

総 評

<評価の高い点>

1,「組織としての相談体制」

事業所では、職員としての心得や態度が具体的に書かれた「コミュニケーション支援及び相談支援マニュアル」が作成されています。利用者が相談しやすい環境とは、「職員の専門性が重要である」との認識が組織として明記されています。

作業場には担当職員が常におり作業の指導を行っています。事務所職員も毎日、工場内を巡回して声掛けを行い、利用者の心身の状況を把握するようにしています。こうした中で、利用者の言動が気になる場合は直接、問いかけたり、担当職員に伝えたりして利用者の変化を見逃さないようにしています。日常的に不安感が強い利用者には、業務に必要な支援として、毎日定刻に相談対応を行っています。

このように、利用者個々に気を配り、職種を横断して相談しやすい体制がとられています。

2,「障がい者の社会参加を支援する拠出金」

「社会生活向上マニュアル」をもとに、利用者の社会生活の向上に向けた支援が行われています。利用者の学習意欲を向上させるために、クリーニング師・手話通訳などの資格取得試験には、法人内規定にある「利用者社会参加支援金」から助成金が支給となります。助成の対象範囲は広く、余暇支援を含めた外出による社会参加、交流に関わる費用の一部にも拠出されます。

就労系の福祉事業所として、仕事だけに留まらず、利用者の生き甲斐にもつながる希望や意向が後押しされています。

3,「経営課題を明確にした中長期計画」

法人は売り上げが激減したコロナ禍を乗り切るために経営課題を明確にして、中長期的な計画を持って軌道修正してきました。事業所単体でコスト削減に限界があるところを、売上に対する費用対効果などをグラフ化して、法人全体として収益が回復してきています。クリーニング部門は、コロナ禍で閉鎖した他社クリーニング工場に替わり、新型コロナ5類移行後に観光客が戻ってきたホテル業界の需要を捉えました。業界的に低料金が続いていましたが、営業部門の交渉力で単価アップもできました。

就労系の福祉事業所としては、働く利用者の確保のために法人をあげて、広報活動等に力を入れています。こうした経過が第5期中期事業計画(2021~2023年)からも読み取れました。法人全体の底力が利用者職員を支える中長期計画となっています。

「質の向上のために求められる点」

1, 「災害時における利用者家族への対応」

法人として「西の里地区自主防災計画」に参画し、災害時の相互協力体制が構築されています。福祉避難所としての協定も北広島市と締結済みで、「福祉避難所運営マニュアル」が整備されています。災害時にも活用できるように、利用者の通勤経路の早見表を作成、保管してあります。災害により送迎が難しい場合は、施設に宿泊することも想定して備蓄品、緊急連絡先、服薬情報などの情報をまとめたファイルを作成・保管しています。利用者の服薬の処方箋変更時には、自己申告を依頼し、個別支援計画更新時には処方箋薬の確認を行っています。

家族への連絡方法については、家族が高齢のため電話以外の連絡方法がないことが多く、連絡が取れない状況も予測されます。災害発生時に利用者が帰宅できない場合を想定して、家族と具体的な対策を決めておくことにも期待します。

2, 「職員スキルアッププログラムの未来」

「職員スキルアッププログラム」は2020年から開始され2024年までを一覧できる様式になっています。今回の訪問調査時には41名の正規職員からパート職員までが網羅され、所属(作業・職場)役職・人事考課等級等が一目で確認できるように整理されていました。職員一人ひとりの教育・研修の機会を確保・充実させるための様式には別紙が用意されています。これから職員毎に書き込まれてスキルアップが恒常的に図られるところです。

スキルアップといっても様々です。今できる作業を地道に継続することそのものがスキルである場合もあります。また、今の作業・支援力を高めて対人援助職を目指す職員もあるかもしれません。どの職種でも共通するのは、目の前で一緒に働く利用者と共に労働の喜びを分かち合うことです。

折しも、高齢化が進み年齢的には介護保険対象の利用者も頑張っています。どの職員も利用者の心身の変化に日々、留意して、いつか訪れる退職の時期には、円滑なサービス移行ができるよう支えることにも期待します。

3, 「より専門的な福祉サービスの提供のために」

現場の福祉サービスの質向上に向けた体制としては、施設長・サービス管理責任者・職業指導員・生活支援員等が中心となり、クリーニング業務の経験等からの課題解決を図っています。ビジネスと福祉の両輪を回すという創設の意思を継ぎ、利用者の工賃アップと働き甲斐・生き甲斐の向上を目指しています。職員の教育・研

修を計画的に組み、「より専門的な福祉サービスの提供」という共通認識を全職員に課しています。

第三者評価は、2015(平成27)年度より法人の計画として順次、事業所毎に受けています。組織として更なる福祉サービスの質向上となるよう実施しているため、第三者評価共通評価基準の組織運営管理の項目においては過去の受審結果が活かされています。受審はコロナ過では休止していましたが、2023(令和5)年度より再開しました。更にその組織的な体制を活かすのであれば、事業所サービスに直結する内容評価基準や、サービスの提供に関わる領域Ⅲの自己評価を各事業所が部分的にでも行うことを期待します。