

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 太朗
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30年4月1日 ~ 平成31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) http://www.kikusuisakura.org/	(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 31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	1	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		2
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 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	
相談支援専門員	1		精神保健福祉士	1	

3 評価結果自己総評

◆さくらワーク熊本 サービス提供方法等

「しょうがい者に希望を！」を目的とする旨を掲げ、今年度もサービスの質の向上、危機管理意識を高めて安全に支援を実施しました。今年度もエアコン清掃やハウスクリーニング等の請負が好評をうけ、多くのお客様から受注頂きました。その結果昨年度の平均工賃支払額以上になるようなところで推移しております。リピーターのお客様、新規でのお客様と安定した就労支援事業ができました。結果的に就労支援に対する弊社への利用者から好評でした。

各々の利用者に合わせてプログラム内容で設定して、体調不良等があればゆっくりとした内容での内職作業(梱包作業等)へ臨機応変に切り替えて実施することができました。

また利用継続ができるような努力として、かかりつけ医療機関との連携、利用者やその家族との連絡調整を密に行って、出席率を高くキープすることができました。今後は、利用者多種多様なニーズへ答えるような体制づくり図っていきます。

◆さくら福祉相談センター熊本 サービス提供方法等

平成26年度より障害児相談支援事業の指定を新たに受けて始めて5年経過していますが、特に児童である18歳未満の障害児のニーズが増加、多様化しております。経営面では、特に計画相談(児童相談)の請求枠が月あたり35名までと制限がかかってしまい、増員するような形で運営となりました。今後、そのような状況下のなかで、弊社としてどの部分にフォーカスをあてて、相談支援をできるかを判断していかなければならない状況となりました。地域として福祉としてとても必要不可欠な事業であるので、慎重な判断を行いながら運営に努めています。

ご相談される年齢の高齢化、障がいの多種多増化も重ねて大きな課題となっております。年齢に応じた障害福祉サービス以外のニーズの調整を行っていくことも増えてきました。多職種連携を重視しながら、対応を求められた年でもありました。より円滑にサービスをご利用いただき、またインフォーマルサービスも提供することが求められると感じております。

4 評価分類別評価内容(全体)

<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。『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、見学や体験前でのパンフレットや施設概要書等を通じた説明や、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することができました。各種委員会はさらにコンパクト化し、弊社全体の課題内容や質の向上へ努めております。就労支援を通してからの啓蒙活動、研修会への積極的参加を行って、倫理向上を行っております。</p> <p>今年度は、玉名拠点の部分でグループホーム事業の充実化、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へ着手し始める運びとなりました。</p> <p>次年度からは、拠点強化を行いながら利用者の課題達成、職員のスキルアップを念頭に入れた計画を作成していくことが重要と考えております。また危機管理能力の向上へも努めながら、安全対策を充実させたいと計画しております。</p>
----------------------------------	---

<p>「管理者等の責務」</p>	<p>管理者の責務については、利用者やかかわる職員の危機管理を重点的に意識付けれるように指導してきました。また社内全体での会議でも大きく取り上げた内容でした。危機感については、ケガや病気だけでなく、金銭や情報等へも目を向けて様々な内容に対応できるようなことの取り組みを行ってきました。</p> <p>法令順守はもちろんのこと、道徳的かつ常識的にどこの部分でしっかりと明確に判断できるかを考えていかなければならないという能力を管理者としては求められる点がありました。定期的に管理者と職員と行いながら、利用者支援をどこまで掘り下げて実施し、また職員自身のメンタルヘルスカケアを行いながら取り組んだ次第でした。</p> <p>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>今後も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・指導により改善を行っていきたいと考えます。</p>
------------------	---

<p>「職員の質の向上」</p>	<p>法人全体で委員会をコンパクト化して開催を行いました。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。今後は危機管理に向けた研修、また管理者以上の職員への経営運営研修、職員指導スーパービジョン研修を実施していかなければならないと考えます。人材育成を強化し、また人材確保のルールを確保していかなければならないと考えます。</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、所属長間での連携を例年通り実施してきましたが、予想以上にサービス内での直接職員の連携について不備が生じて、各事業所内での課題が浮き彫りとなってしまったところがありました。所属長と管理者、管理者と直接職員、所属長と直接と、関係性の把握調整が難しいところがありました。</p> <p>今年度は、職員の資格取得、担当分野での研修等の参加率が例年より少ない状況でした。次年度は専門職、その他分野での資格取得を目指せるような情報提供、教示が必要であると考えます。施設内外研修を積極的に受けれるように、研修計画を充実させていきたいです。</p>
<p>「地域福祉への貢献、交流等」</p>	<p>今年度も就労支援での啓蒙活動を行いました。施設外実習での各方面の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。引き続き、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を続けていきたいと考えます。</p> <p>およそ奇数月で、地域清掃を行っております。少しでも地域貢献や交流ができることを目的として、平日頃より地域から支えられていることを役職員一同、また全利用者が感じられるような活動を行ってきました。</p> <p>計画相談支援、障害児相談支援事業所としても、西区中心とした地域での困った声を各関係機関へ結び付けれるような取り組みを実施しました。ボランティア受入れ、今年度も実績が作れませんでしたので、次年も積極的に実施していきます。</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ることができました。又大きなクレームや事故等も発生せず今年度は締めくくることができました。</p> <p>大きくさげられている虐待(児童含)については、事業所内でしっかりと取り上げて研修を行いました。また管理者等の研修で違った視点からの利用者アプローチを学んだりすることができました。末端の職員まで虐待に関することや危機管理に関することすべて周知徹底がなされるように努めてきました。</p> <p>危機管理対策としての個人情報保護、サービス提供を行う上で必要とされる多職種との連携、情報というところに目を向けた管理スキルが問われた年でもありました。社会的常識的な面での厳しい目でより一層の質を求められる来るといった状況下でありました。普段から会話から本人面談まで、しっかりと要望等を確認して把握し、次のステージへつなげていく難しさもさくら福祉相談センター熊本、さくらワーク熊本も負担となりました。</p>
<p>「利用者の人権尊重」</p>	<p>サービス向上の観点、虐待防止の観点、経営状況の向上の観点から、常に職員は丁寧な行動や言葉遣いについて、注意するように弊社では指導されています。またミーティングやプログラム前に、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を行いました。</p> <p>昨年同様に法人全体での対応マニュアルを作成し、支援委員会で事例検討を開催しました。また委員が各拠点において周知や研修を行いました。</p> <p>レクレーション、利用者交流、就労慰労のために2か月に1度程度の食事会を実施し、また年1度の旅行を計画して気分転嫁へつなげました。</p> <p>弊社としては、自立というキーワードで支援を行っていますが、少しでもできることからできるようになるという意識を持ってよいうに姿勢、方法をレクチャーしました。社会の中での生活力を高めるようなシステム作りをもちながら、なおかつできる限りの自己責任自己決定ができるような形を目指してきました。</p>

「個人情報の保護」	<p>「苦情解決、利用者ニーズの把握」でも述べましたが、各職員においても利用者の個人情報の取り扱いについては、入社前または研修等で要所で職員へ指導を行ってきました。多職種連携、他事業所及び医療機関との関係構築でより一層の取り扱い重要性を意識することが役職員一同感じたところがありました。</p> <p>ボランティアの希望はつもりましたが、受け入れ実績はありませんでした。しかしながら、今年の1月から2月にかけて、福岡短期こども大学より保育士養成課程の2名の学生を実習生として引き受けた実績ができました。</p> <p>引き続き各学校機関へ、社会福祉士や精神保健福祉士、保育士の養成所として、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見直しながら、受入れしおりを作成し対応してきます。同時に個人情報保護の観点からも配慮した対応を行っていきます。</p>
-----------	--

「安全管理」	<p>今年度も年2回の防災訓練を実施しています。また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おります。</p> <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>
--------	---

(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 31年 2月末現、利用登録者対象