

# 福祉サービス第三者評価結果

事業所名 大和市障害者自立支援センター

平成22年 3月 9日



特定非営利活動法人

介護の会まつなみ 評価事業部

特定非営利活動法人介護の会まつなみ評価事業部 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ヅ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
事業所住所 最寄駅	〒242-0004 神奈川県大和市鶴間1-19-3 小田急線 鶴間駅下車 バス・ <b>徒歩</b> 8分
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	役職名 センター長 氏名 星野 宗吾
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人 すずらの会 法人代表者氏名 理事長 大長 義信
URL	
e-mail	yamato-hoshino@suzuran.or.jp
問合せ対応時間	8:30～17:30

事業所の概要1

開設年月日	昭和・ <b>平成</b> 18年 4月 1日
定員数	20名
都市計画法上の用途地域	
建物構造	簡易鉄骨造り 1階建て
面積	敷地面積 ( 935.95 )m <sup>2</sup> 延床面積 ( 496.67 )m <sup>2</sup>
居室あたりの人数 (入所施設の場合のみ)	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	名
うち、次の職種に該当する職員数 (実人員数を記載してください)	相談支援職員(常勤 5名) 兼務4 職業指導員 (常勤 1名・常勤以外1名) 生活支援員 (常勤 3名・常勤以外1名)兼務1 就労支援員 (常勤 2名)兼務1 事務職員 (常勤 1名) カフェふらっと (常勤以外 4名) 計 常勤9名 常勤以外 6名 (総計 15名) 本園9月末で常勤1名退職予定、補充なし

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	1. 就労移行支援事業で4～5名、相談支援事業で15名前後、計20名前後の就労者数を毎年出しており、就労後のフォローアップに対しても、ジョブコーチ、職場巡回訪問等、職場定着に実績をあげています。 2. 自立支援協議会の事務局主管等の地域連携活動、障害者の余暇活動支援等の地域交流事業への積極的取り組みが市・地域から評価されています。
---------------------------------	---

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、調査を行なった結果です

基本的サービス評価		
大項目	達成率(%)	第三者評価コメント
人権の尊重	達成率 <b>100%</b>	<p>人権の尊重に関しては各種規則、マニュアル等が整備され、職員会議や内部研修で職員に周知されています。入職時、年度始めに指針の説明と指導を行うとともに、計画的な研修で、職員への人権教育を行っています。</p> <p>法人内のサービス向上委員会を中心に全職員が日々の業務において人権侵害と思われる行為がないかの振り返りや、職員会議にて話し合いの時間を持つことで不法行為防止の取り組みがされています。</p>
意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供	達成率 <b>100%</b>	<p>個別支援計画策定に際しては、精神状態の把握、本人(必要に応じて保護者)の意向の確認が行われています。社会会適応能力についてのアセスメントは細かく実施され、支援の必要性が高い点については個別支援計画に反映されています。</p>
サービスマネジメントシステムの確立	達成率 <b>91.2%</b>	<p>サービスの質の向上にむけての苦情解決システムが確立されています。システムが機能することを保障するために、第三者委員会との年2回の定期的な面接実施、意見箱の設置をしています。</p> <p>リスクマネジメントに必要な安全衛生管理、事故防止などのマニュアル整備がされています。</p> <p>事業所内は整頓され、清潔な環境が保たれています。</p> <p>周辺地域での被害発生等に対する地域支援体制整備について防災マニュアル等に記載が望まれる。</p>
地域との交流・連携	達成率 <b>100%</b>	<p>各専門部会主催の研修・年間連続講座の勉強会等の会場提供、他の相談支援事業所との連携、ボランティアの窓口設置などにて、地域との交流・連携が行われています。</p>
運営上の透明性の確保と継続性	達成率 <b>100%</b>	<p>毎年、事業計画の実施状況の振り返りと重点施策の取り組みの具体策が検討され、次年度の事業計画に反映されています。市による指定管理者の年度事業評価結果が市のホームページに掲載され、懇話会や法人のホームページでも事業報告の概要が公表されています。</p>
職員の資質向上の促進	達成率 <b>100%</b>	<p>職員研修は法人の研修委員会を中心に計画し実施されています。外部研修には研修報告書の提出義務があり、内部研修での報告書は職場内に回覧され情報の共有が行われています。法人が一元的に研修受講計画を立て資格者の育成も行われています。</p>
<p>基本的サービス評価の総括コメント</p> <p>全ての項目において達成率が高いことから、事業所の運営にあたっては法人を挙げて適正に運営されるよう常日頃より尽力されている様子が伺えます。事業内容より介護を要する(心理も含めて)利用者が少ないだろうが、今後そのような利用者も出てくる可能性も考えられるので、生活支援マニュアル(介護全般)の整備が期待される。</p>		

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、事実確認を行なった結果です

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
食事支援の取り組み	/	/
排泄支援の取り組み	/	/
入浴支援の取り組み	/	/
整容支援の取り組み	<p>整容支援は行っていませんが、身だしなみに課題がある方につきましては、個別に支援計画に反映させ、身だしなみに関する支援を実施しています。</p>	<p>・身だしなみに課題がある方についての個別の支援計画への反映及び支援の実施</p>
健康管理・服薬管理の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手洗い、消毒、インフルエンザ予防など資料の配布、掲示。</li> <li>・消毒液の設置,使用の呼びかけ。</li> <li>・感染症予防のため、共用のふきん・手拭の使用を中止。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手洗い、消毒、インフルエンザ予防など資料の配布及び掲示</li> <li>・消毒液の設置,使用の呼びかけ</li> <li>・感染症予防のための共用のふきん・手拭の使用の中止</li> <li>・法人にて、インフルエンザ予防接種の実施及び接種を促す案内の配布。</li> </ul>
保健・医療管理支援についての取り組み	<p>安全衛生管理マニュアル、施設環境管理マニュアルを基に、作業前、作業中、作業後に分けて確認事項を設け、利用者が安全且つ健康に施設を利用できるように配慮しています。</p> <p>インフルエンザ等、感染症予防のため、注意喚起（配布物、掲示物）や予防接種の機会を提供しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「安全衛生管理マニュアル」及び、「施設環境管理マニュアル」の整備</li> <li>・作業前、作業中、作業後に分けて確認事項の上記マニュアルへの記載</li> <li>・インフルエンザ等、感染症予防のため、注意喚起（配布物、掲示物）及び予防接種の機会の提供</li> </ul>

<p><b>日常活動支援についての取り組み</b></p>	<p>就労移行支援事業として、作業の提供だけでなく、毎月の振り返り、身だしなみや言葉遣い等の練習をするワークや、実際に働いている人達の姿を見て働くイメージを持っていただくための企業見学、職安の専門援助担当官からの講話等、年間のスケジュールに基づき、就労に向けて意欲を高められるような働きかけを行っている。また、年に数回行われる障害者合同就職面接会（横浜、藤沢・戸塚、県央等）の情報を利用者に周知し、参加希望者への支援を行っている。企業選びから、履歴書の書き方、面接の練習、身だしなみの確認、当日の面接同席まで一連の流れをフォローしている。その後、就労に結び付いてからも継続して本人および企業に対しフォローを行う。作業室内では就労訓練パートナー（有償ボランティア）が利用者とともに作業を行っている。一般の方と一緒に作業することにより、障害のある方達だけの空間ではなく、企業に近い形の作業室の雰囲気を作ることが出来ている。また、利用者のみでは難しいと思われる作業の場合にも、就労訓練パートナーと一緒に作業することが可能なため、受注できる作業の幅が広がっている。余暇支援に関しては、毎月1回イベントを開催している。季節を楽しむイベント（花見、クリスマスリース作り等）や社会体験（マナー講習や防災センター見学）、調理をしたり、外出をしたりと様々なイベントを行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の振り返り、身だしなみや言葉遣い等の練習をするワーク</li> <li>・企業見学、職安の専門援助担当官からの講話</li> <li>・就労に向けて意欲を高められるような働きかけ</li> <li>・障害者合同就職面接会（横浜、藤沢・戸塚、県央等）の情報を利用者に周知及び参加希望者への支援</li> <li>・企業選び、履歴書の書き方、面接の練習、身だしなみの確認、当日の面接同席の支援</li> <li>・就労後の本人および企業に対しフォロー</li> <li>・毎月1回のイベント開催、社会体験、調理、外出等の余暇支援</li> </ul>
<p><b>地域生活支援の取り組み</b></p>	<p>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、必要に応じて、候補先との連絡調整、見学同行等も行う。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、職場での作業指導等）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、まず市障害福祉課の担当ケースワーカーに状況を報告し、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取り、情報共有を図っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人および家族の希望に合った移行先候補を複数紹介</li> <li>・移行候補先との連絡調整及び見学同行</li> <li>・就労に向けた実習期間中の施設外支援（面接同行、企業との連絡調整、職場での作業指導等）</li> <li>・就労後の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</li> <li>・市障害福祉課の担当ケースワーカーとの連携</li> <li>・グループホーム利用者に対する利用先のグループホームとの情報共有</li> </ul>

<p><b>アクセス権支援の取り組み</b></p>	<p>支援センターの利用において、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ません。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を手配している。また、支援センター内にパソコンを常設し、様々な情報にアクセスできるようにしている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院への同行の必要性がある場合の通院同行</li> <li>・必要に応じての失業認定への同行</li> <li>・企業の見学や面接、実習を行う場合の通勤支援</li> <li>・聴覚障害者との面談や企業面接同行時の手話通訳の手配</li> </ul>
----------------------------	---	---

### 2 - 3 利用者へのアンケート調査の概況

<p>調査した利用者数 <u> 4 </u> 名</p> <p>調査員の総括コメント</p> <p>聞き取りを行った利用者の表情が明るく、前向きに生活している姿がうかがえました。ほとんどの利用者が職員の対応に満足されています。また、利用者が職員に相談できる存在として思っているとのことで、利用者職員間に信頼関係が築かれていると感じられました。一部作業の中身に対し、もっと体を使っての仕事をしたいなどの要望がありました。</p>
---

### 3 第三者評価のまとめ

#### 第三者評価結果のまとめです

##### ○事業所の特徴、独自性がみられる点

###### 利用者の人権を尊重した支援

各規定やマニュアルが整備され、職員会議や計画的な研修により規程やマニュアルの内容を職員に周知させています。その取り組みの成果は、利用者の人権、利用者の意向を尊重した日々の支援活動に表れ、利用者と職員の信頼関係につながっています。

###### 利用者の要望に沿った個別支援計画

利用者や家族との面談、意見箱の利用、第三者との定期的な面談や日常支援の中で、利用者が自由に要望を申し出る体制が作られています。利用者からの要望を受け止めるだけでなく、法人のサービス向上委員会による利用者の意向調査や虐待の有無に関するアンケートを実施し、その結果を踏まえた話し合いを行うなど、法人側からも積極的に苦情、要望を把握して、利用者の要望に沿った個別支援計画の策定と見直しを行っています。

###### 福祉事業における地域の拠点としての役割

地域の福祉関連機関や多機関との連携を図り、地域の福祉ニーズを把握し、ニーズに対応した相談事業や、障害者福祉計画策定委員会への具申にあたっての障害児者の通学、通所送迎支援の実態調査検討資料を提供するなどの活動を行っています。また、地域住民に会議室や交流スペースの開放を行い、障害児者の方だけでなく、高齢者や一般の会を対象にした行事やサークル活動を企画して、福祉を理解してもらう機会を提供しています。福祉の専門機関として地域に中に入り、地域の人をセンターに受け入れるという双方の交流を通して、障害者の自立と社会参加を促し、福祉の推進、向上を地域に発信する拠点としての役割を担っています。

地域に開かれたセンターとして障害者、福祉関係者だけでなく、地域住民向けに様々なイベントを企画、実施しています。2ヶ月に1回のカフェライブや高齢者を対象に介護予防運動クラスを実施しています。喫茶コーナー「カフェふらっと」は近隣の住民が気軽に立ち寄り、くつろいだひと時を過ごすことができる憩いの場となっています。

余暇活動支援として、地域の障害者と家族を対象に、季節を楽しむ(花見、クリスマスリース作り)、社会体験(マナー講習、防災センター見学)、調理、外出等、毎月1回のイベントを開催しています。また、障害児向けに夏休みの特別企画を開催しています。

地域への広報は自治会の回覧板を活用し、当センターのホームページに掲載し当センターの活動内容の紹介を行うとともに、様々なイベントを案内しています。

##### 事業所のサービスの向上への努力が見られる点

###### 就労移行支援事業・他施設移行支援事業

就労に向けて作業の提供だけではなく、意欲を高めるような働きかけを行っています。企業見学、障害者合同就職面接会場参加への支援、企業選びから履歴書の書き方、面接の練習等就労までの一連の計画的な支援を行っています。就労後は、本人、家族、企業や市障害福祉課担当と連携をとり、継続したフォローアップを行っています。

作業ボランティア(有償ボランティア)として就労訓練パートナーが職員と協働で利用者の作業支援を行っています。一般の人と作業をすることで、作業室を企業に近い雰囲気を作ることができ、利用者だけでは難しい作業を就業パートナーと一緒に行うことで作業の幅が広がっています。就業パートナーは作業だけでなく、身だしなみや社会ルールなども必要に応じて声かけをしています。

###### 特筆されるサービス

職員は利用者と一緒に食事をとったり、こまめに声かけを行うことで、利用者がニーズや思いを表出しやすい環境を整えています。また、利用者の状況に合わせて、その時どきの接し方を、職員間で役割分担を図り対応することで利用者の思いを受け止めています。