

# 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	2019年4月1日 ~ 2020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村田 隼人	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:①②〒860-0064 熊本市西区城山半田3丁目3-1	①②(電話):096-329-6000 (FAX):096-329-6003
(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 】

2020年2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			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

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。今年度は、エアコン清掃やハウスクリーニング等の請負他、ノフク連携を意識した農家生産者から畑管理収穫までの請負、JA選別場でのトマト計量やコンテナセッティング、青果物流会社の計量選別梱包作業を請け負って、メニューを増やして就労支援職業訓練を実施することができました。とても事業全体が充実した年度となりました。また昨年度の平均工賃支払額を維持できるような形でも実績をあげております。毎年ご利用いただいているお客様、新規のお客様を獲得することができました。内職作業においても増産傾向で今年度を終了することであり、来年度も切らさないような体制づくりを行っていきます。いつも各職員が意識している内容として、サービスが円滑に利用できるような環境づくりを行っていきいます。継続性を高めていくことで、安定した就労支援や運営ができる流れを生み出しています。また医療機関やその他の関係機関との情報共有を円滑して、治療体制を整えて、サポートを行うことができました。

#### ◆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受けて6年経過して、2019年11月に更新を行いました。今年度も特に児童である18歳未満の障害児のニーズが急増しております。また新コロナの影響で新規サービスの利用やサービス量の増加があり、混乱している状況でありました。当面現在の社会情勢が混乱している中で、相談支援も大きな影響がなされているところです。サービス量が増加する傾向中、年々月々キャパシティが足りないという状況下でもあります。弊所も来年度は相談員が欠員することありますので、今後の受け入れ状況を踏まえて、各相談支援事業所へ協力を要請しております。とても必要性の高いサービスとして、今後弊所として慎重に運営を進めていく必要があります。高齢化、障がいの多様化へ充分に答えることができなくなってきたもの毎年であります。今年度は露呈されました。(新規受け入れができない) 今後はよりよく円滑なサービスを提供できるような情報提供、各関係機関へのつなげ方を模索していく必要があ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かうという、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げています。</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、本部機能であります玉名拠点の新築移転を2020年1月に実施いたしました。また新規で就労継続支援B型事業(20名)、放課後等デイサービスの譲渡もあり、18歳以上を重点化した事業転換へ舵を切りました。</p> <p>次年度からは、本店住所を玉名拠点へ移設します。本店機能強化を行いつつ、利用者のニーズへしっかりと答えられるようなサービスの質の向上、充実化を目標に実施していきます。職員のスキル向上、危機管理対策のレベルアップしながら、各所が満足度を高めていけるように努めていきます。</p>
----------------------------------	--

<p>「管理者等の責務」</p>	<p>今年度は3回管理者が変更となり、また現場職員も入れ替わりや新人の中途採用があり、管理者としてのガバナンスが不安視された部分でもありました。利用者ニーズ把握、職員のスキル、危機管理を十分に意識付けができたのかという点も危惧された今期でした。今年からは、以前勤めていた管理者が配置されてサービスの充実化がとても図られるようになりました。所内全体での研修や会議でも必要最低限度に実施することができ、大きなクレームや事故怪我が回避できました。ルールに基づいてサービス提供することはもちろんのこと、危機管理能力を発揮して先を読むこと、直接支援職員の能力を見極めて段取りする事などをめもめて、答えられた形ができました。作業プログラムを通して、管理者と各職員とコミュニケーションを行いながら、信頼関係を深めることができました。またメンタルケアを行いながらフォローを実施することができました。</p> <p>今後もリーダーシップを図り、業務改善や効率化を実施して常に利用者観点で物事を判断して、遂行できるようにサービスの質の向上を高めていきます。</p>
------------------	--

<p>「職員の質の向上」</p>	<p>菊水さくら、玉名さくら、熊本さくらの3つで今年でも運用にあっています。各所属長間での連携を図り、サービス向上への問題点を提起しました。予想以上にサービスが多様化していることで職員へ求められるスキルが追い付いていない部分があることも見受けられました。就労面での工賃増額に向けた動き方、入居においての細かい体調変化での気づき等の通常ではなかなか判断しにくい部分ではありますが、経験という部分でも求められる内容が課題材料として残りました。直接職員の同士での自身で考慮して動くこと、確認して動くこと等のその場面に応じた対応ができなかったことでもありましたので、所属長と管理者、直接職員のつながりを重視していく必要がありました。</p> <p>今年度は、職員の資格取得率が上がり、担当分野での研修等の参加率も前年度より低下している状況でした。次年度は中間管理職、新人研修も踏まえて、さまざまな分野での資格取得を目指せるような取り組みを行っていきように実施します。事業所内研修を始め、法人全体でも職員の危機管理人事研修が実施されなかったため、次期の研修計画で盛り込んでいきたいと考えております。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きような取り組みを行っていきます。人材育成やメンタルケアを強化し、また人材確保のルートづくりを行っていき必要があると考えています。</p>
<p>「地域福祉への貢献、交流等」</p>	<p>毎年同様ですが、校区内就労支援で地元企業への貢献を行って、障がい者の職業訓練で啓蒙が実施できました。特に今年度力を入れて取り組んだ内容として、地元生産者からの委託、JAとの連携、物流会社との取引を主に実施することができました。各方面の人手不足でその一役として担うような形で実施できました。</p> <p>地域清掃も定期的にも実施できました。全利用者の方へあくまでも地域によって支えらえているという意識を持っていただくように、地域活動を通して少しでも自身を知ってもらおうよう、役職員一同も感じられるような活動を行って来ました。</p> <p>計画相談支援、障害児相談支援事業所もさくらワーク熊本と同所へ移転し、城山校区での中心とした機関として確立することができました。その結果、各関係機関から多くのご要望の声を頂くことができました。今後はボランティア受入れが充実するような対外活動の取り組みを行っていきたいと考えています。</p>

<p>「苦情解決、利用者ニーズの把握」</p>	<p>毎年増加傾向になる虐待(高齢者・児童含)については、事業所内法人内でも敏感で神経質になっているところです。各職員の危機意識はとても強いが、中には距離感が近くなって友人感覚になっている職員もいるため、管理者から細かくその場で指導しながら対応を図っていった。また研修に関わらず、早朝ミーティングでもタイムリー事例を踏まえて虐待へ発展しないような指導を常に行うことができた。常に危機管理対策と強い意識づくりを法人全体でとらえているので、個人情報保護観点からもサービス提供を行う上で何が必要かをいつも問いかけられるように雰囲気づくりを進めてきた。</p> <p>普段から会話から本人面談まで、ニーズを把握して理解すること、要望を聞き入れること、次の段階へステップアップすること、様々な関係機関と連携してサービス提供ができました。</p> <p>運営規定、リーフレット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も締めくくることができました。</p>
<p>「利用者の人権尊重」</p>	<p>法人全体での対応マニュアルを作成し見直しを行い、各種委員等で事例検討を実施しました。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、就労慰労については2か月に1度程度の食事会を前年度では行っていました。請負作業が多くなり又新型コロナの影響で自粛要請や指導もあり、思うような気分転嫁ができませんでした。</p> <p>弊社のキーワード”やれることは自立”で取り組んでいますが、強い意識が持てるような雰囲気づくりを意識して各所でサービスを実施しました。作業中での細かい声掛けや体調確認、生活状況での状態確認等の情報を収集することで、信頼関係づくりへ取り組みました。継続内容として、サービスの質の向上(満足度の向上)、虐待防止(信頼関係構築)、経営状況の向上の観点で、職員は丁寧な行動や言葉遣いを意識するように周知徹底を実施してきました。ミーティングやプログラム前に、各職員が利用者の体調確認を行うことで信頼関係を構築することを習慣づけて、ニーズ達成の円滑化を図りました。利用者と共にという心構えや親切丁寧な声掛けを行うことを実施できました。</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。指導研修を受けた職員が従事していることを周知、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> <p>ボランティアの希望はつもらりましたが、受け入れ実績はありませんでした。前年度は2名の受け入れができましたが、実習申し込みはありませんでした。次年度も各学校機関へ、社会福祉士や精神保健福祉士等の専門養成所への情報提供を行って、人材獲得へつなげていきます。</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とで実施は新型コロナの影響で熊本市の指導の下、自衛で実施しております。通報訓練、消化訓練は実施しました。)</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	11	
観察調査	利用者本人	11	

※2020年 3月末現、利用登録者対象