

## 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者への個別支援として、厨房の仕事や軽作業だけでなく、自主製作品等の販売会やさまざまなイベントの参加があります。休憩室のホワイトボードに参加希望者を募る予定表が貼りだしてあり、チラシ配り、こども食堂、骨董市、病院フェスティバル、救命講習会等の参加希望者は自分で名前を記入することになっています。</p> <p>利用者の自己決定を尊重しつつ、職員は創意工夫により具体的に検討し、支援しています。利用者が厨房の仕事を希望しても、長時間の立ち仕事は体力的にできないようであれば、合理的配慮から2階の休憩室で休憩を取りながら、その利用者に合った作業をしています。趣味活動や衣類の選択、理美容や身だしなみについては体験利用の実習5日間で、働きやすい服装や仕事をするときのルール等を指導します。職員は利用者の権利について、新人研修、全体研修に参加することで学びを確認し、職員会議等で理解と共有する機会が設けられています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</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、常時利用者が見られるように休憩室に掲示しています。また、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、職員には職員ハンドブックで虐待防止と身体拘束廃止を明らかにしています。</p> <p>利用者の苦情やクレームの対応の手順が明確になっており、虐待の予防や早期発見についても分かりやすく対応の流れを示しています。現在身体拘束が必要とされる可能性のある対象者はいません。職員は権利侵害の防止として、利用者の日頃の様子を観察しており、「相談があります」といつてきたら、利用者が理解しやすいように丁寧に面接をしています。</p> <p>職員は利用者に権利侵害等が及ばないように「権利擁護」の外部研修に積極的に参加し、専門性を高めています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>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、利用者一人ひとりが、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。</p> <p>利用者がグループホームから単身の生活に移行したいと希望した時、あらかじめ利用者・家族と十分話し合い、支援方法等についても職員間で情報を共有します。まず一人暮らしをする練習の為に自立訓練の施設に通います。並行してクレイヨンピピーの施設外就労の清掃と軽作業に週3日通い、長期就労ができるように支援していきます。また、身の周りの整理整頓や時間やスケジュールの管理、自分の病状に気づくこと、社会的常識や一般的なルールの理解等を含めて生活の自己管理ができるように支援していきます。他に行政手続きの支援の例として、施設に通う交通費の支給手続きに市の障がい福祉課に同行することもあります。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は、利用者との意思疎通やコミュニケーション等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、元気がなかったり、いつもと違う変化がある時は、利用者のプライバシーに配慮しながら事務室や1階のカフェのテーブル席で面接をしています。意思表示や伝達が困難な利用者には、面接場所を変えたり、職員を交代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>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やグループホームの職員等に電話して、連絡を取りながら利用者との信頼関係を築いています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が生活上のさまざまな問題や悩み等について、相談できる機会を設けています。日によっては人員体制の問題から、相談が別日になることもありますが、相談があったことは職員間で共有しています。サービス管理責任者が不在でも、相談内容を援助記録表に記録し、申し送りメモを残し、翌日の職員に伝わるようにしています。</p> <p>相談内容等はサービス管理責任者に必ず報告し、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、月1回の職員会議で報告しています。利用者によっては、言いにくい内容等は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共有することになっています。</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。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者のニーズに応じた支援を実現するため、個別支援計画に基づき、多様な日中活動やプログラム等へ参加できるように支援をしています。作業以外の活動についての予定表を休憩室のホワイトボードに貼っています。参加を希望する場合は、自己決定により名前を記入します。毎月1回利用者ミーティングを設定し、事業所の経営方針やカフェ運営やレクリエーション、事業所の利用方法、障がいについての理解と付き合い方等について話し合います。</p> <p>その他年間行事計画は利用者の希望を取り入れながら企画していきます。内容によっては利用者の自主運営での進行でカラオケ等を支援します。その他に年間行事として、お花見(ふれあいの森)、阿波踊り(にわか連に参加)、合同バーベキュー会、忘年会、初詣等は利用者の実行委員会制で実施しています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>20代～40代の若く次のステップを目指す利用者と、50代以上の病気を抱え、療養しながら現状を維持し、生活を楽しむ世代が同じ空間にいて仕事をしています。体調コントロールが優先の利用者、睡眠障害のある利用者等も居て、一人ひとり今の状態に合わせて出勤時間を調整するなど、頑張り過ぎず、今できることの中で前に進んでいくように振り返り面接をしながら支援しています。</p> <p>職員を利用者毎の担当制にし、法人内で精神障害の利用者がいる事業所の常勤、非常勤の職員が日頃の困難事例をグループワークで話し合う、精神保健部会で勉強して、精神保健分野の専門性を身につけています。</p> <p>各職員は、担当する利用者の症状に配慮しながらも個別支援計画に基づいて決めた曜日には通所するという自覚や責任を持つように働きかけ、利用者の障がいによる生活状況や行動等を把握し、職員間で支援方法を検討し相互に理解・共有をしています。</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。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>就労継続支援の事業所であるため、入浴、排せつ、移動・移乗に対する支援は必須とされていません。</p> <p>食事は利用者の意向や障がいの状況に応じた食事の提供方法等を個別支援計画等に明示しています。利用者特典として、割引があり、カフェのメニューが1割引で利用できます。おいしく栄養バランスに配慮してあります。誕生日カードが1000円のお食事券になっており、食事券を使って店内のメニューを食べることができます。</p> <p>希望者には食材を350円で提供して、利用者の調理の練習にもつながっています。一人暮らしの利用者は栄養が偏りがちなので、「カフェの食事をたべませんか」と声をかけています。自宅で介護保険サービスを受けている利用者で栄養が不足気味と思われる場合は、訪問看護師と連携をとり、必要なサービスに繋げています。</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。	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日中の生活環境の場としては、県の建築基準を満たしていますが、全体的に活動するには狭い状況です。2階に通じる階段は暗く、手すりがあるものの、視力の弱い利用者には安全とはいえません。トイレの通気口が開けっ放しになっていたり、階段をあがり、休憩室に入るところのドアがありません。建物が古いため、夏は暑く、冬は寒く、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とはいえません。</p> <p>休憩室の片隅にソファを設け、パーティションで間仕切りをし、体調が悪い時に休息できるようにしています。利用者は職員も交えてメンバーミーティングを開き、軽作業室の配置について話し合い、作業がしやすいように棚を入れ替えるなど、使い易くするための努力をしています。職員は利用者とともに日中活動のニーズや障がいの状況に応じた配慮や工夫をして生活環境作りをしています。</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。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>就労支援の施設なので、理学療法士や作業療法士、看護師等は配置されておらず、生活動作や行動の中で、意図的な機能訓練は行っていません。</p> <p>事業所では、利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるように、生活能力の維持・向上等のために支援をしています。作業活動を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しています。自分のごみは持ち帰る、冷蔵庫に入れた自分の食べ物は管理する、トイレの便器を汚したら掃除をする、その他に、お金の使い方、薬の飲み忘れ等をメンバーミーティングで話し合いながら、単身生活に向けて生活習慣を向上させるための訓練しています。</p> <p>日常的な支援は個別支援計画にも入っており、定期的にモニタリングを行い、利用者の心身の状況や意向等に応じて支援の検討・見直しをしています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業所には看護師が配置されていませんが、常に利用者の健康の状況には注意をして、年1回の健康診断(利用者・職員)をして、必要に応じて栄養士による個別栄養相談を行っています。</p> <p>カフェ部門に携わる職員、利用者は毎月検便をしています。医療機関とも連絡・調整ができており、指を切った時は職員同行で整形外科を受診しています。日常的な健康状態の把握としては、仕事前に必ず爪の汚れや手洗いをする、衣類に付いたごみ等をコロコロで取り、衛生チェック表に記入しています。仕事開始前には自分の担当職員に衛生チェック表を見せて確認してもらってから仕事に入っています。</p> <p>インフルエンザやノロウイルス等感染症が流行する時期には、手順書を洗面所や休憩室の壁に貼り、防止に努めています。インフルエンザの予防接種は希望者(利用者・職員)には医師が事業所に来て打ってくれます。</p> <p>服薬については事業所で薬を預かることはなく、飲み忘れ等ないように配慮し、必要に応じて訪問看護のサービスに繋がっています。糖尿病の利用者には担当職員、栄養士、所長等で、食事と飲み物の管理をしています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>非該当</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者を地域社会の一員として尊重し、主体的な生活を支援することを目的として、生活のさまざまな場面において、社会参加に向けた地域貢献・社会貢献に取り組んでいます。地域貢献として、毎朝近隣清掃を月曜日から土曜日の開所日に実施しています。</p> <p>毎月1回「こども食堂」を開催し、利用者は、ボランティアと共に食事提供等の作業をしています。障がい施設で共同運営している店での就労体験、骨董市や物品販売会での販売作業、市のお祭りでの阿波踊り参加等を通じて、様々な社会参加を実現しています。これらの活動を積み重ねることが、利用者の社会参加に対する意欲を高めることに繋がっています。</p> <p>学習として利用者は、他の事業所の見学をし、利用者ミーティングで障がいについての理解や人との付き合い方について学んでいます。救命救急講習会には職員と共に参加し、身につけた知識や技術を、地域住民に役立てたいとの意欲を持っています。</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>&lt;コメント&gt;</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。事業所は利用者の心身の状況や生活習慣を理解し、できるだけ多くの利用者が自分の望む暮らしができるように支援しています。地域の社会資源についての情報を事業所に掲示して提供しています。</p> <p>利用者はグループホーム、アパート、両親が亡くなった後の一軒家等に住んでいます。事業所に通う交通費は後日支給されますが、手持ちのお金を使い切ると事業所に通所できなくなるので、金銭管理も大切な支援となっています。課題への取組みとして、相談支援事業所や大和あんしんセンターに繋げ、相談をしたり、家族等に連絡を取り協力しながら支援をしています。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>当事業所では、利用者の意思や希望などは、直接本人から確認することが可能であるため、通常は伝達事項も含め、直接本人とやり取りをしています。家族会はありませんが、日常的には、必要に応じた形で利用者の家族等(家族、保護者、成年後見人等)との連携を図っています。</p> <p>一方で、家族の生活や支援に関する悩み等に応えるための家族支援を行っています。利用開始時に提出してもらった「利用申込書」や「申請者の現状(基本情報)」、「緊急時対応利用者個人情報カード」から個別事情に配慮し、連絡帳のやり取りや電話連絡を行い、利用者についての情報共有を行っています。体調不良時や急変時の家族への報告・連絡ルールは明確になっており、実行しています。</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> 評価外		

### 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。	a
<コメント> 当事業所は、精神障がいのある人を主として知的障がいや発達障がいのある利用者への支援を行っています。それぞれの利用者の力を把握して、作業(課題)への工夫を行っています。利用者一人ひとりに対し、その段階のできる作業の見極め、作業を可能にするための道具の工夫、病状の波に合わせた作業の提供、聴覚優位・視覚優位等障がい特性への配慮等を行いながら、成功体験を積み重ねることで作業する力のステップアップを図っています。 利用者の働く意欲ややりがいもまちまちで、月1回の利用者ミーティングで利用者の想いや要望、不満などを聞き、話し合いを行っています。 地域の商店会には参加していませんが、自治会や商店会の関係者との関係は良好で、さまざまな情報交換をしています。市内の障がい者の事業所で共同運営している店舗にも参加し、カレーライスを提供しています。		
【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> 事業所での作業は、カフェでの調理や接客・広報、軽作業としてのダイレクトメール封入作業や石鹸づくり・物品管理、物品販売、施設外での清掃等業務と多岐に亘っています。利用者は自分の希望する作業を選択し、できる部分を分業等の配慮の中で段階的に作業することができます。その時の受注の状況で、計画的に作業を行うことが困難なものもありますが、基本的に職員と一緒に受注から納入までを計画的に行っています。 支払われる工賃の仕組みは、明確に利用者の説明し、了解が得られています。更に工賃を引き上げるためには客を増やすことで増収を図る必要があり、営業チラシの作成や、自主製品を増加させる工夫をしています。 利用者の病状により、労働時間等個別の配慮が必要で、それぞれのニーズに合わせて就労時間を減らすなどしていますが、小さな不具合のサインに自分で気づいてもらえるような支援もしています。		

【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>&lt;コメント&gt;</p> <p>職場や就労先の開拓について、ハローワークや就労援助センター等とは、その都度協力・連携していますが、定期的な連携にはなっていません。就労支援事業所では、障がい者の就労について多くの情報を保有しており、利用者は就労場所の情報提供を受けて実習に行き、仕事の能力を見極めてもらっています。</p> <p>利用者自身がハローワークに行き、直接就労先を探すことも多く、現状、事業所としては利用者の求職活動の中で必要に応じて支援を行っています。今後は、就労に関する支援の形を整理して可視化し、事業所の支援として明確に位置付けたいと考えています。</p>		