

北海道福祉サービス第三者評価結果公表事項

①第三者評価機関名

合同会社 m o c a l

②運営者(指定管理者)に係る情報

名称: 株式会社 ジョブロジック

代表者氏名: 代表取締役 原田 徳

所在地: 〒006-0802 札幌市手稲区新発寒2条3丁目1-5

TEL 011-215-4401

③事業所の基本調査内容

別紙「基本調査票」のとおり

④総評

◇特に評価の高い点

「電子媒体活用で利用者情報発信と職員情報共有」

法人主体でホームページによる情報発信として、事業所紹介から募集中の仕事、支援内容や流れを写真や図表、漫画描写の就職支援ストーリー等から働くイメージが膨らみやすく理解しやすい構成を検討して積極的な情報発信に努めている。また、事業所内では朝礼・終礼会議の記録ノート情報を翌朝までに電子媒体情報に置き換えてネットワーク上でも職員の情報共有を的確に行う仕組みを構築しており、事業所内外の電子媒体による情報資源の活用が評価できる。

「施設外就労により、就労への自信や希望を見出すことができる環境」

利用者が望む就労への意向を聴き取り、利用者と話し合い個別支援計画を策定し、毎月1回の面談や日常で把握した利用者の意向や状況の変化には、担当者が管理者などと協議し職員間で情報共有し対応している。利用者が「やりたい」と思う就労形態を目標設定し、個々の障害、病気、心身状況などを考慮しステップアップできるように支援している。就労にあたっては個々のペースや得意とする作業内容、担当を考慮し「やりがい」を感じながら就労できるように支援している。また就労先企業と定期的に協議し利用者の困りごとについて伝え対応している。

心身の変調時は、施設外就労から施設内就労に変え仕事内容や時間を変更したり、作業環境を調整するなど合理的配慮をして利用者が変化する状態においても、就労への意欲や就労が継続できるように支援している。また、法人4事業所の就労体験を通じ自分に合った就労形態を選択出来るシステムがある。利用者が就労に励んだ結果、就労先企業から一般就労として採用したい意向が出るなど高い評価を得ている。法人で就労トータルコーディネーターを配置し、施設外就労から一般就労への自信と意欲を持った利用者に対し、一般就労前から就労後まで一貫して支援している。

◇改善を求められる点

「事業所の置かれている状況に応じた中長期計画の策定」

法人全体としては、5カ年計画を策定しスケジュールや新事業の立ち上げ、就労トータルコーディネーター配置、人材育成強化期間の設定など具体的な事柄が掲げられている。しかし、事業所においてはその地域の実情や福祉ニーズ、対象利用者などの特性などの現状や将来推計などを分析し、今後の方向性の指標となる中長期の計画が立案されていない。今後は、法人全体の中期計画と連動させた上で、実行の裏付けとなる収支計画書の作成や見直し時期の設定などを行い、事業所独自の中長期計画が策定されることが期待される。またその際には、職員や利用者などの参画により意見などが反映されることが期待される。

「機能する苦情解決の仕組みに向けた検討」

法人主導で障害者総合支援法等への対応から「苦情処理規程」「相談・苦情対応に関する流れについて」「相談・苦情申し出窓口のご案内」等の各種規程等を整備し、苦情解決の窓口や処遇検討会議で解決を図る案内の用紙を事務所内に掲示し、重要事項説明書の説明時にも周知している。しかし、苦情解決対応の利用が0件の現状から、仕組みの機能性を考慮し、福祉サービス支援の質の向上のために、第三者委員の設置や申し出た利用者に不利にならない配慮の上での公表への仕組みの再検討が望まれる。

「理念に向かう標準的な実施方法と見直しの仕組み」

事業所の利用者支援体制の画一化を課題として、利用者支援の基本的な関わり方から個別支援計画策定等への標準的な実施方法として利用者面談に対応する「面談技法の基本」を作成して支援に努めている。しかし、支援体制の画一化への取組も一案であるが、個々の職員の支援の在り方を尊重した上での事業所対応が望まれる。組織支援として理念の利用者尊重やプライバシー保護に関わる組織姿勢等の明示からつながった職員誰もが行わなければならない基本的な支援について、一定の水準、内容等を実現するための標準化としてPDCA視点で取り組み、次年度の新たな支援実施対応の導入事項を踏まえる目的で定期的な標準的な実施方法の見直しの仕組み等を確立し継続的な支援の向上に取り組むことが期待される。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

初めて第三者評価を受け、事業所の課題・改善点について検討出来る機会となった。事業所内だけでは客観的な評価することが難しく、具体的な取組に繋げる為にも必要な機会であると強く感じた。当事業所では各項目で挙げられた、取り組みのマニュアル化や均一化、現行あるマニュアルや仕組みの定期的な見直し・改善について取り組んでいきたい。

⑥評価対象項目に対する評価結果及びコメント

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり