

<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：コスタ二宮・SP企画	種別：就労継続支援B型（コスタ二宮） 生活介護（SP企画）	
代表者氏名：山口 貴士	定員（利用人数）：40 名	
所在地：〒259-0132 中郡二宮町緑が丘1-10-6		
TEL：0463-73-1551	ホームページ： https://www.yorube.or.jp/costa.html	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：1999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：8名	非常勤職員：11名
専門職員	（専門職の名称）： 名	
	社会福祉士：1名	精神保健福祉士：1名
	看護師：1名	
施設・設備 の概要	（居室数）	
	（コスタ設備等）	
	設備：作業訓練室A	
	設備：作業訓練室B	
	設備：作業訓練室C	
	設備：作業訓練室D	
	設備：作業訓練室E	
	設備：作業訓練室F	
	設備：機械室	
	設備：厨房	
	設備：食堂	
	設備：食堂隣接談話スペース	
	設備：医務室兼静養室	
	設備：事務室	
	設備：相談室	
	設備：多目的スペース	
設備：女子トイレ		
設備：男子トイレ		
設備：ユニバーサルトイレ		
設備：女子更衣室		
設備：男子更衣室		
設備：バルコニー		
設備：エレベーター		
設備：売店		
（SP企画設備等）		

	設備：作業卓A
	設備：作業卓B
	設備：作業卓C
	設備：作業卓D
	設備：作業卓E
	設備：食堂
	設備：キッチン
	設備：洗い場
	設備：ユニバーサルトイレ
	設備：事務室
	設備：談話室兼静養室
	設備：相談室兼静養室
	設備：女子トイレ
	設備：男子トイレ
	設備：女子更衣室
	設備：男子更衣室

③理念・基本方針

<理念>

障害が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、その関わり合いの中で成長し、人としての喜びが広く生まれ続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。

<目標>

<大切にしよう5つのS>

Service（奉仕・貢献） Speed（迅速） Spirit（真心） Speciality（専門性）
Satisfaction（満足）

④施設・事業所の特徴的な取組

<コスタニ宮・SP企画の特徴的な取組>

- コスタニ宮は、安心・安全なパン・焼菓子・麺の製造と販売を、20年以上続けています。この食品製造が働きがい・生きがいになるような日中活動を目指します。
- 食品の販売活動を通じての社会貢献と地域社会とのつながりと、将来地域社会で生活できる力を育む支援を大切にしています。
- SP企画では、楽しく健康にのびのび働く事をテーマに、個別の支援を大切に日中

活動を提供しています。

- 日常での学習の時間や余暇支援のプログラムの充実を図ります。
- 理学療法士と看護師が定期的に巡回し、予防介護や高齢化に対応した健康管理に意識した取組を行っています。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2024年05月31日（契約日） ～ 2024年12月19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

【コスト二宮・SP企画の概要】

●コスト二宮・SP企画（以下「事業所」という。）は、JR東海道線（上野・東京ライン）二宮駅の北方約2.5kmの工業団地「ニノテック」の東南端に位置しています。事業所までは、二宮駅からバスで約10分の「二宮高校前」で下車し、徒歩で10分程度です。事業所は、二宮町シルバー人材センターと障がい者就労継続支援B型事業所「カンナカンナ」を運営する、「二宮町福祉ワークセンター」と同一敷地内にあり、イベント等での事業所間の交流・連携が図られています。

●事業所の経営主体は、障害児・者福祉に関わる事業を運営する、社会福祉法人よるべ会（以下、「法人」という。）です。事業所は平成11年4月1日に開設され、法人の経営する種々の事業の内、障害者福祉サービス事業を行っています。障害者福祉サービス事業として事業所が運営する事業は、コスト二宮では「就労継続支援B型」で、SP企画では「生活介護」です。利用定員はそれぞれ20名で、計40名の利用者が通所しています。

●コスト二宮では、利用者に生産活動の機会を提供して、利用者の生産活動に関わる知識や能力の向上・維持を支援しています。生産活動は、利用者を3班に分けてA班が食パンの製造を、B班がコッペパンやクッキー等焼菓子の製造を、C班が麺の製造をそれぞれ行っています。コスト二宮では、事業所のテーマである「町のパン・麺・お菓子屋さんとして『一目置かれる存在』」を目標に、商品の品質管理・向上に努めると共に、地域でのイベント参加や販売促進に積極的に取り組んでいます。SP企画では、利用者が豊かに生活を過ごすことができるよう、軽作業等の生産活動や、生活力、社会性向上のための学習活動、絵画創作等の文化・芸術活動について、利用者個々の能力やニーズに沿ったサービスを提供しています。

◇特長や今後期待される点

1. 【地域で「一目置かれる存在」を目指した取組】

事業所のテーマである、コスト二宮とSP企画を、地域で「一目置かれる存在」とすることを目指した取組が積極的に行われています。事業所の「強み」は、製品・部品等の受注に頼る事業所が多い中で、「パン・焼菓子・麺」の独自商品を開発・製造・販売ができることにあります。近年は、原材料費や燃料費が高騰する厳しい状況下にあります。中でも、品質の管理・向上を図ると共に、事業計画や工賃向上計画に、イベント等を通じた地域社会との交流や、学校・企業・販売拠点の開拓等を位置付けて、積極的に取り組んでいます。パン等は二宮駅前に店を構え、地域の方々にも評判を得ています。また、SP企画でも、コスト二宮の商品の販売促進に向けて、紙袋やマグネット等の自主製品の比率を高めて、作業に取り組んでいます。

2. 【利用者の能力に応じた内容の仕事の提供、仕事を通じた能力向上】

コスタ二宮、SP企画を通じて、難易度に応じた一貫した作業が用意されています。SP企画の軽作業から、コスタ二宮の食品作りにおいても、焼菓子、パン、麺と難易度が上がっていきます。利用者の習熟度に応じて仕事内容がステップアップしていくことから、仕事は利用者の目標となり、また、利用者の意欲と能力の向上の糧となっています。軽作業や焼菓子作りは、ある程度利用者が作業内容や工程を選択・計画することができます。一方、パンと麺の仕様には、納入先の注文があるので、仕事内容・工程の計画を利用者が行うことは困難ですが、仕事の難易度が増すため、利用者のやる気と能力の向上につながっています。さらに、コスタ二宮では作業の熟練度に合わせて支援を提供することで、利用者本人のモチベーションの向上と、他の利用者の目標と能力向上に効果を上げています。

3. 【利用者と保護者の満足度向上への取組】

法人・事業所の特長的な取組として、ISO9001の手法による満足度調査を毎年実施しています。利用者の満足度調査については、日常生活や作業等の日課、余暇活動等に関わる質問内容を18項目用意して、「だいまんぞく」から「ふまん」までの5段階の評価と、「わからない」を設定し、自由記入欄も設けて利用者に回答してもらいます。保護者の満足度調査は、開所時間、現在の工賃、日中の活動内容について、「◎・○・△・×・？」で問うと共に、「支援で伸ばして欲しい力や得意なこと」等、4項目について記述式で答えてもらい、「その他意見」、「面接希望の有無」の欄を設定しています。満足度調査結果については、利用者・保護者の満足度や意見をまとめ、施設の対応案を検討し、対応を図っています。その他、利用者懇談会や、利用者や保護者との個別面談を通して、利用者・保護者の満足度の向上に努めています。尚、今回の第三者評価での保護者アンケートでは、事業所に対する総合的な満足度は、どちらかと言えば満足を含めて、「満足」が100%でした。

4. 【品質改善・リスク管理体制の整備】

ISO9001に沿って作成した業務マニュアルが整備され、作業工程や品質管理基準、評価方法等が詳細かつ具体的に記載されており、品質管理と評価の仕組みが構築されています。事業所ではマニュアルに則った品質管理や、PDCAサイクルに基づいた評価が継続的に成されています。事業所のサービス向上計画は、業務マニュアルのPDCAサイクルの評価を踏まえ、前期・後期の年2回見直しが行われ、事業活動の改善が継続的に図られています。リスク管理については、事業所では、事故対応マニュアルを整備すると共に、ヒヤリハット事例を記録し、是正等の対応を行い、年1回、法人の横断的な組織であるサービス向上委員会に、各事業所からヒヤリハット事例とその是正措置を報告し、その内容を各事業所のサービス向上委員が事業所に持ち帰ることで、全職員の共有が図られており、リスク対応や事故防止に効果を上げています。また、職員ハンドブック「よるべ会で働くあなたへ」（以下、「職員ハンドブック」という。）にも「緊急時の行動と対応」を記載して職員への周知を図っていますが、さらに、事業所ではリスクマネジメントについて、eラーニングを活用した研修の実施を考えています。事業所の品質改善やリスク管理の取組状況は、毎月のコスタ会議で共有され、組織的、計画的な取組が行われています。

5. 【困難課題への計画的・継続的な取組について】

障害者支援サービス事業所として、利用者の地域移行や一般就労移行に、法人内の相談支援事業所や、障害者共同生活援助（グループホーム）所管事業所と連携して取り組んでいます。一方、利用者のニーズはあっても能力面等の課題から、地域移行や一般就労移

行に結び付くケースが少ないのが現状です。一般就労移行と地域移行は、就労継続支援B型の事業目的の一つです。また、一般就労移行と地域移行は密接な関連があります。利用者の能力と一般就労とのマッチングには難しい現実がありますが、二宮工業団地内の施設外就労で、利用者が最低賃金を上回る賃金を得ている実例もありますので、今後とも利用者の能力開発や就労先の新規開拓等に、計画的、継続的に取組まれることを期待します。また、今回の第三者評価で、基本的事項の「Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織」、「Ⅱ 組織の運営管理」について、職員の認知度が他のサービス項目に比して低い傾向が認められました。組織の総合力の向上と後継者育成を図る上でも、職員が経営や運営課題の改善の取組に参加し、これらの情報を共有する等を通じて、職員のマネジメント意識の醸成が計画的・継続的に図られることが期待されます。

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 社会福祉法人よるべ会 コスタ・二宮

《第三者評価を受審した感想・自己評価での取組の感想》

法人組織の理念と社会・組織が望んでいる職員としての価値観の共有が、サービスの質に極めて重要であることが改めて認識できました。

ISO9001で培った組織のシステムは現在も有効で、法人の財産だと強く感じました。引き続き、顧客満足度と従業員満足度の両方を大切にして、サービスの質の維持・向上に努めたいと思います。

《評価後取組んだこととして》

1. 一般就労移行と地域移行への取組の見直しと改善、次年度計画への考察
2. 組織の価値観、理念の共有を目的とした周知と面談。『よるべで働くあなたへ』の活用。
3. 人材育成と確保のための仕組み作りの強化と、法令遵守の定期的な確認

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり