

# サービスの質の評価結果公表基準

## 自己評価機関

法人名	社会福祉法人 博心会
代表者	理事長 渡邊 太郎
所在地	熊本県玉名郡和水町下津原3951番地
評価実施期間	平成29年4月1日 ~ 平成30年3月31日

## 1 福祉サービス事業者情報

### ① 事業者概要

事業者名称(施設名):①さくらワーク熊本 ②さくら福祉相談センター熊本	サービス種別:①就労継続支援B型 ②計画相談支援、障害児相談支援
事業者代表(管理者名):①藤川清隆、②徳永真紀子	開設日(認可日):①平成25年4月1日 ②平成25年11月1日、平成26年7月1日
サービス代表(サービス管理責任者名):①藤川 清隆 (相談支援専門員):②村田 隼人	定員:①20名、②—
所在地:①〒860-0064 熊本市西区域山半田3丁目3番1号 ②〒860-0055 熊本市西区蓮台寺5丁目3番45号	①(電話):096-329-6000 (FAX):096-329-6003 ②(電話):096-321-8111 (FAX):096-321-8020
(ホームページアドレス) <a href="http://www.kikusuisakura.org/">http://www.kikusuisakura.org/</a>	(Eメールアドレス) nagomi@kikusuisakura.org

## 2 基本情報

サービス内容(事業内容)	施設の主な行事
①通所による職業準備訓練や職場実習の機会を提供するとともに、一般就労に必要な知識や能力の向上を図り、一般就労に向けて支援します。 ②利用者がその有する能力及び適性に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるように、保健、医療、福祉、就労支援、教育等の関係機関との緊密な連携を図りつつ、指定特定(計画)相談支援、指定障害児相談支援を本人の意向、適性、障害の特性その他の事情に応じ、適切かつ効果的に行うものとします。	一泊旅行、職場・施設見学、施設交流会
居室概要	居室以外の設備等
福祉施設建築基準に基づく	特になし

### 【 職員配置 】

平成 30年 3月末現

職 種	常勤	非常勤	資 格	専任	兼務
①管理者・サービス管理責任者	1		介護職員初任者		1
職業指導員	2	1	介護福祉士、介護支援専門員・社会福祉士・精神保健福祉士		3
目標工賃達成指導員	1	1			2
生活支援員	1		介護福祉士	1	
②管理者	1			1	
相談支援専門員	1		介護支援専門員・社会福祉士・精神保健福祉士	1	

### 3 評価結果自己総評

#### ◆評価の高い点

法人定款に、「しょうがい者に希望を！」を目的とする旨を掲げ、サービスの質の向上を目指して、総合的な長期的展望に立った事業運営を行っています。

利用者や家族が安心して暮らせる支援事業として、エアコン清掃やハウスクリーニング等の請負の就労支援等で利用者の自立の促進を図っています。若い支援員が中心である事業所は利用者と思いを共有することや、親しみのある支援体制の中で、就労支援活動、共同生活援助等における生活支援が行っています。

事業所の取り組んでいるサービスが方針や目的にそって実践され、家族・友達・地域の人々と共に進むさくらワーク熊本が来年度も今年度以上の高い質のサービスができるように、定期的な自己評価や評価結果を行っています。また平成25年11月計画相談支援、平成26年7月障害児計画相談支援を併設して開始して、よりよい当事者へのアウトリーチができるようになりました。結果的により多くの利用者のニーズを把握し、円滑した支援ができるようになりました。

#### ◆改善を求められる点

当法人は設立から15年が経過し、役員や管理者の経験に基づき障がい者支援が微力ながら、前進させて頂いております。平成25年度から熊本さくら拠点ができ、就労継続支援B型、また計画相談支援事業所を併設し、また平成26年度より障害児相談支援事業の指定を受け、18歳未満の障害児の方のアウトリーチが可能となりました。年々障害児のご相談が多くなって、障がい者以上の増加率となってきております。また30年度より福祉計画の新しい3か年計画が策定されており、特に計画相談支援の枠がひと月に35名までと、行動制限がかかったりと現場がとて困惑している状況下であります。その中で、弊社又は弊所としてできるかぎりの工夫し、役職員一同、地域へ貢献できるように努めてまいります。

年々ありますが、ご相談される年齢層の幅がとて広くなり、特に若年、高齢者の相談がとて多くなってきております。相談支援に関わらず、就労支援でも居場所づくりを兼ねた役割を担ってきていると時間しております。またニーズが多様化しているのも現状であり、その状況に合わせてサービスの質の向上を務めていけるように利用者様に合わせたシステム作りを弊所で行ってまいります。継続していますが、大きな課題である人材育成、人材確保、地域コミュニティへの積極参加をできる限り行ってまいります。

### 4 評価分類別評価内容

<p>「理念、事業方針等」</p> <p>「計画の策定」</p>	<p>理念は利用者の主体性を尊重し、法人の役割や障がい者の人生を最後まで住み慣れた地域の中で見守っていこうという、将来も見据えた理念を作成しています。</p> <p>『しょうがい者に希望を！』は、法人の実施するサービスの基本的な考え方や考え方を的確に示しています。</p> <p>利用者への説明は、利用開始時にパンフレットや施設概要書等を通した説明や、理事会・家族会(利用者・家族参加)等で説明を行う他、方針に対する計画の実行状況についても丁寧に説明を行い、安心感や信頼感に繋がっています。</p> <p>理念や基本方針、それに関わる文書を職員へ説明を実施しています。各種委員会を実施し、て、広報活動や研修会との積極的に周知活動を計画しています。</p> <p>理念や基本方針の実現に向けた明確な目標を定め、グループホーム事業の充実化や移転計画、障害児でのサービス充実化、65歳以上高齢者支援対策を課題として挙げております。</p> <p>単年度計画は、昨年と変わらず、日頃の利用者や職員との関わりによりよい意向を把握し、進捗状況等を検討した上で作成して、決定後の周知も職員会議で実施してまりました。利用者等への周知は口頭により説明を行い、日常的な関わりの中で確認を行いました。</p>
----------------------------------	---

<p>「管理者等の責務」</p>	<p>前年度と変更はありません。管理者の役責に対する自覚は十分であり、職員会議・法人総会等の会議の場をはじめ、総会資料などあらゆる機会を捉えてその役責を表明しています。</p> <p>遵守すべき法令等は各種の外部研修等に参加して収集し、職員会議等のミーティングの場で職員への還元取組も行っています。</p> <p>ミーティングの際は勿論、管理者も職員と共に利用者支援事業を実施しながら、提案、意見の聴取、指導等を行っており、リーダーとしての指導力を十分発揮しています。</p> <p>業務改善や効率化に向けて、利用者支援事業実践から問題点を把握・分析し、助言・指導により改善してきました。</p>
<p>「職員の質の向上」</p>	<p>H29年に玉名市で放課後等デイサービスの開業、さくらサポート生活介護の移転を行い、幅広い利用対象の枠が拡大されました。今年度は、法人全体で委員会を開催し、ミーティングや研修会を定期的に行いました。事例検討や施設外研修等を通して、目的・効果や正しい理解のもと実施されているかどうか、確認することができました。今後もより一層、客観的な基準を職員に示し、人材育成を強化し、意識向上や任務遂行への徹底した取り組みを図っていきます。</p> <p>拠点も菊水さくら、玉名さくら、熊本さくらの3つであるため、所属長間での連携で直接職員の就業状況等の把握に努めてまいりました。所属長が職員と役員とのパイプとなり、円滑に各事業所が運営できるように取り組むことが出来ました。職員の資格取得、担当分野での研修、福祉事業従事者としてオールラウンドな能力育成を目指して、研修計画実施を行いました。</p> <p>引き続き、内外研修参加や資格取得を支援するとともに、自己研鑽を求める等の基本姿勢が必要であると考えています。来年度も経験年数を積んだ職員へは積極的に講習や資格取得をつなげていけるように、キャリアアップ加算等の申請し、職員のモチベーションアップを図っていく予定です。</p>
<p>「地域福祉への貢献、交流等」</p>	<p>今年度も就労支援、地域貢献の一環として、実習または施設外活動を主に行いました。地域内または隣接校区等の業務委託先として、人手不足の担い手として、地域貢献に努めてまいりました。弊社の事業の取り組み方や障がい者の啓蒙活動等を実感していただけるような活動の一環となっております。</p> <p>定期的な地域清掃等を通して、地域交流を図ることができました。計画相談支援、障害児相談支援についても、地域での困った声を各関係機関へ結び付けられるように取り組みができました。</p> <p>ボランティア受け入れは積極的に実施していますが、今年度も参加者がいませんでした。</p> <p>H28年1月に「さくら福祉相談センター熊本」が熊本市西区蓮台寺5丁目3番45号へ移転して2年経過して、「さくらワーク熊本」が熊本市西区城山半田3丁目3番1号へ移転して同じく2年経過しようとしています。ようやく蓮台寺校区、城山校区に少しずつ認識されているような感じがしています。より一層地域住民と直接のふれあいの中から地域福祉ニーズが把握できるように事業の拡大、広域化の観点からより広範な福祉ニーズ把握に努めていきます。</p>

<p>「苦情解決、利用者ニーズの把握」</p>	<p>運営規定やパンフレット等の中に運営の方針として利用者を尊重した利用者本位のサービス提供に努めることを明示し、設置の目的と合わせ、職員は志を一つに意識を持って利用者との心の通う支援に努めています。</p> <p>虐待防止や権利擁護に関する外部研修会に参加し、支援員により事業所研修会の中で復講を行い、周知徹底が図られる他、ミーティングの中で管理者より利用者の尊重こそが支援の基本かつ当事業所の発展へつながることと指導し、人権の擁護及び虐待の防止のため措置項目が運営規程で定めています。</p> <p>利用者の個人情報については、重要事項説明書の中で個人情報保護法にそった対応とすることや、サービス提供を行う上で必要となる他事業所及び医療機関との連絡調整、関係機関から情報提供を要請された場合は、利用者の同意に基づき提供することが明記しています。</p> <p>個人情報に配慮した書類作成を行って、他職員の利用者への関わり方も事業所の方針で実施できることができました。</p> <p>普段の会話や個別支援計画等での面談から意見や要望を確認し、利用者の状況に応じ家族への聴取を行いました。今後は広報誌などの発行を定期的に行い、周知徹底を図り、利用者主体で満足度の把握を行っていきます。</p>
<p>「利用者の人権尊重」</p>	<p>毎年度、職員は丁寧な行動や言葉遣いについて会議や申し送りなど常に確認して実行しています。作業の支援にあたる職員の姿は、的確な指導の中にも利用者と共にという心構えで、的確な指導指示ができるように支援しておりました。</p> <p>年々障がい者虐待が取りざたされる中、法人全体でを対応マニュアルを作成し、事例検討も開催しています。全職員への周知研修を行っています。</p> <p>意思伝達に制限がある利用者については、コミュニケーションを図りながら利用者のペースで、対応し把握に努めてきました。</p> <p>現在、利用者同士の親睦や慰労をねぎらうための2か月に1度程度の食事会や年1度の旅行を行っています。とてもいい交流会でとても貴重な機会となっています。</p> <p>利用者の自力で行う日常生活については見守りの姿勢を保ち、必要時に支援する方針は、会議の中で確認し特に個別での支援方法についても共有しています。</p> <p>社会生活力を高めるためのプログラムは支援計画に組み込まれています。また、利用者自身が人権意識が高められるよう、プログラムや作業前の事前ミーティングを行い、情報共有や職員からの注意説明を行ってサービスを提供しています。</p>
<p>「個人情報の保護」</p>	<p>情報口外などの事例はありませんでした。実習希望を募りましたが、受け入れはありませんでした。各学校機関へは、社会福祉士や精神保健福祉士の養成所として、指導研修を受けた職員が従事していることを周知しています。実習生等へ利用者個人情報の機密化できるような体制づくりを行い、書面作成を行っていきます。個人情報保護への配慮を含めた事前説明などの項目が含まれたマニュアルを整備し強化しています。</p> <p>各職員においても利用者の個人情報については、重要事項説明書の中で個人情報保護法にそった対応とすることや、サービス提供を行う上で必要となる他事業所及び医療機関との連絡調整、関係機関から情報提供を要請された場合は、利用者の同意に基づき提供することを明記して、同意を得ています。</p> <p>職員からも採用時には、「個人情報保護同意書」をかわしています。信頼とサービスの質の向上の観点からも適切かつ慎重な情報の取り扱い方を指導しております。</p>

「サービス提供方法等」	<p>今年度も法人全体で各委員会を開催し、利用サービスに関わること、就労支援、生活支援、食事提供、レクリエーションなどの余暇活動、一連の内容に適切な形で実施できるように、確認し合う体制をとることができました。</p> <p>見学や一日利用などには随時対応を行っています。利用者や支援者の様子を実際見学することで、将来の職業生活に必要な知識・技能及び態度を育てる事を目的に、養護学校の生徒や職員の見学をはじめ体験や見学、一日利用等を随時受け入れ、管理者やサービス管理責任者を中心に丁寧な案内や説明が行われています。</p> <p>H28年1月に「さくら福祉相談センター熊本」が移転して2年経過して、蓮台寺校区での相談窓口として少しずつ認識されています。障がい者のケアプラン、障害児のサポートプランへ円滑に繋がられるように連携ができました。ニーズ多様化に伴い、当事者の声を出来る限り、サービス繋げる困難さがありました。今後は相談件数も増加し、ひと月35名の制限枠も法律化されて、新規の利用者を受入ができない状況となっています。</p> <p>定期的に生活基盤や利用者の健康・身体に関する領域、コミュニケーションスキルに関する領域などの項目を聴取して、利用者の状況がしっかり把握しています。サービス管理責任者は、利用者の意向を踏まえながら担当会議を開催して、策定されたサービス実施計画書の評価・見直しも滞りなく実施できました。</p> <p>来年度は、より多くの工賃アップを目指して、新たな作業項目が追加できるように営業を重視してまいります。企業開拓もちろんのこと、また実習活動を通してステップアップや移行支援を目指してまいります。</p> <p>他の関係機関との連携、相談支援事業者との情報提供ができるように図っていきます。</p>
「安全管理」	<p>利用契約・重要事項説明書の中に、非常災害時の対策として避難・消防訓練や消火器、防火管理者、事故・災害に備えて保険加入などを明記しています。</p> <p>年2回の防災訓練を実施しています。また土砂災害避難訓練、地震津波訓練も実施しました。(年1度は消防署の立会のものとして実施しております。)</p> <p>緊急時対応のためのマニュアル、支援体制等のマニュアル整備等を行いながら、危機管理対策へ取り組んでいきます。</p>

(参考) 利用者調査の手法等

調査の手法	対象者	対象数(人)	備考
アンケート調査	利用者本人又は家族、保護者		
聞き取り調査	利用者本人又は家族、保護者	10	
観察調査	利用者本人	10	

※平成 30年 2月末現、利用登録者対象