

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称： しなの福祉教育総研	所在地： 長野県上田市上田180-6
評価実施期間： 4年9月1日から5年3月13日*契約日から評価結果の確定日(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) (B2020068)(060872)(B18021)	

### 2 福祉サービス事業者情報(令和5年3月現在)

事業所名： (施設名) 親愛の里 シンフォニー	種別： 就労継続支援B型
代表者氏名： (管理者氏名) 関 秀之	定員(利用人数)： 20名
設置主体：長野県 経営主体：社会福祉法人 親愛の里	開設(指定)年月日： 平成18年10月1日
所在地：〒399-4301 長野県上伊那郡宮田村3306-2	
電話番号： 0265-85-5808	FAX番号： 0265-85-5808
電子メールアドレス： symphony@shin-ai1996.org	
ホームページアドレス： https://shin-ai1996.org/	
職員数	常勤職員：5名 (専門職の名称) 名 非常勤職員 1名
専門職員	サービス管理責任者 1名
施設・設備 の概要	(居室数) 静養室 1室
	(設備等) 食堂 1 作業室 4室

### 3 理念・基本方針

<p>○障がいのある方が住み慣れた地域で、その人らしく健康でより充実した暮らしを送ることが出来るよう支援をする。</p> <p>○ご利用者自身の選択や自己決定を尊重し、社会経済活動への参加を促進するために、エンパワーメントの視点で、多様な社会体験を通じて、自信を持って「働くこと」「生活すること」ができ、利用者の自己実現が果たせるようサービスの提供を行う。</p> <p>○地域と共にあり、地域社会に貢献できる事業所を目指す。</p>
---

### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

<p>親愛の里シンフォニーは、「働くこと」を中心とした通所の事業所です。ご利用者の得意なことなどを活かした自主製品の製作、受託の仕事、喫茶店の運営など、様々な“働く機会の提供”を行い、一人ひとりが自分らしい働き方ができ、自信とやりがいを持つことができるようサポートしていきます。</p>
---

- ・作業等を通して、成功体験・認められる体験・必要とされる体験などを積み重ねることで、自信とやりがいを持ち、前向きに自分らしく「働くこと」や「生活すること」に向かうことが出来るようサポートします。
- ・自主製品販売や出張喫茶等、外に出向き、行政や関係機関等と連携して地域活性化の一端を担う等、地域とのつながりを大切にして地域貢献ができるよう図っています。
- ・作業内容
  - 自主製品製作・販売：布製品、ビーズ製品、アクリル製品
  - 喫茶店：喫茶店営業、出張喫茶サービス、喫茶店イベント
  - 屋外作業：公共施設の清掃、村広報誌の仕分け作業と配達 他
- ・喫茶店の運営
 

毎週火曜～金曜 10時～15時30分 喫茶「ありがとう」

ご利用者が作るピラフ・パスタ・ホットサンド・パニーニなどの軽食、ワッフル、バナナ生クリームパフェなどのデザートの提供

火・木は日替わりメニュー（タコライス・生姜焼き丼・カレーライスなど）提供日。

和風洋風中華など様々な特製ランチを提供。その他プロ直伝の本格的コーヒーを淹れ立てでお出ししている。また月1回出前喫茶（村役場ロビー）、テイクアウト注文をする他、3ヶ月に1度土曜日喫茶を開催しています。

喫茶ありがとうが人と人がつながる、社会とつながりが持てる、支えあえる地域の居場所の一つとして、就労や社会参加の場や機会となっています。

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	初 回（ 年度）
---------------	----------

## 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

○地域に密着してニーズに応える施設

圏域の障害者福祉を支える法人の中でも人口の少ない農村部に立地する当施設は、近隣の行政機関や他業種の福祉施設等と連絡会議（協議会）に参加し、地域の数少ない障害者施設として、B型就労継続事業所としての役割に留まらず、幅広い利用ニーズに応える施設として地域の信頼を得ています。

また、施設が運営する喫茶店は、障害者の就労の場としてだけでなく、地域のお年寄りや子育て世代のお母さんたちの集いの場となっており、様々な人や地域の情報のつながりを深める役割を果たしています。

もともとは銀行であった建物を譲り受けた当施設は、しっかりとした躯体の建物を有し、また、幅広い利用者ニーズに応える作業種目が確立されており、地域の住民の皆さんと共に伸びしろたっぷりの施設だと思えます。

○幅広い利用者ニーズに応える作業種目の確立

B型就労継続事業所でありながら、生活習慣の確立を目的とするような利用者から、一般就労を目指す利用者まで幅広い利用者ニーズに応える施設運営を行っています。

生活習慣の確立を目指すような作業能力の低い利用者に対しては、簡単な作業種目を用意しています。しかし、必ずしも毎日や終日の作業を求めることなく、短時間の作業も容認できる支援体制が確立されています。

一方、一般就労を目指すことができる利用者に対しては、工場からの受託作業や、喫茶部門における飲み物や食べ物を提供する作業などにおいて、画像を交えた分かりやすいマニュアルによる支援を行っています。加えて、地域の専門家にボランティアとして高度な技術を指導していただき、プロにも負け

ない質の高いサービスが地域の人々に喜ばれているようです。

また、喫茶店が休日の月曜日は、作業だけでなく、地元の商店等への食品の買い出しや、施設内の備品の手入れなどを利用者と職員が一体となって行い、利用者と職員、そして、地域住民が一体となって当施設を支えている姿が素晴らしいと思いました。

しかし、このような幅広い施設利用に応える施設運営は、必ずしも利用者の平均工賃（作業収入）のアップにはつながっていません。これは、平均工賃の上昇に伴って支援加算が増える現制度下においては、施設経営を難しくする要因となっているようです。この課題の克服に努力する施設職員と、厳しい経営状態を支える法人の姿勢に強い使命感を感じました。

#### ○地域に貢献する利用者

先の評価で述べたとおり、地域の専門家の指導をうけた喫茶店は近隣の多くの方が訪れ、交流の場となっています。しかし、これに留まらず、利用者が自ら地域行事に参加し、地域の子供たちに「大道芸」を披露・指導するなど、利用者個人が地域に貢献する場面を設けています。

農村部のため、地域の社会資源に限りのある地域において、施設や施設職員のみならず、利用者も地域の社会資源を担う人材としてますます活躍されることが期待できます。

#### ◇特に改善する必要があると思う点

##### ○正規職員と非正規職員が一体となった支援

一般的に多くの福祉施設において、厳しい財政事情から、また、労働環境の多様性の観点からも非正規職員の比率が高くなっており、当施設も例外ではありません。しかし、当施設では、非正規職員に限られた時間や労働環境の中、新しい発想や、根気強い支援で大きな成果をあげて、施設の運営に大きく貢献しています。

これらに対する正規職員と非正規職員の待遇の格差については、施設の経営に委ねられる部分かと思いますが、今回の調査では、法人に非正規職員の研修計画があるものの、施設内での情報共有や研修の機会・時間等において差があることがわかりました。

喫茶店事業等をとおして地域住民に開かれた施設運営を行う当施設では、非正規職員が地域住民や関係機関と関わりを持つ機会が多くあると想像されます。また、利用者支援においてもご家族や他の支援機関と関わる機会、そして、それらに緊急な対応が迫られる機会も多々あると思います。その際には、全ての職員が等しく必要な情報を共有して、統一した支援や対応が必要ではないでしょうか。

一方、非正規職員の多くは、現状の自らの業務に強い使命感とやりがいを感じており、自己研鑽の機会を求める声が聞かれました。幅広い障害を持つ利用者がある当施設において、より専門的で幅広い知識を必要とする支援が増えてきていると思います。非正規職員においても、正規職員と同様に研修に参加し、より専門性の高い支援ができる体制づくりに向けた取り組みが求められます。

社会全体が未曾有の人材不足に悩む中、多様な労働形態が求められています。非正規職員にも、より質の高い支援が求められることは言うまでもありませんが、将来、正規職員として働ける生活環境が整った際に、正規職員として、そして、幹部職員として経験を活かした業務が可能になるかもしれません。現在と将来の両方を見すえた情報共有と人材育成に努力されることを期待します。

##### ○アセスメントに基づいた利用者の一人ひとりに寄り添った個別支援計画の策定

当施設では、定められたアセスメントを行い、個別支援計画が策定されていますが、アセスメントの結果が必ずしも個別支援計画に反映されておらず、当施設の事業の主体である就労作業に限定された内容が多く見られました。

当施設の支援の主眼を「幅広い障害者に対する多様なニーズ」に込めていることを施設長以下、全ての職員が認識されていました。その結果、支援の内容も就労支援に留まらず、生活全般、社会参加、自宅での生活など多岐に及び、施設全体で努力しています。

現在、当施設の職員が行っている生活全般を対象とした支援からのアセスメントを行い、その結果を確実に個別支援計画に反映し、必要な情報や支援を職員全員で共有化する必要があると思います。

現在行っている素晴らしい支援を施設全体で取り組み、将来につなげられる個別支援計画の策定と、その結果行われた支援の記録の充実が求められます。

#### ○リスクマネジメントに立脚した PDCA サイクルの確立

法人の規程に則り、事故事例の報告、苦情の収集と報告が来ていますが、事例が少なく、収集された事例の分析も不十分であり、加えて、分析結果による日常支援の改善への反映が確認出来ませんでした。

また、当施設の標準的な支援方法を記したマニュアルの整備が不十分で、事故・インシデント報告や、苦情・要望報告によって、日常の標準的な支援をどのように改善し、その結果どうであったかの検証が出来ない状況にあります。

業務の「標準化」とは、「利用者の特性等を踏まえた標準的な実施方法を定め、職員間での福祉サービスの水準や内容の差異を極力なくし、一定の水準、内容を常に実現することを目指すもの」と言われています。そのためには、利用者の支援マニュアルだけでなく、各種の業務マニュアルが定められ、それに基づいた対応が行われているかを検証する仕組みが必要になります。これらは、万が一、事故や事件が起こった場合に、支援のどこに問題があったかを明確に検証するためのツールでもあります。

今後は、支援体制における業務の標準を記した「支援マニュアル」を作成し、事故や苦情などの報告をもとに改善を行う PDCA サイクルの確立と、それを支える組織作りが求められます。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

- ・ 共通評価項目 (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)