

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	熊本県玉名市繁根木203番地1
評価実施期間	2020年4月1日 ~ 2021年3月31日

1 福祉サービス事業者情

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) 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 】

2020年 6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

サービスの質の向上、リスクマネジメントを着目した支援へ取り組みました。今期は、4月より新型コロナウイルスで緊急事態宣言が2度発出されて、就労支援においては大きく影響を受けた状態となりました。特にエアコン清掃やハウスクリーニング等の請負他で法人との取引が大幅に減収になるなど、今まで経験したことのない状況下で支援を迫られた。実施できた内容としては、ノウフク連携が継続的に実施でき、農家生産者から畑管理収穫までの請負、青果物流会社の計量選別梱包作業を請け定期的な請け負うことができ柱となった。前年度に比べて明らかに状況が変化しているので、スタッフも奔走した状態であった。評価点としては、平均工賃支払額が増額したところであった。次期も工賃工場を目指して実績をあげております。今後は、コロナ禍がいつまで続くのか不透明であるので、できるかぎり影響を受けないような業態の分野へ参入できるように開拓を行っていきます。スタッフの勉強会を充実して、利用者のケアや安定した就労支援ができるような運営の流れを作っていきます。また継続的に医療機関やその他の関係機関との情報共有を密にして、サポート体制を構築していきます。

◆さくら福祉相談センター熊本 サービス提供方法等

2019年12月より平成26年度より特定・障害児相談支援事業の更新指定を受けたばかりであったが、人材不足や経営上の影響で2020年6月末でサービスを廃止となった。今期も特に児童である18歳未満の障害児のニーズが多く、ほぼ新規での受け入れが多く目立っておりました。しかしながら新型コロナウイルスの影響で社会が閉鎖的になり、円滑にサービスをつなげられないケースもあり、受け入れ先を確保できず待機してもらった状況もできたので、読めない状況であった。社会情勢が混乱している最中で、相談支援においても昨年度よりもサービスへ大きく反響があった。閉鎖における登録者の移行先においては、大口枠で受け入れていただいた事業所もあって、無事に利用者さんにおいては影響されずに移行された。今後は、高齢化、障がいの多様化が求められてきますので、さくらワーク熊本が少しでもアウトリーチができるような形へとっていきたくと考えています。

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。</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、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>本社においては、玉名拠点の新築移転を2020年1月にオープンして、2020年6月に主たる事務所を熊本県玉名市繁根木203番地1へ移転となりました。</p> <p>次年度からは、本社との情報を共有しながら、新経営戦略を計画して対コロナ禍を意識した開拓を行っていく必要があります。よりレベルの高いサービス提供が実施できるように、様々なメニューを取り入れて弊所所在地において地域貢献ができるような体制を目指していきます。またリスクマネジメント、災害対策、虐待防止の意識をチーム内で向上しながら、利用者満足度を高めていけるように努めます。</p>
----------------------------------	---

<p>「管理者等の責務」</p>	<p>今年度は管理者、サービス管理責任者が安定した状態であったため所内がしっかりとコントロールがとれたサービスを実施することができた。利用者ニーズ把握、職員のスキル、リスクマネジメントにおいても充実した意識づけができたので評価される点である。次期もコロナ禍の影響を受けることが予測されます。それにおいて戦略立てて、管理者としての責務をはたせるような営業努力、利用者満足度の向上の安定化が求められます。社内では全体での研修がコロナ禍であるため難しいので、所内での研修や会議が充実できるような体制づくりもつくっていかねばならないと考えます。クレームや事故対応においても問題なく、回避できました。新しいルールづくりにおいては、リスクマネジメントを意識して支援職員の能力向上へ努めてきました。月に1度でのプログラムの設定における会議を実施して、利用者通所回数の促進を図ることができた。管理者と各スタッフとのコミュニケーションを行いながら、細かい部分での気づきを把握することができた。まだ同時にメンタルヘルスにも目を向けて、離職しないような配慮も行った。継続してリーダーとして率先して困難に立ち向かい、業務が円滑にすすめるよう、常に利用者観点でサービス提供を図っていきます。</p>
------------------	--

<p>「職員の質の向上」</p>	<p>今期は緊急事態宣言が発出されて始まったが、通常であれば社内全体で取り組めるようなことができなかつた。菊水さくら、玉名さくら、熊本さくらでの3拠点での取り組みは各所長のみでの連携となった。サービス向上においては、各所で検討することが多く、なかなか会社全体でのスタッフ間の連携が希薄になったという面が多かつた。しかしながら、所内においてはより一層の連携が密になったため、所内においての共通認識が高くなって一貫したサービス提供や質の向上へつながられた。多様化サービスへも求められて、各スタッフが順応して取り組むことができた。今期も就労面での工賃増額が達成することができた。次期もコロナ禍が終息するのは不透明であります。このときで各スタッフが資格や必要に応じた研修講習を受けて各人とスキルアップできるチャンスととらえて社内通して促進させていきます。次期は、新人研修を行い、リスクマネジメントにおける対応や意識を向上できるように優先課題として位置づけます。管理者以上の職員への経営研修、スタッフ指導における研修を実施していけるように取り組むを行います。同時に離職へつながらないようにコミュニケーションを図っていきます。メンタルヘルスにもしっかりと目を配り、所内での連携力を高めていきます。</p>
------------------	--

<p>「地域福祉への貢献、交流等」</p>	<p>城山校区内就労支援で地元企業への貢献を行っています。同時に障がいに対する理解を啓蒙する機会でもあり、職業訓練を通して実施できました。今期はコロナ禍の影響もあり、新規に実習活動などで取り組めたところは激減となりました。ノウハウ連携を意識した形が年度末になるにつれて多くなっており、その反面観光業等の取引が減少した状況下となりました。</p> <p>地域交流との一貫として公共清掃も定期していましたが、コロナの影響で数回の実施となりました。弊所や利用者にはあくまでも地域によって支えらえていく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うよう、役職員一同も感じられるような活動を行っています。</p> <p>計画相談支援、障害児相談支援事業所は、2020年6月末をもって閉鎖となりました。登録利用者においては、サービスが滞らないように移行先を全対象者へ提供することができた。コロナ禍の影響、警戒レベル3以上であったため、ランティア受入れは実施できませんでした。</p>
-----------------------	--

<p>「苦情解決、利用者ニーズの把握」</p> <p>「個人情報の保護」</p>	<p>虐待(高齢者・児童含)については、事業所内でも意識を高く防止できるように常に感じてサービス提供を行っています。各スタッフのリスク管理は各スタッフによっては高低差があります。その差を埋めるためにも平常時での対応方法を繰り返し確認しながら、管理者等から指導を各スタッフへ指導を行っています。対利用者への距離感の意識を重視してもらい、家族や友人感覚にならないような言葉遣いを意識できるような雰囲気づくりをおこないました。毎時でのミーティングで事例を提示して虐待防止となるように努めました。個人情報の取扱においては、新規社員へは同意説明書を使用し、抑止を行った。また外部へのSNS等の情報発信を禁止を意思づけし、スタッフ間においても連絡のやりとりは必要最低限のみでできるかぎり控えるように指導を図った。利用者本位のサービス提供に努めることを明示し、通常からコミュニケーションを大切にして個別面談も定期的にも実施した。ニーズの把握をスムーズに行うためにも常に利用者の声に耳を傾けて、対応するよう努めました。各スタッフひとり一人が共通認識、共通感覚でいられるようなチーム構成を意識したシステムを今期は図ってきました。大きなクレームや事故等も発生せずに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>コロナ禍の前であれば、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ていました。しかしながら、各所長のみでの会議や研修等を法人内では実施しました。</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。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。今後は所内でも何かできるような気分転換を企画していきます。</p> <p>こういうコロナ禍の情勢であったため普段以上に各所で特化したシステムで実施することができました。細かい部分でのサービスが取り行えました。体調ケア、在宅支援への細かい連携、各関係機関との信頼関係づくりが円滑に構築されました。(メールや電話でのやりとりが増えたため)今後は満足度の向上、虐待防止にむけた信頼関係構築、経営状況の向上に向けてミーティングやプログラムにおいてのコミュニケーションを構築していきたいと考えています。</p>
-------------------	---

<p>「安全管理」</p>	<p>今期はコロナ禍、緊急事態宣言等の影響もあり、消防署の立会いの下での避難訓練は実施できませんでした。洪水、火災、地震津波訓練も実施しました。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>今後は、BCPに基づいて災害、緊急時での対応方法等を全スタッフで研修を定期的に会議しながらリスクマネジメントスキルを向上していきます。またスタッフの異動等においても変更がある都度見直しを図っていきます。</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> <p>※通常時は年1度は消防署の立会、自衛訓練での実施しております。</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	14	
観察調査	利用者本人	10	

※2021年 3月末現、利用登録者対象