

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番5号

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

○職員と利用者が共に働きやすい環境づくり

法人の経営10年計画の「企業、利用者にとって良い取組の実施」を目標に施設外就労を主に取り組んできました。「企業に必要とされるA型事業所」を目指し、利用者のスキルアップを中心に取り組み、就業トータルコーディネーターを配置し、一般就業後のモニタリングや同行支援に取り組んでいます。今年度から「一般就労支援プログラム」をスタートするなど利用者が一般就労を目指しやすい環境づくりに取り組んでいます。さらに、「より専門的な福祉サービスの提供のために」現場の福祉サービスの質向上に向けた体制づくりとして、責任者は職員と定期的な面接を行い、職員個々が現在と将来を視野に入れた働き方について目標を設定し進捗の確認やアドバイスを受けるなど、職員一人ひとりの育成に向けた取組をしています。また、ジョブコーチ、社会福祉士、精神保健福祉士、作業療法士などの資格取得助成金制度を整備し奨励したり、待遇の改善を図り専門性の高い職員のスキルアップ体制の構築に取り組んでおり、資格取得を目指す職員も増えています。

○職場開拓と就労支援の取組

施設内就労ではドライフルーツを4種類生産して取り扱い店舗に置いて、さらに受注先を拡大できるよう開拓を行っています。職場開拓においては、ハローワークや障害者就業・生活支援センター、相談支援事業所と連携して情報共有を行い一般就労を目指して企業説明会の実施、企業実習を行っています。また、半年間トライアル雇用を活用して職場体験を行っています。企業とマッチングした利用者は一般就労へつなげています。利用者が離職した場合は、他の就労先を紹介したり見学、同行したり職場体験も行い支援しています。作業内容は利用者の向き不向きもあるため、荷物を積む、カートを運ぶ、ライン作業などの作業工程が本人の希望に沿って経験できるようにしています。その中で利用者にあった作業ができるように企業と調整の機会を設けています。作業手順マニュアルは、新人職員が作業を理解し利用者に作業指導を行うまでの段階を踏んで作成しています。また新人職員が先輩職員に積極的に助言や指導を求めることで、職員のバラツキがないよう統一した支援ができるようにしています。

○利用希望者への積極的な情報提供

法人主体の情報発信の取組ではあるが、法人内の就労支援事業所グループから利用希望者が就労支援を選べる工夫を行った発信に取り組んでいる。紙媒体情報のパンフレットとして、利用希望者が理解しやすいように、一般企業でスタッフと一緒に働く経験、仕事のやりがい感、相談環境等などの支援内容をわかりやすい説明による情報提供に取り組んでいる。また、ICTの通信コミュニケーションを活用し、電子媒体情報として法人ウェブサイト立ち上げ、最新版のパンフレットをダウンロードできるようにしながら、パンフレットを補う以上の支援事業紹介として、「まんがでわかる!ジョブロジック」、雇用型と非雇用型の選択できる対応、現在の募集中の仕事、スタッフのつぶやき等のサイト工夫から利用希望者に対して積極的な情報提供に取り組んでいる。

◇改善を求められる点

○第三者委員を設置した苦情解決体制の構築へ

苦情解決の体制整備として、苦情処理規程、「相談・苦情対応に関する流れについて」「苦情処理フローチャート」等を策定して取り組んでいるが、第三者委員が未設置の体制になっている。

社会福祉法人以外の法人として「専ら社会福祉事業を行う」立場での福祉事業の展開ではあるが、福祉サービス質の向上を目指す事業所として「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」及び今回の第三評価受審「自己評価」に用いた「第三者評価共通基準ガイドライン」等を参考に、苦情解決の仕組みとして密室性の排除と社会性・客観性の確保、利用者の立場に立った仕組みに向けた第三者委員の設置検討に取組み、機能する苦情解決体制の構築が期待される。

○運営理念や基本方針に向けた標準的な実施方法の文書化

ステークホルダーのために各種関係機関と連携しながら就労支援の展開を行い、職員の一人ひとりの育成に向けた知識・技術水準の向上や専門資格の取得を考慮しながら管理者及び先輩職員等の経験をもとにした人材育成に取り組んでいる。その育成現状や事業所共通の「職場のルール」等の文書化をもとにした職員個人視点の研鑽や業務の自己責任対応の取組と並行的に組織視点の責任対応から、職員誰もが行わなくてはならない基本となる部分の共通化や職員の経験による情報の非対称性も課題として、提供する福祉サービスの質の向上に向けた利用者を尊重する理念等からICTによる情報共有や記録手順等を含む就労支援業務全般にわたる標準的な実施方法の文書化の取組が期待される。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

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