

## 第三者評価結果報告書

総括	
対象事業所名	スカイキング
経営主体(法人等)	社会福祉法人 県央福祉会
対象サービス	地域活動支援センター
事業所住所等	〒240-0003 神奈川県横浜市保土ヶ谷区天王町1-8-3 ラ・ポルト1F
設立年月日	平成26年 4月 1日
評価実施期間	平成30年 3月 ~ 平成30年11月
公表年月	平成30年11月
評価機関名	株式会社フィールズ
評価項目	東京都版 就労継続支援B型 (E208)
総合評価（事業所の特色や努力、工夫していること、事業者が課題と考えていること等）	
<b>&lt;事業所の特色&gt;</b> <p>スカイキングは横浜市保土ヶ谷区の天王町表門通りに、「障害を持った人が地域社会の中で充実した生活を送ること」を目的に開設されました。</p> <p>障害を持った人が「地域社会とどのように接点を持ち、働くとはどういうことか」を学ぶための場となり、最終的には、一人ひとりの就労につなげていきたいと考えています。</p> <p>事業所は「1)障がい者・児、高齢者のノーマライゼーションの実現、2)ソーシャルインクルージョンを目指す、3)人権の尊重とサービスの質の向上を図る、4)地域との共生を目指す、5)社会的ルールの遵守の徹底を図る」を方針としています。</p>	
<b>&lt;特に良いと思う点&gt;</b>	
<u>1. イベントに参加するなど地域との共生に配慮して、商店街の活性化に寄与しています</u> <p>所長は、天王町商店街組合の定期会合などに出席参加して地域活動支援センタースカイキングの活動内容を詳しく説明しています。事業所は商店街組合のフリーマーケットや骨董市および区が主催している朝市にも出店して販売しています。神社の祭礼などにも出店し販売しています。</p> <p>また、子ども食堂（リトルキング）を安い料金設定で定期的開催し、住民に喜ばれています。子ども料理教室も開催しています。高齢者向けに毎週木曜日をシルバーデーとしコーヒーを安く販売し、高齢者に集う場所を提供しています。</p>	
<u>2. 利用者が自ら考えて行動するように利用者主体の介助支援をしています</u> <p>毎朝の朝礼時に、利用者が日々交代でリーダーになり「おはようございます」「いらしゃいませ」「ありがとうございました」などを繰り返し唱和しています。調理場には分かりやすい言葉やイラストで手順などが掲示してあります。</p> <p>所長や職員は計量方法・攪拌方法・焼く方法・切断方法などを同じことでも根気よく利用者が分かるまで懇切丁寧に伝え、利用者の自立に繋がるよう支援をしています。作業を理解して、利用者は自ら進んで作業に取り掛かることができるようになっています。</p>	

### 3. 家族交流会を事業所のレストランで行い、利用者、家族、職員との交流を図っています

家族交流会を休業日前日の業務終了後に開催しています。事業所レストランで家族、利用者、グループホームの世話人が参加し、会費制で、好きなピザやドリンクをオーダーしています。オーダーされたものを利用者が自分たちで作り、家族たちに提供しています。

準備から片づけまでを利用者が行い、日ごろの活動状況を家族に見てもらおう機会にもなっています。家族や世話人からは家庭での様子を聞き、事業所からは活動状況を報告し、ピザを食べながら楽しい雰囲気の中で情報交換を行っています。

#### <事業所が力を入れている点>

##### 1. 事業所の事業計画書を作成し、実行することで運営の適正化（黒字化）を目指しています

法人本部の第三期中期計画マスタープランを受けて、地域活動支援センタースカイキングの平成30年度の事業計画書を策定しています。実施にあたり、担当者を決めて着実な遂行を図っています。月次および半期決算で見直して修正・補正を行うこともあります。利用者数の増加を目指し、各関係機関（区役所・養護学校・病院など）に積極的に働きかけ増員を図った結果として利用者を7名増加でき、企業の継続性を続けることに近づけています。

#### <改善が望まれる点>

##### 1. 職員に福祉の専門資格者が少ないので資格取得が求められます

事業所は、福祉関連の資格保持者が少ないので社会福祉士やサービス管理者の資格を取得するための努力をしています。常勤職員には次世代管理者育成研修に参加させています。非常勤職員には人権集会に参加させるなど職員の研修に努めています。今後これらの研修により資格取得につなげ、事業所の専門職育成が望まれます。

##### 2. 事業所独自のマニュアルを整備し活用されることが望まれます

本部より各種マニュアルが提供されて業務に活かしています。職員数が少数なので、マニュアルを使用しないでも、職員同士で指示、確認を行って、標準化を保っています。事業所では簡単な手順書は作成されていますが独自のマニュアルの整備には至っていません。今後はマニュアルを整備し、業務内容の確認や定期的業務の見直しなどを行うことが望まれます。

#### 評価領域ごとの特記事項

##### 1. 人権の尊重

- ① 利用者の権利擁護のために、苦情処理などを含め組織的に取り組んでいます  
権利擁護（尊厳の確保・虐待防止）のために人権ツール小委員会の研修や人権報告会に参加しています。  
苦情解決および虐待防止のための措置に関する事項と苦情の受付窓口第三者委員、苦情解決委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者名の氏名連絡先などを記載しています。
- ② 「職員行動指針」として守るべきことを明確にしてその達成に取り組んでいます。  
県央福祉会職員ハンドブックを全職員（非常勤職員含む）に渡して周知徹底を図っています。  
「コンプライアンス（法令順守）」「コンプライアンス・セルフチェック」制度を設けて各人が自分でチェックする仕組みになっています。また、「コンプライアンス・ホットライン」を法人本部に設置してあり職員は緊急で通報するこ

	<p>とができるようにしています。</p> <p>③ 利用者一人ひとりの話をよく聞き、生活面での支援も行っています。市職員や弁護士と相談して対応しています。言葉遣いについても丁寧な言葉で話すように、利用者に生活面での支援も行っています。利用者に注意をする時は人前ではしないで、一対一で個別に利用者の話をよく聞き、「納得のいくような説明をしています。</p> <p>支援者側の考えだけを押し付けしないで、利用者の意思を尊重した支援に努めています。</p>
<p>2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供</p>	<p>① 地域社会の各種会合や行事に積極的に参加し、利用者が地域と交流する取り組みをしています。子ども食堂（リトルキング）を11回開催して約450名の参加者と交流して地域住民に感謝されています。商店街のフリーマーケットや骨董市、隣の神社の祭りなどに参加しています。木曜シルバーサロンも実施しています。ボランティアは施設活動や行事の応援として十数名受け入れて利用者の生活支援に役立てています。</p> <p>② サービス開始時に利用者の希望を聴いています。利用開始時に所長と利用者、家族と面談し、サービスや施設に対する希望を聞いています。利用者の基本的状況を記録した基礎調査票も全員の利用者には作成していませんので、今後の課題となっています。</p> <p>③ 個別支援計画は本人、家族、職員からの意見を聞き、作成しています。個別支援計画は義務付けられていませんが、市の推奨により作成しています。管理者、支援員が個別面談をして利用者の意向や家族、他職員からの意見を聞いています。個別支援計画には、利用者の状態像、ニーズ、目標、個別支援内容、留意事項などを記載し、利用者の同意を得て、ファイルに綴じていつでも見られるようにしています。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>① 法人本部にて中期計画を作成し、事業所で単年度の事業計画書を作成しています。本部で第三期マスタープランの中期計画（平成26年度～平成31年度）を作成しています。「障がい児・者・高齢者のノーマライゼーションの実現から共生社会を目指します」「社会・福祉・介護ニーズに応えるべ先駆的で開拓的な事業を展開します」を理念として、11項目の基本方針を定めています。法人の理念と基本方針を受けて、事業所の平成30年度の事業計画書を作成しています。</p> <p>② 事業所の情報管理を文書管理規程に則り適切に実施し、活用できるようにしています。重要な文章はカギの掛かる書棚に保管しています。各種情報はパソコンに取り込んであります。職員はそれぞれのアクセス権限に沿って情報を引き出し閲覧することができます。</p> <p>利用者が映っている写真などを利用する際には事前に家族などから写真利用の同意書を頂くことになっております。重要事項説明書に關係法令に基づいて利用者の記録や情報を適切に管理し、家族などから開示の要求があった時にはその内容を開示することにしてあります。</p> <p>③ 法人による各種マニュアルが整備されています。事業所独自のマニュアル作りが課題で職員同士で協議して作成する計画となっています。</p> <p>一日の流れや簡単な作業手順は写真入りで番号を付けるなどして利用者に説</p>

	<p>明するのに分かりやすく作成し、作業場で実際に利用しています。職員が少数なので、マニュアルが無くても、口頭で伝えるなどで徹底しています。今後はマニュアルを整備し、新人職員など誰でも同じサービスが出来るように標準化を図ることが期待されています。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>① 地域社会の各種会合や行事に積極的に参加し、地域の福祉に役立つ取り組みをしています。子ども食堂（リトルキング）を11回開催して地域住民に感謝されています。商店街のフリーマーケットや骨董市、隣の神社の祭りなどに参加しています。区の朝市にも参加しています。木曜シルバーサロンも実施しています。</p> <p>養護学校を中心とした実習生を受け入れています。ボランティアも受け入れています。地域のイベントや高校の文化祭などに参加し、ピザの販売を行っています。ピザの販売を通じて、地域住民と交流して、事業所の周知を行っています。</p> <p>② 「はまロードサポーター」や子ども食堂で地域貢献を行っています。サポーターに登録し、毎週木曜日午前中に商店街及び町内の道路清掃を行っています。利用者で道路の掃除を通じて、商店街の人達が声をかけてくれて交流をしています。</p> <p>また、事業所のレストランで、毎月第三水曜日15時から17時まで子ども食堂「リトルキング」を開催しています。ピザ、スープを子どもは安くして提供しています。子どもの居場所作りなどの地域貢献に取り組んでいます。</p> <p>③ 商店街会報や回覧板などで、地域の情報を利用者に伝えています。町内会の行事やお祭り、体操教室などの情報が把握できますので、利用者にも情報を伝えています。回覧板を渡すのも利用者にもしてもらっています。</p> <p>地元の商店街会報の内容や出店情報なども利用者に伝えています。また商店街主催のイベントのフリーマーケットや骨董市、神社例大祭、納涼祭などに積極的に参加しています。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>① 事業所の目的および方針を事業計画書に明記し、職員や利用者などに周知を図っています。事業所は契約をした在宅の知的障がい者・身体障がい者・精神障がい者が、地域社会で充実した生活ができるように利用者・家族・関係者への支援を行っています。</p> <p>通所による日中活動においても、地域生活を送る上での相談・調整などを図り地域社会で豊かで充実した生活が送れるよう支援しています。</p> <p>② 所長は、事業計画書・報告書・エリア会議や所長会議の報告はその都度行っています。理事長の方針は関係者全員に知らせています。事業計画書及び事業報告書は理事会で承認された後に、利用者や職員に知らせています。事業計画策定時に職員や利用者から意見を聴くこともあります。</p> <p>横浜ベイエリアのエリア会議に出席し、朝礼やその会議録を回覧するなど利用者および職員に知らせています。所長会議の内容も知らせて議事録は所定の場所に保管しています。</p> <p>③ パンフレットやSNSなどで事業所の様子を知らせています。パンフレットには、センターの目的や活動内容などの他に喫茶店業務について分かりやすく載せています。店内の様子や接客業務、手作りのピザについての説明が写真入りで記載されていますので、利用希望者には分かりやすくなっています。</p> <p>またSNSに、店のメニューや活動状況なども載せ、家族やレストランの利用</p>

	客に向けて情報を発信しています。
6.職員の資質向上の促進	<p>① 人材確保・育成と所内研修を本部と事業所が分担・連携しています。常勤職員の採用は、本部の担当者、非常勤職員の採用はエリアマネージャーが行うことになっています。</p> <p>職員の育成は、理事長直括の研修委員会が担当しています。常勤社員は「研修会参加確認ノート」を持っています。これには、法人職員基本理解項目、法人の説明および事業所の説明は、所属長が行うことになっています。入職前研修・入職日研修・フォローアップ研修・業務研修・職員全体研修・エリア研修・事業所内研修・業務外研修・自己啓発・外部研修に分かれています。非常勤職員には常勤登用の道もあります。</p> <p>② 現在は人事考課と賃金制度が別の仕組みになっていますが、近い将来一本化される予定です。</p> <p>ワークライフバランスを考慮した勤務体制で、職員には時間外作業ゼロを目標にしています。一方で所長の1日の拘束時間は長時間になりますが、実働は半分以上の8時間としています。</p> <p>③ 朝礼や終礼で職員同士や利用者を含めた良好で活発なコミュニケーションを展開しています。所長は意向調査や面談で職員の意識や意欲の確認・把握をしています。福利厚生会もあり、職員は親睦や観劇、買い物に利用しています。各種の施策で職員の意欲向上を図り、職員の定着につなげています。</p>