

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	ふきのとう舎
経営主体(法人等)	社会福祉法人 県央福社会
対象サービス	多機能型事業所
事業所住所等	〒242-0022 神奈川県大和市柳橋5-3-1
設立年月日	平成20年4月1日
評価実施期間	平成27年10月 ～ 28年3月
公表年月	平成28年3月
評価機関名	日本コンサルティング株式会社
評価項目	東京都版(多機能型事業所)
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）	
<p>【事業者が特に力を入れている取り組み】</p> <p>① 作業会議や販路拡大、商品開発等により工賃アップを目指しています</p> <p>当事業所では、「利用者の工賃アップをめざす」を支援方針の一つとし、月に2回、外部コンサルタントを招き、「作業会議」を行っています。この会議では工賃算定や評価、作業活動内容、作業会計収支や予算事項、工賃倍増計画など、利用者の作業と工賃に関する学習の場を設けています。また、販路も拡大し、法人で出店したカフェレストラン&ショップ「カフェ・ハルテ」では、当事業所で焙煎したコーヒーを出しています。その他、地域の販売会参加や商品開発など職員と利用者が一丸となって取り組み、27年度上半期の工賃は前年よりアップしています。</p> <p>② 利用者の特性を考慮し、利用者一人ひとりが作業を担当できるように努めています</p> <p>当事業所では、利用者の個々の特性に合った作業種類や作業工程の提供に力を入れています。、職員は重度の利用者に対する作業提供もあきらめず、「この利用者ならこのやり方なら出来る。」「この利用者はこの仕事のこの部分は出来る。」という事を常に考え、支援会議等で共有し、多くの利用者が仕事を担当できる環境を何とか作り出そうとしています。その一環として27年度は作業種に電子部品の組み立て作業を加え、重度の利用者でも従事できる作業や工程を増やしました。就労継続支援B型では、作業に従事できる割合は100%に近づいています。</p> <p>③ 様々な方法で利用者意向を把握、改善し、結果として満足度に繋がっています</p> <p>利用者意向の把握には、「みんなの声ボックス」を設置し、利用者の声を聞く取り組みをしています。出た意見に対し改善策を検討しています。利用者の声で改善した例は、夏場対策として、車いす用トイレに扇風機を設置したり、廊下に冷気が入るようドアの開閉ルールを決めました。その他、入所後のアンケートや個別面談、利用者自治会の設置、第三者評価利用者調査等、利用者意向を聞く様々な取り組みをしています。第三者評価利用者調査では80%が当事業所に満足し、自由意見では「今後もこの事業所で頑張りたい。」という声が多数を占めています。</p> <p>【特に良いと思う点】</p>	

① 利用者の特性や行動パターンを理解し、自主性を尊重した支援を行っています

ゆったりと過ごす事が好きな利用者や活発で活動的な利用者など、個々の特性や行動パターンを理解した支援を行っています。日々の作業に関しては、利用者が得意とする作業や担当出来る作業を把握し、提供しています。また、休憩時間をたっぷり取りたい利用者には一人で静かに過ごせる場所を提供しており、携帯電話を触りたい、本を読みたいなど希望に沿って自由に過ごせる環境を作っています。利用者の自主性を尊重し、ストレスを感じる事無く通所できる環境作りに努めています。

② 研修の充実が職員のモチベーションに繋がっています

年間を通して多数開催される法人内研修には正規職員、非常勤職員関わらずなるべく多くの職員が参加できるようにしています。所長は職員のスキルに合わせて研修を選定し、参加を促しています。また、法人内研修は事業所の近隣で行われる為、多くの職員が参加する事が出来ています。職員は一人あたり月に1回以上法人内研修に参加しており、スキルアップに努めています。法人のスケールメリットの一つである研修の充実が職員調査でも好評を得ており、職員のモチベーションに繋がっています。

③ 経営層はリーダーシップを発揮し事業所を引っ張っています

経営層は、利用者自治会の立ち上げ、月4回のホームページ更新、ヒヤリハットの強化、利用者に対する入所1週間後アンケートの実施、各種マニュアル整備等、短時間で次々に新しい展開を打ち出し、事業所をリードしています。また、事業所に留まらず、法人の中期計画(マスタープラン)の作成や情報のクラウド化にも携わっています。今後も改善点に対するスピード感のある解決や職員のとりまとめ、利用者に対する取り組み等、リーダーシップを発揮した運営に期待します。

評価領域ごとの特記事項

1.人権の尊重

①福祉サービス事業者として守るべき法・規範・倫理を毎年の事業計画書で明記し明確にしています。社会人として守るべき倫理行動要綱および倫理行動マニュアルを載せた「県央福祉会職員ハンドブック」を全職員に配布し、その内容の周知徹底にも取り組んでいます。また、人権教育に力を入れており、人権問題に対する事例について考える法人考案の「人権ツール」を活用し、職員の人権に対する考えの気づきを啓発し職員間で共有する取り組みを行ったり、人権侵害の新聞記事を回覧するなど、人権に対する職員の理解が深まる取り組みをしています。

②職員は、利用者の悩みや苛立つ気持ちを把握し、利用者が抱える問題を軽減するためにどうしたらいいかを話し合っています。法人として権利擁護規定や虐待防止対応マニュアルを作成し、職員に内容を徹底しています。事業所内で何らかの虐待を察知した時は、自治体の担当課に相談し対応する仕組みがあります。職員が利用者に接する時は、無意識に相手を傷つける言動がないか、職員間でチェックする機能もあります。法人は、毎年日時を決めて「人権を考える報告会」を開催し、アンケートを実施し今後の取り組みを確認し合っています。

③利用者は個人ロッカーを持って、衣類や持ち物を自分で管理し、他人が触れることが無いようにしています。汗をかいたときの着替えは、人目に触れないようにカーテンで仕切ったスペースを用意しています。日常の中では利用者の意思を尊重し、作業を促す時もわかりやすい言葉を使っています。個人を呼ぶときには苗字に「さん」を付け、愛称や下の名前で呼ぶことはありません。友

	<p>達と話すような言葉かけを禁止し、程よい距離を保って丁寧語を使用しています。</p> <p>④利用者は入所時に個人情報提供同意書によって自身のプライベートな情報が「個別の支援計画作成にあたり他事業所との連携と照会」「医師への情報提供」「行政機関への情報提供」「機関誌への掲載」などに限って提供されることの説明を受けています。職員はプライバシーに関する情報を、他に聞こえるような場所で話さないように気を付けており、面談の際、個人的な相談を受ける時も、場所の設定に気を付けています。事例検討等に利用者情報を使う時も書面で了解を得ており、個人宛に送られて来る文書は見えないように封筒に入れて渡しています。</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今年度に入所した利用者からは、入所1週間後に利用者アンケートを行っています。また、半年に1回個人面談を行い、利用者の意向を確認しています。確認した意向は個別支援計画に反映させ、日々の支援に繋げています。利用者意向に対する更なる取り組みとして、27年度から利用者自治会を立ち上げ意向を確認できる取り組みを始め、第三者評価機関により利用者調査も実施しています。利用者意向を集約・分析し、サービスの質の向上に努める取り組みをしています。</p> <p>②作業内容や時間にとらわれずに「はたらく」と「いきがい」に主眼を置き、地域での生活が送れるように支援しています。クックフリーズ（急速冷凍）を利用し法人内のグループホームの夕食や日中施設の給食を用意する配食作業をおこなっています。キャップリサイクル、軽作業などに加え作業種類や工程、担当分野を増やすことで自発的に取り組めるように環境を整備しています。利用者がやりたい活動を聞き取って創作活動やウォーキング、ボーリングなどの活動も利用者の心身の状況に応じて取り組んでいます。日中活動では個別の支援の充実をめざしています。</p> <p>③利用者の日々の様子は連絡帳に記入し、送迎時に家族等に知らせています。特にケガ等が認められる場合や、健康面で変化があった時は必ず連絡を入れています。主治医から、事業所での様子を知りたいとの要望があった時は必要な情報を家族等に伝えることもあります。家族の要望があれば随時個人面談を実施し、事業所内での活動内容、利用者の様子はもれなく伝えていきます。家族会（青葉会）には44家族が参加しており、年2回の全体会には主任以上の職員が出席して意見交換しています。統括する理事長も出席する家族会役員会もあります。</p> <p>④ゆったりと過ごすのが好きな利用者や活発で活動的な利用者など、個々の特性や行動パターンを理解した支援を行い、利用者にあった作業をお願いしています。活動内容を変更すると混乱が起きてしまう利用者も多く、毎日決まった活動をしてもらっています。休憩時間をたっぷり取りたい利用者一人に静かに過ごせる場所を提供しており、携帯電話を触りたい、本を読みたいなど希望に沿って自由に過ごせる環境を作っています。次の作業が決まっていなくて不安になる利用者を配食車に同乗することもあり、「通所の継続」を目標に支援を充実させています。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>①配食やコーヒー焙煎などの作業手順は、大きな写真やホワイトボードを活用しマニュアル化しています。作業の順番に番号を振り、写真に吹き出しを付け、正確な手順を矢印で示すなど、利用者が自分で見ながら作業手順を習得できるように工夫を重ねています。課題が挙がった時は、作業室ごとに職員が日々の作業をよく観察しながら、手順の変更に取り組んでいます。変更は文字だけで</p>

は理解が難しいことを予想して、図や画像を使い、数字が苦手な利用者には、一定個数をカウントできる媒体を使用するなど、工夫や改善に取り組んでいます。

②アレルギー体質や慢性疾患のある利用者も受け入れていることから家庭での健康状態を連絡ノートで確認しています。必要に応じてかかりつけ医に繋ぐこともあります。健康面で課題の多い利用者については、家族やグループホームの世話人等とも連携し、生活上の注意点を確認しています。発作を伴う疾患の場合の対応マニュアルを完備し、それに基づいて対応しています。対応方法を統一し、家族への連絡も確実に行っていきます。本年は隣接する法人内のクリニックとの連携が可能となり、医療との連携強化が利用者の健康維持に良い効果を生んでいます。

③就労継続支援B型では個別支援計画を6か月ごとに見直し、利用者のその時点での状況を踏まえて課題を設定しています。個別支援計画には、本人と家族等の希望欄に、生活面と作業面の希望を書くようになっており、長期と短期の支援目標と、支援上の重点欄には優先順位を付けた内容を列記しています。更に支援上の留意点として、利用者特有の支援ポイントを記入する欄も設けてあります。計画の作成・見直しは全職員参加のケース会議で行い、最終的に施設長が確認印を押しています。その後、利用者に説明し、同意を受けて署名捺印を受けています。

④就労移行支援の利用者の3ヵ月評価票では、実社会に出て行く能力やマナーを身につけるために、より具体的な目標を設定しています。参加プログラム欄には、受注作業、日直、清掃、パソコン入力、軽作業、電話対応、ビジネスマナー等、取り組んだ様子が記載されています。個別面談欄、現在の評価欄も記入されており、今後の就労支援計画の立案に活かせるような仕組みが出来上がっています。職員は利用者自身の頑張りを認め、目標設定では前向きな気持ちになれるようなアドバイスを心がけており、就労への道が開けるように支援しています。

4.地域との交流・連携

①地域への情報発信として、事業所独自のホームページを開設しています。ページ内の「ふきのとうだより」では日々の事業所情報を見る事が出来ます。また施設概要や活動内容についても分かりやすく掲載されています。地域との交流に関しては、法人が運営する喫茶店「ともしびショップ」3店舗のコーヒーを当事業所が提供しています。また27年12月より西鶴間の「カフェハルテ」がオープンし、そのコーヒーも当事業所が提供する事になっています。ホームページや自主製品を通して、地域との関わりを推進しています。

②今年は、大和祭りに出店し、売上アップに大きな成果を上げ、対面販売の楽しい体験をしました。事業所では、社会資源を活用し他にも利用者の関心が高い場所や行ったことが無い場所に外出体験をしようと考えています。日常の活動では作業室ごとにグループ分けしており、他のグループや日ごろ馴染みのない他グループの利用者や職員との交流を図ることで、非日常的な体験を楽しんでもらえるようにしています。地域ボランティアに関しては、市社協に登録し軽作業支援やグループレクリエーションに参加してもらい、ガイドヘルパーも積極的に使っています。

③職員は通所開始時には利用者一人ひとりに関して、日中の活動場所、余暇活動、相談者などを把握しています。その上で、日中活動を通じて近隣の公園や公共施設、プール、サウナなどに出かけています。余暇活動としてボーリング場、公共浴場、ショッピングモールなど様々な地域の資源を活用し、活動の幅を広げています。好きな活動や講座が受けられるように情報を掲示したり、チラシを置いて案内しています。また、後見人制度の活用やグループホーム、シ

	<p>ョートステイの利用方法や施設情報も伝え、将来の生活の見通しがつくように支援しています。</p> <p>④地域への取り組みとして、事業所は災害時避難場所となっており、災害備蓄品として水や食料、備品を備え、2階の所定の場所に置き、管理者を定めてリストで管理しています。地域ニーズの把握については、事業所のSWOT分析をおこない、事業所の強みと弱みを確認し、地域の中で出来る事を考えています。この地域では高齢化が進み、坂の多い地域の為に買い物に出にくいなどの問題があり、このような地域の問題も商品の販売や、広報活動に活かしていきたいと考えています。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>①当事業所には事業所独自のホームページがあります。ページは大きく「施設紹介」と「製品紹介」に分かれています。「施設紹介」では事業所としての目的や作業室ごとの特性、作業内容等が記載されています。「製品紹介」では、自慢の手作り豆腐や自家焙煎コーヒー、今年度オープンした「カフェハルテ」の情報も掲載されています。また、「ふきのとうだよりWeb版」も掲載されており、所内行事や外出の様子が写真付きで見ることが出来ます。ページは月4回程度更新しており、幅広い情報提供と透明性の確保に努めています。</p> <p>②法人作成の冊子、事業所のパンフレットを大和市の担当課や関連施設に届け日常的に情報を発信しています。三つ折り裏表、ハンディタイプのパンフレットは法人の基本理念や苦情解決、地図、3つの作業室の活動を写真入りで紹介しており、情報量の多いわかりやすいものとなっています。4月に特別支援学校で、生徒と保護者、教員等を対象に説明会が開催され、資料として配付し、作業内容や日中活動支援についてわかりやすい説明をしています。支援学校を卒業する生徒と保護者には情報を得る貴重な資料となっています。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>①研修に関して、年間で多数行われる法人内研修には正規職員、非常勤職員に関わらずなるべく多くの職員が参加できるようにしています。所長は個々のスキルに合わせて研修を選定して行かせています。法人内研修は事業所の近隣で行われる為、多くの職員が参加出来ています。法人外研修も正規職員には参加させています。参加した研修が重要な内容である場合には、参加した職員が研修内容を発表し、情報共有しています。また、研修時には勤務時間を調整し、研修による勤務時間の不満が発生しないように工夫しています。</p> <p>②職員一人ひとりの日頃の気づきの確認については、朝夕の打ち合わせで日常的に行われています。職員会議でも個々の気づきを確認する体制があります。また、研修機会を多く設ける事で、職員一人ひとりの気づきの回数が増え、日常の実務上の安心にも繋がっています。職員調査からは、特に良いと思う点で、「職員一人ひとりに合わせた自主的な学びに取り組んでいる」や「研修に参加することを積極的に促し、職員の質の向上に取り組んでいる」という意見が出ています。</p>