

福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 大和市障害者自立支援センター

発効:平成27年3月30日(平成30年3月29日まで有効)

公益社団法人神奈川県社会福祉士会 第三者評価結果

○事業所基本事項

フリガナ	ヤマトシヨウガイシャジリツシエンセンター
事業所名 (正式名称を記載)	大和市障害者自立支援センター
事業所種別	就労移行支援事業
事業所住所最寄駅	〒242-0004 大和市鶴間 1-19-3 小田急江ノ島線・鶴間駅
事業所電話番号	046-265-5198
事業所 FAX 番号	046-260-0238
事業所代表者名	センター長 佐藤 倫孝
法人名及び 法人代表者名	社会福祉法人すずらんの会 理事長 大長 義信
URL	http://www.suzuran.or.jp/jiritsuyamato/jiritsuyamato.html
E-mail	yamato-sato@suzuran.or.jp
問合せ対応時間	8時30分 から 17時20分まで

事業所の概要 1

開設年月日	平成 18 年 4 月 1 日
定員数	20 名
都市計画法上の用途 地域	第 1 種中高層住居専用地域
建物構造	軽量鉄骨造り 1 階建て
面積	敷地面積 (935.95) m ² 延床面積 (495.67) m ²
居室あたりの人数 (入所施設のみ)	個室 () 室/二人部屋 () 室/三人部屋 () 室/四人部屋 () 室

事業所の概要 2 (職員の概要)

総職員数	20 名 (平成 26 年 10 月 1 日現在)
次の職種に該当する 職員数	施設長 (常勤 1 名) 生活支援員 (常勤 2 名・常勤以外 5 名) 就労支援員 (常勤 2 名・常勤以外 名) 事務員 (常勤 1 名・常勤以外 名) 就労支援員 (常勤 2 名・常勤以外 名) サービス管理者 (常勤 1 名・常勤以外 名) その他(サービス管理責任者) (常勤 1 名・常勤以外 名) (相談支援専門員等) (常勤 3 名・常勤以外 名)
事業所 P R	障がい種別を問わず、就労を希望されている方にご利用いただいています。障がい種別や個々のニーズに応じた支援やプログラムを実施し、毎年 6~8 名の方が、企業に就労しています。

公益社団法人神奈川県社会福祉士会 第三者評価結果

1. 総合コメント

総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善を要する点）

施設の概要：

大和市障害者自立支援センターは、小田急片瀬江ノ島線「鶴間駅」より徒歩8分の住宅地にある。前身は昭和28年に市が設置した大和市共同授産センターで、平成18年に現在の場所に新たに支援センターとして施設を開所、大和市から社会福祉法人すずらんの会が運営を委託され、平成23年度から第2期の指定管理者として引き続き運営している。センターで実施している相談支援事業と連携し、就労移行支援事業が実施されている。利用者19名の内、精神障害者が9名、発達障害も含め知的障害者が9名、他は身体障害者が1名であり重複障害者は0名である。また、在宅生活が長い方が多く、2年の利用期間で就労準備を整えるのが難しい状況がある中、昨年度は8名が就労した。運営理念として「一人ひとりが地域の一員として、『私』らしく生活しているまちの実現に向け、誰もが地域の中で健康且つ安心・安全により充実した生活を送ることができるように事業を推進する」を掲げている。

優れている点・独自に取り組んでいる点：

1. 健康管理も含め就労支援に特化したサービス

受注作業を中心とした訓練は常に就労を意識し、9名の有償ボランティアが就労訓練パートナーとして利用者と一緒に作業をするなど、就労先に近い作業環境を整えている。また、施設外での作業場所として、特別養護老人ホーム2カ所（清掃業務）、一般企業2カ所（組立作業）を確保し利用している。就労にあたっては、健康の自己管理が重要と捉え、利用者が通院している各医療機関と連携している。必要に応じて支援員が同行し精神科医など医師から直接状況を確認し、利用者自身が健康管理を自分でできるよう支援している。

2. 余暇活動支援

余暇を楽しむ事が就労意欲につながるとし、積極的に余暇活動への取り組みを支援している。希望者を対象に、パソコン教室で楽しみながらソフトの機能を習得し資格に挑戦するなど、本人の自信につなげている。年間を通じ月1回のイベントとして、身だしなみ講座や工場見学、敷地内の喫茶店でのミニコンサート、紅葉狩りやミュージアム見学の外出プログラムなどの余暇支援を、希望者を募って実施している。また、地域交流の一環としてバーベキューやヨガ等のイベントを開催しており、企画から実施スタッフになる利用者を募り、利用者が主体的にかかわり実施している。その他、地域の自治会が主催する盆踊りや地域清掃、お祭りの飾り作りを手伝うなど準備からの参加、また防災訓練での利用者による炊き出し協力など行っている。

3. 地域交流

障害を持つ小・中学生を対象に夏休みの期間、家に閉じこもって生活することがないようにとの配慮から、市内の他施設と共同で特別企画を開催している。また、市内の障害者施設等と連携し、大和市在住、在勤の障害児者及びその家族を対象に、和太鼓、クラフト、音楽、ダンスなど余暇支援の様々なイベントを月1回実施している。市内の福祉サービス提供事業所職員及び相談支援専門員などを対象に、高次脳機能障害研修会を主催し、障害をもつ人たちへの理解を深めている。展示、交流スペースを各種団体に開放している。施設内の喫茶コーナー「カフェふらっと」は、地域住民と障害児者との交流の場となっており、年4回の無料コンサート、また施設内のトイレは乳児用のおむつ交換台が設置されており、「みんなのトイレ」として地域住民や子ども達に利用されている。

4. 専門職の配置と相談支援事業との連携

社会福祉士1名、精神保健福祉士1名、社会福祉士と精神保健福祉士の両資格を有する職員1名を配置している。支援員は、相談支援事業の相談員と共に他の相談支援事業所やハローワークと連携し、就労と生活の両面で効率的な支援をしている。また、就労移行制度の終了を迎える本人や家族とともに移行先の企業の見学に同行するなどしている。利用者が、実習を経験した利用者が集まる実習交流会に参加することで実習を具体的にとらえられるよう工夫している。ハローワークと連携してのビジネスマナー講座など、他の事業所にも案内を出して年数回就労講座を開催している。

5. 他施設との連携

施設外での作業場所4カ所の内の1つ、特別養護老人ホームでの清掃業務については、市内福祉施設全体の工賃向上、施設外就労の場の確保を目標に、市内5施設との共同受注という形態をとり、事務局となって調整を図っている。施設外作業をする曜日を割り当てられた施設から、支援員1名

と利用者3名が施設外作業場所として出向き活用している。何らかの事情で利用者を派遣できなくなった場合は、他の事業所にその日の利用者派遣を依頼するなど調整を行っている。

改善を要する点：

1. プログラムの工夫

利用者の障害特性が多様化する一方で、受注作業が中心のプログラムの為、個別のニーズに対応する事が困難な状況となっている。その事を捉え、本第三者評価の発展的サービス評価において「利用者の障害特性の多様化に合わせた個別対応とプログラム提供」をテーマに取り組み、具体的な訓練成果を得るに至った。この成果をもとに、新たなプログラム活動創出に向けた取り組みが期待される。

2. リスクマネジメントに関するマニュアル整理

リスクマネジメントに関する記述が、健康管理マニュアルなど様々なところに散見される。その重要性を捉えヒヤリハットの取組みが既に開始されているが、仕組みとして裏付けとなる書面をマニュアルとして整える事が期待される。

評価領域ごとの特記事項

1	人権への配慮	①副読本とし「利用者対応に関わる共通理解事項資料」を作成し、職員に入職時及び年度初めに説明し周知している。また、障害者虐待をテーマに他事業所にも呼びかけ、年数回の研修を実施している。日々、どんな場合でも虐待行為をしてはならないことを、職員全員が意識して支援している。 ②就労支援を基本にサービス提供しているので、常に就労先のことを意識し、就労先に近い作業環境を整えている。就労しても困らないように、個々の利用者の年齢や状況に応じた言葉遣いについて意識して支援を行っている。 ③ほとんどの利用者が携帯電話を持参している。中国籍の利用者はスマートフォンの翻訳機能を活用するなど、各自自分で管理している。家族からなど予め通話することが分かっている場合は、作業中の使用を認めている。 ④部署ごとに「職員意識調査アンケート」等を実施して、人権侵害などと思われる行為がないか振り返りを行っている。また、利用者聞き取り調査を行い、支援について見直す機会をもっている。
2	利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援	①利用者の健康、精神状態を把握し、本人にやる気と自信が持てるように支援している。1ヶ月毎に振り返りを行い、3ヶ月毎に定期的な面談を行っている。意見を言いにくい利用者のためには、意見箱を入りに設置している。第三者委員との個別面談も年2回実施している。精神的ストレスなど本人の様子によっては早目に支援計画を見直し、無理のない計画を作成している。 ②就労支援に特化しているので、利用者は通常はほとんどの時間を作業に集中している。定期面談以外にも希望があれば、昼食時や作業終了後に面談し本人の気持ちを受け止めるよう努めている。その情報を、就労会議や月1回行われるスタッフ会議で、支援員のみならず相談支援事業の相談員とも共有している。社会適応力は大切な視点であり、事業所内の作業だけでなく企業などでの実習で力をつけ自信につながるよう支援している。 ③ハローワークと連携してビジネスマナーなどをテーマに、他の事業所にも呼びかけ年数回就労講座を開催している。実習した利用者が集まる実習交流会に参加することで実習を具体的にとらえられるよう工夫している。支援員とともに相談支援事業の相談員が他の相談支援事業所やハローワークと連携し、就労と生活の両面で支援している。
3	サービスマネジメントシステムの確立	①事故等発生時の対応を整備し、応急処置、関連部門への報告、及びヒヤリハットの仕組みを職員に周知している。事故報告書やヒヤリハットメモは、安全衛生委員会で再発防止策などを検討した上、法人全体に報告され情報の共有を図っている。ヒヤリハットメモには「あなたならどうしますか？」の欄があり、支援員利用者問わず気がついたことを記載できるよう工夫している。 ②苦情解決システムを、利用契約時に説明し概要を掲示している。利用者には、第三者委員との面談を年2回行い、利用者の声に耳を傾けるよう取り組んでいる。苦情を受けた場合は、部署ごとに経過を追って分析し、第三者委員を

		<p>交えたワーキンググループで対応や改善のため対策を講じている。</p> <p>③利用者は弁当持参を前提としており食事サービスは実施していないが、個々のアレルギー等の特性を把握し、施設内の喫茶等での事故防止を心がけている。年1回栄養士が利用者対象に講習会を開催し、一人暮らしの食事の栄養バランス等についての指導を行っている。入浴サービスは実施していない。排泄介助マニュアルを作成し、尿失禁時の介助に際し、利用者の自尊心を損なうことがないように支援を行っている。</p> <p>④年に1回健康診断及び内科検診を実施、また、口腔ケア教室を開催し、利用者の歯の健康に関する注意を喚起している。利用者が通院している各医療機関の主治医と連携し、日常の体調管理に努めている。健康管理マニュアルを作成し、日常の健康管理と緊急時の対応を明記、併せて感染症マニュアルを毎年全支援員で読み合わせて周知を図るとともに、感染症などに関する注意を喚起している。</p> <p>⑤余暇活動を通しての社会体験の積み重ねが、就労意欲にも影響する事を捉え、積極的に余暇活動への取り組みを支援している。ミニコンサートや、紅葉狩り、ミュージアム見学等利用者の希望を捉えて各種の行事を実施している。また、希望者が余暇としてパソコン教室で楽しみながらソフトの機能を習得し、資格に挑戦するなど本人の自信に繋げている。</p>
<p>4</p>	<p>地域との交流・連携</p>	<p>①地域の方による有償ボランティア9名を、就労訓練パートナーとして登録し受け入れている。就労訓練パートナーと利用者が一緒に働くことで、企業で働く場合と同じ緊張感のある職場環境を作っている。</p> <p>②障害を持つ小・中学生を対象に夏休みの期間、家に閉じこもって生活することがないようにとの配慮から、市内の施設と共同で特別企画を開催し事務局を担当している。また、市内の障害者施設等と連携し、大和市在住、在勤の障がい児者及びその家族を対象に、和太鼓、クラフト、音楽、ダンス等の余暇支援の様々なイベントを月1回実施、市内の就労継続支援事業所の利用者を対象に、施設内の喫茶コーナー「カフェふらっと」で接客体験プログラムを毎月実施している。また、市内の福祉サービス提供事業所職員及び相談支援専門員等を対象に、高次脳機能障害研修会を主催し、障害をもつ人々たちへの理解促進を図っている。</p> <p>③地域住民の交流の場として、会議室や展示、交流スペースを開放している。施設内の喫茶コーナー「カフェふらっと」で地域住民向けに年4回の無料コンサート、また年間を通して障害者等の絵画等作品の展示を行っている。利用者が地域の自治会が主催する盆踊りや地域清掃、お祭りに飾り作りを手伝うなど準備から参加し、また防災訓練で利用者が炊き出しに協力している。施設内のトイレは乳児用のおむつ交換台が設置されており、「みんなのトイレ」と称し地域住民や子ども達が気楽に利用できるトイレとして利用されている。</p>
<p>5</p>	<p>運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>①指定管理者としての事業評価を自己評価として行い、年度ごとの重点取り組み課題の達成率など半期ごとに評価している。達成率を明記した資料を全体職員会議に配布し、職員で確認している。事業評価が記載された事業報告書をホームページで開示し、利用者・家族が確認できるようにしている。</p> <p>②年2回定期的に、市内の障害者施設や団体の代表、養護学校、ハローワーク、第三者委員、市役所職員等が参加する懇話会を開催し、施設の運営状況等について説明し、事業計画、事業報告の内容について報告している。</p> <p>③毎年利用者及び家族へのアンケート調査を行い、日中作業の負担感や作業環境など意見の把握に努め、トイレが暑いといった要望を取り入れ運営の改善につなげている。</p>
<p>6</p>	<p>職員の資質向上促進</p>	<p>①年度ごとの新人職員研修で運営理念及び運営目的について説明し、また、事業計画に運営理念と目的を明記し、職員に周知している。年2回の全体職員会議で理念を取り上げ、理念の実践にむけての職員意識の強化を図っている。</p> <p>②職員は年度ごとに目標シートを作成し計画的に自身の能力向上と業務の遂行を図っている。施設長は毎年定期的に職員と面談し、職員の目標シートの達</p>

	<p>成率を評価、また、理念に沿った職務の遂行だったかどうか確認し理念の周知を図っている。</p> <p>③年度ごとに、基礎知識、専門知識、人権擁護、資格取得等の目的別に研修項目を設定した研修管理表を作成している。また、研修成果を振り返り、職員ごとの面接技術や面談技法、ケースカンファレンスのスキル向上などのニーズを整理し、次年度の研修計画に反映している。</p> <p>④新任職員の基本的援助技術の習得は、OJTを主体に実施している。2週間の法人内他事業所での実習を含め、主任がOJT指導の責任者となり新人の面接やケースワーク技法の基本的技術の習得を指導している。</p> <p>⑤実習生受け入れに関し、実習内容、評価システム、実習指導体制を明記したマニュアルを準備し、福祉関係学科の学生等を実習生として受け入れている。</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	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	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 (10項目 50事項)	福祉機器、生活環境の整備	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	
	防災マニュアルの整備と職員への周知	
	利用者支援システムとサービス管理システムの一体的機能	
	地域への理解促進のための取り組み	
	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		

3. 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
保健・医療管理の取り組み	消毒液を設置し、インフルエンザ予防のための消毒を呼びかけ、掲示している。法人にてインフルエンザ予防接種を行っており、接種を促す案内を配布した。健康診断と内科検診をそれぞれ年1回ずつ実施している。歯科医師、歯科衛生士による歯科衛生講習を実施した。	①就労にあたっては健康の自己管理が基本なので、利用においては自己健康管理ができていない事を基本条件としている。その前提の下、「消毒手順」や「インフルエンザ予防接種についてのご案内」を掲示し、自分で感染予防ができるようロビーに消毒液を設置している。以上をヒアリング、掲示物や設置状況の観察で確認した。 ②作業室の掲示板に「風邪予防・栄養指導のお知らせ」を掲示し、利用者に予防についての情報を提供している。給湯室と交流スペースの流しには手洗い用の液体泡洗剤が設置され、手洗い時に使用されている。以上を掲示物や設置状況の観察で確認した。 ③「インフルエンザ予防接種についてのご案内」を配布し、法人として希望者にインフルエンザ予防接種を実施している。以上をヒアリングと予防接種についての案内の書面で確認した。 ④健康診断と内科検診をそれぞれ年1回ずつ実施し、「健康診断の結果」を用いて利用者の健康管理を図っている。以上をヒアリング、健康診断の結果の書面で確認した。 ⑤市健康づくり推進課の保健師の助言のもと、歯科医師、歯科衛生士による歯科衛生講習を「歯科衛生教室」として実施している。その後はテーマを変えて栄養指導の講習会を予定している。以上をヒアリングと歯科衛生教室の案内書面で確認した。

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(就労<移行・継続>支援、生産活動、余暇支援、外出支援など)に関する特徴的な取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・2年間の就労プログラムの流れを設定し、利用者が現在どの段階にいるか、分かりやすいようにした。 ・定期的に就労講座を実施し、ビジネスマナーやストレス・自分のクセについて学ぶ講習、企業や施設外作業の見学、センターからの就労者を講師として招き、体験談を話してもらう座談会等を実施した。 ・利用者が希望する職種での実習を行うことが出来る、オーダーメイド実習を企画している。 ・企業の中での作業体験を通し、就労へのイメージを養っていくこと、事業所での施設外作業に取り組むことにより、将来の雇用の幅を広げることを目的とし、施設外作業を行っている。現在工場2、特養2の4事業所で作業を行っており、工場は終日、特養は月2日半日の清掃、週3日半日のリネン交換・洗濯業務を行っている。工場参加者は、事業所で振り返りの時間を設けることが難しいため、月に2回、センターでの振り返りを行っている。 ・毎月1回、イベント開催を開催し、社会体験(身だしなみ講座、工場見学)、カフェライブ(敷地内のカフェでのミニコンサート)、外出(紅葉狩り、ミュージアム見学)等の余暇支援を行っている。イベントの種類によっては、利用者に実行委員を依頼し、職員が補助することで、利用者主体での企画・運用ができる体制を取っている。 ・就労訓練パートナー(有償ボランティア)が作業室内で利用者と一緒に作業を行っている。一般の方と一緒に作業することで、障がいのある方だけの空間ではなく、企業に近い形の雰囲気を作るとともに、難易度の高い作業にも対応できるので、受注できる作業に幅が広がっている。 	<ol style="list-style-type: none"> ①利用者に「就労プログラムの流れ(2年間)」を示し、2年間の就労プログラムで利用者がどの段階の訓練をしているのか、確認しやすいように工夫している。以上をヒアリングと就労プログラムの流れの書面で確認した。 ②訓練を終え就労している元利用者を講師に招き、「就労準備講座」としてビジネスマナーやストレスについて学ぶ機会を、体験談など交えて定期的実施している。以上をヒアリングと就労準備講座企画書、就労準備講座案内の予定表で確認した。 ③オーダーメイド実習として、利用者の希望職種などに併せて実習先を開拓し実施している。以上をヒアリングと就労プログラムの流れの書面で確認した。 ④特別養護老人ホーム2ヶ所、一般企業の工場2ヶ所での受注作業を施設外作業として行っている。作業に参加している利用者は、月2回週末に施設外作業場所からセンターに戻り振り返りを行っている。振り返りの内容をまとめた資料はその場で利用者が持ち帰り、その後の作業に活かしている。以上をヒアリングと作業日誌、プログラム予定表の書面で確認した。 ⑤年間を通じ月1回の地域交流のイベントとして、身だしなみ講座や工場見学、施設内の喫茶コーナーでのミニコンサート、紅葉狩りやミュージアム見学の外出プログラムなどの余暇支援を、希望者を募って実施している。また、バーベキューなどの企画実施において、実施スタッフになる利用者を募り、利用者が主体的にかかわり実施している。以上をヒアリングと年間スケジュール、新年会申込表、バーベキュー企画のスタッフ募集の書面で確認した。 ⑥有償ボランティアが就労訓練パートナーとして、受注した作業に利用者と共に参加している。一般の人が就労訓練パートナーとして作業に加わる事により、企業に近い職場環境構築と、少しの傷も許されない化粧箱の組立など難易度の高い作業の受注を図っている。以上をヒアリングと作業自己チェック表、就労訓練パートナー出席簿、作業の様子の写真で確認した。

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
地域生活 (移行・継続)支援 の取り組み	就労移行支援事業の利用を終了し、他施設に移行する場合には、本人および家族の意向に基づき、移行支援を行う。面談後、本人および家族の希望に合った移行先候補を複数紹介し、候補先との連絡調整・見学同行なども行う。就労する場合には、施設外支援もしくは就労後のフォローアップを行う。就労に向けた実習期間中は施設外支援(面接同行、企業との連絡調整、作業指導など)、就労後は定期的な職場訪問や本人および家族へのフォローアップを行う。どちらの場合においても、市の障害福祉課ケースワーカーと状況を共有し、連携を図っている。また、保護者との連絡と同時に、グループホーム利用者に関しては利用しているグループホームとも連絡をとり、情報共有を図っている。	①就労移行支援事業の利用を終え、一般就労には至らず就労継続A型やB型施設への移行について、本人及び家族の意向を確認しながら相談し支援している。以上をヒアリングとケース記録の書面で確認した。 ②具体的な移行先については、「関係機関・サービス提供事業所等一覧表」を用い、希望する作業や通える地域を中心に事業所を紹介している。以上をヒアリングと関係機関・サービス提供事業所等一覧の書面で確認した。 ③就労を希望する場合、施設外支援として就労を前提に企業実習を設定し支援している。就労後は、定期的に職場を訪問し職場定着に向けてフォローアップを行っている。以上をヒアリングと施設外作業シフト希望調整表、勤務表、施設外支援日報、実習日誌の書面で確認した。 ④施設外支援及び定期的な職場訪問には、市障がい福祉課ケースワーカーと情報を共有し連携を図っている。以上をヒアリングとケース記録の書面で確認した。 ⑤グループホームの利用者に対しては、グループホームの支援員と情報を共有し連携を図っている。以上をヒアリングと個別記録の書面で確認した。

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
アクセス権 (通所、通院時の送迎等)支援の取り組み	支援センターの利用者において、自力での通勤が可能であることが条件となっているため、送迎等の支援は行っていない。しかし、本人一人で病院に行っても状況がきちんと理解できなかつたり、同行の必要性がある場合には通院同行を行っている。離職後、支援センターを利用されている方の場合には失業給付を受けながら利用することが多い、必要に応じて失業認定にも同行している。企業の見学や面接、実習を行う場合、本人が一人で通えるようになるまで通勤支援を行う。聴覚障害者との面談や企業面接同行時には手話通訳士を手配している。また、支援センター内のパソコンを常設し、様々な情報にアクセスできるようにしている。	①利用条件に自力での通所が可能である事をあげており、送迎支援は行っていない。他方、利用者本人からの話では受診の状況が確認できない場合などに、健康管理と自己管理に向けた指導を捉えて通院に同行し、直接医師から病状などについて確認し助言を求めるなどしている。以上をヒアリングとケース記録の書面で確認した。 ②必要により、離職後の失業給付受給の為に、ハローワークに失業認定手続きに同行し支援している。以上をヒアリングとケース記録、個別記録の書面で確認した。 ③企業の見学や面接、実習を行う場合には、自力で通勤できるまで通勤ルートの確認や通勤の同行など支援している。以上をヒアリングとケース記録の書面で確認した。 ④聴覚障害を持つ利用者が企業の面接を受ける際は、手話通訳士を手配し面接に同行するなどの支援をしている。以上をヒアリングとケース記録で確認した。 ⑤パソコンを常設していつでも使用できるようにし、利用者が様々な情報に直接アクセスできるようにしている。以上をヒアリングと常設状況の観察で確認した。

4. 利用者への調査

～ 利用者（家族）アンケート調査を実施した結果です ～

利用者（家族）アンケート調査は、神奈川県社会福祉協議会の「福祉サービス利用者意向調査キット」を用いて実施した。

（１）調査の状況

調査期間	平成 26 年 12 月 1 日 ～ 平成 26 年 12 月 9 日
調査方法	所定の調査票(アンケート)による。
調査対象者の匿名化	対象者には事業所を経由して調査票を配布した。
アンケート調査票の配布	記入済みの調査票は対象者から直接、神奈川県社会福祉協議会に郵送された。
アンケート調査票の回収	
回収の状況	調査票配布数 20 通 : 返送通数 13 通 回収率 65 %

（２）調査結果の傾向

<p>◆アンケート調査全体の傾向</p> <p>○事業所のサービス全体への満足度としては、「全体的にとても満足である」「全体的に満足である」が全体の 69%となっていて約7割の利用者が満足している。</p> <p>○サービス利用前後での気持ちの変化では、「元気になった」「生活を楽しめるようになった」がそれぞれ 31%で、「安心して生活できるようになった」「落ち着きが出てきた」が、23%ずつとなっている。</p> <p>○職員とのかかわりについては、「全体的にとても満足である」「全体的に満足である」が 69%であるが、「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」が 23%あった。</p> <p>○良い点としては、「個人に合わせた作業や役割を与えてくれる」「余暇活動も盛んで、他利用者や職員との親交が深まって良いと思う」「職場体験や支援をしてくれる」などがあつた。</p> <p>○改善して欲しい点として、「もっとレクリエーションを増やしてほしい」「他利用者や職員協力して行う作業が少ない」など、また、利用者への接し方について配慮などがあがっていた。</p> <p>○その他の意見として、「コミュニケーションがとれず、いつも一人でつまらないときが多いなどがあつた」「入所した時から職員さんたちは親切にしてくれました」があつた。</p>

5. 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	利用者の障害特性の多様化に合わせた個別対応とプログラム提供	取り組み期間	H26. 9～H26. 11
------	-------------------------------	--------	----------------

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	受注した作業プログラム中心の活動となってしまっており、就労訓練としてのアセスメント、また、利用者の障がい特性の多様化や希望職種に合せた作業訓練の提供が十分にできていないなどの課題があった。そこで、法人行事で用いる事業所紹介のパネルづくりを捉え、企画から作成まで利用者が少人数で行うプログラムを企画。長期目標として「障害特性に合わせたプログラムを安定して提供する」、短期目標として「利用者のアセスメントと期間付きプログラムの提供・実施し、利用者への効果等を評価する」を設定し、プログラム終了時に評価を行う事にした。
「D」 計画の実践	利用者一人一人の作業経験や就労講座受講の履歴を確認し、訓練上の課題や目標について利用者と面談。それを下に職員会議にて3名の利用者をプログラム参加者として選んだ。プログラムの目的と内容について3名の参加利用者に説明し、パネル作成のプログラムを実施。利用者は毎日、自身の課題への達成度と感想等を日誌として記録し終礼で発表した。そして、期間内にパネルを作り終えた。
「C」 実践の評価 結果	利用者は、パネルを企画から携わり作り上げたことで、達成感や自信を持つことができた。また、3人という少人数で行った事が積極的な参加への促しに繋がり、自発的な発言などが増えた。その後、企業実習でも高い評価を受け就職へと繋がった。他方、企画から作成まで、完成期日を捉え段取りを立て、3人が役割を分担して進めている中で、優先順位を捉える事や見通しを立てて進めていく事が課題であることが明らかになった。
「A」 結果をふま えての改定 計画	パネルの完成という明確な目標を設定し、3人という少人数で行ったことで、全員が積極性を持って参加しなければならず、自身の意見が取り入れられたことで自信にも繋がった。また、利用者間で共通の話題ができ、プログラム以外の場面でもコミュニケーションを自然ととれるようになり交流が多くなった。併せて、利用者自身が意識して課題と向き合い、作業を行う際にも積極的な発言や行動が見られるようになった。

<第三者評価コメント>

多くの支援員が共通の課題として捉えていた事に対して、はっきりとした目標が設定できるプログラムを準備し、利用者の理解と積極性を引き出し、またグループワークの手法を取り入れた事も含め、2名が就職内定となるなど具体的な訓練成果につながっています。今回のプログラムで得た成果を、清掃業務など他のプログラム創出に向けてすでに取り組み始めており、今後の成果が期待できます。