

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

有限会社プログレ総合研究所

②事業者情報

名称のびる作業所	種別：	就労継続支援B型
代表者氏名： 施設長 北田 壮	定員(利用人数)：	就労移行支援 6 修了継続支援B型 27 名 生活介護 6名
所在地： 〒 354-0044 埼玉県入間郡三芳町北永井381-3	TEL	049-293-2302

③評価実施期間

令和 元年 6月 1日(契約日)～令和 2年 2月28日(評価結果確定日)

④総評

◇特に評価の高い点

1. 様々な研修制度やクレド評価をおこない、職員が目標を持ち、能力向上に努めている  
法人全体で、入職時には、13日間の内部研修、11日間の外部研修をおこない、その後は「ブラザーシスター制度」と呼ばれる、先輩職員が1対1でOJTをおこない、いつどうなればいいのか、という新入職員の不安をサポートし、教育している制度や、中堅職員に対して、リーダー研修、他部門の理解につながる「シャッフル研修」、財務、労務担当者には「財務・労務研修」など、段階や担当職務に応じて研修をおこなっている。また、毎年「クレド評価」は職員が、1年の仕事を振り返り、次年度の新たな目標を立てる機会となっている。その他、「危機管理委員会」「研修運営委員会」「行事・広報委員会」「品質向上委員会」「苦情解決委員会」「個人情報保護委員会」などの委員会活動が法人全体で組織され、マニュアルの見直しやサービス向上のための取り組みなどをおこなっている。これらの機会を通し、職員が目標を明確にし、業務に取り組むことが出来る環境が、職員の定着にもつながっていると考えられる。離職率は27年度から比べ、約3%の低下を達成している。

2. 利用者が自らの希望や目標を達成できるよう、わかりやすい言葉で説明をし、動機付けをしている  
「あの機械が使えるようになりたい」「あの仕事をしてみたい」など、利用者の希望は、アセスメントにて丁寧に聞き取りしている。利用者の「やってみよう」を大切にしつつ、個々の特性に合わせて仕事を選び、希望の作業がある場合には、「この作業ができるようになったら、この作業ができる」など、具体的な例をあげながら説明をして、動機付けをしている。コミュニケーションは、伝えたかどうかではなく、伝わったかが大切とし、また、利用者の身体状況に合わせて作業環境や手順の工夫をすることで、利用者の得意なことを活かした支援を心がけている。生活介護のサービスにおいても、時間のめやすにタイマーを使用する等の工夫をして、生活力向上を支援している。

3. 地域で生活するために必要なことを、日常生活の中で経験し、身につけられるよう支援している  
利用者ひとり一人の自律・自立生活支援の一つとして、施設は、地域の中にある普通の建物と同様と考え、施設内には、あえて特別な案内はしていない。職員は、利用者が場所を覚えられるまで一緒について行き、慣れたら後ろから見守り、一人で行動できるようになるまで支援をしている。身だしなみやゴミ捨てのマナー、挨拶など社会の一般的な生活ルールも、日々の生活の中で、自尊心に配慮しながら声をかけ、身につけられるよう取り組んでいる。また、「自分から言える」力を育成することに力を入れており、利用者の個性を活かしながら、コミュニケーション能力を高められるよう工夫している。

◇特にコメントを要する点

個別支援計画を共有することで支援内容の理解が深まり、サービスの向上が期待される  
利用者の心身の状況、生活習慣等を利用者、家族等から聞き取りし、利用者の希望をもとに個別支援計画を作成している。個別支援計画は、非常勤、常勤さまざまな働き方の職員が意見を出し合い、それをもとに必要な支援を検討したり、環境整備をおこなっている。利用者支援に必要な情報は、非常勤職員にも、職員間の連絡ノート及び口頭での伝達にて共有しているので、個別支援計画に基づいた支援が実施されているが、職員間で個別支援計画を目にする頻度に差がみられる。勤務形態に係わらず、個別支援計画を確認する機会を持つことで、理解を深める仕組みが充実していくことを期待する。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、第三者評価を受審し、非常に丁寧な助言、評価をしていただき、励みになるとともに、改めて取り組みに対する再確認の機会とすることができました。  
今回は①「職員の能力向上への取り組み」②「利用者の希望、目標達成のための支援方法」③「利用者が地域で生活するための力をつける支援」という点で高く評価していただきました。  
良い評価を受けた部分ではより一層力を伸ばし、抽出された課題や目標は職員間で共有し、より良い利用者支援に繋がられるよう一層努めてまいります。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり