

<別紙1>

## 第三者評価結果報告書

①第三者評価機関名

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

②施設・事業所情報

名称：海老名市障害者第一デイサービスセンター	種別：障害者多機能型事業所 (生活介護、就労継続支援B型)	
代表者氏名：林田 容	定員(利用人数)：40名(30名、10名)	
所在地：〒243-0424 海老名市社家5-8-16		
TEL：046-237-3055	ホームページ：http://hoshiyakai.com/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：1994年4月1日		
経営法人・設置主体(法人名等)：社会福祉法人星谷会		
職員数	常勤職員： 9名 非常勤職員 8名	
専門職員	サービス管理責任者 1名 強度行動障害研修修了者 3名	
	社会福祉士 2名 看護師 1名	
	介護福祉士 1名	
施設・設備 の概要	作業室3、食堂兼作業室1	休養コーナー、会議・面談室、厨房
		七宝焼きコーナー、浴室

③理念・基本方針

<法人の理念>

一人一人の個性を輝かせるために

☆ノーマライゼーションの理念の実現

☆地域福祉の充実

☆人権尊重と利用者主体の支援

☆質の高いサービスの提供

<職員行動指針 支援の実践にあたって>

・利用者主体の支援「本人の力、ストレンクスを信じて、一人の人として」

・自己決定・意思決定支援「職員の価値観、一方的な見方ではなく」

・コミュニケーション「情報交換、話しあい、一緒に考えたい」

・プロフェッショナル「利用者はサービスのユーザー、心地よいサービスをめざして」

・自己研鑽「振り返り、向き合う、予測と意識」

・ゆとりを持つ「冷静に、丁寧に」

④施設・事業所の特徴的な取組

○「はたらく」「つくる」「たのしむ」「つながる」をコンセプトに、様々なハンディキャップを持った人たちが、得意なことを活かし仕事や行事などいろいろなことをしながら、「その人らしく」地域の中で豊かに暮らせるよう支援している。職員は常に笑顔で利用者に接し、利用者の笑顔に触れることを働きがいと感じて支援にあたっている。

○七宝画を以前から取り入れ、専門家の指導の下、絵付けをして事業所の窯で焼き、作品を展示会に出展したり、自主製品として販売している。また、食品加工「ことこと屋」では、地域で生産した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を作り、地域に販売している。利用者がその人に合った活動を自分で選び、

楽しみながら活動できるよう取り組んでいる。職員は日中活動の支援だけでなく、受注作業拡大のため一般企業に連絡を取り、利用者の作品の商品化を考えている。現在、段ボールの組み立て、チラシ折り、タオルの検品と配送、シール貼り、除草などの作業や、ダンスや旅行、レクリエーション、クラフト、カラオケ、散歩、買物などの余暇活動を用意している。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	2022年6月1日（契約日） ～ 2023年2月16日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	2回（2016年度）

⑥ 総評

◇事業所の特色や努力、工夫していること、事業所が課題と考えていること等

○海老名市障害者第一デイサービスセンター（レインボードリーム）は、市の指定管理を受け、知的障害者を中心に、3障害の区分に関係なく広く障害者を受け入れ、生活介護事業と就労継続支援B型事業を提供している。利用者は1、2階の作業室にて、作業や余暇活動に取り組んでいる。

○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、今日の活動内容がホワイトボードに写真やイラスト、文字を使用し提示されている。自分のやりたい活動の下に名前の札を貼って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。昼食は、2社の業者のお弁当を利用している。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、提供前に職員がカットや骨抜きなどを行っている。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。

○買物に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。自宅などで買物に一人出かけることができた。

○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して、その方のできる方法で支援をするようにしている。

○内容や発音が不明瞭な場合もあるが利用者の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ン現象（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。

○利用者自治会を定期的に関催して、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

肢を用意して支援している。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

第三者評価受審の過程で、評価項目をもとに現在提供しているサービス内容の振り返りを具体的に行うことができました。サービス提供の課題等を客観的な視点で捉え直し、改めて職員間で共有し、利用者の皆様のQOL向上の為に「取り組むべきミッション」の見える化の一助となりました。

また、課題の明確化だけでなく、職員や事業所の頑張りにも視点を当てられたことは利用者支援を継続していく上での職員のモチベーションとなり、指標になったと思います。

サービスについて、客観的な視点で総体的に議論ができ、職員の捉え方の違いを改めて確認できる機会となりました。

今後もサービスの維持、向上ができるよう、継続して取り組んでいきたいと考えます。

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり

### 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

#### I 福祉サービスの基本方針と組織

##### 1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者評価結果
【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>	
法人の理念や基本方針は、ホームページや法人のマニュアル、就業規則、事業所のパンフレットに掲載している。法人のマニュアル「星谷会マニュアル集」は、職員に配布している。毎年、新卒者や中途採用者を対象にして、法人全体の採用職員研修を3日間行い、その中で法人の理念や職員行動指針の説明を行っている。非常勤職員は、採用時のオリエンテーションで、理念や職員行動指針を説明した動画を視聴している。動画は、職員がいつでも視聴できるようにしている。家族には年4回開催する家族会の中で、理念についても説明している。利用者には、月1回発行する事業所の広報誌で、行事の予定のお知らせなどとともに、理念についても触れるようにしている。	

##### 2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者評価結果
【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。	a
<コメント>	
県からの通知や情報提供、説明会への参加などで情報を収集する他、1～2月に1回開催する県東地区施設長会に管理者が参加して、社会福祉事業全体の動向を把握し、法人が月1回開催する執行理事会議や、月2回開催する管理者会議で共有、分析を行っている。地域の各種福祉計画策定の動向については、市の福祉計画報告会や自立支援協議会、市の意見交換会などに参加して、把握に努めている。特別支援学校の進路担当教諭との利用調整や、相談事業所、市のケースワーカーからの情報提供、法人内の入所調整会議などを通し、地域の福祉ニーズを把握している。指定管理者として毎月、市とモニタリングを実施して、実績を市に報告している。	
【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。	a
<コメント>	
毎年、前年度の各事業所の課題を把握して、次年度の事業計画の重点目標につなげて課題への取り組みを行っている。昨今、人材不足は共通の課題で、人材の定着に向けた取り組みを計画している。経営状況や改善すべき課題については、管理者会議で確認して、管理者が各事業所の職員会議などで、職員へ周知している。重点課題については、理事会や評議員会で、各事業所の取り組みの状況を報告している。	

##### 3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価結果
【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
<コメント>	
執行理事会議で法人の中期事業計画案を策定し、管理者会議で意見を聴取、検討して、法人の中期事業計画を策定している。法人の中期事業計画「第三期中期計画（DO STAR PLAN）」は、5ヶ年の計画として策定している。策定した中期計画は、各事業所の職員会議で、管理者が内容を説明して、職員に周知している。また、執行理事会議や管理者会議の場で、毎年、中期計画の進捗状況などを確認して、必要に応じて、修正、見直しを行っている。	

【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
---	---

<コメント>

中期計画の重点目標などを踏まえ、単年度の法人の事業計画や事業所の事業計画を作成している。事業計画には、重点目標を設定し、具体的な内容としている。作成した事業計画は、職員会議で職員に周知している。コロナ禍の中、行事などの実施をどうするか、職員間で話し合いを行っている。前年度の重点目標は、取り組みの状況を評価して、事業報告書に内容を記載している。

(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。	a
--	---

<コメント>

事業所の職員会議で次年度の事業計画に関わる話し合いを行い、毎年3月に、管理者が次年度の事業計画を作成している。作成した事業計画の内容は、職員会議で職員に説明するとともに、事業計画書を回覧している。また、必要に応じて、事業計画の内容を修正するようにしている。前年度の重点目標は、取り組みの状況を評価して、課題の抽出などを行い、事業報告書に記載している。

【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。	b
--	---

<コメント>

家族には、家族会開催時に事業計画の主な内容を説明している。コロナ禍により、計画通り家族会の開催ができないため、家族への説明は弱くなっていると感じている。利用者に対しては、簡単な説明文を作成して、事業所内に掲示している。行事などの開催については、毎月発行する広報誌を通して、利用者や家族に周知するよう努めている。利用者へは、月1回開催する利用者自治会でも、行事などの計画を伝えるようにしている。

#### 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(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。	第三者評価結果
【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>

毎年3月頃に、直接利用者を対象とした満足度調査を実施している。結果は集計し、改善に向けた具体的な取り組みにつなげている。利用者満足度調査の結果は、事業報告と併せて、市に提出している。福祉サービス第三者評価は、5年に1回、定期的に受審している。評価結果を踏まえて、提供する福祉サービスの質の向上につなげている。また、法人全体で、毎年、事業所の自己点検チェックシートに取り組み、現状のサービスの内容をチェックしている。

【9】 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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。	b
---	---

<コメント>

前回の第三者評価の結果であげられた課題について具体的な取り組みを行っている。衛生マニュアルの不備については、法人のマニュアル委員会で、衛生面のマニュアルを整備している。また、自己評価の実施の課題については、法人独自の自己評価表を作成している。ただし、毎年、自己評価を実施するまでには至っていない。各事業所で評価結果を受け止め、改善策を検討して、次の取り組みにつなげている。

## II 組織の運営管理

### 1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。	第三者評価結果
【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。	b
<コメント> 管理者や主任、一般職員の役割は、法人の「職務分掌」に文書化し、職員に配布して、周知を図っている。事業所の経営や管理に関する方針は、管理者が職員会議で、文書と説明で表明している。有事の際の管理者の役割と責任については、「防災マニュアル」などに明記し、職員に文書を配布して、周知を図っている。	
【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> 法人全体の法令遵守責任者を執行理事として、具体的な取り組みを実施している。遵守すべき法令などは、13名の管理者で構成する管理者会議で情報を共有する他、諸規程の変更内容についても報告し、法令などの理解を図っている。報告が必要な事柄は理事会に報告し、必要時は臨時の理事会を開催している。法改正に伴い、職員への周知が必要な場合は、各管理者が事業所の職員会議などで、内容を職員に説明している。	
【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。	b
<コメント> 月2回開催する法人の管理者会議で、事業の進捗状況を報告し、課題の共有や改善に向けた取り組みを行っている。各事業所の会議であった課題についても管理者会議で報告して、課題の改善に取り組んでいる。法人内に各種委員会を置き、また、階層別会議を開催して、サービスの質の向上に向けた取り組みや、下階層の会議の内容を上階層の会議に提案する仕組みを作っている。また、事業所ごとに、非常勤の職員を含めた全職員に、意向調査を実施して、内容を法人に報告している。法人の研修委員会にて、年間の研修計画を立て、階層別の研修や内容別研修を開催し、サービスの質の向上に取り組んでいる。	
【13】 II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<コメント> 各事業所の管理者が月2回の管理者会議に出席して意見交換を行い、課題の改善に向けて取り組んでいる。また、各事業所の総務担当者が管理者会議に出席し、収支の状況を報告して、経営状況の把握に努めている。処遇改善手当や各種補助金は直接処遇職員だけでなく、法人の負担で全職種の職員を対象に支給し、職員の給与の向上を図っている。時間休や半日休も取り入れ、非常勤職員などに配慮している。残業時間の軽減に取り組み、支援員の内勤時間の確保や支援記録ソフトの共有化を行っている。資格取得のための補助金や資格手当の支給、永年勤続表彰とリフレッシュ休暇、メンタルケアなどの相談窓口の設置など、職員が働きやすい職場作りに努めている。	

### 2 福祉人材の確保・育成

(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。	第三者評価結果
【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> 常勤職員の採用は法人が担当し、パートや嘱託職員の採用は各事業所で行っている。求人はハローワークや外部業者（マイナビ）、求人広告などを活用して行っているが、厳しい状況にある。そのため、法人内に職員採用チームと職員定着チームを設置し、月1回、検討を行っている。職員採用チームは、求人及び採用にあたっての事業所説明などを担当し、職員定着チームは、採用後の研修会の開催や新人職員の悩みを聴く場の設定などを行い、職員の定着に向けた取り組みを進めている。職員定着チームから声があがり、今後は管理者と職員の個人面談を、希望者だけでなく、全職員を対象にして行うことなどを検討している。	

【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>

職員の行動指針を設け、職員として行うべき支援のあり方や、職員像を職員に周知している。常勤職員に対しては、経験年数（採用～4年、5年～8年、9年以後）に応じて職位を分け、初級→中級→上級へのキャリアアップのため、4年目、8年目に昇給評価を実施している。評価内容は、評価基準による現勤務先での評価、実習先での評価、法人執行理事の面談、研修報告書により判断している。毎年、意向調査を実施し、職員の意見や意向を把握して、業務改善や人事異動の参考にしている。

(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。

a

<コメント>

毎月、勤務報告書を作成して、有給休暇の取得や時間外労働の確認を行っている。有給休暇の取得状況は、管理者や支援課長が管理して、取得が少ない職員には声掛けするようにしている。法人の衛生委員会にて、職員の健康など、衛生管理を行い、年1回、メンタルヘルスチェックも実施している。職員の相談は、他事業所の管理者にも相談ができることを伝え、管理者のメールアドレスを職員に周知している。配置基準より多く人員を配置し、職員の負担軽減を行い、産休や育休、時短勤務を積極的に推奨して、出産や育児で職員が離職しないよう取り組んでいる。初級、中級職員の離職率を下げるため、職員定着チームが取り組みを進め、個別の状況に応じて、勤務時間の調整などを行っている。

(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>

新採用の職員に対しては、基本的に1年間、主任クラスの先輩職員をサポートとして付け、定期的に面談を行いながら、OJT（業務を通じての指導）を行っている。管理者と職員の個人面談は、希望により随時行っているが、気になる職員に対しては、管理者から声を掛けて話を聴くようにしている。職員一人ひとりの育成に向け、資格取得のための補助金制度を設け、スクーリングがある場合は、勤務調整して出席しやすい環境を整えている。資格手当も支給している。職員の目標管理制度の仕組みはできていない。

【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>

法人のマニュアルなどにより、階層別の役割を明文化している。年度末に職員の希望する研修をアンケートで確認して、法人の研修委員会にて、次年度の研修計画を作成している。今年度は、モチベーション向上の研修などを開催している。研修計画に基づき、採用時研修や階層別研修に職員が参加している。また、外部研修の情報は職員に回覧し、希望者や必要な職員が参加できるよう、管理者が調整している。

【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>

職員の研修参加の履歴は、毎月の勤務報告の中で把握している。コロナ禍ではあるが、法定研修や外部研修にはできるだけ参加できるように調整している。外部研修に参加した職員は、研修報告書を提出し、報告書は回覧している。法人の研修委員会にて、毎年、階層別や内別研修を企画、開催し、継続的に職員が知識や技術を習得できるよう取り組んでいる。また、高齢の送迎ドライバーもいることから、運転の見極めの研修「安全運転講習」を行っている。

(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。

b

<コメント>

法人のマニュアルにより、実習生の受け入れについて明文化している。社会福祉士実習指導者研修を受講し、社会福祉士の実習に関しては、指導者研修を受講した職員が対応している。また、介護従事者初任者研修やサービス管理責任者研修には、職員を講師として派遣している。実習生が在籍する学校と連携し、実習内容や評価の視点、期待することなどを確認している。保育や福祉系の学校から、年間4～5名の実習生の受け入れを行っている。実習生の受け入れは、事業所に第三者の目が入り、職員にとっても緊張感が生まれ勉強の機会となることから、コロナ感染症の状況を確認しながら、今後も積極的に受け入れていきたいと考えている。

### 3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。	第三者評価結果
【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。	a
<コメント> 法人のホームページに、理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算などを掲載し、運営の透明性を確保するための情報を公開している。また、法人の広報誌「カシオペア」を年2回発行し、利用者や家族、関係機関、学校、行政などに広く配布して、情報を公開している。広報誌や第三者評価の受審結果は、事業所に掲示している。法人内事業所が「えびなこの町でくらそう」のイベントに参加し、事業所の情報を地域に伝えている。	
【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。	a
<コメント> 経理規程を定め、経理や取引などに関するルールや職務分掌、責任、権限を明文化している。社会福祉会計基準に基づき、事務処理を行っている。財務について公認会計士の助言を受ける他、内部監査として法人の理事が年1回、各事業所を回って、支援計画や小口現金の管理などの確認を行っている。法人の顧問弁護士や、監事の社会保険労務士に、相談や助言を受ける体制を整えている。法人の理事会や評議員会に、事業内容や財務状況を報告し、指摘のあった事項について業務改善を行っている。	

### 4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。	第三者評価結果
【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。	a
<コメント> コロナ禍で開催が難しい面もあるが、利用者自治会を定期的に開催して、行事の内容などを説明するとともに、地域の情報を利用者に伝えている。個別支援計画作成時の面接でも、地域の情報を提供している。利用者の地域活動への参加については、個別の状況に応じて支援し、当該事業所だけでなく、相談支援事業所と連携し、利用者の参加ができるよう取り組んでいる。事業所主催のイベントの開催や、市内事業所との合同イベントなどに利用者が参加し、地域と交流する機会を設けている。	
【24】 II-4-(1)-② ボランティア等の受け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> ボランティアの受け入れは、マニュアルに沿って行っている。募集は、ホームページへの掲載や市社会福祉協議会に依頼している。また、中学生の職場体験実習や、特別支援学校や養護学校の実習生を受け入れるなど、学校教育への協力を行っている。コロナ禍のため、現在、行事関係のボランティアの受け入れは中止している。	
(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> 市内の就労事業所等連絡会や自立支援協議会、eネット事務局会議（オンブズパーソンの会議）、県央東地区施設長会に管理者が参加して、地域の情報を入手し、関係機関との連携に努めている。また、オンブズパーソンに加入して、月1回の訪問を受けている。市内には生活介護事業所が少なく、地域のニーズに対して、新規の利用者の受け入れが難しくなっている状況があり、課題となっている。	

(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 福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	b
---	---

<コメント>

市内の就労事業所等連絡会や自立支援協議会、eネット事務局会議、県央東地区施設長会に管理者が参加して、地域の情報を入手し、関係機関との連携に努めている。また、オンズパーソンに加入して、月1回の訪問を受けている。市内には生活介護事業所が少なく、地域のニーズに対して、受入れが難しい現状がある。法人に地域貢献委員会を置き、地域に向けた活動を行っている。

【27】 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等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>

法人に地域貢献委員会を置き、地域に向けた活動を行っている。ほしやお米一合運動は、集めたお米をかながわフードバンクに寄贈するとともに、市の職員と一緒に希望する生活困窮者へ配布している。グランメール主催のサッカー教室には、協賛団体として参加している。また、きら星コレクションとして、市や銀行のロビーに利用者の作品を展示している。法人の地域貢献委員会が主催して、子ども食堂を開催している。

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### 1 利用者本位の福祉サービス

(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。	第三者評価結果  b
---	------------------

<コメント>

職員行動指針を策定し、全職員に配布し、また玄関にも掲示することで、福祉サービスの提供について共通の理解を持つことができるようにしている。新卒者を対象に法人で新人職員研修を実施しており、福祉の仕事について、障害への理解、重症心身障害への支援、また、車椅子介助についてなど、介護面での技術研修も行っている。コロナ禍で外部の研修に出る機会は減っているが、法人内で、職員の経験年数でグループ分け(1~4年、5~8年、9年以上)して、それぞれのテーマや内容で研修を行い、適切な福祉サービスを提供できるよう取り組んでいる。毎年12月に、人権チェックリストを全職員が実施し、評価を行っている。各職員がチェックしたリストは、各事業所の代表による人権擁護委員会にて集計し、集計結果を各事業所へ配布し内容を検討して改善につなげている。

【29】 III-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	b
---	---

<コメント>

人権の尊重やプライバシー保護については、法人の規程やマニュアルに定めている。シャワー浴やトイレ介助など、プライバシーに配慮して行っている。支援上必要な利用者には、パーテーションの利用や個別スペースを確保し、プライバシーを守る環境作りを行っている。利用契約時に、個人情報の取り扱いを利用者や家族に説明し、「個人情報使用同意書」に同意を得ている。作品展などの作品に名前を記載する場合または写真などをホームページ、広報誌に掲載する場合は、利用者や家族に説明して、同意を得るようにしている。職員行動指針により、プライバシーの保護について職員に周知している。

(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>

見学や体験利用の希望があった場合は、その都度、日程を調整して対応している。コロナ感染対策の面で、養護学校などからの集団での見学は現在、受け入れていない。利用希望者への説明は、パンフレットを使用し、相手の様子を見ながら分かりやすい表現になるよう心がけて行っている。パンフレットは写真や絵、図などを使い、利用者に分かりやすいよう工夫している。

【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>

サービスの開始にあたっては、重要事項説明書にてサービスの内容とともに、契約内容について説明を行い契約につなげている。開始後、サービス内容については実際の場面で、その時々にも説明するようにしている。変更があった場合には、家族にその都度、変更箇所の説明を行っている。写真、イラスト、文字だけではイメージがつかめない方に対しては、カード(気持ちを表すもの)などを使用して選んでもらうなど、対応を工夫している。職員は利用者の方に合った説明になっているか、伝えられているかという点について考えるよう努めている。

【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>

利用の契約時に、サービスを終了した場合のその後の支援について説明を行っている。法人の事業所間で、利用事業所を移行することもある。事業所間で会議、相談を行い、引き継ぎを行っている。地域移行する利用者に対して、関係者で会議を開き、個別支援計画や毎日の支援記録などで、引き継ぎに対応している。個人情報の保護に配慮しながら進めている。福祉サービス終了後の利用者、家族の相談は、管理者が主に対応している。細かな支援については、担当者と協議して対応している。

(3) 利用者満足の上昇に努めている。

【33】 Ⅲ-1-(3)-①  
利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

b

<コメント>

年1回、定期的に利用者満足度調査を行っている。満足度調査は、職員による聞き取りや顔マーク、カードを使用して実施している。結果は管理者が集計し、内容を職員間で共有し、改善を図っている。利用者との個別面談は、不定期ではあるが、担当者が必要に応じて行っている。コロナ禍の影響で、利用者自治会や家族会の開催は難しくなっている。利用者の希望やニーズは、アセスメントで把握し、個別支援計画を作成している。年2回のモニタリングの際にはニーズの確認を行い、計画に反映している。コロナ禍で外出などの行事が縮小したり、ほぼ実施できない状況の中で、身体を動かしたいとの希望があり、動画配信サービスを利用して身体を動かす活動を取り入れ実施している。「外に出たい!」という希望については、来年度くらいから実施していきたいと考えている。県央東地区のオンブズパーソン2名が、月1回来所し、利用者の悩みごとなどを聴く取り組みを進めている。

(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>

法人の苦情解決規程や苦情解決マニュアルに沿って、苦情に適切に対応するようにしている。苦情解決責任者や苦情受付担当者、第三者委員名は、契約書や重要事項説明書に明記し、契約締結時に利用者や家族に説明している。事業所には、苦情解決の流れや連絡先を掲示している。苦情を受けた際には、苦情処理とするかを確認後、苦情解決責任者に報告して対応している。解決策は利用者本人に伝えている。月1回、希望制によるオンブズパーソンとの面談の際にも、苦情を受け付けることができ、苦情や相談の内容は、活動記録などに記録してファイルしている。

【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>

事業所内に相談室を設置し、希望があれば随時、相談ができるようにしている。相談は担当職員以外でも、利用者が話しやすい職員や管理者など、誰でも対応できることを伝えている。また、相談場所は相談室に限らず、プライバシーに配慮しながら、利用者が話しやすい場所で受けるようにしている。日頃から声をかけやすい雰囲気を作ることに努めている。オンブズパーソンの訪問日は、事業所内に掲示して周知を図っている。

【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>

利用者や家族からの相談や意見は、職員会議の場で全体に周知している。相談や意見を受けた際には、内容によっては検討に時間が必要なことも説明している。現場で対応できる内容は、その都度、迅速に対応するようにしている。

(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> 事故処理対応マニュアルを整備している。事業所で発生した事故やヒヤリハットについては、事故報告書及びヒヤリハット報告書に記録している。内容はその都度、回覧し、毎月の職員会議で今後の対策について確認、周知を行っている。また、必要な内容は、個別支援計画に反映している。リスクマネジメント委員会では、各事業所の委員が持ち寄った事故報告書やヒヤリハット報告書について分析し、事業所及び法人全体で内容を共有して利用者の安全確保に努めている。リスクマネジメントの重要性や必要性について、危険予知の訓練などの研修会を開催している。また、各事業所でマニュアルの点検、整備に取り組んでいる。	
[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> 法人で感染症支援マニュアルを整備し、社会福祉法人星谷会事業継続計画に沿って対応している。新型コロナウイルス感染症については、厚生労働省のガイドラインにのっとり対応している。コロナウイルス感染症対策マニュアルの作成や整備に努めている。感染症の有無、種類、程度に関わりなく、利用者に通の対応をすることで感染症の発生と拡大を防止している。個別対応を要する利用者に対しても、人権に配慮した適切な対応となるよう、感染症の正しい知識と理解に取り組んでいる。コロナの陽性者の発生時には、全利用者に対して、昼食後に体調の確認と検温を行い、食事や入浴、排泄支援時にはマスクとフェイスシールドを着用して対応している。保健所や市役所、利用者、家族、関係機関に状況を報告している。利用者や家族に、事業所の感染状況や感染に係る法人の取り組みを文書で知らせ、広報紙やホームページでも確認できるようにしている。家族からの問い合わせなどがあった場合には、プライバシーに配慮した対応を行っている。個別の相談を行い、不安が軽減できるよう努めている。	
[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やっている。	b
<コメント> 社会福祉法人星谷会職員災害時対応マニュアルを整備している。防災管理者を定め、災害発生に備え消防計画を作成し、災害発生時に速やかに対応できるよう取り組んでいる。消防法に基づき、年2回以上の避難訓練を実施し、大規模災害時の広域避難場所の利用も想定した訓練を行っている。事業所内に非常食の備蓄(3日分)や災害時備品もリスト化して整備している。利用者個々の名前や所属、連絡先、利用者の様子などを記載したカードが活用できるよう、事務所に用意している。毎年10月には法人合同の防災訓練を実施している。それぞれの避難場所に避難し、職員はグループホームへ手伝いに行くなど、災害発生時の動きを確認している。	

## 2 福祉サービスの質の確保

(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。	第三者評価結果
[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> 標準的な実施方法は、法人の利用者支援マニュアルに文章化して整理している。法人理念及び基本方針に沿って、利用者の「個性」「人権」「自主性」「選択性」「決定」を尊重し、それぞれが持っているストレンクス(強み)を活かし、その人らしく生活できるよう支援に取り組んでいる。食事、入浴、排泄などについて、法人で共通の支援手順書を作成し、介護技術研修を実施して職員に周知している。	
[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。	a
<コメント> 利用者の状態や状況に応じ柔軟に対応できる支援体制を整えている。6ヶ月に1回、定期的に個別支援計画の内容の見直しを行っている。個別支援計画は、1人の意見で作成することなく、職員の意見を集約し、利用者の様子を振り返りながら作成することになっている。事業所自己点検を毎年実施し、運営や支援内容については、法人内で内部監査を行っている。また、実習生の反省会時に事業所の感想や気になった点などを聞き取るなどして、外部からの事業所の評価を受けている。	

(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。

b

<コメント>

利用者の個別支援計画の策定は、個別支援計画作成マニュアルに沿って行っている。マニュアルにより、アセスメントから計画策定までの流れを整備している。アセスメントでは、本人のストレンクス（強み）に着目している。アセスメントで得た利用者や家族の情報は、職員全体で共有している。個別支援計画書の作成にあたっては、モニタリング会議や支援会議を開催している。また、必要に応じて、グループ会議で個別支援計画に基づいた支援が提供されているか確認している。計画通りに進んでいなければ、その対策について検討し、対応している。

【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。

b

<コメント>

6ヶ月ごとに、利用者や家族への聴き取りやモニタリングを行っている。目標の達成度やサービスの提供状況、新たなニーズの発生などを評価、見直している。支援会議を開催して計画の達成度などを確認、記録している。半年を通して達成されなかった目標については、原因は何か、達成段階までを評価し、次の支援計画に反映している。会議及び会議録で職員に周知し、日々の支援を計画を意識した支援方法にするなど取り組んでいる。支援の結果については、利用者や家族に事前に書面で説明し、同意を得るようにしている。

(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>

法人で統一した共通の書式で、マニュアルに沿って記録している。個人記録は、法人共通のソフトを使用し、対応した職員が記入するようにしている。職員間で情報を共有し、支援の経過がわかるように記載している。事業所の職員はパスワードを使用し、記録を見ることができるようになっている。「いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように〜した」を意識し、客観的事実に加え、観察の結果や気づきなどを記載し、対応について、その根拠を明記している。

【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>

記録は、法人の支援記録マニュアルに沿って行っている。記録は保管し、取扱いに十分注意して、外部への持ち出しは禁止している。また、定められた期間(5年)保管している。記録管理の責任者は各事業所の管理者が担当している。利用者や家族から開示請求があった場合には、職員立ち合いのもと、閲覧する対応をしている。コピーは取らないようにしている。個人情報の保護については、利用契約締結時にその取り扱いについて、利用者や家族に説明している。今後、個人情報の保護について研修会などを開催し、職員へのさらなる周知を考えている。

### 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、好きなものを買入している。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楽し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して、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。職員は利用者として常に言葉を交わし、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>&lt;コメント&gt;</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>&lt;コメント&gt;</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く。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>&lt;コメント&gt;</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>&lt;コメント&gt;</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>&lt;コメント&gt;</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>&lt;コメント&gt;</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>&lt;コメント&gt;</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>&lt;コメント&gt;</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>	