

# 川崎市福祉サービス第三者評価結果

社会福祉法人川崎市社会福祉事業団 KFJ 多摩 はなみずき 様	
評価年度	25年度
結果公表	2014年3月
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

## 《総合評価》

### 施設の概要・特徴

#### 【概要】

就労継続支援 B 型事業所 KFJ 多摩はなみずきは、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の経営です。社会福祉法人川崎市社会福祉事業団は傘下に障がい者施設 20 施設、高齢者施設 6 施設、児童施設 7 施設を川崎市内に展開しています。KFJ 多摩はなみずきは J R 南武線、小田急線登戸駅から徒歩 10 分、小田急線向ヶ丘遊園駅から徒歩 8 分の KFJ 多摩の 3 階部分にあります。KFJ 多摩に就労継続支援 B 型事業所 KFJ 多摩はなみずきの他に、生活介護事業所「はなもも」、なのはな保育園、児童館「すかいきっず」があり、保育園の交流、「すかいきっず」を中心に地域子ども達や保護者との交流を持っています。

#### 【立地面の特色・とりまく環境】

ここは多摩区の中心地であり、小田急線向ヶ丘遊園駅は駅名の通り、昔は東京の豊島園と並ぶ有名な遊園地であったところです。近年発展が著しく駅前が開発が進み賑やかな雰囲気となり、多摩区役所を中心に、少し離れると静かな住宅街が広がり古くから住まう家と新たなマンションが交わり、商店街では昔懐かしい音楽が流れる等、新旧交差する都会の程良い喧騒と静けさを絶妙なバランスで持ち合わせた地域です。事業所の利用定員は 40 人ですが、現状 48 名が利用しています。職業の提供が目的の 1 つとなっており、利用者の希望と能力の範囲に従い職業の提供をしています。

## 《全体の評価講評》

### 特に良いと思う点

#### 【利用者主体の支援】

就労継続支援 B 型事業所 KFJ 多摩はなみずきの事業計画では、「安心して、毎日利用できる」を方針とし、利用者本人は当然として、送り出す家族や、入居先のグループホームも安心できるようにと、支援しています。日々の関わりの中で、利用者の悩み等はケース担当がケースワークで把握しています。状況に応じて関係機関とも調整し、会議等で協議を図り、障害の特性に応じ、個別にスケジュール（一日・週間・月間）を作成し支援しています。事業所では、サービス向上委員会を設け、職員の接遇の方法等の検証を行ない、研鑽をし、利用者主体の支援を心がけています。

## 特に良いと思う点

### 【年間工賃の確保】

利用者にとって工賃は大きな喜びです。KFJ 多摩はなみずきでは施設の工賃倍増計画を立て、計画に沿って利用者への工賃を上げてきました。具体的には、作業支援によって利用者がステップアップを図れ、且つ個々の能力を活かし、売上増につなげる計画を立案し、商品の納期厳守等、工賃倍増計画には困難がありましたが、工賃は年間で約 1000 円プラスして支払うことが出来ました。評価調査時、施設内を見学させて頂き、有名メーカーからの発注が数社見られ、事業所の信頼と安定を確認できました。

### 【就労の支援】

KFJ 多摩はなみずきは、就労継続支援の事業所です。個々のニーズに即して就労等支援しています。社会福祉法人川崎市社会福祉事業団では先ず、自らの法人内で障がい者雇用を考えています。実績として、同法人の特別養護老人ホームのベットメイクの仕事に就労した利用者がいます。今後は、法人内に限らず就労先を広げて行きたいと取り組んでいます。

## さらなる期待が望まれる点

### 【事業所のアピールポイントの顕在化】

KFJ 多摩はなみずきは、事業所内にパン工房「ア・レーズ」を運営しています。「ア・レーズ」では月～金曜日の間に 10～12 種の美味しいパンを製造・販売しています。なのはな保育園の年長児は「ア・レーズ」でパン焼きの経験をし、障がいを持った人たちと自然に交わっています。児童館「すかいきつず」利用の親子の方がパンを買って帰ります。地域の人達との交流をより進める為にも、パン工房のある KFJ 多摩の 3 階に足を運んでもらうよう、看板を目立つようにしたり、品切れへの増産対策等、工夫し、美味しい手作りパンを、なのはな保育園へは週 1 回は出張販売に行くそうですが、地域の名物となるぐらいの取り組み展開を期待致しています。

## 《共通評価項目の評価結果》

### ＜サービス実施に関する項目＞

#### 共通評価領域 1 サービスマネジメントシステムの確立

●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団及び KFJ 多摩のホームページ、パンフレット等により、利用者が選択に必要な情報を提供し、見学者等に配布しています。生活支援員が定期面談及びモニタリングを実施し、利用者の不安の軽減に努めています。障害者相談支援センター及び保健福祉センターとケースカンファレンスを実施し、本人と家族等の意向を踏まえ就労移行の支援を行っています。

●当事務所では介護ソフト「クレヨン」を採用し、ケース担当はサービス管理責任者同席のもと、アセスメントシートを基に個別面談を行い、利用者の意向・希望をヒヤリングして作成しています。状況の変化に応じて再アセスメントを行い、施設外支援が決まった場合等には計画の変更を行っています。

● KFJ 多摩ビルには防災設備、災害用備蓄が用意されています。KFJ 多摩全体での防災訓練を年 2 回実施し、事業所単独で年 1 回、訓練を行っています。危険個所について、利用者と一緒に通所経路を歩き、どこが危険かを実際に確認しています。また、ヒヤリハット（例えば、パン工場で熱いものに触る等）を取り入れ、事故防止に努めています。

評価分類	(1)サービスの開始・終了時の対応が適切に行われている。	A
<p>●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団及びKFJ 多摩のホームページ、パンフレットにより、利用者が選択に必要な情報を提供し、見学者等にも配布しています。利用者向けの個別支援計画書等は図・絵・写真・ルビを用いてわかりやすく作成しています。見学及び実習対応では、各々の担当者（サービス管理責任者等）が窓口となって依頼者との相談に応じています。</p>		
<p>●利用契約については、わかりやすく配慮し、個々の状況に応じてパンフレット等を活用して概要を説明し、手順等を含めたマニュアルも併せて説明し、同意の上で契約書面を取り交わしています。</p>		
<p>●生活支援員が定期面談及びモニタリングを実施し、利用者の不安の軽減に努めています。</p>		
<p>●障害者相談支援センター及び保健福祉センターと、ケースカンファレンスを実施し、本人と家族等の意向を踏まえ、就労移行の支援を行っています。また、本人のニーズに即して、B型事業所からA型事業所へ移行し、継続する支援も行っています。移行施設等にもフォローアップのために担当者が移行先を訪問し、確認しています。</p>		

評価項目		実施の可否
①	利用者等(利用希望者を含む)に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	○
②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	○
③	サービス利用開始後に、利用者の不安やストレスが軽減されるような支援を行っている。	○
④	事業所の変更や地域への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	○

評価分類	(2)手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行ない、サービス実施計画を策定している。	A
<p>●当事務所では記録管理システム「クレヨン」を採用し、そのチェックシート（不足分は従来のシートも活用）を活用したアセスメントシートで、ケース担当がサービス管理責任者同席のもとに個別面談を行い、利用者の意向・希望をヒヤリングして作成しています。</p>		
<p>●ケース担当が作成した利用者ニーズ整理表（成育歴、更生相談所も判断、希望、目標等）を基に、個別支援計画を立案し、併せて個別支援計画も作成して、会議で全職員の合議を図っています。</p>		
<p>●計画策定後6カ月、就労希望者は3カ月のサイクルで、モニタリング・アセスメントを実施しています。状況の変化に応じて再アセスメントを行っています。施設外支援等が決まった場合は、必要に応じて、計画の変更を行っています。職員への周知はパソコン上の「クレヨン」を通し、共有を図っています。</p>		

評価項目		実施の可否
①	手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行っている。	○
②	個別支援計画を適正に策定している。	○
③	状況に応じて個別支援計画の評価・見直しを行っている。	○

<b>評価分類</b>	<b>(3) サービスの実施の記録が適切に行われている。</b>	<b>A</b>
<p>●利用者固有のニーズを的確に捉えた計画とするための「クレヨン」に、日々の実施状況を記録し、ケース担当が、定期的に進捗状況を確認し、職員間で情報を共有できる環境になっています。</p>		
<p>●文書の管理、個人情報の開示については、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団としての規程を設けています。個人情報保護についての重要性は職員に伝え、徹底を図っています。個別のファイルは書庫にて保管し、個人の記録の管理はパソコンによって管理し、閲覧の際は、パスワードを設けセキュリティに努めています。</p>		
<p>●利用者の状況等に関する情報は、朝夕のミーティングにて共有を図り、記録等に関しては記録システム「クレヨン」のソフト導入によって、職員間で共有し、職員は毎朝、必ずパソコン上で確認しています。</p>		

評価項目		実施の可否
①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	○
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	○
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有している。	○

<b>評価分類</b>	<b>(4) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。</b>	<b>A</b>
<p>●業務標準を作成し、出来る限り図で示すようにしています。</p>		
<p>●担当者や見直しの頻度を決めています。業務多忙と現場での変更が多く、現場変更先行の状況であり、業務標準としての定型化はしています</p>		

評価項目		実施の可否
①	提供するサービスについて、標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	△
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	○

<b>評価分類</b>	<b>(5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。</b>	<b>A</b>
<p>●緊急時対応については、業務ケアマニュアルに明示しています。感染症マニュアル、災害マニュアルがあり、それに沿って連携する体制があります。</p>		
<p>●KFJ 多摩には防災設備、災害用備蓄が用意されています。KFJ 多摩による防災訓練を年2回実施し、はなみずき単独では年1回行っています。危険個所について、利用者と一緒に通所経路を歩き、どこが危険かを実際に確認しています。また、ヒヤリハット（例えば、パン工場で熱いものに触る等）を取り入れ、事故防止に努めています。備蓄についてリストを作成し、KFJ 多摩全体で3日分保有し、はなみずきの倉庫には飲料水を管理しています。</p>		
<p>●職員は、食品衛生責任者養成講習及び救急救命に関する研修（なのはな保育園主催）に全員が参加し、研修報告を行ない、回覧をして職員に周知しています。事業所単独で行う防災訓練では、震災での経験を踏まえた訓練の実行に努めています。</p>		

評価項目		実施の可否
①	緊急時(事故、感染症の発生時など)における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	○
②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	○
③	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	○

## 共通評価領域 2 人権の尊重

●利用者の作業種の選択に関して、個々の適性等に配慮し、その都度、利用者と話をしてすすめています。作業支援では、個々の能力差を加味し、取組み方法等、個々に合わせて配慮しています。生活支援では、週末の過ごし方等について、個々の状況に合わせて相談に応じて支援をしています。

●事業計画は、「安心して、毎日利用ができる」を方針とし、本人はもちろんのこと、送り出す家族やグループホームの方々にも安心できるよう支援をしています。事業所では、サービス向上委員会（正規職員のみでなく契約職員の代表もメンバー）を設け、接遇方法等の検証や、年度末の利用者満足度調査を行ない、適切な対応に努めています。

●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団規定の個人情報保護要綱に「利用者の同意について」が規定され、事業所のマニュアルにも個人情報に対する基本方針を定めています。

### 評価分類

(1) サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。

A

●利用者の作業種の選択に関して、個々の適性等に配慮し、その都度、利用者と話をしてすすめています。作業支援では、個々の能力差を加味し、取組み方法等、個々に合わせて配慮しています。生活支援では、週末の過ごし方等について、個々の状況に合わせて相談に応じて支援をしています。職員は、利用者の意思表示を受け入れ、拒否等の場合は無理強いせず、対応しています。

●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の基本理念に則ったサービス提供、職員の研修を実施しています。事業計画は、「安心して、毎日利用ができる」を方針とし、本人はもちろんのこと、送り出す家族やグループホームの方々にも安心できるよう支援をしています。日々の関わりの中で、利用者の悩み等はケース担当がケースワークで把握し、状況に応じて関係機関と調整し、会議等で協議をしています。サービス向上委員会（正規職員のみでなく契約職員の代表もメンバー）を設け、接遇方法等の検証や年度末の利用者満足度調査を行ない、適切な対応に努めています。

●虐待防止法の施行に伴い、職員倫理要綱を作成し、職員に周知しています。また、虐待防止法の研修に参加し、研修報告及び伝達研修を実施しています。身体拘束が予測される利用者の場合は、原因を抽出して対応し、個別支援計画に非代替性的方法として計画立案し、実行の際は同意を得、実施するようにしています。

評価項目		実施の可否
①	日常生活の支援にあたっては、個人の意思を尊重している。	○
②	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	○
③	虐待の防止・早期発見のための取組を行っている。	○

<b>評価分類</b>	<b>A</b>
<b>(2) 利用者のプライバシー保護を徹底している。</b>	
<p>●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団規定の個人情報保護要綱に「利用者の同意について」が規定され、利用者に関する情報のやり取りについては要綱に則って対処しています。事業所のマニュアルにも個人情報に対する基本方針を定めています。利用契約時に、「個人情報の使用について」の同意書を提出してもらっています。広報紙等に写真が掲載される場合は、その都度確認し、同意を得ています。</p> <p>●作業がない日は、レクリエーション委員会が中心としたプログラムから（カラオケ・DVD鑑賞・レク・読書・作業の練習等）選び、希望者に参加してもらっています。ガイドヘルプはグループホームの職員の協力を仰いでいます。</p>	

評価項目	実施の可否
① 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得よう にしている。	○
② 利用者の気持ちに配慮した支援を行っている。	○

<b>共通評価領域 3 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供</b>
<p>●はなみずきでは、法人及びはなみずき独自の利用者満足度調査を各年1回、第三者評価を3年に1回実施し、サービスの向上に取り組み、改善を図っています。調査結果は、利用者及び家族にフィードバックし、支援計画に反映し、また、個別支援計画作成前の面談では、支援計画の振り返りや再アセスメントに向けての聞き取りを行い、支援につなげています。</p> <p>●いつでも職員に相談ができるよう、利用者にわかり易く工夫し、体制を具体的に示し、複数の相談方法や相談相手の体制を構築しています。苦情、申し入れ相談について、苦情相談受付箱と共に事務所の前に掲示しています。</p> <p>●自立に向けて利用者自治会「みんなのまとめる会」を設け、行事等の委員会を設定し、利用者が主体となる活動の支援をしています。障害特性に合ったコミュニケーションツールを作成し、一人ひとりの障害特性に配慮しながら活用し、円滑なコミュニケーションに努め、必要な（専門性を持った）対応をしています。</p>

<b>評価分類</b>	<b>A</b>
<b>(1) 利用者の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる。</b>	
<p>●はなみずきでは、法人及びはなみずき独自の利用者満足度調査を各年1回、第三者評価を3年に1回実施しています。調査結果は利用者及び家族にフィードバックし、支援計画に反映し、また、個別支援計画作成前の面談では、支援計画の振り返りや再アセスメントに向けての聞き取りを行い支援につなげています。</p> <p>●サービス向上委員会を設け、「利用者満足度調査」の結果を精査し、委員会で検討し改善に取り組んでいます。サービス向上委員会の構成メンバーは、正規職員のみでなく、契約職員の代表も加入し、検討しています。</p>	

評価項目		実施の可否
①	利用者満足の把握に向けた仕組みを整備している。	○
②	利用者満足の上に向けた仕組みを整備し、サービス向上に取り組んでいる。	○

評価分類	
(2) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	A
<p>●いつでも職員に相談ができるよう、体制について、利用者向けの事業計画に絵を入れた書面を作成し、4月のオリエンテーションで全利用者に説明をしています。ケース担当者と共にサービス管理担当者が必ず対応する等、複数の相談方法や相談相手の体制を構築しています。また、施設長、他の職員にも自由に相談出来ます。</p> <p>●苦情、申し入れ相談について、苦情相談受付箱と共にフローを作成し、事務所の前に掲示しています。秋と年度末に利用者満足度調査を行なう他、事業報告会で家族、グループホームの世話人に利用の状況を説明しています。</p> <p>●意見等については、ケース担当・サービス管理責任者を中心に、迅速に対応しています。現在、マニュアルに見直しを図り、サービスの改善に向けて検討しています。</p>	

評価項目		実施の可否
①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	○
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	○
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	○

評価分類	
(3) 個別支援計画等に沿った、自立した生活を送るための支援を行っている。	A
<p>●障害特性に合ったコミュニケーションツールを作成し、一人ひとりの障害特性に配慮しながら活用し、円滑なコミュニケーションに努め、必要な（専門性を持った）対応をしています。円滑なコミュニケーションが取れないケースの対応として、興奮して作業を中断してしまい、落ち着かないケースについては、別の場所で気持ちを聞くことで原因を把握し、クールダウンする場を設けて効果を上げています。</p> <p>●自立に向けて、利用者自治会「みんなのまとめる会」を設け、行事等の委員会を設定し、利用者が主体となる活動の支援をしています。ルール委員会、バスハイク、利用者専用冷蔵庫の活用方法などを決めています。</p> <p>●総合的な支援方針を定め、一人ひとりの障害特性に配慮し、必要な（専門性を持った）対応を行なっています。接遇では、呼称を始め、言葉の遣い方・トーン等に配慮するよう対応に努めています。</p>	

評価項目		実施の可否
①	利用者と円滑なコミュニケーションをとるための支援や工夫がなされている。	○
②	エンパワメントの視点に立って、利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守り・支援を行い、主体的な活動を尊重している。	○
③	利用者一人ひとりを受容し、個別性に配慮した働きかけや支援を行っている。	○

## 共通評価領域 4 サービスの適切な実施

●健康管理マニュアルに沿って、日々、利用者の健康の把握に努めています。定期的に内科・歯科健診を年間2回実施しています。歯科については、健診だけではなく歯科衛生士による歯磨き指導を受け、職員は、指導の結果を踏まえ対象者へ歯磨き指導をしています。

●栄養士は利用者の栄養バランスを考慮し、特にアレルギー等の制限食・食事形態等は個別に配慮しています。利用者の嗜好調査を年1回実施し、月1回、選択メニューで提供しています。毎月、厨房・栄養士・看護師・支援員を含めた給食会議を開催し、状況を検討し、適正な提供に努めています。

●賃金評価に準じたアセスメント票を作成し、アセスメントに基づいた個別支援計画の策定や、各作業種の個別作業支援を検討し、実行しています。作業支援では、治具や構造化(手順の標準化)をする等、個別に支援を行っています。パン工房では毎年度、新商品を開発し、給食や出張販売等販路を開拓しています。

### 評価分類

#### (1) 利用者の健康を維持するための支援を行っている。

A

●健康管理マニュアルに沿って、日々、利用者の健康の把握に努めています。定期的に内科・歯科健診を年間2回実施しています。歯科については、健診だけではなく歯科衛生士による歯磨き指導を受け、職員は、指導の結果を踏まえ対象者へ歯磨き指導をしています。

同ビル内の生活介護事業所「はなもも」に兼務看護師が在籍しているので、何時でも相談が出来る体制にあります。

●個人別に主治医があり、必要に応じて相談し適切な医療に努めています。但し、怪我等の緊急対応の場合には、「はなもも」の兼務看護師と連携を図り、保護者の了解の上、救急車対応等、迅速且つ有効な対応を行っています

●利用者の内服薬、外用薬について、基本的には利用者の自己管理としていますが、利用者の状況に応じて、兼務看護師が個別に管理しています。

評価項目	実施の可否
① 日常の健康管理が適切である。	○
② 必要時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	○
③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。	○

### 評価分類【食事の提供を行っている事業所のみ】

#### (2) 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している。

A

●栄養士は利用者の栄養バランスを考慮し、特にアレルギー等の制限食・食事形態等は個別に配慮しています。休憩時間では、水分補給のためのお茶を用意し、夏季は、納品・清掃作業に出かける場合も含め、ジャグ(お茶注ぎポット)を用意し、熱中症対策に留意しています。

●利用者の嗜好調査を年1回実施し、月1回、選択メニューで提供しています。毎月、厨房・栄養士・看護師・支援員を含めた給食会議を開催し、適正な提供に努めています。献立表は、前月末に利用者・ご家族・グループホーム宛てに配布をし、給食は適温で提供(保温機能の付いたワゴンの使用)し、季節感ある食事を提供しています。毎月、厨房・栄養士・看護師・支援員を含めた給食会議を開催し、日々の給食の状況について検討しています。利用者の「まとめる会」の意見を集り、集約した意見は給食会



議に上げ、献立に反映しています。本人調査では、食事が美味しいと評判でした。

評価項目	実施の可否
① 個別支援計画に基づいた食事サービスが用意されている。	○
② 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるよう工夫されている。	○

(3)～(7) 非該当

評価分類【就労継続支援A・B型】	
(8) 就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている。	A
<p>●賃金評価に準じたアセスメント票を作成しています。アセスメント票に基づいた個別支援計画の策定や作業種ごとに個別の作業支援を検討し実行しています。作業支援では、治具や構造化（手順の標準化）をする等、個別の支援を行っています。</p>	
<p>●一部の利用者には就労学習会（月2回）でビジネスマナー（履歴書の書き方、報・連・相等）の習得、実習や、マンション等の清掃作業の手順を指導し、支援しています。</p>	
<p>●4月のオリエンテーションで、工賃について書面を用いて説明をしています。しかし、工賃規定や評価票が解りづらいという意見から、改定に向けた検討を行なっています。</p>	
<p>●パン工房では毎年度、新商品を開発し、給食や出張販売等販路を開拓しています。また、新規請負企業の開拓や工賃向上計画を策定し、工賃アップに取り組んでいます。</p>	

評価項目	実施の可否
① 利用者一人ひとりがその人にあった働き方ができるよう支援を行っている。	○
② 働くうえで必要な知識の習得及びの能力向上のための支援を行っている。	○
③ 賃金（工賃）等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している。	○
④ 商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金（工賃）アップの取組を行っている。	○

## <組織マネジメントに関する項目>

### 共通評価領域 5 運営上の透明性の確保と継続性

●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の基本理念・行動規範は、リーフレットを作成し、職員に配布しています。法人の中・長期計画（ビジョン）を踏まえて、単年度の事業計画を策定しています。施設の運営方針は事業計画に明示し、職員が閲覧できるようファイリングしています。

●管理者の役割と責任について、業務分掌の中に明記しています。事業所では、サービス向上委員会・グループ運営会議・職員会議等を開催し、責任と分掌業務を明確にし、質の向上に努めています。業務の効率化への改善については、各自タイムテーブルを作成し、残業対応について明確化を図っています。

●平成21年度は第三者評価を受審しています。事業所の事業計画の達成状況は毎年、年度末に評価し、次年度の計画に反映しています。特別支援学校卒業予定者の進路動向の把握や、セルフ協に加盟し、経営に関係する情報収集を心がけています。管理者は、経営を意識した施設運営を心掛け、運営、業務の効率化に向けて、常に現状を把握し、コスト削減に努め、法人に収支報告を上げています。

評価分類		
(1) 事業所が目指していること(理念・基本方針)を明確化・周知している。		A
<ul style="list-style-type: none"> <li>●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の基本理念・行動規範はリーフレットを作成し、職員に配布しています。施設の運営方針は事業計画に明示し、職員が閲覧できるようファイリングしています</li> <li>●理念・基本方針・事業計画について、職員研修で説明しています。基本理念や方針についてはKFJ多摩ビルの館内共通研修、法人研修の階層別研修(新任、中堅、主任、係長)にて説明を受けています。</li> <li>●理念・基本方針について、新規利用者も含め、基本理念が掲載されている所内共通パンフレットを配布し、事業計画を抜粋して事業報告会で報告しています。利用者・家族へは利用者アンケート等でご意見を聞き、理解を深めています。</li> </ul>		

評価項目	実施の可否
① 理念・基本方針を明示している。	○
② 理念・基本方針について、職員の理解が深まるような取組を行っている。	○
③ 理念・基本方針について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている。	○

評価分類		
(2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。		A
<ul style="list-style-type: none"> <li>●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団では基本理念に基づき、中・長期計画を策定しています。事業所の計画も、その中・長期計画を展開した事業計画に組み込んでいます。事業所としては、パン工房の地域への展開を図っています。</li> <li>●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の中・長期計画(ビジョン)を踏まえて、単年度の事業計画を策定しています。</li> <li>●事業計画は職員に配布すると共に、職員会議で詳細に説明しています。</li> <li>●事業計画は、職員会議で職員に配布し、説明・周知しています。</li> <li>●事業計画は、利用者用に重点目標のみ作成し、4月のオリエンテーションにて説明及び掲示板に掲示しています。</li> </ul>		

評価項目	実施の可否
① 理念・基本方針の実現に向けた中・長期計画が策定されている。	○
② 中・長期計画を踏まえた年度単位の事業計画が策定されている。	○
③ 事業計画の策定が組織的に行われている。	○
④ 事業計画が職員に周知されている。	○
⑤ 事業計画が保護者等に周知されている。	○

評価分類		
(3) 管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている。		A
<ul style="list-style-type: none"> <li>●管理者の役割と責任については、業務分掌の中に明記されています。</li> <li>●サービス向上委員会・グループ運営会議・職員会議等を設定し、責任と分掌業務を明確にし、職員の質の向上に努めています。</li> </ul>		

●経営や業務の効率化と改善に向け、時間外手当支出の抑制を図る取組みを行っています。業務の効率化への改善については、各自タイムテーブルを作成し、残業対応について明確化を行ない、効率化を図っています。

評価項目		実施の可否
①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	○
②	質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	○
③	経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	○

#### 評価分類

(4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。

A

●はなみずきでは、法人及びはなみずき独自の利用者満足度調査を各年 1 回行い、事業所は、平成 21 年度は第三者評価を受審しています。事業所の事業計画の達成状況は毎年、年度末に評価し、次年度の計画に反映しています。

●年度末の総括に沿い、次年度に向けた事業計画を策定しています。前回の第三者評価受審結果にて指摘されたマニュアルの整備等も実情に沿って順次改善しています。

評価項目		実施の可否
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	○
②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	○

#### 評価分類

(5) 経営環境の変化等に適切に対応している。

A

●セルフ協（全社協の中にある授産施設協議会分科会の意）に加盟し、定期的に会報誌の速報等で情報収集を行い、特別支援学校卒業生の状況に関しては、川崎市から情報提供を得、進路動向の把握をしています。

●管理者は、経営を意識した施設運営を心掛け、運営、業務の効率化に向けて、常に現状を把握し、コスト削減に努め、法人に収支報告を上げています。また、事業所の経営状況・課題に関して、施設長・管理職会議の報告を職員会議で職員に説明すると共に指示をして取り組んでいます。

評価項目		実施の可否
①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	○
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	○

### 共通評価領域 6 地域との交流・連携

●法人及びKFJ 多摩のホームページで事業所の情報を開示し、広報誌「はなはな」を発行にて、事業所の情報を提供し、市内のセルフ協の事業所、利用者の家庭、パサージュ・たま等に配布しています。

●施設見学や実習生等を受け入れ、ボランティアの受け入れの際には、マニュアルに基づいて行っています。地区社協と協働したボランティア講座の一環の施設見学および職業体験を実施し、地域の特別支援クラスの職業体験や高校生のインターシップを受入れています。

●地域の事業者が集まる地域ネットワーク会議、パサージュ・たま運営委員会に参加しています。今年度途中より、多摩区自立支援協議会就労支援委員会に参加しています。NPO 法人川崎市障害福祉施設事業協会に加盟し、施設長会に出席して市全体の課題について取り組んでいます。現在、権利擁護推進の委員長として権利擁護について検討し、推進しています。また、多摩区自立支援協議会就労支援委員会に参加し、情報交換を行なっています。

評価分類	A
(1) 地域との関係が適切に確保されている。	
●法人及びKFJ 多摩のホームページで事業所の情報を開示し、広報誌「はなはな」を発行にて、事業所の情報を提供し、市内の他の障がい者施設の事業所、利用者の家庭、パサージュ・たま等に配布しています。	
●施設の見学や実習生等を受け入れています。地区社協と協働したボランティア講座の一環とする施設見学及び職業体験を実施しています。また、地域の特別支援クラスの職業体験や、高校生のインターシップを受入れています。	
●ボランティアの受け入れは、事業計画に明文化し、受け入れの為のマニュアルを策定し、マニュアルに基づき、活動前にはオリエンテーションを行い、方針を説明し理解の上、プライバシーの尊重や守秘義務に関して確認を行っています。	

評価項目	実施の可否
① 地域社会に対して、開かれた組織となるよう、事業所に関する情報を開示している。	○
② 事業者が有する機能を地域に提供している。	○
③ ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	○

評価分類	A
(2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
●地域の事業者が集まる地域ネットワーク会議や、パサージュ・たま運営委員会（区役所が主催で地域の障がい事業所が出席する会議）に参加しています。今年度途中より、多摩区自立支援協議会就労支援委員会に参加し、情報交換を行なっています。	
●NPO 法人川崎市障害福祉施設事業協会に加盟し、施設長会に出席し、市全体の情報を収集しています。	
●多摩区自立支援協議会就労支援委員会に参加しています。	

評価項目	実施の可否
① 関係機関・団体との定期的な連絡会等に参画している。	○
② 地域の関係機関・団体の共通の課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
③ 地域の福祉ニーズを把握するため事業・活動に参加している。	○

## 共通評価領域 7 職員の資質の向上の促進

●法人で人事管理トータルシステムを取り入れ、育成活用システム（各種研修、業務管理・目標管理制度等）・評価システム（人事考課制度等）・処遇システム（賃金・配置・昇格制度等）を一体的に捉えたシステムを活用し、人材育成を行っています。職員の研修は、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の職員職務基準に基づいた研修体系に従い、各種研修を行っています。事業所では個々のレベルアップに取り組み、資格取得希望者を応援しています。

●基本理念・事業計画に掲げ、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団が行う研修体系と KFJ 多摩での職員研修体系を用いた人材育成に取り組んでいます。内部研修では、非常勤職員にも参加してもらい研鑽を図り、市社協の新任研修にも参加しています。

●就業システムを導入し、就業状況を毎月確認し、目標管理面接の際に併せて、就業に関して職員個々の希望の聞き取りを行っています。事業計画に合わせた作業グループでの総括や、目標管理制度個別面談の結果を踏まえ職員体制・業務分掌を行なっています。法人で、県の福利協会・市の勤労者福祉共済に加入しており、職員は利用しています。社会福祉法人川崎市社会福祉事業団では、福利厚生会を運営しています。親睦会への助成も行っています。

### 評価分類

(1) 事業者が目指しているサービスを実現するための人材構成となるよう取り組んでいる。

A

●目標管理制度を導入し、実施しています。社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の職員職務基準に基づいた研修体系に従い、各種研修を行っています。

●正規職員の採用は、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団で行っています。事業所では個々のレベルアップに取り組み、資格取得希望者を応援しています。

●職員は、規範等の研修も受け、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の階層別研修、KFJ 多摩所内の共通研修、外部研修などへ参加して研鑽を図っています。

●法人で人事管理トータルシステムを取り入れ、育成活用システム（各種研修、業務管理・目標管理制度等）・評価システム（人事考課制度等）・処遇システム（賃金・配置・昇格制度等）を一体的に捉えた人事管理を行っています。

●実習生の受け入れはマニュアルに基づいて実施し、受け入れ窓口は業務分掌において規定し、社会福祉士・介護福祉士・実習指導講習修了者を配置し、種別に応じた実習プログラムを作成する等、学校と連携し、学生を受入れています。

評価項目	実施の可否
① 必要な人材や人員体制に関する具体的な考え方が確立している。	○
② 具体的なプランに基づく人材の確保に取り組んでいる。	○
③ 遵守すべき法令・規範・倫理等を正しく理解するための取組を行っている。	○
④ 職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格など)が連動した人材マネジメントを行っている。	○
⑤ 実習生の受入れと育成が積極的に行われている。	○

<b>評価分類</b>	<b>A</b>
<b>(2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</b>	
●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団の職員職務基準に基づいた研修体系の中に、法人が求める資質と研修内容が明記されています。職員研修委員会を設け、職員の教育に取り組んでいます。	
●社会福祉法人川崎市社会福祉事業団としては、職員階層（正社員の昇給昇格体制）及び職種に応じた研修システムを定めています。内部研修では、非常勤職員にも参加してもらい研鑽を図り、外部の新任研修にも参加しています。	
●研修に参加した職員は、研修報告書を提出し、研修報告と会議等で伝達研修を行っています。また、KFJ 多摩職員研究発表会（事業計画の重点目標達成の為の取り組みを正職、非常勤併せて行っています）を行っています。	

評価項目		実施の可否
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	○
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	○
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	○

<b>評価分類</b>	<b>A</b>
<b>(3) 職員の就業状況に配慮がなされている。</b>	
●年2回、目標管理制度に基づいて個別面談を行い、職務相談等の意向を聞いています。事業計画に合わせた作業グループでの総括や、目標管理制度個別面談の結果を踏まえ職員体制・業務分掌を考えています。年休は確実に取れるように配慮しています。	
●法人で、県の福利協会・市の勤労者福祉共済に加入しており、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団では、福利厚生会を運営し、親睦会への助成も行っていきます。また、産業医と連携し、職員の健康維持に配慮しています。	

評価項目		実施の可否
①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	○
②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	○

## 基本情報

---

対象事業所名（定員）	KFJ 多摩 はなみずき
経営主体（法人）	川崎市
対象サービス	障害分野
事業所住所	川崎市多摩区登戸 2249-1
事業所連絡先	044-511-5774
評価実施期間	平成 25 年度 12 月～平成 26 年 3 月
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

## 評価方法

---

評価実施シート（管理者層合議用）	
（実施期間） 2013 年 10 月 17 日～ 2013 年 11 月 15 日	施設長が原案を作成し、サービス管理責任者・主任と協議、評価を行った。
評価実施シート（職員用）	
（実施期間） 2013 年 10 月 21 日～ 2013 年 11 月 22 日	評価期間一か月、全職員が自己評価を行い、無記名で所定の用紙に封をして回収し、評価機関に事前に提出した。
利用者アンケート	
（実施期間） 2013 年 11 月 1 日～ 2013 年 11 月 21 日	事業報告会にてご家族等に説明をする。利用者には配布前に説明し、48 名にアンケートを配布、利用者・ご家族が記入後、指定封筒に封入、投函 BOX で回収し評価機関に提出した。
評価調査者による訪問調査	
（実施期間） 2013 年 12 月 16 日 2013 年 12 月 18 日	評価調査者 2 名で 1.5 日間訪問し、施設内の視察、観察及び利用者本人調査を行ない、園長、職員に面接、ヒアリング、書類等の確認を実施した。

株式会社 R-CORPORATION

KFJ 多摩 はなみずき

実施日：2013 年 12 月 16 日・18 日

属性：男性 2 名・女性 2 名 利用期間：1～4 年 2 名・5～9 年 2 名 年齢：30～39 歳 1 名・40～49 歳 2 名・50～59 歳 1 名

アンケートの質問より施設に対する一人ひとりの意見及び所感

●早く、就労して一人で生活したい願望を持ち、ただ、今は一人の生計は面倒だとも思っています。フォークリフトの免許を持ち、意思も明確で、やりたい方向もはっきりしていますが、実現可能か、意欲が継続できるかは課題に感じました。事業所では、就業実習に施設の食堂の作業を行なったことを話してくれました。休日は、中学の時、陸上の中距離選手だったとのこと、野球や陸上をテレビで見て過ごしています。工賃の半分は貯金して、半分は駅伝の本等を購入するのに使っているとのことでした。インタビューの質問項目での、事業所・職員の対応、活動、自分への理解等に対して、全て「はい」という答えで、事業所での満足が見られました。

●インタビューでの質問に対する答えは、ほとんど、「忘れた」という返答が多く、再度聞きながら、「はい」なのか否かなのかを聞きながら進行了ました。全て「はい」という答でしたが、本人は、自分はやや短気だからという言葉もありました。現在は居住する入居先で、世話人との交流があり、一定の生活は保っている様子です。就労したい気持ちはとてもあります。事業所では、ほとんど自分でできる様子ですが、食事については、普通の味とのことで、好みは魚がだと話してくれました。工賃の用途は買い物に使っています。

●ご本人はパニックなる傾向を理解し、しかし、事業所では、泣く事はあるけど、パニックにはならない、家ではパニックになる、ということをお話してくれました。作業では、周りが早く作業すると焦り、プレッシャーを感じるとのことでした。職員が気遣ってくれるが、仕事が 1 つ、2 つ残るのが嫌なので、残って全てを終わらせたいとのことでした。また、早く仕事を覚えて行きたいという思いから、出来ない泣く事があり、職員に聞きたいけど職員は忙しそう、遠慮することがあるとのことでした。しかし、事業所は楽しく、どんな仕事でもやる、休みたいとは思わないと話してくれました。また、仕事の無い時は、レク委員の職員と貼り絵を行なっています。この方はとても後輩のことを心配している様子で、自分がこの事業所を出たら、後輩は大丈夫かという思いがあるようです。自宅にはヘルパーさんが来て食事を一緒に作ってくれるそうです。言いやすい職員が居て、気軽にスタッフルームに会いに行けることが楽しい様子をうかがい、職員の対応について確認できました。

●以前に就労していて、その職場の人と一緒に来所し、紹介されて通っているようです。仕事の流れはホワイトボードで確認することが出来、事業所にも馴染んでいるようです。体験実習では、シーツ交換の仕事を経験したことを話してくれました。インタビューを通し、意志的な面ではやや明瞭さに欠ける点がありましたが、現在は事業所で、普通に就労している状況の様子で、就労への意志の話はありませんでした。休日はトランプなどして過ごしているとのこと。職員から支援をもらいながら穏やかに作業を行なっている様子がうかがえました。



利用者調査項目（アンケート）

障害福祉サービス事業 KFJ 多摩はなみずき

アンケート送付数（対象者数）	48人
回収率	83.3%（40人）

【サービスの提供】

※上段%、下段人数で示しています

利用者調査項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
1	職員は、利用者とコミュニケーションをとっているか。	77.5	15.0	5.0	2.5
		31	6	2	1
2	利用者の気持ちに沿った支援を行っているか。	72.5	12.5	7.5	7.5
		29	5	3	3
3	体調が悪いときやけがをしたとき、看護師が看たり、病院に連れて行ったりしているか。	65.0	17.5	7.5	10.0
		26	7	3	4
4	【食事提供のある事業所】 提供されている食事は、利用者の状況に配慮されているか。	82.5	10.0	2.5	5.0
		33	4	1	2
5	【就労移行支援】【就労継続 A・B 型】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか。	72.5	12.5	7.5	7.5
		29	5	3	3
6	【就労継続 A・B 型】 工賃等の支払いの仕組みはわかりやすく説明されているか。	80.0	15.0	2.5	2.5
		32	6	1	1

【個別の計画】

7	個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか。	80.0	12.5	5.0	2.5
		32	5	2	1
8	個別の計画に基づいた支援が実際に行われているか。	85.0	7.5	5.0	2.5
		34	3	2	1

【利用者個人の尊重】

9	利用者の気持ちは尊重されているか。	75.6	15.6	0.0	8.9
		34	7	0	4
10	利用者のプライバシーは守られているか。	85.0	7.5	5.0	2.5
		34	3	1	2

【相談・苦情への対応】

12	事業所に、相談したり、意見を言ったりしやすいか。	70.0	25.0	0.0	5.0
		28	10	0	2
13	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか。	47.5	15.0	32.5	5.0
		19	6	13	2
14	要望や不満はきちんと対応されているか。	75.0	15.0	2.5	7.5
		30	6	1	3

【利用前の対応】

13	【過去1年以内に利用を開始され、利用前に説明を受けた方に】	47.5	12.5	10.0	30.0
	サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか。	19	5	4	12