

第三者評価結果

①第三者評価機関名

評価機関認証番号 No.5-002
株式会社 アヴニール

②事業者情報

名称： 社会福祉法人 四恩会 キッチンクラブおしみず	種別： 障害者自立支援法 多機能型支援事業所 自立訓練・就労移行支援事業
代表者氏名： 管理者 山黒 修	定員(利用人数)： 40名
所在地： 石川県羽咋郡宝達清水町麦生ネ24番地	

③総評

◇特に評価の高い点

I 福祉サービスの基本方針と組織

○法人の経営理念が、ミッション(社会に果たすべき使命)とビジョン(事業を通して実現したいことは何か)に整理されて事業計画に明文化し、ホームページ上に公開されている。また、ホームページには「利用者を集団としてではなく、一人ひとりの存在とそれぞれの思いを大切にかかわりたい」という管理者の思いが込められた事業所独自の理念も明示されている。

II 組織の運営体制

○羽咋郡市障害者自立支援協議会の事務局を法人内に設け、地域の養護学校、ハローワーク、企業等、関係機関との連携を図り、地域の障害者支援のネットワーク構築に努力している。

III 適切な福祉サービスの実施

○新たに自立訓練事業を始めたこともあり、これまでの就労支援に加え生活課題へも支援を広げ、一人ひとりのニーズに丁寧に応え支援計画に反映させている。また支援計画に基づき、個別プログラムとして毎日30分の時間を使いそれぞれの課題や目標に向かって取り組む時間が設けられており、成果もみえてきている。

○利用者が普段の生活のなかで抱いた興味や疑問、また不安が生じた場合などに対し、即応する取り組みとして専門家を招き講習会等を実施している。結果、社会生活への促進及びスキルの向上など、利用者に変化が見られ、その変化を職員が確認できることで相互の意識や考え方に広がりが見られる。

○事業移行に際し、利用者の就労支援から見えてきた生活面の課題にアプローチし、両面から利用者の支援の充実を図る取り組みは高く評価できる点であった。今後も、利用者の力を信じて身近で寄り添い、一人ひとりの生活を支える姿勢を大切にされたい。

◇改善を求められる点

○管理者の役割を法人と事業所単体において整理し、サービス管理責任者の協力のもと、利用者一人ひとりの存在と思いを大切に支援が今後も継続されていくよう、中長期的な視点で検討されることに期待する。

○上記に挙げた点とも関連する事項として、中長期的な視点から職員一人ひとりの課題及び目標を事業所の方針と個人の希望に沿った形で設定できるよう、すり合わせの作業を行い、個別の研修計画を策定し、事業所職員全体の更なるスキルアップを図られたい。

○服薬については自己管理を原則としているが、実際には支援を必要とする利用者もあり、計画に反映されているケースもある。服薬管理が必要となった場合に備え、薬の取扱い等についてのマニュアルを整備され、その援助にかかるリスクマネジメント等に取り組まれたい。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回2年ぶりに受審しましたが、改めて自己評価を通して自らのサービスを総点検することができ、新たな気づきや改善点を沢山発見することができました。

評価結果については、特に管理者自身のリーダーシップの重要性と不十分さを認識するとともに、人材育成面において個々の職員の意識並びに専門性の向上について、より積極的な観点から進めるための実践が重要だと認識できました。

今後は、今回の結果を職員利用者家族と共有し、また改善に向けた弛まぬ実践を日々積み重ねていきたいと思っております。

評価細目の第三者評価結果(障害福祉サービス)

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I - 1 理念・基本方針

		第三者評価結果	コメント
I - 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている			事業計画に法人の経営理念が、ミッション(社会に果たすべき使命)とビジョン(事業を通して実現したいことは何か)に整理され明文化されている。また、事業所独自の理念も明文化され、ホームページ上に掲載されている。事業所理念には、利用者を集団ではなく、個の存在と想いを大切にかかわりたい、という管理者の思いが込められている。 事業計画に法人の基本方針が、事業領域(ドメイン)、重点事業(ターゲット)、行動指針に分けて明文化されている。また、事業所独自の運営方針として、人権尊重、就労・生活の支援、地域のネットワークについて明文化されており、法人、事業所の理念を利用者一人ひとりに実践していくために職員が心がけるべきことが読み取れる内容となっている。
	① 理念が明文化されている	a . b . c	
	② 理念に基づく基本方針が明文化されている	a . b . c	
I - 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている			
	① 理念や基本方針が職員に周知されている	a . b . c	理念、基本方針については、事業計画に明示されており、職員全体会議において、管理者から職員へ説明、周知が図られている。管理者は、周知状況について理念や基本方針を言葉としての理解だけではなく、実際のサービスとして実践されるためには、どのような伝え方ができるのか、ということについて問題意識を持って取り組まれていることが聴取により確認できた。 利用者、家族等への周知については、ホームページを立ち上げ、事業計画を掲載、閲覧できる環境を整備した。また、紙の資料としても配布を行い、ホームページが閲覧できない方にも周知が図られている。また、利用者自治会、家族会が毎月1回開催され、情報交換の場として活用されている。
	② 理念や基本方針が利用者等に周知されている	a . b . c	

I - 2 計画の策定

		第三者評価結果	コメント
I - 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている			法人としての中長期計画が策定され、事業計画に明示されている。事業所としての今後の展望について、事業内容については制度の動向をしっかりと見ていく必要はあるが、当面の課題として、長期利用の方が増えていることや新規利用の方一人ひとりの様々なケースに対応していける職員のスキルアップ(人材育成)や関係機関とのネットワークの必要性がサービス管理責任者の言葉から伺えた。 事業計画には、理念・基本方針のもとに単年度の重点目標や、運営方針が明確にされ、上記の項目でも挙げられている人材育成や関係機関との連携に取り組まれている。
	① 中・長期計画が策定されている	a . b . c	
	② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	a . b . c	
I - 2 - (2) 計画が適切に策定されている			毎月開催の職員全体会議において、職員参加のもとで意見交換が行われている。また、各部署より、業務改善提案書を随時提出する仕組みがとられている。 職員に対しては、職員全体会議において説明、周知が図られている。利用者、家族等への周知については、毎月開催の利用者の自治会、家族会の場を活用する他、事業所内への掲示やホームページに掲載するなどの取り組みが行われている。
	① 計画の策定が組織的に行われている	a . b . c	
	② 計画が職員や利用者等に周知されている	a . b . c	

I - 3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果	コメント
I - 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている			
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	a . (b) . c	<p>管理者の役割と責任について、事業計画に明文化するとともに管理者自ら職員全体会議の場で説明している。その妥当性の検証や周囲からの評価については、各会議後に管理者と2名のサービス管理責任者とのミーティングにおいて確認されているが、管理者自身は自身の取り組みや職員とのコミュニケーションが十分出来ていないと考えている。サービス管理責任者や職員の言葉からは管理者への信頼の大きさを伺うことができ、事業運営も順調であることから、管理者自身が不十分としている理由を明確にし、当事業所における管理者のあるべき姿を検証されたい。</p> <p>法令順守の徹底について、事業計画において明文化されている。また、管理者からも会議の場で職員に対して伝えられている。また、法人として守るべき関係法令をリスト化し、一覧を作成している。</p>	
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている	a . b . c		
I - 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている			
① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している	a . b . c	<p>サービスの質の向上について、管理者参加のもと、職員全体会議、就労支援会議、生活支援会議を開催し、全体の業務改善や個別のケース検討が行われている。この中でも管理者自身は、現場の職員に対して、具体的な方向性を示せていないと自己を振り返られているが、利用者一人ひとりの思いを大切にしかかわりというベースの部分の部分をこれまで時間をかけて伝えてきたことで、サービス管理責任者の成長がある。今後は二人の力を活用して、質の向上についての新たな仕組みづくりに取り組まれることを期待する。</p> <p>毎月開催の事務局会議にて、経営分析が行われている。また、会計処理については、会計事務所へ業務委託したことで、業務の効率化とともに業績の適正把握が可能となったことが、事業報告書にて確認できる。業務の効率化、改善について、職員へ伝えることに関しては、管理者として不十分との自己分析をされており、管理者から職員へ伝えること、正確に伝わっているかの確認作業について、その方法を今後検討していただきたい。</p>	
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している	a . b . c		

評価対象 II 組織の運営管理

II - 1 経営状況の把握

		第三者評価結果	コメント
II - 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している			
① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	a . b . c	<p>行政機関や全国ネット(全国セルフ)との連携を図り、情報収集を行っている。また、羽咋郡市の障害者自立支援協議会の生活就労部会立ち上げにあたり、法人内に事務局を設置し、地域の養護学校、ハローワーク等との連携が図られている。</p> <p>職員全体会議、事務局会議において、毎月の収支、各部署からの課題・要望、コストダウンのための取り組みについて報告され、課題を整理している。また、会議の際に会計士からの指摘等について職員へ伝えられている。</p> <p>法人の会計を委託している公認会計士より日々のコスト削減等について指導を受け、経営並びに業務の改善に活かしている。</p>	
② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている	a . b . c		
③ 外部監査が実施されている	a . b . (c)		

II - 2 人材の確保・養成

		第三者評価結果	コメント
II - 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている			
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している	a . (b) . c	<p>人材育成について、事業計画に方針が明示され、法人をあげて取り組む姿勢が確認できる。職員に対しては、全員が関連分野の有資格者を目指して欲しいとの考えを持ち、伝えているが、具体的な計画として明文化はされておらず、今後の取り組みに期待したい。</p> <p>OJTに関しては随時実施し、人材の育成に努めているが、人事考課については必要性は感じているも実施には至っていない。以前行っていた職員のペーパーを使った自己評価は形骸化した感もあり、現在は実施されていない。職員個々の意欲向上、組織の活性化に繋がるような人材育成、評価について、今後も検討をすすめられたい。</p>	
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	a . (b) . c		

II - 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている			事業計画に職員のメンタルヘルスを重視することが明記され、保健師によるカウンセリングの機会を設けたり、有給休暇が取得しやすい環境を整えるなどの取り組みがなされている。 職員の企画による、食事会や旅行などのリフレッシュ行事が実施されており、職員の参加率も高い。
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	a . b . c	
②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	a . b . c	
II - 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている			事業計画の中に組織が職員に求める基本姿勢が明文化されている。事業所が求める専門技術・資格として、相談支援専門員、サービス管理責任者を計画的に養成するとともに、社会福祉士資格の取得が求められている。 全体の研修計画は策定されているが、個別の計画は立てられていない。職員個々には、外部の研修案内を提示し、自ら参加したい研修の希望をあげてもらう方法をとっている。内部研修は、外部から講師を呼んで実施したり、外部研修へ参加した職員からの伝達研修の形を取るなどして実施されている。研修参加者は研修報告書を1週間以内に作成・提出し、職員全体会議の場で報告を行い、職員への周知を図っている。また、全体会議まで待てないようなタイムリーな内容の場合は、終礼時に報告、資料やレポートの回覧を行っている。聴取の際、研修成果に対する評価分析を行うためには、個別の研修計画が必要であるとの言葉も聞かれたことから、今後の取り組みに期待したい。
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	a . b . c	
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り組みが行われている	a . b . c	
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	a . b . c	
II - 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている			就業体験実施マニュアルが作成され、訪問調査当日も養護学校からの実習生が活動されていた。受け入れにあたっては、養護学校からの就業体験や大学、専門学校からの資格取得のための実習でそれぞれ担当職員が置かれている。実習前に本人、学校との間で実習目的や課題等の整理を行い、より効果的な実習が出来るよう配慮されている。実習担当者に対する研修は実施されていないことから、より専門的な指導にあたるよう、担当者のスキルアップについて検討されたい。 学校側とは実習受け入れに際して協議し、受け入れ後においても、学校の巡回担当者との継続した連携を行っている。資格ごとの専門的なプログラムについて、社会福祉士の実習プログラムを作成、受け入れを行っているが、それが妥当なものであるかの確認ができていないことから、実習担当者への実習指導に関する研修等への参加が求められる。
①	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している	a . b . c	
②	実習生の育成について積極的な取り組みを行っている	a . b . c	

II - 3 安全管理

		第三者評価結果	コメント
II - 3 - (1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている			災害・事故等緊急時対応規程が定められている他、事故対応ハンドブックなどを活用している。安全確保に関する担当者は、役割一覧により整理されている。緊急時には、地域の消防署、駐在所、医療機関と連絡が取れる体制が整備されている。また、自動車での配達が必要であることから、交通事故のリスクについては講習や勉強会を通じて常に意識するよう職員に伝えているが、文書化はされていない。リスクの回避や事故が起きてしまった時に適切に対応できるよう、マニュアル化についても検討されたい。 災害・事故等緊急時対応規程の作成に加えて、消防署に出向いての防火及び消火訓練(学習)や警察署の協力を得た交通安全教室の開催などを行っている。消防訓練は毎月実施している。災害時の備蓄については、防災セットを備えられているが、利用者全員と職員全員に対しての食料、飲料水等の備蓄は不十分と考えられることから、今後の課題として検討されたい。 ヒヤリハット事例の収集、記録、回覧により、リスクの把握と事故発生防止を図っている。また、職員全体会議においても、安全管理についての検討が行われている。
①	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている	a . b . c	
②	災害時の利用者の安全確保の体制が整備されている	a . b . c	
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	a . b . c	

II - 4 地域との交流と連携

		第三者評価結果	コメント
II - 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている			事業計画に基づき、弁当配達、パンの店頭販売など地域に根ざした事業を展開している。地域に根ざした施設作りは、設立当初から継続されており、地域住民からの声かけや生産物への注文など職員からの日頃の作業活動の様子の聴取により、地域の方への周知や利用者との関係も良好であるとの印象を持った。利用者の外出などの際には町のコミュニティーバスを活用するなど地域の資源を有効に利用している。 町の委託を受け、食の自立支援サービスを実施している。また、毎年、地域の高齢者宅へ弁当の無料配布を10年近く続けている。養護学校や小学校には、パン作り教室やクリスマス会を一緒に行ったり、地域住民からの注文に対しては、パン一つでも配達するなど大切に対応されている。 ボランティア受け入れマニュアルを作成し、ボランティアに関する基本姿勢を明文化している。ホームページ上にも募集の案内が掲載され、配達や作業を利用者と一緒してもらった活動内容となっている。
①	利用者との関係が適切に確保されている	a・b・c	
②	事業所が有する機能を地域に還元している	a・b・c	
③	ボランティア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	a・b・c	
II - 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている			自立支援協議会事務局で作成した資源マップを利用。行政と連携し、個別に必要な社会資源の情報提供を行っている。職員には、管理者より情報を伝える。 「羽咋郡市障害者自立支援協議会」事務局を法人内に設け、地域の養護学校、ハローワーク、企業との連携を図り、生活就労部会にて、個別ケース検討及び地域ネットワーク、地域課題の検討等を行っている。
①	必要な社会資源を明確にしている	a・b・c	
②	関係機関等との連携が適切に行われている	a・b・c	
II - 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている			自立支援協議会生活就労部会にて、関係団体との連携を図り、ニーズ把握ができる仕組みがある。毎年行われている地域の高齢者宅への弁当無料配布事業の計画から、実施当日まで民生委員と協力して行っている。また、食の自立支援サービスの実施を通じて、地域の福祉ニーズ把握を行っている。ニーズに基づき、就労移行、自立訓練、日中一時支援事業を実施している。事業計画には、当事業所を含め、法人全体の事業、活動を明示している。
①	地域の福祉ニーズを把握している	a・b・c	
②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	a・b・c	

評価対象 III 適切な福祉サービスの実施

III - 1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果	コメント
III - 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている			理念・運営方針に利用者を尊重したサービスの実施が明示されている。また、法人で利用者の権利擁護規程、障害福祉サービスガイドラインが設けられている他、施設内に利用者の虐待防止についての掲示がなされている。内部研修では、倫理観や人権意識、虐待防止をテーマとして具体的なあり方を研修している。 生活支援マニュアルにて、プライバシーに配慮した支援の方法が明示されている。更衣室やトイレにエアコンを整備し、快適な空間づくりを行っている。人目を避けた時に相談室などが自由に使えるようになっているが、今回の評価にあたって実施された利用者アンケート中に一人になれる空間が欲しいとの意見もみられていることから、使える空間として周知されているかどうかの確認も必要と思われる。
①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている	a・b・c	
②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している	a・b・c	
III - 1 - (2) 利用者満足の向上に努めている			食事メニューに関する嗜好調査を実施し、メニューに反映させている。毎月、利用者の自治会、家族会が開催され、拳がってきた意見を終礼や会議において検討している。また、事業内容についての意見や要望についての意見を聴き、事業の継続・変更等の検討において参考としている。 利用者の親の高齢化に伴う、将来の不安等のニーズに対して、その他の家族への相談やグループホーム、ケアホームの増設に取り組んでいる。
①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している	a・b・c	
②	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	a・b・c	
III - 1 - (3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている			意見箱は2箇所設置され、管理者直通のものも用意されている。また、利用者自治会(月1回)で、担当職員が聴き取りを行ったり、職員が日常のかかわりの中で意図的に聴き取りを行う場合もある。相談室は共用スペースから離れてプライバシーが守られる環境となっている。 苦情解決の体制が整備され、重要事項説明書に記載されているとともに事業所内に掲示されている。苦情を受け付けた際は、必ず利用者、家族等へ口頭で相談、説明を行い、職員全体会議にて職員間の周知を図っている。また、ホームページ上で苦情内容について公表されている。 利用者からの意見に迅速に対応できるよう、日々のかかわりにおいて相談しやすい関係づくりを意識してかかわっており、言葉として思いを伝えられない利用者に対しては、いつもと違う様子の変化に気づくことを大切にしている。 職員個々の気づきは終礼で集約し、それぞれの見方や気づきを共有することに取り組まれている。
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	a・b・c	
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	a・b・c	
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している	a・b・c	

Ⅲ - 2 サービスの質の確保

		第三者評価結果	コメント
Ⅲ - 2 - (1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている			
	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	a・b・c	<p>今回で3度目の第三者評価の受審であり、併せて自己評価も全職員が行っており、計画的に評価を行う体制が整っている。担当者は受審ごとに施設長が決定し、とりまとめ等を行っている。自己評価や第三者評価結果を受け、課題を要約・データ化して要点をまとめたものを全職員に配布している。ひとつひとつの課題について組織全体で意識できるように取り組みが行われている点は高く評価できる点であった。課題については、職員全体会議および各部署での会議にて改善策や改善計画を提案し、検討を重ねている。このような検討から迅速にサービスに反映できた結果も確認でき、今後もより一層の取り組みに期待する。</p>
	② 評価した結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている	a・b・c	
	③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	a・b・c	
Ⅲ - 2 - (2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している			
	① 個々の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	a・b・c	<p>支援計画作成のマニュアルをもとに個別支援計画書を作成し、職員全員がひとりひとりの支援について共有化が図られている。併せてより具体的な実施方法を示す事ができるよう利用者ひとりひとりの支援実施書が作成されており、作業等の手頃はもとより、個々の生活全般の部分や本人が困難に感じている部分もサポートできるよう、利用者の全体像を理解しての計画となっている。作業部署別に3ヶ月ごとの定期見直しを行っている。見直し時には利用者の意見を十分に反映できるよう、通常より利用者とな話を機会を設けられるよう心がけている。以前は6ヶ月の期間で見直しを行っていたが、日々変化する利用者の思いを確認し支援にあたりたいという考えから期間が短縮され、この点は特に評価される。反面、ひとりひとりの支援の難しさも感じるようになったことから、さらなる取り組みに期待する。</p>
	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	a・b・c	

多機能型支援事業所 キッチンクラブおしみず

Ⅲ - 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている			
	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	a・b・c	<p>利用者の日々の様子は日報形式にて部署ごとに個々の記録を行い、また、個別ケース記録には日々の記録を基にモニタリングを行った結果や分析を記録している。記録にばらつきが生じないよう、終礼時に利用者全員の記録を読み上げ、確認・修正を行うとともに、職員全員が情報共有できるよう努めている点は高く評価できる。法人による規定により文書主任がおかれ、サービス管理者が個別支援計画やケース記録の管理を行っている。個人情報保護や情報開示については、法人全体の会議では徹底され、また、利用者への契約や計画書説明の場面でも話をする機会が持たれている。今後は職員個々が意識できているか確認できる機会を作られる事に期待する。各部署の会議にて全体会議に必要な情報の分別を行い、職員全体会議にて情報の共有を行っている。また毎日の終礼時に個々の情報を伝達することで詳細な情報も共有しており、今後も継続的に取り組まれない。</p>
	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している	a・b・c	
	③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	a・b・c	

Ⅲ - 3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果	コメント
Ⅲ - 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている			
	① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	a・b・c	<p>見学や体験利用など、利用前から積極的な受け入れを行っており、パンフレットやホームページを活用して事業所のサービスをより詳しく紹介できる取り組みを行っている。また、公共機関等にパンフレット設置や掲示物の依頼を行っており、結果、相談や利用に繋がったケースも増えてきている点は高く評価できる。今後は映像等を使用し、より多様な情報提供を行う計画されており、期待したい。サービスの利用にあたっては、十分に時間をかけて利用者の意向を確認し、就労に関する目標と自覚をもってサービスを利用してもらえるように支援を行っている。また、サービス開始にあたっては、サービス管理責任者が説明を行っており、既存の契約書や重要事項説明書では内容が伝わりにくい場合には、ルビをふったり内容を要約したりして、個々に応じて新たに作成しており、ニーズに十分に答えている。</p>
	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	a・b・c	

Ⅲ - 3 - (2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている			一般就労や他の事業所へ移行する場合には、これまでの経過とともに個人の特徴や能力等についてまとめたものを移行先に渡している。作成にあたっては本人と十分に話し合い、本人の了承を得ている。サービス提供終了後も職員が移行先に向く機会を設け、本人および関係者からの情報収集を継続し、また、行事等への参加を呼びかけ、退所後もいつでも相談に応じることができるよう体制作りに努めている。今後も取り組みを継続し、他機関等との連携の拡大に期待する。
① 事業所の変更や家庭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	a	b	c

Ⅲ - 4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果	コメント		
Ⅲ - 1 - (1)	利用者のアセスメントが行われている		<p>手順に沿い丁寧に時間をかけてアセスメントが行われており、結果、アセスメント項目以外の情報も確認する事ができ、より個々の思いに沿った計画・支援に繋がっている。また、短期間にモニタリングする事で再アセスメントする機会が増え、本人の変化がわかるようアセスメント表に追加記載することも多くなっている。今後はこれらの情報をうまく活用するためアセスメント様式の見直し等を検討され、さらなる工夫に期待したい。</p> <p>今年度より個別プログラムの時間を設け、毎日30分個々の課題に取り組んでいる。現在、試行中とのが、個々のスキルアップに有効な手段となり、意欲向上の機会ともなっている。今後はその効果等について評価を行い、創意工夫を重ね取り組まれたたい。</p>		
	① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている	a		b	c
	② 利用者の課題を個別のサービス場面ごと明示している	a		b	c
Ⅲ - 1 - (2)	利用者に対するサービス実施計画が策定されている				
	① サービス実施計画を適切に策定している	a	b	c	
	② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている	a	b	c	

評価細目の第三者評価結果(障害福祉サービス)

評価対象A - 1 利用者の尊重

A - 1 - (1) 利用者の尊重

	第三者評価結果	コメント
① コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている	a · b · c	通常より絵や写真、文字カードなどを活用し、コミュニケーション手段の拡大を支援している。個別プログラムにおいてコミュニケーション能力を高める計画もなされ、実際の場面で活かすことができるよう取り組んでいる。また、言葉以外から表出される気持ちも確認できるよう、家族から日常の様子情報を収集したり、本人の微妙な変化を見逃さないよう表情や行動に気が付いたりしており、十分な取り組みがなされている。 利用者自治会では、職業支援や余暇活動についての意見が出され、その意見の多くは行事計画やサービス向上に反映されている。時に時事よりの意見があがれば早急に対応し、利用者の安心・満足に繋がっている。今後は利用者が意見を出す場としてだけでなく、主体的な取り組みや役割を見出す事ができる場として支援したいという意向があり、さらなる発展に期待する。 利用者本人ができる部分は、むやみに支援するのではなく、見守る姿勢で関わっている。また本人ができると思っている部分ができている部分であった場合には、自尊心を傷つけないように関わり、利用者自身が納得・気づきに繋がる支援を心がけている。 今年度より毎日作業終了後の30分間「個別プログラム」の時間を設け、ひとり一人のニーズに応じた自主学習に取り組んでいる。また、外部講師を招いて、健康管理や金銭管理など様々な社会生活力の向上に向けた取り組みもなされ、利用者の社会参加への促進およびスキルアップに繋がっている。これらの活動や利用者の変化から職員の意識や考え方にも変化が見られ、相互を高める機会となっており、今後も継続して取り組まれさらなる発展に期待したい。
② 利用者の主体的な活動を尊重している	a · b · c	
③ 利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援の体制が整備されている	a · b · c	
④ 利用者のネンパワメントの理念にもとづくプログラムがある	a · b · c	

評価対象A - 2 日常生活支援

A - 2 - (1) 食事

	第三者評価結果	コメント
① サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている	a · b · c	定期的な嗜好調査を実施するとともに、毎朝の体調チェックにてその日の健康状態の把握に努め、個々に適切な食事内容で提供を行っている。 利用者参加の食事サービスを委員会を開催し、食事に関する意向を確認し、献立等に反映し、季節に合わせた行事食等を盛りこみ工夫を凝らした食事サービスを提供している。また、個々のニーズにそって食器・食材・味付け等を考え、可能な限り対応を行っている。 季節ごとにパーティションで区切りを変え、室温を快適に保っている。食堂は食事時間以外に他の活動場所として使用する事もあるため、食事時にはテーブルに紙ナプキンや調味料を置いて区別できるようにしている。食事時間も幅を持たせ、個々の作業の進み具合に応じて食事がとれるように提供している。
② 食事は利用者の嗜好を配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	a · b · c	
③ 食事環境(食事時間を含む)に配慮している	a · b · c	

A - 2 - (2) 入浴

	第三者評価結果	コメント
① 入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している	a · b · c	通所事業のため、適用外
② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている	a · b · c	
③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である	a · b · c	

A - 2 - (3) 排泄

	第三者評価結果	コメント
① 排泄介助は快適に行われている	a · b · c	排泄マニュアルが設けられており、職員はいつでも確認できる状況となっている。実際に直接支援が必要な利用者は少ないが、声をかけ促しが必要な利用者には、毎日担当職員を決めて対応にあたっている。 清潔に提供されるよう、日常の清掃に加え職員自らが利用したときに点検し、環境美化に努めている。今年度よりエアコンを設置し、環境設備にも努力されている。
② トイレは清潔で快適である	a · b · c	

A - 2 - (4) 衣服

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している	a · b · c	衣服の選択についてもマニュアルが設けられ、本人の意向を尊重し、気候や場面に不向きな服装である場合には、本人の自尊心を損なわないように配慮して声かけを行っている。また、私服から作業服に着替える機会や行事等でフォーマルな服装をする機会を通じ、日頃より服装を意識できる場面も提供している。 衣服に汚れが見られた場合には、必要に応じてシャワーを使用したり、洗濯の支援を行ったりして対応している。
② 衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時等の対応は適切である	a · b · c	

A - 2 - (5) 理容・美容

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している	a · b · c	身だしなみについては、利用者の好みを尊重し、行事等の折りにおしやれができる機会を提供する事によって意識が高まるよう働きかけを行っている。今後は、就職活動の場面においても整容を意識できるような取り組みを行っていく計画がなされており、今後の取り組みに期待する。 支援が必要な場合には、本人が希望する理美容室に予約をしたり、代金の支払いの支援を行ったりしている。初回の利用時には同行し、本人との関わりに必要な事項を理美容室の方に伝えている。
② 理髪店や美容院の利用について配慮している	a · b · c	

A - 2 - (6) 睡眠

	第三者評価結果	コメント
① 安眠できるように配慮している	a · b · c	通所事業のため適用外

A - 2 - (7) 健康管理

	第三者評価結果	コメント
① 日常の健康管理は適切である	a · b · c	保健・健康管理の担当者を設け、年1回の健康診断を実施するほか、普段の生活から健康を意識する機会として、歯磨き支援や保健師・栄養士による健康講座などを開催している。また、嚥下医との連携も深く、健康診断の他、健康についての講話や指導も行っている。これらの取り組みから医療機関に結びつきにくかった利用者が相談や診察を行う機会拡大となっている。 利用者の体調に変調があった場合には、個々の主治医への連絡・同行を行い対応にあたっている。普段から各主治医との情報共有を心がけ、精神科への受診については、職員が受診時の引率し、普段の生活の様子等を伝えるなどの積極的な関わりを行っている点は高く評価できる。 薬については原則的に自己で管理してもらうためか、マニュアルは整備されていない。一方、服薬支援が必要な方には、個別支援計画書に基づき支援を行っており、薬の量や種類等は処方箋等の書類を本人もしくは家族から提供してもらい確認を行っている。また、事業所として数種類の市販薬を常備しているが、個々の副作用等の危険性を考慮し、ほとんど使用していない状況である。現時点で服薬管理が必要な対象者はいないが、実際には支援を行っているケースもあることから、服薬管理が必要となった場合のマニュアルの整備及び、薬の取扱いに際してのリスクマネジメント等への取り組みに期待する。
② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる	a · b · c	
③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている	a · b · c	

A - 2 - (8) 余暇・レクリエーション

	第三者評価結果	コメント
① 余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている	a · b · c	利用者自治会や日頃の関わりから希望を確認し、各種行事への反映に努めている。企画によっては利用者の参画も募り、いろいろな役割を担ってもらって参加意欲の向上にも繋がっている。

A - 2 - (9) 外出・外泊

	第三者評価結果	コメント
① 外出は利用者の希望に応じて行われている	a · b · c	地域のイベントや情報などを事業所内に掲示し、外出支援のきっかけとしている。また必要に応じて他機関と連携し外出支援サービス等に繋ぐケースもある。
② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている	a · b · c	通所事業のため、適用外

A - 2 - (10) 所持金・預かり金の管理等

	第三者評価結果	コメント
① 預かり金について、適切な管理体制が作られている	a . b . c	預かり金については原則行っていない。自己管理できる環境については鍵付きの個人ロッカーを貸与し、使用方法についても支援している。金銭管理については小銭から生活全般の管理まで、個々のニーズに応じて個別支援計画に基づき支援を行っている。また多重債務等の危険性なども意識できるよう講座を開催するなど、金銭管理についての意識が高められるよう多方面から支援している点は高く評価できる。
② 新聞・雑誌の購読やテレビ等の利用者の意思や希望に沿って利用できる	a . b . c	共用の新聞や書籍については、利用者の希望に添って数種類提供されている。中には就労意識が高まってきた事から、経済関係の書籍の希望が出て提供されているものもあった。テレビについては、テレビ鑑賞のマナーを作成し、なぜマナーが必要なのかの根拠もわかりやすく説明してあることで利用者の理解を深める取り組みとなっている。
③ 嗜好品(酒、たばこ等)については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意思や希望が尊重されている	a . b . c	喫煙については、所定の場所にて休憩時間のみ可能となっている。アルコールについては普段は飲用する機会はないが、行事などで提供する事もあり、飲用についてはあらかじめ主治医に確認をとっている。飲酒・喫煙ともに正しい認識を持つ事ができるよう、外部講師などによる健康講座を開催しひとりひとりのスキル向上に役立っている。

A - 2 - (11) 就労支援

	第三者評価結果	コメント
① 本人のニーズに合わせて就労支援を行っている	a . b . c	ハローワークや障害者職業センターなどと密に連携を図るほか、一般就労に向け企業実習なども積極的にを行い、就労体験の機会の拡大に努めている。就労支援は個別支援改革書に基づき、個々のニーズやスキルに配慮した支援がなされている。
② 就労支援を行うにあたり事業所の環境に配慮している	a . b . c	食品関連の作業を中心に、各工程ごとに作業を分業し、利用者は個々のニーズおよびスキルの応じて担当している。普段から一般就労に繋がった利用者から近況を聴く機会もあり、利用者全般に就労に対する意識が高まっている。また、これまでは、個々の作業スキルの向上を目標とすることが多かったが、就業体験を重ねる事で企業が求める人材との差違があった事から、今後も分析を重ね取り組みの向上に期待する。