

# 福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 えいむ

発効：2019年2月13日（2022年2月12日まで有効）

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

## 公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

### 事業所基本事項

フリガナ	ショウナンノナギ エイム
事業所名 (正式名称を記載)	湘南の凧 えいむ
事業所種別	障害者総合支援法に基づく 生活介護
事業所住所 最寄駅	〒249-0004 神奈川県逗子市沼間5-4-5 JR横須賀線「逗子」駅下車 バス20分
事業所電話番号	046-873-5141
事業所FAX番号	046-873-5148
事業所代表者名	役職名 施設長 氏名 萩原 崇至
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人湘南の凧 法人代表者氏名 理事長 堀尾 美幸
URL	<a href="http://www.shounan-nagi.or.jp">http://www.shounan-nagi.or.jp</a>
e-mail	honbu_jimukyoku@shounan-nagi.or.jp
問合せ対応時間	8:30~17:15

### 事業所の概要1

開設年月日	平成18年7月1日
定員数	40名
都市計画法上の用途地域	第一種住居地域
建物構造	RC造り 3階建て
面積	敷地面積(785.35)㎡ 延床面積(1,139.28)㎡
居室あたり的人数	

### 事業所の概要2(職員の概要)

総職員数	19名
次の職種に該当する職員数	施設長 (常勤 1名) サービス管理責任者 (常勤 2名:内1名主査兼務) 生活支援員 (常勤 4名:常勤以外 7名) 看護師 (常勤 名:常勤以外 1名) 事務員 (常勤 名:常勤以外 1名) 運転手 (常勤 名:常勤以外 2名) 医師 (常勤医 名:嘱託医 1名)

事業所PR 評価に臨んで事業所としてアピールしたいこと	利用者の9割以上の方が自閉症・発達障害の方になります。コミュニケーション支援を柱に、利用者個々が達成感や自己有用感を育める活動を提供しています。
--------------------------------	--

## 公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

### 1. 総合コメント

#### 総合評価（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）

- 法人の基本理念に「①利用者が尊厳を持って自立できる地域社会の実現を目指します。②利用者の基本的な人権を守り、個人の尊厳を重視した支援を行います。③地域とともに歩み、地域から信頼される法人を目指します。④常に法令を遵守し、良質な福祉サービスを提供します。⑤法人の経営基盤を強化し、経営の透明性を確保します。」を置き、また「職員行動指針」を掲げて利用者の日中活動を支援している。
- 職員は上記法人の「基本理念」と「職員行動指針」を常に意識して行動している。月・水・金曜日の朝礼では全職員で「基本理念」を唱和し、火・木曜日は「職員行動指針」を唱和している。
- 利用者のうち9割以上の方が自閉症スペクトラム障害（自閉症やアスペルガー症候群などが統合されてきた診断名）の方で、その他に知的障害や発達障害のある方が利用している。また、男性の利用者がほとんどを占めている。利用者は個々の障害特性に応じ、作業活動とともに健康・学習の支援等を受けている。
- 法人全体で「生涯発達・地域生活支援の4領域」の考え方を取り入れ、法人独自のアセスメントシートを使用して、利用者の日中活動を支援している。「①学習・余暇領域(学ぶ・楽しむ)」、「②自立生活領域(暮らす)」、「③作業・労働領域(働く)」、「④コミュニケーション領域(関わる)」の4つの領域を軸に、利用者個々の活動プログラムを構成、提供している。
- 日中の活動内容は、①創作活動、作業活動プログラムと②身体機能、生活能力向上支援プログラム、③その他(行事等)からなり、作業活動としては銅線解体のリサイクル作業や段ボールや空き缶の回収、シール貼りの下請け作業等があり、ホール運動やフライングディスクの機能訓練プログラムや、書字、計算、コミュニケーションスキル向上の学習支援を行っている。
- 利用者の作業机は、一人ひとりパーテーションで区切り、集中して作業ができるようにしている。音の刺激に弱い方、他の方が気になり集団が苦手な方は、個室にて対応している。また、作業の間に休憩ができるスペースを複数用意している。
- 利用者個々の活動プログラムは、構造化（予測不能な状態が苦手である特性を持つ自閉症の人に対して、整理され、構造化された環境を作る）を行い、絵や文字、写真等でスケジュールを組立て、利用者が安全な環境のもと、情報を正しく理解でき、安心して活動に参加できるよう取り組んでいる。
- 他者とのコミュニケーションが苦手な自閉症スペクトラムの方には、「PECS（絵カード交換式コミュニケーションシステム）」を活用して、自分の希望が伝えられるように支援している。コミュニケーション能力の学習として、20名程の利用者が「PECS」を利用し、「誰（職員の顔写真）、何（飲み物、導線の絵）をください」のように写真や絵をバーに貼り付けて渡すといったやり取りを言葉に出しながら支援者と行っている。最初は一つの単語のみ行い、徐々に単語を増やしてレベルを上げる取り組みを行っている。
- 昼食は外部委託業者が施設内の厨房で調理し、出来たてを提供している。月1回開催する利用者の会「はれぞら委員会」では、味付けやリクエストメニュー等について、話し合いを行っている。利用者からリクエストのあったメニューは積極的に取り入れ、献立表のリクエストメニューに星印を付けている。
- 事業所で送迎対応を行っている利用者が7割弱いる。送迎にあたっては「送迎表」を作成し、送迎車の到着時間の目安を家族に知らせている。送迎車の運転は「運転見極めチェックリスト」のすべての項目にパスした職員が担当している。
- 事業や活動の進捗状況について、法人全体で半期と年度の振り返りを行っている。半期の振り返りとして、9月に中間事業報告会を行い、計画の進捗状況を確認している。事業報告会には、法人内の常勤、非常勤の職員が参加する他、理事、評議員、第三者委員も加わり、提供した福祉サービスの点検を行っている。
- 福祉サービス第三者評価の受審は、今回が2回目になる。福祉サービス第三者評価を継続して受審することで、提供する福祉サービスの振り返りと質の向上に取り組み、利用者が地域の一員として生活を維持することができるよう支援している。

評価領域ごとの特記事項		
1	人権への配慮	<p>○利用者へは「○○さん」と呼びかけることにしている。また、法人の「基本理念」と「職員行動指針」に、利用者の人権と個人の尊厳を守ることを掲げ、事業所内に掲示している。職員は月・水・金曜日の朝礼で「基本理念」を、火・木曜日には「職員行動指針」を唱和し、利用者に対して適切な対応をとることができるようにしている。</p> <p>○法人内の虐待防止委員会に、事業所からも生活支援員1名が参加し、利用者への虐待防止や不適切な対応の防止に努めている。今年度より、サービス管理責任者と生活支援員5名が講師を担い、事業所内研修を定期的に企画し、権利擁護や虐待防止について学んでいる。研修参加後は、職員が感想文を提出している。</p> <p>○外部講師を招き、毎年、法人全体で権利擁護や虐待防止の研修会を開催し、職員による不法行為の防止に努めている。研修会は全職員が参加できるよう、同じ内容で2回開催している。</p> <p>○年1回、非常勤職員を含めた全職員で、人権チェックリストを用いて支援実践の振り返りを行っている。内容は集約し、職員に回覧している。日々の振り返りは、夕礼の場にて、ヒヤリハットや特記事項について話し合いを行っている。</p> <p>○「個人情報保護規程」に基づき、日々の業務管理を行っている。写真やビデオの撮影の可否については、事前に「肖像権についてのアンケート」により確認している。利用者個々の資料については、一人ずつファイルに集約し、事務室内の書庫にて保管し、外に持ち出さないようにしている。</p>
2	利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援	<p>○法人全体で「生涯発達・地域生活支援の4領域」の考え方を取り入れ、法人独自のアセスメントシートを使用して、利用者の日中活動を支援している。「①学習・余暇領域(学ぶ・楽しむ)」、「②自立生活領域(暮らす)」、「③作業・労働領域(働く)」、「④コミュニケーション領域(関わる)」の4つの領域を軸に、利用者個々の活動プログラムを構成、提供している。</p> <p>○言語でのコミュニケーションが可能な利用者とは個別面談の場を設け、個別支援計画の目的や進め方を利用者で確認し、同意を得るようにしている。言語でのコミュニケーションが難しい利用者は、作業や余暇活動の様子を家族に報告し、利用者のニーズを把握するようにしている。</p> <p>○45歳以上の利用者には、心身の状況に急激な変化が見られることが多いため、「高齢障害行動チェック」を用いて、ADLの調査、確認を行い、個別支援計画書を策定している。</p> <p>○利用者への支援は、担当者以外が関わることも多いので、どの支援員が関わっても統一した支援が提供できるように、写真付きの詳しい手順書を作成している。支援上の課題や手順の変更等は、支援者間でフロア会議を開催して、課題の共有や今後の支援の進め方について検討している。利用者ができることや強みを発揮できるよう、支援者が支援し過ぎないように心がけている。</p> <p>○利用者個々の活動プログラムは、構造化(予測不能な状態が苦手である特性を持つ自閉症の人に対して、整理され、構造化された環境を作る)を行い、絵や文字、写真等でスケジュールを組立て、利用者が安全な環境のもと、情報を正しく理解でき、安心して活動に参加できるよう取り組んでいる。</p>

3	<p>サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>○「社会福祉法人湘南の屈苦情解決に関する規程」に基づき、苦情の受付から解決までの手順を示し、重要事項説明書に苦情解決責任者及び苦情受付担当者名、第三者委員名を記載し、事業所内にもポスターを掲示して周知を図っている。</p> <p>○第三者委員2名が事業所を定期訪問し、利用者及び家族からの意見、苦情などの相談窓口の役割を担い、事業所への助言や提言を行っている。第三者委員は、法人の事業報告会にも参加し、事業所が提供する福祉サービスの振り返りを行っている。</p> <p>○「リスクマネジメントマニュアル」を整備し、リスクの把握に努めている。インシデントが発生した時は、「ひやり・はっと報告書」に内容を記載し、夕礼の場で全体に周知し、事故につながらないようにしている。また、職員会議にて、当該月の「ひやり・はっと報告書」を集約し、内容や傾向を報告して職員間で共有している。</p> <p>○事故発生時は、その状況や原因、今後の対応を職員間で話し合い、「事故報告書」に記載している。利用者の行動を注意して見守ることで、事故を防ぐことができるので、職員同士で利用者の様子を共有できるよう、常に声かけを行っている。</p>
4	<p>地域との交流・連携</p>	<p>○主査を担当者として、ボランティアの受入れを行っている。自閉症の利用者が多く、活動しているボランティアの人数は多くはないが、機能訓練プログラムや余暇活動のフライングディスク等に、ボランティアが活動している。その他、利用者の旅行の付き添いや、創作活動に携わっているボランティアがいる。</p> <p>○利用者の特性から、事業所独自で施設開放は行っていないが、地域の方たちに向け、法人全体で「湘南の屈感謝デイ」を開催し、法人や事業所等の理解、啓発を図っている。「湘南の屈感謝デイ」では、施設を開放し、模擬店やゲーム等の催し物に地域の方が大勢参加している。えいむの利用者も移動支援のサービスを使って、感謝デイに参加している。</p> <p>○施設長や主査が、地域の町内会に参加したり、地域の企業が主催する「湘南国際村めぐりの森」のプロジェクトに参加している。「湘南国際村めぐりの森」のプロジェクトでは、年1回、事業所で育てている植木の苗を持ちこみ、「植樹・育樹祭」に参加するとともに、週1回、利用者が草刈りの作業を行っている。</p> <p>○市の回収だけでは大変なため、地域の商店街や個人宅を回って、職員と利用者が段ボールや空き缶の回収作業に携わっている。段ボールや空き缶の回収作業は、毎日行っている。その他、「赤い羽根共同募金運動」や地域の企業からの受注作業を通じて、地域で生活する利用者の社会参加や地域貢献の取り組みを行っている。</p>
5	<p>運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>○法人の経営内容や運営状況については、ホームページにて、事業報告や会計報告を公表している。事業報告書や決算書は、事業所の窓口にも置き、利用者や家族、訪問者が閲覧できるようにしている。</p> <p>○法人の「基本理念」や「職員行動指針」を掲げる他、「えいむ組織体制」を作成し、施設長の役割を含め、職員の業務の役割分担や具体的な業務内容について明確にしている。「えいむ組織体制」を整備したことで、事業所内の業務の改善につながっている。</p> <p>○事業所内の業務を整理し、業務改善を行った結果、職員の定着率も上がり、有給休暇の消化率も上昇している。「日常業務マニュアル」や「えいむ組織体制」により、基本的な業務全般について明確化している。業務の改善を行った結果、これまで多かった時間外労働や業務の多忙さが緩和している。</p> <p>○2ヶ月に1回、家族会を開催している。家族会には10～15名程の家族が参加し、事業所からは施設長やサービス管理責任者が出席して、提供している支援や活動、館内箇所の改善状況等を報告している。家族会からあげられた意見も参考にしながら、提供する福祉サービスの評価を行っている。</p>

6	職員の資質向上 促進	<p>○「法人職員育成指針」を整備し、職員育成の基本指針、育成指針の提示、目指すべき人材像、人材育成の基本等を示し、職員に周知している。常勤職員は、半期に1回、「チェック表」を基にして「自己申告書」を作成し、施設長との面談の際に、自己の振り返りを行っている。</p> <p>○法人内外の研修に、常勤及び非常勤の職員を派遣し、自己研鑽の場を設けている。派遣研修については、研修受講者が研修報告書等を作成し、報告書や資料を回覧して内容を周知している。また、職員会議や各フロア会議の場で、研修報告を行っている。</p> <p>○実習生の受入れ担当は、施設長とサービス管理責任者とし、実際の実習場面の指導は主査が担当している。実習生の受入れは、年間に保育実習の短大生2～3名と、教員免許を取得するための体験学習10～20名がある。実習生の受入れは、第三者の目が入ることで、職員の気づき等にもつながるため、今後も継続して行う予定である。</p>
---	---------------	---

2. 基本的サービス評価

～ 評価機関が定めた評価項目に添って、調査を行った結果です ～

基本的サービス評価		
大項目	項目の内容	達成率 (%)
人権を尊重したサービスの提供 (4項目 20事項)	職員の適切な言葉遣い、態度	達成率 100%
	プライバシーの確保	
	職員への人権教育	
	苦情解決システムの機能	
一人ひとりに適したサービスの提供 (4項目 20事項)	個々の心身機能にあわせた個別支援計画の実施	達成率 100%
	相談支援と情報提供	
	ケアマネジメントの理念にそった個別支援計画策定	
	個別のリスク管理	
サービスを提供するための体制の整備 (6項目 29事項)	福祉機器、生活環境の整備	達成率 100%
	生活支援マニュアルの整備と職員への周知	
	生活環境整備マニュアルの整備と職員への周知	
	感染症対策マニュアルの整備と職員への周知	
	救命救急マニュアルの整備と職員への周知	
組織の運営状況 (6項目 30事項)	防災マニュアルの整備と職員への周知	達成率 97%
	地域への理解促進の取り組み	
	地域との連携の取り組み	
	自己評価の実施と評価結果公表	
	計画的な職員研修による職員の資質向上	
	人事管理体制の整備と職員の処遇・就業環境への配慮	
管理者のリーダーシップ		

2-2. 日常生活の支援に関する事業所アピール

～ 事業所から自己申告された内容について、事実確認を行った結果です ～

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>食事支援の取り組み</p>	<p>①食事提供については外部業者に委託し、毎月の本人会にて食事提供に対しての振り返り(味付けやメニュー等)を利用者の方が検討している。内容については職員会議や法人と外部委託業者との「給食会議」にて報告し、利用者の声が日々の食事提供に反映されるよう取り組んでいる。</p>	<p>①食事は横須賀の「株式会社日本栄養給食」に外部委託していること、食事はすべて常食での提供で、偏食のある利用者に対して個別に対応していること、月1回開催する利用者の会「はれぞら委員会」では、食事の味付けやリクエストメニュー等について、職員と一緒に話し合っていること、「はれぞら委員会」は自分の意思を表出できる利用者が参加し、食事の希望だけでなく、フラワーアレンジメントやぼっちゃというゲームを企画、開催し、利用者皆で楽しんでいること、利用者からのリクエストメニューは、献立表に星印を付けていること、また、食事に関しては法人内の各事業所の代表職員と本部職員、外部委託業者にて「給食会議」を開催していること、季節の行事、七草、ひな祭り、七夕、クリスマス等の行事食を提供し、利用者に季節感を味わってもらっていること、昼食は600kcalから700kcalとしていること、利用者は皆とても食事を楽しみにしており、昼食の時間になると待ちきれず食堂に一度に入ろうとするため、食堂の入り口にゆっくりと入ってもらうためのドアとロールカーテンを設置していること、ご飯と汁物はお代わり自由で、訪問調査当日もお代わりをもらいに行く利用者の姿が見られたこと、利用者はどうしても運動不足で肥満傾向にあるため、対策のひとつとして余暇活動にロデオや玉入れ等を行い、身体を動かす工夫をしていることを、「はれぞら委員会議事録」や「給食会議議事録」、「献立表」で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>排泄支援の取り組み</p>	<p>①排泄支援については、アセスメントを経て利用者及び職員の「安全・安心・快適」を目指して利用者個々の状態に合わせて「介助マニュアル」を作成し、各職員が共通の目的、方法で対応(介助)するよう努めている。マニュアルの内容については利用者の方の状態の変化に合わせて、毎年度、確認・更新しながら利用者個々に必要な支援を検証しながら支援(介助)を実践している。</p> <p>②排泄支援の環境も利用者及び職員の「安全・安心・快適」を考慮し、日々のトイレ清掃業務については外部業者に委託し清潔な状態を保つよう努めている。また環境整備においては5S担当職員を中心に重点清掃箇所を洗い出し、利用者が「安全・安心・快適」にサービスを受けられるよう組織として対応している。</p>	<p>①ほとんどの利用者が排泄は自立しているが、トイレの水の流れに見入って、中からなかなか出てこない利用者等には、見守りや声かけを行っていること、排泄介助が必要な利用者には個別の排泄マニュアルを作成していること、個別の排泄マニュアルには写真入りの手順や介助方法を記載し、全職員が統一した介助を提供できるようにしていること、利用者全員の個別支援計画は毎月、モニタリングを行い、内容を次月につなげていること、年度末には「援助のまとめ」として、1年間の成長・発達や変化の状況をまとめていることを、「個別支援計画書」や「排泄介助マニュアル」、「年度末援助のまとめ」等で確認した。</p> <p>②日々のトイレ清掃は、今年度より逗子の株式会社オリーブという清掃業者に委託していること、業者による清掃だけでなく、職員もトイレが少し汚れていたらすぐに清掃するようにしていること、5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)担当職員が5S推進会議にて年間計画を立て、事業所内の清潔等に努めていること、また法人の「労働安全衛生委員会」の委員が各事業所を巡回し、指導や改善を行っていること、指摘事項については改善前後の写真を添付して報告していること、改善後の歯磨きセット置き場や、屋上の物干し等を訪問調査時に確認したことを、「5S推進会議」や「労働安全衛生委員会巡回指導報告書」、訪問調査時の見学で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>健康管理 服薬管理 の取り組み</p>	<p>①災害時等に備え3日分の予備薬を毎年度、差し替えており、事務室内の非常用持ち出し袋にて最新の服薬情報と共に利用者毎にファイリングし保管している。予備薬の使用や差し替えについては「服薬マニュアル」を整備し、業務の流れを各職員に周知し業務が円滑に進むよう整備している。</p> <p>②服薬漏れ等の事故が生じないように服薬チェック表を用いて「第一チェック者」、「第二チェック者」と服薬時に2名体制でチェックしている。服薬の確認に複数の職員が関わることでリスクの軽減に努めている。</p> <p>③年に1回、希望者を対象に地域の医療機関に委託して「健康診断」及び「インフルエンザ予防接種」の機会を設けている。健康診断時の利用者の特記事項等については、様子等を記録している。</p> <p>④「冬期感染症マニュアル」を整備し、発生時の具体的な対応について明確化している。</p>	<p>①家族了解のもと、災害時に備え3日分の予備薬を、非常用持ち出しリュックに全員の薬のリストとともに入れてあること、予備薬の差し替え等は服薬管理マニュアルを確認して行っていることを、「予備薬使用簿」や「服薬管理マニュアル」で確認した。</p> <p>②利用者のうち7割の方が服薬していること、利用者は当日の朝、その日の薬を事務職員に渡し、事務職員は名前を確認して、事務室内の専用の薬金庫に受け取った薬を入れていること、昼食時には、食事介助に入る職員(第一チェック者)が薬金庫から薬を出し、「〇〇さん薬出します」と言って服薬を介助していること、昼食後、薬金庫の中の空袋を確認(第二チェック者)し、薬金庫を事務室に戻していること、二人体制で服薬の管理を行っており、これまで誤与薬等のトラブルは発生していないことを、「服薬管理マニュアル」や訪問調査時の昼食時の様子で確認した。</p> <p>③法人全体で年1回、健康診断を実施し、同一日程ではないが、希望者全員を逗葉医療センターまで送迎していることを、「特定健康診断審査判定」や聴き取りで確認した。</p> <p>④「冬期感染症マニュアル」を整備し、感染症に対応していること、11月からは利用時に検温し、37.5度以上ある場合は家族に連絡し、受診等の対応を促していること、各部屋に加湿器を置き、手洗いやうがいの声かけ等を行っていること、職員に対しても、朝礼時、施設長より手洗いやうがい、マスクの着用、風疹の予防接種等について話し、意識付けを行っていることを、「冬期感染症マニュアル」や聴き取りで確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>日中活動支援の取り組み</p>	<p>①利用者の年齢層の拡大に伴い、事業所内の支援の柱として「生涯発達支援」の考え方を取り入れ、日中活動支援において「学習・余暇領域(学ぶ・楽しむ)」、「自立生活領域(暮らす)」、「作業・労働領域(働く)」、「コミュニケーション領域(関わる)」の「生涯発達支援と地域生活の4領域」を軸に活動プログラムを構成・提供している。利用者個々の個別支援計画ではアセスメントを経てこれらの4領域の中から障がいの特性やライフステージに応じて重点支援領域を設定し、将来を見据えて現在の課題や強みに応じて支援している。また利用者の大半が「自閉症」の方であるため「PECS(絵カード交換式コミュニケーションシステム)」を活用しながら「コミュニケーション支援」に特化した取り組みも実践している。</p>	<p>①障害者も職員も生涯発達していく存在であるという考えに基づき、法人全体で「生涯発達支援」の考えを取り入れていること、日常支援の中で「学習・余暇領域(学ぶ・楽しむ)」、「自立生活領域(暮らす)」、「作業・労働領域(働く)」、「コミュニケーション領域(関わる)」の4つの領域を軸にし、利用者個々の状況に合ったプログラムを提供していること、利用者は自閉症や知的障害の方が多く、コミュニケーションがうまくとれない、何かに集中できない、強度行動障害でちょっとした刺激に対しパニックを起こしてしまう等、個性の強い方たちが利用しており、安心して日中の活動ができる環境作りを行っていること、特にコミュニケーションの苦手な自閉症の方には「PECS(絵カード交換式コミュニケーションシステム)」を活用して、自分の希望が伝えられるように支援していること、強度行動障害の方には、支援計画の手順書を作成し、計画シートに沿って、見通しが理解できる構造化した活動を行っていること、45歳以上の方には「高齢障害行動チェック」表により、生活のあり方の変化を確認するようにしていることを、「個別支援計画書」や「アセスメント表」、「高齢障害行動チェック」等で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>アクセス 権支援の 取り組み</p>	<p>①利用開始時に送迎利用者の意向を確認し、通所できる環境を整えるために可能な限り送迎対応を行っている。ご家族が自宅等からの送り出しをスムーズに行えるよう送迎表を担当者が作成し予め送迎車の到着時間の目安をご家族等が把握しやすいよう配慮している。送迎業務に従事する職員については「運転見極めチェックリスト」にて運転業務に必要な事項を定め、一定の基準を満たした職員が従事しており、送迎サービス利用時の利用者の「安全・安心」に努めている。</p>	<p>①送迎対応を行っている利用者が25名、電車やバスを利用して自力で通っている利用者が10名、家族送迎の利用者が5名いること、自力で通っている利用者は、普段は問題ないが、電車やバスの遅延時には対応できずパニック状態になることがあるので、職員が交通機関の情報を得よう気を付けていること、送迎対応については、家族の希望を確認し、「送迎利用申込書兼承諾書」にて同意を得ていること、グループホームからの利用者も7名ほどいること、送迎にあたっては「送迎表」を作成し、送迎車の到着時間の目安を家族に知らせていること、また送迎時の座席の場所等で利用者同士でトラブルが起きないように配慮していること、送迎車の運転は「運転見極めチェックリスト」のすべての項目にパスした職員が担当していること、見極めのチェックには施設長や主査が同乗し、運転の状況を確認していること、大型送迎車の運転は運転専門の職員が行っているが、他の車両は支援職員が行っていること、「送迎当番表」、「送迎時間予定表」、「ルート表」等を作成し、事故のないよう努めていること、事故が起こった場合は、リスクマネジメントの交通事故発生時フローチャート、自動車事故対応マニュアル等をもとに対応することにして、「送迎利用申込書兼承諾書」や「送迎当番表」、「運転見極めチェックリスト」等で確認した。</p>

## 2-3. 利用者へのヒアリング調査

～ 利用者から任意でヒアリング調査をした結果です ～

調査した利用者数 2名

### 利用者の状況、特性

訪問調査当日、20代と40代の2名の男性利用者にヒアリングを実施した。2名の利用者は、事業所の感想や、自宅での様子を積極的に話してくれた。

### 調査結果の概要

以下の意見が寄せられた。

- 自宅から、自分で通っている。一人で来ることができる。
- ここは、とても楽しいところ。
- 銅線の切り込みとそれをエレベータ前に運ぶことが仕事。ハサミで切り込みを入れるのが得意。
- 仕事は銅線の仕分けや回収を行っている。
- えいむでは、皆と仲良くやっている。
- えいむの利用者は、皆、友だち。
- 困った時には、職員に助けをもらう。職員は優しいから大丈夫。嫌なことを聞いたりしないし。
- 食事がおいしい。カレーライスとみそ汁が好き。
- 今一番楽しみにしているのは、来週のえいむの旅行。マザー牧場に行く。
- 来週、マザー牧場にバス2台で行く。今までは泊りの旅行だったが、今回は日帰りで残念だけど、バスの中のカラオケが楽しみ。
- カラオケは、サーカスのアメリカンフィーリングを唄う。好きな歌手は、AKB。
- 家では、テレビで歌番組を観ている。ダ・パンプが好き。

### 利用者調査担当調査員の所感

2名の利用者はしっかりと口調で、終始笑顔で答えてくれた。えいむでの活動に対して、とても満足している様子をうかがうことができた。

### 3. 発展的サービス評価

～ 事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについての評価結果です ～

取り組み	利用者個々のニーズに応じた 活動再編と環境設定	取り組み期間	30年8月～10月
------	----------------------------	--------	-----------

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	事業所内の課題を4点抽出し、その中から、これまで画一的な活動の提供が続いていたため、従来の活動提供のままだと、業務の効率化や本人にとって必要な活動か否か精査できないことから、「利用者個々のニーズに応じた活動再編と環境設定」を今回のテーマにして取り組みを開始した。「活動再編に向けての目的及び進捗の明確化」を長期目標に、「既存の活動種の支援領域の精査」を短期目標とした。事業所内研修を開催し、非常勤職員を含む全職員が障がい者支援の基本から学び直し、取り組みを進めていった。
「D」 計画の実践	施設長、サービス管理責任者、フロアリーダーが中心になり、利用者個々のニーズを客観的に整理し、現在提供している活動種について検証した。既存の活動種の支援領域を精査するとともに、新たな活動種及び支援領域の精査を行った。外部の施設職員に働きかけ、これまでは銅線解体のリサイクル作業が中心だったが、段ボールの組み立て作業やポスティング会社のチラシ折りの仕事の受注があった。取り組みの内容は、職員会議ならびに事業所の運営会議の場にて職員間の共有を図った。
「C」 実践の評価 結果	取り組みを通して、提供している活動種の一覧と支援領域の分析を行うことができた。既存の活動以外に新たな作業種が必要なことも再確認することができた。また、活動に参加している利用者の個々の状態に応じて、活動環境の再設定を行うことにも繋がった。段ボールの組み立て作業やチラシ折りの新たな活動種の提供は、利用者の活動意欲の向上に繋がり、工賃も上げることができた。利用者が無理なく取り組むことができ、どこまで活動可能かを見極め、職員がまずは実際に試してみても新しい活動を提供した。
「A」 結果をふま えての改定 計画	これまでは、従来の活動種を提供することが利用者個々のニーズに応じた活動と考えていたが、既存の活動種を精査することで、新たな活動種や環境の再設定の必要性について、改めて考えるきっかけになった。新たな活動種の受注は波もあるので、法人内の就労継続支援B型事業所と共同して進める予定である。取り組みを実践する中で、職員個々が異なる価値観で、利用者支援に従事していることに気づいたことから、情報を共有すること、チームとして取り組むことの重要性を再認識した。今回の取り組みを通し、障がいのある方が地域で自立した生活を送る上で、必要な社会資源の一つとして、事業所が利用者や家族、関係機関、地域からどのようなことを求められ、実践していくべきかを再考する良いきっかけになったと考えている。

#### <第三者評価コメント>

PDCAサイクルは、利用者支援以外にも、リスク管理、事業所運営、法人運営にも活かせる視点として捉えている。利用者個々のニーズを客観的に整理し、既存の活動種の支援領域を精査するとともに、新たな活動種及び支援領域の精査を行う取り組みは継続しており、今後の発展に期待する。