

第三者評価結果

事業所名：ブックカフェひばりが丘

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
【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。	b

<コメント>

利用者への個別支援は、運営法人の理念・方針・ミッション・職員倫理行動綱領等に基づいています。利用者一人ひとりの利用目的を理解し、「遅刻をしない」「仲間とより関わりたい」といった本人が個々に望む生活について、支援者の指示がなくても自分で考えて、判断をしていくことを支援し、常にフィードバックをしています。衣服・理美容・嗜好品等については家族やグループホーム職員と連携を図りながら必要な支援をしています。作業に集中できるよう、お互いの視線が気にならない個別の机やパーテーションを用意したり、甘えとも受け取れる意向に関しては丁寧な傾聴および話し合いを重ね、本人が納得できる具体的な支援方法を探ったりなど、個別に合理的な配慮をしています。利用者の権利については研修で学び、理解や意識を深めています。しかし、今年度の重点目標の一つである、「利用者主体の会議を設け、会議から出されたアイデアを踏まえ、支援を進めていく」に関しては、実践に至っていません。

A-1-(2) 権利擁護	第三者評価結果
【A2】 A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a

<コメント>

「職員倫理行動綱領」を基本に、職員としてあるべき姿をさらに具体的に規定した「職員倫理行動マニュアル」を整備しています。このマニュアルには「利用者さんに対して、命令語あるいは禁止用語は極力使わないこととし、特に必要と判断し使用する際は、その理由を説明しなければならない」「いかなる理由があっても、利用者さんの人権侵害に通じる行為を行ってはならない」など、利用者支援の最低基準を示しています。事業所内の職員間で起こった不適切事案に関しては、法人に報告し、懲罰委員会で裁定をしています。その後は、職員一人ひとりが気を引き締め、まとまっていこうとしています。開設から利用者への権利侵害にあたる事案はありませんが、今後に向けては、利用者が自身の持っている権利についてさらに理解が深まるよう虐待等の具体的内容や事例を分かりやすく周知していくことも望まれます。

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本	第三者評価結果
【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>

利用者一人ひとりの思いや意向の実現のため、それぞれの疾病・心身状態や障がい特性を適切に把握し、それに配慮した環境設定や支援内容を工夫しています。例えば、本人が心を開くまで寄り添う、本人の行動の意味を理解する、行動パターンを掴むなどを行っています。本人の生活しづらさについて抱えている問題などを職員は気づきの視点を持った上で、本人が納得し、自発的に行動を起こせるまで、丁寧に傾聴し寄り添うことを実践しています。多目的室、相談室、静養室といった個室を多く設けているので、本人が作業に集中できたり、職員がマンツーマンで対応できるようにもなっています。通所をすることでこれまでの環境が大きく変化し、混乱が大きい場合も関係者を集めた会議を開き、不安を探り、それを取り除くように検討しています。利用者は、将来の自立生活（グループホーム入居、アパートで独り暮らしなど）を見据えた、短期入所、移動支援など法人内のほか、法人外のサービスも利用しています。

【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>

ほとんどの利用者とは会話でコミュニケーションをとっていますが、意思表示能力・理解力が利用者によって異なるので、一律的なやり方ではなく、それぞれの利用者に応じたコミュニケーションツールを考えています。言葉での意思疎通が難しい場合は、表情や動作、癖、本人が安定している時の声の出し方、体の動かし方などから推し量り、非言語でのコミュニケーションを図っています。言語での表現が不十分で、本人が表出する言葉と真意に齟齬が見られる場合には、家族や支援者など利用者とかかわりの深い人から聞き取りを行い、裏付けをとるなどして理解に努めています。

<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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 利用者が職員に悩みや相談したいこと、話したいことを話せるよう、職員は利用者に向き合い、積極的にコミュニケーションをとっています。本人から相談の意向があった時に、落ち着ける環境で、プライバシーにも配慮ができる場所として相談室（個室）があります。本人から「相談がある」「話を聞いてほしい」と持ち掛けられた時は必ず当日に話を聞いています。電話やメールによる相談にも丁寧に対応しています。本人が入居するグループホームに赴き対応した事例もあります。必要な情報はわかりやすい形で提供し、利用者の意思決定を助けています。職員は毎日朝礼、夕礼を行い、相談内容、職員対応について共有しています。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うこともあります。</p>	
<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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 事業所では、カフェ部門（調理に関しては業務委託）での接客、店内の清掃、古本販売部門での寄付本の集荷、パソコンでの情報入力作業や書類作成を主に行っています。ポスティング、チラシの折り作業、寄付された野菜の仕分け作業なども提供しており、作業活動スキルを高めるとともに、働く喜びや充実感が持てるような支援を心がけています。納品や本の引き取りは、車で出かけるのでドライブを兼ねた気分転換の機会にもなり、利用者にも人気があります。地域イベントがある時はお知らせを配付し、参加を呼び掛けています。しかし、開所から3年目ということもあり、作業以外の余暇活動やレクリエーション活動については、他事業所のカフェに行ったり、事業所が休日の日曜日開催の自治会行事に利用者と一緒に参加したりなどで、いずれも単発的であり、事業所の適切な活動プログラムとして定着しておらず、今後の課題としています。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 常勤職員は社会福祉士、精神保健福祉士（両方取得者もあり）の資格があり、専門知識を習得し、利用者それぞれの行動や生活の状況に応じた支援を行っています。こだわりが強い、生活リズムを整えるのが難しい、音に敏感に反応するなど個別対応の必要な利用者に対しては、事業所会議で日中活動や生活支援の検討を重ね、支援内容の見直しなどを行っています。家族、利用者が入居しているグループホーム、生活支援センターなど関係者との連携も綿密にしています。事業所は20代から60代まで幅広い年齢層の利用があり、利用者同士ラインやメールの交換はしないルールをきめるなど、状況に応じて関係の調整等も行っています。トラブルが大きくならないよう職員がさり気ない配慮をしているほか、お互いのためになることは何かを職員は検討しています。</p>	
<p>A-2-(2) 日常的な生活支援</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 昼食に関しては法人の方針により、年度途中から委託業者が調理したお弁当（管理栄養士によるバランスのとれた献立）が届けられています。水分補給に関しては自由に飲めるよう、事業所で用意をしています。水分摂取制限がある場合は個別対応をしています。レクリエーションで事業所のカフェで皆でお茶を楽しんだこともあります。排泄に関しては現在は自立している利用者のみですが、多目的トイレの設置があるので、職員の支援を受けながらの対応も可能です。食事に関しておかずが苦手な場合には、おにぎりを提供したり、食数表で一人ひとりの盛り付けを加減したり、アレルギー対応をしたり、カフェ部門の職員が一品プラスでおかずを提供してくれるなど工夫していますが、以前のように選択制で食べたいものが選べなくなってしまったことへの利用者の不満が残っている状況があります。今後の食事に関する満足度向上のために工夫の継続が期待されます。</p>	
<p>A-2-(3) 生活環境</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント> 事業所内はカフェと古本販売のための一連の作業のための場を分けています。どちらも窓が多く陽光を取り入れることができます。新型コロナウイルス感染予防の観点から窓は常に開けている状態でエアコンを使用しています。大型の空間除菌脱臭機を設置しています。日々の清掃は職員とともに利用者が行っています。相談室、多目的室、静養室といった個室を多く用意しており、利用者の状況に応じて過ごせるようにしています。作業場の隅にはソファが置いてあり、そこで寛ぐこともできます。利用者の障がい特性（人と関わるのが苦手、一人のほうが安定するなど）や新型コロナウイルス感染予防の観点から、食事は2交代制にし、利用者同士視線が合わないテーブル配置に配慮をしています。古本作業場内に設置された書庫の地震対策が不十分な状況になっています。今後の対応が期待されます。</p>	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練	第三者評価結果
【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
<p><コメント> 作業療法士や理学療法士による専門的な機能訓練が必要な利用者はいませんが、生活動作や行動の中でADL（日常生活動作）やIADL（手段的日常生活動作）の確立に向けた支援は職員が行っており、体制はあります。現在は、心身面や健康面で看護師の指示やアドバイスを活かしています。</p>	
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援	第三者評価結果
【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> 職員は利用者の来所後、家族からの連絡帳や本人からの聞き取りで日々の健康状態を把握しています。利用者一人ひとりの体調変化については迅速に職員間で情報共有しています。協力医は月1回、看護師は月2回出勤し、利用者の血圧などの状況を確認したり、健康相談を受けています。事業所では希望する利用者に対して年1回健康診断を実施しています。診断結果は事業所で管理し、治療などが必要な場合は家族、グループホームと連携し対応しています。服薬に関しては基本自己管理ですが、利用者によっては職員が来所時に預かり、食後に本人に渡しています。、現在利用者の健康管理についての職員研修や職員の個別指導を行うことはありますが、定期的に行っているとは言えない状況です。今後に期待します。</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。	
<p><コメント> 非該当</p>	
A-2-(6) 社会参加、学習支援	第三者評価結果
【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
<p><コメント> 利用者の希望と意向を尊重し、その有する能力を活用して社会参加ができるように学習、体験の機会を提供し、社会参加への支援を行っています。事業所の主な活動は「カフェ作業」と「古本作業」で、カフェ作業では環境整備と接客などがあり、古本作業では寄付本のクリーニング作業、パソコンでの情報入力作業、本の集荷や出荷作業などがあります。職員は個別支援計画に基づいて、利用者一人ひとりの希望や意向を反映した作業を提供しています。例えば、接客希望の利用者には挨拶やマナーを身につける機会を提供し、地域の人々と交流を行っています。また、ひとりでの作業を好む利用者にはパソコンでの情報入力などを行うことで、就労支援事業との連携を図っています。ただし、現在はコロナ禍の影響があり、外出・外泊への支援については困難な状況にあります。</p>	
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
【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
<p><コメント> 事業所では利用者の地域生活への移行支援に取り組んでいます。利用者、家族からの希望に対しては、地域のグループホームや計画相談支援事業所などの関係機関の情報を提供しています。例えば、計画相談の提案により、グループホーム移行への準備期間として、まずショートステイの利用提案をしています。これにより利用者が徐々に生活環境の変化に慣れていくことができるようにしています。地域生活への移行に関しては自治会などの関係機関との連携も重要と考え、地域の情報収集を行っています。草むしりの参加やこども食堂の開催などの活動を通じ、地域での課題を把握し、利用者支援に結び付けていけるように努めていますが、利用者の意思や希望を尊重するところまでには至っていない状況です。</p>	

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援	第三者評価結果
【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> 家族との連携・交流にあたっては、利用者の意向を尊重し、事前に確認をした上で行うようにしています。家族への報告は連絡帳を使用していますが、送迎時や電話など口頭で伝えることを大切にしています。利用者に関する家族からの情報は記録して職員間で共有しています。事業所には家族会はありませんが、今後は開設していく予定です。年2回の個別支援計画作成の際には、家族からの支援に対する意向、希望の確認を行うため連絡を取り合っています。利用者のグループホーム移行に関する家族からの相談については、資料の提供、グループホーム見学の同行など迅速に対応しています。契約時には緊急時の支援についての説明を行っており、同意を得ていますが、事業所内での報告、連絡ルールが明確にされておらず、課題になっています。</p>	

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援	第三者評価結果
【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。	
<p><コメント> 評価外</p>	

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援	第三者評価結果
【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
<p><コメント> 利用者のストレンクス（強み）や課題点などを含めて全体像を把握し、働く力や可能性を引き出すような支援を心がけています。事業所では「カフェ作業」「古本作業」があります。職員はそれぞれの作業において、個別支援計画に基づき、本人の希望や特性を把握した上で、接客、環境整備、パソコンでの入力、チラシ折り作業などを提供しています。例えば、古本作業のパソコンでの入力手順や梱包・発送手順などは、カラー写真付きで分かりやすく工夫されているマニュアルが整備してあります。事業所では働く意欲の維持、向上の取組として、プラスのフィードバックを心がけ、定期的に利用者とは話し合いを行っています。現在、就労支援については、すぐに一般企業への就労希望者がいないため、今後の課題としています。</p>	
【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な取組と配慮を行っている。	a
<p><コメント> 利用者の意向や心身の状況、生活習慣などに配慮して作業時間、内容、行程を決めています。特に作業時間については、利用者の意向を反映して半日利用も可能にしています。また、本人の得手不得手を把握し、カフェ作業、古本作業の中でも細かく作業内容を選択することができています。利用者の達成状況は半年ごとに評価しています。ニーズ整理表やモニタリングシートを作成し、本人との面接により希望する作業、特性に合わせた作業内容や行程を個別支援計画に記載しています。工賃規程があり、工賃を支給する目的、工賃支給対象、工賃支給に関する内容などを分かりやすく文書化し説明しています。職員は地域の関係機関との連携を図り、受注先の開拓や工賃アップに繋がる取組に努力、工夫をしています。</p>	
【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> 開設からまだ3年ということと、すぐに一般企業への就労を希望する利用者がいないため、職場開拓、就職活動や定着支援などは現在はありませんが、今後必要となる状況を想定し、地域の企業との関係性の構築やハローワークなどの関係機関との連携に取り組んでいます。「座間市生活困窮者調整会議」に参加し「座間市生活困窮者自立支援事業所」として認定を受け、離職者などの受け入れを行っています。事業所内のカフェでは社会福祉協議会と連携をした「こども食堂」を毎月開催しています。また、県からの補助を受け、地域の高校に、法人他事業所で焼いたパンを利用者と販売に行っています。また地域から提供を受けた野菜を定期的に販売しており、近隣の人々に好評です。現在は地域の機関などを中心に関係性の構築や障がい者の働く場への働きかけを行っています。</p>	