

## 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	個別支援計画の立て方の中には、本人自身が問題を解決する視点や、本人の強味、得意なこと、好きなこと、希望等を引き出していくストレングスの視点が明記されている。「作業班」を選ぶ際には、施設案内や書面での説明のほか、実際に作業班を体験してもらい、自分に合っているかどうか判断してもらっている。事業所での過ごし方については、毎月職員も参加するグループワークで話し合い、ルール作りをしている。利用者の権利擁護については、石川県が発行しているリーフレットを配布したり、事業所内での研修を行っている。また、サービス向上委員会において支援の質の向上に努めている。その活動は、お便りで家族や利用者に周知している。

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	利用者の権利侵害の防止のために、サービス向上委員会が設置されている。委員会では、新しく策定した虐待防止マニュアルの周知、虐待防止の研修、職員チェックリストの実施等に取り組んでいる。虐待防止についての研修は、全職員が受講できるように令和1年11月に、3回に分けて実施している。委員会では、毎月虐待につながる虞のある事例についてチェックしてその結果を広報誌で周知している。身体拘束は虐待に該当する行為であり原則禁止であるが、緊急やむを得ない場合に実施する際の手続きや方法についての規定が、新しく策定したマニュアルには記載されていない。

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	ひとり一人の自律・自立生活を行うために、アセスメントを行い個別支援計画を作成している。計画は利用者自身が課題を解決することを大切に、過剰な支援を行わないものになっている。自律・自立生活の動機づけのために、手洗い励行の掲示や身だしなみチェックにより、利用者の自発性を引き出す取り組みを行っている。日常生活自立支援事業を利用している人もおり、相談支援員や支援専門員との連携を図っている。
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	コミュニケーションの基本である、お互いがなんと呼んでもらいたいかを聴き取りして、ボードに張り出している。まず〇〇さん、と呼び合うところから、心地よい関係作りができるように配慮している。利用者ひとり一人のコミュニケーション能力に合わせた支援として、ホワイトボードを使ったり、イラストを多用したり、写真を使ったカードを作ってコミュニケーションの支援を行っている。職員は利用者の言語以外の表現(ノンバーバルの部分)に注意して、利用者の意向の把握に努めている。また、利用者のコミュニケーション能力を高める支援として、月に一度ビジネスマナーのグループワークを行っている。
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	利用者が職員に話したいことがある時には、相談室だけでなく作業場のスペースも活用してプライバシーに配慮しながら個別の相談に応じている。相談内容は、個別面談記録により、関係職員、サービス管理責任者が共有している。毎年2月に、利用者がどこの作業班で働きたいか意向調査し、意思決定の支援を行っている。
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	余暇活動として、カラオケ、パン作り、カレー作り、タピオカづくり等様々なメニューが用意されている。メニューは年間計画表として利用者に配布されている他、実施する時に別途チラシなどで周知している。外部メニューとしては、障害者フェスティバルや日帰りバス旅行、障害者交流スポーツ大会、卓球大会等がある。

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	職員は専門技術等の向上のために、全体会議や内部研修、外部研修を受講していることを研修記録で確認した。個別的な配慮が必要な利用者については、ショートの一部屋を使ったり、パーティションを活用して、利用者の状態に合わせた支援を行っている。行動障害のある人には、とりわけ支援の手順書の見直しを行っている。利用者間の関係調整として、食事時間の配慮や、送迎時の座席表を作成したり、必要な時には個別の送迎を実施している。
-----------------------------	-----------	---

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	二か月に一度利用者も参加して、食事サービス委員会を開催して、献立について検討をしている。年に一度、聴き取りによる嗜好調査も行っている。アセスメント時に、アレルギー等の禁忌事項を把握して、除去食を提供したり、利用者の心身の状態に応じた刻み食やあら刻み食の提供を行っている。入浴は、一般浴のほか、リフト浴を利用する人もいる。また、清拭やシャワー浴の利用者もいる。脱衣場の入り口にカーテンを設置して、更衣時のプライバシーに配慮している。現在おむつ使用の人は5名いて、排泄介助時には、他者の目に留まらないように配慮した支援を行っている。また、自立の人も常に、声かけ、見守りの支援をしている。移動・移乗支援は、車いすを利用する人が5名いて、作業に行く時には付き添い、介助をしている。

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	毎日事業所内の清掃を行い、湿度のチェックや一日に何度も換気をし、快適性や安心・安全の確保に努めている。利用者は、卓球台の下や、廊下の長いす等思い思いの場所で、自由に過ごしている。ショートステイの部屋や作業場の一角を専用で使用して、くつろいで過ごす人もいる。令和1年11月には、施設の利用しやすさについてアンケート調査を行っている。

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	毎朝、健康増進のためにラジオ体操を行っている。利用者の中には、歩行器を利用して筋力維持のための取り組みを行っている人もいる。主に、看護師や生活支援員が担当し、個別支援計画に基づき歩行練習をしている。モニタリングは、全体会議等で実施し、見直しの必要がないか検討している。

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	毎朝、利用者のバイタルチェックを行い、日報に記録し、看護師が健康状態に異常がないか確認している。利用者から希望があれば、健康面での個別面談を実施したり、「保健衛生だより」で健康の維持・増進について利用者の意識向上を図っている。てんかんのある利用者については、発作時の手順書を準備して、慌てずに対応ができるようにしている。
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	医療的ケアについての方針(マニュアル)があり、医療的な支援の方法が記されている。利用者の服薬管理は、連絡帳から薬を取り出して看護師がチェックし、施錠して管理している。服薬の際には、お薬チェック表で、支援員と看護師がダブルチェックして誤薬のないようにしている。アレルギーや心疾患のある利用者に対しては、除去食の提供や、減塩減量食の提供を行っている。

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	社会参加に資するものとして、施設外就労の体験や、就労セミナーへの参加を実施している。利用者の学習意欲を高めるために、毎月テーマを決めて職員が参加して、グループワークを行っている。学習支援としては、就労余暇活動の時に、パン作りや、豆腐作り、カレー作り等の体験学習の機会を設けている。外出・外泊、友人との交流については、特に支援の事例はない。

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	相談支援事業所や家族と連携しながら、地域生活が継続できるように支援している。利用者の意欲を高めるため、毎月職員が参加して、様々なテーマでのグループワークを行い地域生活を継続するための取組を行っている。利用者の意向を把握する仕組みとしては、利用者満足度調査や個別支援計画作成時の面談などがある。また、施設外就労の体験や、就労セミナーへの参加を実施している。

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
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。	a · b · c	家族とは日々、送迎時の会話や連絡帳により利用者の生活状況について報告が行われている。スマイルの会(家族会)があり2か月に一度はバス旅行やポーリング大会、新年会などを行い交流している。また、3か月に一度は、モニタリングのための面談を行っており、家族との連携を図りながら支援している。各委員会の便りや、イベント案内等家族への情報提供も行っている。利用者の体調不良や急変時の対応については、事故対策マニュアルに家族への報告方法等が取りまとめられている。家族支援の一環として、短期入所事業も実施している。

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	該当なし

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。	a · b · c	事業所の作業班は、パン、豆腐、内職、弁当等施設内のものと、施設外のものがある。施設外就労は、清掃業務委託やペットボトル分別洗浄、配達業務などがある。作業ごとにマニュアルが整備されて、挨拶をすることや、身だしなみについて、時間を守ること等働く上でのマナーについて記載されている。就労についての利用者の意向は、個別支援計画の面談や利用者満足度調査、毎月のワークショップ、日々のかかわりの中で聴取している。社会人としての心構えを見につけるために、毎月ビジネスマナー講習を行って、障害者就職面接会に臨んでいる。
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 · b · c	就労継続B型のメニューとして弁当班、パン班、豆腐班、内職班等が用意されて、利用者は自分に合った班を体験後に選択している。利用者の希望は、アンケート調査や面談、日々のコミュニケーションから聴取して、ひとり一人に最適な就労支援ができるように配慮している。工賃は、計算方法や、支給の方法がマニュアル化されて周知され、重要事項や契約書で説明して、同意をもらっている。各班ごとのマニュアルには、作業特性に応じて、安全管理や危険防止の取組が定められている。事業所内には、手洗いうがいを励行することや、「病気に強い身体作りは、日頃の食生活習慣から」というポスターが掲示されて、感染症・食中毒の予防や健康づくりに取り組んでいる。
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。	a · b · c	イベント販売先の新規開拓や就労支援員の活動により、仕事の機会の拡大を図るとともに、職業安定所、障害者就業・生活支援センター等との連携を行っている。合同面接会への参加時には、面接時に来ていく服等について家族に連絡したり、ジョブコーチとの連携をはかり、就職支援をしている。職場定着の支援としては、就業後定期的な面談を行い相談支援している。一般就労後、リストラされた利用者の受入れも行っている。