

## 評価細目の第三者評価結果(障害者・児福祉サービス)【内容評価基準】

判断水準	
「a評価」	よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
「b評価」	aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組の余地がある状態
「c評価」	b以上の取組みとなることを期待する状態

※ 最低基準を満たしていることを前提

評価対象 A - 1 利用者の尊重と権利擁護

A - 1 - ( 1 ) 自己決定の尊重

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	a · b · c	幻聴やせん妄症状のため事業所で寝て過ごすことが多い利用者に、日によってバラツキがあるものの、本人の仕事への意欲を見極めながら袋詰め内容量の書き込みや水滴拭き取りの作業習得事例があるなど、利用者へのサービス提供は、自己決定を尊重した個別支援と合理的配慮に努めながら、1人ひとりの特性に応じた支援ができるよう、本人とのコミュニケーションを大切に職員間で情報共有を図りながら取り組んでいる。

A - 1 - ( 2 ) 権利侵害の防止等

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	a · b · c	「職員行動指針」「倫理綱領」の明文化、虐待・感染防止・プライバシー保護の各マニュアル整備、職員教育・研修についても、年間研修計画のもと外部研修やセミナー参加、またテーマによっては外部講師も招く内部研修や勉強会を実施しているが、昨夏に発生した職員の利用者サービスに対する行政からの改善課題を真摯に受けとめ、現在具体的な対策を講じている。

評価対象 A - 2 生活支援

A - 2 - ( 1 ) 支援の基本

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a · b · c	評価外項目

② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	a . b . c	毎朝礼時に、当番職員が「私たちは常に優しい笑顔で丁寧な口調で丁寧に接します。」と宣言し、利用者とともに互いの相乗効果とその日作業に臨む気持ちを確認している。利用者1人ひとり個別に話す機会や場所、直接会話、メール等、そのコミュニケーション手段に配慮し、本人との会話が困難な場合は家族とも、電話、メール、連絡帳等、個別の事情に応じた手段で連絡し合い、本人の意向や希望の把握に努め、また担当医にも情報を開示し、事業所の対応や診療の参考につなげている。
③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	a . b . c	施設の構造上相談室は設けていないが、通常は事務室で相談を受け付けているが、利用者の特性によりいつも異なる表情や仕草等が伺えれば、話すタイミングや場所、直接会話、メール等、それぞれのコミュニケーション方法で、気持ちの把握に努め、結果を支援経過記録に残している。個別支援計画やモニタリングの際の個別面談をはじめ、日頃は利用者が話しやすい雰囲気作りや言葉かけに努め、相談や意見を述べやすい環境作りに努めている。
④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	a . b . c	評価外項目
⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	a . b . c	障害に関する専門知識の習得と支援については、毎年、内外部の研修・セミナー参加、勉強会等を通じてその向上を図り、モニタリングや計画更新、ケース会議、朝終礼をはじめ日々利用者との関わりに直面しながら研鑽を重ねている。また不適応行動等の行動障害に関しては、家族に対処方法を確認したり、過去の成功事例や行政・福祉等関係機関からも意見を頂きながら対応に臨んでおり、個別的な配慮については、個々の特性に応じた合理的配慮に基づき作業時間や場所、着座席を変更するなど適切な対応に努めている。

A - 2 - ( 2 ) 日常的な生活支援

	第三者評価結果	コメント
① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	a . b . c	非該当項目

## A - 2 - ( 3 ) 生活環境

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	a ・ b ・ c	非該当項目

## A - 2 - ( 4 ) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	a ・ b ・ c	非該当項目

## A - 2 - ( 5 ) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	a ・ b ・ c	非該当項目
② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	a ・ b ・ c	非該当項目

## A - 2 - ( 6 ) 社会参加、学習支援

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	a ・ b ・ c	非該当項目

## A - 2 - ( 7 ) 地域生活への移行と地域生活の支援

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	a ・ b ・ c	非該当項目

## A - 2 - ( 8 ) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果	コメント

<p>① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。</p>	<p>a ・ ⑥ ・ c</p>	<p>家族会はないが、利用者の事業所での過ごしぶりは、送迎時の挨拶時や、家族の事情・都合に合わせて電話やメール等も使って家族に伝えており、時には本人とのコミュニケーションの取り方や支援方法についても相談したり、逆に家庭での過ごしぶりをお聴きするなどして、サービスの向上につなげている。「事業所では、どんなふうに過ごしているの。」等の問い合わせがあれば、連絡帳の交換による情報共有の提案をしたり、事業所にも視察して頂くなど、家族とともに支援して行く姿勢・方針にご理解を頂きながら信頼関係の構築に努めている。</p>
-------------------------------------	------------------	--

評価対象 A - 3 発達支援

A - 3 - ( 1 ) 発達支援

	第三者評価結果	コメント
① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	a ・ b ・ c	非該当項目

評価対象 A - 4 就労支援

A - 4 - ( 1 ) 就労支援

	第三者評価結果	コメント
① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	① a ・ b ・ c	これまでの事例として、利用者と一緒にハローワークの申し込みから障害者求人企業選定、企業視察訪問を経て、当該企業に本人の特性を理解して頂くとともに本人のやる気イメージも見守りながら進め、試用期間中も本人・企業・職員との面談を重ねて本採用に至ったケースや、福祉用具リニューアル部門で取引先企業の人手不足を契機に試用期間を経て本採用になったケースもある。履歴書はまず自分で書いてもらい、本人の志望動機やアピールポイント、特技欄は一緒に考え、スーツの着こなしや靴の選定、面接シミュレーションも実施し、本人の働きたい気持ちとその能力と可能性を信じながら、企業側にも本人の長所短所や対応の仕方等合理的配慮を理解して頂き、利用者の自己決定の実現に取り組んでいる。また利用者がそのまま当事業所の作業指導員となったケースもある。
② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	a ・ ② b ・ c	仕事内容は、利用者個々の意向や症状、体力的な問題等のほか、「福祉用具リニューアル」「飲食・食品製造・販売」「木工加工」の各部門との適性を鑑み、かつ仕事時間、質、量、工程等を勘案して決め、その後も進捗状況を確認しながら進めている。工賃については、単年度事業計画にて工賃増目標を設定し、利用者には毎月の支払いの際に、工賃規程のもと増減した算定根拠を本人が理解できるよう説明している。また労働安全衛生に関しては、関係法令に基づき、毎月の検便や自主検査の実施、専門企業を招いての食品衛生や感染予防等の研修を受講しており、安全管理についても、電動工具等の機械工具類の使用及び保管はすべて職員立ち会いのもと実施している。

<p>③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。</p>	<p>① a ・ b ・ c</p>	<p>職場開拓と就職活動支援は、いつ頃から働きたいのか、どんな仕事がしたいのか、逆にやりたくない事等を聴きながら利用者が望む将来の実現に向け、本人と一緒にハローワークに出向き、通勤環境、仕事時間、内容、支給額等を考慮しながら検索と面接の機会を得られるよう取り組んでおり、また法人グループ及び取り引き企業からも支援や協力を頂いている。また企業側にも本人の特性と合理的配慮への理解を求め、本人同席のもと企業側との話し合いを通し、働きやすい職場環境作りに取り組んで頂いている。また試用期間や就職後においても随時職場訪問を行い、企業側の意向や本人の気持ちを聴き取り、定着支援に取り組んでいる。</p>
--	--------------------	--