

第三者評価結果

事業所名：海老名市障害者第一デイサービスセンター

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。	a
<コメント> 利用者の個性や人権、自主性、選択、決定を大切にしている。今日はどの活動を行うか、朝、昼の利用者ミーティングではホワイトボードに写真やイラスト、文字を使用し内容を提示し、利用者は自分のやりたい活動の下に名前の札を貼って、選択・決定し意思表示をしている。昼食はお弁当を注文するため、写真や価格、カロリー表示のあるメニュー表を見て、利用者が今日食べたいものを自分で選んでいる。利用者の自治会「花・花会」で、行事や生活環境などについて話し合いをしている。旅行の希望が出ると職員は利用者の話し合いをもとに旅行の概要を企画しポスター作成、プレゼンテーションを行う。利用者はプレゼンテーション後、廊下に貼っている行き先候補のポスターを見て、自分が行きたいと思うポスターに自分の名前シールを貼り選ぶ。人気のある候補地を確認し行き先を最終決定している。事業所では利用者が自由に使えるよう冷蔵庫を設置している。使用する時は利用者が意見を出し合い、自分のモノには名前を書くなどのルールを自分たちで決めている。個別支援計画では利用者との面談を行い、やってみたいことなど希望や感想を聞きとり計画を作成、実施している。	
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> 法人のマニュアルや職員行動指針、就業規則に、利用者の権利擁護を明記している。毎日の職員終礼や毎月職員会議を開催し、身近な例を挙げながら権利侵害がないか支援を振り返り、確認している。法人全体で毎年、「人権チェックリスト」に取り組み、集計結果を権利擁護委員会に提出し、検討結果を職員にフィードバックしている。チェックリストには、個人の尊厳やコミュニケーション、プライバシーの保護、自己決定、表現の自由などの項目があり、各項目に対して支援はどうだったかをチェックしている。身体拘束の緊急やむを得ない場合についても、職員に周知している。車椅子のベルト使用や予防注射など医療行為が行われる場面での腕の抑えなどについても、家族に内容を説明して同意をもらっている。	

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> 買物に自分で行きたいという希望のある方には、近くのコンビニに職員と一緒に出かけ、好きなものを購入している。食品選びやお金を出しての購入、レシートをもらうことなど、最初の頃は職員と一緒に行っていたが、回数を重ね職員はコンビニの外で待ち、利用者が一人で買物ができるよう取り組んだ。自宅などにて一人で買物に出かけることができるようになった。利用者がグループホーム利用の際にはグループホーム事業所に向き利用者本人の特性にあった生活スタイルや声掛け、介助方法などについてグループホーム職員と共有できるよう取り組んでいる。自宅で衣類の整理がむづかしい利用者については洗濯機の使い方についての練習や、衣替えなど衣類整理についても支援している。作業場面でも、職員がチラシ折りを2～3回やって見せて、できるようになる方もいるが、困難な方には職員が数枚重ねて折り、それを1枚ずつ出して折る作業に変更したり、道具を用意し、その方のできる方法で支援をするようにしている。体の変化により歩くことに消極的になった方などについてはディズニールランドに行くなど、好きなことを目標にしながらかさを体験してもらい、健康や体力維持のための歩くことを支援している。	

【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>

内容や発音などが不明瞭な場合もあるが利用契約者の7割ほどは、言葉でのコミュニケーションを取ることができる。言葉の出ない方も利用しているが、職員が脇に座り、話しかけながら表情を見て、理解しているか、楽しいと感じているかなどを確認しながら、その方の好きな話をしたり、興味のあることを話して関係作りを行っている。職員はいつも利用者と、言葉やジェスチャーを交えたり、写真やイラスト、筆談、ボディランゲージなどを通してコミュニケーションをとっている。自閉症の方のクレーム現象（他人の手を取って物を指したり、取ろうとする行為）などに対しても、何を要求しているのかを理解しながら対応している。利用者自治会で利用者同士のコミュニケーションや意見交換ができる場を設けている。毎日の終礼では、その日行ったこと、活動はどうだったかなどを皆の前で話す機会も設けている。意思表示が困難な方には、職員が「はい」「いいえ」で答えられるよう質問の仕方を工夫したり、写真やイラストなどの選択肢を用意し支援している。

【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>

利用者の相談は、活動の中でケース担当職員や活動が一緒の職員に話を聴いてほしいと訴えることが多い。その時は、会議室など空いている部屋で話を聴くようにしている。「こんなこと言われたけど、どうしたらいいかな」など、内容は家庭などのことや利用者のことなどの話が多い。対応した職員は、職員の終礼で内容を報告し、対応を検討している。解決策は相談者に伝え、その後の様子を確認するようにしている。職員は利用者と共に言葉を交わし、利用者が困ったことや改善してほしいことを、気楽に誰にでも相談できるようにしている。また、月1回オンブズパーソンが来所し職員以外にも定期的に利用者の話を聞く機会を設けている。オンブズパーソン活動の内容については個人名を特定せず、オンブズパーソンより事業所にフィードバックしている。

【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>

日中の活動は、生活介護の利用者も、就労継続支援B型の利用者も一緒に行っている。近隣企業からの段ボール組み立てやチラシ折り、タオルたたみ、自主開発製品の七宝焼きの絵画などのアート作品、クッキーやジャム作りなど、様々な作業を用意し、利用者それぞれがやりたいと思う仕事を選び、個別支援計画に沿って、支援を実施している。経験のない活動に興味を持ち、やってみたいと思う意思表示があった時は、どのようにやるかを利用者 앞에서職員がやって見せて、利用者に体験してもらっている。2～3回見て覚える方もいるが、なかなかうまくいかない方もいる。作業内容を分けて、やれるところから挑戦してもらい、利用者のできることを増やすよう支援している。

【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

<コメント>

日常生活を送るうえで多くの支援を必要とする強い行動障害（大声、自傷、他害、飛び出し、パニック、強いこだわりなど）のある利用者も事業所を利用している。なぜ自傷が始まってしまったのかなど、行動の背景を考え、原因を見つけ解決していくことにより、課題の行為が少なくなっている。有資格者を配置している。利用者1人に担当職員を2人置き、支援のあり方を日頃より複数の目で確認するようにしている。個別支援計画に沿って実施して、モニタリングを行っている。支援課題については、チームで検討し、時間を置かずに対応できるようにしている。周りがざわざわしている音が苦手な方は個室での作業を行い、食事は時間をずらすなどの対応を行っている。パニックになってしまった時には、個室でクールダウンして、落ち着いてから気持ちを聴いている。言葉での表現は難しいが文章を書くことが得意な方は、職員や利用者同士で「交換日記」で思いを伝えるなど、個々の状態に応じた支援や環境を提供している。利用者の状況については毎日の職員終礼や職員会議、適時ケース会議を開催し把握、検討し支援している。

A-2-(2) 日常的な生活支援	第三者評価結果
【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
<コメント>	
<p>昼食は、2社の業者のお弁当を利用している。利用者は毎朝、メニュー表を見て、自分が食べたいものを注文している。摂取カロリーに配慮したお弁当や、ボリュームのあるお弁当、麺類については固形燃料を使い温め、熱いものを提供するなど、メニューはバラエティに富んでいる。個々の状態に合わせて、提供前に職員がカットや骨抜きなどを行っている。食事に偏りのある方についてはレトルト食品なども使用しながら昼食を提供している。お弁当の誤配のないよう、個人のカードを作り、ご飯の量、箸、スプーン、ハサミ（カット）など、絵で分かるようにしている。利用者の希望により、工賃支払日には、牛丼の日を設け、皆が楽しみにしている。排泄の定時誘導や着脱介助を行ったり、排便チェック表を付けている方もいる。家庭での入浴が困難な方には、入浴サービスを提供している。現在定期利用はなく、作業で汗をかいたり、汚れた時に入浴をしている。ほとんどの利用者は自力で歩行できる。目の不自由な方には、自分の下駄箱やロッカーなどに、手で触れて確認できる凹凸のシールなどを利用者と一緒に作り確認しながら付けている。</p>	
A-2-(3) 生活環境	第三者評価結果
【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>	
<p>建物は市が設計、建築し、指定管理者として運営している。作業室は1、2階にあり、広いスペースでは集中できない方は、パーティションで区切り、落ち着いた場所での作業ができるようにしたり、休憩場所を作ったりして工夫している。建物内は活動時には利用者と一緒に、活動終了後には、職員が清掃や消毒を行って、清潔を保っている。年6回業者による床のワックスがけもしている。また、ことごとく屋の食品加工部屋は特に衛生に配慮している。作業のための台、道具などは職員が手作りして、利用者が使いやすく、効率よく仕事ができるよう工夫している。作業室には、本やDVDのコーナーや1階、2階の各室にテレビを設置、またいつでも麦茶が飲めるコーナーや利用者が自由に使える冷蔵庫を1・2階に設置している。休憩時には、タブレット端末を提供している。通信カラオケを常備し活動時に最新の楽曲も含め楽しめるよう環境を整えている。七夕、ハロウィン、クリスマスなど季節に応じた飾り付けを行っている。利用者は思い思いの場所でリラックスして過ごしている。利用者満足度調査や利用者自治会で意見を聞き取り、物品の購入や道具の使用などの環境を整えている。</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。	b
<コメント>	
<p>利用者の中には、リハビリに通っている方もいるため、職員も同席して、理学療法士からアドバイスを受けた。動かしにくい手を使うよう、作業の材料の置き場の位置などの指導を受け、車椅子から床への移動方法などを教わり、全職員で内容を共有し、活動の中に活かしている。骨折などで入院、退院後のケアについて日常生活における動きや姿勢の確認、個々の状態に応じた椅子やテーブル、食器などを用意、使用し支援をしている。月2回、法人の看護師が訪れ、嚥下力の弱い方の座位姿勢、歩き方についてのアドバイスを受けていたりしている。事業所内ではマット運動やダンスなどで身体を動かし、体力に合わせた散歩、フリスビーやホームラン大会など楽しみながら、身体を動かすプログラムを取り入れている。歩行意欲の乏しい方には、歩くための動機付けとなるよう、好きなことやディズニールンドへ行くことなど、楽しみを企画し、歩くことは楽しいことを体感してもらっている。</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。	a
<コメント>	
<p>法人で健康管理マニュアルを整備し、職員に周知している。自宅やグループホームでの健康状態は、「連絡帳」「電話」で確認している。事業所に来てからは検温を行い、顔色に変化はないか、表情、行動などをコミュニケーションをとりながら観察している。また食事や排泄の状況など、必要な方はチェック表に記録している。月2回、法人の看護師が訪れ、バイタルチェックや体重測定を行い、健康状態を確認している。年4回の嘱託医による検診を実施している。体調変化時には、職員間で状態の確認をし、上司に報告・相談、家族やグループホームに電話連絡をして、送って行ったり、迎えに来てもらっている。利用者の家庭環境などにより主治医やサービス提供機関に連絡し帰宅後の看護についての調整や通院の同行、付き添いを行っている。</p>	

<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>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>糖尿病でインスリン注射を行っている方や、服薬をしている方がいる。生卵アレルギーの方には、お弁当に使われている材料を確認して、家族と連携を取り、本人にも相談して決めている。マニュアルにより薬などの管理手順や与薬手順は決められている。服薬をしている方からは、基本的に分包した薬を1週間分預かり、ケースに入れ事務室の鍵のかかる戸棚に保管している。食事担当の職員が、ケースを作業室に運び、食事が終了した方には、職員が日付や名前などダブルチェックして服薬介助を行い、飲めたかどうか口を開けてもらい確認している。服薬チェック表に記入し、残包はケースに戻している。片付け担当の職員が服薬の終了を確認して、誤与薬を防止している。複数の薬をのみ一人暮らしなどで自宅で薬の管理ができない利用者については、医師、薬剤師と相談し薬を一包化するなどの工夫や、事業所で薬を預かり服薬状況チェックをしている。</p>	
<p>A-2-(6) 社会参加、学習支援</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>社会資源の活用を積極的に行っている。地域のイベントのポスターを事業所に掲示し、利用者には朝のミーティングで予定を伝えていいる。近隣の取水場のイベントに招待された時は、事業所のブースを出して、自主製品を販売して、地域の方たちに事業所をアピールしている。コロナ禍で現在は実施を見合わせているが事業所前の小学校の学童保育と連携を取りながら、学童を利用している子どもたちと夏休み期間中、夏のイベントを定期的に開催し交流を行っている。またコミュニティセンターの小体育館では、運動に出掛けたり、散歩で図書館に行き本を読んできたり、地域の商店やコンビニに買物に行くなどしていた。事業所で野菜やクッキー、ジャム、自主製品販売をしている。地域清掃や共同募金活動への参加や市内公共施設ビナレッジでのガラス絵活動など行っていた。現在は密にならないよう配慮して、外に出かける機会を作っている。給料を貯めて好きなアイドルグループのグッズを買いに行く利用者を支援したりしている。</p>	
<p>A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>通所事業所のため、利用者全員が自宅やグループホームなど、地域で生活を送っている。利用者、家族への聴き取りで、利用者の生活の場について希望の把握に努めている。グループホームへの移行を希望する家族には、グループホームの空き情報や、新規開設の情報などを提供している。また、グループホームの見学付き添いや、宿泊体験の利用、移行に向けての支援のため、相談支援事業所や、グループホームの職員と連携をとっている。相談支援事業所や市のケースワーカー、医療機関、市社会福祉協議会などの関係機関と連携を取りながら、親亡き後の利用者が地域生活を継続できるよう支援している。</p>	
<p>A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>b</p>
<p><コメント></p>	
<p>家族やグループホームの職員とは「連絡帳」や「電話」で、身体状況やその日の活動状況、出来事などを連絡して連携をとっている。連絡帳だけでなく、詳しい状況を確認したい時などは、直接職員が訪問して、事業所での様子を説明したり、家での状況を聴いたりしている。コロナ禍前は、定期的に家族会を開催して、事業報告を行い、希望などを聴いていた。また、成年後見制度についての研修会を行ったこともある。毎月の広報誌で予定や活動状況、イベントの振り返りなどを報告している。個別支援計画の作成時には、年2回面接を行い、本人や家族の希望、感想などを聴き、個別支援計画に反映している。コロナ禍で実施を見合わせているデイサービスセンター主催の「えびなこの街で暮らそう」というバザーに家族も参加してもらっていた。</p>	

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援	第三者評価結果
<p>【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>	
<p><コメント></p>	
<p>障害者の多機能型事業所のため、評価外とする。</p>	

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援	第三者評価結果
<p>【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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>年間を通し、様々な作業を提供している。作業は利用者の特性に合わせて、本人が興味を持ってできることを選んでもらっている。専門の先生の指導の下、七宝焼きの絵画作品の制作、販売やレンタルもしている。絵が得意な方の力を活かし川柳協会の3周年記念誌には、表紙に七宝画の写真を、裏表紙にペガサスの絵の作品を載せてもらっている。また、地域のイチゴやブルーベリー、トマトを使ったジャムやクッキーの販売を行い、地域のイベントでの販売や催事の手土産、お歳暮やお中元、クリスマスのギフト品として注文販売をしている。チラシ折りや段ボール組み立て、市内史跡公園や浄水場、東名高速道路高架下の除草作業などの企業や公共機関からの受注作業にも取り組んでいる。納品日などの関係で、これ以上受注作業を増やすことが難しい状況もある。そのため、受注の状況に左右されず利用者の個性に合わせてやすく、作ることの充実感が得られる自主製品の製造、販売に力を入れている。製品づくりには家族へアンケートをとり製品開発に活かしている。また地域農家から材料を仕入れ、地産地消、地域とのつながりを大切にしている。</p>	
<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。</p>	a
<p><コメント></p>	
<p>利用者の特性に応じ、段ボール組み立てやチラシ折りなどの受注作業では一つの作業をいくつかに分けて、利用者にはできることを行ってもらっている。利用者はそれぞれのペースで、作業に取り組んでいる。チラシ折りや段ボールの組み立て、タオルの検品・たたみなどの受注作業、ことごとく屋でのジャムやクッキー作り、七宝画などの自主製品の販売、また、東名高速道路高架下の除草作業など、様々な仕事を提供できるよう、日々職員は、企業や販売できる場所の確保など、生活支援以外の仕事にも取り組んでいる。利用者はその中の興味を持った作業に従事している。</p>	
<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。</p>	b
<p><コメント></p>	
<p>職員は生活支援だけでなく、作業拡大を目標に、企業や地域に働きかけている。就労継続支援B型利用契約者だけでなく、利用契約者全員に月に3000円以上の工賃を支払えるよう努力している。利用者は事業所で仕事ができることを楽しみにしている。職員は「はたらく」「つくる」「たのしむ」「つながる」のコンセプトを大事にしなが、毎日笑顔で利用者を支援している。福祉的就労を希望した利用者に対して支援を行い就労につながった方もいる。目標工賃達成指導員を配置し工賃向上に取り組んでいる。</p>	