

<別紙1>

第三者評価結果報告書

①第三者評価機関名

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

②施設・事業所情報

名称：KFJ多摩はなみずき	種別：就労継続支援B型
代表者氏名：稲垣 宏一	定員（利用人数）： 40名
所在地：〒214-0014 川崎市多摩区登戸2249-1	
TEL：044-930-4571	ホームページ：https://www.kfjtama.or.jp
【施設・事業所の概要】	
開設年月日：2006年4月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人川崎市社会福祉事業団	
職員数	常勤職員： 5名 非常勤職員 10名
専門職員	サービス管理責任者 1名
	看護師 1名
	管理栄養士 1名
施設・設備の概要	作業室、パン工房、食堂 相談室、ボランティア室

③理念・基本方針

【法人の基本理念】

- ・充実したサービスの提供
時代やニーズの変化を先取りした新しい福祉サービス、地域の人々や利用者から信頼され選ばれる福祉サービスの提供をめざします
- ・地域に根ざした施設運営
地域に根ざした福祉活動を通じて、豊かな地域福祉社会の発展に貢献します
- ・職員の資質・能力の向上
組織の一員であるとともに、自分で考え主体的に行動し解決する能力を有する職員の育成及びチームワークに貢献できる協調性をそなえた職員の育成に努めます
- ・法人の経営基盤の整備
社会福祉事業者として、継続的にサービスを提供できる経営を目指し、運営基盤の充実・人事管理体制の確立・多角的な事業経営に取り組みます

【職員行動規範】

- ・尊 厳
信頼・尊厳・敬意をもって相互理解に努め、責任を果たします
- ・信 条
誠意を尽くし、すべての仕事に真心と信念をそそぎます
- ・倫 理
職業人として法令や職場内ルールを遵守します
- ・自主自立
何事も自分で考え、主体的に行動し、継続させます
- ・目 標
自分の成長が分かる目標を掲げ、常に改善し、成長し続けます

④施設・事業所の特徴的な取組

- 就労継続支援B型事業所であるKFJ多摩はなみずきは、複合福祉施設KFJ多摩の3階にあり、同一建物内の保育所や生活介護事業所、児童館と合同で、防災会議や研修委員会を開催している。今年度、あらたに権利擁護委員会を組織化し、複合福祉施設全体で、質の向上に向けた取り組みを展開している。
- 月1回、区が主催する「パサージュ・たま」に出店し、利用者と職員がパン工房で製造したパンを販売している。「パサージュ・たま」は、区役所の1階のアトリウムで開催し、区内の福祉団体が参加している。また、中学校や高校のバザー、公共のイベントに参加して、利用者と職員がパンを販売している。掲示板には、町内会が主催するクリスマス会やもちつき大会の案内、法人内の他事業所のイベントの案内などを掲示して、地域の方の参加を呼びかけている。
- 年1回、利用者に満足度調査を行っている。本人だけでは記入が難しい利用者も多いため、アンケート実施時には家族に協力をお願いしている。アンケートの内容は、契約時の説明や日課、職員の対応、食事、相談などで、利用者の満足度を確認している。アンケートは法人内のすべての事業所が行い、他事業所の施設長が集計、分析して、当該事業所に結果を戻している。分析結果は、職員会議で検討し、改善計画を立てて、改善に取り組み、年度末に結果を公表している。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2025年10月10日（契約日）～ 2026年2月20日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	3回目（2019年度）

⑥総評

- ◇事業所の特色や努力、工夫していること、事業所が課題と考えていること等
- KFJ多摩はなみずきは、40名の知的障害者や身体障害者、精神障害者を対象にして、就労継続支援B型の事業を提供している。40名の利用者は、パン工房や軽作業の日中の活動を行っている。
- パン工房「ア・レーズ」では、給食用のパンや菓子パン、総菜パン、食パンを製造している。KFJ多摩の3階の他、各種のイベントに参加してパンを販売している。軽作業のグループには、お菓子の箱詰めやポプリの加工作業、チョコ募金の作業、緩衝材作りなどがあり、利用者は興味がある作業の工程に取り組んでいる。
- 環境整備委員会を置いている。作業場など、「皆が使う場は皆で」をスローガンとし、毎月の目標を定めて、班（職員と利用者）が交代で掃除をしている。また、感染症対策委員が中心となり、所内全部の消毒を職員が行い、感染症を予防している。利用者アンケートで、きれいになっていない箇所があがるなど、利用者の意識は高い。大声や自傷行為のある利用者は、別室に促すなど配慮している。
- 作業工程を細分化して、利用者の特性に合わせて作業を選択できるよう取り組んでいる。高齢化による体力低下には、担当する工程を変更したり、自助具の使用でカバーしたりしている。また、作業時間についても配慮している。利用者の強味や得意なことを積み重ねて、自信につながるよう支援している。パン工房は人気があるが、実習などにより適性を評価している。年2回、工賃評価を行っている。工賃は作業能力だけでなく、通勤の状況や作業態度も評価している。また、毎日の体操などへの参加状況も評価し、利用者が工賃を楽しみにして、作業に取り組めるよう支援している。
- 利用者本人や家族と面談し、個別支援計画に意向を反映している。毎朝、入浴（洗髪）や爪切りの状況を聴き取り、就労における清潔保持や、食品を扱う責任を意識するよう支援している。余暇活動として、事業所が企画しているバスハイクや、日

頃の作業活動に対して「おつかれさま会」を年2回実施している。他に地域のイベント情報を発信している。利用者の会（みんなのまとめる会）があり、利用者が意見を出す場がある。

○言葉での意思表示や伝達が難しい利用者には、絵や書面を使用して解りやすく伝えている。就労時のコミュニケーションとして、作業工程のラインごとに、箱詰めの内容や数量を写真で提示することで、口頭での説明より、視覚で確認ができ、利用者の不安解消につなげている。また、利用者間の会話のなかで、不適切な言葉があった時は、「相手はどう感じるか」「このような言い方はどうだろうか」と、相手の気持ちを考える支援をしている。声かけや対応の仕方で不穏になる利用者には、本人が安心する職員が対応するようにしている。

○利用者の自立度は高く身体的支援はない。パンの製造及び販売や、受注品の中には、食品を取り扱うものがあることから、入浴や爪切りのチェックの他、歯磨き、うがい、手洗いの声かけなど、日頃から清潔への意識付けを行っている。食事については、主食の制限や副食の形態（刻み）に対応し、盛り付けは個人の嗜好に合わせて行っている。また、セレクトメニューがあり、事前に希望をとり対応している。利用者はセレクトメニューをととても楽しみにしている。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

資料提出が遅れ準備期間が短くなってしまい大変申し訳ありませんでした。その中でいねいな聞き取りして頂きありがとうございます。内容につきましては概ねお伝えさせて頂いた通りで、評価についても納得のいったものとなっております。

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり

第三者評価結果

事業所名：KFJ多摩はなみずき

I 福祉サービスの基本方針と組織

1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者評価結果
【1】 I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b
<コメント> 理念や職員行動規範は、法人のパンフレットに掲載し、職員全員に配布している。また、人事考課の目標管理の項目に、理念の理解の項目をあげ、職員が常に理念や職員行動規範を意識するようにしている。月1回、職員会議や作業別会議を開催しているが、会議には非常勤の職員も参加し、職員全体の意識の統一を図っている。理念や職員行動規範は、利用者には特に説明はしていない。	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者評価結果
【2】 I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b
<コメント> 月1回、法人の施設長・管理職会議を開催して、各事業所の稼働率や収支の状況を分析している。また、市の社会福祉協議会が主催する会議や、市内の障害者施設の施設長会に園長が出席して、社会福祉事業全体の動向の把握に努めている。職員に必要な情報は、職員会議の場で園長から職員に説明したり、文書を回覧して周知に努めている。できるだけ早く伝達したい情報は、朝夕のミーティングの場で説明している。	
【3】 I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	b
<コメント> 事業所の経営課題としては、人件費率の問題がある。年度当初の利用者数を維持すれば、人件費を支えることができるが、今年度、新規の利用者がいないことから、新しい利用者の獲得が必要になっている。特別支援学校の先生と連携し、働きかけを行っているが、引き続き新しい利用者の確保に取り組んでいく必要があると考えている。	

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価結果
【4】 I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
<コメント> 法人全体で、5ヶ年の中・長期計画を策定している。5年以内に実施する重点的な取り組みとして、①充実したサービスの提供、②地域に根ざした施設運営、③職員の資質、能力の向上、④法人の経営基盤の整備の4点をあげ、それぞれの項目について、具体的な取り組み内容を策定している。	
【5】 I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
<コメント> 法人の中期計画として実施する重点的な取り組みの、①充実したサービスの提供、②地域に根ざした施設運営、③職員の資質、能力の向上、④法人の経営基盤の整備を踏まえ、事業所の単年度の事業計画に、重点目標を定めている。事業計画は、正規職員で構成する調整会議で内容を煮詰め、全職員が参加する職員会議の場でまとめている。	

(2) 事業計画が適切に策定されている。

【6】 I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b
--	---

<コメント>

事業計画は園長が案を作成し、正規職員で構成する調整会議で内容を煮詰め、全職員が参加する職員会議の場でまとめている。まとめは11月頃に行い、12月か1月に法人のヒアリングを受けている。今年度から、園長が変わったこともあり、日頃より職員の声をよく聴くように努めている。

【7】 I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a
--	---

<コメント>

年4回、家族を対象とした事業報告会を開催し、4月の事業報告会では、事業計画の内容を説明している。参加できなかった家族には、資料を送付している。また、内容を簡素化したものを利用者向けに作成している。利用者へは、必要時に行う利用者会の集まりの中で説明している。利用者会は年4～5回は開催し、期末の利用者会には全員が参加している。利用者会では、行事のチラシ作りなどに協力してくれる利用者を募っている。

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	第三者評価結果
【8】 I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	b

<コメント>

調整会議や職員会議には園長が参加して、提供する福祉サービスの質の向上に向けた取り組みを組織的に行っている。就労継続支援B型事業所であるKFJ多摩はなみずきは、複合福祉施設KFJ多摩の3階にあり、保育所、生活介護事業所、児童館と合同で、防災会議や研修委員会を開催している。今年度、あらたに権利擁護委員会を組織化し、複合福祉施設全体で、質の向上に向けた取り組みを展開している。

【9】 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b
---	---

<コメント>

権利擁護委員会は、2ヶ月に1回開催し、年度当初と年度末に、権利擁護のチェックシートに取り組んでいる。チェックシートは法人全体の共通のシートで、シートの変更も法人が主導して行っている。虐待防止に関しては、KFJ多摩内の4施設が別々に取り組み、はなみずきでも2ヶ月に1回、委員会を開催して重点的に取り組んでいる。身体的拘束に関しては、やむを得ない場合の拘束の同意書を入所している利用者が数名おり、職員会議の場で、見直しを行っている。

II 組織の運営管理

1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。	第三者評価結果
【10】 II-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b

<コメント>

職務分掌を整備し、園長や主任の役割と責任を明記している。職員会議では、会議の冒頭に園長からの話の時間をとり、報告事項や気になった点などの話をしている。以前は生活介護事業所とともに広報誌を発行していたが、今は発行していない。園長不在時の権限は、主任に委嘱している。

【11】 II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	b
---	---

<コメント>

法人の施設長・管理職会議への参加や、市の社会福祉協議会が主催する会議、市内の障害者施設の施設長会に園長が出席して、遵守すべき法令の理解に努めている。職員に必要な情報は、職員会議の場で園長から職員に説明したり、文書を回覧して周知に努めている。できるだけ早く伝達したい情報は、朝夕のミーティングの場で説明している。

(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

【12】 II-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	b
--	---

<コメント>

年2回、セルフチェックに取り組んでいる。セルフチェックの結果は、改善の取り組みにつなげていけるような流れを作りたいと考えている。日頃より、園長が職員の声を聴き、内容を職員会議で報告している。また、職員会議では、不適切な対応があれば、職員に注意喚起している。利用者との関わりでは、作業場面で忙しい部分には園長も入るようにしている。また、毎日、利用者と一緒に、パンの配達に出かけ、その際に利用者の声も聴くようにしている。

【13】 II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	b
---	---

<コメント>

働きやすい環境の整備として、今年度は作業室の配置などに取り組んでいる。作業室には大きい物は置かず、作業スペースを広く確保し、コンセントの配線などにも配慮している。職員の健康状態にも配慮し、特定の職員に残業が重ならないようにしている。また、毎年、産業医が法人内のすべての事業所を回って、職員の健康状態を確認し、必要に応じて、職員と面接を行っている。

2 福祉人材の確保・育成

(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。	第三者評価結果
【14】 II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b

<コメント>

職員の採用は、基本的に法人が担当している。ハローワークを中心に職員の募集に取り組み、現在、事業所では欠員もなく、特に問題は発生していない。人材の育成に関しては、法人が主導して行い、階層別の研修などを開催している。事業所としては、勤務の調整を行い、職員ができるだけ研修会に参加できるようにしている。

【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b
-------------------------------------	---

<コメント>

法人全体で、すべての職員を対象にして、目標管理制度に取り組んでいる。職員は年度の初めに、個人の目標とチームの目標を、「目標管理シート」に記入し、園長との個人面談で目標を確認している。また、年明けには、目標の達成状況の確認と、次年度に向けた取り組みについて、園長との個人面談を行っている。園長とは、必要に応じて、中間面談も行っている。「目標管理シート」は職員の階層によって内容を変え、あわせて「人事考課表」の作成にも取り組んでいる。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

【16】 II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	b
---	---

<コメント>

職員が働きやすい職場作りとして、子育て中や家族介護を行っている職員もいることから、時短勤務を取り入れたり、休みが取りやすいよう配慮している。勤務シフトは、園長が職員の休みの希望を聞いて作成している。有給休暇についても、特に問題なく、職員が消化している。園長に就任して1年目であるため、日頃より現場の職員の話をよく聴き、コミュニケーションを図るようにしている。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

【17】 II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
--	---

<コメント>

期待する職員像は、法人の職員行動規範で示している。園長に就任して1年目のため、今年度は職員の声をよく聴くことに努めてきたが、2年目を迎える年度末の個人面談の場では、園長の思いを職員に伝えていきたいと考えている。年2回、園長との定期面談を行っているが、話がある時はいつでも応じることができることを職員に伝えている。

<p>【18】 II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。</p>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

市の社会福祉協議会など、外部の団体からの研修案内は、職員に回覧して、参加者を募っている。内容によって、該当する職員に、園長から参加の声かけをしている。また、法人で、新人職員から施設長クラスを対象にした階層別研修を開催している。内部研修については、園長と研修担当で企画、開催している。KFJ多摩4施設合同の研修発表会もあり、2月には、パン工房が担当し、パン作りの取り組みを発表する予定である。

<p>【19】 II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。</p>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

外部研修に参加した職員は、研修報告書を提出し、内容によっては職員会議で伝達研修を行っている。また、法人が研修専門機関と契約し、インターネットの配信サービスを活用してオンラインの研修を受講している。新人職員に対しては、人事評価表を用いてOJTを行い、入職1ヶ月後には、法人に結果を報告している。

(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。

<p>【20】 II-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。</p>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

保育士などの実習は主任が、支援学校や支援級などの職業体験の受け入れはサービス管理責任者が担当となり、見学や実習に対応している。今年度、介護福祉士の実習生5～6名、保育士の実習生5～6名、教員免許の取得を目指す学生10～20名の受け入れを行っている。法人全体では人材も不足していることから、学生に仕事内容に興味を持ってもらうよう、よりきめ細かく関わっている。職員も教えることは勉強と捉え、真剣に対応している。実習生は、今後も継続して受け入れていく予定である。

3 運営の透明性の確保

<p>(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。</p> <p>【21】 II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>b</p>
---	-------------------------

<コメント>

ホームページに、法人の理念や各事業所の活動内容を掲載して、運営の透明性を確保する情報の公開を行っている。また、福祉サービス第三者評価も定期的に受審している。地域に向けては、特に広報は行っていないが、今年度は秋に、KFJ多摩の4事業所が合同で、「KFJ多摩まつり」を開催して、地域の方に参加を呼びかけ、事業所の取り組みを紹介している。「KFJ多摩まつり」では、児童館を開放し、パンを販売して、地域の方々からも好評であった。

<p>【22】 II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

公正かつ透明性の高い適正な経営・運営を行うため、定期的に内部監査を行う他、各事業所が会計事務所による監査を受けている。法人全体で、必要に応じて、弁護士などの専門職に相談できる体制を整えている。

4 地域との交流、地域貢献

<p>(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p> <p>【23】 II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>a</p>
---	-------------------------

<コメント>

月1回、区が主催する「バサージュ・たま」に出店し、利用者と職員がパン工房で製造したパンを販売している。「バサージュ・たま」は、区役所の1階のアトリウムで開催し、区内の福祉団体が参加している。また、中学校や高校のバザー、公共のイベントに参加して、利用者と職員がパンを販売している。掲示板には、町内会が主催するクリスマス会やもちつき大会の案内、法人内の他事業所のイベントの案内などを掲示して、地域の方の参加を呼びかけている。

<p>【24】 II-4-(1)-② ボランティア等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。</p>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

人数は多くないが、作業の手伝いやイベントでのパン販売、音楽の演奏などで、ボランティアが活動している。事業所の活動は、どうしても作業が主になるので、ボランティアの受け入れは難しい面もある。中学校や特別支援学校の職業体験は広く受け入れ、それぞれ3～4校からの受け入れを行っている。また、見学は随時受け入れ、特別支援学校の親子の見学などに対応している。見学には、学校の先生も同行している。

(2) 関係機関との連携が確保されている。

<p>【25】 II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

利用者の支援を通じての連携をはじめ、見学の受け入れなどを行っている。1月の事業報告会では、障害者相談支援センターの相談員を招いて、家族への説明を行う予定である。学校を卒業した後、どこに相談したらよいかわからないなどの話があり、事業報告会では、障害者相談支援センターの役割について、話をしてもらう予定でいる。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

<p>【26】 II-4-(3)-① 福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

利用者の支援を通じての連携は多くあるが、そこからの広がりは少なく、今後の課題として捉えている。KFJ多摩内の生活介護事業所の所長が、地区社会福祉協議会の役員を担っており、町内会の集まりや地域の民生委員・児童委員の集まりに参加していることから、今後は事業所としても何が出来るか、ともに考えていきたいと思っている。河川が近く、水害時の避難場所としての要請もある。

<p>【27】 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。</p>	<p>b</p>
--	----------

<コメント>

現在、地域に向けた公益的な活動は行っていない。防災に関しては、KFJ多摩の4事業所が一緒に、災害時の備蓄品を管理している。園長としては、事業所はどうしても閉鎖的なイメージがあるので、ボランティアや学生、実習生、地域の方に入ってもらい、事業所の取り組みをもっと理解してもらう必要があると捉えている。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

1 利用者本位の福祉サービス

<p>(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【28】 III-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。</p>	<p>b</p>

<コメント>

理念や基本方針、職員行動規範などを整備し、利用者の権利擁護を基本に支援に取り組んでいる。権利擁護委員会や身体拘束適正化委員会や園内研修を行う他、年2回、職員が「セルフチェックリスト」に取り組み、自己の支援内容を振り返っている。「セルフチェックリスト」の集計、分析により、職員の言葉遣いの改善につなげている。

<p>【29】 III-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

個人情報保護規程を整備し、利用者のプライバシーの保護に努めている。利用者の更衣室は男女別としている。職員は利用者の前では他の利用者の話や連絡事項などの話はしないことにしており、利用者の話をするときは事務室内で行うことにしている。また、作業の指示も職員は大声では行わないよう配慮している。利用者からの相談は相談室を使用し、他の利用者に聞こえないところで受けるようにしている。

(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。

【30】 Ⅲ-1-(2)-①
利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。

b

<コメント>

利用希望者には、事業所のパンフレットにて、内容を説明している。また、ホームページには、事業所の活動内容や日課など、写真を使用して、わかりやすい内容にしている。見学の申し込みも多く、本人の他に特別支援学校の生徒の父兄や、相談支援センターの相談員などさまざまである。見学者は、作業に支障がないよう配慮し、園長または主任が案内している。また、特別支援学校からの実習なども受け入れており、実際に作業を体験してもらっている。

【31】 Ⅲ-1-(2)-②
福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。

a

<コメント>

利用希望者には、まずは見学に来てもらい、パンフレットやパネルなどで作業内容を説明して、本人の興味がある作業を確認している。その後は、5～10日間くらい実際に作業を体験してもらっている。体験後に、本人や家族を含めて反省会を行い、本人の意向を確認して利用を決定している。利用後は個別支援計画を策定して、本人を支援している。

【32】 Ⅲ-1-(2)-③
福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。

a

<コメント>

利用者の中には、もっと仕事がしたい人や、逆に身体的な面で介護が必要になってきた人がおり、他の事業所に移行する場合がある。移行する場合は、家族に確認して、個別支援計画書などを引き継ぐことがある。ストレスなどで自傷行為がある利用者については、気持ちが落ち着けるような対応、方法を伝え、移行先でも安心して生活ができるよう配慮している。

(3) 利用者満足の上昇に努めている。

【33】 Ⅲ-1-(3)-①
利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

a

<コメント>

年1回、利用者に満足度調査を行っている。本人だけでは記入が難しい利用者も多いため、アンケート実施時には家族に協力をお願いしている。アンケートの内容は、契約時の説明や日課、職員の対応、食事、相談などで、利用者の満足度を確認している。アンケートは法人内のすべての事業所が行い、他事業所の施設長が集計、分析して、当該事業所に結果を戻している。分析結果は、職員会議で検討し、改善計画を立てて、改善に取り組み、年度末に結果を公表している。

(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

【34】 Ⅲ-1-(4)-①
苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。

a

<コメント>

苦情解決の仕組みについては、事務室前の見えやすい場所に掲示している。苦情解決責任者は園長、苦情受付担当者はサービス管理責任者としている。また、第三者委員を置き、連絡先や写真を掲示している。苦情解決の仕組みは、契約書や重要事項説明書にも記載して、利用者本人や家族に説明している。また、事務室前には「相談ポスト」を設置し、管理責任者は園長としている。ポストに投書をする人は少なく、これまで利用はほとんどない。

【35】 Ⅲ-1-(4)-②
利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。

b

<コメント>

利用者からの相談はサービス管理責任者が担当しているが、利用者は自分で職員を選んで相談することが多い。相談内容は、作業の内容や他の利用者との関係など、日常的なことが多い。年2回、個別支援計画の作成時には、もっと働きたい、もっと工賃が稼げるところに行きたいという希望が出て、就労先を移行した利用者もいる。

<p>【36】 Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

利用者からの相談のうち、その場で答えが出せないものは、帰りのミーティングで職員間で話し合い、解決策を決め、できるだけ早く答えを出すようにしている。事業所に通っている利用者から、地域の小学生から不適切な言葉をかけられたとの訴えがあり、サービス管理責任者が学校に事情を説明している。小学校では子どもたちに、障害のある人への配慮などの話をしてくれている。利用者本人には、相談後の経過を説明している。

(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。

<p>【37】 Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

防犯対策として、建物の玄関、駐車場、保育園の入り口に防犯カメラを設置している。先日は警察署の職員を講師として、不審者対策研修会を開催している。作業現場には緩衝材の材料や袋など、物品が多く置かれているため注意している。また、パン工房では熱いオープンにパン生地を利用者が入れるため、危険もある。忙しい時期には、事故につながることもあるため、ヒヤリハット事例などから危険を予知して、安全に努めている。

<p>【38】 Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

感染症マニュアルを整備し、新型コロナウイルスやインフルエンザ、0-157、嘔吐や排泄物の処理などを明記している。感染症対策委員会により、日頃から手洗いやうがい、休憩時の換気を励行している。年2回の内科医の健診、年1回の歯科医の検診を行っている。毎月、職員が利用者の身長・体重測定を行い、毎日の食事やトイレの様子、顔色、言動などで日常の健康管理を行っている。

<p>【39】 Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

防災マニュアルを整備し、災害発生時の職員体制や避難場所、方法、家族への連絡方法などを明記している。また、BCP（事業継続計画）も策定している。避難訓練は、事業所が単独で行ったり、消防署に協力を依頼してKFJ多摩全体で行っている。火災などは下の駐車場に避難し、近くに多摩川があるため、水害想定での訓練ではビルの上方向への避難を行っている。非常食や飲料水は1階の保育園に備蓄している。3階の就労継続支援B型事業者では、非常用毛布などを保管している。

2 福祉サービスの質の確保

<p>(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。</p> <p>【40】 Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>b</p>
--	-------------------------

<コメント>

倫理綱領や職員行動規範など、権利擁護を基本として、サービスの標準化を進めている。また、感染症マニュアルや防災マニュアルなどのマニュアル類を整備している。個別支援計画については、利用者サービス管理責任者の面談を実施して作成している。内容は本人、家族に説明している。策定手順書も整備している。

<p>【41】 Ⅲ-2-(1)-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。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

倫理綱領や職員行動規範は、基本的なもので、特に見直しや改正は行っていない。感染症マニュアルや防災マニュアルなどのマニュアル類は、随時、見直し、改正を行っている。近年、地域における水害対策の指導が市からあり、水害に対する避難方法などを改正し、訓練を実施している。個別支援計画は、半年に1回の見直しを行っている。

(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。

【42】 Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	b
--	---

<コメント>

個別支援計画は、利用者とサービス管理責任者による面談を行って作成している。利用者の声はアセスメント表に記載し、個別支援計画案を作成している。その後、個別支援会議を開催し、個別支援計画をまとめている。計画の内容は、利用者本人や家族に説明し、同意の署名と捺印をもらっている。計画書は本人の希望を反映して、本人のニーズに沿った支援を提供している。

【43】 Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	b
--	---

<コメント>

個別支援計画は、6ヶ月ごとに評価、見直しを行っている。評価、見直しはサービス管理責任者が中心となり、作業の態度や個人の得意なこと、不得手なことなどを話し合い、現在の計画を評価している。利用者はいかのきっかけでパニックになり、自傷をしたりすることがある。その時は、何が原因なのか原因を探り出し、支援方法を検討している。

(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

【44】 Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	b
---	---

<コメント>

日々の記録は、パソコン内にデータ入力する記録と、紙ベースに記入する記録がある。パソコン内への入力、ケース記録や業務日誌、ヒヤリハットの記録、事故報告書などがある。手書きで行っている記録では、喫食記録表などがある。すべて記録は職員間で共有し、支援の統一を図っている。

【45】 Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b
--	---

<コメント>

書類管理規程や個人情報保護規程を整備している。書類管理の責任者は園長であり、保管場所や保管期間などを明示している。書類は事務室の中の鍵がかかる場所に保管している。マニュアル類は、いつでも内容を確認できるように、事務室内に置いている。記録類の開示は、これまで求められたことはない。

第三者評価結果

事業所名：KFJ多摩はなみずき

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重	第三者評価結果
【A1】 A-1-(1)-① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>本人の意向は、個別支援計画作成時の面談の他、日中活動や休み時間などで聴き取っている。利用者の障害の状況を鑑み、どのような支援があれば、本人の希望に沿った支援となるか職員間で検討している。パン工房は人気があり、希望者が重なった場合は、シフトを調整している。個別支援計画は半年に1回評価し、支援方法の見直しを行っている。利用者の強みや得意なことを積み重ねて、自信につながるよう支援している。利用者間で、余暇活動の内容などを話し合う場がある。</p>	
A-1-(2) 権利擁護	第三者評価結果
【A2】 A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a
<p><コメント></p> <p>権利擁護については、事業計画に、「障害者虐待防止法」「障害者差別解消法の理解と人権の尊重」を掲げ、関連研修を令和6年度は施設内外含め9回開催している。職員は自身の行動チェック（セルフチェック）を行う他、普段から「自分のこの言動は、どうなのか、大丈夫か」など、職員同士で振り返りを行っている。また、職員会議や作業別会議で、権利擁護に関する勉強会を定期的に開催している。虐待対応の事例はないが、発生時の連絡方法などを周知している。</p>	

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本	第三者評価結果
【A3】 A-2-(1)-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	b
<p><コメント></p> <p>食品を扱う仕事を自覚してもらるよう、毎朝、入浴及び爪切りの確認を行っている。また、遅刻や作業態度は工賃に反映し、社会の規範を学ぶ機会としている。作業の様子をみて、職員が自助具を手作りして、本人の就労意欲の向上につなげたりしている。自立生活の支援としては、グループホームや相談支援センターなど社会資源の活用をする程度までが職務と捉えている。</p>	
【A4】 A-2-(1)-② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	b
<p><コメント></p> <p>言葉での意思表示や伝達が難しい利用者には、絵や書面を使用して解りやすく伝えている。就労時のコミュニケーションとして、作業工程のラインごとに、箱詰めの内容や数量を写真で提示することで、口頭での説明より、視覚で確認ができ、利用者の不安解消につなげている。また、利用者間の会話のなかで、不適切な言葉があった時は、「相手がどう感じるか」「このような言い方はどうだろうか」と、相手の気持ちを考える支援をしている。声かけや対応の仕方でも不安になる利用者には、本人が安心する職員が対応するようにしている。</p>	
【A5】 A-2-(1)-③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	b
<p><コメント></p> <p>特に相談日などは設けず、利用者からの相談はすぐに対応するよう心がけている。すぐの対応が難しい場合は、相談が可能な時間を伝えている。利用者の意向は、必要に応じ支援計画に反映し、解決に向けて取り組んでいる。また「苦情解決・相談実施要領」を作成し、「悩みごと・苦情解決の相談について」のフローチャートを掲示している。</p>	

<p>【A6】 A-2-(1)-④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>利用者本人や家族と面談し、個別支援計画に意向を反映している。毎朝、入浴（洗髪）や爪切りの状況を聴き取り、就労における清潔保持や、食品を扱う責任を意識するよう支援している。余暇活動として、事業所が企画しているバスハイクや、日頃の作業活動に対して「おつかれさま会」を年2回実施している。他に地域のイベント情報を発信している。利用者の会（みんなのまとめる会）があり、利用者が意見を出す場がある。</p>	
<p>【A7】 A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>個別対応において、「この対応で良かったのか」など、職員間で投げかけて助言し合っている。研修についても、積極的に受講する環境がある。障害の特性や単純な工程などで、集中力が散漫となっている利用者に対し、本来は、私語は慎むべきだが、「ひそひそ話的な声かけ」や「声のトーン」を変化させながら、状況に応じた支援を行っている。日中の様子については、連絡帳で家族に報告している。</p>	
<p>A-2-(2) 日常的な生活支援</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A8】 A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>通所施設につき、入浴の支援はない。また、利用者の自立度は高く身体的支援はない。パンの製造及び販売や、受注品の中には、食品を取り扱うものがあることから、入浴や爪切りのチェックや、歯磨き、うがい、手洗いの声かけなど、日頃から清潔への意識付けを行っている。食事については、主食の制限や副食の形態（刻み）に対応し、盛り付けは個人の嗜好に合わせて行っている。また、セレクトメニューがあり、事前に希望をとり対応している。利用者はセレクトメニューをととても楽しみにしている。</p>	
<p>A-2-(3) 生活環境</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A9】 A-2-(3)-① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>環境整備委員会を置いている。作業場など、「皆が使う場は皆で」をスローガンとし、毎月の目標を定めて、班（職員と利用者）が交代で掃除をしている。洗面所やトイレの清掃は業者が行っている。また、感染症対策委員が中心となり、所内全部の消毒を職員が行い、感染症を予防している。利用者アンケートで、きれいになっていない箇所があるなど、利用者の意識は高い。大声や自傷行為のある利用者は、別室に促すなど配慮している。</p>	
<p>A-2-(4) 機能訓練・生活訓練</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A10】 A-2-(4)-① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>機能訓練のための特別な時間は設けていないが、作業や食事の際の手指の動き、姿勢のバランスなど、理学療養士や作業療養士が評価している。評価に応じて、昼食時のお茶の食器を筒状から手つきの食器に替えたり、作業では自助具を工夫したりしている。また、体幹のバランスが悪い利用者には、「素敵な姿勢ですね」などの繰り返しの声かけでモチベーションをあげ、姿勢の維持を促している。</p>	
<p>A-2-(5) 健康管理・医療的な支援</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A11】 A-2-(5)-① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>自宅での体温や体調変化など、連絡帳で家族と状況を共有している。通所後に体調に変化があった場合は、すぐに看護師が対応し、休息が必要な場合は横になり、家族へ連絡し、必要に応じて受診を促している。毎年、嘱託医による健康診断を実施し、結果を家族に知らせている。また、毎日、午前と午後の仕事開始前にはラジオ体操を行い、ストレッチと気分転換で集中力を高め、事故の発生を防止している。その日の利用者の様子を確認しながら、ラジオ体操だけでなく、皆が盛り上がるようなステップや動きに切り替えるなど、柔軟な対応で利用者の気分を盛り上げるようにしている。</p>	

【A12】 A-2-(5)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	b
--	---

<コメント>

利用中の服薬については、本人の自己管理としていたが、自己管理が難しい利用者もあり、現在、事業所が服薬の確認をする利用者がある。薬は連絡帳に入れてもらい、個別に服薬の状況を確認している。預かる薬はその日の分のみとし、安全面に配慮している。持病のある利用者もいるが、服薬で落ち着いている。職員は専用のファイルで、医療情報を共有している。

A-2-(6) 社会参加、学習支援

第三者評価結果

【A13】 A-2-(6)-①
利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。

b

<コメント>

絵画を習っている利用者の展示が年に数回あり、ポスターを建物内に掲示して支援している。中学校や高校の文化祭、地域のお祭りやイベントへの出店依頼で、パンの販売を行っている。また、イベントの会場準備などへの参加を通して、地域交流や社会勉強の機会としている。参加希望者も多く、地域で生活する上での貴重な経験や学習となっている。

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援

第三者評価結果

【A14】 A-2-(7)-①
利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。

b

<コメント>

地域生活については、手元から離したくない親の思いや、親元を離れる利用者の不安がある。家族の高齢化を踏まえ、ショートステイの体験や施設見学など、段階的に経験することを勧めている。今年は2名がグループホームへ移行している。また、すでに親元を離れ、1人暮らしを始めた利用者も1人おり、食事や外出の相談などに随時、対応している。

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

第三者評価結果

【A15】 A-2-(8)-①
利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。

b

<コメント>

家族を対象に事業報告会を開催し、利用者の活動状況を報告する他、個別支援計画の作成時に家族面談を実施している。また、日常の報告は、連絡帳でのやり取りの他、体調変化など急を要する場合は電話で連絡し、状況に応じて迎えに来てもらっている。家族への支援は、相談支援センターが介入していることが多いが、つながりがない場合もあることから、相談支援センターに協力を依頼し、事業報告会の中で勉強会を開催する予定である。

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援

第三者評価結果

【A16】 A-3-(1)-①
子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。

<コメント>

障害者の就労継続支援B型事業所のため、評価外とする。

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援	第三者評価結果
<p>【A17】 A-4-(1)-① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。</p>	a
<p><コメント> 作業工程を細分化し、利用者は得意な工程で作業をしている。箱づめの作業など、作業台に写真を貼ることによって、口頭の伝達よりミスが減り、利用者は安心して作業に取り組んでいる。また、利用者の自信につながっている。利用者が希望する工程で、力が発揮できない場合は、原因をともに考えたり、得意分野を再確認したり、自助具を工夫したりして、利用者のやりがいや意欲の向上につなげている。</p>	
<p>【A18】 A-4-(1)-② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるような取組と配慮を行っている。</p>	a
<p><コメント> 作業工程を細分化して、利用者の特性に合わせて作業を選択できるよう取り組んでいる。高齢化による体力低下には、担当する工程を変更したり、自助具の使用でカバーしたりしている。また、作業時間についても配慮している。パン工房は人気があるが、実習などにより適性を評価している。年2回、工賃評価を行っている。工賃は作業能力だけでなく、通勤の状況や作業態度も評価している。また、毎日の体操などへの参加状況も評価し、利用者が工賃を楽しみにして、作業に取り組めるよう支援している。</p>	
<p>【A19】 A-4-(1)-③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。</p>	b
<p><コメント> 実習先の開拓の他、利用者本人の希望する雇用先を開拓している。候補先の事業所には、利用者の状況を説明し、契約につながるよう支援している。また、市の短時間就労についても、情報を提供している。就労体験として、市主催の就労援助事業に参加し、会場設営や清掃作業などを体験している。すでに障害者雇用で働いている利用者には、何かあった時の相談機関を伝え、就労の定着を支援している。</p>	

利用者へのヒアリング調査

～ 利用者から任意でヒアリング調査を行った結果です ～

調査した利用者数 3名

ヒアリングの状況、特性

訪問調査時、男性1名、女性2名の利用者へヒアリングを行った。利用者の年齢は、40歳代が1名、50歳代が2名であった。3名とも作業グループで活動しており、作業時間の合間にヒアリングに協力してくれた。

ヒアリング結果の概要

以下の声が寄せられた。

- グループホームで生活している。自由に出かけられるので、グループホームの生活が好き。
- 家族は4人暮らし。みんな私のことを心配している。
- 一人暮らし。友だちはこの人だけ。でも困らない。
- 職員は何かあるとすぐ対応してくれる。困った時は、すぐ話を聞いてくれる。
- 職員は親切。相談にものってくれる。
- 職員はよく話を聞いてくれる。
- ここは楽しい。
- 今は作業グループ。週5回通っている。
- パン工房で仕事をしていたが、立ち仕事なので、今は軽作業をやっている。
- 今日は新聞まるめ。仕事は前もってわかっている。
- ここの食事はおいしい。グラタンも好き。
- ここの食事はおいしいので、とても楽しみにしている。からあげやスパゲッティが好き。
- お昼は食堂で摂っている。ここのはおいしい。
- バスハイクが一番楽しかった。
- バス旅行が楽しみ。グリコの工場に行った。
- 休日は電車に乗って、一人で出かけている。

調査担当調査員の所感

利用者は積極的にここでの活動の様子を詳しく話してくれた。KFJ 多摩はなみずきでの生活を楽しんでいる様子が伺えた。