

し別 紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：株式会社 マスネットワーク	所在地：長野県松本市巾上 9-9
評価実施期間：平成 30 年 5 月 1 日～平成 30 年 8 月 3 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060802 060872 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成 30 年 5 月 1 日現在）

事業所名：篠ノ井授産所 (施設名)	種別：社会事業授産施設
代表者氏名： 理事長 寺田 裕明 (管理者氏名) 所長 小出 和彦	定員（利用人数）：60(50) 名
設置主体：社会福祉法人 長野市社会事業協会 経営主体： 同上	開設（指定）年月日： 昭和 43 年 4 月 1 日
所在地：〒388-8003 長野市篠ノ井小森 583 番地	
電話番号：026-292-0198 FAX 番号：026-292-0158	
ホームページアドレス： http://nagano-shajikyo.or.jp/index.html	
職員数	常勤職員： 9 名 非常勤職員 0 名
専門職員	(専門職の名称) 主任兼サービス管理責任者 1 名
施設・設備 の概要	建物の状況 (設備等) 建築年月 昭和 57 年 3 月 敷地面積 4, 141. 31 m ² 建物面積 732. 63 m ² (鉄骨造亜鉛メッキ鋼板葺平屋建) 倉庫 66. 24 m ² (木造カラー鉄板葺平屋建) 事務室 1 休憩室 1 食堂兼会議室 1 男女更衣室 各1 男女トイレ 各1 障害者用 1 作業室 4

3 理念・基本方針

基本理念

長野市社会事業協会は、利用者の人としての尊厳を大切に、地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしく、いきいきと自立した日常生活が送れるよう、利用者本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます。

基本的視点

- ・私たちは、利用者や家族の声を大切に、利用者とは対等な立場で信頼関係を築きます。
- ・私たちは、サービスの質の評価を行い、公正で良質かつ適切なサービスを提供するよう努め

ます。

- ・私たちは、地域やその他の関係機関と連携し、より充実したサービスが受けられるよう努めます。
- ・私たちは、サービス内容の情報提供を行い、個人情報 を適正に取扱い、事業運営の透明性の確保に努めます。
- ・私たちは、専門性を高めるため、常に研鑽し、資質の向上に努めます。

平成 14 年 12 月 19 日

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

1 事業について。

社会福祉法及び障害者総合支援法に基づき、就労又は職業訓練の機会及び便宜を図り、様々な生活課題を抱える利用者が、自ら進んで社会・経済活動に参加できるよう自立に必要な支援を行っている。そして、利用者自身の障害の有無・程度に拘らず、作業種目、作業時間、作業量などについての利用者自身の意思決定を尊重しながら、2法混在型の利用者支援を行っている。

2 運営方針について。

- (1) 利用者の就労、日中活動の場として、明るく作業のしやすい環境づくりに努めている。
- (2) 様々な利用目的を持つ利用者に対し、多様な就労の形態での支援を通じ、一人ひとりが望む形での自立を支援している。
- (3) 利用者のニーズを反映させた個別支援計画を作成し、一般労働市場における雇用など利用目的が実現できるよう支援している。
- (4) 取引業者と信頼関係を深め、充実した作業の確保に努めている。
- (5) 職員の資質向上のための研修により専門性を高め、また、リスクマネジメント体制の確立を図るなど、利用者サービスの質の向上に努めている。
- (6) 法人内の障害者支援南部事業部事業所間及び3授産所間の連携とサービス機能の充実や事業の効率化を図っている。

3 事業内容について。

下記の作業を通じ、利用者自身の目的に沿って支援し、工賃アップに努めている。

食品箱(袋)詰	凍り豆腐の袋詰め、箱詰め・味だしスープ止め。 カップみそ汁用レトルト製品の折込み。 お土産用菓子、贈答用製品類の詰合せ。
紙器加工	お土産用菓子類の箱折り・その他各種箱折り、糊付け。
プラスチック加工	きのこ瓶のキャップ組立・パッキン入れ。
シール貼り	ハーブ製品のシール貼り。
封入作業	パンフレット、ティッシュ、通販用袋入れ。
衣類梱包	衣類の値札貼り、タグ付け、袋入れ。
施設外作業	野菜の収穫、片付け。

5 第三者評価の受審状況

受審回数 (前回の受審時期)	今回初受審
----------------	-------

6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◇特に良いと思う点

○施設長を中心とした改革の意欲

施設長は、管理者としてリーダーシップを発揮し、職場の意識改革に積極的に取り組んでいる。定期的な職員会議や利用者との月例会など、組織としての機能の充実を図ると共に、施設長自らが「職員心得」を作成し、基本理念及び行動規範、事業計画など職員一人ひとりの進むべき道を示している。

施設長の強いリーダーシップの下、職員一人ひとりが考えて行動できる施設を目指している。今後、職員相互の信頼・協力関係が強化され、更に充実した施設になることを期待したい。

○経営分析への取り組み

法人を中心に様々な角度からの経営分析と施設の課題の発見に努めている。当施設は、全職員の努力により、高い収益率に満足することなく、現状の課題の解決と、施設に求められる社会的な要望に対して、目を背けることなく真摯に向きあっている姿が感じられた。

社会事業授産という福祉の業界では余り目立たない事業でこのような結果をもたらすことは、決して経営陣だけの努力だけでなく、職員一人ひとりの努力と忍耐の結果と推測される。

今後の更なる発展のために、組織として高い評価を受けるだけでなく、職員一人ひとりがその報いを受けられ、そして、更なる努力、仕事のやりがいに繋がるよう職員の待遇が少しでも改善されることを期待したい。

○利用者への分かりやすい説明と理解への努力

当施設の利用に際しては、重要事項説明書や当施設のルールを記した「篠ノ井授産所の利用について」という文書を作成し、分かりやすい説明に心がけている。

また、利用者の「月例会」を毎月開催し、利用者の要望や問題の解決と相互理解に努めている。これらの結果は、施設内にルビや絵を交えるなど分かりやすい形で掲示され、周知が図られている。

施設からの一方的なサービスや就労の機会の提供に留まらず、利用者と共に施設を作り上げていく姿が感じられた。

◇特に改善する必要があると思う点

○個別支援計画及びサービス提供記録などの記録整備

当施設は、社会事業授産と就労継続B型の機能を併せ持つ施設でありながら、利用者の高齢化や重度化にも取り組んでいる。サービス管理責任者は、「利用者を就労だけでなくトータルで理解しなければならぬ」との強い責任感を感じている。

しかし、利用者を客観的に科学的に理解しなければならない「アセスメント」は、その評価項目が少なく、利用者の全体像や丁寧な課題や問題の抽出に至っていない。加えて、抽出結果を分析する「課題検討（二次アセスメント）」アセスメントの過程がないため、個別支援計画は、利用者をトータルで支援するものとなっていない。

また、日々のサービス提供記録（支援記録）は、導入された「支援ソフト」（福祉の森）に頼るが余り、記録の不備が見受けられ、電子ベース、紙ベース両方の記録が不十分で閲覧しづらいものとなっている。

利用者に関する計画や記録は、単に監査のために行うものではなく、利用者に対して安全かつ適切な支援を行うための基本的なツールである。加えて、昨今では、これらの情報を積極的に利用者やその家族に開示することを求められている。PDCA サイクルの基本に立ち返り、個別支援計画の策定から、支援の実施、記録に至る支援過程の見直しが早急に求められる。

○リスクマネジメントに裏付けされた支援とマニュアルの整備

当施設には、授産作業の手順を示したマニュアルは分かりやすく保存されていたが、福祉施設のサービスについてのマニュアルは見受けられなかった。「防災・防犯」対策にも力を入れ、マニユ

アルの整備を行い、それぞれの訓練や会議の記録の中にあるが、日常的に確認し、実行できるマニュアルとして整備されていない。日常の支援について、今一度見直しを行い、「直ぐに取り出して、何時でも使えるマニュアル」の整備が早急に必要である。

また、日常のヒヤリハット・事故事例の収集についても、授産作業の生産事故と福祉サービスの支援上の事故が同じファイルで保存されており、その数も極めて少ない。日常の福祉サービスの過程においてどのような危険が存在するか、積極的に事例を収集分析し、マニュアルや支援方法の改善を確実なものとするのが求められる。

苦情解決においても、日常的に上げられた苦情や要望をリスクマネジメントやマニュアルの修正のため、積極的に記録・収集・分析を行う必要がある。

当施設は、高い志の下、積極的な支援が行われている。これらの過程を常に記録分析することで、より一層高いレベルの支援に発展することが期待できる。

○職員間のチーム力の強化

当施設は、施設長の強いリーダーシップで本調査の時期において、様々な改革を行い、組織力の強化が進んでいる。一般に大きな改革においては、早い決断力と実行力が不可欠である。

今後、更なる改革を安定して進めていくためには、職員間で課題を解決していく力がチームの強化につながると思われる。そのため、リーダーである施設長がチームで話し合い、意見を出しやすい雰囲気を作り、それに真摯に耳を傾け、互いを認め合う関係性が重要と思われる。

また、これらの過程において、全ての職員が様々な危機に対して、決断と実行が出来る力強い組織人に育つことに期待したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

事業評価の結果(評価対象Ⅰ及びⅡ)(別添1)

事業評価の結果(評価対象Ⅲ)(別添2)

8 利用者調査の結果

アンケート方式の場合(別添3-1)

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

(平成30年8月10日記載)

今回、初めて福祉サービス第三者評価を受審致しました。本体事業は、社会事業授産という福祉事業を展開していますが、併せて障がい者の就労支援事業である基準該当就労継続B型事業も行っています。様々な背景を抱える利用者さんの人権擁護や目的や願いの達成と、職員の専門性・質の向上を柱として、ここ数年施設運営を進めてまいりました。

春からの利用者アンケート実施、一般職員自己評価、幹部職員合議評価、各種資料の提出、訪問調査、結果報告会というスケジュールの中、振り返ると新たな視点からの確かな評価を受け、当事業所が解決すべき課題などが明らかとなりました。個別支援計画及びサービス提供記録の精査の必要、作業支援以外の福祉サービスマニュアルの整備、リスクマネジメントの内容の充実、職員の組織力向上等々です。今回の評価を明日への課題として、どう具体的に施設運営に反映させていくか、達成しているサービス内容は、さらに充実させるべく、また、事業目的の達成に向け一層傾注する所存であります。評価まことにありがとうございました。

(福) 長野市社会事業協会
篠ノ井授産所
所長 小出和彦