

## 基本情報

施設名	社会福祉法人 電機神奈川福祉センター ぽこ・あ・ぽこ
所在地	横浜市磯子区新杉田町 8 番地の 7
電話番号	045 (772) 2100
評価年度	平成 28 年度
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

## 評価方法

<b>自己評価</b>	
(実施期間) 平成 28 年 6 月 15 日～ 平成 28 年 7 月 15 日	常勤職員が個々人で評価をつけ、その後、ミーティングにて摺り合わせを実施。4 回に分けて行った。
<b>評価調査員による評価</b>	
(実施期間) 平成 28 年 9 月 14 日 平成 28 年 9 月 15 日	評価調査者 2 名で、2 日間を通し、所内の視察、作業の様子、利用者の観察、施設長、サービス管理責任者とのヒアリング及び書類確認により総合的に評価を行いました。1 日目、職員インタビューを実施し、お昼は利用者と食事を一緒に行い、食事の観察と共に職員とのかかわりを観察しました。2 日目はサービス種別ごとの利用者本人調査を実施しました。
<b>利用者家族アンケート</b>	
(実施期間) 平成 28 年 7 月 11 日～ 平成 28 年 8 月 19 日	6 月 18 日に実施された事業報告会にて、一通りの流れを保護者に説明。手紙を添え、7 月 11 日に利用者を通じて各家庭にアンケート用紙を配布し、(株)R-CORPORATION 宛に直接投函とした。
<b>利用者本人調査</b>	
(実施期間) 平成 28 年 9 月 15 日	施設から選定されたサービス種別ごとの利用者 6 名を対象に、別室にて 20 分間、インタビューを実施し、意見を集計・分析し、作業について、事業所・職員とのかかわり等を確認しました。

株式会社 R-CORPORATION

## 第三者評価結果報告書

### 《総括》

対象事業所名	ぽこ・あ・ぽこ
経営主体(法人等)	社会福祉法人 電機神奈川福祉センター
対象サービス	障害分野
事業所住所等	236-0052 神奈川県横浜市磯子区新杉田町 8 番地の 7
設立年月日	平成 28 年 8 月 1 日
評価実施期間	平成 28 年 6 月～28 年 9 月
公表年月	平成 29 年 3 月
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION
評価項目	横浜市版

### 総合評価

#### ● 「ぽこ・あ・ぽこ」の立地・概要

「ぽこ・あ・ぽこ」は、JR根岸線の新杉田駅の駅構内と直結して行くことができ、新杉田駅はシーサイドラインの起点駅でもあり、利便性のよい場所にあり、京急杉田駅からも徒歩7分のところに位置しています。地域的には、海側は東芝、石川島播磨などの大手工場等の工業地帯ですが、工業の地方移転等に伴い、徐々にビジネスビル、住環境が整いつつあり、京急、JRの各駅から団地行きのバス路線も整備され、利用者にとっても通所しやすさが利点です。「ぽこ・あ・ぽこ」は一般就労を目指す障害を持つ利用者を対象に、就労移行支援事業（定員20名/2年間）・就労継続支援事業B型（定員26名/制限なし）・自立訓練事業（生活訓練）（定員10名/2年間）の3事業を実施しています。就労移行支援事業では、就職に必要な技能やマナーを身に付けられるよう支援し、体験実習を通して就職への準備・意欲を高めています。就労継続支援事業B型については、作業効率を高め、より高い工賃を得られるよう支援し、一般就労の可能性がある場合は就職に向けた支援も実施しています。自立訓練事業（生活訓練）については、就労移行支援事業に移行することを目標にし、就労に向けた生活の課題を改善できるように支援しています。「ぽこ・あ・ぽこ」は、様々な仕事の請負、利用者に多くの作業を経験してもらえらる場と、やりがいを持って仕事に取り組める環境作りを行い、さらに、就労した後、定着するよう具体的な支援に尽力しています。

#### ● 「ぽこ・あ・ぽこ」の事業方針

「ぽこ・あ・ぽこ」設立の経緯は、電機連合神奈川地方協議会（当時は電機労連：労働組合）が母体となり、心身障害児・者対策運動の実施が決議されたことを機に、平成7年に社会福祉法人電機神奈川福祉センターを設立し、翌、平成8年に知的障害者通所授産施設「ぽこ・あ・ぽこ」として開設されました。「ぽこ・あ・ぽこ」では、就労を第一の目標に支援を行い、さらに、利用者が就労した後の社会生活が営めるよう、実社会と同じ体制で作業に取り組むよう訓練しています。母体で確立された作業に対する考えを基に、現在においても作業では一般工場のラインと同様の体制をとり、企業の現場経験のある非常勤職員

(OB) が指導にあたり、守るべきルールは守るよう指導を行い、作業にわかりやすい手順を準備し、適切な治工具（均一に製品化する補助工具）を用意して作業にあたり、発注者の希望に沿った「均一性」と「高品質」を確保し、高い評価を得ています。

方針の理解、就労における高い実績・評価を受け、「ぽこ・あ・ぽこ」には障害者を新規に雇用しようと考えている企業や、企業が子会社を立ち上げる際の研修のために見学者が多数訪れています。また、高等特別支援学校、養護学校からの利用希望も多数あり、そのための見学も非常に多くあります。現在、社会福祉法人電機神奈川福祉センターが運営する事業所は、就労移行等の事業所が「ぽこ・あ・ぽこ」を含めて4施設運営され、就労援助（支援）センターが3ヶ所、介護サービス部門として地域ケアプラザ1ヶ所があり、統一した理念・方針の下、連携を図りながら効果的に展開しています。

### 〈特によいとと思う点〉

#### 1. 高い就労実績につながる職員の努力

「ぽこ・あ・ぽこ」は就労移行支援事業、就労継続支援事業B型、自立訓練事業（生活訓練）の3事業を通して就業を支援し、一般就労に向けて積極的な支援に取り組み、一般企業での活躍の場や、利用者がやりがいを持って働ける場所を用意しています。就労移行支援事業の利用者では約76%の就労率があり、養護学校等からの利用希望も多く、比較的、就労に適した人材、就労意欲の強い人材が集まる傾向も特徴です。但し、職員の努力として、養護学校等との連携を密に図り、事業所見学、体験等の受け入れ・対応をきめ細やかにを行い、一方、企業の意向の把握に努め、企業の希望に沿った納入製品の「均一性」と「高品質」を確保しながら、就労後の企業訪問等の実施、OB（利用者）との同窓会等の開催により利用者の就労後の定着につなげる努力が根底にあります。職員は、企業の希望する人材の適正な判断と支援する努力を行い、指導・教育を含め、日々の努力の積み重ねが信用の向上につながり、高い就労実績を結んでいる背景があります。

#### 2. 実工場に近い作業環境による実社会にフィットした教育と製品の品質

「ぽこ・あ・ぽこ」の生産ライン形成には迷いがありません。利用者が就労した後の社会生活を前提に、製品の品質に関しては均一性と高品質の確保を前提とするラインを組んでいます。企業出身のOB（非常勤職員）がラインの責任者（職長）の役割を果たし、工場方式の規律と適切な治工具（均一に製品化する補助工具）による均一性を図り、高品質な製品を生産しています。製品の出来栄えについては発注会社に信用をいただき、その評判が別の企業に伝わり、受注が促進されると共に、就労についても利用者の勤務態度について各企業から満足度の高い評価を得ています。また、事業所では、正規職員とOBとの連携も良く、OBはラインの運営に徹し、正規職員の計画に沿って協力体制が確立されていることや、ラインの長の経験者の補充がスムーズである点も強みの1つとなっています。

### 3. 一般就労支援と就労後の職場定着支援

「ぽこ・あ・ぽこ」では就労の定着支援に力を入れています。利用者の特性の違いに配慮し、人とのコミュニケーションが苦手な方や職種による向き不向き、好き嫌いがあり、企業とのマッチングに考慮し、また、就労初期の導入に注意を払いながら就労を継続できるよう支援に努めています。さらに、職員は就労先の企業を訪問、巡回し、定着状況を確認する他、同窓会と称する就労者OB会を開催し、勤続表彰を行うと共に、会食をしながら懇談する機会を設けることで就労の継続・意欲につなげる支援を行っています。具体的には、OBの経験を生かし、グループホーム等への入所の相談に乗ったり、保護者説明会の席上で後見人について周知する等、就労後も利用者、家族に対して支援を継続しています。就労の定着支援では、就労先の企業の一覧表を掲示して、目に見える形でフォローを続けています。平成28年1月に改正法案が提出され、3月1日に閣議決定し、5月25日に「障害者総合支援法」が成立しました。この中で平成30年度から一般就労後の就労定着支援が事業化されることが示され、ぽこ・あ・ぽこでは現在、事業化へと進めています。支援内容は、障害者との相談を通じて生活面の課題を把握すると共に企業関係者等との連絡調整や、それに伴う課題解決に向けて必要となる支援を行うことが狙いであり、現状実施している体制を強化することで対応が十分可能であり、期待がされます。

#### 《さらなる期待がされる点》

##### 1. 休憩時間に対する支援の工夫

「ぽこ・あ・ぽこ」は工場形式による生産ラインが特徴であり、実際に基づいて作業は90分作業が4回あり、間10分の休憩を設け、昼食と休憩は45分設けられています。休み時間について、工場形式に準じて比較的短いので、利用者は廊下の椅子やロッカー室で気分転換をして過ごしています。休憩時間では、特に休憩室は必要としないようにも思えますが、昼休みは食堂で食事を摂り、その後の時間の休息における環境について、多くの工場の場合では社庭（社内外）があり、使用の有無は別にして、外の外気に触れたり、ストレス解消やリラクゼーションを図れることが想定されます。通所の場合は、個人ロッカーの設定で休憩室を設けることを必要とされていませんが、さらに、休憩室があることにより様々な支障等が懸念される場合も考えられ、必ずしも休憩室を設けることが良い否かの考え方はあるかと思えます。利用者に便宜を図るという取り組みとして、特定の場所があれば、何かできる、休息できる、雑誌、テレビ、パソコン等がある等、利用者が息抜きでき、職員、利用者同士とのコミュニケーションもより図ることができるのではと考えます。この提起に拘らず、休憩時間に関して検討してみたいかがでしょうか。

# 横浜市福祉サービス第三者評価結果

ぽこ・あ・ぽこ 様

評価年度	平成 28 年度
結果公表	平成 29 年 3 月
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

領域Ⅰ 利用者本人の尊重      領域Ⅱ サービスの実施内容      領域Ⅲ 地域支援機能  
 領域Ⅳ 開かれた運営      領域Ⅴ 人材育成・援助技術の向上      領域Ⅵ 経営管理




## 評価領域Ⅰ 利用者本人の尊重

### 評価分類評価の理由(コメント)

<p>I-1 利用者本位の理念</p> 	<p>●社会福祉法人電機神奈川福祉センター（以下、法人）は「障害者の社会的自立」、「地域福祉の充実」、「福祉に対する啓発」を目指し、この方針を基に「ぽこ・あ・ぽこ」は支援の柱として、『①知的障害者が働ける職場の創出、②働ける知的障害者の育成、③働いている知的障害者の継続的フォロー』を目的として支援しています。目的の内容は事業案内の、「ともに、幸せを求めて…」に記載され、職場内にも掲示しています。職員に対しては、年度初めの4月に常勤職員、OB職員（企業の現場経験を有する非常勤職員）に対して説明をしています。利用者へのサービスの提供については、方針に沿い、通常の事業所に雇用されることを見据え、作業は実社会と同じ体制で取り組み、また、仕事を継続していけるよう支援に力を入れています。実際の作業では、一般工場のラインと同様の体制をとり、OB職員が指導にあたり、守るべきルールを守り、作業に適切な治工具（均一に製品化する補助工具）を使用して取り組み、発注者の希望に沿った均一性と高品質を確保し、信頼を得ています。</p>
<p>I-2 利用契約時の対応</p> 	<p>●利用開始にあたり、利用者は家族と一緒に来所してもらい、横浜市仕様の在宅援助記録やアセスメント票を基に利用者、家族と一緒に面接を実施し、2週間程度の実習を体験し、利用の確認後、契約を行い、通所を開始します。養護学校からの利用者場合は、生徒個人票の提示も受けています。契約の際は、重要事項説明書、契約書において、わかりやすく平仮名の説明書を用意して説明を行い、併せて利用者本人、家族の意思を確認しています。また、工賃についても平仮名で記載した資料で説明を行っています。</p> <p>●利用に先立った面接では、施設長のみならず職員も行い、面接では事業所独自のヒアリング票にて聞き取りを行い、把握した情報等の資料</p>

	<p>の最終確認はサービス管理責任者から確認印を得、適切に管理しています。関係機関との連携担当者については、特別に設定せず、職員全員で必要に応じて連携を取って対応しています。服薬については、現在、常時服薬管理が必要な利用者は在籍していませんが、服薬がある場合は、薬の目的・性質等、服用内容を把握し、医師・処方箋薬局の投薬の紙をコピーして保管しています。</p>
<p><b>I - 3</b>  <b>利用者のニーズを正しく把握した個別支援計画の作成</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●個別支援計画は個人別に作成し、アセスメントは支援計画表の中で併せて記入できる様式を統一し、状況の把握ができるようにしています。毎月、面談を実施し、アセスメントについては、各職種の複数の職員で行い、利用者本人（または家族）も同席して実施しています。</li> <li>●個別支援計画の見直しに関しては、必ず利用者本人が参加し、内容について説明し、同意を得ています。困難な場合は代弁者の同意を得ることになってはいますが、現状、ぽこ・あ・ぽこでは利用者から同意を得られる状況にあります。利用者の状況や変化については、定期的に家族等に情報提供を行い、就労継続支援事業B型の利用者の保護者には年2回、自立訓練事業（生活訓練）の利用者の保護者には年4回行っています。また、就労継続支援事業B型、自立訓練事業（生活訓練）の工賃査定（3ヶ月に1回）終了後にも保護者に知らせています。</li> <li>●目標を達成するための課題は個別支援計画の中に明示され、見直しを定期的に行っています。就労継続支援事業B型では6ヶ月に1回、就労移行支援事業・自立訓練事業（生活訓練）は3ヶ月に1回実施し、必要に応じて随時見直しを行っています。</li> <li>●個別支援計画は、精神科の医師（通院時及び必要に応じた来訪時）や、小児療育相談センターのカウンセラー等の専門家や相談支援機関から助言・指導を受け、支援に反映させています。個別支援計画策定に当っては必ず、各職種の複数の職員が参加して実施しています。</li> </ul>
<p><b>I - 4</b>  <b>利用者の状況の変化に応じた適切なサービス提供の実施</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●サービス提供では、利用者の作業予定について、ホワイトボードを活用し、利用者の日々の状況に合わせて柔軟に対応を行い、適正に応じた管理を実施しています。例えば、仕事について、清掃の仕事に気が進まない利用者の場合等、様々な要因を考え、考慮しながら仕事内容を決めるように支援しています。実施状況に関する評価については、個別支援計画に沿って定期的実施し、就労継続支援事業B型の利用者は6ヶ月に1回、就労移行支援事業、自立訓練事業（生活訓練）の利用者とは毎月、本人と共に振り返りと目標設定を行い、3ヶ月に1回個別支援計画を立案しています。日々の記録は所内でシステム化を図り、特定事項、氏名を記録し、関連の記録が検索できるよう効率及び共有を図っています。また、実施状況の改善では、利用者の意向を尊重し、改善に取り組んでいます。</li> </ul>



<p>I-5  <b>快適な施設空間の確保</b></p> 	<p>●ぼこ・あ・ぼこは通所施設であり、個人のスペースでは個人ロッカーを設け、各自で清掃・整頓を行い、共有スペースは作業終了後に併せて整理整頓を実施し、週1回（金曜日）作業所の掃除を行って施設内の清潔を確保しています。作業台・棚の商品、工具等の整理整頓はきちんと整い、ゆとりある室内で作業導線も確保されていることが確認できました。作業所の窓は西向きであり、陽光が入り、明るく、照明及び空調の管理が適切に行われ、快適さに配慮しています。施設内はバリアフリーであり、廊下も広く、エレベーターの設置、障害者用のトイレも設備されています。また、事業所内に相談室を設け、プライバシーに配慮した環境作りが成されています。</p>
<p>I-6  <b>苦情解決体制</b></p> 	<p>●苦情や要望に関しては、重要事項説明書に第三者委員制度及び第三者委員（他の社会福祉法人役員、NPO 法人副理事長等）の氏名、連絡先を明示し、苦情受付担当者を定め、苦情解決責任者は施設長とし、「苦情申し出窓口」の設置を行い、利用者、家族にお知らせを配布しています。解決できない苦情を申し出ることができる機関については、横浜市福祉調整委員会、かながわ福祉サービス運営適正委員会を紹介及び掲示し、ホームページにも掲載して周知しています。利用者、家族からの苦情・要望については、個別面談等を通して聞くようにし、意見等については事業報告書に記載し、解決策を含めて職員に報告し、共有しています。</p> <p>●苦情・要望に対して、法人の苦情解決規程に沿ってマニュアルを整備し、プライバシーに配慮しながら第三者委員も交えて解決を図る体制を構築しています。また、行政機関、他の相談機関と連携体制をもち、速やかな対応に努めています。過去の苦情・トラブル、要望等のデータは蓄積し、毎年整理を行い、職員ミーティング等で共有を図り、解決に生かしています。職員は、マニュアルに沿って対応手順、事後処理等の確認する機会を設け、理解しています。</p>
<p>I-7  <b>プライバシーの保護・人権の擁護</b></p> 	<p>●利用者を尊重した対応として、マニュアルに沿って研修を実施し、特に言葉遣い、接遇に関して、職員及びOB（非常勤職員）に対して利用者を幼児扱いの言葉を発しないよう、注意及び、コミュニケーション方法について指導し、認識を図っています。また、職員に対して、倫理綱領、行動規範について就業規則内に詳細に定め、確認しています。入浴・排泄・着脱等に関しては、ぼこ・あ・ぼこは通所での利用が前提であり、対象外ですが、排泄に失敗したケースでは、同性介助で支援を行っています。</p> <p>●秘密保持に関しては、法人の個人情報取り扱い規定に明記され、職員は遵守しています。個別面談に関しては、相談室で行い、プライバシーに配慮しています。ボランティア・実習生・見学等の受け入れに際し、マニュアルを基に事前オリエンテーションを行い、プライバシー保護に</p>


	<p>ついて周知しています。</p> <p>●虐待や人権侵害等については、就業規則、運営規定に明文化し、職員全体研修で取り上げ、話し合っています。また、毎月全体ミーティングを開催し、前月の苦情や不適切行為について話し合い、4月に総まとめを行っています。日報では不適切な行為についての記載欄を設け、毎日気づいたことを記入する等、人権尊重を常に意識するよう体制を整えています。法人では就業規則に賞罰規定を設定し、表彰や懲戒を行うことにより体制を強化しています。</p> <p>●施設運営やサービスに関する意見については、利用者から逐次報告を受けて参考にし、苦情についても報告の中や個別面談の場で聴き、運営に反映するように努めています。意見等は、法人内で情報共有を図り、法人全体でサービスの見直しや質の向上に取り組んでいます。利用者自治会等については、就労支援に徹する体制とし、利用者同士が協議する場は設けず、利用者からの希望や意向は別途聴く機会を設けています。やかな対応に努めています。過去の苦情・トラブル、要望等のデータは蓄積し、毎年整理を行い、職員ミーティング等で共有を図り、解決に生かしています。職員は、マニュアルに沿って対応手順、事後処理等の確認する機会を設け、理解しています。</p>
<p>I-8 自立生活・地域生活への移行</p> 	<p>●法人は「障害者の社会的自立」、「地域福祉の充実」、「福祉に対する啓発」を目指し、その方針を基にぼこ・あ・ぼこの支援の柱に①知的障害者が働ける職場の創出、②働ける知的障害者の育成、③働いている知的障害者の継続的フォローを目的としており、自立生活・地域生活への移行支援を施設の運営理念として明文化し、職場にも掲示しています。また、個別支援計画には自立生活・地域生活へ移行を目的として丁寧に作成されています。</p> <p>●地域の社会資源等との連携では、磯子区自立支援協議会、横浜南部就労支援センター、いそご地域活動ホームいぶき（社会福祉法人光友会運営）と連携し、毎月、NPO 法人障害者雇用部会の役員として会合に出席し、情報交換を行っています。</p> <p>●自立生活・地域生活への移行のために利用開始時に利用者及び家族と面談を実施し、就業状況等の説明を行い、必要に応じて横浜南部就労支援センター等を紹介したり、成年後見制度について説明する等、関係機関と連携・協力をして支援しています。移行への統括の体制は全職員であたっています。また、ぼこ・あ・ぼこでは、就労後のフォロー体制にも充実を図っており、例えば、2ヶ月に1回、金曜日の午後5時から8時迄、「ふらいでいず」と称してOBの会合を開催し、情報提供や相談を受け、また、OBの同窓会も開催し、80名以上が集まる等、具体的な支援に取り組んでいます。さらに、職員は定期的に就労先の企業に訪問、</p>





	<p>巡回し、就業の継続が図れるように努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●自立生活・地域社会の実際については、現在、グループホーム入居者は4名居り、グループホームへの入居を希望している利用者には必要な情報提供や入居の調整を行っています。また、短期入所や日中一時支援の利用については、要望に応じて支援しますが、現状、利用はない状況です。交通機関の利用支援については、利用開始時に自宅からの同行や、家族との同行により、自宅から施設までの通勤訓練を行い、支援しています。</li> <li>●I-8-(6)については自立通所を原則としており、該当外です。</li> </ul>
<p>I-9 特に配慮を要する利用者への 取り組み（医療対応含む）</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用について、施設の方針を掲げ、ホームページに利用の範囲を示しています。就労移行支援事業では「就労を希望し、その可能性のある障害をお持ちの方」、就労継続支援事業B型では「自分で通所することができる障害をお持ちの方」、自立訓練事業（生活訓練）では「将来的に就職を希望している障害をお持ちの方」としており、送迎を行わずに通所ができる範囲の方であれば受け入れを拒むことはありません。特に配慮を必要とする利用者を受け入れる場合は、面談時に専門医療機関、関係機関、支援者や家族等と連携して話し合い、助言等を受け、支援方針を決定しています。利用者の家族に対しても特に配慮を要する場合は支援しています。</li> <li>●日常生活に医療的な配慮を必要とする利用者の受け入れでは、対象者の範囲内で受け入れ、日常生活における支援の留意点等を確認し、様々な疾患、持病を抱えた方もサポートし、支援しています。医療的な配慮を必要とする利用者への支援に関しては、専門医療機関と連携を図り、利用者本人または家族等の同意の上、実施しています。</li> </ul>

## 評価領域Ⅱ 意向尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

### 評価分類評価の理由(コメント)

<p>II-1 利用者本位のサービス提供 (食事、入浴、排泄等)</p>  <p>II-1-(3)～(6)については、基本的には自立の方が対象のため非該当項目です。II-1-(6)については必要な場合は個別対応することはありません。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●食事については、利用面接時に一人一人のアレルギーの有無、留意事項について確認し、除去に必要な食材等に関して食堂の厨房に個々のアレルギーリストを提出して配慮しています。また、利用者により事前に献立表を配布し、利用者によっては、お弁当を持参されている方もいます。体調の悪い利用者には回復食を提供し、食事形態の配慮が必要な利用者には刻み食を個別に用意しています。食事時間は各自のペースで摂り、時間を要する利用者には急かさずゆっくり摂ってもらっています。食堂のテーブル、椅子の高さは一定ですが、調整が必要な方は体長に合わせたテーブル、椅子を用意しています。食事管理と健康管理については、同ビル2階の新杉田地域ケアプラザ（同法人運営）の看護師に相談しながら職員、栄養士で連携し、成人病や肥満傾向についても検討し、健康</li> </ul>
---	--

	<p>管理を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●食事は外部業者に委託し、給食会議は委託業者と共に行い、利用者の食事の好みや、個々の食事形態を献立に反映し、季節ごとに特別メニューも提供する等、美味しい昼食の提供と食への興味を高めるよう支援しています。食堂はビルの最上階に設けられ、見晴らしのよい開放感とゆったりした空間で、1テーブルに3~4人の少人数でリラックスして食事が摂れるように工夫しています。</li> <li>●整容についての支援では、着替えについて、特に清掃班では作業で汗をかくので、実習の時には持参するよう支援しています。利用者は自立度が高く、服装については身だしなみや、TPOについてのアドバイスを行っています。</li> </ul>
<p>II-2 コミュニケーションの支援</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者一人一人の表現方法や意思の伝え方について、グループワークなどの機会を設けて支援しています。自閉症的な傾向の強い利用者には職員が表現方法、意思の伝え方を理解し、傾聴に努めて仲介し、支援について職員間で共有しています。作業では、マニュアルや、作業工程を作成して共通化を図り、誰もがわかり、教えられるよう工夫しています。</li> </ul>
<p>II-3 日中活動の支援</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●支援プログラムでの生産活動については、利用者の就職を視野に入れ、就職先において業務を選択することはできないことを知ってもらう意味で、作業内容は施設で適切な判断により決めています。但し、就労継続支援事業B型の利用者については個々の能力を把握し、できる作業に特化して業務を決めています。複数の通所先等がある利用者については、通所先の機関と連携して支援プログラムを組み立て、支援しています。</li> <li>●生産活動等への参加は、作業内容の内、利用者本人の特性に合ったものに参加できるように調整し、作業時間は1時間半で10分休憩のサイクルにて、利用者によって休憩時間を考慮しながらスケジュール調整を図っています。また、継続受注を重点に置き、商品の仕上がりについて大切に捉え、治具作成を個々に行い、均質な作業、工程の工夫を心がけています。</li> <li>●自立訓練事業（生活訓練）について、環境や設備を整え、利用者の就労を目指し、早期に自立訓練を終了して就労移行にできるよう支援を行っています。個々の利用者の障害の特性に合った業務の把握や、日常生活の自立、就労先の適正、選択等、利用者の心身の状況に配慮しながら多方面の支援を実施しています。。</li> </ul>

<p>Ⅱ－４ 余暇・生活内容の充実</p> 	<p>●施設では、余暇やレクリエーション活動は実施していませんが、余暇活動の嗜好については、職員とコミュニケーションを図る上で把握し、利用者の興味、関心を持っている個々の趣味や地域のスポーツ、サークル活動等に参加できるよう、必要に応じて、情報提供しています。利用者は、新杉田地域ケアプラザのイベントに参加したり、近隣のフットサルクラブへの加入や、横浜ラポールの活動に参加しています。日中活動の休憩時間の過ごし方、環境については、共有廊下等で過ごしている様子が見受けられ、各自の趣味は自由としています。パソコン、テレビを設ける等、楽しむことができる場所などの便宜を図ることも一考と思われます。</p>
<p>Ⅱ－５ 健康管理</p> 	<p>●健康に関する支援については、施設として提供するサービスの共通の考え方、方法を持ち、日常の健康面、疾患とその予防、歯科検診、ケアについては、家庭及び自己管理を促し、健康診断を全利用者が受診する際には事前にお知らせを配布しています。食事については、利用者の健康状態において対応し、肥満傾向に関しても配慮しています。服薬等については現在、管理の支援が必要な利用者は在籍しません。職員は知識を持ち、必要な場合は管理を行い、適切に支援しています。利用者が不調や体調が悪い場合は、通院や帰宅をすすめ、記録し、職員間で情報を共有しています。</p>
<p>Ⅱ－６ 金銭管理</p> 	<p>●預り金及び金銭の管理等については、利用開始の面談時に、小遣の自己管理に支援することを説明し、方針を伝え、同意の上、利用者は個人ローカーに貴重品等を保管しています。また、一部の利用者には小遣帳を活用して記載するよう支援しています。3ヶ月に1回は小遣帳のチェックを職員が行い、利用者の金銭管理意識と、経済的対応能力の向上への支援を行っています。</p>
<p>Ⅱ－７ 施設と利用者家族との交流・連携</p> 	<p>●利用者の活動等の様子は、家族の希望に応じていつでも見てもらえる体制を整えています。年1回、保護者説明会を開催し、生活、活動の様子を伝え、3ヶ月に1回、面談を設けて相談に応じる等、家族と交流を図っています。また、就労者の家族に対する情報提供も2年に1回提供しています。</p> <p>●施設では、利用時間以外にも利用者と家族の相談に応じる支援を行い、必要な情報を提供しています。また、利用者の生活状況に応じて関係機関と連携を図り、相談支援につなげています。家族支援では、家庭の事情に応じて面談等を行い、支援しています。</p>

## II-8

### 就労の機会の提供と就労に向けての支援



●就労継続支援事業B型の目的である就労機会の提供として、生産活動のプログラムを用意し、セクションを3~4か所に分けてラインを組み、障害特性や能力に応じて作業を別々にし、個々の利用者に応じた治工具を用意する等、作業環境の工夫を行い、製品は信頼性の高い製造につながっています。また、生産活動は受注の増大につながり、工賃を利用者に還元ができ、良い循環が構築されています。生産活動は、実社会の現場で対応できるよう工場方式で行っていますが、利用者に過重な負担にならないように配慮しています。

●利用者の就労の希望を個別面談で把握し、利用開始段階で利用者の就労希望を把握し、就労を希望する利用者については、ぽこ・あ・ぽこでの作業評価等と擦り合わせながら、就労移行支援事業の利用を調整しています。また、就労継続支援事業B型についても、年に少なくとも1名は就労できるよう目標を立てて支援しています。就労につながった利用者に対しては、就労支援員が職場を訪問、巡回するなど、常にフォローを行い、それらの努力が雇用している企業と信頼関係を保ち、次の就労につながっています。

## II-9

### 利用契約時の確認と開始時の対応



●就労移行支援事業の利用者には、就労訓練は期間が定められていることをわかりやすく説明し、事業所での役割や訓練プログラムを個人別に作成し、目的を説明しています。説明書は平仮名で用意し、説明を行っています。

●利用開始時の面接の際に個人票、生活歴から現在の利用者の生活状況等を把握し、事業所での経験を基にそれぞれの利用者が持つ希望職種を把握するようにしています。利用者が目指す就労後の生活イメージについては、見学、実習を含めてグループワークで話し合い、確認しています。記録については、職員間のパソコン上で共有化を図り、精神面の不調等を中心に記録し、対応方法などの共通認識を図っています。

## II-10

### 就労に向けての支援



●就労移行支援において、利用者の就労能力の評価基準について、評価基準の項目はソーシャルスキルをベースに作成し、企業により必要な能力が異なることを考慮し、仕事面、コミュニケーション能力面等を中心に置いて評価を行っています。毎日、複数の職員で利用者の訓練状況を観察し、最終的な評価結果については全体職員会議で決定し、訓練プログラムの見直しは必要に応じて随時行っています。

●就労能力の評価結果については、3ヶ月ごとに個別支援計画の目標の確認及び話し合いを行い、その中で評価の結果について共有しています。評価の結果は、個別面談で利用者に説明を行い、個別支援計画に反映し、作業環境の配慮につなげています。

●訓練の内容は、利用者の障害の特性や能力に応じて決めています。例えば、初めて行う利用者については、90分の作業の途中に必要なに応じて

静養を導入する等、徐々に慣れるように配慮しています。作業環境では、実際の就労を想定して作業が進められており、作業中の私語はその都度、注意を行いますが、作業に集中していることもあり私語はほとんど見受けられません。また、見学者の多い事業所でもあるので、利用者には気が散らないよう集中するよう伝え、作業の遅れもなく、訓練の効果がでています。

●施設では複数の実習先を確保し、実習期間中の実習については、利用者に承諾書を記入してもらい、実習期間中は実習日誌に記録し、利用者の状況を把握し、週1回程度、実習先を巡回してフォロー及び慣れ具合を確認しています。実習中の緊急対応については、速やかに対応できる体制を確立しています。実習後は利用者と面接を行って確認し、個別支援計画の内容を記録に残し、職員で共有化を図り、見直しにつなげていきます。

●就労を想定し、利用者には個別支援計画に沿って基本事項（挨拶、報告、連絡等）が習得できるよう訓練プログラムを作成し、支援しています。身に付けるべきコミュニケーション等については、常に実際の工場の雰囲気での支援環境の中でOBとの関わりから身に付け、身だしなみやTPOについては就労を視野にいれて姿勢が整えられ、職員からは都度、指導し、適切な身だしなみを身に付けています。

●求職活動に備え、面接の練習フォームを基に、理事長、OBを面接担当者に想定して面接の練習を実施し、就労準備の支援を行っています。職場体験については、個別支援計画に応じて、合同就職面接会や企業面接等へ参加する機会を提供しています。

●職場への定着のために、それぞれの利用者の状況に応じて実習を踏まえた就職（短期採用等）にも応じる等、工夫しています。就労後の支援については、初日に職場に電話を入れ、併せて訪問する予約を入れ、フォロー体制を整えています。就労後6ヶ月間は支援と共に職場の定着状況を確認し、さらに、6ヶ月が経過しても継続して職場に訪問し、状況を把握して支援しています。また、就労支援センター等と連携を図り、就労後の確認や、就労相談等について情報交換を行っています。

●利用者の就労の可能性について、適切な時期に（1年半程度）家族を含めて利用者本人の成果や状況、適正等について説明し、今後の展望については、ぼこ・あ・ぼこは多機能型事業所であり、就労移行支援の継続か、就労継続B型に移行するかの意向を確認及び検討し、就労継続B型に移行する利用者もあり、支援しています。相談支援については、外部の実習先経由から受けて支援を行い、ケースワーカーからの相談も受け、できる限り支援しています。

●利用者の生活面の相談については、施設利用とは直接関係ない事柄で



	<p>も就労移行支援の利用者の生活に配慮し、相談に応じ、家族の相談にも応じて支援しています。さらに、就労後の生活面についてもグループホームの情報提供等を行う等、柔軟に支援しています。</p> <p>●ぼこ・あ・ぼこでは、実習先の確保があり、利用者の要望に応じて、多数実習したい方や、実習先で続かない方にも支援できる体制を整えています。社会資源との連携では、市内・市外の公共職業安定所と連携し、活用しています。関係機関との協力・連携に関しては、生活支援センター、相談支援機関等と必要に応じて利用者の生活面の課題等について協議を図る機会を設けています。</p>
--	--

### 評価領域 III 地域支援機能

#### 評価分類評価の理由(コメント)

##### III-1

施設の専門性を活かした  
地域住民に対する相談・  
サービスの提供



●自立支援協議会の就労支援連絡会に出席し、勉強会に参加して地域の課題・福祉ニーズを把握し、支援のあり方等を確認し、情報は全職員で共有しています。全国就労移行支援事業所連絡協議会、NPO 法人障害者雇用部会（2ヶ月に1回開催）、全国社会福祉協議会の下部団体である全国セルフ協議会等に参加し、研修会の講師派遣等を行い、養護学校からの実習生へのレクチャーや、ぼこ・あ・ぼこ利用希望者及びその家族への研修会等を開催しています。地域住民からの保健福祉に関する相談に関しては、見学の希望受け入れ及び相談への対応や、電話相談等に応じています。同ビル内の横浜市新杉田地域ケアプラザからも地域の要望をつないでもらっています。

### 評価領域 IV 開かれた運営

#### 評価分類評価の理由(コメント)



##### IV-1

施設の地域開放・地域コミュニ  
ティへの働きかけ




●ぼこ・あ・ぼこでは、実際の工場の支援環境での体制で生産活動を行い、利用者は帰宅後、日常生活で地域と接点を持っています。施設としての行事は行っていませんが、就労したOBの「ふらいでいず」の会合や同窓会を設けています。また、利用者の保護者の説明会の実施や、地域の養護学校の教師の体験実習を行い、交流を図っています。ボランティアについては、受け入れのための資料を整え、随時、体験講習を実施しています。地域への施設開放や備品等の貸し出しでは、地域ケアプラザを含めたビル全体で会議室を地域に開放し、町内会と連携し、町内会の資料の印刷を受ける等、施設の理解促進につなげています。



●地域の文化・レクリエーション施設の利用は、横浜ラポール（障害者スポーツ文化センター）を活用し、希望に応じて利用者にも紹介しています。OBの同窓会の際は横浜市健康福祉総合センターを利用したり、年末の納め会の際には近隣の商店からケータリングを活用しています。施

	<p>設内に常時、地域の情報を提供し、利用者は地域の催しに参加したり、能動的な活動にも参加しています。</p>
<p><b>IV-2</b> サービス内容等に関する 情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設のサービス内容等、情報提供については、パンフレット、ホームページで情報を提供しています。開設時にはTVK（神奈川テレビ）の取材を受けたり、職業リハビリテーション学会 20 周年の広報誌に原稿を掲載する等、利用者のプライバシーに配慮しつつ、外部の情報媒体により施設の情報を積極的に提供しています。施設では、5 月末に前年度事業を事業報告にまとめて 6 月に開示し、保護者にも職員体制等を含めて事業報告を配布しています。</li> <li>●施設の利用条件、サービス内容等の問い合わせについては、見学案内を作成し、常に対応できる体制を整え、見学を薦め、随時、見学者の希望に応じて対応しています。利用者に対しては、見学が実施される際は掲示板で周知し、関係書類を貼りだして案内を行い、見学者が来訪しても利用者は作業を継続することに徹底しています。</li> </ul>
<p><b>IV-3</b> 福祉に関する普及・啓発・ ボランティア活動等の促進</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ボランティアの受け入れについては、企業組合員のボランティアを受け入れ、ボランティアは各企業の希望に沿って受け入れ、担当者を定めて実施しています。ボランティア参加リストは記録に残し、受け入れ日はホワイトボードに受け入れ人数を記載して周知しています。終了後はボランティア参加者にアンケートを行い、意見は精査し、運営に反映させています。</li> <li>●実習生は、神奈川県内の養護学校から主に受け入れ、事前に施設見学を設け、実習目的を明確にした上で、効果的な実習が行われるよう 2 週間のプログラムを作成し、ホワイトボードに実習生の名前を掲示しています。実習受け入れの担当者を定め、事前にオリエンテーションを行い、注意事項や趣旨を説明し、守秘義務の徹底を図っています。</li> </ul>

## 評価領域 V 人材育成・援助技術の向上

### 評価分類評価の理由(コメント)

<p><b>V-1</b> 職員の人材育成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●人員構成については法人採用であり、所長会議（法人が運営する 8 施設の長で構成）で人材構成における要望を提出し、法人で人員配置基準に沿って確認し、人員採用計画を行い、必要な人材を確保しています。OB（非常勤職員）の配置については現在、14 名体制です。職員に対しては、半年ごとに人事考課を実施し、キャリアパス（1～7 段階）を設けて評価を行い、資質向上を図っています。</li> <li>●職員研修は法人で職員研修計画も策定されていますが、ぼこ・あ・ぼこ独自に新入社員研修育成計画を立案し、6 月から OB 職員に指導を受ける OJT 研修、1 月には法人内事業所との交換研修を実施しています。所内研修は全体会議に組み込み、障害の特性等について、AED の使い方、</li> </ul>
---	---

	<p>安全衛生等、研修計画に沿って実施しています。外部研修にも参加し、受講後は研修報告を記載し、報告書は法人のイントラネット（法人内ネットワーク）に掲載して共有化を図り、業務に生かしています。</p> <p>●職員配置については、常勤職員の配置を基にOB（非常勤職員）のシフトを加味して体制を組み、それぞれの役割を認識して業務にあたり、OB職員は全体研修にも参加し、職員と同様に資質向上を目指しています。業務についてはわかりやすい業務分担表（常勤職員とOB職員用）を配布し、指導担当者を定め、職員間でコミュニケーションを図り、適切に体制を構築しています。</p>
<p>V-2 職員の支援技術の向上・ 一貫性</p> 	<p>●職員の支援技術の向上では、全体会議とは別に部署内研修を実施し、月1回、各職員が興味のある内容を選択し、調べ、発表を行う等、研鑽する機会を設け、スキルの向上に取り組んでいます。工夫、改善したサービス事例や課題等を話し合い、標準化を図っています。支援技術の一例としては、清掃について、法人の建物管理を委託している清掃会社から技術指導を受けています。また、サービス利用者意向調査を実施してサービスの向上に努めています。今年度、第三者評価を受審し、全職員で質の高いサービス提供の個別化、標準化の振り返り、施設のベクトルを合わせ、サービスを受ける側の満足度等を把握し、今後も定期的を受審する予定です。</p> <p>●支援の一貫性を確保するためにマニュアルを作成し、マニュアルは利用者に軸を置いて作成されています。生産活動における新しい業務の場合は必ず手順書、写真、治工具を整え、標準化を図っています。清掃作業では、随時、通常作業と外部清掃作業の見直しを行っています。個人の記録は個人ファイルに保存し、定期的に個別支援のための話し合いを行い、水準の確保に努めています。職員は、全体会議、毎月の会議において一貫した支援について共通認識を図っています。</p>
<p>V-3 職員のモチベーション維持</p> 	<p>●期待水準は、職員の職務遂行能力の発展段階に応じて基準を設定し、クラス1～クラス7を作成し、明文化しています。年2回の人事考課の際に、個々の職員と面接を行い、OB職員についてはボーナスの査定時に面接を実施しています。業務では、職員とOB職員の協力により体制を整え、それぞれの業務分担により責任の所在を明らかにし、OB職員では指導担当者を定める等、利用者の立場を考慮したサービスを提供できるよう体制を整えています。業務の最終結果責任は施設長としています。業務改善提案については、会議の中で職員から意見を聞き、OB職員からも意見も聞くようにしています。</p> <p>●職場環境の整備では、職員に有給休暇等を取得できるよう管理を行い、勤務時間内に業務を終えることができるよう組み立てています。OB職員の勤務については常勤職員の四分の三とし、平日にも休みをとれる</p>

	<p>ようにし、心身の健康状態に配慮しています。休憩時間は、常勤職員、OB職員共に利用者と同一休憩時間を設けていますが、常に利用者の安全・危険回避に注意を払っています。職員の健康管理については、毎年健康診断を行い、今年度よりストレスチェックを導入し、心の健康にも配慮しています。</p>
--	---

## 評価領域 VI 経営管理

### 評価分類評価の理由(コメント)

#### VI-1

#### 経営における社会的責任



- 守るべき法・規範・倫理等は就業規則に明文化され、職員に周知しています。事業・運営状況等の情報はイントラネット、法人ホームページ上に公開しています。また、コンプライアンスについては、他施設の不適切な行為を含めた事例を取り上げ、職員会議の中で研修を実施し、職員は法令遵守の理解を深めています。
- 施設全体で生産活動業務環境の改善に日々努め、ゴミは分別を行い、ゴミ減量化も図っています。省エネルギーの促進では、電力使用量が一定量を超えるとブザーが鳴るデマンド監視装置を設備し、電気量の節電を図り、不要な電気は消すように心がけています。また、清掃班がエコ活動を行い「エコチェックシート」を活用して、休憩時間が空けるごとに室内のチェックを行い、省エネの意識向上を図っています。

#### VI-2

#### 施設長のリーダーシップ・主任の役割等



- 法人理念として、「障害者の社会的自立」「地域福祉の充実」「福祉に対する啓発」を掲げ、ミッションとして「最善・最適の幸福（サービス）の提供」を使命とし、コミットメントでは「絶えざる研鑽と成長」を職員一同で誓い、「ぼこ・あ・ぼこ」独自に、①知的障害者が働ける職場の創出、②働ける知的障害者の育成、③働いている知的障害者の継続的フォロー等を目指し、朝礼や会議を通して基本方針と共に説明しています。理念、基本方針は見やすい場所に掲示して周知し、個々の職員に対しては、定期的に人事考課時に面接にて方針等の理解度を確認しています。
- 施設長は、日常の関わりを通して利用者と向き合い、話しやすい雰囲気努め、課題や意向を聴き取る等、自ら取り組んでいます。また、個別支援計画作成時には必ず会議に出席して、総合判断を示し、柔軟な合意形成を行うよう努めています。
- 施設長は、日常的に利用者とのコミュニケーションを図っており、直接、意見や話を聞いています。重要な意思決定（変更）については、障害者自立支援法の改正の際に保護者会を開催し、サービス利用においての利用者負担に関する見直しや給付の方向性について利用者・家族に説明を行い、相談も受けています。決定の内容に応じて、職員全体会議で異なる職種・部門の職員で検討し、サービス提供を円滑に図るよう努めています。

	<p>ます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●キャリアパスは、段階（クラス 1～7）に分けた職員の育成計画があり、入職 3 年目位までは他部門の業務状況も見聞しながら、以降、主任（クラス 4）、課長（クラス 5）、施設長、部長（クラス 6）、統括ディレクター（クラス 7）のプログラムが設定され、スーパーバイズができるよう教育体制が構築されています。</li> <li>●支援課長（サービス管理責任者）は、職員の勤務体制の調整を図り、各職員の業務状況を把握し、個々の能力や経験に応じて助言や指導を行い、また、職員の心身に気配りをして健康状態に配慮し、事業所の円滑な運営に尽力しています。</li> </ul>
<p><b>VI-3</b> <b>効率的な運営</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●計画の策定にあたり、事業運営に影響のある制度、情報については十分に把握し、障害福祉関連のデータ収集を行い、分析をしていき、柔軟な行動につなげています。重要な情報については、法人での理事会、所長会議で検討され、決定事項について事業所内の職員全体会議にて周知し、事業所全体で取り組んでいます。</li> <li>●運営に関して、法人で 3 年計画（平成 27 年度～29 年度）が策定され、それに沿って各事業所で 3 年計画・事業計画を作成しています。ぽこ・あ・ぽこでは、知的障害者の通所授産施設としてスタートし、現在の体制に事業を拡大してきた経緯があり、さらなる展望として 2 年後には「職場定着支援事業」の受託に向けて検討しています。</li> <li>●次世代の施設運営に備え、法人ではキャリアパスによる将来の経営幹部の育成も整備されており、計画的に後継者を育成しています。運営に関しては、理事会に他法人の理事も加わり、意見を取り入れています。2012 年度には厚生労働省の障害者総合福祉推進事業として、「一般就労後の職場定着フォローアップに関する調査」を行い、就労定着への支援を着実に実行できるようなサービスの在り方について、障害者が「安心して働き続けるために、安心して雇用し続けるためにどのような支援が必要なのか」を課題とし、その取り組みについて全国の事業所にアンケート調査とヒアリング調査を実施し、その事業報告内容も運営に取り入れて活用しています。</li> </ul>
<p><b>VI-4</b> <b>危機管理</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>●安全、衛生管理や感染症等の対策において、施設内に安全委員会を設置し、また、法人全体で安全衛生委員会を設け、各委員会でマニュアルを整備し、見直しについても委員会で行い、内容は全職員に周知しています。感染症等に罹患した利用者については、マニュアルに沿って自宅待機での対応を行っています。職員に対しては、感染症等の蔓延防止に関する文書を作成して配布し、共通認識を図っています。衛生管理に関する研修では、毎年、流感季節を踏まえ嘔吐処理に関する研修を実施しています。</li> </ul>



●事故防止に関するマニュアルを整備し、事故があった場合は、内容、原因の分析を行い、業務等の改善に反映させています。また、業務日誌にヒヤリハットの項目を設け、職員は常に気配り・確認を行い、気が付いた点は記載して全職員で改善につなげています。事故防止のためのチェックリストでは、責任者を定め、衛生面や、設備について安全確認を行うと共に、チェックリストに沿って業務改善に取り組んでいます。法人内に安全衛生委員会（各事業所から1名参加）を設置し、事故が発生した際は直ちに委員会を開催して話し合い、改善策を講じています。

●事故発生時での事故の内容、対応内容の記録に基づき、事故報告書を作成し、記録は保存し、改善策の実行と再発防止に活かしています。事故報告書は結果・改善策を公表しています。ヒヤリハットは、日常的に報告を行い、半期に一回、まとめを行っています。職員は、事故対応マニュアルを身近に備え、確認及び速やかに対応できるようにしています。

●災害発生時に備え、防災マニュアルに沿って、年2回以上の避難訓練・防災訓練等を実施しています。施設全体として非常時に必要な食料や備品を常備し、緊急時持ち出し名簿を備え、救急機関のリストは一覧にして常備し、職員に周知しています。非常時連絡名簿を完備し、家族への一斉メールについては現在計画中ですが、法人ホームページに利用者の状況、避難先等を記載し、速やかに家族等へ知らせる体制は整えています。

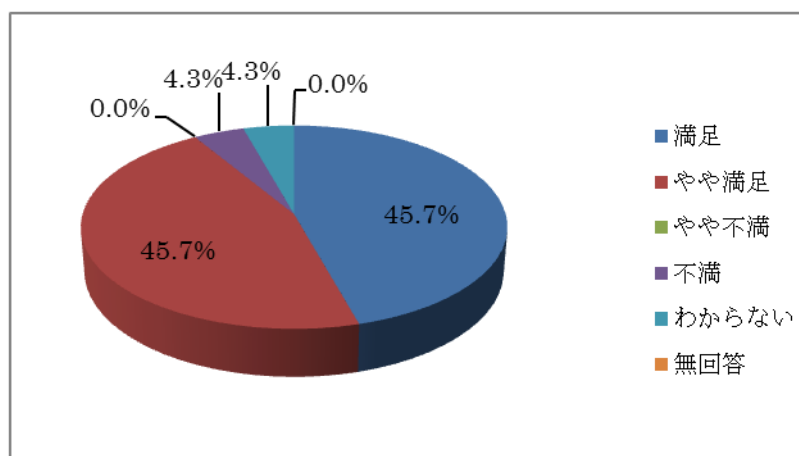
●利用者の健康面に変調があった場合の対応の手順については、重要事項説明書に記載され、マニュアルとして活用しています。利用者の主治医の連絡先は個人票や職員間のパソコン上で共有して把握し、地域の協力医療機関はリスト化を図り、常に連携しています。また、同ビル2階の新杉田地域ケアプラザには看護師が常駐しており、迅速な連携の下、判断を仰ぐ体制が確立し、適切な緊急時の医療体制を構築しています。

## 【ぽこ・あ・ぽこ 利用者アンケートの特徴】

実施年度 / 評価項目手法	28年度 / 横浜市版
アンケート調査対象	就労移行支援事業・就労継続支援事業B型・自立訓練事業（生活訓練）の利用者家族（世帯数 58）
有効回答数	46世帯
世帯総数に対する回答者割合（%）	79%

就労移行支援事業	就労継続支援事業B型	自立訓練事業（生活訓練）
18世帯	19世帯	9世帯

\*回答があった利用者満足度の内訳（%）



●利用者アンケートの全体の特徴として、日常のサービス内容における、安全、利用者本人の体調・ケガに対する対応についての満足度が一番高く、就労移行支援では「事故防止のための取り組み」・「衛生管理や感染症対策について」が満足61.1%、就労継続支援B型では「本人の体調についての日常的な配慮について」が68.4%、生活訓練は「本人が病気やケガ等の時の対応について」66.7%の結果となっており、事業所が安全第一に取り組んでいるサービス姿勢が表れています。満足、やや満足を併せて「ほぼ満足」（以下、併せて）としている高い項目では、就労移行支援では、「サービス内容に関する説明」であり、満足55.6%、やや満足38.9%、不満5.6%ありますが、併せて94.5%がほぼ満足を得ています。就労継続支援B型においては、「本人の体調についての日常的な配慮には」満足68.4%、やや満足31.6%で併せてほぼ満足は100%という結果であり、生活訓練では、ほぼ満足している項目が多数挙がっており、「施設に関する情報提供について」、「サービスの内容に関する説明」、「費用や契約に関する説明」、「個別支援計画を検討・作成する際の本人や家族からの意向・要望等の聞き取り」、「事故防止のための取り組みについて」の項目等が併せて100%ほぼ満足を示しています。総合的にほぼ満足度が高いのは就労継続支援B型のアンケートであり、ほぼ満足における平均では就労移行支援が74.2%であり、就労継続支援B型

は 87.7%、生活訓練は 77.4%でした。アンケートの自由意見からは、就労移行支援では、卒業後スムーズに移行することができて有難く思い、職員には良くみてもらい心強く、本人も頑張っている様子に良い施設に入れて良かった。という声や、利用 1 年未満では、疾患の対応やケガした時等にはすぐに連絡がもらえ、また、個人的な面談や全体の報告会で丁寧な説明をしてもらいうれしいという意見をいただいています。就労継続支援 B 型、生活訓練での意見では、本人が楽しく通所し、いろいろな体験をさせてもらい、可能性を引出してもらえることに期待の意見等をいただいています。

●不満については、総体的に少ないですが、比較的満足が低く、不満、やや不満が挙がっている項目については、就労移行支援では、「本人の実習等に関する説明や情報提供について」であり、満足 22.2%、やや満足 38.9%、やや不満 16.7%、不満 11.1%、わからない 11.1%という結果になっています。就労継続支援 B 型については比較的、やや不満はあまり見られず、不満については次に示す項目のみとなり、「地域生活への移行や親元を離れて自立して生活するための学習や体験の機会について」が、満足 5.3%、やや満足 26.3%、やや不満 10.5%、不満 10.5%、わからない 47.4%となっています。しかし、本人、家族の意向、要望も含まれるかと思われしますので、やや不満、不満の回答から直接改善に結びつけなければならない項目か否かはわかりかねます。生活訓練では、就労継続 B 型の項目と同様であり、満足 11.1%、やや満足 22.2%、やや不満 22.2%、不満 11.1%、わからない 22.2%、無回答 11.1%の結果を示しています。やや不満が比較的高く示されていた項目では、「施設の様子や行事に関する情報提供について」であり、満足 33.3%、やや満足 33.3%、やや不満 22.2%、わからない 11.1%という結果となっています。アンケートの自由記述からは、日々の支援、職員の対応については満足している回答の中、さらなる期待として、就労移行支援では、家族との別途の面談や連絡帳等を設けて欲しい要望や、個々の障害の特性に応じた個別支援計画の作成の提示、評価についての意見等をいただいています。また、職員間の情報共有・連携について、余暇支援についての意見も挙がっています。事業所では、でき得る範囲で工夫と改善に尽力されていますが、方針の周知、理解への促しについて、振り返りと見直しをする機会と共に、事業所の良い点をさらに生かし、利用者、家族へのより満足・安心につながる支援の継続を期待しております。

●施設の総合的な評価では、全体として、『満足』は 45.7%の支持を頂き、『やや満足』は 45.7%、『不満』4.3%、『わからない』4.3%であり、サービスの内容について、91.4%『ほぼ満足』していると、捉えることができます。

就労移行支援：満足 44.4%、やや満足 38.9%、不満 11.1%、わからない 5.6%、「ほぼ満足」83.3%、

就労継続支援 B 型：満足 52.6%、やや満足 42.1%、わからない 5.3%、「ほぼ満足」94.7%

生活訓練：満足 33.3%、やや満足 66.7%、「ほぼ満足 100%

## 調査結果

### 【就労移行支援】

社会福祉法人 電機神奈川福祉センター ぽこ・あ・ぽこ

#### ■施設の基本理念や基本方針について

あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
(人)	6	34	2	4	0	0
(全体) (%)	13%	74%	4%	9%	0%	0%



あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか	共感できる	まあ共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	共感できない	無回答
(人)	24	14	2	0	0	6
(全体) (%)	52%	30%	4%	0%	0%	13%

#### ■施設のサービス内容について

問2 利用を始める時の状況についてうかがいます。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
施設に関する情報提供については	6	10	1	0	1	0
	33%	56%	6%	0%	6%	0%
	【就労継続支援B型】					
	10	7	1	0	1	0
	53%	37%	5%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	4	5	0	0	0	0
	44%	56%	0%	0%	0%	0%
施設の理念や方針に関する説明には	9	7	1	0	1	0
	50%	39%	6%	0%	6%	0%
	【就労継続支援B型】					
	11	7	0	0	1	0
	58%	37%	0%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	3	5	0	0	1	0
	33%	56%	0%	0%	11%	0%

サービスの内容に関する説明には	10	7	0	1	0	0
	56%	39%	0%	6%	0%	0%
	【就労継続支援B型】					
	10	7	1	0	1	0
	53%	37%	5%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	2	7	0	0	0	0
	22%	78%	0%	0%	0%	0%
費用や契約に関する説明には	12	4	1	1	0	0
	67%	22%	6%	6%	0%	0%
	【就労継続支援B型】					
	11	7	0	0	1	0
	58%	37%	0%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	2	7	0	0	0	0
	22%	78%	0%	0%	0%	0%
	<家族から本人に利用の理由を説明する上での支援には>					
	【就労継続支援B型】					
	7	5	2	0	5	0
	37%	26%	11%	0%	26%	0%
	【生活訓練】					
3	4	0	0	2	0	
33%	44%	0%	0%	22%	0%	

問3 支援の計画についてうかがいます。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
個別支援に関する説明には	10	5	1	1	1	0
	56%	28%	6%	6%	6%	0%
	【就労継続支援B型】					
	12	6	0	0	1	0
	63%	32%	0%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	3	5	1	0	0	0
	33%	56%	11%	0%	0%	0%



個別支援計画を検討・作成する際の、本人や家族からの意向・要望などの聞き取りには	9	6	1	1	1	0
	50%	33%	6%	6%	6%	0%
	【就労継続支援B型】					
	13	5	0	0	1	0
	68%	26%	0%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	1	8	0	0	0	0
	11%	89%	0%	0%	0%	0%
	<地域生活への移行や親元を離れて自立して生活する為の学習や体験の機会は>					
	【就労継続支援B型】					
	1	5	2	2	9	0
	5%	26%	11%	11%	47%	0%
	【生活訓練】					
	1	2	2	1	2	1
	11%	22%	22%	11%	22%	11%

問4 就労準備訓練の内容についてうかがいます。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
職場での社会人としてのマナーなどに関する訓練については	10	2	2	1	3	0
	56%	11%	11%	6%	17%	0%
	問4 日常のサービス内容についてうかがいます					
	<障害に応じた日中活動プログラムの実施については>					
	【就労継続支援B型】					
	13	5	1	0	0	0
	68%	26%	5%	0%	0%	0%
	【生活訓練】					
	3	4	0	0	2	0
	33%	44%	0%	0%	22%	0%
実習など職場体験の機会の提供については	7	5	1	0	4	1
	39%	28%	6%	0%	22%	6%

求職活動の支援については	6	4	0	2	6	0
	33%	22%	0%	11%	33%	0%
就労支援センターとの連携については	5	4	0	1	8	0
	28%	22%	0%	6%	44%	0%
ご本人の体調についての日常的な配慮には	9	8	0	0	1	0
	50%	44%	0%	0%	6%	0%
	【就労継続支援B型】					
	13	6	0	0	0	0
	68%	32%	0%	0%	0%	0%
	【生活訓練】					
	4	3	0	0	2	0
	44%	33%	0%	0%	22%	0%
	ご本人が病気やケガなどの時の対応については	10	4	0	0	4
56%		22%	0%	0%	22%	0%
【就労継続支援B型】						
12		6	0	0	1	0
63%		35%	0%	0%	5%	0%
【生活訓練】						
6		2	0	0	1	0
67%		22%	0%	0%	11%	0%

ご本人の意思を十分にくみとっているかどうかについては	6	5	3	1	3	0
	33%	28%	17%	6%	17%	0%
	【就労継続支援B型】					
	7	10	1	0	1	0
	37%	53%	5%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	2	6	0	0	1	0
	22%	67%	0%	0%	11%	0%

問5 施設の安全対策などについてうかがいます。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
事故防止のための取り組みについては	11	5	0	0	2	0
	61%	28%	0%	0%	11%	0%
	【就労継続支援B型】					
	13	5	0	0	1	0
	68%	26%	0%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	4	5	0	0	0	0
	44%	56%	0%	0%	0%	0%
衛生管理や感染症対策については	11	3	0	0	4	0
	61%	17%	0%	0%	22%	0%
	【就労継続支援B型】					
	13	5	0	0	1	0
	68%	26%	0%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	4	2	0	0	3	0
	44%	22%	0%	0%	33%	0%

問6 施設と家族との連携についてうかがいます。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
ご本人の実習等に関する説明や 情報提供については	4	7	3	2	2	0
	22%	39%	17%	11%	11%	0%
	<b>問6 施設と家族との連携・交流についてうかがいます。</b>					
	<b>&lt;施設の理念や方針に関する情報提供については&gt;</b>					
	<b>【就労継続支援B型】</b>					
	12	4	1	0	1	1
	63%	21%	5%	0%	5%	5%
	<b>【生活訓練】</b>					
	4	4	0	0	1	0
	44%	44%	0%	0%	11%	0%
<b>&lt;施設の様子や行事に関する情報提供については&gt;</b>						
<b>【就労継続支援B型】</b>						
10	6	1	0	1	1	
53%	32%	5%	0%	5%	5%	
<b>【生活訓練】</b>						
3	3	2	0	1	0	
33%	33%	22%	0%	11%	0%	
ご本人の様子に関する説明や 情報提供については	5	6	3	1	3	0
	28%	33%	17%	6%	17%	0%
	<b>【就労継続支援B型】</b>					
	9	8	1	0	0	1
	47%	42%	5%	0%	0%	5%
	<b>【生活訓練】</b>					
	2	6	1	0	0	0
	22%	67%	11%	0%	0%	0%
	<b>&lt;施設の行事の開催日や時間帯への配慮については&gt;</b>					
	<b>【就労継続支援B型】</b>					
10	8	0	0	0	1	
53%	42%	0%	0%	0%	5%	
<b>【生活訓練】</b>						
3	3	1	0	2	0	
33%	33%	11%	0%	22%	0%	

問7 職員の対応についてうかがいます。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
一人ひとりの利用者の尊重については	9	6	0	1	2	0
	50%	33%	0%	6%	11%	0%
	【就労継続支援 B 型】					
	11	7	0	0	1	0
	58%	37%	0%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	2	5	0	0	1	1
22%	56%	0%	0%	11%	11%	
就労への不安を聞く体制については (気軽に言うことができるかなど)	7	4	2	2	3	0
	39%	22%	11%	11%	17%	0%
	<不満や要望を聞く体制については>					
	【就労継続支援 B 型】					
	7	10	0	0	2	0
	37%	53%	0%	0%	11%	0%
	【生活訓練】					
1	2	1	0	4	1	
11%	22%	11%	0%	44%	11%	
改善希望への対応については	5	6	0	2	5	0
	28%	33%	0%	11%	28%	0%
	<不満や要望への対応については>					
	【就労継続支援 B 型】					
	10	7	0	0	2	0
	53%	37%	0%	0%	11%	0%
	【生活訓練】					
2	1	1	0	4	1	
22%	11%	11%	0%	44%	11%	

職員のサービス提供方法の統一性については(どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど)	7	4	2	1	4	0
	39%	22%	11%	6%	22%	0%
	【就労継続支援B型】					
	9	5	1	0	4	0
	47%	26%	5%	0%	21%	0%
	【生活訓練】					
	3	4	0	0	1	1
33%	44%	0%	0%	11%	11%	
総合的にみて、職員の対応についての満足度は	9	5	0	2	2	0
	50%	28%	0%	11%	11%	0%
	【就労継続支援B型】					
	8	10	0	0	0	1
	42%	53%	0%	0%	0%	5%
	【生活訓練】					
	3	5	0	0	1	0
33%	56%	0%	0%	11%	0%	

問8 施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
総合満足度は	8	7	0	2	1	0
	44%	39%	0%	11%	6%	0%
	【就労継続支援B型】					
	10	8	0	0	1	0
	53%	42%	0%	0%	5%	0%
	【生活訓練】					
	3	6	0	0	0	0
33%	67%	0%	0%	0%	0%	



## 事業者コメント

施設名：社会福祉法人 電機神奈川福祉センター ぽこ・あ・ぽこ

施設長名：三田地昭典

### <評価に取り組んだ感想>

当事業所は、これまで第三者評価を受審してきませんでした。事業所自体が、設立以来一貫して福祉的支援というよりも、企業への就労を視野に入れた社会的自立を目的としてきたため、従来の第三者評価の項目では適正な評価を貰えないのではないかと考えていたためです。

就労支援に焦点が当たり始め、項目の中にも含まれるようになったため、この度初めて受審させて頂きました。

事前の職員内での自己チェックと2日間の現場でのヒアリングを通じ、自分たちが行ってきたことの振り返りができたと思います。特に、職員内での自己チェックにおいては、支援に対する個々の職員の捉え方や考え方、それぞれの業務の認識レベルの相違が浮き彫りになり、非常に有意義だったと思います。また、現状の当事業所の支援プログラムにはそぐわない評価項目について、今後実施した方が良い部分・今後実施はしないと思われる部分などが明確になり、当事業所の運営方針を再確認する事も出来ました。

### <評価後取り組んだ事として>

評価後の取り組みはまだ実施しておりませんが、評価結果に基づいて、必要な部分は事業所のプログラムに取り入れていきたいと考えております。

また、評価結果をお示しいただいた際に、ヒアリングの際の事実誤認が含まれており、修正を多々させて頂きましたが、このことを踏まえ、一般就労に向けた福祉的な支援についてさらに社会的認知度を高めるよう、プレゼンテーションの方法などを工夫する必要があるのだと痛感いたしました。今後、この点についても改善できるようにしていきたいと考えております。