

第三者評価結果

A-1 利用者の尊重と権利擁護

		第三者評価結果
A-1-(1) 自己決定の尊重		
【A1】	A-1-(1)-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
<p><コメント></p> <p>事業所はインフォームドコンセントを大切に利用者主体の支援を行っています。朝礼時に一人ひとりがその日は何をするのかの予定を説明しています。言葉だけでなく、黒板にネームプレートを貼る等して、個々の利用者にわかりやすいように工夫をしています。場合によっては、全体での説明だけでなく、個人向けにも机の前や作業室の壁にスケジュールを提示する等、書面で提示して利用者がわかりやすいように支援を提供しています。</p> <p>衣服や理美容等については、ピアス、ヘアカラー、スカート等活動(働く)上で支障のない範囲で個性の尊重を大事にしています。</p> <p>作業所内のルール等については、話の出来る利用者が少ないこともあり、利用者同士の話し合いで決めるより、職員間で検討・決定し利用者に伝達しています。</p>		
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
【A2】	A-1-(2)-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。	c
<p><コメント></p> <p>権利侵害の防止のために「苦情解決に関する規則」を定め、苦情解決責任者や苦情受付担当者、第三者委員を設置し、写真付きのポスターを作成し、玄関等に掲示しています。又、利用者・家族には利用契約書で身体拘束の禁止と虐待防止のための措置を明示し、説明していますが、特に利用者に対しては、周知が不十分と考えています。</p> <p>職員には職員ハンドブックでも虐待防止と身体拘束廃止を明らかにしています。権利侵害の防止として、障害者虐待防止法や身体拘束に関わる注意事項等を、職員会議で必ず年2回周知し、具体的に検討する機会を設けています。法人としては、権利侵害に係る研修には力を入れており、職員は法人内外の研修に積極的に参加し、日頃の支援の中で、どのような関わりが権利侵害に当たるのか、人権ツールを活用して理解を深めています。更に人権侵害が発生した場合の再発防止策を実践する仕組みについて、全職員に周知していくことが課題です。</p>		

A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
【A3】	A-2-(1)-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a
<p><コメント></p> <p>事業所は利用者が日々の生活支援により、自律・自立した生活を実現するため、利用者の心身の状況、生活習慣や生活の仕方等を理解し、一人ひとりがその人らしく生き生きと生活できるように支援しています。職員は利用者にはエンパワメントの考え方を基本に接するように心がけており、「将来的に就職したい」、「働く日数を増やしたい」等の相談が日頃接している職員にあった時には、支援方法等について職員間で情報を共有します。</p> <p>利用者が身の周りの整理整頓や時間やスケジュールの管理、社会的常識や一般的なルール等を含めて生活の自己管理ができるように支援していますが、自己管理能力を向上させるための支援は、当事業所では日中作業が中心になるため、相談支援事業所との連携の中で目指しています。</p> <p>関連する障がい福祉サービス、行政手続等の利用については、利用者が自ら話し易い職員に相談してくることを受けて、橋渡しを行っています。</p>		
【A4】	A-2-(1)-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
<p><コメント></p> <p>職員は、利用者との意思疎通やコミュニケーションを図るためにコミュニケーション手段の工夫をしています。利用者とのコミュニケーションでは、会話が苦手な利用者には筆談で話したり、ホワイトボードを活用して視覚的にも確認ができるように工夫しています。意思表示や伝達が困難な利用者には、面談場所を変えたり、職員を交替して利用者の意思や希望を理解するように努めています。</p> <p>利用者とのコミュニケーション手段の確保や必要な支援については、個別支援計画に記載されている具体的な支援方法を確認したり、利用者の友達から情報を得たり、また、生活を共にしている家族と連絡を取りながら利用者との信頼関係を築く中で行っています。</p>		
【A5】	A-2-(1)-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
<p><コメント></p> <p>利用者の生活上のさまざまな問題や悩みに等について、定期的に面談をする機会を設けるとともに、日常の活動の中で気にかかる様子の時は個別に話をする機会を作って対応しています。利用者本人より「相談がある」と言ってきた時は、必ず当日に個室で話を聞き、対応できる内容については、迅速に対応しています。</p> <p>利用者の相談については職員間で共有しますが、必要に応じて計画相談事業所や行政とも情報を共有し、必要な支援に繋がっています。</p> <p>利用者対応をした職員は、相談内容を援助記録表や業務日誌に記録し、翌日の職員に伝えるようにしています。相談内容等は必ずサービス管理責任者に報告し、関係職員等と検討・共有を行い、必要に応じて個別支援計画の支援内容の変更や調整を行い、職員会議で報告しています。利用者は、自分が話しやすい職員に相談することもあります。職員が日常の支援の中で把握した情報は職員で共有し、統一した支援を行っています。</p>		

【A6】	A-2-(1)-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。	b
<p><コメント></p> <p>利用者の要望に応じた支援を実現するため、個別支援計画に基づき、多様なプログラムの日中活動へ参加できるように支援しています。</p> <p>作業活動においては、決められた作業を提供する時と、選択ができるように提供している場合があります。作業以外の活動については予定表を作業室や廊下に掲示し、参加を希望する場合は自己決定により申し込むことにしています。その他、レクリエーションや休日開所の余暇活動は、利用者の意見や希望もと入れながら企画しています。その都度、分かりやすく提示するように工夫し、参加したい企画を選択できるようにしています。</p> <p>毎年地域のボランティア団体よりコスモス畑の花摘みに招待されています。今年はコロナ禍のため、その後恒例となっていたバーベキューは中止になりましたが、色鮮やかなコスモス摘みを楽しみました。又、市や地区社会福祉協議会等の行事には皆で参加していますが、更に多くの地域の情報を提供したいと考えています。</p>		
【A7】	A-2-(1)-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
<p><コメント></p> <p>職員は障がいに関する専門知識の習得のため、法人内外の研修に積極的に参加しています。利用者一人ひとりの課題については、日々の引き継ぎや振り返りだけでなく、職員会議や支援会議の場で、報告、連絡、相談を徹底し、職員育成のためにコミュニケーションと情報共有の仕組みを整えています。利用者間のトラブルの際には、支援方法だけでなく、環境の調整も含めて、検討実施しています。</p> <p>強度行動障がいのある利用者等、利用者の支援記録等に基づいた個別的な配慮として、パターションの利用、作業配置、利用者同士の相性についての調整を行う等、障がい特性を考慮して適切に対応しています。併せて、法人内の専門知識のある職員のスーパービジョンを受けたり、計画相談事業所や県保健福祉事務所の医師等専門機関との連携を図りながら、カンファレンスに参加してもらうなど、状況に応じた支援を行っていますが、更に専門性の向上を図りたいと考えています。</p>		
A-2-(2) 日常的な生活支援		
【A8】	A-2-(2)-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
<p><コメント></p> <p>利用者の日常的な生活支援(食事、排泄、移動、移乗等)は個別支援計画に基づくとともに、利用者の日々の心身の状況に応じて実施しています。</p> <p>食事については毎月献立表を利用者に配布しています。カロリー等栄養管理されたものを提供し、嗜好に関しては献立に変化を持たせて対応しています。また、本人や家族の要望により、食事提供量は利用者により増減しています。嗜好調査はしていませんが、職員が毎食摂取状況をチェックすることで、嗜好や健康状態を把握しています。水分の補給も、必要な利用者には職員が声掛けをして脱水を予防しています。入浴支援は実施しておらず、利用者の要望もありません。排泄支援は自立した利用者がほとんどのため実施していませんが、障がい特性や急な怪我等で介助が必要になった時は必要に応じて対応し、同性介護を厳守しています。移乗支援については、転倒によるけがで車いす使用者が1名おり、送迎時に移乗介助をしています。</p>		

A-2-(3) 生活環境		
【A9】	A-2-(3)-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。	b
<p><コメント></p> <p>利用者の日中活動の場としての生活環境は、建物の構造上、十分に配慮されてはいません。作業室、食堂、トイレ等は狭く、特にトイレは利用者数に比べ、数が少ないため、一時的な混雑がみられます。綾瀬市の指定管理を受けており、建物は市の所有となっていますが、事業内容に照らし合わせて、狭小で、快適性や安心・安全に配慮した生活及び作業環境ではありません。その中でも、机の角に緩衝材を設置し、不慮の事故の防止・軽減措置を行うなどの配慮をしています。また、必要に応じて机上にパーテーションを設置したり、利用者がパニック発作や興奮時には、誰もいない環境でクールダウンや相談を行えるようにしています。</p> <p>利用者が思い思いに過ごしたり、また、安眠(休息)ができるような生活環境を確保するため、利用者の意向等を把握し、改善の工夫を行っています。清掃も毎日実施していますが、快適とはいえない状況なので、改善策を検討しています。</p>		
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
【A10】	A-2-(4)-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。	c
<p><コメント></p> <p>「機能訓練」・「生活訓練」は特別に実施していませんが、生産作業の一環としてタオルたたみや食器洗い、清掃等の生活訓練に相当する作業の提供や支援を実施しています。日常の生活動作の中で実施することにより、利用者の機能や能力を維持・向上する機会を増やすように工夫しています。</p>		
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
【A11】	A-2-(5)-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。	b
<p><コメント></p> <p>事業所では利用者の健康管理に関わる支援を行っています。提供する食事のカロリー管理、朝昼の体操など日常的な健康増進のためのプログラムや、精神的な問題に対する助言等の提供、看護師(月2回)や医師(月1回)に定期的に診てもらう機会を提供し、また、事業者側が疑問に思う部分はその都度看護師や医師に相談をし、助言を受けています。</p> <p>健康診断を年に1回実施し、再検査等の項目については家族とも情報を共有し、医療機関の受診を勧めています。製パン・調理に携わる利用者・職員は毎月検便を行い、自身の健康管理だけでなく、製品の安全性を高めています。障害者の健康管理等について、研修や個別指導等を定期的に行っていません。</p> <p>サービス提供中に体調等の急変があった場合は、緊急時対応用利用者個人情報カードに基づき、速やかに緊急時連絡先(家庭等)と連絡を取り、必要に応じ、協力医療機関・救急隊と連絡を取り対応します。</p>		
【A12】	A-2-(5)-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。	b
<p><コメント></p> <p>事業所内での医療的な支援としては、昼食時の服薬管理のみを実施しています。投薬チェック表を作成し、飲み忘れが起きないように複数職員で服薬チェックを実施し、空袋を返却しています。職員間で不明なことがあれば、看護師に連絡を取り、指示を受けています。</p> <p>利用者の家族が薬の管理について困難と認められる場合は、職員が通院に同行して薬を受け取り、医師と相談の上、朝と帰る時に事業所で服薬をするなどのサポートをしています。</p>		
A-2-(6) 社会参加、学習支援		

【A13】	A-2-(6)-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
<p><コメント></p> <p>社会参加についての支援の一環として、定期的に外出・余暇支援を提供しています。外出や余暇支援は利用者や家族からの意見を取り入れながらプログラムを作成しています。毎月2回、土曜日を開所日として、余暇活動を行っていますが、毎回多くの利用者が参加し好評を得ています。毎年、社会見学を兼ねて県の防災センターに行き、火事や地震等の災害を体験したり、市内の国指定史跡である神崎遺跡公園を訪ねたりしています。昼食はファミリーレストランでの食事を体験しました。その他、映画館、カラオケ、水族館、横浜動物園ズーラシア等に外出し、社会経験を積むための支援を行っています。外出支援は、意図的に公共の施設を利用し、楽しむだけでなく社会のルール等を学べる機会を提供するように努めています。2020年度はコロナ禍で室内活動が中心になりますが、マンネリ化しないような活動内容を企画しています。</p>		
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
【A14】	A-2-(7)-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
<p><コメント></p> <p>利用者の生活や住まいへの希望と意向を尊重し、地域生活への移行や住み慣れた地域での生活が継続できるように支援しています。利用者の中には家族と住み続けたいと希望する方もいますが、高齢になった家族等は老老介護になることに不安を感じています。概ね若い利用者はグループホームの入居を希望しています。</p> <p>利用者のモニタリングでは計画相談員が同席して、利用者が地域生活に向かう意欲を喚起し、具体的に地域生活移行に伴う課題等を話し合う時には家族も交えて、将来のことを話し合います。事業所では日中作業の一環として、地域生活への移行を想定した買い物支援(レジに並ぶ、金銭のやり取りをする等)を実施しています。利用者のグループホーム入居等の地域生活への移行に関しては、行政や相談支援事業所と連携・協力し、施設見学や体験等を勧めています。体験時は、利用者の負担を減らすため、臨時の送迎サービス等も実施しています。</p>		
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
【A15】	A-2-(8)-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。	b
<p><コメント></p> <p>利用者の家族等とは毎日連絡帳を用いて情報の共有を行い、要望等にも応じるようにしています。年度当初には家族会を開催しています。家族会では、事業所における年度の事業計画や行事予定、苦情受付の説明などを行うとともに、家族の意見や要望を聞く機会になっていますが、それ以外の急な相談等にもその都度対応し、必要に応じて相談支援事業所に引き継ぐ等しています。利用者の支援にあたっては、家族等との信頼関係の構築が重要であり、個別支援計画策定時においても、利用者本人と家族の意見や希望を確認し尊重して、支援計画に取り入れるようにしています。</p> <p>利用者の体調等の急変時には事業所のルールに則り、家族等への報告や連絡を必ず行うとともに、医師・看護師への相談を行います。緊急を要する場合には救急搬送を行ってから家族等へ連絡をしていますが、今後は更にマニュアルの充実で万全を期したいと考えています。</p>		

A-3 発達支援

		第三者評価結果
A-3-(1) 発達支援		
【A16】	A-3-(1)-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。	
<コメント> 対象外		

A-4 就労支援

		第三者評価結果
A-4-(1) 就労支援		
【A17】	A-4-(1)-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。	b
<コメント> 利用者一人ひとりの働く力や可能性を引き出すような取り組みや工夫を行っています。それぞれの作業能力に応じた作業提供を行い、また、作業への不安を軽減するため、無理なく少しずつステップアップできるように提供方法を考えています。作業導入時には、見本や完成品等を提示しながら、安心して取り組めるように、傍で付き添っています。製造したパンを入れる袋のラベル貼りでは、下に見本を置き、その上に重ねて貼って行く方法を提示するなど、利用者が不安なく的確な作業ができるよう工夫しています。慣れてくると朝礼で1日の作業内容を聞くだけで、やるべきことが理解できるようになり、訪問時も一人ひとりがいつもの作業室で意欲的に働いている姿が見られました。 地域の企業より仕事を受注していますが、就労に結びつく支援は不足しており、更に地域の支援ネットワークを構築し企業との連携を深めて、利用者の就労を促進したいと考えています。		
【A18】	A-4-(1)-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
<コメント> 利用者一人ひとりの作業の力に応じた作業内容や作業量を提供するように心がけています。また、作業時間についても、一人ひとりの集中力の継続時間に応じて取り組みやすいように作業量の調整も行っています。作業内容の計画は職員が行い、利用者に合った作業を選択してもらいます。 年に2回作業評価を行い、工賃時給を定めています。利用者の中には、自己評価が高く、工賃の評価や作業内容の工程について納得できない場合もありますが、個人用の評価表を作成し本人に渡して丁寧に説明するなどして了解を得ています。工賃の引き上げについては、利用者の異動等があり達成できないものの、2019年度は初めての賞与を支給しています。 作業時に、ハサミや鉛筆等使い方によっては危険と想定されるものを使う際には、その都度貸し出す形をとり、誰が何を使用しているかを確認表にして、職員が同室内にいることや休憩時には回収する等、事故や怪我に繋がらないように取り組んでいます。		

【A19】	A-4-(1)-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。	b
<p><コメント></p> <p>就職活動への支援は、現状で対象となる利用者がいないことからほとんど行っていませんが、就職への意欲や準備が整った場合には、就労援助センターに登録し、見学や実習等の支援を行っています。</p> <p>受注先の開拓としては、商工会議所への相談や求人広告に載っている企業への働きかけをしています。工賃をアップさせるため、パンの卸先や内職の仕事の開拓に利用者を同行して行くこともあります。</p> <p>3年位前には就労後の利用者と繋がりがありましたが、現在はないので、利用者の就職活動と定着支援に力を入れ、就労後の利用者と職場との関係づくりを進めたいと考えています。事例として、仕事を辞めて、自宅に引きこもっていた方が、半年前に相談支援事業所より紹介されて実習から始め、利用したいとの本人の希望が出され受け入れました。必要に応じて、離職後のサポートにも取り組んでいます。職場開拓に関しては、不十分と考えています。</p>		