

# 福祉サービス第三者評価の結果

## 1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間： 平成 30 年 6 月 11 日から平成 30 年 10 月 26 日 *契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050522 061163 B25107 B25109	

## 2 福祉サービス事業者情報（平成 30 年 7 月現在）

事業所名：長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部 わーく西駒	種別：就労継続 A 型施設		
代表者氏名：代表者 和田 恭良 管理者 塩沢 総夫	定員（利用者数）：20 名（11 名）		
設置主体：長野県 経営主体：(福) 長野県社会福祉事業団	開設年月日：平成 23 年 4 月		
所在地：〒399-4101 長野県駒ヶ根市下平 2901-7			
電話番号：0265-82-5271	FAX 番号：0265-81-1254		
ホームページアドレス： <a href="http://www.cek.ne.jp/~nisikoma/">http://www.cek.ne.jp/~nisikoma/</a>			
職員数	常勤職員：14 名（兼務含む）	非常勤職員：0 名	
職員内訳等	生活支援員：1 名 職業指導員：7 名	サービス管理責任者：2 名 栄養士：1 名	
平均工賃等	平成 29 年度実績	信州まめ匠	西駒会館
	平均	78,357	83,896
	最高額～最低額	93,150～61,600	110,860～54,978

## 3 理念・基本方針

長野県社会福祉事業団では、経営理念として「誰もが笑顔で輝く社会を創造します」とし、「障がいのある人もない人も一人ひとりが生きがいを持ち、その人らしく輝いて暮らし続けることのできる社会を全力で創造します」を掲げている。

経営方針では、「事業団は利用者及び地域住民から信頼され、選ばれる法人を目指します」「事業団は、働き甲斐のある職場作りに努めます」「自立的経営基盤の確立を目指します」と謳っている。それらに基づく西駒郷の経営理念・方針は次のとおりである。

経営理念：利用者の人権を遵守したサービスを基本とし、利用者一人ひとりの願いを叶えるとともに障害者が当たり前で暮らせる共生社会を目指します。

経営方針：

提供するサービスの質の向上を図ります。

地域生活移行の促進に努めます。

地域福祉の充実に努めます。

施設運営の円滑化を図ります。

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

信州まめ匠では地元信州産の大豆ナカセンナリを 100%使用し、防腐剤等を使用しない、安心・安全なお豆腐とお菓子（主に焼き菓子）を製造し、西駒会館では季節や自然を感じることができる装飾を食堂に施し、また、野菜豊富な健康的な食事を西駒郷職員、A型施設利用者、西駒会館への宿泊者などへ提供している。

信州まめ匠の移動販売は高齢化・過疎化が進む地域へと、積極的な販売も展開しており、定期的な来訪を心待ちにする消費者もいる。

また、いずれも消費者を意識した取り組みとして、消費者・利用者へのアンケート調査なども始まり、希望に応じた新商品を開発し、現在販売商品は 30 種類を超えている。

安心・安全な職場環境でもあり、A型施設利用者の就労意欲・目標達成感などは高く維持されている。

## 5 第三者評価の受審状況

5 回目（前回平成 27 年度）

## 6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

国のガイドラインに基づき長野県各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目（別添 1、2）に対する判断基準は以下の通りとなっています。

- a：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
- b：a に至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、a に向けた取り組みの余地がある状態
- c：b 以上の取り組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断して a・b・c を決定しています。

そのため、当評価機関としては評価細目が a の場合は取り組み状況、b・c の場合は取り組み状況と改善課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

### ◇ 特に良いと思う点

- 一般企業に近づける取り組みの効果

わーく西駒のまめ匠では利用者が出勤するとタイムカードを付き、出勤簿に捺印して、作業着に着替えてから作業場へ向かい、入り口の清潔等のチェック事項の掲示を見て確認し、作業場へ入る仕組みとなっている。

各工程を理解して実行できるようになると、希望の工程やローテーションでの作業が可能となっていて、洗いの工程でいえば食品についての清潔の必要性の理解・習得ができてからである。

こうして、各工程を理解して実行できるようになると、希望の工程やローテーションでの作業が可能となっている。

また、生産予定表を掲示することで、視覚的に理解できるようにする工夫もみられる。

なお、利用者の作業時間は状態も考慮して 1 日 5 時間とし、休息場所も落ち着ける環境を整備している。

当然、雇用契約書も交わしており、賞与は無しとなっているが、業績状況により毎年度末に支給している。給料日には出勤簿による確認も可能で、工賃明細は職員と同様な様式で行われている。

A型施設では重要な安定した工賃の支給を確保するために、まめ匠では移動販売先も含めた消費者アンケート調査、西駒会館では食事や宿泊の利用についてのアンケート調査を実施し、新製品の開発や商品・サービスの向上の参考にしている。

また、まめ匠では同業種の一般企業への見学を通して、でてきた改善意見などにも適宜対応しており、併せて利用者の仕事に対するモチベーションが向上する効果を見て、他の作業にも広げる計画がある。

さらに、利用者の就労意欲や持てる能力の可能性の発揮に対して、まめ匠や西駒会館などの作業内容に加え、新たな商品開発や販路拡大にも力を入れており、その効果が待たれるところである。

各種作業における就労支援は様々であり完ぺきとは言えないものの、就労意欲や能力の向上を図るこれらの取り組みは巢立つ際の大きな力といえる。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ 支援内容の更なる充実

地域の企業との良好な関係を活用して会社見学など、一般就労へ向けた取り組みや働く意欲・個性を尊重したやりがいを高める支援に努めている。

一方、A型施設は通過するサービス施設であり、一般就労に向けた職場開拓やその定着に努めているものの、マッチングが進まず長期利用の利用者もいる。

作業内容で必要な健康管理・清潔などについて、更に自律度が向上する仕組みや、消費者アンケート結果の内容についても利用者を交えた密な話し合いなど、利用者が参画意識を持ち職員と共に一体的な運営に加わっていることが意識できる取り組みなどが期待される。

また、習得した作業を新人へ助言・指導できるように、各利用者が独自の作業・指導マニュアルを作成する仕組みや、各作業に関係する同業者への年1回の見学を更に増やしたり、就労移行に注力した学習の機会や社会参加の充実が期待される。

さらに、一般就労に向けた仕事における報・連・相、会議等での意思表示、契約等における納得と拒否、プライバシーや人としての権利など、各種の理解・習得について更なる支援内容の充実や、一般就労につながらず長期利用の方に向けた支援内容の見直しなども期待したい。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目（別添1）

内容評価項目（別添2）

## 8 利用者調査の結果

聞き取り方式（別添3-2）

## 9 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント

今回の福祉サービス第三者評価受審では、丁寧な職員及び利用者の思いの聴き取りや実際の生活の様子を観察される中において西駒郷が提供している福祉サービスの質について、専門的かつ客観的立場から評価を頂き、今後の施設運営に大変役立てることができると感謝を申し上げます。

更なる充実すべき点としてご助言頂いた「通過するサービス施設」としての本来の意味を職員は今一度考え、サービスの質の向上が図れるように努力していきたいと考えます。

毎日の生活を充実させる努力はしながら、更なる高見を目指す意見を持つことのできる従業員（利用者）です。

一般就労に向けた「わーく西駒プログラム」が実施されるよう職員・従業員ともに協力し進めていきたいと考えます。

評価員の皆様には、多くの項目を丁寧にみて頂き、また利用者との面談や生活の様子を見て頂く中で、総じて高い評価を頂いたことを事業者として大変うれしく思っております。

評価を頂いた内容をしっかり吟味し、不足部分を補うとともに改善が必要な部分への確実な取り組みを行い、さらなる向上を目指します。

そのために、職員一人ひとりには豊かな感性、倫理観を兼ね備えるとともに自己研鑽と創意工夫を重ね、質の向上とモチベーションアップに努めてまいります。

評価員の皆様には親切なご指導、ご助言を頂きましたことを感謝申し上げます。