

<別紙1>

第三者評価結果報告書

①第三者評価機関名

株式会社R-CORPORATION

②施設・事業所情報

名称：梅香園	種別：障害福祉サービス事業(生活介護・就労継続支援B型)	
代表者氏名：高橋 文明	定員（利用人数）：40 名	
所在地：〒250-0865 神奈川県小田原市蓮正寺647-5		
TEL：0465-37-0181	ホームページ： https://yorube.or.jp	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：2008年04月01日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 よるべ会		
職員数	常勤職員：11 名	非常勤職員：10 名
専門職員	（専門職の名称）： 名	サービス管理責任者：1名
	管理者：1名	支援員：15.4名
	事務員：1名	看護師：1名
	栄養士：1名	
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	居室：シャイン作業室（就労継続支援）	設備：厨房及び関連施設
	居室：ニコニコ工房作業室（就労継続支援）	設備：食堂
	居室：あすなろ作業室（就労移行支援）	設備：会議室多目的室
	居室：にこにこ作業室（生活介護）	設備：職員室
	居室：ほがらか作業室（生活介護）	設備：プレーコーナー多目的室
	居室：かがやき作業室	設備：シャワー室身障者トイレ
		設備：医務室兼静養室
		設備：相談室
		設備：給湯室
		設備：更衣室
		設備：男子更衣室
		設備：女子更衣室
		設備：洗面所
	設備：身障者トイレ	
	設備：男子トイレ	
	設備：女子トイレ	
	設備：バルコニー	
	設備：エレベーター	

③理念・基本方針

<理念>

障害のある人もない人も、平等に、自立に向かって努力し、暮らし合う社会をめざした活動を基本とする。そして法人が行う様々な活動を通して、利用する人たち自身が主体的に社会参加に向かい、その関わりあいの中で成長し、人としての喜びが広く生れつづける環境づくりとその支援に努める。またそのためにも地域社会の福祉に積極的に貢献する。

<基本方針>

1. 私たちは、適切なサービスを提供するために、各部署で高い技量と能力を得る努力を行い、それを支援の場で実践します。
2. 私たちは、その実践にあたり、常に利用者一人ひとりの尊厳と権利を尊重し、利用者本位を元にしたサービス提供を基本とします。
3. 私たちは日々、親切・笑顔・挨拶をモットーに気配りの行き届いたサービス提供を行います。
4. 私たちは常に品質の改善を図り、質の高いサービス提供を実践します。

④施設・事業所の特徴的な取組

<梅香園の特徴的な取り組み>（基本情報I-3の記載事項）

- 常に利用者一人一人の意見及び人格を尊重し、自立と社会参加を支援することを考え、当事業所では、生活介護、就労継続支援B型の二つの事業を行い、若い方から高齢の方まで利用者一人一人のニーズに応えられるよう事業を展開しています。
- 生活介護では、2班に分かれそれぞれに合ったプログラムで活動を行っています。楽しく毎日登園することを目的としている方、生活介護でも作業をしたい方へも多様なニーズに応えられるよう日々のプログラムを考え提供しています。
- 就労継続支援B型では、印刷作業、清掃作業、軽作業、事業所外作業と利用者の強みを生かして作業部門を決めています。作業もただやるだけにとどまらず、プロフェッショナルになれるよう免許制度を設けています。免許を取得するため、作業手順を覚え意識をもって作業し免許を取得する。免許を取得することで作業をうまくできる喜び、さらなる意欲向上につながっています。
- 作業以外の活動としては、12の教室やクラブ活動を行っています。全体で取り組んでいる教室、個々の趣味に合わせた教室など、作業以外での楽しみを持つことで、日々の活動にもつながっています。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2023年03月29日（契約日） ～ 2023年11月21日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	初回（年度）

⑥総評

【法人・施設の特徴的な取り組み】

- 梅香園は平成15年、小田原市より市立知的障害者通所授産施設「梅香園」の運営受託を受け、指定管理施設として運営（公設民営）を開始し、平成20年に社会福祉法人よるべ会（以下、法人という）が正式に譲渡を受け、経営母体となりました。そして、同年「ISO9001」の認証を取得し、国際標準化機構の品質マネジメントシステムに則り、サービス・顧客満足度の向上、システムの継続的改善について16年間、推進を図ってきました。令和4年11月、「ISO9001」認証更新を停止し、令和5年度福祉サービス第三者評価（以下、第三者評価という）の受審に取り組みました。

●梅香園では、これまで確固として完成していたISOの品質目標を全面的に見直す考えを根幹に持ちつつも、法人全体で福祉サービス第三者評価を導入するに当たり、サービスの資質向上に向けて取組みました。ISOと同様に第三者評価もPDCAが基本であり、違いは幅広く組織全体を緩やかに見渡し、「気付き」に重点を置き、振り返りと共に現状の把握からより良いサービス・質の向上への契機となるよう期待いたします。

●梅香園は、小田原市の北部に位置し、小田急線蛸田駅の南東にあり近くには狩川の河川敷があり、雄大な山々を望み自然豊かな環境に恵まれています。梅香園は、生活介護・就労継続支援B型事業の定員40名の通所事業所であり、県西部の2市8町村エリアの日中一時支援を請負っています。法人理念の具現化に向けて、地域社会の福祉に積極的に貢献することを信条に推進を図っています。地域の草取り（駐車場、レストラン、高架下等）を行う他、事業所外業務での就労等の支援、地域社会の方と生活を共にする体制が定着しています。

◇特長や今後期待される点

1. 【品質方針の設定と「5S」の徹底】

法人では、高い品質のサービスを目指して毎年、品質方針を掲げ、サービスの質の向上に取り組んでいます。方針として、①「私たちは適切なサービスを提供するために、各部署で高い技量と能力を得る努力を行い、それを支援の場で実践します。」②「私たちはその実践にあたり、常に利用者一人ひとりの尊厳と権利を尊重し、利用者本位を元にしたサービス提供を基本とします。」③「私たちは日々親切・笑顔・挨拶をモットーに気配りの行き届いたサービス提供を行います。」④「私たちは常に品質の改善を図り、質の高いサービス提供を実践します。」とし、品質方針の達成に向けてベースに「5S」を徹底して取り組んでいます。「5つのS」は、1. Service（貢献・奉仕）2. Speed（迅速）3. Spirit（真心）4. Specialty（専門性）5. Satisfaction（満足）であり、各「S」の具体性を示し、常に職員は心がけています。職員は、利用者の笑顔が生まれることを願いながら日々の支援に当たっています。

2. 【生活介護の利用者への取組・工夫】

梅香園の生活介護の利用定員は22名であり、登録・実働延人数は26名です。生活介護では「ほがらか」・「にこにこ」と称した2班を設定し、それぞれに合ったプログラムで活動を行っています。「ほがらか」は目標を「ほがらかに毎日楽しく」を中心に、各利用者の個性・特性を考慮した活動を展開していきます。「にこにこ」では、「にこにここと、大好きな作業」を中心とし、充実感のある毎日を展開しています。作業内容は、張子の生地を作成、PC作業、園内清掃、内職軽作業（アルミ缶を潰す）、卵パックや自動車部品の組み立てを行い、事業所外作業では庭園清掃、草取り・除草作業等を行っています。生活介護の利用者へは1人平均4,600円/月（令和4年度実績）の工賃を支給し、利用者の方々の意欲につながっています。また、就労継続支援B型事業も含め、作業種ごとに認定免許制度を設け、合格者には免許（事業所内免許）が認定され事業所内に掲示する等、利用者の励み・意欲をスキル向上等につなげ、他に類を見ない試みです。

3. 【就労継続支援B型の人たちへの取組】

就労継続支援B型事業では、18名の定員に、登録・実働延人数で25名が利用しています。就労継続支援B型では事業を3つのジャンルに分け「印刷・園内作業」・「清掃作業」・「木工所」とし、「印刷・園内作業」はシルク印刷、タオル印刷、張子制作、法人のカレンダー作成、内職軽作業（自動車部品組立、タオル畳み、熨斗、袋入れ、卵パック等

を行い、「清掃作業」は事業所内清掃や、高齢者施設（清掃・洗濯）、養護施設（トイレ清掃）、ミュージアム（庭園清掃）、食堂（駐車場棟の剪定・清掃）、商店（草取り）等の作業を、そして、「木工所」では木工作业を行っています。法人のカレンダー作成ではホームページに掲載し、購入できるようにしています。就労継続支援B型も作業スキル向上と作業能力維持のため、認定免許制度（事業所内免許）を設け、挑戦する機会を提供しています。また、教室参加者の入れ替えができるよう見直しも図っています。就労継続支援B型の利用者へは1人平均21,400円/月（令和4年度実績）の工賃を支給し、励み、意欲につながっています。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

施設名 梅香園

《第三者評価を受審した感想、自己評価に取り組んだ感想》

第三者評価を受け、その経験を通じて感じたことは非常に価値あるものでした。評価プロセスは施設の機能やサービスの質を客観的に評価し、改善の余地や強化点を見つける手助けとなりました。また、第三者の視点からのフィードバックは、施設内で気付かなかった課題や良い点を明らかにし、これによってより良いサービスを提供できる方向性を提示してくれました。

評価プロセスは一時的なものではなく、施設の持続的な向上に寄与するものであると感じました。また、第三者の意見は利用者やその家族にとっても重要であり、信頼性や透明性を向上させる上で不可欠なものだと思います。評価を受けたことで気づいた改善点には真摯に向き合い、迅速かつ効果的に対応する必要があります。これは、施設全体の品質向上に向けての重要な一環であり、スタッフ一人ひとりが主体的に参画し、変革に向けた努力を継続していくことが求められます。

この経験を通じ、私たちの施設は常に変化し続け、利用者のニーズに適応する柔軟性を持つべきだという認識が深まりました。第三者評価を通して得られたフィードバックは、私たちの福祉施設の質を維持し向上させるための貴重なものであると感じます。これを機に、今後も地域社会に貢献するため、更なる向上を目指していければと思います。

《評価後取り組んだ事として》

1. マニュアル化、文章化していないものがあり、継続した支援を行う上で重要なものであるため整備するための準備を行う

2. 評価を受けて終わりではなく、自分たちに必要なものは何か、職員が共有できるようチームを作り、結果を検証

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり