

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7月1日から平成30年10月19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 B18021	

2 福祉サービス事業者情報（平成30年8月現在）

事業所名：ハーモニー桃の郷希望の家 （施設名）	種別：就労継続支援B型 就労移行支援
代表者氏名：理事長 寺田 裕明 （管理者氏名） 所長 小池 英一	定員（利用人数）：B型 14人（27人） 移行 6人（4人）
設置主体：長野市 経営主体：社会福祉法人長野市社会事業協会	開設（指定）年月日： 平成18年10月1日
所在地：〒381-2226 長野市川中島町今井1387番地5	
電話番号： 026-285-5303	FAX番号： 026-285-1908
ホームページアドレス： http://nagano-shajikyo.or.jp/nsik/momonosato/If_kagayaki_main.html	
職員数	常勤職員：8名 非常勤職員 2名
専門職員	施設長 1名 職業支援員 3名
	サービス管理責任者 1名 生活支援員 2名 非常勤 2名
	就労支援員 1名
施設・設備 の概要	作業室 相談室 静養室

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し、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を送れるよう、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し、利用者と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、個人情報適切に取扱い、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。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

ハーモニー桃の郷という複合施設の強みを生かし、地域活動支援センター1型「はばたき」や相談支援事業所「ほっとらいふ」と連携を取りながら継続的に自分のペースで収入を得たい方や一般就労を目指したい方の支援を行なっています。また、法人内の就労系事業所合同で就労に向けた勉強会の実施や求人情報の共有化を図っています。

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

① 事業所の連携によるトータルサポート

心身の状況が変わりやすい精神に障がいがある利用者に対して、当事業所がある「長野市障害者福祉施設ハーモニー桃の郷」内の事業所が様々な場面で連携して支援を行っている。

特に地域活動支援センター「はばたき」は、地域で生活する精神障がい者の生活を支援しており、「希望の家」利用者にとっても、心の癒しの場として、充実した日中活動を応援する場として、緊密な連携をとっている。加えて、同施設内の生活介護や重症心身障がい者支援施設は、当施設の利用者の医療・健康面のバックアップを行っている。

また、同施設は、相談支援事業所や居宅支援事業所も入っている他、施設の地域住民への解放も行っており、就労活動のための事業所に留まらず、施設内の他の事業所と連携することで、広く社会参加を求める障がい者にとっては、幅広い場面に安心・安全が得られる心強い施設となっている。

② 一般就労を目指した一貫した就労支援体制

当事業所は、就労継続支援と就労移行支援を合わせ持つ施設として、一貫した就労支援体制が出来ている。

自らに自信のない利用者に対しては、一日に数時間の利用などの馴染みやすい利用や、支援に始まり、利用者の習熟度や心身の状況に合わせた利用形態や作業内容を提供している。

また、一般就労を目指す利用者に対しては、施設外での販売など、施設外就労の場面も定期的であり、施設内就労とは別の工賃規定を設けることで利用者の社会性と就労意欲の向上を図り、一般就労に向けた一貫した支援を行っている。

③ 利用者の思いを大切にされた支援

精神に障がいを持つ利用者が多い当施設において、職員は常に利用者の言葉や思いに耳を傾け、真摯に向き合っていることが記録や職員との面談によって理解できた。

利用者が施設の運営など様々なことについて話し合う「メンバーミーティング」では、利用者が気軽に話が出来るように配慮し、活発な意見交換が行われている。

また、精神的に不安定な利用者の日常的な訴えに対し、職員は根気強く傾聴し、悩みの軽減に努力している。

◇特に改善する必要があると思う点

① 基本的な情報・記録の管理

施設内にはパソコンによるネットワーク設備があり、支援ソフトも導入されている。しかし、これらの機能を活かした情報や記録の整備が出来ていない。

利用者の基本的な情報もアセスメントシートの内容のみとなっており、利用者の基本情報や病歴等の健康面の情報も整理されていない。利用者の就労支援はもとより、心身の状態の急変など緊急時の対応にも不安を感じた。

また、日常の支援では、精力的かつ根気強い支援が日常的に行われているにも関わらず、その記録が整理されていない。職員だけでなく、利用者の努力の記録が整理されていないことは残念だが、利用者個々のサービス提供記録に記録されることで、より一層の充実した支援となることが期待できる。

職員全員が情報や記録の重要性を再認識する必要を強く感じた。

② 日常的な支援と緊急時の対応マニュアルあの整備

法人や事業所がある「長野市障害者福祉施設ハーモニー桃の郷」で共有されているマニュアルはあるが、当施設独自のマニュアルや利用者とは共有すべき決まり事を記した規定書類が充分ではない。

日々の業務や就労作業の手順、心身に障がいを持つ利用者の不測の事態への対応、そして、工賃規定などが日々の運用の中で伝えられているが、新任職員や施設外の第三者が見たときに分かりやすいものとはなっていない。

今一度、施設の業務全体を見直し、「当たり前」で行われてきた支援や、利用者の動きを明文化すると共に、日々の支援の中にある様々なリスクを洗い出し、業務の改善につなげるシステムの構築が早急に求められる。

そして、これらによって出来たマニュアルの見直しを定期的に行うことで、施設と利用者が社会参加と一般就労を目指して、共に成長する事業所となることを期待したい。

③ 専門知識と資格取得の意欲

当施設は、多くの福祉施設の中でも特に専門的な知識を必要とする「精神に障がいを抱えた利用者支援」と、「就労移行事業」を行う施設でありながら、これらの専門資格である「精神保健福祉士」と、「ジョブコーチ」の資格を持った職員がいない。

精神に障がいを持つ利用者への支援は、利用者一人ひとりの精神症状についての知識なしには適切な支援が難しく、また、就労移行事業は、様々な制度や関係機関との協力体制の理解なしには出来ない事業である。

これら資格取得と専門知識の習得のための組織をあげたプログラムの作成と、職員一人ひとりの自己啓発意欲の向上が早急に必要と思われる。

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

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(別添4)

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12月25日記載)

今回が初めての第三者評価の受審となりましたが、当事業所を様々な角度からご指導・ご助言をいただきありがとうございました。

利用者満足度の高さや職員の利用者に対する姿勢を高く評価されたことは職員の励みとなります。今回ご指摘をいただきました支援ソフトの有効利用は、法人の支援記録システム運用部会のメンバーを招聘して個別支援計画やモニタリング等の書式を検討しマニュアル化を図っていきます。また、日々の業務の標準的なマニュアルを作成してどの職員が担当しても同じ支援・作業工程ができるように整備します。職員一人ひとりには精神障害についての専門知識の習得意欲がありますが、日々仕事に追われているのが現状にあるので専門研修への参加や資格取得へサポートしていきたいと思っています。

ハーモニー桃の郷希望の家
所長 小池 英一