

# 平成27年度事業報告

「法人品質目標」

## ① 理事長方針

当法人の活動の根幹である、人への思いやり「**忠恕**」の精神と、自信や誇りを持ち堂々と振舞い、自分の能力を優れたものとして誇る「**矜持**」の精神に徹して、利用者の信頼と満足を得る福祉サービスを提供する。福祉サービス全ての活動は、この方針に基づいて行われ、継続的に改善、実施されるものである。

## ② 忠恕会品質方針

「顧客満足」を理念として、常に顧客と施設の双方に満足が生まれる仕組みづくりを確立するとともに、顧客のあらゆるニーズに応え、満足していただけるよう、ともに研究・開発し、変貌する時代の要求を常に意識し、「安心してお任せしていただける」高品質のサービスと、それを取り巻く快適な環境、適切なアフターケアについて、次の5項目を忠恕会の達成すべき品質目標とします。

- 1、利用者に満足していただける「生活支援サービス」「就労支援サービス」「職業指導サービス」「安全管理」を提供する。**(顧客との信頼)**
- 2、常に時代のニーズ、市場の動向を察知し、サービス提供のプロセス、スキルの適性を再構築し、品質の向上に努める。**(情報と評価)**
- 3、サービスの適性品質を保つとともに、徹底したコスト管理の追及を目指す。**(経営努力)**
- 4、クレーム（苦情）への迅速な対応と処理。**(アフターケア)**
- 5、新たな社会システムや激変する経済情勢に適切に対応するためには、職員、利用者、家族、地域社会が共に力を合わせ「絆の創生」を目指すことにより、組織に信頼が生まれ、さらにはサービスの向上に繋がる。**(コミュニケーション)**

※ 方針及び事業内容等についての周知については、事業報告及び決算内容等を各施設情報揭示場、インターネット等の方法にて周知する。**(方針及び成果の周知)**

平成28年4月1日

社会福祉法人 忠 恕 会

理事長 大 野 秀 博

## ⑦ 平成 27 年度事業の総括

平成 27 年度に忠恕会が計画した法人事業及び 3 事業所で運営されている就労移行支援事業、就労継続支援 B 型事業及び、施設入所事業のマネージメントレビューについて。

### <前年度における法人事業課題>

障害者総合支援法の一部見直しの時期となり、当法人が行っている就労支援サービスの障害福祉サービスに係る給付費の改正に加え、地域生活支援事業の充実を図り、それらの支援を総合的にを行うことを明記されています。

この新法の大きな目的である「全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するものとし、個人として尊重されるものであることが理念であり、どこで誰と生活するかについて選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられることのない、社会的障壁の除去を基本的理念としています。」これは障害があっても地域社会の中で自立した生活の実現と、就労においても合理的配慮を権利として受けることにより、自立した生活を実現することを目指しています。

これに対して法人の取り組みとしては、職業訓練や S S T により一人でも多くの方が生業に就き、自立した地域生活ができるよう本年も各事業所の品質目標に位置付け実施してまいりました。就労移行支援事業や就労継続 B 型事業においては、利用者の個別支援計画が要求するニーズにマッチするよう支援をしてまいりました。しかし変化する経済情勢の中で、一般就労への取り組みや工賃向上を目指すことはかなり高いハードルとなりました。しかし法人役員をはじめスタッフの努力により品質目標に掲げた計画は概ね成果を上げることができました。

現在の状況としては、昨年から引き続き課題として、就労移行支援事業にて就職により空いた定員の新規利用者の確保等、明確な手立ての確立が出来なかったこと。また、就労継続支援 B 型事業では、少しでも高い工賃の支給と景気に影響されない安定した事業の確立を進めることであり、施行された障害者優先調達推進法の有効的な活用を実施し、早期に具体的な効果を数値として達成することが必要であります。

また、入所施設問題に関しましては、高齢化する施設入所者を地域の介護施設への移行や、自立生活の実現に向けた取り組みをするためにも、グループホームや公営住宅の活用など法人管理下での安心感のある低額な住まいの提供が急務となりました。

### <前年度における法人中長期計画の総括>

#### ● 障害者総合支援法対策プロジェクトの継続と充実

当法人が取り組んでいます就労移行支援事業及び就労継続支援 B 型事業において、常に変化するコンプライアンスに対応するため、全国研修会等からの情報収集や山梨県内における研修会、報告会、法人職員会議等にて情報の収集発信を行い、常に新法に適合した改善が図れるよう事業運営をおこなっていました。

本年も継続的課題として、就労移行支援事業の新規利用者確保が課題であります。法人全体定員 36 名に対して毎年 40% を超える就職実績と 2 年間の有期限契約のため、毎年この事業を希望する利用者を 30 名以上確保しなければ事業継続が出来なくなる状況にあります。就職を支援する事よりも新たな利用者の発掘がいかに困難な業務であるか現在当法人の最大の課題となっています。また職場定着支援のあり方についても、就職後をフォローする期限付きの支援サービスのため、多くの利用者は環境の変化にハンデがあり、精神面で不安定な方が多い状況があります。利用者の中には数年前に就職した方でも継続して電話や訪問にて対応しています。このような課題を解決するために、当法人では全国就労移行支援事業所連絡会のメンバーとして、国に対して就労移行支援事業の見直しと職場定着支援についての改善を要望しています。

今後も増加する相談支援の在り方や、就労により必要となる地域定着支援の多様なニーズ（精神障害者、生活困窮者、ニート、触法障害者等）に対応した就労移行支援や就労継続支援の展開、行政機関や地域社会との調整を担うシステムや人材の確保など、今後の法人運営のキーワードである「はたらく・くらす」をどのように提供して行くのか、しっかりとしたコンセプトと明確にした経営戦略が問われています。

#### ● 障害者優先調達推進法による販路の拡大及び障害者雇用企業サポートへの取り組み

本年は、障害者優先調達推進法の更なる充実を図るため、多くの事業所にて利用されるコピー用紙、フラットファイル、トイレトペーパー、各種印刷物の作成、植栽管理、清掃等のアイテムを開発し、県内の共同受注窓口業務を委託されたNPO法人ジョブクリエイターと協力しながら県内全域の販路拡大を行っています。また各種農産物の生産及び販売への取り組みや、6次産業化として各種商品開発も検討しています。現状の課題は、優先調達対象商品として具体的な成果を達成し、数値的にも評価していただける結果を残すことが必要であるため、今後も積極的に関係機関と連携した取り組みが必要であります。

現在の県内の労働環境は、IT関連企業の撤退が相次ぎ、若年労働人口の減少等、就労に有効な施策がない状況の中、富士山の世界遺産登録による観光産業を中心とした、山梨県ならではの果実、ワイン等の農産物等の地場産業は活性化しており、県内の一部企業や農業法人、また県外の大手企業の誘致等積極的に進め、数社ではありますが株式会社によるアグリファーム事業所が開設され、今後の障害者雇用の新たな分野として期待されています。このような中、山梨県障害者就農促進協議会を設立し、県内のJA、農業者、企業、教育関係者、福祉事業者が加入し、地域農業の活性化や農業分野での障害者雇用の促進につながる活動、農業関係者への障害者雇用の理解や雇用の促進活動、会員相互のネットワークの構築による地域再生などを行なうため設立されました。今後もあらゆる分野にて、障害者雇用の職域開拓や就労に対する理解を進める必要があります。

#### ● 地域生活実現のための住宅の確保と相談支援事業の取り組み

本年も地域生活移行のための住宅取得は、適切な物件及び資金的な面において本年も達成されませんでした。今後も法人事業全体の活性化を図るためにも、利用者ニーズの高い住まいの提供は新規利用者確保のためにも重要な案件として取り組む必要があります。

相談支援事業は、新規に福祉サービスを利用したい方や現在福祉サービスを利用している方の状況に合わせた支援計画の作成、見直しを行う事業であります。また、福祉サービスにおいて重要な共生社会の実現に向けた、退院促進や地域定着などの支援が必要な各種事業を積極的に進めなければならない状況にあります。

以上、法人が実施いたしました、各事業及び3事業所の平成27年度事業のマネジメントレビューであります。詳細につきましては、以下関係資料により報告いたします。

<b>マネジメント・レビュー指示書</b>	実施日	2016. 3. 31		
	実施者	理事長		
	情報提供者	管理責任者		

## ■マネジメント・レビューへの情報

項 目	確認資料・データ	確認結果
(1) 方針・目標の達成状況	<p>■2015年度&lt;前後期&gt;品質目標実績報告書</p>	<p>平成 27 年度に忠恕会が経営した 3 事業所の就労移行支援事業、就労継続支援B型事業及び、施設入所支援事業における品質目標に対する年間の実績を報告いたします。</p> <p style="text-align: center;"><b>&lt;山梨クリナーズ&gt;</b></p> <p>○就労移行支援事業では、利用者定員 12 名、現員 4 名（充足率 33%）、本年末における就職実績は 1 名であった。課題としては、本年も就職後の空いた定員の充足が進まず、収益率において大幅に下回る結果となった。要因として、地域的な課題である就労希望者の減少があるが、過去において就職した利用者の定着支援等のフォローアップ業務に多くの時間が必要となり、新たな利用者確保への取り組みが実施されていない。</p> <p>今後の対策として、地域関係機関と連携し、新規利用者の見学会を開催し、体験実習を行い利用契約へと進めることが有効であるため、新たな利用者確保に向けた対策を積極的に実施することが必要である。現在全国就労移行支援事業連絡会等を通し、この課題解決に向けた要望や対策を国や県に対し提言している。</p> <p>○就労継続支援B型事業では、利用定員 48 名、現員 43 名（充足率 90%）となっている。クリーニング事業では、富士山の世界遺産登録の好影響で国内外からの来県数が増加し、宿泊施設等の稼働率が向上し、寝具類の受注量も向上した。品質目標とした経費削減は、石油系燃料の価格の低下や光熱水費の節減を行い、毎月の就労会議にて課題の検証及び取組結果の分析を報告した。対前年比では昨年を上回る 111%の効果があり、今期も利用者の月平均工賃支給額 33,000 円以上の支給を達成できる見通しである。</p> <p>○施設入所支援事業においては、利用者定員 33 名、現員 20 名で昨年より 4 名がGH、在宅、高齢者施設等へ異動した。このように地域移行の取り組みは進めているが、利用者を取り巻く環境は個々に違いがあり、今後も高齢者住宅、介護老人施設、自宅、アパート、グループホーム等の移行先を確保し、個別に丁寧に対応しながら進めることが必要となっています。</p> <p>○当法人と福祉サービスを契約された利用者へ提供される支援計画の作成と見直しについては、個別支援会議を計画的に実施し、目標設定と目標に対するモニタリングの実施を行うことができた。しかし、入所施設利用者の地域移行へ向けた生活想定アセスメントの実施ができなかった。これは、地域移行推進業務の調整に時間的な制約や社会資源の不足もあり、法人事業としても相談支援事業の未設置の課題を解決すべく、早急な取り組みを行う必要があります。</p>

<p>(1) 方針・目標の達成状況</p>	<p>■2015 年度&lt;前後期&gt;品質目標実績報告書</p>	<p style="text-align: center;"><b>&lt;山梨クリナーズ酒折&gt;</b></p> <p>○就労移行支援事業では、利用者定員 12 名、現員 6 名（充足率 50%）、本年における就職目標は 6 名であり、就職実績は期末 6 名（定員達成率 50%・目標達成率 100%）となった。就労移行支援事業では計画通りの就職実績を上げることが出来た。しかし、酒折事業所においても就職後の空き定員の補充が進まず、新たな利用者確保が課題となっている。</p> <p>○就労継続支援B型事業では、利用者定員 20 名、現員 19 名（充足率 95%）で充足している。洗剤事業では、現在（株）スピカコーポレーションとの業務提携により事業運営（シェア率 60%）を行っているが、受注量の減少による収益の改善を図るため、契約の見直しを行っている。また、本年も収益改善のため次の別事業を行いました。1、その他 5 社洗剤等充填委託作業 2、廃電線剥離作業 3、「やまなし森の紙」コピー用紙へのラベル貼り作業、4、精密部品通関箱のテープ剥がし、5、野菜生産販売等を行い、収益の確保や各種作業スキルの向上に努め、月平均工賃支給額 25,000 円を少しでも向上することが必要であります。また、優先調達推進法による販路の開拓を進め、官公庁に対しコピー用紙、フラットファイル、温泉施設などにはボディーソープ等の営業を行っています。その他の販売としては、ローソン甲府市役所店やスーパーやまと、いちやまマートの店舗にて洗剤類の販売を行っている。今後も少しでも収益率の高い各種事業を積極的に行い、利用者の所得向上に努めることが必要であります。</p> <p style="text-align: center;"><b>&lt;ル・ヴァン&gt;</b></p> <p>○就労移行支援事業では、利用者定員 12 名、現員 5 名（充足率 42%）本年における就職目標は 6 名であり、就職実績は 6 名（定員達成率 50%・目標達成率 100%）となった。就労移行支援事業としては、過去に就職された多くの利用者への定着支援やフォローアップに時間が取られ、新規の利用者確保への積極的な取り組みは実施できていない。</p> <p>○就労継続支援B型事業では、利用者定員 20 名、利用者現員 22 名（達成率 110%）で充足されている。ル・ヴァンの大切なファンともいえるリピーターの皆様のご支援により、休日の増加（日・月・火）による顧客の減少もなく、パンの販売は順調に上昇している。本年の売り上げは 1 億 2 千 5 百万円となり、目標額の年 1 億円をクリア出来る状況である。利用者への工賃支給額も向上し、クリーニング事業所を上回り、月平均工賃支給額は 34,000 円以上が可能となっている。</p> <p>来期の課題としては、生産量が増加しても高品質な商品提供を疎かにせず、常にクオリティーを高める生産システムの構築を図り、安心・安全な商品とサービスの提供を行い、地域社会に貢献できる事業所として活動することが求められる。</p>
-----------------------	-------------------------------------	--

<p>(2) 内部監査、外部監査の結果</p>	<p>■内部品質監査報告書 ■外部監査報告書</p>	<p>現在当法人組織内スタッフの全てが内部監査員資格を有する状況であり、年々内容も充実し、細部に至るシステムの不具合、各種調査データのグラフ化などの「見える化」により、合理的な業務改善への流れを提案する「ボトムアップ」により3事業所の連携がスムーズに行われるようになった。</p> <p>前回よりの課題であった3事業所の情報共有と連携の充実のため、従前より四半期毎に開催される法人全体会議を補足するために、法人内のリーダー会議、生活支援員及び就労支援員による定期的な会議が実施され内部コミュニケーションの充実が図られている。常に課題としてあげられる個別支援計画に対する実施記録についても、合理的なチェック方法により時間的な改善や誰もがタイムリーに気づきを記録できるシステムを確立し、現在は順調に進捗している。</p> <p>各事業所にて使用する機械の操作マニュアルや修理、安全点検手順書は整備され、事故やヒヤリハット、クレームの発生件数も減少している。しかし、3事業所の建物、設備の老朽化に関係する事例が数件発生しているため、細部に至る定期点検等の継続的なフォローアップが不十分であることを指摘された。</p> <p>外部監査では山梨県福祉保健部、消防、保健所、薬務課、労働局など各関係部局における指導監査及び立ち入り検査等における文書指摘事項や口頭指導においては全て改善し報告され現在未改善事項はない。</p>
<p>(3) 当法人の活動に対する顧客の反応</p>	<p>■顧客満足度調査報告書 ■クレーム報告書</p>	<p>平成28年4月に実施した福祉サービス顧客満足度調査(アンケート)では、71%の満足度で前年対比6.8%のアップであった。本年も利用者へ提供している作業、工賃、就職などの成果としてサービス満足度が報告された。内容については、個別支援計画、施設設備、栄養管理、健康管理、就労支援、自立支援、人間関係など多くの課題を抱えている利用者の内面を把握するため、丁寧な面接対応や関係機関との連携などにより利用者の各種ニーズや要望に適切に対応し、満足度の向上に努めるよう指示している。</p> <p>クレーム報告については、利用者からの直接的なクレームや要望等の自発的な訴えが少ないため、日常の変化を詳細に記録した支援日誌や各種管理日誌から些細な要望や不満などを見抜き、各種要望等受付処理簿を作成し、常に利用者との真摯に向き合うために、作業の状況を見ながら全利用者との話し合いの場を作るよう指示している。</p> <p>最近の特徴としては、老朽化した建物や設備の不具合による事故やヒヤリハットなどの報告が増加傾向にあるため、建物・設備の一斉点検により不良箇所を早期に発見し、次年度の予算計画等にて適切に対応し、顧客からのクレームの発生を防止するよう指示する。</p>
<p>(4) 業務の実施状況及び製品、提供サービスの品質</p>	<p>■施設サービスプロセスデータ分析 ■洗剤充填品質管理プロセスデータ分析</p>	<p>年4回開催の法人全体会議においてISOのQMS報告及び各事業所の課題においてデータの提出がされているが、本年も昨年同様に各事業の目標達成状況や収支の比較データ及び生産量の推移などがグラフ等で対比され、理解しやすく報告されている。これは事業の運営上に重要な基礎データとなり事業運営上の要となる。今後は業務の改善や状況判断、顧客満足度の向上、法人事業の将来に向けた新たなビジョンの構築など、積極的にイノベーションの創生に向けた、現状とは異なる視点から分析されたインパクトのあるデータの提供が望まれる。</p>

<p>(5) 是正処置及び 予防処置の結果</p>	<p>■是正・予防処置報告書 ■ヒヤリハット報告書</p>	<p>外部・内部監査の指摘・事故報告・ヒヤリハットから提出された是正予防処置は実施されている。</p> <p>提出されたヒヤリハット・事故報告書から確定できる場所・時間・対象者（物）などを分析し、QMS会議等の重要議題として提案された事案については、緊急改善を適切に実施している。ヒヤリハットや事故が発生したら対応するのではなく、常に事前に危険を察知し、再発防止に役立てることが必要である。</p> <p>予防措置として、熊本で発生した大きな震災は、この山梨地域においても必ず発生することを想定しなければならない。また去年は、夏季に全国各地で発生した記録的な風雨による河川の氾濫や土砂災害、各地の活火山の噴火による被害は、富士山を抱えるこの山梨の地域にとっては常に備えておかなければならない。このように利用者への通常のサービス提供時間帯に限らず、夜間など24時間365日いつ、どこで、何が発生しても対応できる災害に対する備えを充実するために必要な行動マニュアルの作成について検討するよう指示する。</p>
-------------------------------	-----------------------------------	--

<p>(6) 前回までの指示事項の進捗状況</p>	<p>■マネジメント・レビュー指示書 ■是正・予防処置報告書</p>	<p>マネジメント・レビューにて指示のあった項目については、優先的に取り組みがされている。</p> <p>現在国においては、事業経営の軸となる障害者総合支援法の3年後の見直しにおいて、各事業における不具合を整理し、厚労省の主管課長会議において議論されているため、当法人としても積極的に意見具申をするよう活動している。特に就労移行支援事業では、離職を防ぐ唯一の支援である定着支援業務への加算金など改善がされた。また、事業所の就職率により支援費の増減を行い、極端に少ない事業者に対しては、効果的なペナルティーを科すことにより優良事業所のモチベーションの向上を図るようなシステムの確立を要望している。</p> <p>施設入所サービスでは社会的な理由による病院での入院患者・施設入所者への自立した生活の実現を目指した、地域移行を積極的に進めることが求められている。当法人も入所定員30名から丁寧に地域移行支援を進め、現在の20名の施設入所者を今後どのように地域移行を進めるか課題としている。</p> <p>前回のレビューにて指示した、自立に向けた体験住居の確保のために予算準備と担当者の選任を行うこととしたが、山梨市自立支援協議会において住宅問題懇話会の事業が始まり、市内全域の公営住宅や民間住宅の有効活用などの事業が検討されているため、当法人としてもこの事業に積極的に参加し、山梨市地域の課題として取り組む必要がある。</p> <p>山梨クリナース入所施設サービスにおける本年の減少数は4名であり、地域移行者は3名、病死1名となっている。今後も利用者の経済的課題、家族理解、本人の健康状態など様々な問題をクリアーしながら着実に一步步進める必要があるため、製品及び提供サービスの改良と経営資源（GH等の住居）の必要性の項目に毎回掲示することにより担当スタッフのモチベーションの維持向上に期待する。</p> <p>就労移行支援事業においては、計画された品質目標値に近い就労実績を上げることができた。また、全国就労移行事業所連絡会（全国の優良事業所57団体）のメンバーとして、今後見直しされる定着支援などの就労サービスへの意見具申など積極的に進めるため全国レベルで活動を行った。</p> <p>障害者優先調達推進法では、販路の開拓としてコピー用紙、フラットファイル、各種封筒などのアイテムを開発し、共同受注窓口の業務委託を受けたNPO法人ジョブクリエイターの担当者と積極的な販路拡大を進めている。近隣3市の購買担当者への交渉や山梨県就農促進協議会を活性化し、各種研修会の開催による、県内の農業分野での販路開拓や就職のチャンス拡大のため営業活動を実施した。今後も積極的に取り組むことにより、行政の優先調達推進法の理解が一段と進むことになる。</p> <p>是正予防処置報告は提出されなかったが、軽微な事象でも文書化された改善提案として、積極的に提出することが必要である。</p>
---------------------------	--	--

<p>(7) 品質マネジメントシステムに影響を及ぼす可能性のある変更</p>	<p> <input type="checkbox"/>組織変更    <input checked="" type="checkbox"/>法改正  <input type="checkbox"/>規格変更    <input checked="" type="checkbox"/>経営環境            の変化         </p>	<p>           本年も障害者福祉を取り巻く環境は大きく変化している。「障害者総合支援法」が要求する就労移行支援事業や就労継続支援B型事業において提供するサービス内容について常に最新の情報による実績を上げなければならない。「障害者優先調達推進法」への対応は、行政の協力が不可欠であるため、山梨県の共同受注窓口組織であるNPO法人ジョブクリエイターと連携しながら県全体の活性化や法人単独でビジネスの拡充を図るため積極的に活動した。         </p> <p>           「社会支援法人制度改革」による新たな法人の、地域貢献活動として、県内全域における福祉向上を目的とし、農業と障害者就労の理想的な連携を確立するため、山梨県障害者就農促進協議会を設立し積極的に活動した。         </p> <p>           障害者差別解消法における合理的配慮義務については、行政や関係団体の取り組み事例などを提供し、関係企業や事業所にご理解いただくよう活動している。         </p> <p>           このように常に変化するコンプライアンスに適切に対応するため、国が主催する全国研修会等に積極的に参加し、隣県との情報交換、各種の勉強会、報告会や法人内の職員会議等にて情報の収集発信を行い、新法の要求に適合する業務を実施した。         </p> <p>           現在の課題としては、地域移行に伴い多様化する福祉ニーズへのサービスの確立（長期療養中の精神障害者・生活保護者・ニートなどの閉じこもり・触法障害者の社会復帰）を確実に取り組むことが地域社会に信頼と期待される法人となるためには必要事項となっている         </p> <p>           経営環境としては、当法人全体の労移行支援事業の就職率は40%の高実績であるため、新たな利用者確保が機能していない。これは事業として高い評価を頂けるが経営的には重大なる損失となっている。常に安定した経営を継続し、有能な人材を確保することが事業経営の改善に大きく影響する。         </p> <p>           このため、緊急対策として各事業所の品質目標に利用者確保対策を掲げ、新利用者の確保と通所率の向上のため、新たな利用者確保専任担当者の配置や通所者送迎ルートの見直しなど、職員が一丸となりサービスの向上に取り組むことが必要である。         </p>
<p>(8) 改善のための提案</p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/>各種会議議事録  <input checked="" type="checkbox"/>QMS会議         </p>	<p>           法人内における各会議は、年3回実施の法人役員会議と3事業所全体のQMS会議が年4回、そして3事業所における職員会議は年12回、その他に幹部会議、感染症予防対策会議、利用者が参加する給食会議や個別支援会議など多くの課題への対策や情報共有がある。         </p> <p>           会議とは単に開催し、ありきたりの記録を残すことが目的ではない。業務中の貴重な時間を最大限有効に活用するために、常に事前の議題設定と検討内容の準備や関係部署へ事前の情報提供など会議が業務に有効に活用できるものでなければならない。また、各会議の議事録の内容について、継続的に取り組みがされなければ成果や結果が出ない事項については、次回の会議開催前に必ず継続事案として完結するまで議長は確認し、常にISOの基本であるPDCAのシステムを意識しなければならない。         </p>

■マネジメント・レビューに基づく指示

項目	評価並びに決定及び処置内容	実施部署	期限
品質方針、品質目標、その他のQMSの変更の必要性、QMSとプロセスの改善	<p>1) 品質方針、品質目標について、当事業所に関わる「障害者総合支援法」、「障害者虐待防止法」、「障害者優先調達推進法」、障害者雇用促進法」「社会支援法人制度改革」「障害者差別解消法」など多くの関係法規が新たに発足や一部改正されている。法人の事業運営では、これらのコンプライアンスに従い各事業所の担当課において適切な目標値が示されており、積極的な取り組みがされていた。後期においても大きな変更もなく継続し、安定した事業運営を実施することを指示する。</p> <p>2) 本年度も業務プロセスの監視及び評価データの蓄積がされているが、このデータの内容が品質の維持向上にどのように影響するか明確になるよう改善する必要がある。</p>	<p>1) 各事業部リーダー サービス管理責任者</p> <p>2) 各事業部リーダー サービス管理責任者 各担当支援員</p>	<p>1) H28年9月のMRまでに</p> <p>2) H28年9月のMRまでに</p>
製品及び提供サービスの改良	<p>1) 福祉サービスの提供は、クライアントの要求事項を満たし順調に提供されている。前年度において課題となった就労移行支援事業の利用者確保問題を今後どのように解決するか重要事項として取り組むよう指示する。これは、常に最良のサービスを常に安定した収益による高いモチベーションの人材確保と新たな人的投資を積極的に図る事で昨年以上の実績を上げることが可能となる。各種ネットシステムの活用により、法人事業のPR、高い品質目標やサービスの内容など積極的に情報発信を行い、地域社会や福祉サービスを利用する方へ、安心と信頼を提供できる法人事業を実施するよう指示する。</p> <p>2) 障害者優先調達推進法による販路の拡大及び障害者雇用企業のサポートの取り組みについては、法人の経営する3事業所のより安定した生産活動の確立を図り、利用者の所得補償の確保を積極的に進めているが、成果としては不十分な状況もあり、行政の担当者がこの法律の内容を理解していない状況がある。今後はこの法律をさらに有効活用するため官公庁への営業活動を積極的に実施し、県全体の活性化と法人3事業所の販路拡大を進めるよう指示する。 障害者雇用企業のサポートへの取り組みについては、近年県内に誘致された大手企業が経営するグリーンプラント事業者や地域の農業生産法人、個人農業経営者等と障害者雇用の連携を図るため、山梨県障害者就農促進協議会を活用し積極的に進めることを指示する。</p>	<p>1) 新法対応メンバー サービス管理責任者 就労移行支援担当者 法人本部担当者</p> <p>2) 各事業部リーダー サービス管理責任者 各職業指導員 各就労支援員</p>	<p>1) H28年9月のMRまでに</p> <p>2) H28年9月のMRまでに</p>

	<p>3) 地域生活実現のための住宅の確保と相談支援事業の取り組みでは、新法が要求する入所施設利用者の地域生活を希望する方や通所利用者の自立への思いを叶えるためにも法人管理の元で安心した社会生活ができる住居等を確保し、自活への積極的な取り組みを行う。</p> <p>山梨市自立支援協議会が行う住宅問題懇話会に積極的に参加し、自立体験住居の確保に協力し、法人内利用者及び市内の利用者への地域移行事業への協力を行う。</p> <p>4) 新規利用者の確保と通所利用日数の増加対策では、4割を超える高い就職率と就労移行支援事業の2年の有期限事業であるため、常に新たな利用者を充足しなければ収益が確保されない事業であります。今後も安定した事業を行うために、常に定員が充足されるよう各関係機関に情報発信を積極的に行う専任担当者を配置し、この業務を積極的に行うよう指示する。</p> <p>また、就労継続支援B型事業においても利用されている方の中には、心や体の不調により極端に利用日数が減少している方も多く、収益の面において大きな課題となっています。対応としては、原因の分析と適切なアプローチにより、無理のない日常生活の実現や法人が提供する各種福祉サービスを利用していただき法人事業の活性化を図るよう指示する。</p>	<p>3) 各事業所リーダー サービス管理責任者 各生活支援員 法人本部担当者</p> <p>4) 各事業所リーダー サービス管理者責任者 就労移行支援員</p>	<p>3) H28年9月のQMS会議までに</p> <p>4) H28年9月のQMS会議までに</p>
<p>経営資源の必要性</p>	<p>1) 障害者総合支援法が求める自立生活実現のためには、施設入所利用者や通所利用者の地域移行に必要な体験住居やGHなどの資源は、自立へのニーズに重要なサービスとなるため、新たな利用者確保対策や施設サービス満足度の向上に寄与するため、来期は具体的な予算化と担当責任者の選任を図り確実に取り組むよう指示する。</p> <p>2) 顧客に満足される新たな商品開発や従来の商品に付加価値をつけるなど、常に全スタッフにイノベーションの重要性を認識し、事業に必要な人的資源や設備など、積極的な提案を行うことが求められる。</p> <p>3) 法人事業のPRや情報発信のための人材やOA機器の充実を行うよう指示する。</p> <p>4) 山梨クリナース酒折事業所の土地は、地権者のご厚意により無償賃貸期間20年の期間を頂いたが1年後には満了を迎える。このため今後も事業の継続を図るため土地取得計画を契約期間内に確実に実現するよう指示する。</p>	<p>1) 管理責任者 (施設長) サービス管理責任者 生活支援員</p> <p>2) 管理責任者 (施設長) 製造部門責任者 (リーダー)</p> <p>3) 管理責任者 (施設長) サービス管理責任者</p> <p>4) 管理責任者 (理事長・施設長) 法人本部担当者</p>	<p>1) H28年9月のMRまでに</p> <p>2) H28年9月のMRまでに</p> <p>3) H28年9月のMRまでに</p> <p>4) H29年3月の契約期間内に</p>