

## 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	就労移行支援 就労B型 生活訓練
事業所住所等	〒235-0052 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6月
評価機関名	株式会社 <b>R-CORPORATION</b>
評価項目	横浜市版
<b>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>	
<p><b>【立地面での特色】</b></p> <p>●「ぽこ・あ・ぽこ」の立地・概要</p> <p>「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、工場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、利用者にも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。</p> <p>●「ぽこ・あ・ぽこ」の事業方針</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>	

## 【特に良いと思う点】

### 1. 高い就労実績につながる職員の努力

「ぼこ・あ・ぼこ」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者も多く、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

「ぼこ・あ・ぼこ」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

「ぼこ・あ・ぼこ」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、ぼこ・あ・ぼこでは現在、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。

## 【さらに期待される点】

### 1. 休憩時間に対する支援の工夫

「ぼこ・あ・ぼこ」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。利用者にとっての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。

## 1.人権の尊重

●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。

●ぽこ・あ・ぽ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。

●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。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。

## 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

●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。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。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。

●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。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に実施し、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。

●ぽこ・あ・ぽこ支援の3つの柱に沿った自立生活・地域生活への移行支援を明文化し、職場にも掲示しています。また、個別支援計画は自立生活・地域生活へ移行を目的として丁寧に作成されています。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。ぽこ・あ・ぽこでは、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、巡回し、就業の継続が図れるように努めています。

●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

	<p>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た作業を別々にし、個々の利用者に応じた治工用を用意する等、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、利用者にとって過重な負担にならないように配慮しています。</p> <p>●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。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>●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に実施し、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。</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化委員会を紹介及び掲載し、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>●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を行い、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。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>●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）、全国社会就労センター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、ぽこ・あ・ぽ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。</p> <p>●ぽこ・あ・ぽこでは、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</p>

	<p>の印刷を受ける等、施設の理解促進につなげています。</p> <p>●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>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>●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。</p> <p>●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。</p> <p>●運営に関して、法人で3ヵ年計画（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ヵ年計画・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。</p> <p>●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。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>●職員研修は法人で職員研修計画も策定されていますが、ぽこ・あ・ぽ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、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。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、今後も定期的に受審する予定でいます。</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。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。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>