

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 27 年 6 月 8 日から平成 27 年 11 月 24 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） 050542 061163 B25108 B25109	

2 福祉サービス事業者情報（平成 27 年 8 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：就労継続支援 A 型
代表者氏名：代表者 和田 恭良 管理者 滝 茂樹	定員（利用者数）：20 名（10 名）
設置主体：長野県 経営主体：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 2 9 0 1 - 7	
電話番号：0265-82-5271	FAX 番号：0265-81-1254
ホームページアドレス： http://www.cek.ne.jp/~nisikoma/	

3 理念・基本方針

<p>・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がい者が当たり前で暮らせる共生社会の実現を目指します。</p> <p>・運営方針 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。</p> <p>・ブロック運営方針 ブロック内の地域文化や住民意識、自然環境といった風土を理解するとともに、それを活かしたサービス提供に努めます。 インクルーシブな共生社会の実現を目指し、地域住民及び地域の各種団体・行政機関等と良好な関係を保ち、地域に信頼される事業所を目指します。 広域的視野に立ち上伊那北部ブロック事業所と連携し、上伊那全域（上伊那圏域）を事業範囲として障害福祉の充実に取り組みます。また、必要に応じて圏域を越えたサービス提供にも応えることとします。 圏域内の障害福祉のリーダーを目指し、地域ニーズに確実に応えるとともに新たに発生する課題に対し積極的に取り組みます。 当ブロック事業所は県の指定管理事業所と圏域内の 8 市町村からの委託という運営形態であるため、各々の行政機関の方針を十分に勘案する中で事業運営を行い、良好な関係維持に努めます。</p>

4 施設・事業所の特徴的な取り組み

就労継続支援 A 型のわーく西駒のサービス方針は、利用者と雇用契約を締結して生産性の高い就労活動を提供し、自立した経済生活を支援します。また、一般就労を目指す方には必要な知識・技術の習得を目指しますと謳っている。

そして、具体的なサービス内容として、以下の作業内容を確保している。

- ・ 地元の食材を活用した食品（豆腐・どら焼き）の製造販売
- ・ 西駒会館の運営において、宿泊や食事の提供、食品等の販売などの接客サービス業務
- ・ 当施設（入所支援課内）の清掃、洗濯、配膳等の補助業務

結果として、昨年度の月平均賃金は 70,000 円に迫る金額である。

また、これらの作業を通して得た経験・知識を西駒郷協力会等の関係団体や法人のスケールメリットを活かした企業情報の収集で一般就労につなげている。

5 第三者評価の受審状況

2 回目

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

○ 主体的に育つ責任感

わーく西駒では利用者の社会的自立を目指し、一般就労に向けた働く場の提供とともに、本人の生き方を応援している。

その内容は、本人の希望・障害の程度・特性などを総合的に判断して、本人が気持ちよく、前向きに働ける場としている。職員は待つ姿勢を心掛け、時間を掛けながらも、確実な作業ができるように温かく支援している。

仕事を通して働くことの喜び・自信と責任、更には新商品の開発に向けて一緒に取り組むなど、意欲と積極性が生まれている。

メインの信州まめ^{しょう}匠では、豆腐作り、豆乳を使用したどら焼き・焼き菓子の製造工程を窓越しに見学することができる。そこには、職員と共に自信と意欲に満ちて働く利用者の姿がある。

また、駒ヶ根特産のごまの瓶詰作業が根気よく行われている。

見学や視察に訪れる多くの方はその姿と衛生的な商品作りを目の当たりにして、沢山買い求めたり、美味しさのあまりリピーターになる方も多いと聞く。

地産地消を基本とした製品は直接販売だけでなく地域の学校給食への納入や、各事業所・諸行事の際の出店・移動販売車での販売が行われている。

また、定期巡回を利用者とともに行うなかで、買い物弱者のいる地域での依頼品の販売も始まっている。

実習生や研修生の受け入れに積極的な施設にとって、事業所運営の西駒会館の存在は大きく、ここでの宿泊・食堂・売店に係わる補助業務も就労の場である。

施設と併設のため移動時間も少なく、低料金の宿泊・食事・売店は受け入れ生徒だけでなく、保護者が泊り利用者と気兼ねなく団欒の時を過ごすこともできる。

また、食堂は職員の昼食場所ともなっており、馴染みの職員と顔を合わすこともできる。

障害に理解のある方が利用するこの西駒会館での作業は、一般就労における接客場面へのファーストステップといえる。

多くの接客機会の中で、職員の支援で身につけたのか、接客態度が良いと評判の利用者もいる。

本体施設でのハウスキーパーの補助業務は大変な仕事ではあるが、自立生活を維持するために必要な家事の習得を目指しており、これも自立した地域生活へのステップの一つといえる。

毎月の平均賃金も低くなく、支給日に使い道を考える利用者の喜ぶ姿も浮かんでくる。

掲げる法人の理念・運営方針から、特殊な一般就労 A 型事業所の理念・方針なども今後に期待される事業所である。

特に改善をする必要があると思う点

○ 極みを常にスタートへ

西駒郷では、苦情が寄せられた際は素早く苦情解決委員会が開かれ、手順に沿った対応で改善へとつなげている。

第三者委員の定期的な来訪では、施設の状況報告や委員会への出席で、透明性を図るとともに助言を得ている。

また、福祉人材の育成等における実習生の受け入れの際は、「実習生のしおり」において、意見・苦情に関しては施設担当者のみならず、第三者委員も明記するなど、訴えの幅を広くしている。

そして、施設内の意見箱はいくつあるのだろうか、管理棟だけでなく各部署にも配置し、中には地域の方からの意見も得やすい設置場所もある。

その意見・苦情については、受付から対応・解決までの経過・結果を 1 か月の間、掲示している。

特に本年度は、人権の尊重・虐待防止を重点課題として、人権委員会・虐待防止委員会が中心となった度重なる研修で更なる意識の向上を目指し、より理念に近づこうとする取り組みが行われている。夏目漱石の「あなたが今まく種はやがて、あなたの未来となって現れる」が浮かんでくる。

このように、利用者保護の基本である、人権等に対応する組織の体制は進んでいるといえる。

しかし、組織の溝を作ったからには、そこに水を流し循環させる必要がある。

当然のこととして、意見や苦情など、屈託のない声が寄せられるように、繰り返し広報等で知らせたり、意思表示が難しい利用者に対してのアプローチの取り組みなど、より利用者・保護者・地域との距離を無くす必要がある。

また、基本的人権についての学習は、職員だけでなく利用者に向けても必要であろう。

利用者自身が人権とは何かを学ぶ機会、たとえば自分が何かされて嫌なことは声や態度で示す、人権が脅かされていると感じた時に誰に訴えればよいのかなど、利用者目線での取り組みなどの双方向での取り組みがあってこそ有効と理解したい。

上から目線の人事考課より、両者の相互評価が効果を上げている事実と同じである。

権利教育などを通して職員が責任を持って利用者に伝え、権利を行使するなかで利用者自身が学び、自分の権利と同時に相手の権利を尊重することも期待できる。

コミュニケーション能力と意思伝達能力の有無の 4 分類に応じたそれぞれの方法で、困難が予想されるが、長年の経験と知恵をもとに取り組む意義は大きいと思う。

地域生活への移行後、それぞれの地域社会を構成する一員として日常生活を営み、各種活動に参加する機会においての処遇はどうか、利用者自身が人権意識を持つことは重要である。

困難に向かう姿勢は、新たな困難を防ぐと理解したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

評価対象Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象Ⅱ組織の運営管理（別添1）
評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（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

今回の受審では、支援内容・記録、利用者の生活の様子から、西駒郷の環境、基本的な支援のスタンス、プログラム等について評価をいただけたと考えています。このことについては、これまで長年に亘って培ってきたノウハウと利用者及び保護者・家族との間で築いてきた信頼関係を基盤に、なお一層の取り組みで、より質の高いサービスの提供、利用者ニーズの実現に努めてまいります。

西駒郷があげる理念について、各事業所毎に上げることができないかとの提案をいただきました。特にA型事業所において、当事業所が目指すところの理念を利用される方に分かりやすく示して共有することは、利用される方の「仕事へのやりがい」「個々の生活の充実」につなげていける一助となるものと考えます。今後検討してまいります。

西駒郷、事業団へ提案としていただきました、利用者の人権意識への支援については、今後検討していきたいと考えます。職員の人権意識を高めるための研修開催等については、法人として、西駒郷としてそれぞれの立場で力を入れているところですが、通所利用の方、入所施設の方について、どのように理解していただくか、まずは職員がその意味をしっかりと理解しそれぞれの支援の方法を検討する必要があります。

評価員の方には、多くの項目を丁寧にみていただき、また利用者との面談や生活の様子を見ていただく中で、総じて高い評価をいただけたことを事業者として大変うれしく思っております。評価いただいた内容をしっかりと吟味し、足りないところをおぎない、評価をいただいたところには更なる向上を目標に、あわせて豊かな感性、倫理観をも兼ね備えた職員集団であるよう、職員一人ひとりの質の向上とモチベーションアップを図るため、自己研鑽を重ね、創意工夫をし、職員が一丸となって「すてきな西駒郷」への取り組みへとつなげられるよう努めていきたいと考えます。

評価委員の皆さまには、親身なご指導・ご助言をいただきましたことを感謝申し上げます。