

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

平成31年4月5日

目 次

福祉サービス第三者評価実施概要	1
事業プロフィール	2
全体の評価講評	3
事業所が特に力を入れている取り組み	4
利用者調査結果	5
参考資料（福祉サービス第三者評価都民向けパンフレット）	10

評価機関

特定非営利活動法人
NPO人材開発機構

福祉サービス第三者評価結果報告書

2019年4月5日

NPO法人 ホープワールドワイド・ジャパン
 ホープ就労支援センター渋谷 殿

〒 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4結城ビル4F

評価機関名 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

認証評価機関番号

構機 02 - 005

電話番号 03-5206-7831

代表者氏名 理事長 水谷 正夫

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		修了者番号
	①	水谷 正夫	H0402001
②	甘利 てる代	H0303004	
③	遠山 健二	H1202002	
④			
⑤			
⑥			
契約日	2018 年 8 月 10 日		
利用者調査票配付日(実施日)	2018 年 8 月 28 日		
利用者調査結果報告日	2018 年 11 月 25 日		
自己評価の調査票配付日	2018 年 8 月 10 日		
自己評価結果報告日	2018 年 11 月 25 日		
訪問調査日	2018 年 11 月 29 日		
評価合議日	2018 年 12 月 26 日		
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査では、事前の施設見学時にプログラムに同席させていただくなど親和性を高めた上で、聞き取り当日には改めて第三者評価の意義や目的、プライバシー保護の説明し、フロアの相談室などで聞き取りを行った。		

〔事業プロフィール〕

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	<p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p><法人の理念> ・「隣人を愛する」精神に基づいて、日本国内および世界各国に「助けを必要としている人々」のニーズを満たすために、各種事業を行い、広く社会一般の利益に寄与することを目的としている。 ・幸せカンパニー 私たちは、幸せを作る職場を目指します。 ・「働く人が幸せ お客様が幸せ 社会が幸せ」</p> <p><事業所の運営方針> 自由、権利、変革、安定、希望</p> <p><サービス提供の考え方について> 利用者のニーズに合わせた作業内容の提供と、利用者の能力の開発。それを行うための職員の知識・技術の向上。</p>
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	<p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>事業所の理念に基き、事業所の目的である就労支援を達成するために、個々の役割・責任を全うする人材。</p>
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>理念の共有と、それに理解を示して一致していくこと。</p>

全体の評価講評

◆ 特に良いと思う点

1	タイトル	パンや焼き菓子製造・販売は、熱心な商品開発や販路の拡大を通して就労継続支援A型事業として、利用者へ最低雇用賃金を支給できている
	内容	事業所は、専門職であるパティシエやパン製造の経験者の職員を中心に地域ニーズに沿う品質の良い材料を使った常に新しい商品の開発を行っており、同時に施設長を中心として、区が関連している行事の参加や東京都の自主製品魅力発信プロジェクトへの納品をはじめ、取引先の拡大を行い企業での販売等の機会を増やしている。また大口の顧客として、毎月チェーン展開しているドーナツ店へ生地の納品を行っており、安定した収入となっている。このような取り組みから製品の製造販売を中心とした事業にも関わらず、利用者へ最低雇用賃金の支給ができている。
2	タイトル	サービス管理責任者は個別支援計画策定時はもとより、日々の支援の中でも利用者のメンタル面に対する配慮がある
	内容	サービス管理責任者(サビ管)はサービス開始時の面談に加え、個別支援計画策定及び見直し時に実施する面談を行っており、今後もさらに増やしていこうと考えているなど、利用者の意向やメンタル面の状況把握につとめている。利用者の多くが精神疾患を有していることから、日々の支援の中でも面談の要望がある際や、状況に応じて随時面談を行っている。例えばカフェで接客担当の利用者の言動が不安定であれば、声かけをしてサビ管による面談を行い、時には助言なども行われておりその頻度は多く、利用者の信頼を得ている。
3	タイトル	新たにB型事業所「福花」を併設して芸術性の高い製品作りを旨とし、さらに地域に向けた手作り教室なども開催してアピールしている
	内容	これまで行ってきたA型事業に加え、2016年にB型事業所「アトリエ福花」を併設した。手作業を中心とした製品作りを行い小物類の制作、縫製作業、他にシルクスクリーン印刷や文章を書くといった、利用者の個性を輝かせることができるもの作りの生産活動を行っている。加えて、地域住民を対象にした手作り教室では草木染め体験や和綴じノート作りなどを行って好評である。事業所は新たな芸術活動の場としての広がりを目指しており、そこを目的にして通所を希望する人も増えつつあるなど、独創的な活動のアピールが進んでいる。

◆ さらなる改善が望まれる点

1	タイトル	マニュアルは整備されつつあるが、事業所独自のものや不足されているマニュアルの整備など、今後の改善の取り組みに期待する
	内容	事業所のマニュアルは、事故や災害が発生した時の手順が明記された「緊急時の対応」や地震発生時における職員が執らなければならない安全確保や安否確認、避難・誘導の行動が具体的に明記された「災害発生時の対応」などの手順書を作成しているが、これらは様式が統一されておらず、見直しや改訂についても特に決まりを作っていない。このような状況から、事業所もまだマニュアルとして十分に確立したものになっていないと考えている。今後は事業所独自のマニュアル作りをはじめ、苦情解決の流れやヒヤリハットの整備などの取り組みに期待する。
2	タイトル	リスクマネジメントは今後の課題となっており、リスクに応じたマニュアルや優先順位の取り決め、事業継続計画等の作成が待たれる
	内容	利用者の安全確保では、緊急時の対応マニュアル、感染症対策マニュアル等を整備する他、消防計画を策定して年に一回避難訓練の実施にも取り組んでいる。また、事故発生時には事故報告書を速やかに作成して、分析と再発防止の対策を立てて、朝のミーティングなどにおいて職員に注意喚起している。しかし、リスクに関して優先順位をつけてその順位の高さに応じた対応策の策定には至っておらず、今後は、事業所におけるリスクの洗い出しや必要なリスクマネジメントの対策を行った上で、事業継続計画の策定、それに伴う各種マニュアルの整備が待たれる。
3	タイトル	通所日における体調チェックは行っているものの、事業所として定期的な健康診断などは行っておらず今後の取り組みに期待したい
	内容	利用者は来所日に、「体調チェックシート」で、「嘔吐・下痢」「咳・熱などの症状」「手に傷・手荒れの有無」などを自己チェックしている。利用者の通院状況やかかりつけ医、薬の状況などはファイル化されていて、緊急時の対応に備えている。ただ、健康管理は利用者自身が行うことが基本であるとしており、一方で利用者の勤務時間は最大で週に20時間未満であることから法的なしぼりはないため、定期的な健康診断なども利用者の判断に委ねている。事業所にとって利用者は被雇用者でもあることを考慮し福利厚生といった観点での対応が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

I サービスの実施項目（カテゴリー6-4）

評価項目 5

事業所理念に基づき社会貢献として子ども食堂開設に取り組んでいる

事業所の理念として「隣人を愛する」精神で活動を行い「働く人が幸せ、お客様が幸せ、社会が幸せ」があり、この理念に基づき社会に貢献したいと考えている。カフェ活動で確実に地域との関係が深まっており、さらに2018年12月に子ども食堂をオープンさせて社会への貢献活動を進めたい考えである。子ども食堂はカフェの2階で実施し、対象者は主に小学生とその保護者である。今後は定期的に行っていく方針であり、地域の子どもの新たな居場所作りになる取り組みである。

利用者調査結果

I 調査概要

調査対象	定員40名に対して、調査時点の利用者29名を対象にした。男性18名、女性11名で、平均年齢は42.5歳である。
調査方法	利用者調査当日、面談が可能な利用者に、相談室などで評価者と一対一で聞き取りを行った。その他の利用者にはアンケートを配布し、郵送で回収した。

多機能事業所全体

利用者総数	29		
	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	14	15	29
共通評価項目による調査の有効回答者数	5	15	20
利用者総数に対する回答者割合(%)	17.2%	51.7%	69.0%

就労継続支援(A型)

利用者総数	23		
	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	11	12	23
共通評価項目による調査の有効回答者数	5	12	17
利用者総数に対する回答者割合(%)	21.7%	52.2%	73.9%

就労継続支援(B型)

利用者総数	6		
	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	3	3	6
共通評価項目による調査の有効回答者数	-	3	3
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0%	50.0%	50.0%

利用者調査全体のコメント

「現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか」との質問に対して、「大変満足」1名(5%)、「満足」13名(65%)、「どちらともいえない」4名(20%)、「不満」は1名(5%)、「大変不満」は1名(5%)であった。満足群は14名で全体の70%を占めている。「利用者との交流等、仲間との関わりの楽しさ」「プライバシー保護への職員対応」などの質問では満足度が高かった。一方、「困ったときに職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えている」「不満や要望を伝えた際の職員対応」などの質問では満足度が低かった。コメントとして、「入職(利用開始)当時より着実に安定して働けるようになったが、まだまだと感じている。しばらくはここで働き続けたい。いずれは就労したい」「利用者の体調を気遣いながら、無理なく仕事が細く長く継続して続けられるように配慮してくれていると感じている。やりがいを感じる場所である」「物を作る喜び、パティシエの仕事にやりがいを感じている」などのコメントがあがっている。また、「売り上げ至上に走らずに、もっと新人へのホスピタリティと定着率のアップを目指してほしい」といった声も一部に聞かれた。