

# 福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 mai!えるしい

発効：2017年3月3日（2020年3月2日まで有効）

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

## 公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

### 事業所基本事項

フリガナ	マイエルシイ
事業所名 (正式名称を記載)	mai!えるしい
事業所種別	就労継続支援B型事業所
事業所住所 最寄駅	〒249-0005 逗子市桜山9-3-53 JR横須賀線「逗子駅」または京浜急行線「新逗子駅」下車 「海岸回り葉山(一色)行」バス10分、「切通し下」下車 徒歩1分
事業所電話番号	046-887-0583
事業所FAX番号	046-887-0652
事業所代表者名	役職名 施設長 氏名 八重樫 譲
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人湘南の凧 法人代表者氏名 理事長 一柳 康男
URL	http://www.shounan-nagi.or.jp
e-mail	honbu_jimu@shounan-nagi.or.jp
問合せ対応時間	8:30~17:15

### 事業所の概要1

開設年月日	平成23年4月1日
定員数	20名
都市計画法上の用途地域	第1種住居地域
建物構造	鉄骨造地上2階建て
面積	敷地面積(491.90)㎡ 延床面積(545.30)㎡
居室あたり的人数	

### 事業所の概要2(職員の概要)

総職員数	12名
次の職種に該当する職員数	施設長 (常勤 1名) サービス管理責任者 (常勤 1名:常勤以外 名) 職業指導員 (常勤 1名:常勤以外 名) 生活支援員 (常勤 名:常勤以外 6名) 目標工賃達成指導員 (常勤 名:常勤以外 2名) 事務員 (常勤 名:常勤以外 1名)

事業所PR 評価に臨んで事業所としてアピールしたいこと	就労継続支援B型事業所として、利用者が主体的に働くことを支援するため作業環境を改善しながら生産性を高め、工賃向上を目指し、製品の改善や経費の削減に努めています。
--------------------------------	--

## 公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

### 1. 総合コメント

#### 総合評価（事業所の特色や努力、工夫していること、事業所が課題と考えていること等）

- 「①利用者が尊厳を持って自立できる地域社会の実現を目指します。②利用者の基本的人権を守り、個人の尊厳を重視した支援を行います。③地域とともに歩み、地域から信頼される法人を目指します。④常に法令を遵守し、良質な福祉サービスを提供します。⑤法人の経営基盤を強化し、経営の透明性を確保します。」の法人の基本理念に基づき、障害者の就労継続を支援している。
- 障害者総合支援法に基づく就労継続支援B型事業所として、上記法人の「基本理念」とともに、「行動指針」を常に意識して行動している。月・水曜日の朝礼では全職員で「基本理念」を唱和し、火・木・金曜日は「行動指針」を唱和している。
- mai!えるしいには、利用者の自立と社会参加の促進を目的に、事業所内に「菓子工房」があり、また市内の体育館の2階に「喫茶かあむ」がある。現在、「菓子工房」に16名、「喫茶かあむ」に6名の障害者が就労している。
- 就労継続支援B型事業所は、障害者に生産活動を提供し、工賃を支払う事業所であるため、工賃の目標額を少しでも上げるために検討を重ねている。「障害者が作るから品質が悪い、安い」というイメージや甘えから脱却し、一般の製品として価値のあるものの販売を目指している。良質な材料を使用し、障害者主体の手作りの製品であることに価値を置き、社会一般に理解してもらえるよう努めている。
- 製菓作業や販売方法に関しては、相模女子大学や地元企業「3pm(さんじ)」の協力を受けている。大学のキャンパスで採れた梅を使ったマーガレットケーキ作りや、製造工程の見直し、品質の標準化などを図り、また、ラッピングやギフトボックスの工夫も行っている。
- 「生涯発達・地域生活支援の4領域」の考え方を取り入れ、法人独自のアセスメントシートを使用して、利用者の個別支援計画を策定している。4領域の「①学習・余暇領域(学ぶ、楽しむ)」、「②自律生活領域(暮らす)」、「③作業就労領域(働く)」、「④コミュニケーション領域(かかわる)」のうち、就労継続支援B型事業所として、「③働く」と「④かかわる」を柱に個別支援計画を策定している。
- 利用者の動機付けや能動的な行動を促すため、製菓作業の工程分析を行い、チェックシートや手作りの治具を作成している。利用者が主体的に、正確に作業ができるよう工夫し、絵・図・写真やホワイトボード、カラーシールなどを活用して、「見てわかる」環境整備を徹底的に行っている。毎日、作業後には利用者が「振り返りシート」に記入し、それをもとに職員との面談の時間をとり、個々の課題に対しての助言を行っている。
- 法人の職員育成指針に基づき、入職1年、2・3年、4年以上の階層別の到達目標と研修計画を作成し、人材育成に取り組んでいる。人材確保のため、新卒推進事業や資格取得支援事業を、法人の中期事業計画に位置付けている。年2回、職員は支援の振り返りや今後の取り組みを「自己申告書」に記載し、管理者と個別の面接を行っている。
- 「職員会議」や「工房会議」、「喫茶会議」を通して、職員間で情報を共有するとともに、職員からの提案を積極的に取り入れている。職員の提案から手作りの治具が多数生まれ、製菓作業の中で使用している。また、施設長やサービス管理責任者を中心に、販路拡大や高品質維持、経費見直し、売上アップの問題に取り組み、中期事業計画に、製菓販売拠点の整備を目的として、駅周辺への店舗設置を位置付けている。
- 昼食の提供については、外部業者に委託しているが、利用者が順番に「給食感想表」に記入し、法人全体の「給食会議」の場で、利用者の評価や希望を伝えている。利用者の声は、味付けや献立(リクエストメニュー)に反映している。
- 特別支援学級の子どもの職場体験学習の受け入れを行っている。また、障害のある子どもたちの保護者の相談も受け、障害者が地域で普通に働くことができ、普通に生活ができるよう、社会貢献活動の取り組みを展開している。
- 今後の課題として、働きやすい環境などに努力しているが、全国並みの工賃の向上や販売の拡大が期待される。

評価領域ごとの特記事項		
1	人権への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○法人全体で虐待防止委員会を毎月開催し、利用者への言葉遣いなど、不適切なかかわりがないか、発生しやすい場面や要因について検討している。</li> <li>○毎朝の朝礼で、基本理念または行動指針を職員全員で唱和し、個人の尊厳や基本的人権を守ることを常に意識し、言動の振り返りを行っている。</li> <li>○「個人情報保護規程」に基づき、利用者や家族のプライバシーを保護している。個人情報管理委員会にて、個人情報の漏えいがないかチェックしている。</li> <li>○利用者への不適切なかかわりについて、全職員からのアンケートを集計、分析し、職員の意識を高め、どんな小さなことも話し合い、予防につながるようにしている。</li> <li>○菓子工房の見学者の訪問は、事前に利用者伝えてある。工房見学を積極的に受け入れていくことが、社会へのアピールだけでなく、利用者の仕事への励みとなっている。</li> </ul>
2	利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者自身も、毎日「振り返りシート」を作業活動後に記入し、職員と一緒に、その日の活動内容の振り返りを行っている。職員との面談で、集中力や正確さ、仕事への取り組みなどの振り返りを行っている。</li> <li>○「生涯発達・地域生活支援の4領域」のうち、「作業就労領域(働く)」と「コミュニケーション領域(かかわる)」を柱にして、社会適応能力を確認し、個別支援計画を策定している。</li> <li>○利用者の年齢に応じて「高齢障害行動チェック」にてアセスメントを行い、心身機能の変化や行動の変化を把握し、個別支援計画に反映している。</li> <li>○利用者個々に「支援計画手順書」を作成し、利用者にかかわる職員全員の支援方法や手順を統一している。</li> <li>○体調管理が必要な利用者には、「生活習慣チェック表」や「食事管理ノート」を作成し、就労継続を支援している。</li> </ul>
3	サービスマネジメントシステムの確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>○製菓作業の工程分析を行い、利用者が主体的に作業できるよう、作業手順の「視覚化」を徹底的に行い、利用者の「できること」を積み重ねて、ステップアップにつなげている。</li> <li>○環境整備(整理・整頓・清潔・清掃)の徹底を心がけ、利用者が主体的に活動できるよう、絵や写真入りの手順書を用意している。環境整備については、法人の安全衛生委員会が巡回訪問し、整理・整頓・清潔・清掃が適切に行われているか確認している。</li> <li>○ヒヤリハットの記入様式を用意し、ヒヤリハットの内容は、朝礼・夕礼にて全職員に報告している。また、月ごとにヒヤリハットの内容を集約、分析し、職員間で情報を共有している。</li> <li>○アクシデント報告は、製菓作業に関するものと、利用者に関するものに分けてまとめ、分析、改善策の検討を行い、解析レポートを作成して改善につなげている。</li> <li>○年間計画を立て、消火や通報、地震、津波避難誘導訓練を実施している。また、緊急時に備えて、服薬情報を把握し、利用者から数日分の内服薬を預かっている。</li> </ul>

4	地域との交流・連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>○良質な材料を使用し、障害者が主体の手作り製品であることに価値を置いていることを、地域に理解してもらえるよう努めている。地域の人には、積極的に工房見学を行ってもらっている。</li> <li>○相模女子大学とのコラボレーションでケーキを開発したり、地元の企業「3pm(さんじ)」のコンサルテーションを受け、製造工程の見直しや品質の均一化などを図り、ラッピングやギフトボックスの工夫を行っている。</li> <li>○地域の高齢者施設や保育園、学校のイベントに参加し、製菓の出品販売を行っている。また法人全体で、毎年「湘南の皿感謝デイ」を開催し、地域の人に取り組みの内容を伝えている。</li> <li>○特別支援学級の子どもたちの職場体験実習の受け入れを行っている。障害のある子どもたちの保護者の相談も受け、障害者が地域で普通に働くことができ、普通に生活ができるよう、社会貢献活動の取り組みを展開している。</li> <li>○「逗子市障害者福祉計画策定等検討会」に参加し、地域の福祉ニーズを把握して、今後の障害者計画につなげている。</li> </ul>
5	運営上の透明性の確保と継続性	<ul style="list-style-type: none"> <li>○障害者に生産活動を提供し、工賃を支払う事業所として、工賃の目標額を上げるための検討を重ねている。「障害者が作るから品質が悪い、安い」というイメージや甘えから脱却し、一般の製品として価値のあるものの販売を目指している。</li> <li>○毎年「支援のまとめ」を作成し、職員が支援内容と成果について振り返りを行っている。法人全体で中間事業報告会を開催し、理事や評議員、第三者委員に取り組みの内容を報告している。</li> <li>○ホームページにて、「事業計画」や「会計報告」などを公開し、運営の透明性に努めている。</li> <li>○施設長やサービス管理責任者など、職員それぞれの役割を明文化し、チームワークを強化して、利用者の支援を行っている。</li> </ul>
6	職員の資質向上促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修報告書を事業所に置き、いつでも内容を確認できるようにしている。外部研修は、参加職員の報告書を回覧することで内容を共有している。必要に応じて研修報告会を開いている。</li> <li>○「法人職員育成指針」にそって、入職年数に応じた階層別の到達目標を掲げ、研修を実施し、人材育成を行っている。また、「法人組織管理規程」の中にキャリアパスを明示し、中期事業計画には、社会福祉士や介護福祉士などの資格取得支援を組み入れている。</li> <li>○法人内の事業所ごとに、時間外労働時間を集約し、業務の効率化や残業時間の軽減に努めている。給与改善や福利厚生の実・促進を重要課題として、中期事業計画に位置付けている。</li> </ul>

2. 基本的サービス評価

～ 評価機関が定めた評価項目に添って、調査を行った結果です ～

基本的サービス評価		
大項目	項目の内容	達成率 (%)
人権を尊重したサービスの提供 (4項目 17事項)	職員の適切な言葉遣い、態度	達成率 100%
	プライバシーの確保	
	職員への人権教育	
	苦情解決システムの機能	
一人ひとりに適したサービスの提供 (4項目 20事項)	個々の心身機能にあわせた個別支援計画の実施	達成率 100%
	相談支援と情報提供	
	ケアマネジメントの理念にそった個別支援計画策定	
	個別のリスク管理	
サービスを提供するための体制の整備 (6項目 28事項)	福祉機器、生活環境の整備	達成率 96%
	生活支援マニュアルの整備と職員への周知	
	生活環境整備マニュアルの整備と職員への周知	
	感染症対策マニュアルの整備と職員への周知	
	救命救急マニュアルの整備と職員への周知	
防災マニュアルの整備と職員への周知		
組織の運営状況 (6項目 30事項)	地域への理解促進の取り組み	達成率 100%
	地域との連携の取り組み	
	自己評価の実施と評価結果公表	
	計画的な職員研修による職員の資質向上	
	人事管理体制の整備と職員の処遇・就業環境への配慮	
管理者のリーダーシップ		

2-2. 日常生活の支援に関する事業所アピール

～ 事業所から自己申告された内容について、事実確認を行った結果です ～

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>食事支援の取り組み</p>	<p>①食事提供については外部業者委託による事業所内での給食形態をとっている。提供した昼食について4つの項目（食感、味付け、おいしさ、ボリューム）から感想・評価を利用者から頂き、毎月1回開催している業者との給食会議で内容を報告する等、利用者の声が日々の食事提供に反映されるように努めている。内容については、月ごとの献立表により1食あたりのカロリーと共に掲示される。</p>	<p>①食事提供の外部委託業者は、法人全体で委託し、mai!えるしいでは、工房の2階で業者が調理していること、その日の当番の利用者が、昼食の感想と評価を「給食感想表」に記入していること、主食や副食、汁物、全体について、4つの項目（食感、味付け、おいしさ、ボリューム）の感想を記入する他、希望するメニューを書き込んでいること、月1回法人全体で開催する給食会議には、mai!えるしいからも事務員が参加し、給食内容の評価や利用者の希望を伝えていること、利用者の声を日々の食事提供に反映するため、献立の中にリクエストメニューを多く取り入れていること、焼肉やチキンチーズカツ、コロケ、煮込みハンバーグ、かつ丼、塩ラーメンなどのリクエストメニューが、献立に取り入れられていることを、「給食感想表」や「献立表」で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
健康管理 服薬管理 の取り組み	<p>①災害時等に備え3日分の予備薬を非常用持出袋にて服薬情報と合わせ保管している。</p> <p>②利用者出勤後には、検温を行い、「個人衛生点検表」を提出して頂いている。なお「個人衛生点検表」には、「下痢、腹痛、吐き気、発熱等がないか」、「昨日お風呂に入り髪の毛を洗ったか」、「体は洗ったか」、「爪はのびていないか」等の記載があり、利用者の健康及び衛生意識向上のため、利用者がチェックをしマルをつける形となっている。</p>	<p>①災害時などに備え、利用者の3日分の予備薬を事業所で保管していること、薬は昼食時のものだけでなく、どんな状況にも対応できるように、朝・昼・夕のすべての薬を預かっていること、毎年11月に、サービス管理責任者が預かっていた古い薬を返し、服薬アンケートを実施して、新しい3日分の予備薬を預かって保管していること、服薬内容に変更があった場合には、その都度、入れ替えてもらっていること、日常の活動の場面では、利用者は薬を自己管理していて、自分で服用していることを、聴き取りで確認した。</p> <p>②食品を扱う仕事なので、利用者は出勤後、自分で検温し、個人衛生点検表に記入していること、体温は37.5℃を標準として、状況に応じて家族に連絡し、場合によっては退勤することもあること、個人衛生点検表は、食品を扱うにあたってのチェック表で、利用者の健康及び衛生意識向上のため、利用者がチェックをしてマルを付ける形をとっていること、工房入室のチェックは、当番の利用者が行い、職員が最終チェックを行っていることを、「個人衛生点検表」や聴き取りで確認した。</p>
保健・医療 管理支援 の取り組み	<p>①年に1回希望者を対象に地域の医療機関に委託し健康診断、インフルエンザ予防接種を実施している。</p> <p>②冬季における感染症対策として「冬季感染症マニュアル」を整備し、マニュアルを基に対応している。</p>	<p>①健康診断及びインフルエンザ予防接種については、年に1回希望者を対象に行っていること、健康診断は、逗葉地域医療センターに現地集合して行い、インフルエンザ予防接種は法人の嘱託医に対応を依頼していること、それぞれ毎年、10名程の利用者が希望して受けていること、健康診断の結果は、コピーを事業所で保管していること、他の医療機関で健康診断を受けた利用者には写しの提出をお願いしているが、なかなか全員分は揃わない状況にあることを、「決裁書 健康診断実施報告書」や「決裁書 インフルエンザ予防接種報告書」で確認した。</p> <p>②冬季感染症マニュアルは、法人全体のマニュアルとして作成していること、Mai!えるしいは、食品を扱う事業所なので、ノロウイルスの発生を最も注意していることを、「冬季感染症マニュアル」や聴き取りで確認した。</p>



項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
日中活動支援の取り組み	<p>①mai!えるしいは、主に知的障がいのある方を対象に生産活動を提供し、工賃を支払う事業所である。知的障がいのある方の支援すべき事柄は幅広く、職員個々の視点により支援の着眼点も異なってくる。このため、東京学芸大学菅野敦教授提案の「生涯発達・地域生活支援の4領域」の考え方を取り入れ、支援内容を整理、明文化し支援にあっている。</p> <p>②「生涯発達・地域生活支援の4領域」では、「学習・余暇領域(学ぶ・楽しむ)」、「自律生活領域(暮らす)」、「作業就労領域(働く)」、「コミュニケーション領域(かかわる)」があるが、「作業就労領域(働く)」、「コミュニケーション領域(かかわる)」を支援の柱としている。</p> <p>③「作業就労領域(働く)」の支援では、作業技術や作業態度に着目し作業の工程分析を行い、利用者が主体的に作業できるよう(工程の80%の自立を目指す)作業環境の改善(視覚化)を図っている。</p>	<p>①②生涯発達・地域生活支援の4領域の考え方については、mai!えるしいでは昨年度から取り組み、今年度になって具体的に活用していること、Mai!えるしいは就労継続支援B型の事業所であることから、4領域のうち、「作業就労領域(働く)」と「コミュニケーション領域(かかわる)」を支援の柱としていることを、「生涯発達・地域生活支援の4領域」や「平成28年度mai!えるしい組織体制」で確認した。</p> <p>③作業技術や作業態度に着目し、作業の工程分析を行い、利用者が主体的に作業ができるよう、作業環境の改善を行っていること、工程分析は、喫茶かあむでは昨年度から始め、工房では今年度から取り組んでいること、ポイントを①利用者のできることを支援する、②工程を分けることで、支援する所をはっきりさせ共有化を図ることに置き、実施していることを、「工程分析表」や聴き取りで確認した。</p>
アクセス権支援の取り組み	<p>①就労継続支援B型事業所として、仕事を提供するため台風等でも基本的には休業しない。原則自力通所としているが、天候や本人の体調不良の際等は送迎を実施している。</p>	<p>①就労継続支援B型事業所のため、通勤の送迎サービスは行っていないこと、利用者は、逗子や葉山、横須賀から、電車やバスを利用したり、徒歩で事業所に通っていること、ただし年1~2回になるが、台風が接近したときに自宅まで送っていったことがあったこと、台風がきたり、降雪があるときも利用者は通ってくるので、悪天候の際の休みを事前にどのように伝えていくか、今後の課題としていることを、聴き取りで確認した。</p>

## 2-3. 利用者へのヒアリング調査

### ～ 利用者から任意でヒアリング調査をした結果です ～

調査した利用者数 2 名

利用者の状況、特性

女性1名、男性1名の利用者にヒアリングを行った。年齢は共に30歳代で、知的障がいがあり、男性には発音の障害がみられた。

調査結果の概要

以下の意見が寄せられた。

- 休まずに、通ってきている。
- 長く通ってきている。
- 職員は皆やさしい。
- 周りの皆は自分のことは〇〇さんと苗字で呼んでくれる。
- 自分も友人を〇〇さんと呼んでいる。
- 毎月お給料をもらっている。
- ここでの仕事は、いいにおいがするのでよい。
- 皆一人ひとり違うので、みているととても楽しい。
- 時々試食させてもらえるのでうれしい。
- 商品のなか、チョコレートクッキーがおいしいので好き。
- 昼食はとてもおいしい。
- ご飯とスープはおかわりできるのでよい。
- 家が近いので歩いて通っている。
- 通勤にバスを使っている。
- 友人は自転車できている。
- いろいろな作業（切ったり、並べたり、測ったり）全部できる。
- 新しくパウンドケーキをつくるのでとてもうれしい。
- お父さん、お母さん、妹で暮らしている。妹は仕事。ときどきお母さんと買い物に行ったり、映画を見たりする。
- 家では、お母さんが夕飯をつくってくれる。自分は、家では調理しない。

利用者調査担当調査員の所感

利用者は日頃の生活の様子を積極的に楽しそうに話してくれた。笑顔も多く、作業の話になると言葉を補うように身ぶり手ぶりを交えて説明してくれた。自分のことだけでなく、一緒に働いている仲間のこと話してくれた。

### 3. 発展的サービス評価

～ 事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについての評価結果です ～

取り組み

新製菓レシピによる作業環境の設定

取り組み期間

28年7～10月

PDCA	取り組みの概略（調査対象となった取り組みの内容を要約して記入）
「P」 目標と 実践計画	就労継続支援B型事業所として取り組まなければならない課題のうち、「新製菓レシピにおいて利用者が能動的に行動できるための環境設定を行う」ことをテーマに取り上げた。長期目標に「平成28年10月販売開始予定のリニューアル製菓品（新製菓レシピ）の作業工程の8割を利用者が行えるようになる。」を置き、短期目標は「利用者が工房で『いつ、どこで、何を、どのくらい、どのようにして』が見て理解でき、能動的に作業できる環境整備を行う。」こととした。
「D」 計画の実践	短期目標を達成するために、朝のミーティング及び個々の職員に、具体的な取り組みの内容を説明して実施した。①全種類（17種類）の作業工程表の作成を、生活支援員とコンサルティング会社社員で行った。②全種類（17種類）の材料表の作成を、職業指導員が行った。③材料、機材・道具、作業工程表・材料表の整頓（置き場、置き方、表示の設定）を、職業指導員と生活支援員、コンサルティング会社社員で行った。④治具（作業補助具）の開発、作成などを、目標工賃達成指導員と生活支援員が中心になって行った。
「C」 実践の評価	短期目標の達成期間（10月末）までに、上記①～④はほぼ達成でき、全体の利用者が使用する治具（補助具）だけでなく、個別の利用者の治具（補助具）まで取り組むことができた。①作業工程表の作成、②材料表の作成、③材料、機材・道具の整頓（置き場、置き方、表示の設定）、④治具（作業補助具）の開発、作成を行うことで、利用者が能動的に作業できていることを職員が実感し始めている。「どういう支援があれば利用者の皆さんの作業がしやすくなるか」を考え、行動できるようになってきている。
「A」 結果と 改定計画	長期目標の「平成28年10月販売開始予定のリニューアル製菓品（新製菓レシピ）の作業工程の8割を利用者が行えるようになる。」の達成期間は12月末としており、現在実践の段階（D）である。評価（C）に向けて、サービス管理責任者が利用者個々の作業の工程分析を行うためのチェック表作りを開始している。今後はこのチェック表を職員全体で実施しながら、評価をし、必要に応じて改善していきたいと考えている。今回の成果を受け、今後は生産性の向上から販路拡大に向けての取り組みを、職員が一丸となって進めていきたいと考えている。

#### <第三者評価コメント>

利用者が製菓作業の大方を担い、職員が生産管理や衛生管理、営業活動に力点をおける体制作りを目指している。高品質で均質の菓子を製造する取り組みは継続しており、工賃の向上や販売の拡大について、今後の発展に期待する。