

## 福祉サービス第三者評価結果報告書

### 【障がい福祉分野】

#### 【受審施設・事業所情報】

事業所名称	愉笑（ゆら）・みどり教室	
運営法人名称	社会福祉法人大阪重症心身障害児者を支える会	
福祉サービスの種別	生活介護	
代表者氏名	寺岡富子	
定員（利用人数）	40 名（愉笑・みどり教室 各20名）	
事業所所在地	〒 545-0021 大阪市阿倍野区阪南町2丁目23番11号 〔 愉笑・法人事務局：558-0056 大阪市住吉区万代東1丁目3番19号 〕	
電話番号	06 - 6696 - 9977（法人事務局）	
FAX番号	06 - 6696 - 9955	
ホームページアドレス	<a href="https://sasaerukai.or.jp/">https://sasaerukai.or.jp/</a>	
電子メールアドレス	<a href="mailto:center@sasaeru.or.jp">center@sasaeru.or.jp</a>	
事業開始年月日	昭和53年9月4日	愉笑：平成21年1月1日
職員・従業員数※	正規 18 名	非正規 33 名
専門職員※	社会福祉士3名 介護支援専門員3名 介護福祉士15名 保育士6名 看護師3名 作業療法士1名 医師1名 初任者研修6名 社会福祉士任用資格3名 重度訪問介護10名 支援学校教諭2種1名 幼稚園教諭2種2名 実務者研修4名 調理士2名	
施設・設備の概要※	作業訓練室（各グループごと7室） 便所 事務室 相談室 喫茶・作品展示販売コーナー 静養室 厨房 多目的ホール  〔設備等〕 クッキーづくり工房 陶芸作業	

※印の項目については、定義等を最終頁に記載しています。

#### 【第三者評価の受審状況】

受審回数	0 回
前回の受審時期	年度

#### 【評価結果公表に関する事業所の同意の有無】

評価結果公表に関する事業所の同意の有無	有
---------------------	---

## 【理念・基本方針】

重度の障害があっても地域の中で普通に暮らせることのできるまちづくりを目指し、様々な社会資源を利用しつつ、重度の障害児者が求めるサービスを提供することにより、困難な状況にある方々の福祉に一翼を担うべく、主体的に取り組むことを基本理念とする。

サービスを実施提供するうえにおいて、障害児者の多様なニーズに対して柔軟かつ丁寧に応えることを基本姿勢とし、事業及びサービスの提供において、困難な場合においても諦めることなく、粘り強くその事業およびサービスの実施を試み、最大限の努力を行うことを本会の基本方針とする。

## 【施設・事業所の特徴的な取組】

1. 重度の肢体不自由と重度の知的障害とが重複した、重症心身障害児者に特化して、その地域生活を支援しています。
2. 個々の障害特性等に応じて、小グループに分け、きめ細かな支援体制を整えています。
3. 障害特性に応じて複数の特徴ある生活介護事業を実施するほか、居宅介護事業や共同生活ホームなど、多面的な支援体制を構築して、障害者と家族の支援を実施しています。
4. 生活介護事業所内に厨房設備を整え、利用者の心身状況や嗜好にも配慮した食事提供（選択メニューと、キザミ・ミキサー・ペースト等の食事形態）を実施しています。
5. 利用者目線という基本軸を現場に徹底させています。
6. みどり教室では地域ネットワークを構築して、事業所と利用者の社会参加を実践しています。
7. 愉笑は、鉄筋コンクリート造5階建て延べ1187㎡の建物を改修利用しており、そのゆったりとしたスペースを活用して、様々な利用者の心身状況や要望に沿って臨機・柔軟に対応しています。

## 【評価機関情報】

第三者評価機関名	特定非営利活動法人 ふくてっく
大阪府認証番号	270003
評価実施期間	令和元年6月11日～令和元年11月25日
評価決定年月日	令和元年11月25日
評価調査者（役割）	0501B089（運営管理委員） 0501B093（運営管理委員） 1401B051（運営管理委員） 1201B029（専門職委員） 1701B026（専門職委員） 1801B022（その他）

## 【総評】

### ◆評価機関総合コメント

- ・ 重症心身障害児者の、益々多様化、多層化する課題へ対応するための支援体制を再構築する契機として、今回の第三者評価受審を位置づけられ、施設長以下職員が真摯に取り組まれたこと、また今回評価対象とした生活介護事業部門以外の管理者も、この取組を注視して説明会等に参加されたことに敬意を表します。
- ・ 意思疎通も困難な最重度な、障害をもつ利用者一人ひとりを尊重し、その特性に応じてしっかりと寄り添い、利用者本位を徹底したサービスを実施しています。
- ・ 「愉笑（ゆら）」・「みどり教室」、タイプの違う施設長がそれぞれにリーダーシップを発揮しながら、利用者目線にたち福祉サービスの向上に意欲をもって支援しています。その姿勢は職員が利用者を大切に想う共通認識として浸透しており、利用者が通所を楽しみにしています。利用者にも職員にも笑顔があふれています。また、家族等の満足度もたいへん高くなっています。
- ・ 総じて、現場の支援力が極めて高い事業所ですが、今回の第三者評価を契機として各種事業計画やマニュアルの作成に着手されました。今後は、その内容等の更なる充実と活用の実効性推進を期待します。
- ・ 今後の課題として、在宅生活の維持継続や、いわゆる「親亡き後」を展望した、ファイナンシャルプランを含む総合的な支援体制の構築を期待します。
- ・ 家族とは、日常の情報伝達を密にしています。今後は共有の課題を設定した意見交流など様々な交流機会を設けて、信頼関係をさらに高めるとともに、家族支援を充実することを期待します。

### ◆特に評価の高い点

- ・ 非常勤職員の働きやすさに配慮し、積極的に声掛けして信頼関係を保っているため、円滑な業務遂行につながっています。
- ・ 日々の支援を通して利用者の想いをくみ取り、また家族からの情報提供や要望にも留意して適切なアセスメントを実施したうえで、個別支援計画が組織的に策定されています。
- ・ 日々の支援の中で、個別支援計画に反映すべき気づきが細かくメモ書きされ施設長にも伝わって、都度迅速に支援計画を見直すPDCAサイクルが機能しています。
- ・ 利用者の権利擁護の意識が高く、職員は権利擁護チェックリストを使用して日々の支援をふりかえり、ミーティングで相互に確認しあいながら共有しています。
- ・ 理学療法、作業療法等の専門的な療法を施して、利用者の主体的な意思や集中力を増進しながら、機能維持を図っています。

## ◆改善を求められる点

- ・ 家族等の願いを叶えていくことにとどまらず、利用者の最善の利益に沿って、事業所の専門性を発揮するための事業計画を、利用者・家族に周知しつつ推進していくことを期待します。
- ・ 評価を通して確認される改善課題を文書化して職員間の共通認識とし、その改善に向けて課題ごとの委員会を設けるなど、職員参画を前提とした組織的・計画的な仕組みの確立を求めます。
- ・ 多数を占める非常勤職員との意思疎通は、管理者の個人面談に依っていますが、非常勤職員も参加できる全体ミーティングの機会を設けて、意思疎通を徹底する取組が求められます。
- ・ 職場特性や職員の勤務特性に配慮した目標管理制度を導入して、各職員が自身の将来像を描いて向上心を高めつつ、組織の調和と発展を推進することが必要です。
- ・ 実習生を受け入れることは、福祉人材育成という社会福祉法人の使命であると共に、これを指導する職員の資質向上にもつながり、また事業所の理解を促進して協力者や人材確保も期待できる大切な取組です。今後は法人本部に担当部署を置いて組織的に取り組むことを期待します。
- ・ 絶えず利用者満足度を把握することが重要ですが、利用者の特性上、直接的なアンケート調査等は困難です。施設長以下各職員は、利用者個々の表出する意思を感知する術にだけていますが、そうした暗黙知を形式知に置き換えてゆく取組み、それは非常に難しいことですが、本事業所ならこそ期待されることです。
- ・ 各種規程、マニュアル等の文書は、その作成日および改定日を明記する必要があります。また、策定・改定ごとに管理者、主任等の確認印を記して保管しておくことも望ましいことです。

## ◆第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

この度、第三者評価を受けたことにより、様々な面において何が出来て何が出来ていないかが以前より明確になったことは、今後の取組み並びに運営についても有意義であったと考えています。

特に、私たち法人において掲げている基本理念についての理解が意外にも職員に細かくは周知できていなかったことは、大きな反省点として受け止めています。職員は、日頃より、利用者の抱えている困難さを理解し、積極的に取り組んでくれていると思いますが、理念である共通した思いを明確に把握し、共に歩くことが重要であると思いますので、今後、周知を図るとともに、利用者に対する本会の姿勢をより明確にすることで、自信と誇りをもって困難さを抱える利用者の皆様にサービス等を提供できるように取り組んでいきたいと思ひます。

この度、ご指摘いただきました事項につきまして、真摯に改善すべきは改善し、完全な解決は出来ずとも、改善やより良い取組みの実現に向けた最大限の努力を行ってきたいと思ひます。

また、今回、利用者の皆様へのアンケート調査などを行っていただき、いろいろとご意見を伺えたことは何よりも良かったと感じています。未熟な私たちにとって厳しいご意見を頂戴することと思ひておりましたが、喜んでいただいているとのご意見等もいただき、例えそれが、気配り上のものだとしても、この上ない喜びでありました。不十分な面も含め、真に喜んでいただける支援を目指して取り組んでまいりたいと思ひます。

今後も、こうした評価を受けていきながら、生の声を聴かせていただくとともに、利用者の皆様にとって有効で、少しでも満足につながるようなサービスを提供できるように、法人並びに職員一同、一丸となって取り組んでまいりたいと思ひます。

## ◆第三者評価結果

- ・ 別紙「第三者評価結果」を参照

### 第三者評価結果

#### 評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

		評価結果
Ⅰ-1 理念・基本方針		
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	Ⅰ-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
(コメント)	<p>・法人が大事にしていること：①「利用者本位」②「安全・安心の提供」③「人とのつながりの中で」                      ・職員の姿勢として大事にしていくこと：①「一日は挨拶で始まり挨拶で終わる」②「サービスを担う者として相應しい言葉使いや態度」③「行事にも精一杯丁寧に取り組む、真摯な態度で向き合う」④「常に成長できる職員集団を目指す」                      以上に法人の理念・基本方針が集約されています。                      理念・基本方針は事業所内各種文書に明示され、日常的に繰り返し確認されているので、職員はよく周知しています。また、利用者や家族への周知については、その特性に応じたわかりやすい資料作成は特に見当たりませんが、アンケート調査結果によれば、事業所に対する家族の信頼は高く、利用開始時における説明や見学、体験利用などを通じて、法人の考え方が十分理解されていることが窺えます。</p>	

		評価結果
Ⅰ-2 経営状況の把握		
Ⅰ-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	Ⅰ-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b
(コメント)	<p>職員の自己評価および意識調査（アンケート）によれば、経営環境や状況について職員は知る機会もなく無関心であるという傾向が表れています。施設経営の背景や状況は、専ら「ゆ笑（ゆら）」と「みどり教室」の両施設長と法人執行役員によってのみ把握・分析されていると推察されます。                      重症心身障害児者の当たり前の自立生活を支援するという法人の命題について管理者等が把握している現状の課題は、①親の高齢化（親なき後の生活の場と支援体制の確保）、②利用者の加齢に伴う重度化（医療的ニーズの増大）、③収支バランス、④人材の確保・育成、⑤支援の標準化、⑥施設環境の整備、⑦地域とのつながりの強化、としています。                      以上のような課題認識は的確ですが、客観的資料収集に基づく論理的裏付けが求められます。また今後は、把握した課題を広く職員間でも共有するような取り組みを期待します。</p>	

3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	b
	<p>(コメント)</p> <p>比較的に重度な利用者が多数を占める「愉笑」では、利用者の医療ニーズの増大に対応すべく、看護師の増員を早期に達成し、医療職の観点と重症心身障害児者への自立生活支援の福祉的観点との調和を図っています。</p> <p>一方、比較的にアクティブな活動志向のある利用者が通所する「みどり教室」では、地域とのつながりを強化して人とのつながりの中でより豊かな生活を目指す取組が、長い試行錯誤の結果ようやく形になろうとしています。</p> <p>また人材確保の課題については、「愉笑」では土曜勤務が可能な職員を確保して、利用者の土曜利用希望に応える体制構築が進められています。また、「みどり教室」では求人媒介を通じた人材確保が機能していないことに鑑み、職員の縁故による募集を模索するほか、就労支援事業所と連携して、補助的な業務に就ける人材確保を模索しています。以上のような課題認識と取組の推進は、両事業所施設長をはじめとする法人役員の間での共有はなされていますが、一般職員には周知されていません。職員の一人ひとりが課題意識を持ち、法人の取組を理解することは、職員の職場に対する安心と信頼、そして協調意識とモチベーションの基礎ともなりますので、丁寧な周知の取り組みが求められます。</p>	

	<b>評価結果</b>
--	-------------

I-3 事業計画の策定

I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
	<p>(コメント)</p> <p>法人全体としては、その理念を追求して重症心身障害児者の地域生活を支援するためのビジョンが、かなり以前から両施設長と法人幹部の間で温められてきました。それは多岐に亘る事業の将来構想（組織図）に示されています。これを基として、「愉笑」・「みどり教室」それぞれに中長期計画（案）が策定されています。しかしながら、法人全体の中長期ビジョンが、タイムスケジュールと収支の裏付けを伴って策定されていませんので、両事業所の中長期計画（案）もそれぞれの懸案事項を列記するに留まっています。両事業所に通所する利用者の特性や施設の地域性、施設環境等に即して、事業所それぞれに中長期計画を策定することは当然ですが、その前提として法人が運営する他の事業も俯瞰した中長期計画を策定することが求められます。また、中長期計画は数値目標や期限を設定することによって、実施状況の評価と経営状況の変化等に伴って見直しを行うことが必要です。</p>	
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
	<p>(コメント)</p> <p>比較的に重度な障害者が通所する「愉笑」では、これまでは地域とのつながりが十分ではありませんでしたが、利用者がただ支援を受けるのではなく、主体的に地域とつながり、地域防災などの課題において社会での役割をもつことを志向した計画が検討されています。また比較的にアクティブな利用者が含まれる「みどり教室」、および自閉症傾向の利用者を中心とする従たる事業所「咲笑（さくら）」では、障害・高齢・児童の福祉領域区分を超えて、一人ひとりの特性に応じた支援を目指した計画を検討しています。単なる行事計画ではなく、それぞれに課題意識をもった意欲的な計画であることは評価できます。しかしながら、中長期計画同様に期限や目標値の設定が不十分です。</p>	

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。

6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b
(コメント)	<p>「みどり教室」では、グループ単位の活動計画を職員が策定し、これを施設長が集約して事業計画に仕上げています。「愉笑」では、明確なボトムアップの仕組みではありませんが、施設長が日常的に現場職員と密なコミュニケーションを取り、個々の想いをくみ取ったうえで事業計画を策定しています。従って、職員の意見等の計画への反映は一定レベルにあると評価できますが、事業計画が組織的に（職員参画のもとで）策定・評価・見直しされているかという観点においては、「愉笑」の職員ではその意識が薄く、「みどり教室」においても十分ではありません。また、両事業所とも非常勤職員の占める率が高く、職員全体への事業計画の周知は徹底していません。非常勤職員の資質と働きに期待するところが大きい現場であるからこそ、非常勤職員も加えた組織的運営体制の構築が求められます。</p>	
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	c
(コメント)	<p>一部の利用者・家族には施設見学や体験利用の際に事業所の想い（理念）や支援方針を丁寧に説明しています。また、施設に通所する利用者の家族等は実施したアンケートの多くの項目で強い肯定評価を示しています。しかしながら、それらは利用者の機能維持が図られ、本人が安全な環境の中で大切にされて楽しんで通所していることに対する、家族としての身近な願いに基づく評価であり、事業計画の内容を理解した上でのものとは言えません。家族の願いが満たされているだけにとどまらず、例えば利用者が地域とつながって生きる喜びを得たり、将来に亘っての生活設計を展望した支援を実行するなど、事業所の専門性や想いを家族が理解することが大切です。</p>	

評価結果

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	b
(コメント)	<p>「みどり教室」では、毎朝のミーティングにおいて支援をふりかえり、施設長がその一つひとつに方針を明確にして評価と改善の指示を行って、職員間の共有も図っています。一方、「愉笑」では「個々の利用者の方を見て丁寧に接する」という基本方針と支援マニュアルを徹底するなかで、職員一人ひとりの個性を活かすよう権限を与えて考えながら行動させて、これをバックアップするという方針を採用しています。両事業所の施設長の手法は異なりますが、それぞれに施設長の力量が活かされていて、細やかなPDCAサイクルが日常的に機能していると評価できます。一概にその得失を評価することはできません。サービスの質の向上は、サービスそのものの評価・見直しだけではなく、その過程で職員の資質の向上がいかに図られるかという課題と表裏一体だからです。法人としては、例えば品質管理委員会といった内部評価機能を確立して、両施設長の特性を活かしつつ、これを組織的な仕組みに統合していくことを期待します。また、両施設ともに施設長、リーダー、常勤職員による検討会議の場は確立していますが、非常勤職員へ指示伝達や意見を吸収する機会が不足しています。貴重な支援力である非常勤職員を含めた組織構築が求められます。</p>	

9	I-4-(1)-②	評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	c
	(コメント)	「愉笑」、「みどり教室」とともに、施設長以下各職員は個々に、また適宜相談や協議を通じて支援をふりかえり、その結果を踏まえて改善に向けた努力をしています。しかしながら、把握された課題や、その対応経緯等の文書化がなされていません。課題を組織として共有し、職員が横断的に参画して改善策や改善計画を策定して実施してゆくには文書化が欠かせません。また、実効性ある評価・改善に結び付けるには日常的な支援の過程で適宜に取り組むだけではなく、例えばテーマを設定した委員会を設置するなど、組織的・計画的な仕組みの確立が強く求められます。	

## 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

			評価結果
Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ			
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
10	Ⅱ-1-(1)-①	管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a
	(コメント)	「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも、職務分掌に管理者の役割と責任を明記しています。「愉笑」では月1回の職員会議や毎夕のミーティングの場で具体的な方針や取組みを示しています。「みどり教室」では主任を通じて、また毎朝のミーティングの場で示しています。両事業所とも会議は常勤職員だけなので非常勤職員には文書で伝えていますが、伝わりにくい側面があります。「愉笑」では管理者が支援現場にできるだけ目を配り、「みどり教室」では全職員と個別面談を行って理念・方針等をあらためて確認しあう機会を設けています。	
11	Ⅱ-1-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
	(コメント)	「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも、虐待防止や事故防止など実践に関わる法令を重点に、管理者自らが学習して職員に伝えていきます。「愉笑」では月1回の職員会議や毎夕のミーティングの場で、「みどり教室」では毎朝のミーティングや個人面談の場で示しています。両事業所とも単独テーマでの集合学習の場はありませんし、これを具体化する委員会も事業所内にはありませんが、日頃の姿勢を繰り返し強調することで職員に浸透させています。	
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
12	Ⅱ-1-(2)-①	福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a
	(コメント)	「愉笑」と「みどり教室」で大きくスタイルが違いますが、両管理者ともよくリーダーシップを発揮しています。「愉笑」では、基本は現場の裁量に委ねていますが、利用者目線に立つという軸の姿勢については、ぶれないよう管理者自らが棚上げせず自省するとともに、繰り返し職員に声掛けして徹底させています。管理者本人にはまだまだ不十分だという認識があり、さらなる向上努力が期待されます。「みどり教室」では、管理者が揺るぎない姿勢で明確な方針を出し、強いリーダーシップを発揮しています。さらに、利用者の個々の状況に応じて手作りのツールを用意したり、多彩なワークやお楽しみプログラムをそろえたり、職員の自発的努力を積極的に後押ししている点が評価されます。	



13	II-1-(2)-②	経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも非常勤職員の割合が多く、情報が十分に行き渡らない点が共通の課題になっています。「愉笑」では、規模拡大とともに全体が見えにくくなっている状況に対して、リーダー会議、職員会議、担当者会議、ミーティングなど多様なルートで情報共有が図られています。こうした場にも参加しない非常勤職員に対しては、働きやすさに十分な配慮をしたり、積極的に声掛けをして信頼関係を保つことが円滑な業務遂行につながっています。「みどり教室」では、職員数が不足してタイトな職場になっていることもあり、管理者→主任→職員の指示系統が十分には機能していない側面がありました。常勤職員には毎朝夕のミーティングの場で情報共有に努め、さらに非常勤職員も含めた全職員と個人面接して関係構築を図る試みも始まっています。性急に事を運ぶのではなく、丹念に仕組みを再構築することが求められます。</p>		

			評価結果
II-2 福祉人材の確保・育成			
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。			
14	II-2-(1)-①	必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b
(コメント)	<p>常勤職員の確保・育成については法人全体で管理しているので、各事業所では非常勤職員の採用が主になっています。「愉笑」では、常勤、非常勤を問わず伝手による採用のケースがあり、職員数は足りています。職場の安定感が好循環をもたらしていると言えます。ただ、常勤職員の割合を増やしたいという将来計画がありますが、まだ着手できていません。「みどり教室」では、施設が古いこともあるのか、常勤、非常勤ともなかなか応募がなくて苦労しています。現在、力を入れている地域ネットワークづくりが、人材確保にもつながっていくことを期待します。</p>		
15	II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	b
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」とも、法人のルールに沿った共通の評価システムを採用しています。年1回人事考課を行いボーナスに反映させる仕組みです。考課の仕方は丁寧で、自己評価、他者評価、上位者評価、論文を課したうえ、点数化して決定しています。しかしながら、目標管理制度は導入されておらずフィードバックも十分とは言えません。「愉笑」では随時に個人面談が行われていますが、決まった時期に全員というわけではありません。「みどり教室」では全職員の面談が行われましたが、まだ始まったばかりで評価に結びつくものではありません。また、両施設とも異動、昇格等の基準が周知されていないと、職員が指摘しています。あらかじめ職員の希望を聴くことや、事前に打診するなど、納得の得られやすい工夫が求められます。</p>		

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

16	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	b
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも、就業状況に配慮はしていますが、常勤職員と非常勤職員とで状況が大きく違います。「愉笑」の非常勤職員においては、個別の家庭的事情や自己都合が最大限に尊重され、業務もミーティングや事務作業を免れて利用者支援に集中できるので、とても働きやすい環境になっています。ただ、その分、常勤職員の負担が大きくなっていきます。「みどり教室」でも非常勤職員と常勤職員の違いは同様ですが、業務量に対して職員数が十分ではないので全体に負担感が大きく、休憩時間をきちんと取るなど指導、配慮しても追いつかない状態になっています。 (※1名増員され、多少の改善が期待されます)</p>	

II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

17	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	c
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも、職員に対する目標管理制度を導入しておらず、個人の目標設定がなされていないので、この項は評価できません。目標管理制度導入の是非は法人全体で検討すべき事項ですが、個々人の向上を目指してPDCAをまわしていくことは大切です。現在行っている研修や評価、面談に計画的な育成要素を組み入れるなど、できることから始めていくことが求められます。</p>	
18	II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	b
(コメント)	<p>法人からたくさんの研修情報が案内され、希望者が参加し研修受講報告書を提出する仕組みになっています。「愉笑」では施設内で法人研修が行われることもあって参加しやすい環境にあります。「みどり教室」では必要な研修の推奨も積極的に行っています。しかしながら、両事業所とも研修成果を全体で共有する機会があまり持てていません。また、研修情報は非常勤職員にも周知していますが受講する人は少ないようです。</p>	
19	II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも、研修の場は広く周知していますが、職員教育の中心は現場でのOJTとなっています。「愉笑」では、常勤職員の研修に対しては個々に受講の打診があり、また定期的な資格調査があって、新規資格取得希望者には全面的に支援する体制も整っています。しかしながら、非常勤職員に対してはそこまで徹底されておらず、各グループリーダーや非正規サブリーダーによるOJTに委ねられています。「みどり教室」では、職員のレベルに合わせて研修参加を提示したりもしますが、やはり個々の教育は主任や非正規コーディネーターによるOJTが中心になります。今回の第三者評価受審を契機とする振り返りの過程で「みどり教室」のOJTに一部課題も発見されたとのことで、早急な是正が求められます。</p>	

II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	II-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	c
	(コメント) 「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも、専門学校等の実習生は受け入れていません。「愉笑」の管理者は、教えられるほどの中身が職員側にはないので、まず内部の質を高めることが大事と考えています。「みどり教室」の管理者は、かつて保育士の実習を受け入れたことはありましたが、介護福祉士や社会福祉士について現状では指導の受け皿がないとしています。各事業所で対応するだけでなく、法人本部が受け入れ窓口を作るなど、組織的な取組みが求められます。	

		評価結果
II-3 運営の透明性の確保		
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
	(コメント) 本年7月に法人のホームページが一新され、財務諸表とともに、各施設の活動内容を多彩に紹介しています。しかしながら、「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも一般的な公開にそれほど熱心ではありません。「愉笑」では活動を外に広げていくより、内側で職員の質を高めることの方が今は大切だとしています。『みどり教室』では地域との連携に力を入れていますが、これは情報公開というより最終的には防災につなげて利用者を守るための取組みと考えています。	
22	II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	—
	(コメント) 事務・経理等については法人事務局が統括管理しており、各事業所には専任の事務員も配置していません。財務諸表も拠点別には公開していません。したがって、今回の「愉笑」、「みどり教室」に対する事業所評価では評価対象外とします。	

		評価結果
II-4 地域との交流、地域貢献		
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	b
	(コメント) 地域交流については、「愉笑」と「みどり教室」とで実績に差があります。「愉笑」では、地域のバザーで製作物を販売したり、カフェを開設していますが、まだ職員中心の参加だったり、実験的な試みの段階だったりで本格的な動きにはなっていません。それに対して「みどり教室」では、自治会や地域活動協議会に積極的に参画するほか多様な地域ネットワークづくりを実践しています。	

24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも、ボランティア受入れに関する基本姿勢は明文化していますが、実際の受入れにそれほど積極的ではありません。「愉笑」では月1回余暇支援にボランティアが入るケースがありますが、コンサートや手品などの余興にとどまり、調理など利用者支援に直接関わる場にはむしろ遠慮いただいているのが実情です。「みどり教室」ではもう少し積極的に、イベントや作品展のお手伝いをしてもらったり、地域の学校に呼びかけて毎年数校から、福祉体験や職場体験を受入れてもいます。しかしながら重い障がいの利用者との交流となると、やはり難しい面があります。</p>	
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	b
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」両事業所とも、必要な関係機関との連携を保っています。「愉笑」では、相談支援事業所や区役所のケースワーカー、支援学校等と関係先は限られていますが十分連携できています。今後は地域との連携も深めていくことが望まれます。「みどり教室」では長年に渡る地域諸機関との交流努力が実を結びつつあります。地域連絡協議会や施設連絡会と連携し、ケースを通じたカンファレンスを実施しています。</p>	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	II-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	b
(コメント)	<p>標題の取り組みは、「愉笑」と「みどり教室」とで大きく違います。「愉笑」では現在、年に1回お餅つきを主催したり、パイロットクラブに会議室を貸したりする程度にとどまっています。今後はカフェを本格展開したり、会議室や大ホールなど施設資源や法人本部の人的資源を活かして講演会を通じた交流を行うなど、潜在的な可能性は大きいので、今後の取り組みを期待します。「みどり教室」では現在、自治会、地域活動協議会、地域包括支援センター、社会福祉協議会など多様な地域ネットワークと連携し、災害時の対策を協議したり、小地域ケア会議では定例会の場所提供をしています。</p>	
27	II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」とで大きく評価が分かります。「愉笑」では現在、地域への公益活動を意識した取り組みは特にはありません。「みどり教室」では地域ネットワークへの参画を通じて地域の福祉ニーズを把握し、高齢者サロンや子供たちのイベントへのクッキー提供、ものづくり体験など、公益的な活動に積極的に乗り出しています。両事業所とも相談事業をしていませんが、将来法人全体の事業展開のなかで、各事業所における地域相談の役割が位置づけられていくことを期待します。</p>	

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

		評価結果
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス		
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
(コメント)	利用者を尊重する姿勢は、ホームページやパンフレット、事業計画書等に「私たちは、困難な状況下で精一杯生きる利用者の有する権利と人格に対して、最大の敬意をはらい、私たちが行う支援が効果を上げるべく、自己研鑽を行い、私たちの職務が利用者の福祉に貢献することを喜びとして、目前にある使命を、諦めることなく熱意を持って果たしていきます。」と明記し、共通の理解を持つ取り組みがなされています。非常勤職員や新任職員を含む全職員にこの心得がさらに浸透することを期待します。	
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a
(コメント)	利用開始時の契約書及び重要事項説明書等で利用者・家族等への説明が行われ、利用者の記録及び情報の管理についてプライバシー保護や虐待防止等の権利擁護の規定に沿った福祉サービスを提供しています。また、不適切事案が発生した場合は、施設長を中心として速やかに対応しています。権利擁護マニュアルは作成していますが、社会福祉事業に携わるものとして、より充実したマニュアルとなることに期待します。	
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	b
(コメント)	柔らかな色合いと写真を多用したホームページやパンフレット、『ゆらっと新聞』等により、施設案内、活動内容等が掲載され情報を積極的に提供しています。愉笑では、支援学校卒業後4月からの利用希望者に対して、1月頃から親子体験を実施して、施設や職員に慣れてもらい安心できる支援体制を整えて受け入れることができるように丁寧な対応をしています。資料については利用者の障害特性から理解が充分ではないこともありますので、分かりやすい資料となるような工夫を期待します。また、公共施設等の多くの人が入手できる場所に資料をおいて、事業所の理解を拡げることも必要です。	
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	b
(コメント)	サービス開始時は、利用者・家族等に対して「重要事項説明書」等による両事業所の施設概要、活動内容等について説明が行われ、利用者の自己決定を尊重し、同意を得たうえで契約締結が行われています。しかしながら、説明資料は誰にもわかりやすくする工夫がなく、意思決定が困難な利用者への配慮についてのルール化も不十分です。障害特性に応じた情報伝達の工夫が望まれます。	

32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b
	(コメント) 他事業所への変更等の事例は少ないようですが、変更や移行の際には、利用者・家族等、支援関係機関と十分に話し合う機会を設け、利用者に不利益が生じないように必要な対応をしています。しかしながら、事業所変更時等の手続きマニュアルは整備していません。今後は医療型入所支援、児童発達支援等、他の福祉サービスへの移行やグループホームからの通所が考えられます。障害特性などに応じた個別の情報提供をはじめ、支援内容や支援技術等利用者のスムーズな移行をサポートできるマニュアルづくりを期待します。	
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	c
	(コメント) 個別支援計画の目標を基に、利用者と向き合う時間を重視して支援しています。また、固有の言葉かけや表情、動作などで利用者に応じたコミュニケーションを図っています。「みどり教室」では、施設長・担当者が利用者・家族等と個別面談を行っていますが、残念ながら利用者満足を把握する目的の調査は実施していません。障がいの特性上、意思疎通が困難な利用者もおられますが、家族等の協力を得て利用者満足度アンケート等を実施し、その分析に基づく利用者満足度向上の取り組みを期待します。	
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b
	(コメント) 苦情受付担当（施設長）及び第三者委員(2名)が設置され、利用者・家族等に重要事項説明書で説明する等の体制を整えています。また、苦情があった場合の対応方法や解決結果を記録し、ミーティングでの報告を行い、さらに常勤職員・非常勤職員に記録を一読するように通達しています。苦情の内容や解決結果等は、苦情を申し出た利用者や家族等に配慮したうえで公表する取り組みを期待します。	
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	b
	(コメント) 利用者や家族等には、重要事項説明書により苦情受付窓口（施設長）や、解決体制等について説明を行い、何かあれば電話や連絡帳、送迎時等に気軽に相談や意見が述べやすい環境づくりを心掛けています。意思疎通が困難な利用者に対して日常のコミュニケーションによる利用者の心身状況の変化を受け止めながら、目配り・気配りに配慮した取り組みをしています。家族等や職員が意見を述べやすい環境づくりは、よりよい利用者満足につながる基になります。両施設長の目指すところは高く、「まだまだ」としており、分かりやすい説明文書の作成を期待します。	
36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	b
	(コメント) 両事業所とも利用者からの相談や意見に対して、職員は日々の支援活動のなかで、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、迅速に対応しています。しかしながら、報告の手順等のマニュアルを策定していません。相談や意見を受けて組織的にサービスの質の向上につなげる取組を行うためにもマニュアルを作成し、見直しをする仕組みづくりを期待します。	

Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。			
37	Ⅲ-1-(5)-①	安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	b
	(コメント)	「事故報告書」や「ヒヤリハット報告書」が決められた書式に記入整備され、「利用者の安心と安全を脅かす事例の収集を行っています。感染症マニュアル」も整え、施設運営及び福祉サービスに関する安心・安全対策を行う体制が整いつつあります。今後は、組織的に事故発生時の対応マニュアルの整備・見直すしくみを構築し、職員の安心・安全意識の向上に関する研修等の実施等、更なる取り組みを期待します。	
38	Ⅲ-1-(5)-②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	b
	(コメント)	感染症マニュアルを策定して、発生時の対応を明記して、拡大予防に努めています。感染症が発生した場合は、看護師を中心に、不在時は指示を受けながら適切な対応が行われています。さらに『ゆらっと新聞2019夏号』では、看護師通信として「食中毒の注意点」についてイラストを使って説明するなどの取り組みも行われています。感染症マニュアルの内容の充実、組織的にマニュアルを見直す仕組み、全職員への周知の徹底、感染症予防などの勉強会・研修会の実施等の今後の取り組みを期待します。	
39	Ⅲ-1-(5)-③	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b
	(コメント)	法人の防災委員会の下、定期的に防災・避難訓練を実施しています。愉笑では、毎月「通報訓練」を実施し、年1～2回は、消防サポートセンターと連携して、各階の利用者が1階の駐車場まで避難する訓練を実施しています。備蓄に関しては、毎月定額予算を定め、水・食料・おむつなどの入れ替えを行っています。災害時の対応マニュアルを組織的に作成・見直す仕組みの構築や、備蓄品管理体制等の今後の取り組みを期待します。	

			評価結果
Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保			
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。			
40	Ⅲ-2-(1)-①	提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	b
	(コメント)	職員に配布されている『支援マニュアル』は、社会福祉法人 大阪重症心身障害児者を支える会としての心構えや歩む方向性などを示すもので、職員それぞれが研修等の資料を加えていくことで充実した支援マニュアルになる仕組みです。標準的な実施方法マニュアルとしては、「愉笑」では「支援統一書」に支援内容の手順や食事セットの仕方、補装具取り付け手順を写真付きで整理しています。また、「みどり教室」では「黒ハンドブック」にフェイスシート、服薬関係、支援内容などが整理され、一人ひとりの『個別支援計画』に沿ったサービスの提供を行っています。そのような個別性に依らない共通事項について、事業所としての一貫性をもったサービス提供指針としての“標準的な実施方法”を文書化することを期待します。	

41	Ⅲ-2-(1)-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。	b
(コメント)	福祉サービスの標準的な実施方法とは、職員の知識・技術・認識の違いや利用者の心身の変化の度合い等での差異を包括して、職員が共通した意識が持てるよう文書化されたものを指します。それは個別支援の繰り返しの中で日々振り返りを伴います。今後は標準的実施方法の評価・検討や改善・見直しを定期的に行う仕組みづくりを期待します。	
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	a
(コメント)	自分から想いを表出することが困難な利用者たちに対して、日々の観察や本人の想いを汲み取る職員の工夫や、家族の方から提供される情報や意向・要望を聴き取りして、より良い支援のための確認事項や課題(ニーズ)がアセスメントシートの整理表等を用いて、適切なアセスメントを実施しています。また、定期的なケース会議(支援担当者会議)が開催されて、個別支援計画策定責任者(施設長)を中心に組織的な取り組みをしています。	
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	a
(コメント)	利用者の個別支援計画は6カ月ごとに評価や追加・見直しが行われ、次回の評価日が記載されています。『個別支援計画』が、利用者の心身の状況に適応した支援となるようにケース会議(支援担当者会議)が行われています。また、日々の支援の中で個別支援計画に反映すべきことはメモにして、その都度、施設長に提出するという仕組みもあり、サービス記録等から多面的に検討され新たな個別支援計画の見直しが行われています。	
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	b
(コメント)	日々の活動の様子等については、様式を統一したケース記録・実施記録に記載し、ミーティングで報告して情報の共有化を図っています。非常勤職員には、ケース記録・実施記録には必ず目を通すように、疑問があれば主任等に確認するように促し、継続的な支援が行えるようにしています。しかしながら、記録では細かなニュアンスが伝わりづらい内容も多いことが考えられます。非常勤職員も交えたミーティングをする工夫が望まれます。また、記入の手間を省力化するために電子機器が導入されていますが、文章では伝わりづらいことを簡単なイラストや写真等で報告することがパソコン入力では難しいという声も聞かれました。記録とその共有方法の見直しも含め、今後のサービスの向上に活かすことができるような工夫を期待します。	
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b
(コメント)	利用者に関する記録は、鍵のかかる場所に保管され、個人情報保護規定に基づき管理しています。利用者・家族等に対しては、利用開始時に重要事項説明書を使用し、個人情報に関する説明を行い、使用方法や情報開示に関する同意を得ています。記録管理について個人情報保護の観点からの研修等が充足されることを期待します。	



# 障がい福祉分野の内容評価基準

		評価結果
A-1 利用者の尊重と権利擁護		
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
(コメント)	<p>重症心身障害児者の特性上、言語によるコミュニケーションは難しく、したがって自己決定支援も容易ではありません。生活のルールを利用者主体で話し合う機会づくりも困難です。そのような中で、「みどり教室」では一人ひとりの特性に応じて活動グループを小さく分け、また日中の過ごし方や作業のメニューについても、その時々々の体調や心理状況に応じて柔軟に取組んでいます。また、より重度なメンバーが多い「愉笑」においても、スタッフが利用者の表出する表情から気持ちを汲んできめ細かく対応しています。日中において取組む作業についても、可能な限り本人の主體的な意向を反映して支援しています。</p> <p>両事業所とも職員の自己評価では、「果たしてこの支援が適切だったのか」という自問が窺えますが、常に反省しながら細やかな配慮を徹底していることは高く評価できます。</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。	a
(コメント)	<p>「愉笑」、「みどり教室」共通の権利擁護マニュアルがあり、これによって支援がなされています。職員個々においては権利擁護チェックリストを使用して振り返り、日々のミーティングにおいても、呼びかける言葉や所作の一つひとつにおいて問題がないか確認しています。今後は、どのようなことが利用者の権利侵害に該当するのかを具体例で示して利用者に周知する取組を実施するなど、さらに多角的にチェック機能を発揮することを期待します。</p>	
A-2 生活支援		
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
(コメント)	<p>比較的にアクティブなメンバーが中心の「みどり教室」では、利用者自身が一人で作業の工程を完遂でき、その成功体験が自信につながるよう個別に工夫された支援を行っています。</p> <p>また個々の特性に応じた視覚支援や道具を活用し、“構造化”を図ることで利用者が携ることのできる作業の幅を広げています。</p> <p>「愉笑」では利用者の中には自己管理や意思の表出が難しい方が多い中で、職員は利用者の表情や動きから、読み取る、くみ取る支援方法で、しっかり見守る姿勢を徹底しています。</p> <p>以上の様に、両事業所ともそれぞれに利用者の心身状態に応じた自立生活のための支援にしっかり取り組んでいることは高く評価できます。</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
	(コメント)	<p>「みどり教室」では、利用者の特性に応じた言語や文字カード又は職員の顔写真を使用し、意思表示を促すコミュニケーションを実施しています。利用者が表出する言葉や表現を安易に判断せず、実際の行動から利用者の本意を掘り下げて、真意を見定めるよう職員に指導が行われています。</p> <p>一方、「愉笑」ではいよいよコミュニケーション手段の確保が難しい中、一番大切に考えているのは利用者の「笑顔」であり、利用者とは朝の挨拶から、元気なコミュニケーションに努めています。意思表示が苦手な利用者とも、時間をかけて待つ支援をしています。この様に、両事業所それぞれに利用者に接する方向や声かけの方法を工夫するとともに、固有のクセなどから意思や要望を理解する手厚い配慮の心掛けがあることは高く評価できます。</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
	(コメント)	<p>「みどり教室」では、言語でコミュニケーションが図れる利用者に対しては別室を用意し、家族問題から職員の態度についてまで幅広い相談を受けています。サービスの内容や家族の高齢問題についても、ケアプランセンターや地域包括支援センターと連携して対応に当たっています。</p> <p>一方、「愉笑」では利用者から直接に意見を聴き取ることは非常に困難であり、主に家族との意見交換ツールとして「連絡ノート」が活用されています。利用者の本当の気持ち、意思は正直わからないことも少なくありませんが、生誕以来の日常生活を共にし養育してこられた家族の意見を尊重して支援計画の作成をしています。</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。	a
	(コメント)	<p>「みどり教室」では、一人ひとりの障害の特性に応じて作業室を分けて支援に取り組んでおり、作業内容も利用者の状況に合わせて調整できるよう数種類の作業メニューを準備しています。施設内外のレクリエーションや活動も定期的・多様に実施していますが、外出先の説明は、言語や文字の理解が難しい利用者でもイメージが付きやすいように、現地を撮影した映像を見てもらい理解を求めています。</p> <p>「愉笑」でも日中活動では利用者の心身状態に合わせた個別の支援が実施されています。支援計画に沿ってレクリエーションが様々な趣向を凝らして利用者が飽きない、また参加したいと思わせる取り組みが実施されています。</p> <p>以上の様に、個別支援計画の検討、見直しをしっかりと協議し、職員に周知して日中活動と利用支援等が行われており、家族アンケートでも大変喜ばれています。</p>	
A⑦	A-2-(1)-⑤	利用者の障がいの状況に応じた適切な支援を行っている。	a
	(コメント)	<p>両事業所とも、研修情報は適切に案内されるほか、施設長からの勧奨もあって支援技術向上のための研修参加ができています。</p> <p>更に「愉笑」においては内部研修が行われているほか、研修内容をグループ内で報告しあう体制もあり、研修に参加できない職員にも専門知識が共有されています。</p> <p>また行動障がいなどへの配慮として「みどり教室」では利用者の障がいの状況に応じて、活動グループや場所を調整しており、制限がありながらも自力移動が可能な利用者が通所することから、事業所内動線を明確にすることによって、移動がスムーズに行えるよう工夫しています。</p>	

A-2-(2) 日常生活支援

A⑧ A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常生活支援を行っている。 b

(コメント)

提供する昼食は、2種類から選択でき、利用者によってはお弁当持参も許容しています。重度利用者が多数の「愉笑」では、キザミ、ペースト等の個別対応があり、「みどり教室」においても、職員がその場で利用者の体調や状況変化に応じて調整して提供しています。家族アンケートの結果でも、利用者、家族の満足度は高くなっています。  
排泄支援については、家族の希望や利用者の状況を確認しながら、しっかりと対応しています。各階に身体状況に配慮したトイレが複数確保されています。「愉笑」は施設整備も新しく環境が充実していますが、「みどり教室」は建物も老朽化しており、室温調整が難しい部分もあり、その改善が課題となっています。  
両事業所とも入浴支援は実施していません。

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

(コメント)

両事業所とも日中活動の場は、利用者の特性に配慮してフロアを分け、またブース等でスペースを区切るなど、適切な環境を整備しています。利用者の行動が他の利用者に影響を及ぼすような場合、建物にゆとりのある「愉笑」では、例えば映画室を使用して照度を落とした空間で職員とゆったり過ごして気持ちを落ち着かせるなどの工夫をしています。「みどり教室」ではそのような特別な場はありませんが、さりげなく他の活動を促すなどによって緊張の緩和に努めています。  
排せつ環境については、「愉笑」、「みどり教室」で、その広さや設備など整備状況に差はあるものの、利用者が使いやすいよう各階に配置しています。ただ、便所部分に冷暖房設備が完備していませんので、建物が老朽化し、一部廊下が外気開放されている「みどり教室」では環境改善が課題となっています。その他にも、「みどり教室」ではハード面で利用者の安心・安全、そして快適な環境整備が求められます。一方、「愉笑」は、広く、ゆったりとしたスペースがあり、ゆとりある環境の中で、利用者はのびのび日中活動を行なっています。日中活動は趣向をこらし音楽を流しながらゆっくり見守り、楽しく作業しています。身体を伸ばす、横になることも可能であり、大きなホールでは思う存分身体を動かすことも可能で利用者の笑顔が多く見られました。

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。 a

(コメント)

「愉笑」では作業療法士（以下OT）を配置し、作業を通しての機能回復・維持を目指しています。重度な利用者が多数の愉笑では、利用者の心身状態に合わせて月に1度、理学療法士（以下PT）による助言を受けており、個別に成果があらわれています。「PT訓練記録」に沿って継続して訓練することによって、可動域が広がり、少しでも出来ることが増えることは利用者の気持ちの上でも大変重要な取組となっています。  
「みどり教室」においても、PTと連携して作業の取り組み動作に機能訓練が含まれるよう工夫しており、こうした機能訓練・生活訓練の取組は高く評価できます。  
また利用者個々の趣味趣向を理解して、日常活動や訓練に取り入れており、利用者の主体的な意欲や集中力を増進する支援を行っています。

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
(コメント)	<p>本法人の理念・基本方針は医療モデルよりも社会モデルを重視するものですが、利用者の重度化に対応すべく、医療的な支援体制の充実を図りつつあります。特に重度な利用者が多数の「愉笑」では多数の看護師を重点配置（令和元年度中に5名体制と）し、両事業所を含む法人事業全般の医療体制を整えつつありますが、「みどり教室」においては、その波及効果は現状やや手薄となっています。それでも日常的な健康状態の把握は、排せつ支援などの日常的な取組の中で行われ、個々の個人ファイルに記録されています。</p> <p>利用者の体調変化等への対応に関しては、食中毒・感染症マニュアルはありますが、発生した場合の事業所内及び外部への連絡先の記載に留まっており、医療機関等との連携を含め、利用者への迅速な対応手順の確立と文書化が求められます。</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
(コメント)	<p>昼食後に服薬する利用者は少数ですが、職員が注意して見守っています。アレルギーのある利用者等へは、食事メニューや食材を家族と共に確認した上で提供しています。</p> <p>前項の評価コメントに記したように、「愉笑」に看護師を重点配置することによって、重度化する利用者への医療的支援体制の充実を図っていますが、「みどり教室」においては、その直接的な支援効果がやや不十分であり、今後は施設間の共同体制確立とともに、医療機関との連携強化、介護職員の医療的支援技術の向上が求められます。</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。	b
(コメント)	<p>どんなに重い障害があっても、地域で、地域と共に生きるためには、利用者が主体的に社会参加するエンパワメントの取り組みが欠かせません。「みどり教室」では、多様な外部活動や作品作りを通じて社会と接し、役割を果たしていく喜びに触れる機会を創っています。福祉教育の一環として地域の児童を招き、事業所で行われている作業や作品作りの体験実習の中で、利用者本人が子どもたちに作業内容や作品作りを伝えることによって、自己実現と社会参加を図っています。</p> <p>重度な障害を持つ利用者が多い「愉笑」においても、できる範囲ではありますが、年間行事の中でレクリエーションとして社会参加を実施しています。ただ、そうした社会参加意欲の向上につなげる学習支援については難しい状態です。利用者の希望で、パソコングループ等に対応していますが、自己実現につながる支援の一環として位置づけるまでの学習支援は出来ていません。利用者や家族の、安定を志向する意向配慮も大切ですが利用者の自己実現を促すことも施設の役割です。学習支援に対する積極的な取り組み、情報提供が望まれます。</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。	b
	(コメント)	<p>両事業所とも入所支援施設ではないので、ここでいう地域生活への移行や地域生活のための支援は、現状の家族と共に暮らす在宅生活の維持継続、および親亡き後の生活支援の課題として評価します。</p> <p>両事業所ともどんなに障害が重くても、地域で当たり前に暮らしたいという意思や希望を尊重し、そのために「愉笑」・「みどり教室」およびヘルパー事業の拡充とともに必要な関係機関等との連携を図っています。</p> <p>現下、家族の想いは親亡き後の生活の場の確保と支援体制の確立にあり、法人は中長期の展望としてこれを課題に挙げています。今後は、地域活動を益々増強して利用者本人の社会生活力を育み、社会生活の意欲を高めるための動機づけや学習支援、資源情報の提供に努めることを期待します。</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。	a
	(コメント)	<p>両事業所とも、サービスの開始時に施設長が家族と面談し、希望をきちんと聴きとり個別支援計画に反映しています。日々の状況は連絡ノートや送迎時の会話で職員が詳しく伝えていきます。そのほか、些細なケガなども、必ず電話等で家族に報告し、信頼関係の構築に努めています。</p> <p>家族との交流は、餅つき大会や家族参加の催し、食事会等で親しく定期的に行っています。また地域セミナー等の情報も発信して、家族支援も行っています。</p> <p>以上のように、日常の情報伝達、家族との交流もしっかりできています。ただ、連絡ノートによる情報は、利用者個々のやり取りになり、他家族や職員との連携の面で弱いところがあります。行事を通じた交流は行われていますが、共通の課題を設定して意見を交換することを目的に集う交流会の実施など、より積極的な取り組みを期待します。</p>	
			<b>評価結果</b>
A-3 発達支援			
A-3-(1) 発達支援			
A⑯	A-3-(1)-①	子どもの障がい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)	非該当項目	
			<b>評価結果</b>
A-4 就労支援			
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。	—
	(コメント)	非該当項目	
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。	—
	(コメント)	非該当項目	
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。	—
	(コメント)	非該当項目	

## 利用者への聞き取り等の結果

### 調査の概要

調査対象者	利用者の保護者（親、兄弟、後見人等）
調査対象者数	54人
調査方法	アンケート調査

### 利用者の保護者等への聞き取り等の結果（概要）

#### 《施設やサービスへの評価について》

- ・施設での生活環境について、多くの項目で強い肯定評価が50%を超えおり、否定評価はほとんどありません。とくに食事の献立の工夫では強い肯定が70%に達しています。2種類作って選択してもらう方式です。「ゆら」と「みどり教室」とでは、施設の新しさもあって、「ゆら」の方が設備面などで評価が高くなっています。
- ・家族の多くは、普段それほど施設を訪れてはいませんが、作業やレクなど、利用者がそこで何をしているか連絡ノートを通じて細かなところまで知っています。そして、それらを高く評価しています。ただ、地域との交流に関しては、「みどり教室」の高評価に比して「ゆら」がやや弱めになっています。また、自立に向けた生活訓練については、通所開始後数年を経過した層の評価がやや弱くなっています。
- ・職員の姿勢や態度についても、総じて高く評価されており、否定評価はほとんどありません。とくに「ゆら」では、自由意見で職員への率直な感謝の気持ちが多く寄せられています。ただ、「ゆら」の女性利用者グループにおいて、自傷他害等の問題行動への対応など、いくつかの項目で利用者家族の評価が弱くなっている傾向があります。
- ・総じて、施設・法人への信頼感はとても高いと言えます。「ゆら」では施設長の人柄や職員の対応がとくに高評価です。

#### 《利用者や家族の現状について》

- ・「ゆら」の利用者は20代以下が73%を占め、保護者は50代前後が多くなっています。半数は週に2～3日の通所です。対して「みどり教室」の利用者は年齢幅が広く、また事業所の歴史もあって、10年以上通っているケースが多くなっています（65%）。週に5日通う割合も多く（58%）、保護者は60代前後で一部代替わり（親から兄弟等へ）も始まっていますが、施設との関係は密です。両施設とも、利用者の多くは知的障がいと身体障がい重複した重症心身障害児・者です。
- ・いま利用者の多くは喜んで施設に通っており、そのことが家族の高評価につながっているとみられます。ただ、「ゆら」の女性利用者では仲間との関係が「とても良好」とまではいっていません。「みどり教室」の男性利用者や10年以上層のなかには、通所をたまに嫌がる利用者もいます（男性で36%）。利用者一人ひとりの心身の状況に着眼したより決め細やかな取り組みを期待します。
- ・利用者の将来の自立に関しては、「期待している」53%、「期待するが現実には難しいと思う」43%です。「ゆら」の女性利用者家族は諦めていないようで、「期待している」が71%に達しています。
- ・長期的不安は親亡き後ということになりますが、当面は保護者自身の体力低下や祖父母とのダブル介護などが心配の種になっています。そこからショートステイ拡充の要望が生まれ、さらに、いずれはグループホームへという思いにもなっています。

## 福祉サービス第三者評価結果報告書【受審施設・事業所情報】 における項目の定義等について

### ①【職員・従業員数】

●以下の項目について、雇用形態（施設・事業所における呼称による分類）による区分で記載しています。

▶正規の職員・従業員

・一般職員や正社員などと呼ばれている人の人数。

▶非正規の職員・従業員

・パート、アルバイト、労働者派遣事業所の派遣社員、契約社員、嘱託などと呼ばれている人の人数。

### ②【専門職員】

●社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、訪問介護員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、保育士、社会福祉主事、医師、薬剤師、看護師、准看護師、保健師、栄養士等の福祉・保健・医療に関するものについて、専門職名及びその人数を記載しています。

### ③【施設・設備の概要】

●施設・設備の概要（居室の種類、その数及び居室以外の設備等の種類、その数）について記載しています。特に、特徴的なもの、施設・事業所が利用される方等にアピールしたい居室及び設備等を優先的に記載しています。併せて、【施設・事業所の特徴的な取組】の欄にも記載している場合があります。

	例
居室	●個室、2人部屋、3人部屋、4人部屋 等
設備等	●保育室（0才児、1才児、2才児、3才児、4才児、5才児）、調乳室、洗面室、浴室、調理室、更衣室、医務室、機能訓練室、講堂 等