

<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：夢ある街のたいやき屋さん若松町店	種別：就労継続支援A型
代表者氏名：安田 のり子	定員（利用人数）： 20名
所在地：〒253-0051 茅ヶ崎市若松町2-27	
TEL：0467-84-1883	ホームページ：http://www.syonokai.jp/
【施設・事業所の概要】	
開設年月日：2010年11月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人翔の会	
職員数	常勤職員： 3名 非常勤職員 8名
専門職員	サービス管理責任者 1名
	社会福祉士 2名
	介護福祉士 3名
施設・設備 の概要	作業室、食堂兼多目的室
	相談室、トイレ

③理念・基本方針

◇法人の基本理念

誰もが地域で暮らせるために
（大切にしたいこと）

1. 一人ひとりをかけがえのない存在として尊重します。
2. 本人を中心として寄り添う支援を行います。

◇法人の運営方針

1. 共に生きる地域社会の実現を目指します。
 - ・ソーシャルインクルージョンの理念に基づき、全ての人が地域の中で互いの生き方を尊重し合い、交じり合って生活ができる共生社会を目指します。
 - ・多職種他機関との連携を大切にします。
2. 人権を尊重し、権利擁護を推進します。
 - ・利用者本人を中心とし、本人の意向を尊重した支援を行います。
 - ・利用者的人格と性差を尊重した介助を行います。
 - ・利用者の権利擁護とサービスの向上を目指して、事故と虐待を防止し、利用者の権利を守ります。
3. 職員のキャリアアップを推進します。
 - ・職員研修の充実を図ります。
 - ・資格取得を応援します。
 - ・職員が安心して働き続けられる職場作りを目指します。
4. 信頼性の高い経営体制を行います。
 - ・適切な財務管理と会計処理システムに努め、効果的・効率的な経営体制を確立します。
 - ・サービスの質の向上のため、リスクマネジメントの充実やコンプライアンスの徹底、情報公開による透明性の確保を図ります。
 - ・自然災害や感染症等の蔓延の緊急事態に備えた対策を講じていきます。

④施設・事業所の特徴的な取組

- 利用者（以下、メンバーという）は食事や排泄、入浴など、日常生活上の行為はすべて自立しているが、精神的な部分に課題があり、支援を必要としている。一般企業に勤めていた時には、仕事の手順が覚えられず、また、聞き返すことができず、間違っただ手順で進めて、トラブルを繰り返すことが多かった。たいやき屋や「ちがさきA・UN」のカフェや清掃業務では、仕事の手順をわかりやすくルビ付きの文書で示し、また、写真などを貼付して、メンバーが理解できるまで説明するようにしている。
- 新しい職場の開拓というより、現在の職場でメンバーが安定して就労することを中心に置いている。メンバーの多くは一般企業で働いてきたが、企業内での仕事が難しく、この事業所の仕事を希望して働いている。たいやき屋やカフェA・UNでは、メンバーの障害の状態に応じた支援を行い、安心して何でも言える職場、相談できる職場、笑顔のある職場を提供している。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2025年8月1日（契約日）～ 2026年2月12日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	初回（ 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
- 就労継続支援A型事業所「夢ある街のたいやき屋さん若松町店」には、メンバーの活動拠点が2ヶ所あり、たいやき屋に6名のメンバーが所属し、複合支援施設「ちがさきA・UN」のカフェと清掃業務に11名のメンバーが所属している。メンバーは就労継続支援A型事業の利用者であり、同時に事業所と雇用契約を結んだ職員でもある。
- 安心、安全に配慮した生活環境を整えるよう留意している。たいやき屋では、店舗の清潔を保つことに気を付け、カフェA・UNでは、片隅にピアノを置き、各テーブルにはいつも花を飾っている。毎週火曜日には、同一法人の生活介護事業所の湘南鬼瓦の利用者が花を配達してくれ、心休まる雰囲気醸し出している。カフェの利用者から花の名前を聞かれてもいいように、花の名前を書いた紙と一緒に届けてくれている。清掃業務では、掃除の物品の準備や片付けをきちんとするなど、気持ちの良い環境整備に心がけている。
- たいやき屋には、たいやきの作り方の手順書、カフェA・UNには、パスタやラーメンなどのメニューの手順書、A・UN清掃業務には、浴室やトイレの掃除、リネン交換などの手順書を整えている。手順書には、ルビを振り、分かりやすい言葉を使用している。また、手順の一つひとつに写真を付けて可視化して、理解しやすいよう工夫している。
- メンバーのほとんどが、以前は一般企業で就労していた経験があり、自分の意思で現在の仕事に就いている。本人との面接で、仕事内容の希望を聞き、最終的には自分で決めてもらっている。たいやき屋や、複合支援施設「ちがさきA・UN」のカフェ、清掃業務のいずれかに配属が決まり、それぞれが指導を受けて、仕事に入っている。メンバーが仕事を覚える時間はまちまちで、まずは職員がやって見せ、次に本人が行うことを繰り返しながら、根気よく支援している。
- たいやき屋の仕事は、2～7時間の勤務、A・UNの仕事は6時間の勤務で、メンバー一人ひとりに合った時間を選び、仕事に入ってもらっている。メンバーは自分が希望する仕事につき、それぞれの技術を獲得して就労している。
- 日常の会話は問題なくできるが、人から指示されるような言葉にはとても敏感なメンバーが多い。そのため、メンバー同士の会話で興奮してしまうことがあり、職員は常にメンバー間の関係性に気を配っている。言葉だけでは理解ができなかったメンバー

には、紙に書いて内容を伝えている。メンバーが興奮している時には、気持ちを紙に書いてもらおうと、落ち着いて仕事に戻ることがある。

○年1回、湘南地域就労援助センターから講師を招き、メンバーを対象に、「働くこと」をテーマにした研修会を開催している。働くために大事な基本的な生活習慣についてなど、ルビを振り、写真や図を使用した分かりやすい資料を使って行っている。働くためには睡眠をしっかりとること、食事をしっかりとること、挨拶をすること、報・連・相が大事であることなどの話をしている。研修会には、メンバー全員が参加している。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

就労継続支援A型事業の当事業所は、利用者が非常勤職員として雇用されているため、障害のある利用者（当事者）であり、職員としては同僚であるという複雑な関係で支援を提供しています。介護が必要な利用者はいませんが、一方精神的には慎重な支援が必要な状況であり、職員としてはスキルが求められていると感じています。

職員間で話し合ったり、時には関係機関の方に助言をいただいたりしながら支援をしていますが、「これで良いのか？」と悩むことも多くあります。同種の事業、特に社会福祉法人で実施しているA型事業が少ないこともあり、同業で相談したり比較したりできる事業所もないため、悩みを解消することができにくい状況にありました。

今回第三者評価をお願いし、各項目を自己評価としてスタッフ間で話し合ったり、訪問調査を受けるための準備などをおとして、改めて自分たちが提供している事業を振り返り、どうあることが望ましいのか、再考する機会となりました。また、丁寧な評価をいただき、修正すべき点、強化すべき点を確認することができ、次年度に向け方向性を定めることができたように感じます。丁寧なご支援、たいへんありがとうございました。

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：夢ある街のたいやき屋さん若松町店

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。	a
<コメント>	
法人の理念「誰もが地域で暮らせるために」は、誰もが理解しやすい言葉で発信している。3月には、法人内の主任以上の職員が集まって、次年度説明会を開催している。次年度説明会では、次年度の取り組みや事業計画などを説明し、内容は各事業所に持ち帰り、職員に周知している。また、5月には法人で全体研修を開催し、理念や基本方針、法人全体の計画を説明している。全体研修には、常勤及び非常勤の全職員が参加している。就労継続支援A型の利用者（以下、メンバーという）は、事業所と雇用契約を結んだ非常勤の職員でもあるため、メンバーも法人の全体研修に参加している。メンバーの家族には、家族懇談会で理念や計画の具体的な取り組みを伝えている。	

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。	a
<コメント>	
法人全体で、月1回、施設長会議や課長会議、月次決算会議、通所部門会議などを定期的に開催し、各事業所の収支や稼働率の状況を分析し、情報交換を行い、社会福祉事業全体の動向について把握するように努めている。職員に必要な情報は、各事業所の会議などで説明し、周知を図っている。夢ある街のたいやき屋さん若松町店では、メンバーの活動拠点が2ヶ所あることから、1ヶ月おきに、A・UNチームの会議とたいやき屋チームの会議を開催している。それぞれのチーム会議には、常勤及び非常勤の職員が参加している。	
【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。	a
<コメント>	
事業所が抱える課題で一番大きなものに、事業収入の問題がある。就労継続支援A型事業所で働くメンバーの給与は、作業収入から賄う必要があり、また、最低賃金を下回ることはいできない。作業内容では、複合支援施設「ちがさきA・UN」内の清掃作業が占める割合が高く、作業効率や賃金について、常に確認を行っている。メンバーの障害特性はさまざまなため、これまで何とか支えてきた最低賃金の確保が難しいケースが出てきている。そのため、最低賃金の適用除外の手続きを、労働基準監督署に行うところである。	

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、中・長期計画を立てていたが、高齢・障害・児童と対象の分野が多岐にわたることや、制度の変更や改正が多く、地域のニーズに合わないことなどから、現在は作成していない。中・長期という名称は使っていないが、制度や法令、地域のニーズ、各分野の動向を総合的に把握して、法人の理念を具現化している。中期的な計画は、法人の事業計画に「主な取り組み」として記載し、各事業所の「主な取り組み」につなげている。	
【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>	
法人の事業計画の「主な取り組み」は、月1回開催する施設長会議やリスクマネジメントの会議に施設長が出席して話し合いを行い、内容を検討している。事業所の今年度の事業計画の「主な取り組み」としては、①材料費高騰への対応、②当事者スタッフが主体的に作業に取り組む環境づくり、③就労準備事業・就労訓練との連携と多様な働き方の支援、④就労選択事業への取り組みの4点をあげている。	

(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。	a
--	---

<コメント>

事業計画の作成にあたっては、職員とディスカッションを重ね、施設長が案を作成して、2月上旬までに法人本部に提出している。計画には、メンバーや地域の方々の意見も取り入れるようにしている。作成した事業計画は、全体研修や事業所の会議などで、職員に周知している。また、計画は半期で見直しを行い、9月に上半期事業報告書を作成している。

【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。	b
--	---

<コメント>

年1回、法人全体で家族懇談会を開催し、資料を配布して、家族に内容を説明している。メンバーに対しては、事業計画の説明の場は設けていない。また、メンバーを対象とした集まりも、A・UNチームのメンバーは感情のコントロールが難しい方が多いため実施していない。たいやき屋チームのメンバーには、年1～2回、メンバーの会議を開催している。メンバーの会議では、目標を決めたり、メンバーからの要望などを聞いている。

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>

主任クラスの職員が参加する法人の人権委員会では、各事業所のニコリ・ホット（利用者や職員のプラス面の行動）を収集する他、虐待防止のポスターを作成している。また、福祉サービスの内容について、組織内でチェックする体制を多数設けている。全体研修では60数項目の「職務基準書」を配り、年1回、職員が自己の支援内容を評価している。夢ある街のたいやき屋さん若松町店に所属するメンバーも、非常勤の職員であることから、「職務基準書」に取り組んでいる。自己評価の結果は、施設長会議で分析し、課題などを職員にフィードバックしている。

【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。	a
---	---

<コメント>

「職務基準書」による職員の自己評価結果は、全体をまとめて分析し、課題を文章化して、職員に周知している。利用者への言葉かけや対応について課題として捉え、具体的な内容を職員に示している。気になる言葉かけや対応としては、年齢の高い職員の口調がきつい、メンバー主体でなく職員が全面に立ってしまう、ずっと作業を見られていて監視されている感じがするなどが挙げられている。それらの言葉かけや対応については、施設長がA・UNチームの会議やたいやき屋チームの会議で、注意喚起している。

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。	a

<コメント>

A・UNチームの会議とたいやき屋チームの会議には、施設長と主任が参加して、状況を確認するとともに、日頃の支援で気になることなどを話している。また、職務分掌にも、施設長の役割などを記載している。施設長は、法人内の他の生活介護事業所の施設長を兼ねていることから、2名の主任のどちらかが、できるだけ事業所にいるようにしている。主任が不在の場合は、非常勤職員のチーフが中心になって活動している。土日曜日は、施設長に電話連絡ができるようにしている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 県の事業所への説明会や、法人の施設長クラスを対象とした法令遵守の会議などに施設長が参加している。また、県や市からの通知に従いながら事業所運営に取り組み、遵守すべき法令等を正しく理解するよう努めている。職員に必要と思われる情報は、チームの会議で、施設長から説明、周知している。現在、チームの会議やメンバーの会議は行っているが、今後は、常勤職員を対象とした会議の開催も必要と捉えている。</p>	
<p>(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> A・UNチームとたいやき屋チームのチーム会議を定期的に行い、事業内容や各種の伝達、メンバーの状況の共有や検討を行い、サービスの向上に努めている。チーム会議の最後には、施設長からの話の時間を設けている。職員へは、プラス面の話を中心にして、職員にやる気を出してもらえよう言葉をかけている。メンバーには、できるだけ挨拶をすることを心がけ、その日の職員数が不足する時には、施設長も作業を手伝うようにしている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 働きやすい職場作りに努めている。職員は人手が不足する時には、勤務時間が長くなりがちのため、職員の健康状態に留意するようにしている。また、たいやき屋については、離れた場所での少人数の勤務になるため、職員が不安になる時がある。職員にストレスがたまらないよう、判断に困った時はすぐに連絡してもらって、不安感が起きないように対応している。連絡がすぐつくような体制を整えている。</p>	

2 福祉人材の確保・育成

<p>(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。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 職員の採用は、非常勤職員の募集も含め、法人の総務が担当している。求人は法人が担当しているが、採用面接には、施設長も関わっている。近年の就労人口減少の影響を受けて、人材の確保は厳しい状況が続く、事業所も何とかぎりぎりの職員数で活動している。事業所としても、職員採用活動に人員を派遣したり、インターンシップや実習生の受け入れを、積極的にやっている。</p>	
<p>【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 常勤の職員については、成績評価の基準に基づき、評価を行い処遇に反映している。成績評価は年2回実施し、賞与や昇給につなげている。評価は基本的に直属の施設長が行い、結果を法人に報告して、全体調整を行っている。法人が期待する職員像は、「キャリアパス総括表」や「職務基準書」、「翔の会倫理規程」で、職員に示している。</p>	
<p>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>	
<p>【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組んでいる。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 各事業所の会議の中で、業務軽減について話し合いを行って、業務改善に取り組んでいる。月1回開催する月次決算会議では、各事業所の有給休暇取得率や残業時間なども一緒に確認している。また、職員のストレスチェックにも取り組んでいる。一時中止していた、ワンデイプログラム（職員の希望に合わせて1日を好きに使ってもよい日）も今年度より復活している。年1回、常勤の職員を対象に、施設長との個人面談を実施し、職員の意向や思いを確認している。</p>	

(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>

各事業所が業務改善や職員のストレスチェックに取り組んだり、ワンデイプログラムを復活して、働きやすい職場作りに努めている。常勤の職員と施設長との個人面談も、定期的を実施している。法人が期待する職員像は、「キャリアパス総括表」や「職務基準書」、「翔の会倫理規程」で、職員に示している。

【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。	a
--	---

<コメント>

法人の研修委員会が、研修計画を作成し、また、研修の評価、見直しを行っている。法人研修として、新人研修や階層別の研修、権利擁護の研修を開催する他、職員の資格取得の支援として、実務者研修や喀痰吸引等の研修を行っている。外部研修は、職員の参加意向や方向性を大切にしながら、施設長が参加者を決めている。内部研修については、チーム会議の中で、BCP(事業継続計画)や虐待・身体拘束の防止の研修を行っている。また、メンバーについても、非常勤の職員であることから、年1回、働く基本など、メンバー向けの研修会を、外部講師を招いて開催している。

【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。	a
--	---

<コメント>

職員一人ひとりの研修参加状況や保有資格を把握して、総合的に教育や研修の場に参加できるよう配慮している。階層別や職種別、テーマ別の研修の場を確保して、外部研修や内部研修の情報を職員に提供している。外部研修に参加した職員は、研修報告書を提出し、チーム会議の場で、伝達研修を行っている。

(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。

【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。	a
--	---

<コメント>

施設長や主任を受け入れ担当として、実習生の受け入れを行っている。現在、介護福祉士の実習については申し込みがなく、社会福祉士のみを受け入れとなっている。ただし、昨年度は3人の実習生を受け入れたが、今年度の受け入れはない。実習生は、次世代の担い手の育成と捉え、積極的に受け入れるようにしている。今年度の実績はないが、今後も希望があれば、実習生の受け入れを行っていく予定である。

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。

第三者評価結果

【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。	a
---	---

<コメント>

ホームページや、法人の広報誌「NEWS翔」で情報を公開し、運営の透明性を確保している。広報誌「NEWS翔」は、関係機関や関係者に広く配布している。また、毎年法人内の各事業所が福祉サービス第三者評価に取り組んでいる。第三者委員には、定期的に苦情や相談の報告を行い、アドバイスをもらっている。

【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。	a
---	---

<コメント>

年1回、法人内の施設長と課長が、各事業所を回って、内部監査を実施している。また、毎月外部の監査会社による外部監査を行っている。税理士が月次決算会議に参加して、状況を確認している。法人全体で、会計事務所や顧問弁護士、社会保険労務士、設計士などいつでもアドバイスを受けられる体制を確保して、公正かつ透明性の高い適正な経営・運営を行っている。

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。	第三者評価結果
<p>【23】 II-4-(1)-① 利用者地域との交流を広げるための取組を行っている。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 法人の開設時より、地域との関係を最重要のものとして、法人の理念に掲げている。日常の活動においても、地域の社会資源の活用につとめている。メンバーは、たいやき屋の店舗や、複合支援施設「ちがさきA・UN」の1階のカフェで働いており、地域と関わる最前線にいる。地域の催し物などの案内は、メンバーや家族に案内している。</p>	
<p>【24】 II-4-(1)-② ボランティア等の受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>
<p><コメント> 就労準備支援事業の実習の受け入れの他、就労訓練施設として登録し、訓練生を受け入れる体制を整えている。昨年度は、食事の手伝いや介助で、実習生を受け入れている。特別支援学校の実習生を受け入れるなど、ボランティアや実習生の受け入れなどを、積極的に行っている。</p>	
(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>a</p>
<p><コメント> 就労支援事業所の連絡会が市内で発足し、施設長が参加している。これまで数回集まりがあり、10月には市民向けのイベントを開催している。案内があれば可能な限り、各種の会合や連絡会などに参加し、情報収集や連携の促進に努めている。市内の福祉施設の研修会に参加する他、近隣の地域包括支援センターや市の社会福祉協議会、学童保育、特別支援学校などと連携を取るようになっている。</p>	
(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>a</p>
<p><コメント> 年2回、地域の当事者の親の会の代表や、市民活動サポートセンター、湘南福祉ネットワーク、青年会議所、障害当事者などが参加する運営協議会を、法人が開催し、事業所からも施設長が参加している。運営協議会を開催することで、地域の福祉ニーズや課題の把握に努めている。就労継続支援A型で働きたい障害者は多いが、本人の安心して働きたいと思う気持ちと障害の程度にはギャップもある。</p>	
<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>a</p>
<p><コメント> 市及び県の就労準備支援事業を受託し、「働く」をテーマに幅広く支援する体制を整えている。当法人の他、関係企業に働きかけ、働くことに困難を感じている当事者に対し、急がず余裕を持った支援を行っている。法人としては、鶴が台団地で子ども食堂を運営している団体に、料理と客席を提供して、地域に向けた活動を積極的に行っている。また、まちぢから協議会が行っている、買物に出かけるのが難しい方を対象とした「お出かけワゴン」に、法人の車両を提供している。</p>	

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

(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	第三者評価結果
【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。	a
<コメント>	
法人の理念や基本方針に、利用者中心のサービスの実施を明記して、倫理綱領や規程を策定している。人権研修は法人の全職員を対象にして、顧問弁護士を講師にして毎年行っている。法人内の入所支援の施設では、意思決定支援のモデル事業も受けている。法人の全職員を対象にした全体研修でも、権利擁護をテーマにして確認を行っている。事業所のメンバーも非常勤の職員であることから、全体研修に参加している。	
【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。	a
<コメント>	
個人情報の保護規程を整えている。プライバシーの保護については、職員は入職時に説明を受け、誓約書を提出している。SNSでの個人情報の使用については、メンバーや家族の同意を確認しているが、確認はその都度行うことにしている。個人情報の記載がある書類は、収納場所に鍵をかけて保管して、漏洩を防止している。	
(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。	a
<コメント>	
利用希望者に対しては、見学や説明の機会を確保して、希望に応じて体験実習の機会を作っている。見学は特別支援学校からの希望が一番多く、見学は断らず、まずは目で見て確認してもらうことにしている。希望者が仕事に取り組むことができるかどうかを見極めるためにも、体験実習を行っている。その人の状態を確認し、どこで実習するかを判断し、実習は3～5日間行い、相談支援事業所などと連携して、慎重に対応している。就労が難しいケースも多い。	
【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>	
メンバーは、就労継続支援A型事業所のサービス利用契約と、事業所の非常勤職員としての雇用契約を結ぶ必要があるため、契約内容の説明は丁寧に行い、理解が得られるように取り組んでいる。また、重要事項説明書についても、丁寧に説明している。サービスの利用や雇用の契約は、あくまでも本人が対象となるため、利用者負担が出る可能性も含め、本人が理解できるよう説明している。雇用契約は職員としての契約のため、賃金の振り込み先の確認や年末調整、ストレスチェックなどについても話をしている。	
【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>	
メンバーが年齢を重ねたり、現在の仕事が辛くなったり、通ってることがきつくなったりした時には、状況に応じて、利用終了時の支援を行っている。また、一人暮らしだったり、家族関係がうすいメンバーもあり、福祉的支援が必要なため、次の支援先が見つかるまでは関わりを継続している。	
(3) 利用者満足の向上に努めている。	
【33】 Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上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2回、メンバーとの個別面談の機会を設け、メンバーの意向やサービスに対する意見を聞いている。個別面談は、主任2人が分担して対応し、普段自己主張が苦手なメンバーもいることから、丁寧に話を聞くことを心がけている。メンバーからは、仕事の内容や子ども扱いされることへの不満、新型コロナウイルスの心配など、さまざまな話がある。メンバーからは、個別の面談の他に、日々、話がある。	

(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>

法人全体で、苦情対応規程を整備している。苦情受付担当者や苦情解決担当者、第三者委員を置き、苦情や意見に対応している。苦情解決の仕組みは、重要事項説明書に記載して、契約時に内容を説明している。受け付けた苦情や意見は記録に残し、法人全体で対応している。意見や要望は人権委員会で、苦情についてはリスクマネジメント委員会で内容を検討している。人権委員会は、法人に所属する主任40人が2グループに分かれて参加し、それぞれ月1回、委員会を開催している。

【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>

年2回、メンバーとの個別面談の機会を設け、メンバーの意向やサービスに対する意見を聞いている。個別面談は、主任2人が分担して対応し、普段自己主張が苦手なメンバーもいることから、丁寧に話を聞くことを心がけている。また、日常的にいつでも話を聞く姿勢をもって支援している。メンバーから別の場所の希望があれば、話が人に聞こえない場所や時間を設けるようにしている。

【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。

a

<コメント>

定期的な面談や日々の会話において、意見や相談がしやすい環境に配慮している。メンバーからは、店舗でのお客とのやり取りの悩みや、仕事上のミスなどの話を聞くことが多い。内容は、A・UNチームやたいやき屋チームのチーム会議に報告している。また、内容によって、法人の通所部門会議にも報告している。メンバーや家族からの意見や相談内容は、事業所のサービスの向上に活かしている。

(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。

【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。

a

<コメント>

事故防止委員会を設置し、フローチャートを用いて、事故発生時の対応や手順を職員にわかりやすく示している。事故の内容はレベルに分けて分析し、改善策を検討している。法人全体にリスクマネジメント委員会を置き、各事業所の施設長などをリスクマネージャーとしている。また、事故については理事会や行政に報告することとしている。

【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。

a

<コメント>

法人及び各事業所に衛生委員会を置き、感染症対策のBCP(事業継続計画)を整備して、感染症の予防や対応方法を職員に周知している。BCPやマニュアル類の見直しは、職員の意見も取り入れ、産業医の指導のもと、法人と衛生委員会が連携して行っている。感染症を防止するために、手洗いや換気などの重要性を家族にも伝えている。食品衛生責任者の講習を、主任が受講している。

【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。

a

<コメント>

法人本部が中心になり、事業所をグループ分けして、災害時の体制を整えている。自然災害BCPの研修を、各事業所で行っている。年1回の「ちがさきA・UN」の避難訓練では、自治会の防災委員の方も参加し、地域と連携している。

2 福祉サービスの質の確保

(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。	第三者評価結果
【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。	a
<コメント>	
法人の理念や運営方針に基づき、職員の倫理綱領などを整備している。年度初めには、法人の全職員を対象に全体研修を行い、利用者への関わりや倫理綱領、権利擁護、虐待防止などについて周知している。全体研修には非常勤職員も参加することから、事業所のメンバーも参加している。話の中で、「どういうこと?」「この漢字は何て読むの?」などの質問があった時は、わかりやすく説明して理解してもらっている。	
【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。	a
<コメント>	
サービスの実施方法についての見直しは、定期的に行っている。また、メンバーの支援計画など、各計画の作成にあたっては、必要に応じて、連動するよう調整している。メンバーからの提案は、事業計画に反映させるかどうか検討して、計画を立案している。	
(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。	a
<コメント>	
メンバーとは定期的に面接し、職員からの情報をアセスメント表に落とし込み、サービス管理責任者が個別支援計画案を作成している。施設長や主任(サービス管理責任者)、職員でチーム会議を開催し、原案を検討して個別支援計画をまとめている。作成後はメンバーに内容を説明し、目標や仕事の内容を理解してもらっている。	
【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。	a
<コメント>	
個別支援計画は、半年に1回、見直しを行っている。見直しの際には、必ず本人と面接し、仕事の内容や希望を確認している。あるメンバーの個別支援計画書には、「これからも長く、仕事を続けていきたい」という目標が記入されていた。	
(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>	
メンバーに関する記録としては、「個別支援計画書」の他、日々の仕事の状況を記入する「ケース記録」がある。また、職員は「定例会議録」「引継ぎノート」を活用して、支援内容を共有している。本人は「実践表」に、活動時間や活動内容を記入して、確認印を押してもらっている。	
【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。	a
<コメント>	
法人全体で管理規程を定め、管理責任者は施設長としている。個人の記録に関しては、個人情報保護規程に定め、たいやき屋では店舗脇の事務所の鍵付きキャビネットに保管している。カフェA・UNでは、調理室の上の鍵付きの棚に保管している。個人情報の保護に関しては、職員は入職時、誓約書に署名捺印している。	

第三者評価結果

事業所名：夢ある街のたいやき屋さん若松町店

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
<コメント>	
メンバーのほとんどが、以前は一般企業で就労していた経験があり、自分の意思で現在の仕事に就いている。本人との面接で、仕事内容の希望を聞き、最終的には自分で決めてもらっている。たいやき屋や、複合支援施設「ちがさきA・UN」のカフェ、清掃業務のいずれかに配属が決まり、それぞれが指導を受けて、仕事に入っている。メンバーが仕事を覚える時間はまちまちで、まずは職員がやって見せ、次に本人が行うことを繰り返しながら、根気よく支援している。	
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
<コメント>	
倫理綱領や虐待防止指針などを整備し、権利擁護を常に意識して支援にあっている。年1回、「職務基準書」による自己チェックに取り組み、権利侵害の防止に努めている。メンバーから相談があり、すぐに対応できない時にも、できるだけ迅速に対応できるようにしている。メンバー同士にトラブルがあり、メンバーが興奮している時は、その日の仕事は中止にするか、クールダウンしてから仕事に戻るか、メンバー自身に決めてもらっている。	

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。	a
<コメント>	
メンバーは食事や排泄、入浴など、日常生活上の行為はすべて自立しているが、精神的な部分に課題があり、支援を必要としている。一般企業に勤めていた時には、仕事の手順が覚えられず、また、聞き返すことができず、間違った手順を進めて、トラブルを繰り返すことが多かった。たいやき屋や「ちがさきA・UN」のカフェや清掃業務では、仕事の手順をわかりやすくルビ付きの文書で示し、また、写真などを貼付して、メンバーが理解できるまで説明するようにしている。	
【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。	a
<コメント>	
日常の会話は問題なくできるが、人から指示されるような言葉にはとても敏感なメンバーが多い。そのため、メンバー同士の会話で興奮してしまうことがあり、職員は常にメンバー間の関係性に気を配っている。言葉だけでは理解ができなかったメンバーには、紙に書いて内容を伝えている。メンバーが興奮している時には、気持ちを紙に書いてもらおうと、落ち着いて仕事に戻ることがある。	
【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。	a
<コメント>	
メンバーからの相談の希望は多くあり、就業時間後に話を聞いている。いつものように順序良く仕事ができず、それに対しての職員の言葉で不安定になり、相談に来ることが多い。一般企業で働いていた時に、何度も同じことを聞いて嫌な思いをしてきた経験からか、人の言葉を「怒られた」と捉えることが多い。職員はその都度、本人の気持ちが落ち着くまで話を聞くようにしている。	

<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>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>個別支援計画を策定し、メンバー一人ひとりの目標を立て、自分の希望する仕事に従事している。目標は半年に1回、定期的に達成状況を確認、評価している。メンバーは自宅やグループホームからそれぞれの職場に出勤している。たいやき屋やカフェは接客業務のため、メンバーは身だしなみをいつもきちんと整えて仕事に就いている。</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>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>たいやき屋には、たいやきの作り方の手順書、カフェA・UNには、パスタやラーメンなどのメニューの手順書、A・UN清掃業務には、浴室やトイレの掃除、リネン交換などの手順書を整えている。手順書には、ルビを振り、分かりやすい言葉を使用している。また、手順の一つひとつに写真を付けて可視化して、理解しやすいよう工夫している。午前と午後の業務は決まっているが、何かハプニングがあると、いつも通りの仕事ができなくなることがあり、職員は、まずはメンバーの気持ちが落ち着くよう支援している。</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>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>日常的な生活は自立しているメンバーばかりなので、いかにスムーズに仕事に向かうことができるか、精神的な面で支援を行うことが多い。朝、SNSで誹謗中傷があったので、今日は仕事ができないと、メンバーから電話があり、気持ちが落ち着くまで、話を聞くこともある。日常的な生活支援というより、人間関係でのトラブルの解決に向けて、支援をすることが多い。</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>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>安心、安全に配慮した生活環境を整えるよう留意している。たいやき屋では、店舗の清潔を保つことに気を付け、カフェA・UNでは、片隅にピアノを置き、各テーブルにはいつも花を飾っている。毎週火曜日には、同一法人の生活介護事業所の湘南鬼瓦の利用者が花を配達してくれ、心休まる雰囲気を醸し出している。カフェの利用者から花の名前を聞かれてもいいように、花の名前を書いた紙と一緒に届けてくれている。清掃業務では、掃除の物品の準備や片付けをきちんとするなど、気持ちの良い環境整備に心がけている。</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></p>
<p><コメント></p>	
<p>就労継続支援A型事業所で、機能訓練・生活訓練はサービス提供内容に入っていないため、非該当とする。</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>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>健康状態は本人が管理しており、体調が悪い時は自分から休みの連絡をしている。ただし、体調不良の問題ではなく、気持ちの問題で今日は仕事ができないと連絡してくることが多い、電話で話をすることで落ち着き、仕事をしようと思う気持ちになることが多い。メンバーは事業所と雇用契約を結んだ非常勤の職員であることから、保健医療センターで、定期的に健康診断を受けている。体調変化時の対応手順書は整備しているが、これまでメンバーの体調不良で緊急事態になったことはない。</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。	
<コメント>	
就労継続支援A型事業所で、医療的な支援は実施していないため、非該当とする。	
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>	
発達に障害のある方が多く、自分で決めたルーティンがある。仕事の中では仕事のルールを守って行っているが、休みの日には必ず、自宅～駅～本屋～コーヒーを飲むなど、一連の流れの散歩を毎回行っている方がいる。夏には人気グループのコンサートがあり、駅で混乱に巻き込まれ、困って電話をしてきたこともある。社会に出た時には、どんなことがあるかわからないことや、その時はどうするかなどを話し、これからの対応を一緒に考えている。	
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>	
地域で生活をしているメンバーがほとんどであり、一人暮らしをしているメンバーもいる。相談支援事業所や精神障害の相談員との関わりを持ちながら生活をしているメンバーが多く、市の社会福祉協議会の日常生活自立支援事業で金銭管理の支援をしてもらっているメンバーもいる。現在は皆、就労継続支援A型の仕事に満足し、安心して地域生活を送っている。	
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。	a
<コメント>	
地域で一人暮らしをしているメンバーもいる。家族に確認したいことがある時には、本人の承諾を得て電話をしている。理由を話しても、家族への電話を拒否するメンバーもいる。家族から相談の希望があれば、対応している。家族からは、本人の家での不安定な時などの相談が多い。メンバー本人から、親への不満について、電話が入ったりすることもある。	

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A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> 年1回、湘南地域就労援助センターから講師を招き、メンバーを対象に、「働くこと」をテーマにした研修会を開催している。働くために大事な基本的な生活習慣についてなど、ルビを振り、写真や図を使用した分かりやすい資料を使って行っている。働くためには睡眠をしっかりとること、食事をしっかりとること、挨拶をすること、報・連・相が大事であることなどの話をしている。研修会には、メンバー全員が参加している。</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> たいやき屋の仕事は、2～7時間の勤務、A・UNの仕事は6時間の勤務で、メンバー一人ひとりに合った時間を選び、仕事に入ってもらっている。メンバーは自分が希望する仕事につき、それぞれの技術を獲得して就労している。ゴルフ練習場からの依頼で、ゴルフボールの洗いの仕事を依頼されることがあり、希望するメンバーがゴルフの練習場に赴いている。その人の希望を聞いて、仕事を選んでもらっている。</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>	a
<p><コメント> 新しい職場の開拓というより、現在の職場でメンバーが安定して就労することを中心に置いている。メンバーの多くは一般企業で働いてきたが、企業内での仕事が難しく、この事業所の仕事を希望して働いている。たいやき屋やカフェA・UNでは、メンバーの障害の状態に応じた支援を行い、安心して何でも言える職場、相談できる職場、笑顔のある職場を提供している。商品の価格の課題や、メンバーの高齢化の問題など、今後も課題は山積しているが、メンバーの誰もが地域の中で自立して暮らせることを目指して、職員は日々、支援に努めている。</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 2名

ヒアリングの状況、特性

訪問調査時、男性1名、女性1名のメンバーにヒアリングを行った。メンバーの年齢は、20歳代と50歳代であった。就労継続支援A型事業所に所属し、たいやき屋や複合支援施設「ちがさきA・UN」で清掃の仕事に従事していた。

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。掃除、洗濯、食事作りなど、自分で行っている。
- ここでは週3日働いている。仕事は楽しい。
- でも、人間関係が難しい。相談したい。
- 仕事をしていない日は、ボランティアをしている。
- 休みの日には友だちと一緒に鎌倉などに出掛けて、おしゃべりをしている。
- お祭りが好きで、この前もお祭りに行った。
- これからは、介護の資格をとりたいと思っている。

- 自宅から通っている。自転車か徒歩で通っている。
- 週に5日仕事をしている。
- 仕事は普通にこなしていると思うが、寒くなると体調が悪くなる。
- 仕事がきつくなったら、元気の出る歌を思い出している。
- お昼は、家からお弁当を持ってきている。
- 職員は皆優しい。悩みや苦情を聞いてくれる。
- ここでは良くしてもらっているので、要望は特にない。親が年を取っているので心配。
- 休みの日は、金魚の世話をしている。
- 病院にも、一人で通院している。

調査担当調査員の所感

2人のメンバーは、事業所での仕事の様子を詳しく話してくれた。仕事にはとても真面目に向き合っていることがうかがえた。現在の生活に満足している様子がうかがえた。