

社会福祉法人 電機神奈川福祉センター
川崎市わーくす大師

28年度 福祉サービス第三者評価結果

1. 基本情報
2. 川崎市福祉サービス第三者評価結果
3. 利用者アンケート調査結果

基本情報

施設名	社会福祉法人 電機神奈川福祉センター 川崎市わーくす大師
所在地	〒210-0812 川崎市川崎区東門前 1-11-6
電話番号	044 (277) 5444
評価年度	平成 28 年度
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） 平成 28 年 12 月 6 日～ 平成 28 年 12 月 20 日	施設長、課長が話し合いの上記入。
評価実施シート（職員用）	
（実施期間） 平成 28 年 12 月 12 日 平成 28 年 12 月 16 日	職員が個々に記入。
利用者調査	
（実施期間） 平成 28 年 12 月 12 日～ 平成 28 年 12 月 17 日	施設内にて利用者本人が記入。内容の理解出来ない利用者さんには職員が介助した。
評価調査者による訪問調査	
（実施期間） 平成 29 年 1 月 19 日 平成 28 年 1 月 20 日	調査員 2 名が 1.5 日間訪問し、施設内を視察及び、利用者と職員の間わりの様子を観察し、昼食後、職員インタビュー（各職種）を実施しました。また、作業、休憩の様子を観察し、利用者の 1 日の過ごし方を確認しました。2 日目は施設長に 1 日目のヒアリング項目を引き続き実施しました。

川崎市福祉サービス第三者評価結果

川崎市わーくす大師	
評価年度	28年度
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

《総合評価》

施設の概要・特徴

【概要】

就労移行支援事業、就労継続支援事業B型である川崎市わーくす大師は、川崎市の指定管理施設（平成32年度まで）であり、社会福祉法人電機神奈川福祉センターが運営しています。電機神奈川福祉センターが運営する事業所は、障害者部門として川崎市わーくす大師を含めて4施設、就労援助（支援）センター3施設を神奈川県内に展開しています。川崎市わーくす大師は、京急大師線東門前駅から徒歩5分程度であり、川崎大師参道の東側にあたり、下町風情が残る静かな住宅地の中に位置しています。近隣には大師公園や小学校、幼稚園、保育園が点在し、歴史のある門前町として古くからの住民が住まう落ち着いた街並みです。地理的に川崎大師にはほぼ近く、住宅地と商店街等が混然とした地域です。川崎市わーくす大師の建物は2階建てで落ち着いた佇まいであり、一見病院や行政のような井出たちを醸し、多くの出入りを感じさせず、周りの住宅に溶け込んでいます。現在の利用数は、就労移行支援事業定員30名に対して34名、就労継続支援事業B型定員20名のところ22名が契約し、1日平均51.5名の利用者数となっています。

《全体の評価講評》

特に良いと思う点

【高い就労実績】

川崎市わーくす大師は、就労移行支援事業、就労継続支援事業B型の2事業を通して就労を目指し、自立した社会生活が営めるよう支援しています。現状、就労支援でフォローしている会社は30社を超え、就労先に東京都の会社も増える等、就労の実績が非常に高い施設です。利用者の特性で発達障害のため就労が難しいケースでは、発達障害に特化した同系列事業所である「ウィングビート」と連携を取っています。川崎市わーくす大師では、就労支援だけではなく生活スキルの獲得を目指した教育等を実施し、職員一同、支援に尽力しています。

特に良いと思う点

【川崎市特別支援学校卒業生への配慮】

川崎市では特別支援学校卒業生の「在宅ゼロ政策」を推進しており、川崎市わーくす大師では要請を受け受け入れを行い、特別支援学校（川崎市9校）とネットワークを強化し、さらに市外（横浜市、東京都大田区）の余裕のある範囲内で受け入れも行っています。また、卒業後、就労を第一希望にする生徒については1、2年生の時代から積極的に実習を受け入れ、離職になった場合の受け入れ場所であることを生徒、保護者、進路担当に伝え、フォロー体制を整えています。

特に良いと思う点

【就労支援の実施】

川崎市わーくす大師の利用者トレーニングは、①「職場でのマナーを覚える」、②「自分でやることを増やす」、③「仕事への自信をつける」を基本にして取り組んでいます。就労に向けては、第1段階に1. 作業訓練、2. グループワーク講座、3. 面接や履歴書の練習を行い、第2段階で企業実習や、就職前の特別訓練を実施し、段階的に自信をつけて企業就労へつなげています。入所の前半では「職場でのマナー、ルールを覚える」ことを目的にした全体ワークを通して基本を学び、後半は個々の課題に合わせた4~6人のグループワークを実施します。また、治工具などを使った作業を通して働くことを疑似体験し学びます。

さらなる改善が望まれる点

【休憩時間に対する支援の工夫】

川崎市わーくす大師は、準工場形式による生産が特徴です。施設では面談場所を必要とし、レイアウトの変更を行って面談室を設けました。作業では、工場形式に則り、休み時間は短い設定でもあり利用者は廊下等で過ごしています。形式を重んじ、時間的余裕も含め、特に休憩室を要しないようにも思えますが、健康や精神的な課題を持つ利用者の方を考慮して、工場形式の良さを残しつつ、休息できる場所、例えば本棚とソファ等置く等、レイアウトの見直しを一考いただき、寛げる空間を考える余地がありそうです。

さらなる期待がされる点

【さらなる利用者の健康管理】

利用者の健康管理については常に留意しているとのことですが、利用者は必ずしも体が強い人ばかりではないため、特に、インフルエンザなど感染症が流行っている時には朝、体温を測るなど健康管理に努めています。しかし、作業所での限られた空間の中では感染のリスクも否めませんので、感染症に限らず、健康管理については集団生活を踏まえ、家庭との連携を密に図りながら一層の蔓延防止に努めていかれることを期待しています。

さらなる期待がされる点

【対人関係・接遇の強化への工夫】

利用者の方は基本的に純粋な心を持つ方が多く、長所であると言えますが、就職に係る面接の場面においては面接担当官の問いかけに対して、直接的な表現をしてしまう傾向がうかがえ、面接担当官への印象の面や就労に支障がないよう、施設では就労面接における指導を工夫し、就労支援に努めています。就労支援、教育に力を入れる中、個々の利用者の特性を加味し、わーくす大師独自の接遇のマニュアルの検討を進めているとうかがいました。さらなる今後の成果を期待しています。

《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

●法人のホームページや、川崎市のホームページにサービス内容を掲載し、情報を提供しています。施設見学者にはパンフレット、資料、VTRを活用してサービス内容を説明し、契約時は重要事項説明書、契約書に沿って説明しています。契約書等は平仮名で表示して配慮しています。サービス利用開始後は、それぞれの職員が声かけを行い、積極的に話しやすい環境作りに努め、利用者の不安やストレスが軽減されるよう配慮しています。面談室は1階、2階に各2ヵ所ずつ設け、利用者の特性に合わせて定期面談を実施し、場合に応じて個別に面談して対応しています。

●個別支援計画は、利用者に事前アンケートから希望を聞いた上で素案を作成し、策定では職員間で検討及び、確認を行い、利用者も関与しています。作成した個別支援計画は、本人、家族に説明を行い、承認を得てから実施しています。利用者に関するサービス実施状況は、パソコン・ソフト上の日々の「利用者ニュース」で共有化を図り、個別支援計画の実績はポイントを絞って記録しています。

●各種マニュアル（運営、緊急時・事故対応、感染症対応、服薬管理、防災計画・報告、実習生受け入れ等）を完備し、利用者の作業については、職員用マニュアル、作業手順書に沿ってサービスの提供をしています。運営マニュアルには目次、項目ごとの作業内容が図入りで示され、標準化を図るよう整備しています。

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

●法人のホームページや、川崎市のホームページにサービス内容を掲載し、情報を提供しています。施設見学者にはパンフレット、資料、VTRを活用してサービス内容を説明しています。

●利用契約については、契約時に利用契約書及び重要事項説明書に沿って説明を行い、利用者本人・保護者の同意の上で契約書面を取り交わしています。契約書等は平仮名で表示して配慮しています。

●サービス利用開始後は、それぞれの職員が声かけを行い、積極的に話しやすい環境作りに努め、利用者の不安やストレスが軽減されるよう配慮しています。面談室は1階、2階に各2ヵ所ずつ設け、利用者の特性に合わせて定期面談を実施し、場合に応じて個別に面談して対応しています。

●事業所の変更や地域移行の際は、必要に応じて、受け入れ先の施設に利用者の特徴や支援経過などについて所見を提出し、出向いての引継ぎも実施しています。事業所を変更する場合は、新たな事業所を探し、実習等を通して見極めの判断も行っています。また、利用者本人、家族の同意を得た上で保健福祉センター、相談支援センターに変更を依頼しています。

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い、サービス実施計画を策定している。	A
<p>●川崎市わーくす大師では、就労移行支援事業、就労継続支援事業B型の全利用者に3ヶ月ごとにアセスメントを実施しています。利用にあたり、プロフィールは利用者本人、ご家族、前利用事業所、学校等から情報を得、アセスメント表を作成しています。工賃評価は3ヶ月に1回の割合で行っています。</p> <p>●個別支援計画は、利用者に事前アンケートから希望を聞いた上で素案を作成し、策定では職員間で検討及び、確認を行い、利用者も関わっています。一緒に個別支援計画に関わることで、利用者の意欲につながっています。</p> <p>●個別支援計画策定後は、就労移行支援事業は3ヶ月に1回、就労継続支援事業B型は6ヶ月に1回、見直しを行っています。見直し実施期間以外は、必要に応じて随時、見直しを実施しています。</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。	○

評価分類	
(3) サービスの実施の記録が適切に行われている。	A
<p>●川崎市わーくす大師では、利用者に関するサービス実施状況は、パソコン・ソフト上の「利用者ニュース」で共有化を図り、個別支援計画の実績はポイントを絞って記録しています。</p> <p>●個別ケースファイル（個別支援計画、支援記録、アセスメント表、モニタリング表等の紙ベース）は、事務室の鍵のかかるロッカーに保管・管理しています。パソコンのネットワークに関しても、職員個々にパスワードを設定し、個人別の管理体制を構築しています。</p> <p>●毎日、日々の「利用者ニュース」で利用者の状況を常勤職員で確認し、共有化を図っています。非常勤職員に対しては、必要な情報は朝礼・夕礼時で伝え、必要に応じて常勤職員から連絡をし、共有しています。さらに、毎月、職員全体会議を開催し、全職員で情報を共有し、日々の支援に生かしています。企業関係の連携では、ウィングビート、中部就労援助センターで川崎地区主任会議を開催しています。</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。	○

評価分類	
(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。	A
<p>●各種マニュアル（運営、緊急時・事故対応、感染症対応、服薬管理、防災計画・報告、実習生受け入れ等）を完備し、利用者の作業については、職員用マニュアル、作業手順書に沿ってサービスの提供をしています。運営マニュアルには目次、項目ごとの作業内容が図入りで示され、標準化を図るよう整備しています。利用者個別の留意事項については、別紙に作成し、職員間で活用しています。</p>	
<p>●作業については、月1回、指導の標準化を図る会議を実施し、職員間で統一したサービスの提供に努めています。作業に関する職員用マニュアルや手順書の見直しは都度改定し、入職時にはリニューアルした最新版で統一を図っています。</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。	○

評価分類	
(5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。	A
<p>●緊急時（送迎時の交通事故、ケガ、感染症の発生時等）の対応についてマニュアルを作成し、職員に周知しています。感染症については、家庭向けのお知らせを作成して配布し、注意喚起を図っています。感染症が疑われる利用者の場合は、必要に応じて、ご家族に対応をお願いしています。</p>	
<p>●年3回、防災訓練を実施し、広域避難場所や津波の避難場所などを実際に確認しています。職員は、消火器を使った模擬訓練を実施して消火器の使い方を身に付け、また、定期的に救急救命の講習を受講し、利用者の安全管理に努めています。法人理事長は定期的に館内巡視を実施し、エコ活動、消防防災チェックを行っています。</p>	
<p>●「利用者ニュース」にヒヤリハットを記録し、月1回、見直しを行い、利用者の安全確保のためにリスクを把握しています。ヒヤリハットは、「利用者ニュース」から日時、場所、内容、原因、対策、レベルを一覧にし、上期、下期で集計・分析データを確認し、安全衛生会議（川崎地区の安全衛生推進会主催）で報告及び、対策を行っています。</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

●利用者からの希望に応じて都度、個別面談を実施し、話を聴くようにし、利用者の意思を尊重しています。また、希望内容に沿って個別に対策を検討し、支援に努めています。職員は毎日、「利用者ニュース」にて利用者一人ひとりの情報を共有し、具体的な対応策については、朝礼や職員終礼で非常勤職員にも周知し、全体で共通理解を図り、利用者を尊重したサービスに努めています。

●虐待防止に関しては、「利用者ニュース」内に、利用者からの「苦情」として報告を上げて職員間で共有を図り、対応について検討し、早期発見につなげています。虐待に関する研修は、法人内部研修に担当職員が参加し、順次、全職員が受講する体制を整え、虐待防止に努めています。

●個人情報の取り扱いについては、重要事項説明書に掲載し、契約時に同意書を取り交わした上で、就労前実習、施設移行、病院等への情報提供を行っています。職員は、利用者の気持ちを理解し、相談しやすい雰囲気作りに努め、受容し、訴えを肯定的に捉え、配慮して支援に努めています。OB 職員に対しては、法人本部作成の非常勤職員用マニュアルを活用して指導を行っています。

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

●利用者からの希望に応じて都度、個別面談を実施し、話を聴くようにし、利用者の意思を尊重しています。また、希望内容に沿って個別に対策を検討し、支援に努めています。

●職員は毎日、「利用者ニュース」にて利用者一人ひとりの情報を共有し、具体的な対応策については、朝礼や職員終礼で非常勤職員にも周知し、全体で共通理解を図り、利用者を尊重したサービスに努めています。

●虐待防止に関しては、「利用者ニュース」内に、利用者からの「苦情」として報告を上げて職員間で共有を図り、対応について検討し、早期発見につなげています。虐待に関する研修は、法人内部研修に担当職員が参加し、順次、全職員が受講する体制を整え、虐待防止に努めています。必要に応じて区役所の保健師や、関係機関と連携を図っています。

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。	○

評価分類

(2) 利用者のプライバシー保護を徹底している。

A

●個人情報の取り扱いについては、重要事項説明書に掲載し、契約時に個人情報の同意書を取り交わした上で、就労前実習、施設移行、病院等への情報提供を行っています。外部とのカンファレンスでは、出来る限り利用者本人に出席してもらうようにしています。

●プライバシー保護については、職員は、利用者の気持ちを理解し、相談しやすい雰囲気作りに努め、受容し、訴えを肯定的に捉え、配慮して支援に努めています。職員に対して、法人本部作成の非常勤職員用マニュアルを活用して指導を行っています。利用者からの相談には面談室を活用し、他の人に情報が漏れないよう配慮を行い、体調が優れない場合は別室で話を聞くように配慮しています。

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、利用者の同意を得るようにしている。	○
② 利用者の気持ちに配慮した支援を行っている。	○

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

●家族を含めた個別面談時にアンケートを実施し、年度末には利用者意向（満足度）調査を行い、利用者の満足度を把握し、活動に生かしています。保護者に対しては、パワーポイントを活用して「川崎市わーくす大師事業報告会」を開催し、利用者満足度を把握する機会を設けています。また、目安箱を設置し、意見等は「利用者ニュース」に記録し、職員間で共有しています。施設では、川崎市第三者委員会に毎月苦情を報告する体制をとり、年3回第三者協力委員が巡回にきています。

●川崎市わーくす大師では、施設内のレイアウトの見直しを行い、プライバシーを確保した面談室を設定し、環境改善を実施しました。環境設定により、以前より面談の回数、時間も増え、利用者が日々の悩みや相談を気軽に安心してできるようになる等、サービス改善に努めています。職員は、利用者一人ひとり丁寧に聴き取り、得た情報は「利用者ニュース」に記録し、職員間で共有し、サービスの改善に反映させるようにしています。

●利用者とのコミュニケーションでは、利用者の性格、個性、障害特性に配慮して、話しかけと支援の仕方の工夫に努め、ホワイトボードや紙等、視覚的に情報が得やすいよう工夫しています。また、グループワーク等の手法も活用し、情報の真偽を整理しながら利用者本人の気持ちの理解に努めています。また、障害特性に応じて、睡眠や食事の記録を取り、客観的に振り返る判断材料にし、必要に応じて医療機関と連携を図り、医師の診断や治療を仰ぎながら支援に努めています。

評価分類	
(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。	A
●家族を含めた個別面談時にアンケートを実施し、年度末には利用者意向（満足度）調査を行い、利用者の満足度を把握し、活動に生かしています。保護者に対しては、パワーポイントを活用して「川崎市わーくす大師事業報告会」を開催し、利用者満足度を把握する機会を設けています。	
●目安箱を設置し、意見等は「利用者ニュース」に掲載し、職員間で共有しています。施設では、第三者委員を設定し、川崎市苦情対策委員会に報告する体制を整備しています。年2回、家族を含めた個別面談を設け、本人・家族から具体的に希望を聞く機会を設け、就労移行支援事業では1ヶ月に1回、意向確認を行い、就労継続支援事業B型では3か月に1回、目標の職種の意向等を聞いています。	

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 利用者満足の向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>●川崎市わーくす大師では、施設内のレイアウトの見直しを行い、プライバシーを確保した面談室を設定し、環境改善を実施しました。環境設定により、以前より面談の回数、時間も増え、利用者が日々の悩みや相談を気軽に安心してできるようになる等、サービス改善に努めています。</p>	
<p>●苦情・相談体制の体制については、重要事項説明書に明文化され、利用者の見える場所に掲示されています。4か月に1回、川崎市の苦情解決協力員が来所し、直接、利用者の苦情や要望、相談を受けています。苦情等については、結果を毎月、川崎市第三者委員会と川崎市障害計画課へ報告書を提出しています。法人内にも第三者委員会を設置し、年1回、苦情解決報告会を実施しています。</p>	
<p>●利用者からの意見や要望については、丁寧に聞き取り、「利用者ニュース」に記録し、職員間で共有し、対応するようにしています。利用者の意見は、直接的な意見、投書に関わらず、内容を共有し、対応について検討・記録し、回答に努め、サービスの改善に向けています。</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>●利用者とのコミュニケーションでは、利用者の性格、個性、障害特性に配慮して、話しかけと支援の仕方の工夫に努め、ホワイトボードや紙等、視覚的に情報が得やすいよう工夫しています。また、グループワーク等の手法も活用し、情報の真偽を整理しながら利用者本人の気持の理解に努めています。</p>	
<p>●川崎市わーくす大師では、利用者一人ひとりの特性に応じて、健康管理表、お小遣い帳、感情の自己コントロール等のセルフマネージメントが出来るよう、仕組みを作り、支援しています。例えば、休憩室の利用の仕方を自分たちで決める等、やる気を引き出す工夫作りや、主体的活動の前段階としてグループワークを試みる予定でいます。</p>	
<p>●利用者個々の障害特性に応じて、睡眠や食事の記録を取り、客観的に振り返る時の判断材料にしたり、必要に応じて医療機関と連携を図り、医師の診断や治療を仰ぎながら支援に努めています。</p>	

評価項目	実施の可否
① 利用者とは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

●健康管理では、月1回、嘱託医による問診、触診、体重測定を実施し、年1回、健康診断を実施しています。特に、生活習慣病に留意し、体調不良の訴えがある場合には、家庭や支援者と連携し、健康管理に配慮しています。服薬管理が必要な利用者の場合は、個別に服薬カレンダー、服薬チェック表を作成し、誤薬がないよう確実に実施しています。

●就労移行支援事業では、利用者から職種の希望と訓練の様子から適正な把握を行い、利用者本人の特性に合った職場のマッチングを行うようにしています。就労後は、職場訪問や、面談を中心にフォローを行っています。就労者のたまり場「ほっとスポットかわさき」や、同窓会（年3回）等を実施し、定期的に交流を図っています。

●就労継続支援事業B型では、障害特性や理解度に応じた作業治具を用意し、多くの作業種を行えるように工夫し、支援しています。利用者に対しては、グループワークで働くためのルール確認を行い、朝礼、昼礼、終礼で労働安全教育として危険予知訓練（KYT）を実施し、5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）の教育を行う等、職場の行動規範の意識付けを行っています。作業は、年度の前半は大きく2班に分かれ、全体ワークで基本を習得し、後半は4～6班に分かれてグループワークで作業を行い、能力向上のための仕組み作りが成されています。

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

●健康管理では、月1回、嘱託医による問診、触診、体重測定を実施し、年1回、健康診断を実施しています。特に、生活習慣病に留意し、体調不良の訴えがある場合には、家庭や支援者と連携し、健康管理に配慮しています。ノロウイルスやインフルエンザ等の流感対応としては、次亜塩素酸の消毒液の設置、手洗い方法の指導、家庭への注意喚起の配布等を行い、蔓延予防に努めています。

●緊急時対応マニュアルを整備し、日中活動時に医師の診断が必要と思われる場合は、職員が病院へ同行し、緊急の場合は救急車による救急搬送も行う等、適切に対応しています。

●服薬管理が必要な利用者の場合は、個別に服薬カレンダー、服薬チェック表を作成し、誤薬がないよう確実に実施しています。また、服薬の管理が必要と思われる利用者については服薬状況を把握し、薬を飲み終えたら空袋を出してもらい、職員が確認しています。

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上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

●食事については、厨房の設備が無いので、施設独自の食事の提供は行っていませんが、希望者には弁当委託業者2社から仕出し弁当を注文できるようにしています。

●食事は仕出し弁当の注文または、自宅から弁当持参や好きなものを購入し、それぞれが食事を摂っています。食費を持たない利用者は、家庭または支援者と相談をして、工賃で支払えるように配慮してい

ます。毎週、火曜・木曜日には近隣の障害者施設の手作りパンの販売があり、利用者は自由に購入できるようにしています。

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) ~ (6) 非該当

評価分類【就労移行支援】	
(7) 就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている。	A
●利用者から職種の希望と訓練の様子から適正な把握を行い、利用者本人の特性に合った職場のマッチングを行うようにしています。法人系列の他事業所との主任会議で情報交換を図っています。利用者の希望の他に家族、支援者の意見も参考にし、難しい面もありながら支援に努めています。	
●利用者は、施設内作業と外部実習を通して、就労の適性把握と課題整理を行い、利用者個別に目標を設定しています。ハローワーク共催で実施する面接練習会や、企業見学会等で勤労意欲の向上につなげています。就労に結びつかなかった利用者については、他の事業所で受け入れる体制も整っています。	
●既存の就労先から再募集や、ハローワークの新規の求人から利用者に合った就労先の開拓に努めています。東京都品川区のハローワークとも連携し、利用者に合った求人情報を紹介しています。	
●就労後は、職場訪問や、面談を中心にフォローを行っています。就労者のたまり場「ほっとスポットかわさき」や、同窓会（年3回）等を実施し、定期的に交流を図ります。	

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をできるような支援を行っている。	○
② サービス期間内に就労に結びつくことができるように支援を行っている。	○
③ 就労先企業の開拓を行うなど、利用者が力を発揮できるよう就労先に結びつくことができるように支援を行っている。	○
④ 就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている。	○

評価分類【就労継続支援 A・B 型】	
(8) 就労の機会の提供や、地域の習得及び能力向上のための支援を行っている。	A
●サービスは就労継続支援事業 B 型が対象ですが、障害特性や理解度に合せた作業治具を作成し、多くの作業種を行えるように工夫しています。	
●グループワークで働くためのルール確認を行い、朝礼、昼礼、終礼で労働安全教育として危険予知訓練（KYT）を実施し、5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）の教育を行う等、職場の行動規範の意識付けを行っています。作業は、年度の前半は大きく 2 班に分かれ、全体ワークで基本を習得し、後半は 4～6 班に分かれてグループワークで作業を行い、能力向上のため仕組み作りが成されています。	
●工賃については、工賃規定を作成し、利用者に説明しています。工賃は年 4 回、見直しを行い、利用者が実感することにより就労へのモチベーションにつながっています。工賃に変化があった場合は、理由を文章と口頭で説明を行い、新しい利用者にも説明しています。	
●職員は、最低賃金の 1/3 を目標として単価を割出し、取引先との単価アップの交渉も行っていきます。また、川崎市内の商工会議所等にも営業に出向く等、販路拡大にも尽力しています。	

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）アップの取り組みを行っている。	○

<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

●理念、基本方針は、法人において、使命（ミッション）、誓い（コミットメント）を根幹にした目指すもの（理念）を定めています。目指すもの（理念）は、パンフレット、ホームページに掲載し、施設内（職員室等）にも掲示し、事業報告書に法人の理念、基本方針を明示しています。法人では各事業所の3ヶ年事業計画を策定し、それに沿って現在の情報等をベースに事業所の3ヶ年計画を作成して年度ごとに事業計画を策定しています。

●職務分掌については、キャリアパスの標準業務一覧（7段階の求められる職位像）の中に管理者の役割が明文化され、場面々で自らの責任を表明し、職員が果たすべき役割、適切な報告をするよう示し、円滑な業務につながるよう指導力を発揮しています。施設長は、職員のメンタルヘルスに配慮し、意見を言いやすい職場環境・雰囲気作りに努め、職員一人ひとりの業務の効率化を図り、授産作業の取引先との契約の見直し等にも取り組んでいます。また、特別支援学校との関係を重視し、特別支援学校への提言も行っています。

●川崎市指定管理施設として毎年、事業報告書の提出及び、訪問調査を受け、法人内部でも内部監査の取り組みを行い、定期的に評価を行う体制を構築し、評価は事業計画に反映させています。また、委員を設定し、管理職・必要な職員に対して、テーマを設けて体質改善に関する自己評価を実施し、年度末に振り返り及び総括を行い、次期計画に反映するようにしています。今年度、第三者評価を受審し、評価結果は改善計画につなげ、課題に取り組んでいきます。

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

●理念、基本方針は、法人において、使命（ミッション）、誓い（コミットメント）を根幹にした目指すもの（理念）を定めています。目指すもの（理念）は、パンフレット、ホームページに掲載し、施設内（職員室等）にも掲示し、事業報告書に法人の理念、基本方針を明示しています。

●法人職員研修会を開催し、理念・基本方針について周知を図り、職員は理解を深めています。また、「川崎市わーくす大師」資料に前年度の振り返りと今年度の方針を明記して配布し、所内研修にて職員のモチベーション維持と今年度の目標に向けてメッセージを発信しています。

●毎年、家族会を開催し、「川崎市わーくす大師」資料を基に、施設の方向性を伝えています。また、事業報告書を配布して事業に対する理解を促しています。

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
●法人では各事業所の3ヶ年事業計画を策定し、それに沿って現在の情報等をベースに事業所の3ヶ年計画を作成し、年度ごとの計画に落とし込んでいます。	
●事業計画は、3ヶ年計画に沿って、年度ごとに毎年度の事業計画を策定しています。	
●事業計画は、施設長、サービス管理責任者、主任等の管理職にて策定を行い、職員会議で周知し、共有化を図っています。	
●事業計画は策定後に職員会議にて「川崎市わーくす大師／○年度振り返り、○年度に向けて」に沿って、パワーポイントで分かりやすく説明しています。	
●家族会で、事業計画について「川崎市わーくす大師」資料を活用して説明を行い、事業報告書にも年間計画書を記載し、配布して説明を行い、保護者を通じて利用者にも知らせています。また、ホームページに事業報告等を公開し、周知しています。	

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
●職務分掌については、キャリアパスの標準業務一覧（7段階の求められる職位像）の中に管理者の役割が明文化され、場面々で自らの責任を表明し、職員が果たすべき役割、適切な報告をするよう示し、円滑な業務につながるよう指導力を発揮しています。	
●施設長は、利用者支援のスーパーバイズ、講演会、研修会の企画の実施を行い、職員の質の向上に努めています。また、福祉に携わる職員の役割について、利用者の権利擁護、虐待の防止についてその都度指導し、個々のスキルアップに取り組んでいます。年2回、「障害者支援を考える」をテーマに研修を実施しています。	
●施設長、課長、主任でキャリアパスに沿った経験が出来るように、職員の職務分担を検討しています。施設長は、職員の残業の要因を調査し、職員個々の業務の効率化、授産作業の取引先との契約の見直し等に取り組み、就労移行支援事業の利用に向けて特別支援学校との関係を重視し、プログラムを工夫して特別支援学校への提言も行っています。	

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
<p>●川崎市指定管理施設として毎年、事業報告書の提出及び、訪問調査を受け、法人内部でも内部監査の取り組みを行い、定期的に評価を行う体制を構築しています。また、委員を設定し、管理職・必要な職員に対して、テーマを設けて体質改善に関する自己評価を実施し、年度末に振り返り及び総括を行い、次期計画に反映するようにしています。</p> <p>●川崎市指定管理施設として受けた評価は事業計画に反映させています。平成 28 年度に第三者評価を受審し、職員個々が業務の振り返りを行い、事業所全体で課題を明確にし、評価結果を参考にして改善計画を立て、課題に取り組んでいきます。</p>	

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
<p>●川崎市わーくす大師は川崎市で実績のある就労支援施設であり、川崎市障害計画課、川崎市障害者雇用推進課への意見具申や協働企画を行う関係性を築き、地域のニーズも把握しています。また、川崎区自立支援協議会、特別支援学校等からヒアリングを行い、地域の情報を収集し、情報を基に事業戦略を検討しています。また、特別支援学校やサポート校のニーズを聞き取り、1、2 年生から実習を受け入れています。特に、特別支援学校から就労を行った生徒に対して、離職した場合等の相談や、受け入れ場所であることを生徒、保護者、進路担当者に伝えてサポートしています。</p> <p>●経営状況の分析については、毎月の収支状況や利用者の入退所状況を確認し、利用に向けた営業等を検討し、尽力しています。</p>	

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

●地域へは、法人ホームページ、川崎市ホームページにて川崎市わーくす大師の情報を提供しています。地域の中学校の特別支援級の体験実習を積極的に受け入れ、事業所の掲示版に案内を貼り、川崎区地域包括システム普及イベントの「みんなでつながろう！ちいきの輪」のチラシに行事を掲載する等、地域へ案内しています。また、関係機関では特に、特別支援学校、川崎市役所、相談支援センター、福祉センターへ事業報告書を提供しています。週2回、近隣の地域活動支援センターの手作りパンの販売を施設内で行い、利用者も昼食に購入し、交流をしています。

●施設見学者の受け入れはホームページ、保健福祉センター、かわジョブナビに掲載し、多くの見学者を受け入れています。ボランティアの受け入れは、希望があれば高校生や大学生の1日体験を受け入れ、守秘義務に関して事前説明を行い、周知しています。川崎市わーくす大師は、震災時等の受け入れも行っています。

●関係機関・団体との定期的な連絡会等では、川崎区自立支援協議会、川崎市しごとセンター（共同受注の窓口）、川崎市障害施設関係協会の施設長会に参加し、情報の共有、情報交換を行っています。地域の福祉ニーズは、川崎区自立支援協議会、川崎市しごとセンターなどを通じて把握しています。また、川崎市南部地区の関係機関と連携し、引きこもりやコミュニケーションに課題のある障害者に対して地域の見守り体制と居場所作りに取り組み、企画を実施しています。

評価分類

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

A

●地域へは、法人ホームページ、川崎市ホームページにて川崎市わーくす大師の情報を提供しています。地域の中学校の特別支援級の体験実習を積極的に受け入れ、事業所の掲示版に案内を貼り、川崎区地域包括システム普及イベントの「みんなでつながろう！ちいきの輪」のチラシに行事を掲載する等、地域へ案内しています。

●事業として、障害者の就労についての研修会の講師を受け、障害者の理解や福祉について伝えていません。施設見学者の受け入れはホームページ、保健福祉センター、かわジョブナビに掲載し、多くの見学者を受け入れ、理解を促しています。震災時等の受け入れも行っています。

●ボランティアの受け入れは、希望があれば高校生や大学生の1日体験を受け入れ、守秘義務に関して事前説明を行い、周知しています。

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	
(2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	A
●関係機関・団体との定期的な連絡会等では、月1回、川崎市自立支援協議会、川崎市しごとセンター（共同受注の窓口）、川崎市障害施設関係協会の施設長会に参加し、情報の共有、情報交換を行っています。	
●特別支援学校生徒の就労アセスメントに関する会議に参加し、様々な事例におけるアセスメントについて話し合い、課題の共有化を図っています。	
●川崎市南部地区の関係機関と連携し、引きこもりやコミュニケーションに課題のある障害者に対して地域の見守り体制と居場所作りに取り組み、企画を実施しています。	

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

●人員体制は、法人本部と施設長中心に定め、関係法令を参考に採用プランを策定しています。人員配置は、職員の適材適所を見極め、職員の産休、育休を視野に入れ、定められた最低基準を上回る必要な人材・人員の確保に努めています。新人職員、中堅職員等の必要な資質については、キャリアパスの標準業務一覧（7段階の求められる職位像）に明示しています。コンプライアンスの順守は、関係法令を職員行動指針に沿って定期的に職員会議で確認し、周知しています。

●職員の質の向上では、標準業務一覧に沿って、各段階の職位像、個々に求める能力・資質に応じて研修の参加を勧めています。研修受講者は、研修報告書を提出し、職員会議で報告を義務化し、個々の質の向上に役立てています。研修報告書はイントラネットで共有化を図っています。研修内容は、成果を見極め、研修内容を精査し、次年度の研修計画に反映させています。

●施設長は、年2回、キャリアパス制度に沿って職員と個別面談を行い、個別業務振り返りの他、意向を聞き、把握しています。また、キャリアパス制度について、各職員が成長する道筋となることを分かりやすく説明し、啓発しています。施設長は、常に職員の就業状況を把握し、健康に配慮を行い、声かけや食事の際に談話を交えて相談しやすい雰囲気作りに努めています。福利厚生では、健康診断の補助を行い、希望により横浜市勤労者福祉共済組合の加入により福利厚生を整備しています。

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
<p>● 新人職員、中堅職員等の必要な資質については、キャリアパスの標準業務一覧（7段階の求められる職位像）に明示しています。人員体制は、法人本部と施設長中心に定め、人員配備は職員の適材適所を見極め、職員の産休、育休を視野に入れ、定められた最低基準を上回る必要な人材・人員の確保に努めています。</p>		
<p>● 関係法令を参考に、1～2年範囲で採用プランを策定し、有資格者の人材確保に努めています。就労援助、地域包括システムに係る加配、修正等は必要に応じて対応しています。</p>		
<p>● コンプライアンスの順守は、職員行動指針に沿って定期的に職員会議で確認し、周知しています。就業規則の服務規程等の改定は職制で告知しています。法人で開催する新人研修、常勤職員研修、職員全体研修等でもコンプライアンスの順守を徹底しています。</p>		
<p>● キャリアパスを導入し、6ヶ月に1度、管理職との考課面接を実施し、人材マネジメントを行っています。</p>		
<p>● 実習生の受け入れは学校と連携しながら社会福祉士の施設実習、教員志望者の介護体験実習を中心に受け入を行い、実習生との関わりからも気付きの場につなげています。</p>		

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）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。	○

評価分類	(2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	A
<p>● 標準業務一覧に沿って、各段階の職位像、個々に求める能力・資質に応じて研修の参加を勧め、職員は研鑽を図っています。川崎市や川崎区の研修の案内は周知し、職員の勤務を配慮して参加を促しています。</p>		
<p>● 年間教育計画を策定し、キャリアパスの標準業務一覧（7段階の求められる職位像）に沿った研修を実施しています。</p>		
<p>● 研修受講者は、研修報告書を提出し、職員会議で報告を義務化し、個々の質の向上に役立てています。研修報告書はイントラネットで共有化を図っています。研修内容は、成果を見極め、研修内容を精査し、年間の研修の見直し及び反省を行い、次年度の計画に反映させています。</p>		

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。	○

評価分類	
(3) 職員の就業状況に配慮がなされている。	A
<p>●施設長は、年2回、キャリアパス制度に沿って職員と個別面談を行い、個別業務振り返りの他、意向を聞き、把握しています。また、キャリアパス制度について、各職員が成長する道筋となることを分かりやすく説明し、啓発しています。施設長は、常に職員の就業状況を把握し、健康に配慮し、声かけや食事の際など談話を交えて相談しやすい雰囲気作りに努めています。川崎市わーくす大師では、施設長の人格をはじめ、職場関係が良好であり、管理職や先輩職員から話しやすい雰囲気作りを行い、何でも言いやすい関係が構築されています。</p>	
<p>●有給休暇の申請は原則、本人の希望に沿って取得可能とし、産休、育休は取得しやすい職場環境が成されています。福利厚生では、希望により横浜市勤労者福祉共済組合の加入により福利厚生を整備しています。また、誕生月、結婚記念日のメモリアル休暇の制度を設け、年1回、横浜中央労災病院の健康診断が受診できる制度もあり、職員の心身のケアに配慮しています。</p>	

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。	○

利用者調査項目（アンケート）

社会福祉法人 電機神奈川福祉センター 川崎市わーくす大師

アンケート送付数（対象者数）	55人
回収率	100.00%（55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 いいない	いいえ	無回答
1	職員は、利用者とのコミュニケーションをとっているか。	69.1	18.2	10.9	1.8
		38	10	6	1
2	利用者の気持ちに沿った支援を行っているか。	50.9	29.1	12.7	7.3
		28	16	7	4
3	体調が悪いときやけいがをしたとき、看護師が看たり、病院に連れて行ったりしているか。	50.9	20.0	27.3	1.8
		28	11	15	1
4	【食事の提供のある事業所】 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。	58.2	16.4	12.7	12.7
		32	9	7	7
5	【施設入所支援・宿泊型自立訓練】 ゆっくりと寝ることができるか。				
6	【施設入所支援・宿泊型自立訓練】 休日や夜間に、好きなことができるか				
7	【施設入所支援】 外出・外泊は、ルールを守って自由にできるか。				
8	【生活介護】 事業所の活動は楽しいか。				
9	【自立訓練（機能訓練・生活訓練）】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか。				
10	【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。	74.5	12.7	10.9	1.8
		41	7	6	1
11	【就労継続A・B型】 工賃等の支払の仕組みはわかりやすく説明されているか。	71.4	19.0	9.5	0.0
		15	4	2	0

【個別の計画】

12	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。	67.3	21.8	7.3	3.6
		37	12	4	2
13	個別の計画に基づいた支援が実際に行われているか。	61.8	23.6	9.1	5.5
		34	13	5	3

【利用者個人の尊重】

利用者調査項目		はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答
14	利用者の気持ちは尊重されているか。	74.5	10.9	12.7	1.8
		41	6	7	1
15	利用者のプライバシーは守られているか。	70.9	14.5	10.9	3.6
		39	8	6	2

【相談・苦情への対応】

16	事業所に、相談したり、意見を言ったりしやすいか。	47.3	25.5	25.5	1.8
		26	14	14	1
17	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。	41.8	14.5	36.4	7.3
		23	8	20	4
18	要望や不満はきちんと対応されているか。	49.1	29.1	12.7	9.1
		27	16	7	5

【利用前の対応】

19	【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】 サービスの内容や利用方法の説明はわかりやすかったか。	70.9	12.7	10.9	5.5
		39	7	6	3