

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間： 平成 24 年 12 月 7 日から平成 25 年 3 月 18 日 *契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 061163 061202 061232	

2 福祉サービス事業者情報（平成 24 年 12 月現在）

事業所名：松本ひよこ	種別：就労継続支援 B 型施設
代表者氏名：代表者 辰野 恒雄 管理者 小池 忠昭	定員（利用者数）：10 名（12 名）
設置主体：(福) 長野県社会福祉事業団 経営主体：(福) 長野県社会福祉事業団	開設 年月日：平成 23 年 11 月 1 日
所在地：〒390-0851 長野県松本市島内 863-1	
電話番号：0263-47-6916	FAX 番号：0263-47-6919
ホームページアドレス： http://www14.ocn.ne.jp/~hiyoko/	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

社会福祉法人長野県社会福祉事業団が設置・運営する松本ひよこは、自立支援法に基づく就労移行支援、就労継続 B 型支援、生活介護、共同生活介護・援助、重度障害者等包括支援を行う多機能型事業所である。

思えば 30 年程前の福祉の常識、つまり大規模施設入所が歓迎された時代から、障害者自立支援法に謳う社会参加等々への支援を考えるにつけ、先人の志を尊敬しつつも現在の常識、私たちの価値観についても常に検証する必要があると考えてしまう。

松本ひよこ事業所の就労継続 B 型施設と、障がい者の共同生活介護・援助の三つのホームのうちの島内ホームが、今回の第三者評価の対象である。

就労継続 B 型施設についていえば、長野県においては平成 22 年度の平均工賃実績に応じた比率により、平成 26 年度の平均目標工賃が定められている。そして、各事業所にはその達成に向けた計画の作成・実行が求められている。

また、住まいの場としての共同生活介護・援助については、生活の豊かさを増すための精神的な支援・技術的な支援・移動支援・経済的・物理的支援などの、自立した生活を営む上での必要な地域サービス支援の情報の提供及び連絡調整なども求められている。

あくまで求められているそれらの事は障がい者の地域生活と社会参加を支援するという、「目的」への「手段」であるということを忘れては本末転倒である。

障がい者が何のために働き、何のために地域で暮らすのか、常に意識したいものである。

◇ 特に良いと思う点

○ 利用者に合わせた受け入れ態勢

保育園の面影を残す松本ひよこ事業所は施設内が明るい色合いに統一され、壁面もすっきりとしており清潔感が感じられる。また、トイレの清掃も行き届き、手ふき用のペーパータオルが取り付けられており、感染予防にも気を使っていることがわかる。

食堂スペースは十分な広さを確保しており、利用者にはゆったりとした雰囲気による安心感を与えている。そして、ドアの開閉にも利用者に配慮した工夫が見てとれる。さらに、保育園の良さを残しているために戸も多く開放的で、災害時での避難も容易であろうと推測できる。

職員が明るく温和であり利用者の特性を理解することや、人格を尊重することを基本としながらも必要以上には手は出さず笑顔で接したり、出来る限り見守る支援に努めていて、なにより一人ひとりに寄り添う支援を心がけていることがわかる。

「松本ひよこが好きです、仕事も好きです」と答えてくれる利用者の表情はとても明るく、外来者にも自然な形で挨拶がすぐに出てくることに、利用者の信頼度が高く、日頃の職員の姿勢が理解できる。

そして、利用者の要望を適格に把握するために今年度初めてのアンケート調査を実施し、現状に甘えない積極的な姿勢などから、一人ひとりの出来ることを少しでも増やしていこうとする支援に努力も感じる。

松本ひよこは、朝の会でのテレビ体操と歌から始まり、翌日の就労予定と職員の一言を伝える帰りの会で終わる。

これには就労移行支援・生活介護の各事業を利用している方も参加するという。

日中活動には自主製品のパンの製造及び販売、企業からの受託作業、公共機関の清掃作業など、多種類の作業の導入により利用者の能力に応じた作業活動を提供して工賃アップを計る努力を視ることができる。

一人ひとりのその日の活動が一目で理解し易いように当日のスケジュール表を掲示したり、室内作業における細分化された作業工程及び作業の簡素化を図る治具の工夫などを行い、利用者全員が作業に付けるような配慮もある。

主力のパンの製造販売は販路拡大を図り工賃アップに貢献しているが、工賃アップに向けた目標などの掲示などが無いのもこの施設の特徴であり、利用者に過度のプレッシャーを掛けまいとする心遣いと推測できる。

そして、利用者からの工賃に関する満足度は高い結果となっている。

施設外での清掃作業やパンの販売により、多くの地域住民との接点を広め施設のPRとともに、挨拶など基本的習慣の訓練の場として提供・活用している。

毎月の就労学習会では就労移行事業への移行に役立てるためのチェックリストを活用したり、自己紹介、気持ちの良い挨拶、働くことの意義などの学習を行い、施設外体験に活かされていると感心する。なかには、外部講師を招いての自立学習会もあるという。

そして、他事業所との体験談の発表会や企業の方の講演形式の研修など、社会参加の場面での必要な内容を取り入れていく取り組みなども検討中であるという。

個別支援計画は利用者のニーズや課題を考慮して、自立に向けて必要な長期目標、達成しやすい短期目標に細分化されており、具体性に富んでいるのでその支援の実施・効果も確認できる。

そして、見直しの際は面談希望日を聞き取り、意向の把握だけでなく事業計画などの説明も行っているという。

また、6カ月ごとの見直しだけでなく毎月の評価も行われていて、利用者の自立を促進するきめ細かな支援が適宜、追加・実施されている。

人材を人財と意識しているのであろう、職員の資質向上にも注力しており、法人での新人研修や全体及び階層研修、内部のOJT研修やパソコン研修もある。

そして、平成25年度からは嘱託・パート職員にも勤務評価を実施する予定という。

工賃水準が就労継続B型施設の評価といわれるなど、「世事紛々すべて痴に似たり」であるが、法人・事業所の主体性を忘れずに事業展開をする松本ひよこがここにあると感心する。

◇ 特に改善をする必要があると思う点

○ 順逆を超えるための体制

人は順境の時も逆境の時も、学ぶことを忘れてはならないと思う。

逆境の時はだれでも学ぶものであるが、順境の時こそ学びは怠ってはならないと思う。

福祉施設においても学ぶとは、内部・外部の研修に参加することではなく、得たものを自らの実践にどう活かしていくか考える事である。

そうでなければ、意味のない研修参加の記録が残るだけである。

そのためには現場での計画及びその実践記録など、そのプロセスを明らかにする文書が重要なのは言うまでもない。

また、声高に支援の質の向上を訴えても、それが組織全体に共有化されなければ、研修が活用されるような新たな取組も独り相撲で終わってしまう可能性もある。

松本ひよこにおいては、各種の手順書やマニュアルなどの必要性についての検討・整備、事故・ヒヤリハットなどの検討記録の整備、開示による部外者からのアドバイスの獲得、利用者・保護者への情報提供の工夫など、現状の体制の見直しをして更に整備する必要があると感じる。

これらの体制の整備が進むと現状の認識が深まり、それぞれの改善へのスタートが始まりやすいと思われる。

また、就労継続B型施設は現実社会との接点であり、サービスの利用者と施設職員が共に働く場でもある。共に働く場という視点で、内容によっては利用者の参画を経て検討・改善する必要のあるものもあるであろう。昼食時間・休息時間の有効活用はその一つといえる。

要員の問題もあると思われるが、それにより一人ひとりの利用者の個性に応じた就労支援内容も充実して、多機能型事業所の利点も活かされ、利用者のできる事も広がり、社会生活力もアップすると考えたい。

そして、利用者・家族と関係職員、全員参加の施設運営は期待したいものである。

パンの製造工程において、製品に付加価値を付けて販売に結びつけている。

また、家族会が無いなかで、ひよこ祭りや体育祭を通して家族・地域との交流にも努めている。

さらに、付加価値という概念を事業所運営の各種の取り組みにも取り込むことを期待したい。

パンフレットや交流室、昼食時間・休息時間、始まったばかりのアンケート調査など、経営的な視点から言えば多くの付加価値を付けて成果を高めることも可能であろうと思われる。

付加価値を考えたアンケート内容や、それを活用しての利用者等への営業活動、交流室を活用しての営業戦略におけるボランティアや部外者の訪問増など、全体を視れば新たな取り組みに気づくことは可能であろうと思われる。

それらの取り組みを地域との積極的な交流にまで発展させることにより、事業所の「目的」や「強み」が明白になり、福祉の拠点としての地域住民の理解も進み、地域の関係者による新たな視点での広がりも更に期待できると感じる。

付加価値について考えることは、製品販売においては重要な課題といえる。

製品販売に限ることなく付加価値の発想を事業経営に活かすことができないのはなぜか？

活かす事ができないのが悪いのではなく、活かすようにしない環境が問題と考えたい。

4 事業評価(評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施)の結果概要

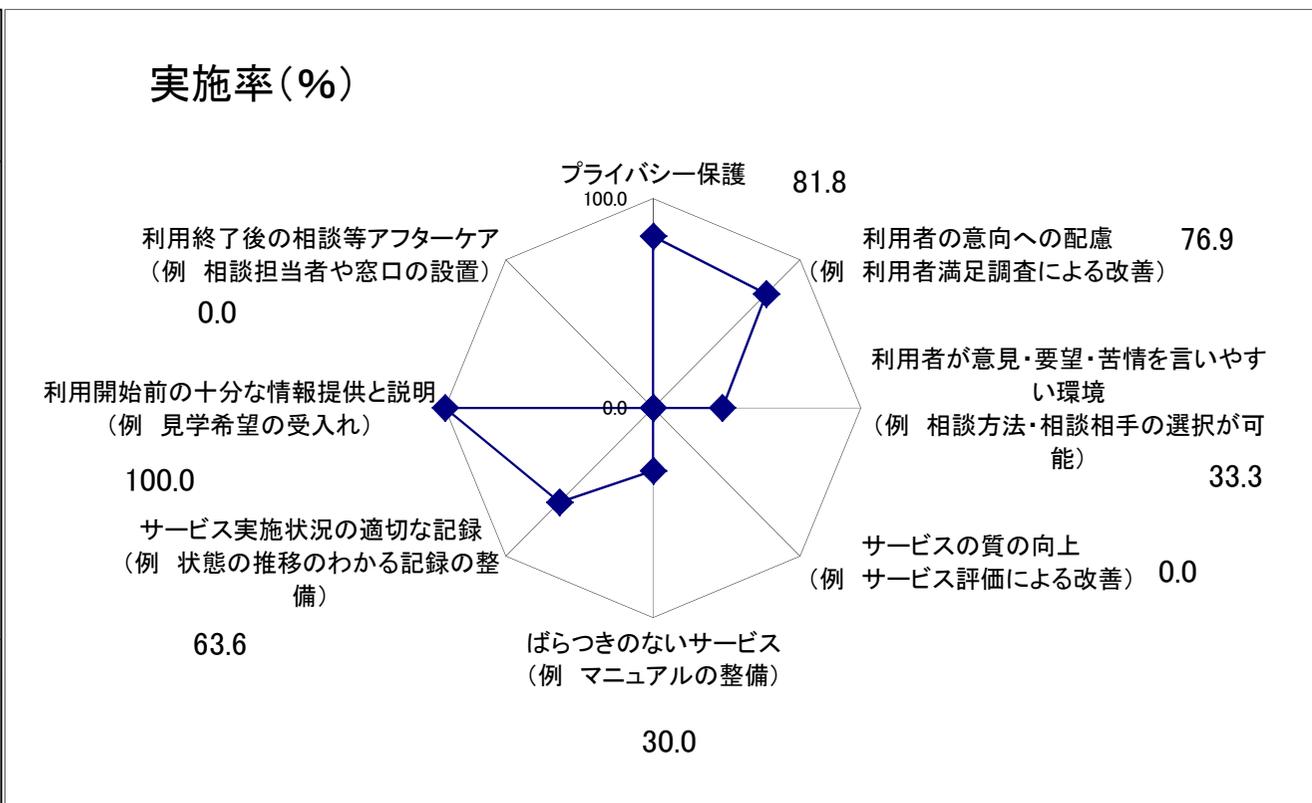
福祉サービス種別:就労継続B型施設

事業所名:松本ひよこ

評価分類・評価項目の番号	1-(1)	1-(2)	1-(3)	2-(1)	2-(2)	2-(3)	3-(1)	3-(2)
評価分類又は評価項目	プライバシー保護	利用者の意向への配慮	利用者が意見・要望・苦情を言いやす	サービスの質の向上	ばらつきのないサービス	サービス実施状況の適切な記録	利用開始前の十分な情報提供と	利用終了後の相談等アフターケ
着眼点番号	155~165	166~178	179~193	194~201	202~211	212~222	223~232	233~235
着眼点の数	11	13	15	8	10	11	10	3
実施している数	9	10	5	0	3	7	10	0
実施率(%)	81.8	76.9	33.3	0.0	30.0	63.6	100.0	0.0

評価分類又は評価細目ごとの評価がaとなった評価細目

- ・プライバシー保護
 - ①利用者を尊重したサービスについて共通の理解を持つための取り組みを行っている。
- ・利用者の意向への配慮
 - ③作業がしやすい環境が提供されている。
 - ④利用規則を定めている。
- ・利用者が意見・要望・苦情を言いやすい環境
 -
- ・サービスの質の向上
 -
- ・ばらつきのないサービス
 - ②標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。
- ・サービス実施状況の適切な記録
 - ①利用者に関するサービス実施状況の記録を適切に行っている。
- ・利用開始前の十分な情報提供と説明
 - ①利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。
 - ②サービスの開始にあたり利用者に説明し同意を得ている。
- ・利用終了後の相談等アフターケア
 -



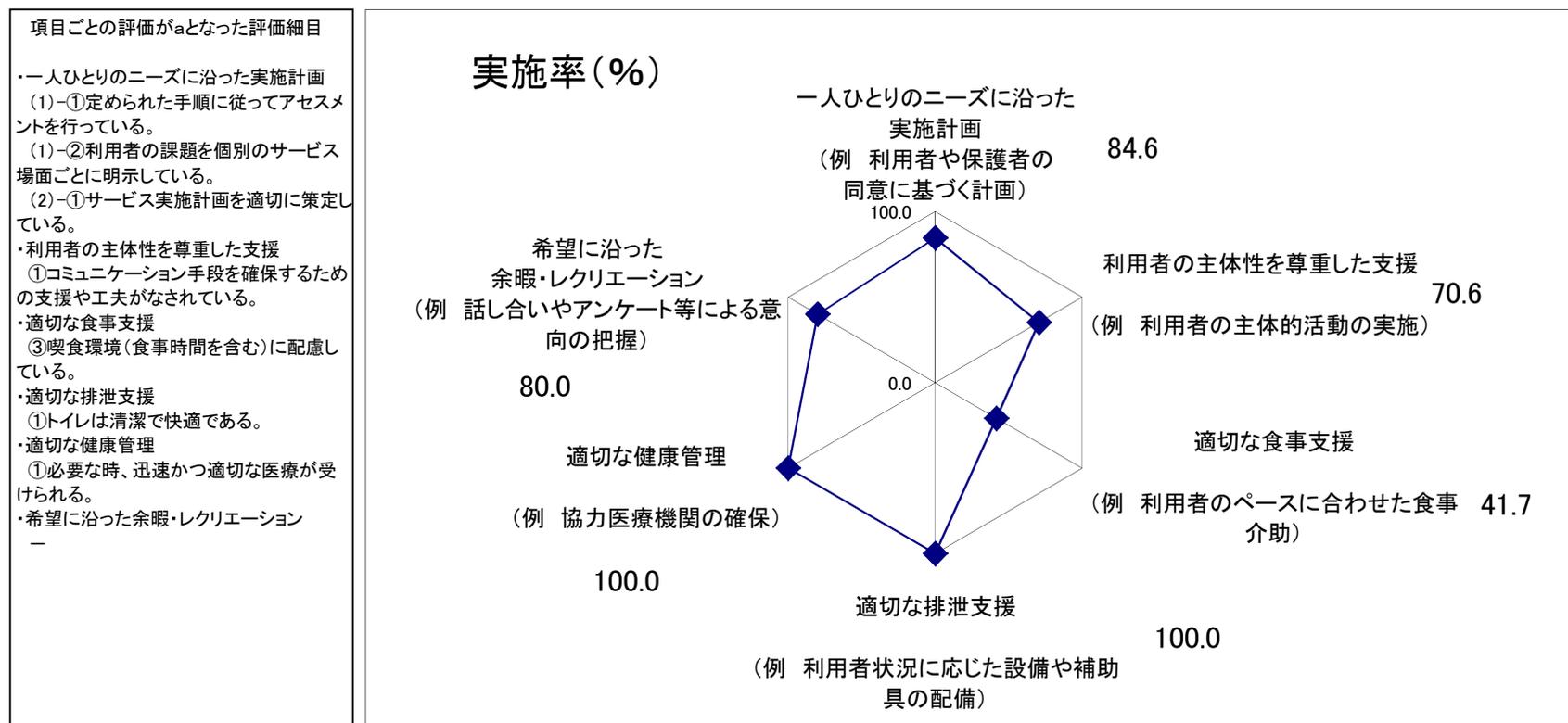
着眼点の実施率のみで他の事業所・施設と単純な比較はできないことに十分ご注意ください。
 なお、詳細な結果については、「5 事業評価の結果(詳細)と講評」をご覧ください。
 「着眼点の数」は非該当とした着眼点の数を除いた値です。

4 事業評価(評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施)の結果概要

福祉サービス種別:就労継続B型施設

事業所名:松本ひよこ

評価分類・評価項目の番号	4-(1)(2)	5-(1)	6-(1)	6-(2)	6-(3)	6-(4)
評価分類又は評価項目	一人ひとりのニーズに沿った実施計画	利用者の主体性を尊重した支援	適切な食事支援	適切な排泄支援	適切な健康管理	希望に沿った余暇・レクリエーション
着眼点番号	236~248	249~265	266~277	278~283	284~286	287~291
着眼点の数	13	17	12	6	3	5
実施している数	11	12	5	6	3	4
実施率(%)	84.6	70.6	41.7	100.0	100.0	80.0



着眼点の実施率のみで他の事業所・施設と単純な比較はできないことに十分ご注意ください。
 なお、詳細な結果については、「5 事業評価の結果(詳細)と講評」をご覧ください。
 「着眼点の数」は非該当とした着眼点の数を除した値です。

5 事業評価の結果（詳細）と講評

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象Ⅱ 組織の運営管理（別添1）
評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施（別添2）

6 利用者調査の結果

アンケート方式（別添3-2）

7 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント

情報共有では回覧や引継ぎ時での相談・連絡は行っていますが、文書として残すことが欠如している点は反省しなくてはなりません。
製品販売について、付加価値をつける工夫の大切さが理解できました。