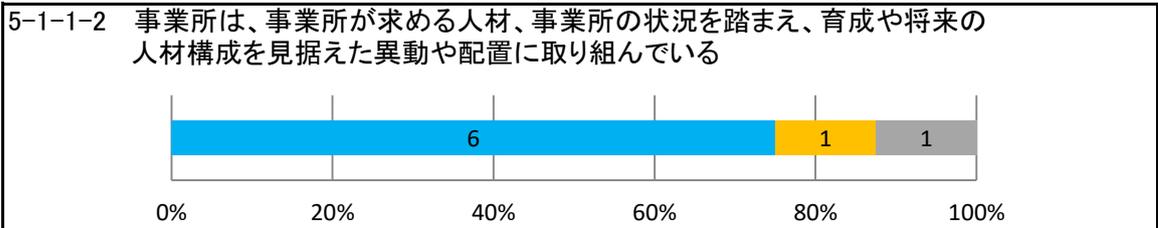
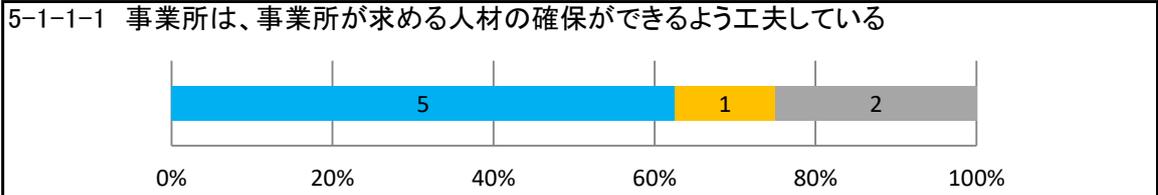




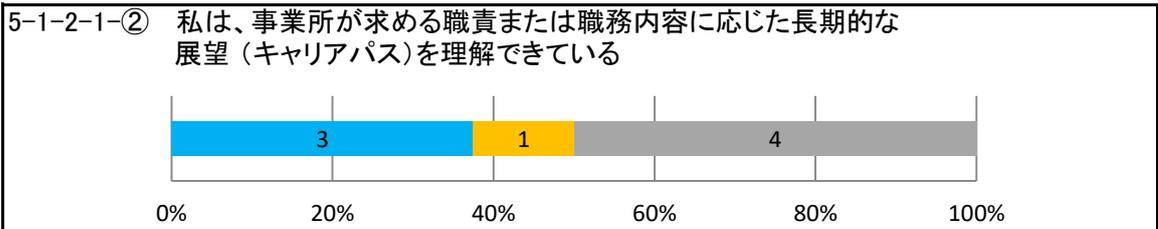
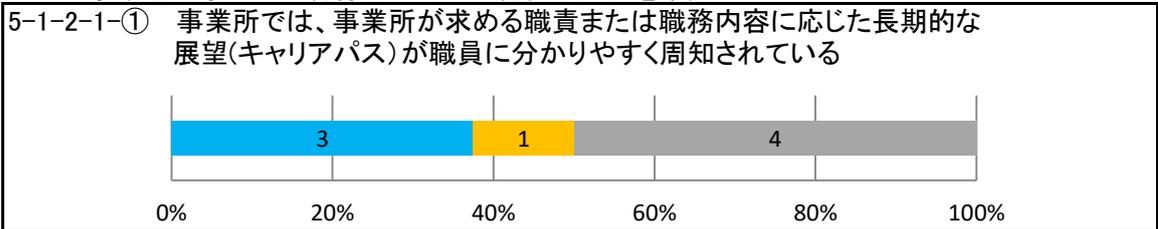
カテゴリ5 職員と組織の能力向上

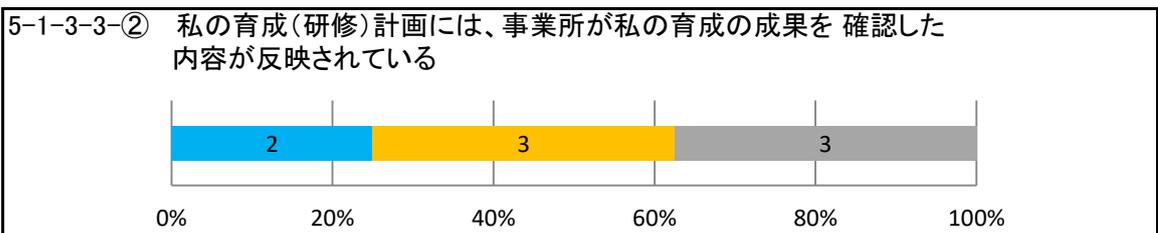
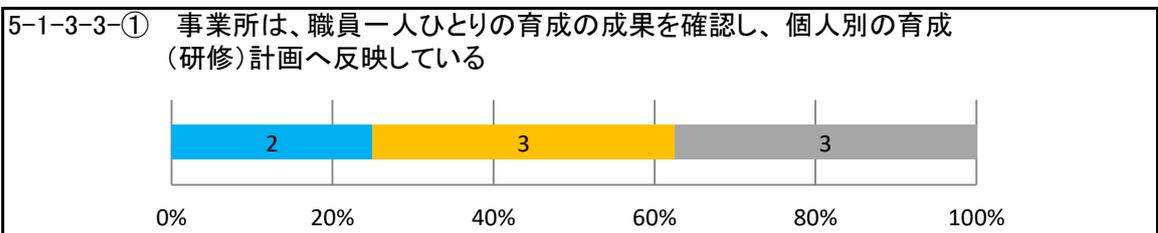
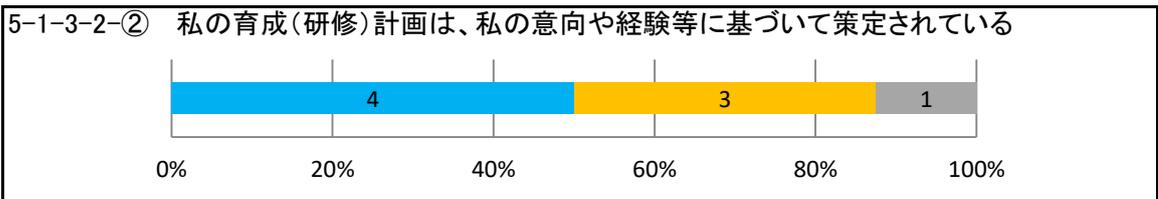
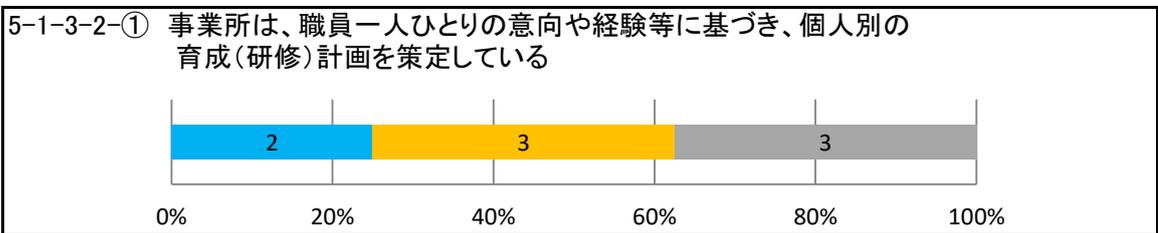
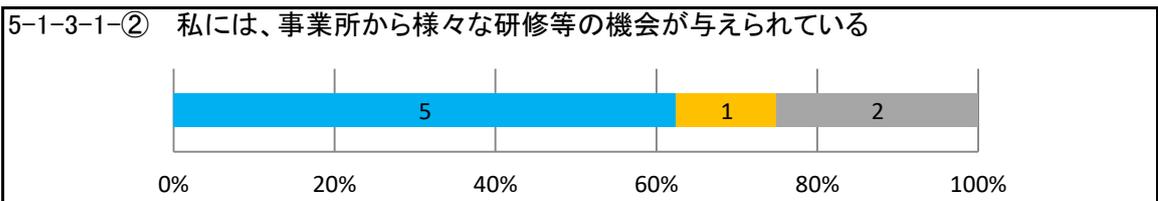
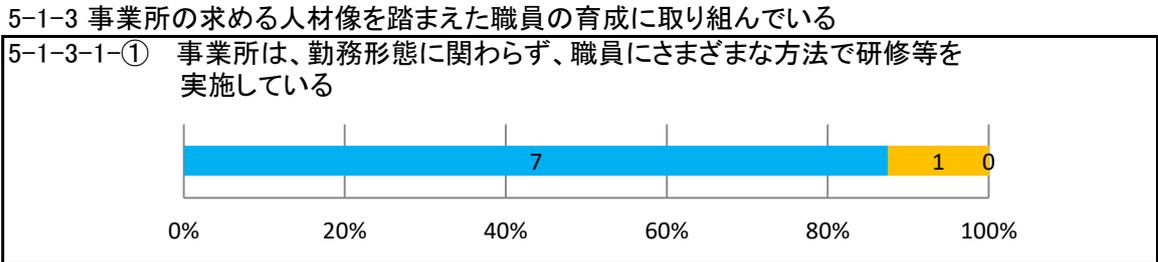
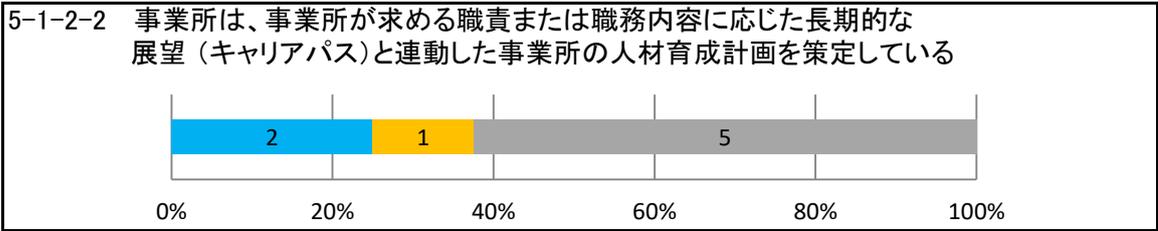
1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

5-1-1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている

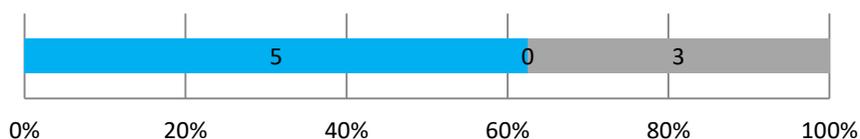


5-1-2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している



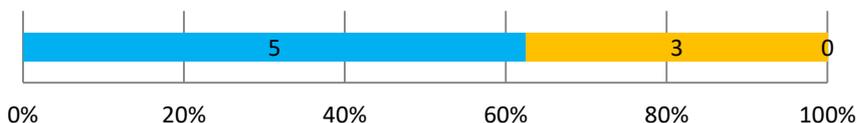


5-1-3-4 事業所では、指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている

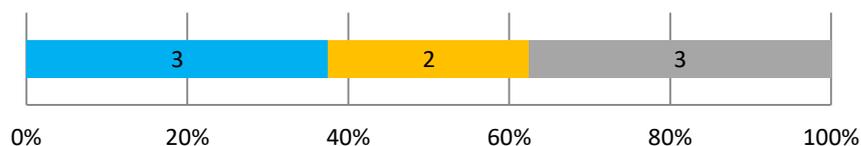


5-1-4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる

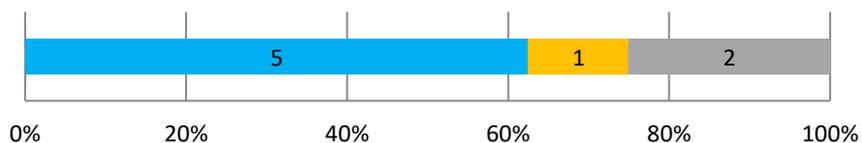
5-1-4-1 事業所は、事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている



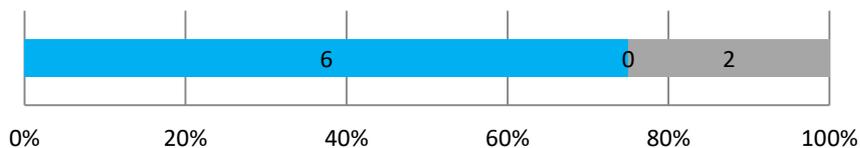
5-1-4-2 事業所は、就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる



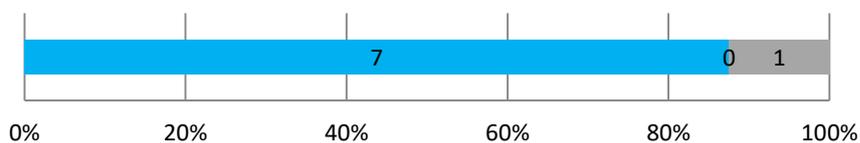
5-1-4-3-① 事業所は、職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる



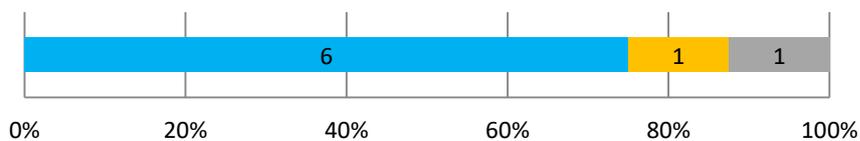
5-1-4-3-② 私はこの事業所の仕事について、意欲と働きがいを持つことができる



5-1-4-4-① 事業所は、職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている

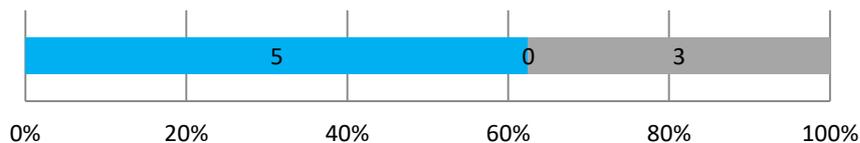


5-1-4-4-② 私の職場では、良好な人間関係が構築されている

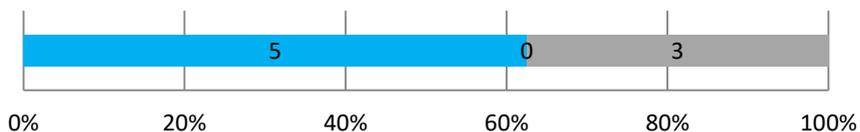


5-2-1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

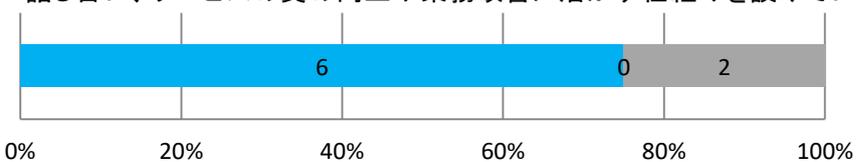
5-2-1-1-① 事業所は、職員一人ひとりが学んだ研修内容を、
レポートや発表等を通じて共有化している



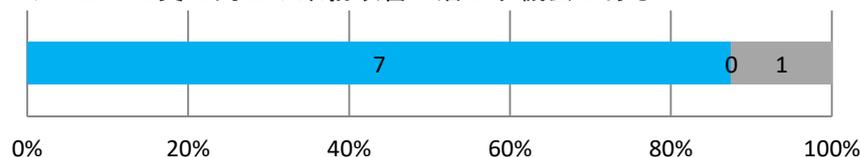
5-2-1-1-② 私が学んだ研修内容は、レポートや発表等で報告し、職員間で
共有化している



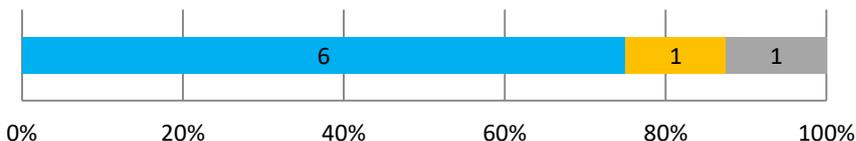
5-2-1-2-① 事業所は、職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに
話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている



5-2-1-2-② 私の日頃の気づきや工夫について、他の職員と互いに話し合い、
サービスの質の向上や業務改善に活かす機会がある



5-2-1-3 事業所は、目標達成や課題解決に向けて、
チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる



自己評価集計結果【サービス分析シート】

ウィメンズアクションサポートセンターオハナ

- そう思う
- そう思わない
- 分からない

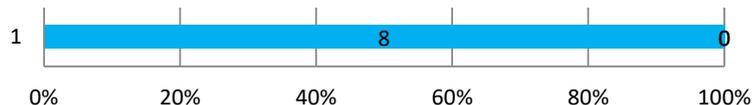
配布数 8 回答数 8

回答率 100.0%

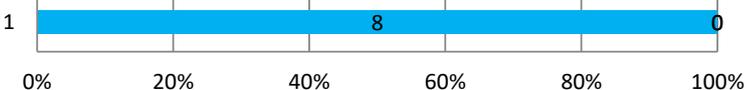
サブカテゴリ-1 サービス情報の提供

6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している

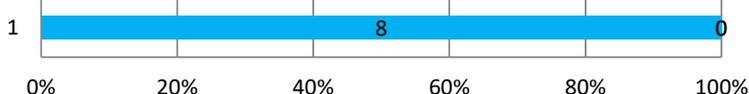
6-1-1-1 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している



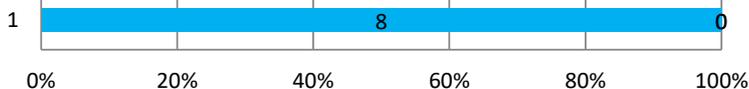
6-1-1-2 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている



6-1-1-3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している



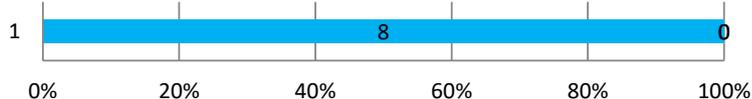
6-1-1-4 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

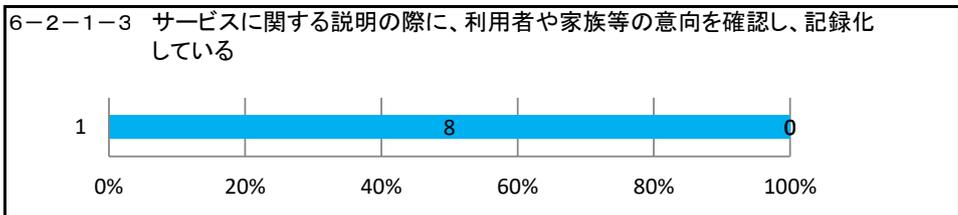
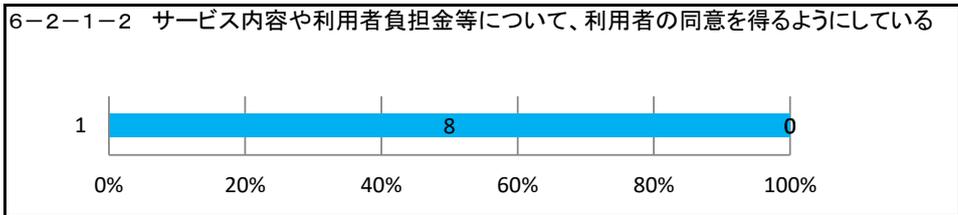


サブカテゴリ-2 サービスの開始・終了時の対応

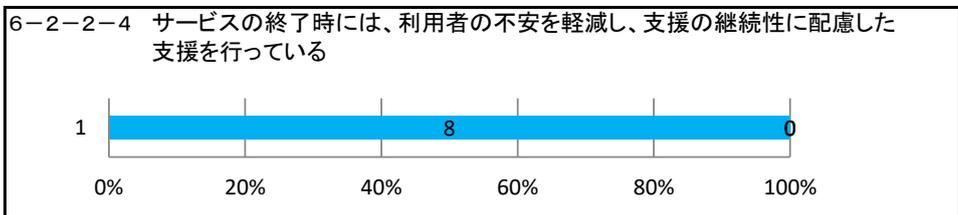
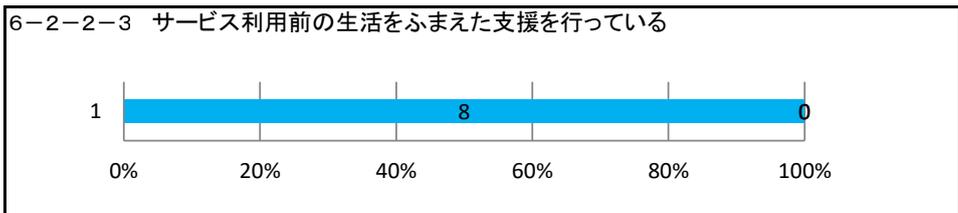
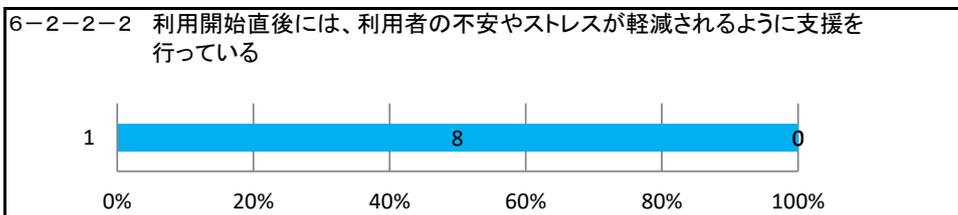
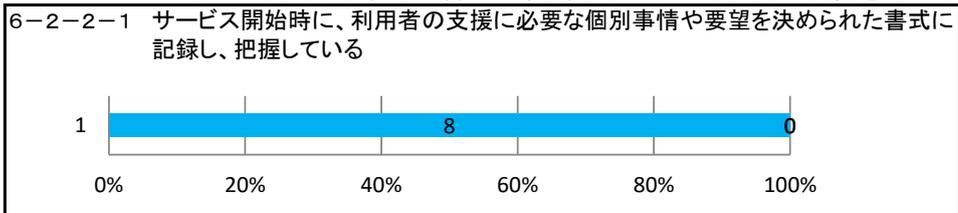
6-2-1 サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている

6-2-1-1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している



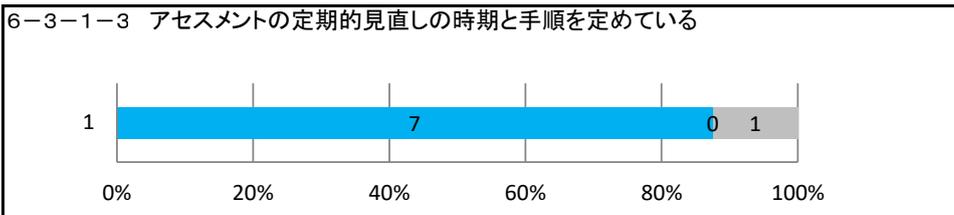
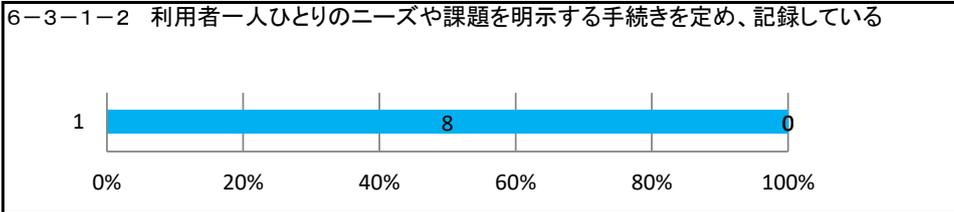
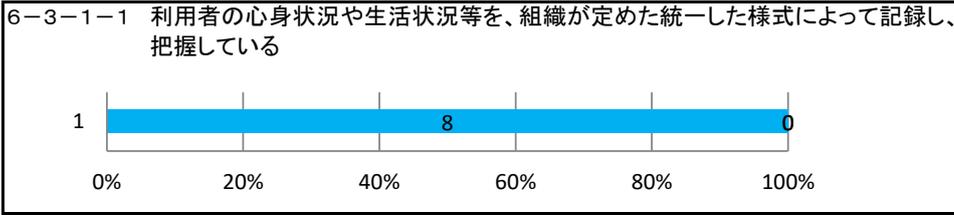


6-2-2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

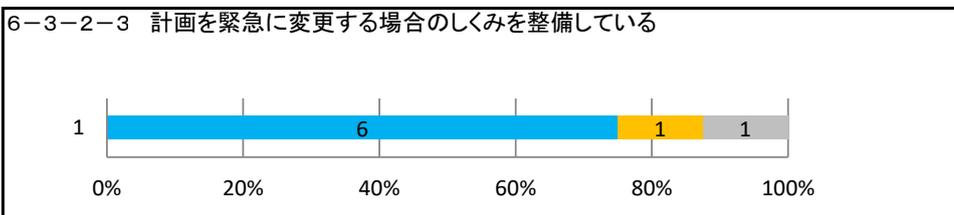
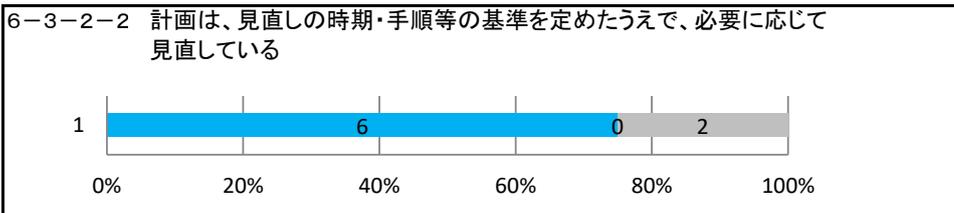
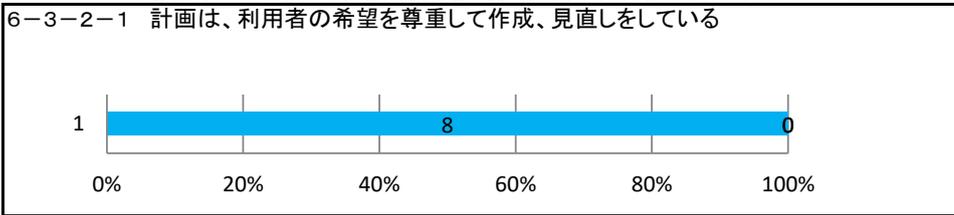


サブカテゴリ 3 個別状況に応じた計画策定・記録

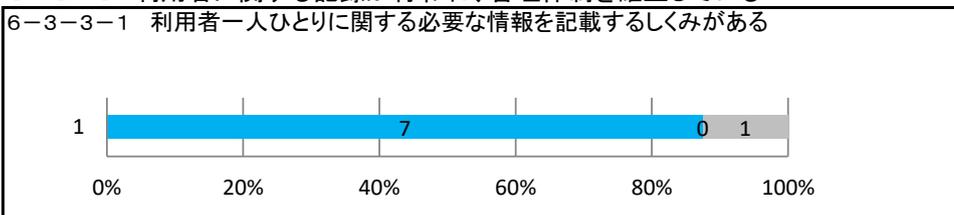
6-3-1 手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

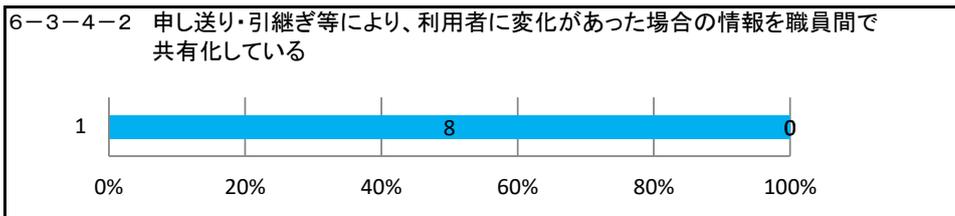
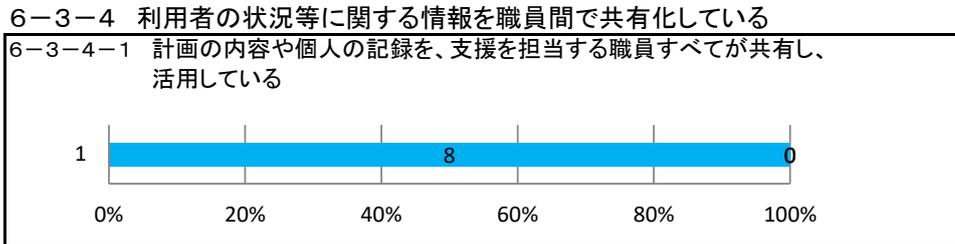
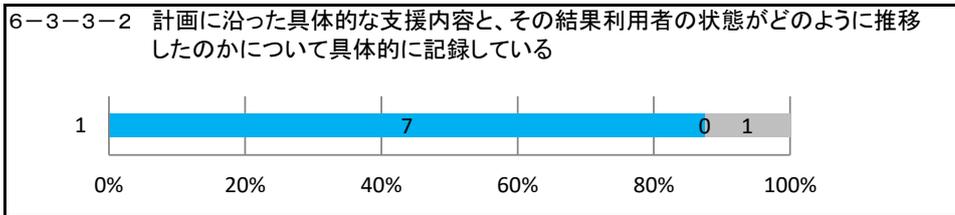


6-3-2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している



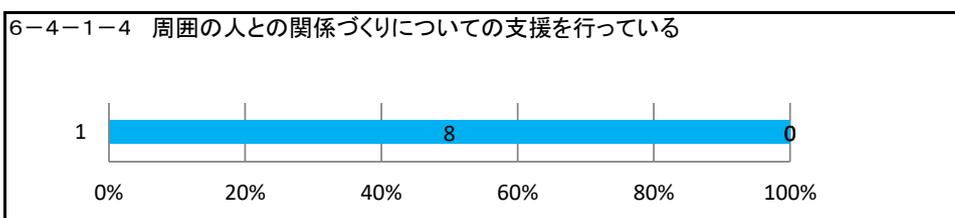
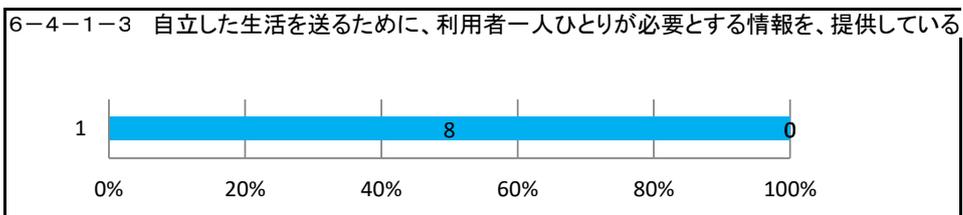
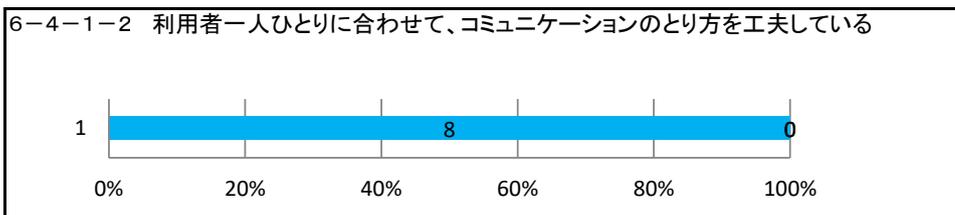
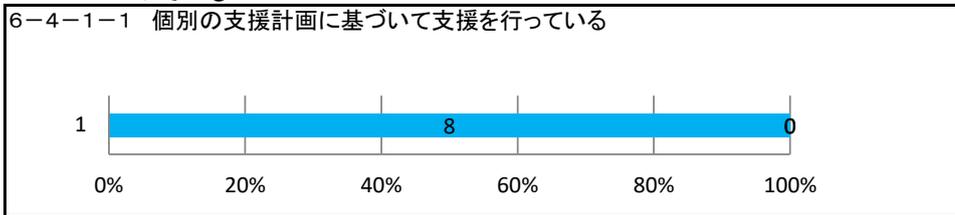
6-3-3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している





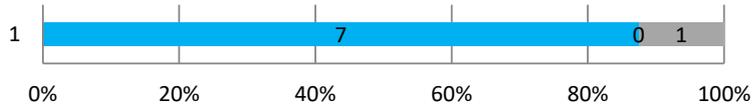
サブカテゴリー4 サービスの実施

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っている

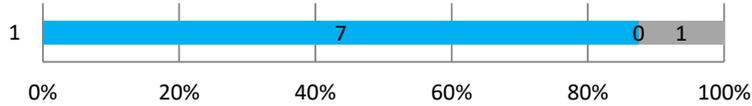


6-4-2 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている

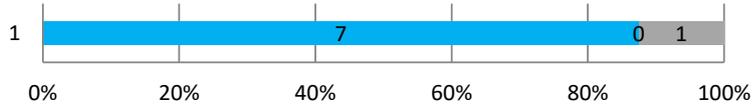
6-4-2-1 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している



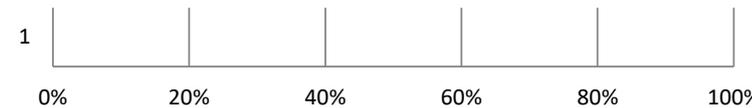
6-4-2-2 事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている



6-4-2-3 室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている

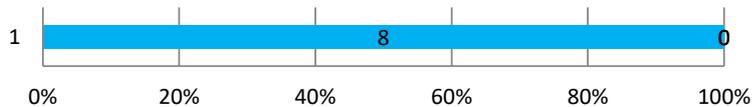


6-4-2-4【食事の提供を行っている事業所のみ】
利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している

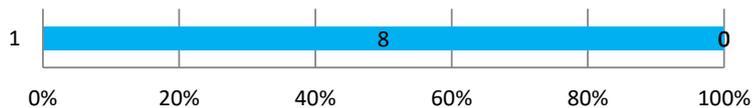


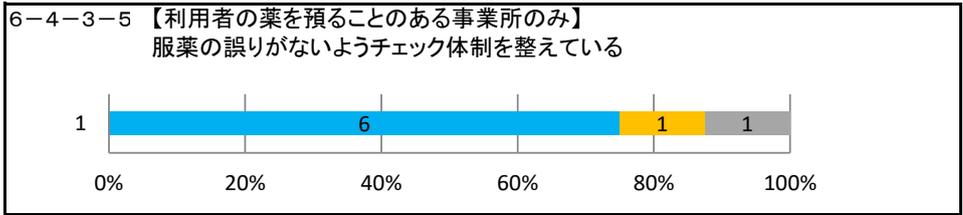
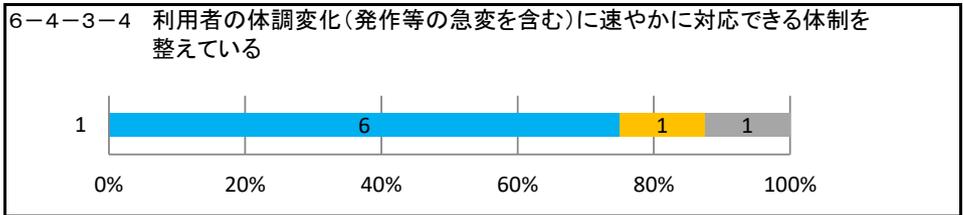
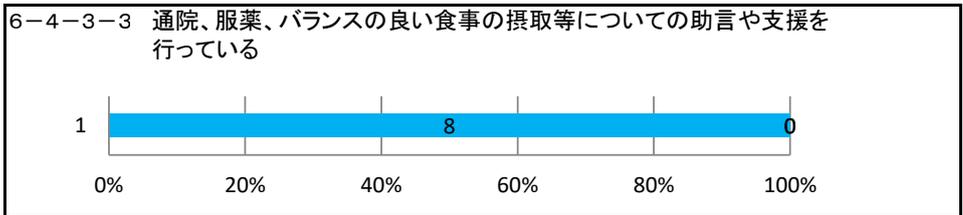
6-4-3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている

6-4-3-1 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている

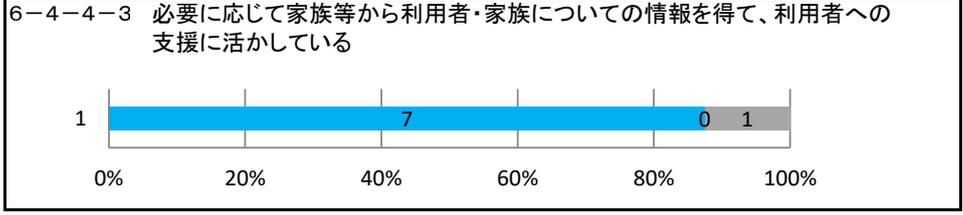
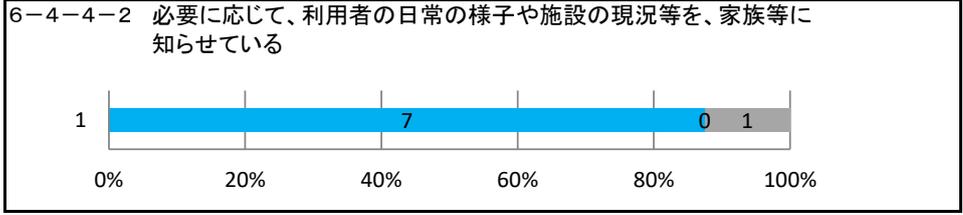
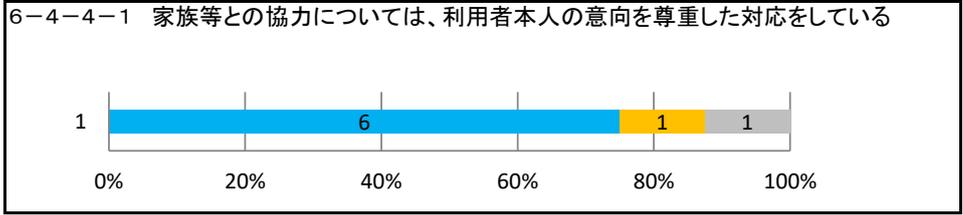


6-4-3-2 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている





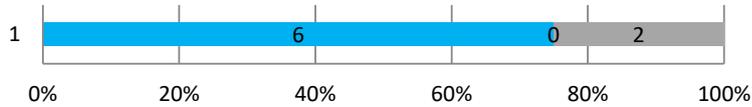
6-4-4 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている



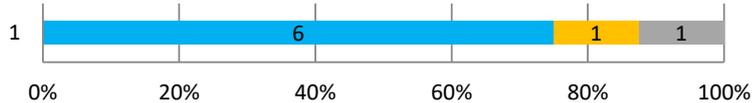
6-4-8 【自立訓練(生活訓練)】

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っている

6-4-8-1 利用者が訓練する意欲を持てるような取り組みを行っている



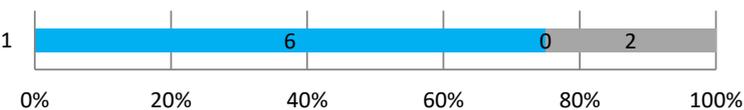
6-4-8-2 サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう工夫している



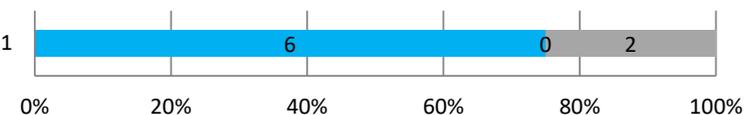
6-4-8-3 自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練等を行っている



6-4-8-4 サービス終了後の生活環境(住居及び就労先等)を想定し、支援を行っている



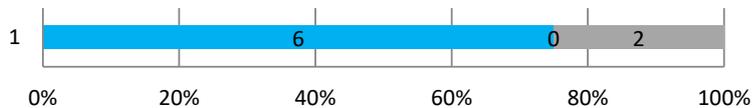
6-4-8-5 地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている



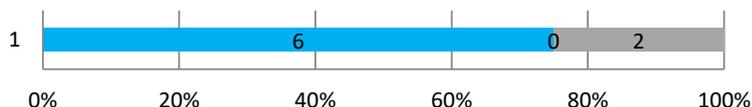
6-4-12 【就労継続支援B型】

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っている

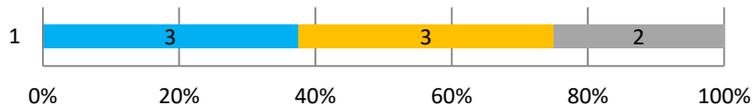
6-4-12-1 自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている



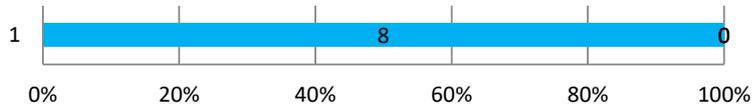
6-4-12-2 働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている



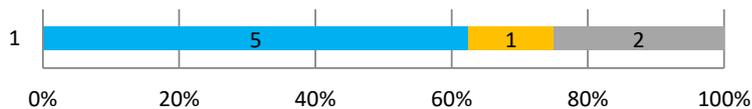
6-4-12-3 工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している



6-4-12-4 受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している



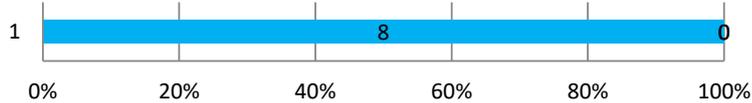
6-4-12-5 商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている



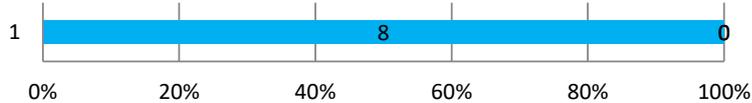
サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している

6-5-1-1 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている



6-5-1-2 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている

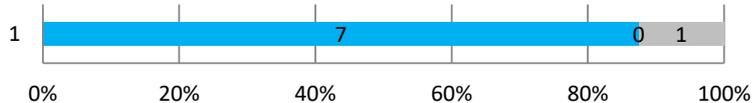


6-5-1-3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている

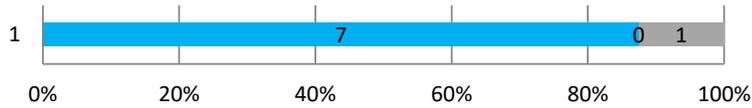


6-5-2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

6-5-2-1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)



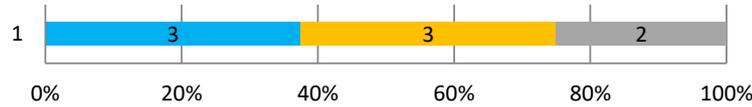
6-5-2-2 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている



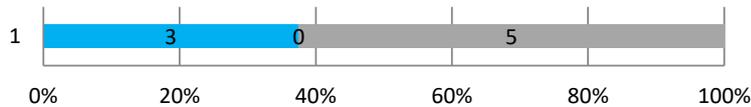
サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

6-6-1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

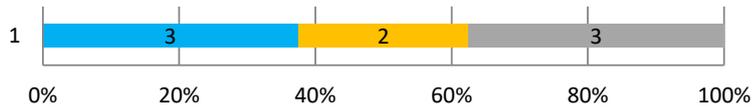
6-6-1-1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている



6-6-1-2 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている

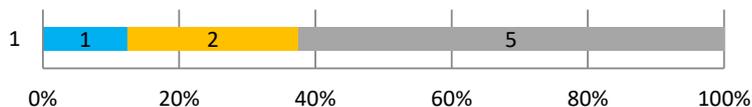


6-6-1-3 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

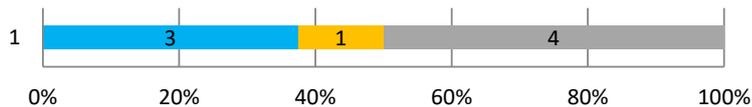


6-6-2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

6-6-2-1 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている



6-6-2-2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている



自己分析集計結果【組織マネージメント分析シート】

ウィメンズアクションサポートセンターオハナ

配布数 8 回答数 8

回答率 100.0%

カテゴリ-1 リーダーシップと意思決定

サブカテゴリ	評価項目	職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	1-1-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している	1-① 事業所は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	5	1	2
		1-② 私は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を理解できている	7	0	1
		2 事業所は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている	4	2	2
	1-1-2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	1-① 事業所では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、経営層が自らの役割と責任を職員に伝えている	5	2	1
		1-② 私は、経営層の役割と責任を理解できている	4	1	3
		2 事業所では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、経営層が自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している	5	0	3
	1-1-3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)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	1 事業所では、重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	5	0	3
		2-① 事業所では、経営層が重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	6	0	2
		2-② 私は、経営層から、重要な意思決定に関して、その内容と決定経緯を知らされている	6	1	1
		3 事業所では、利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	6	1	1

カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

サブカテゴリ	評価項目	職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している	2-1-1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している	1 事業所は、利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している	5	0	3
		2 事業所は、事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	6	1	1
		3 事業所は、地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	7	0	1
		4 事業所は、福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している	6	0	2
		5 事業所は、事業所の経営状況を把握・検討している	6	1	1
		6 事業所は、把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	6	0	2
2 実践的な計画策定に取り組んでいる	2-2-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している	1 事業所は、課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している	6	0	2
		2 事業所は、中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	5	0	3
		3 事業所は、策定している計画に合わせた予算編成を行っている	5	0	3
	2-2-2 着実な計画の実行に取り組んでいる	1 事業所は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	3	2	3
		2 事業所は、計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	4	1	3

カテゴリ-3 経営における社会的責任

サブカテゴリ	評価項目	職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	3-1-1 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、遵守されるよう取り組んでいる	1-① 事業所は、全職員に対して、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(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる	6	2	0
		1-② 私は、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(個人の尊厳を含む)などを理解できている	7	1	0
		2-① 事業所は、全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している	6	2	0
		2-② 私は、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを遵守している	8	0	0
2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている	3-2-1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている	1 事業所は、苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	7	0	1
		2 事業所には、利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	7	0	1
	3-2-2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	1 事業所は、利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	7	1	0
		2 事業所は、虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	7	1	0
3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる	1 事業所は、透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	7	0	1
		2 事業所は、ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	5	2	1
	3-3-2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている	1 事業所は、地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	4	1	3
		2 事業所は、事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している	7	0	1
		3 事業所は、地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	6	0	2

カテゴリ-4 リスクマネジメント

サブカテゴリ	評価項目	職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる	4-1-1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる	1 事業所は、事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	5	2	1
		2 事業所は、優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	4	2	2
		3 事業所は、災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	5	1	2
		4-① 事業所は、リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	5	1	2
		4-② 私は、リスクに対する必要な対策や事業継続計画について理解できており、自分の役割に応じて対応できる	5	1	2
		5 事業所は、事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	6	1	1
2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	4-2-1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	1-① 事業所は、情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている	8	0	0
		1-② 私は、情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを理解し遵守している	8	0	0
		2 事業所は、収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している	8	0	0
		3 事業所は、情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	7	1	0
		4 事業所は、事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	7	0	1

カテゴリ5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリ	評価項目	職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる	5-1-1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている	1 事業所は、事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	5	1	2
		2 事業所は、事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	6	1	1
	5-1-2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している	1-① 事業所では、事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている	3	1	4
		1-② 私は、事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)を理解できている	3	1	4
		2 事業所は、事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している	2	1	5
	5-1-3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる	1-① 事業所は、勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	7	1	0
		1-② 私には、事業所から様々な研修等の機会が与えられている	5	1	2
		2-① 事業所は、職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	2	3	3
		2-② 私の育成(研修)計画は、私の意向や経験等に基づいて策定されている	4	3	1
		3-① 事業所は、職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	2	3	3
		3-② 私の育成(研修)計画には、事業所が私の育成の成果を確認した内容が反映されている	2	3	3
		4 事業所では、指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	5	0	3
	5-1-4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる	1 事業所は、事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	5	3	0
		2 事業所は、就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	3	2	3

	5-1-4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる	3-① 事業所は、職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	5	1	2
		3-② 私はこの事業所の仕事について、意欲と働きがいを持つことができています	6	0	2
		4-① 事業所は、職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	7	0	1
		4-② 私の職場では、良好な人間関係が構築されている	6	1	1
1 組織力の向上に取り組んでいる	5-2-1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる	1-① 事業所は、職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	5	0	3
		1-② 私が学んだ研修内容は、レポートや発表等で報告し、職員間で共有化している	5	0	3
		2-① 事業所は、職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	6	0	2
		2-② 私の日頃の気づきや工夫について、他の職員と互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす機会がある	7	0	1
		3 事業所は、目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	6	1	1

自己評価集計結果【サービス分析シート】

ウィメンズアディクションサポートセンターオハナ

配布数 8 回答数 8
 回答率 100.0%

カテゴリー	評価項目	職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
1 サービス情報の提供	6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している	1 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	8	0	0
		2 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	8	0	0
		3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	8	0	0
		4 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	8	0	0

カテゴリー	評価項目	職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
2 サービスの開始・終了時の対応	6-2-1 サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている	1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	8	0	0
		2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	8	0	0
		3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	8	0	0
	6-2-2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	1 サービス開始時に、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録し、把握している	8	0	0
		2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	8	0	0
		3 サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	8	0	0
		4 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	8	0	0

カテゴリー	評価項目		職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
3 個別状況 の記録と 計画策定	6-3-1 定められた手順に従っ てアセスメントを行い、 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	1	利用者の心身状況や生活状況等を、組 織が定めた統一した様式によって記録 し、把握している	8	0	0
		2	利用者一人ひとりのニーズや課題を明示 する手続きを定め、記録している	8	0	0
		3	アセスメントの定期的見直しの時期と手 順を定めている	7	0	1
	6-3-2 利用者等の希望と 関係者の意見を取り 入れた個別の支 援計画を作成してい る	1	計画は、利用者の希望を尊重して作成、 見直しをしている	8	0	0
		2	計画は、見直しの時期・手順等の基準を 定めたくうえで、必要に応じて見直している	6	0	2
		3	計画を緊急に変更する場合のしくみを整 備している	6	1	1
	6-3-3 利用者に関する記 録が行われ、管理 体制を確立している	1	利用者一人ひとりに関する必要な情報を 記載するしくみがある	7	0	1
		2	計画に沿った具体的な支援内容と、その 結果利用者の状態がどのように推移した のかについて具体的に記録している	7	0	1
	6-3-4 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	1	計画の内容や個人の記録を、支援を担 当する職員すべてが共有し、活用してい る	8	0	0
		2	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化 があった場合の情報を職員間で共有化し ている	8	0	0

カテゴリー	評価項目	職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
	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っている	1 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	8	0	0
		2 利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	8	0	0
		3 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	8	0	0
		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	8	0	0
	6-4-2 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な取り組みを行っている	1 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	7	0	1
		2 事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	7	0	1
		3 室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	7	0	1
		4 【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している			
	6-4-3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている	1 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	8	0	0
		2 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	8	0	0
		3 通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	8	0	0
		4 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている	6	1	1
		5 【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	6	1	1

4 サービスの 実施	6-4-4 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っている	1	家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	6	1	1
		2	必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	7	0	1
		3	必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	7	0	1
	6-4-5 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っている	1	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	6	0	2
		2	利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている	6	0	2
	6-4-8 【自立訓練(生活訓練)】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っている	1	利用者が訓練する意欲を持てるような取り組みを行っている	6	0	2
		2	サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう工夫している	6	1	1
		3	自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練等を行っている	7	0	1
		4	サービス終了後の生活環境(住居及び就労先等)を想定し、支援を行っている	6	0	2
		5	地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている	7	0	1
	6-4-12 【就労継続支援B型】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っている	1	自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	6	0	2
		2	働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている	6	0	2
		3	工賃等のしくみについて、利用者公表し、わかりやすく説明している	3	3	2
		4	受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している	8	0	0
		5	商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている	5	1	2

カテゴリー	評価項目		職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している	1	利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている	8	0	0
		2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	8	0	0
		3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	7	0	1
	6-5-2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	7	0	1
		2	利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	7	0	1

カテゴリー	評価項目		職員自己評価項目	そう思う	そう思わない	分からない
6 事業所業務の標準化	6-6-1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	3	3	2
		2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている	3	0	5
		3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	3	2	3
	6-6-2 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	1	提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	1	2	5
		2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	3	1	4