

<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：障害者支援センター多機能型事業所	種別：多機能型（生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援B型、就労定着支援）
代表者氏名：村山 毅	定員（利用人数）： 5事業計60名
所在地：〒252-0223 相模原市中央区松が丘1-23-1	
TEL：042-758-2121	ホームページ： https://www.sagamihara.shafuku.or.jp
【施設・事業所の概要】	
開設年月日：2009年4月1日	
経営法人（法人名等）：社会福祉法人相模原市社会福祉事業団	
職員数	常勤職員： 18名 非常勤職員 11名
専門職員	サービス管理責任者 1名 支援員 10名
	看護師 6名
施設・設備の概要	ケアルーム、作業ルーム 食堂、相談室、研修室
	ベーカリー麦の穂 福祉ショップ等

③理念・基本方針

<基本理念>

人にやさしい そして すべての人びとのための 社会づくりを目指します

<基本目標>

- ・地域の中で“共にささえあい生きる社会”の実現に貢献します
- ・相模原市の障害福祉ネットワークの中心的な役割を果たします
- ・時代に即した福祉ニーズに挑戦します

<基本方針>

多機能型事業所の通所機能を活かし、利用者が望む地域生活を送れるよう、利用者それぞれの目標の実現に必要な支援を行います。利用者一人ひとりのニーズを把握し、必要な意思決定支援を行い、事業所や企業で働くための支援、個々に合わせた作業提供、確実な医療的ケア等、利用者の望む生活の実現を図ります。

④施設・事業所の特徴的な取組

○利用者の生活の自立や就労に向けた自立を支援している。生活介護事業①では医療的ケアを要する市内の重症心身障害者の受け入れや、自立訓練事業では、ライフサポート講座などのプログラムを通し、自立した生活を体験している。就労移行支援事業では、作業や訓練を通して自分に合った仕事を模索している。自立の基本として、コミュニケーションが重要と捉え、自分の思いや考え、自分たちの仕事の説明などを発表する訓練を行っている。就労継続支援B型事業のパン工房で働いている利用者は、「販売作戦会議」の中で、新しく作製したパンの評判などを話し合っている。それぞれの事業の中で、利用者が自分たちで考える機会を作り、自律・自立に向けた支援を行っている。

○地域の特別支援学校や文化芸術祭、スポーツ大会で、よさこい踊りを披露したり、パンを販売して、社会参加を行っている。また、一般企業への見学など、さまざま

な体験をして、就職活動につなげている。生活介護事業②では、日頃の①の利用者への関わりの中での気づきや発見を、「全国職業リハビリテーション研究・実践発表会」で、利用者と職員が発表を行っている。発表会には、他の利用者や家族も参加し応援している。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2025年7月1日（契約日）～ 2026年2月20日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	3回目（2021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

○障害者支援センター多機能型事業所は、市の指定管理事業所として、生活介護事業や自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業、就労定着支援事業の5事業を提供している。また、生活介護事業は①と②のグループに分かれ、生活介護事業①は医療的ケアが必要な重症心身障害者の日中活動を支援し、生活介護事業②では無理なく自分のペースで働きたい中途障害者の受け入れを行っている。

○事業所内は清潔な環境に心がけ、安全に配慮している。作業ルームはゆったりとしたスペースを取り、危険防止に配慮している。就労継続支援B型事業のパン工房は、食品を扱うため、消毒を徹底して実施している。生活介護事業①のケアルームにはベッドが7台あり、体調によりすぐに休めるよう配慮している。その他の事業に所属している利用者は、休憩時には思い思いの場所で、スマホを見たり、おしゃべりをしたりして過ごしている。

○利用の申し込みがあった場合は、各事業内容の説明や見学を行い、生活介護事業や自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業、一般企業への就労などにつながるよう、その方の希望を受け入れながら、利用を決定している。生活介護事業①の医療的ケアが必要な重症心身障害者は、スタッフや看護師が家庭や学校を訪問し、状況を確認している。生活介護事業②では、利用者の意見を聴きながら次週の活動を定めるなど、自己決定を尊重し、無理のない活動を提供している。

○生活介護事業①及び②、自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業それぞれに、日中活動プログラムがあり、また、個別支援計画に基づき、日中の活動を行っている。生活介護事業②の中途障害の利用者には、生活介護事業①の利用者の体験を支援したいという思いがあり、生活介護事業①の利用者の支援を日中プログラムに入れて実施している。②の利用者が①の利用者に、CDやDVDの分別作業を見せ、繰り返し説明することで、①の利用者が手を伸ばして自分でもやってみようと協力するようになっている。

○生活介護事業①の利用者は、医療的ケアが必要な重症心身障害者であり、言葉での意思表示が難しい利用者が多い。担当の職員や看護師は、利用者の目線や表情、手の動き、絵カードなどで、コミュニケーションを図っている。音楽療法のプログラムでは皆嬉しそうな表情でハンドベルを振ったりしている。

○1階の「ベーカリー麦の穂」内に、福祉ショップを設け、地域の団体の製品の販売を行っている。

○多機能型事業所として、医療的ケアが必要な利用者の受け入れを行うため、数名の看護師を確保し、胃ろうや気管カニューレ、導尿、吸引、喀痰などのケアが必要な利用者に対応している。医師や看護師、担当スタッフなどによる「医療的ケア委員会」を定期的開催し、個々のケアについて話し合い、安全管理に努め、利用者にとって最良のケアの提供に努めている。

○食事は外部業者に委託し、厨房で提供している。利用者は、厨房の棚からお盆や

箸、主食や副食を自分で取り、食堂のテーブルで個々に食べている。毎日食事の残食を記入してもらっており、献立に反映している。年2回、委託業者と利用者、職員で給食会議を開き、利用者からのリクエストなどを聴く機会を設けている。

◇独自項目への取り組み

○事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムを確認する「発展的評価項目」に取り組んでいる。利用者が主体となり生活介護事業①と生活介護事業②の架け橋になる取り組みを行い、その過程をPDCA（計画、実施、反省、課題の検証）に分け、実践を振り返っている。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

評価を通じて、日頃の業務や支援内容をあらためて客観的に振り返ることができる機会となりました。各項目における意義や貴重な意見などを活かし、今後も利用者の皆さまに安心してご利用いただける環境づくりに努め、地域の皆様に信頼される施設づくりに努めてまいります。

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：障害者支援センター多機能型事業所

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>	
理念や基本方針はホームページに掲載する他、事務室の前に掲示している。職員には採用時研修の中で、理念や基本方針の説明を行っている。採用時研修は、非常勤の職員を含めて実施し、常勤職員は採用時2日間かけて開催している。また、毎年2月頃に、利用者とそのご家族を対象に契約説明会を開催し、理念や基本方針についても説明している。	

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>	
県の重症心身障害児者協議会への参加や、市の重症心身障害児者ネットワークの事務局を通し、重症支援障害児者を取り巻く動向の把握に努めている。また、県の知的障害施設団体連合会や市の障害福祉事業所協会の集まりなどで、社会福祉事業全体の動向を把握している。市の行政機関や地域の各機関とも連携している。職員に必要な情報は、職員会議やミーティングで伝達する他、常勤の職員には、メールにて周知している。	
【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>	
経営課題を明確にして、改善や解決に努めている。経営課題としては、利用者数の減少がある。以前は特別支援学校を卒業し、自立訓練事業を選択する人が多かったが、現在は障害者雇用が進んだことや、直接、就労継続支援B型の事業所を利用する人が増えている。特別支援学校との連携を強化するとともに、重症心身障害者が利用する生活介護事業①にも工賃を支給するなど、魅力ある事業所作りを努めている。生活介護事業①の利用者への工賃支給は、利用者からの提案で実施している。また、他の事業所と同様に、職員の確保定着を課題として捉えている。	

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。	a
<コメント>	
市の指定管理施設として、5年ごとの指定管理事業計画と法人の経営計画を策定して、ホームページで公表している。指定管理事業計画には、ロードマップとして、1年ごとの目標設定と着地点を示し、毎年、市の指定管理の評価委員会の評価を受けている。単年度の事業計画は、中期計画を踏まえて作成している。	
【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。	a
<コメント>	
単年度の事業計画は、中期計画を踏まえて作成している。ロードマップに沿って、生活介護事業①、生活介護事業②、自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業、就労定着支援事業それぞれに、重点目標や、指定管理事業計画書に記載していることに関する今年度の取組をあげている。指定管理施設として、毎年、事業計画書と事業報告書を市に提出している。	

<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 年度ごとに事業計画の達成状況を評価し、事業報告書を作成し、次年度の事業計画を作成している。事業計画は、それぞれの現場が叩き台を作成し、管理者、サービス管理責任者、主任の管理職の3人でまとめている。事業計画は12月中にまとめ、1月に法人のヒアリングを受けている。事業内容のうち、新しい取り組みには、(新)を記載して示している。職員への説明は、職員会議で行い、常勤職員のうち固有職員には冊子を配布している。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 毎年、契約説明会や顔合わせ会を行い、次年度の各事業の事業計画を説明している。顔合わせ会は利用者を対象に開催しているが、生活介護事業①の利用者は、コミュニケーションを取ることが難しいため、保護者に集まってもらい、お茶会の中で、新しい事業の説明などを行っている。事業計画書は、ホームページにも掲載している。</p>	

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

<p>(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。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 定期的に福祉サービス第三者評価を受審するとともに、年1回、利用者満足度調査を実施して、福祉サービスの質の向上に努めている。利用者満足度調査の内容は、市と一緒に検討し、結果を点数化して市に提出して、改善につなげている。月3回、職員会議を開催し、また、朝のミーティングを行い、職員の意識の統一に努めている。利用者も事業ごとに、朝の会を開いている。生活介護事業①と②には管理者も出席し、それ以外の事業の朝の会にはサービス管理責任者が出席し、利用者の様子を確認している。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 利用者満足度調査などの意見を分析、文章化して、改善要望について協議し、改善を行っている。昼食後、テーブルの汚れを拭く台布巾を多く用意してほしいとの声には、1人1枚の台布巾を用意している。また、作業室に空気清浄機を置くとともに、室内の空調の温度や換気に注意している。利用者満足度調査の結果に対して、市からの指摘は特に受けていない。</p>	

II 組織の運営管理

1 管理者の責任とリーダーシップ

<p>(1) 管理者の責任が明確にされている。</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 法人の人事評価実施要綱の役割基準に、管理職を含めた職制ごとの役割や定義、責任などを明記して、職員に配布している。職員会議では、最初か最後に管理者からの話の時間を設け、事務連絡や法人からの連絡事項、利用者の様子についてのコメントなどの話をしている。管理者が不在の場合は、サービス管理責任者や主任が権限を代行しているが、事務室には障害者支援センター松が丘園の職員もおり、相談できる体制を整えている。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント> 市の指定管理施設として、情報のセキュリティについては、市とほぼ同様のルールを適用している。職員は、入職時にコンプライアンスや規程類の説明を受け、法令の遵守に努めている。年1回、法人全体でコンプライアンスに関する研修会を開催している。また、コンプライアンスに向けた行動指針を策定している。法令改正の動向に注意し、コンプライアンスの徹底を図っている。</p>	

(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

【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。

a

<コメント>

ミーティングや職員会議に参加する他、感染症対策の委員長を管理者が担い、提供するサービスの質の向上に努めている。毎朝、玄関に出て通所してくる利用者の様子を確認するとともに、できるだけ作業現場を回り、職員や利用者の活動の様子を確認している。生活介護事業①の利用者の送迎時は、管理者も手伝うことがある。職員が抱える悩みや課題に対しては、しっかりと耳を傾け公正中立な視点から適切なアドバイスをしよう努めている。

【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>

職員の働きやすい環境整備として、休日出勤した職員には必ず振り替えの休みを取るように伝え、時間外勤務ができるだけないようにしている。時間外勤務は、事前申請を基本としている。また、20年以上前より、職員組合がある。職員の配置に配慮し、職員が辞めない組織作りに取り組んでいる。

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>

常勤の職員の採用は、法人が担当している。非常勤の職員は、各事業所でも採用を行っている。人材の確保は、法人全体で厳しい状況が続いている。特に事業によっては経験が必要な部署もあり、人員が不足がちのところがある。学生ボランティアの受け入れや、ホームページ、SNSなどを通し、人材確保に努めている。採用試験は年数回行っている。法人で人材育成方針や研修計画を策定し、基本的な考えや人材の育成を明記している。

【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>

人事評価要綱を整備して、人事評価を行っている。職員は年度初めに、人事評価シートの基準に合わせて目標を立てている。年2回、人事評価シートを作成し、上司による一次及び二次評価を受け、それぞれ個人面談に臨んでいる。常勤職員のうち、固有職員は、結果を賞与に反映している。

(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。

b

<コメント>

職員評価面談や意向調査などで上司と面談する機会を設けたり、組合として職員の意見を受けとめている。意向調査の面談は、毎年10月頃に行っている。また、月1~2回、なんでも相談室を設け、職員のメンタルヘルス対策を行っている。なんでも相談室は、公認心理師などを招いて法人が開催する他、他の公益法人と一緒に合同で行う時もある。また、職員にストレスチェックを実施して、結果を産業医と共有して、対応している。

(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。

a

<コメント>

職員評価面談で、目標設定や振り返りの機会を設けている。職員の目標は、資格取得や利用者の個別支援など、年度内で達成できる具体的な目標としているが、面談などでアドバイスして修正することもある。期待する職員像は、入職時に法人職員として求められるものとして示すとともに、ホームページにおいても広く公表している。管理者としては、職員同士がお互いに協力し、助け合いながら、同じ目標をもって支援を実践できる職員であってほしいことを望んでいる。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

外部研修は職員に案内し、希望者を優先して、参加者を決めている。また、年度初めに研修計画を作成し、管理者やサービス管理責任者が参加者を決めている。内部研修については、年4～5回、感染症対策や虐待防止研修など、管理者がテーマを決めて開催している。オンデマンド配信も活用している。常勤の新人職員は、新任研修プランに基づいて、2年間に10の研修を受講することを決めている。また、資格取得の一時金の支給などの制度を設けている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

職員が研修に参加する機会を多く作り、さまざまな知識を身に付ける機会を確保している。外部研修に参加した職員は、研修報告書を提出し、資料を回覧している。研修報告書は、職員の負担にならないよう、シンプルな書式としている。また、内容によって、職員会議で研修結果を報告し、職員全体での情報共有を図っている。新人職員の育成に関しては、複数の職員がサポートする体制ができています。

(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。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

課長補佐を窓口として、実習生の受け入れに対応している。現在、社会福祉士の実習や保育実習、作業療法士や理学療法士の学生の実習を受け入れている。実習生は法人内の課をまたいで受け入れることが多いため、各課と調整して受け入れている。受け入れに関しては、現場からも負担になるとの声は聞かれず、特に問題なく受け入れている。実習終了後に就職につながるケースはあまりないが、実習生の受け入れは重要と捉え、今後も継続していく予定でいる。

3 運営の透明性の確保

<p>(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。</p> <p>【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。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>a</p>
---	-------------------------

<コメント>

ホームページに、法人の理念や基本方針、経営計画、事業計画、事業報告、収支予算書、役員名簿、第三者評価受審結果などを掲載し、運営の透明性を確保する情報の公開を行っている。また、年4回、「松が丘園通信」を、年3回、「こもれび」を法人の広報誌として発行している。地域に向けては、イベント会場でパンの出張販売を行う他、学校や敬老会で、利用者が「よさこいソーラン節」の踊りを発表している。「松が丘園祭」では、建物全体を開放し、地域に事業所をアピールしている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

税理士による法人の外部関係監査を実施している。また、経営コンサルタントと契約し、年2回、定期的に会計部門のチェックを受けている。経営コンサルタントには、何かあれば、質問や相談ができる体制を整えている。また、法人が弁護士や社会保険労務士と契約し、何かあれば、いつでも相談ができるようにしている。

4 地域との交流、地域貢献

<p>(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p> <p>【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。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>a</p>
---	-------------------------

<コメント>

ふるさと祭りは、各公民館区で開催され、自立訓練事業の利用者が「よさこいソーラン節」を発表している。「よさこいソーラン節」の発表は、これまで学校や敬老会でも行い、7～8回発表している。就労継続支援B型事業で作製したパンは、各種イベント会場で販売している。地域に向けては、会議室を貸し出し、事業所で作ったクッキーなどを提供している。事業所は民生委員・児童委員の見学ルートにも入っており、見学の際には、事業所の活動をアピールし、理解してもらうよう努めている。

<p>【24】 II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

法人内に学生クルー委員会を置き、学生ボランティアの受け入れを行っている。ボランティアの受け入れは多くはないが、花壇の手入れを一緒に行ってくれるボランティアや、お祭りの手伝いをしてくれるボランティアが活動している。パンの出張販売に協力してくれるボランティアもいる。また、中学校の職場体験や特別支援学校の実習なども受け入れている。今後は、作業を一緒にやってくれるボランティアがいてくれればと思っている。

(2) 関係機関との連携が確保されている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

重症心身障害児者ネットワークの事務局や、オンブズマンネットワークの事務局を担い、地域の関係機関との連携に努めている。指定管理施設として、市との連携も強化している。1階の「ベーカリー麦の穂」内に、福祉ショップを設け、地域の団体の製品の販売を行っている。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

法人内の他部署では自立支援協議会の事務局を担い、月1回、関係者が集まり、地域のニーズや課題について、話し合いを行っている。近隣の地域は高齢化が進行し、家庭環境が複雑なケースが増えていると感じている。また、介入が難しいケースやコミュニケーションが難しいケースも増えていると感じている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

防災に関しては、市の指定管理施設として、福祉避難所に位置付けられており、避難所開設時には市から必要物品が届くことになっている。現在は利用者用として、2日分くらいの非常食などを備蓄している。地域に向けた今後の取り組みとしては、機会があれば、学校と連携して、出前講座を行ったり、近くの短大にコマ授業を行ったりしていきたいと考えている。

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。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

基本理念や事業計画、倫理綱領などにおいて、虐待防止に関する方針を明示している。法人全体の取り組みとして、虐待に関する研修を実施し、虐待チェックリストや職員倫理綱領を活用しながら、プライバシーへの配慮についての理解を深めている。定期的に職員への確認を行い、意識の維持、向上を図っている。年間を通じて、職員一人ひとりが目標および課題を設定し、自己評価と改善を継続的に実施している。

<p>【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。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

令和7年に作成したハンドブックを活用し、プライバシーの配慮および虐待防止の理解を深められるよう取り組んでいる。事業所内には複数の部屋があり、保健室や更衣室、ロッカーなどを備えている。状況に応じて、カーテンなどで空間を仕切ること、利用者のプライバシーを確保している。広報誌やホームページ、SNSなどに、画像や個人情報を掲載する際には、事前に利用者および家族などから承諾を得た上で対応している。

【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。

a

<コメント>

基本理念や運営方針を事業所内に掲示し、事務室横のスペースには、福祉や地域に関する資料を見やすく整理している。多機能型事業所のパンフレットや法人の広報誌などを通じて、事業所の取り組みや事業内容について周知を図っている。毎年2月末には、新規利用者および既存利用者を対象とした契約などに関する説明会を開催している。福祉サービスの内容について、十分に理解が得られるよう配慮し、個別対応や見学の機会も設け、丁寧な説明を行っている。

【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。

a

<コメント>

契約書などの文書には、必要に応じてふりがなを付したものを用意し、内容理解の支援を行っている。本人の意思表示が難しい場合には、気持ちや代弁する役割として、家族などの同席を依頼し、面談時の支援体制を整えている。また、サービス内容の変更時には、各家庭に対して主に文書（手紙）にて案内を送付し、同意書への署名を求め、承諾を得ている。

【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。

a

<コメント>

利用者が福祉サービスの変更を希望する場合には、本人および家族などの意向を尊重し、十分な面談を実施した上で、他の福祉サービス事業所の紹介など、必要な支援を行っている。就労した利用者に対しては、不安の軽減を図る助言を行うとともに、法人内に併設された障害者就労援助センターと連携し、就労定着支援に取り組んでいる。就労後の余暇活動の一環として、就労者が園を訪問し、自立訓練事業で実施している「よさこいソーラン節」の練習に参加し、指導を行っている。これにより、施設とのつながりを継続しながら、働く意欲の向上や社会参加への意識づけを図っている。

(3) 利用者満足の向上に努めている。

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

a

<コメント>

利用者満足度調査を毎年実施し、サービスの向上を図っている。調査結果は、法人の広報誌「こもれび」に掲載している。また、利用者の声を的確に反映し、より良い環境づくりを推進するための仕組みとして、自治会設置に向け準備をすすめている。職員が作成した、各種イベントの様子をまとめた動画を活用し、利用者が視聴できる環境を整えている。これらの映像は、日々の活動の振り返りや達成感の共有につながり、利用者自身のモチベーション向上や自己肯定感の醸成に寄与している。

(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。

a

<コメント>

意見箱を設置し、利用者および家族からの意見、要望を随時受け付けている。苦情については、サービス管理責任者が対応し、「ご意見・ご要望受付マニュアル」「苦情解決事務取扱要領」「苦情解決対応マニュアル」などを整備し、苦情解決の仕組みを確立している。苦情解決体制に関する情報は、契約説明会や配布資料を通じて利用者および家族に周知しており、第三者委員の役割についても明示している。寄せられた苦情の内容および解決結果については、職員会議などで共有し、必要な対策、改善を講じるとともに、利用者および家族へも報告し、福祉サービスの質の向上に努めている。

【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>

相談室および相談スペースを設け、利用者が安心して相談できるよう、プライバシー保護に配慮した環境整備を行っている。相談および苦情に関する内容は、ケース記録に記載するとともに、苦情受付ファイルに集約し、適切に保管している。利用者が安心して相談できるよう、職員は日頃から話しかけやすい雰囲気づくりを心がけている。丁寧な傾聴や共感的な対応を通じて信頼関係を築き、利用者が気軽に思いや困りごとを伝えられる環境を整えている。こうした日常的な関わりが、早期の課題把握や適切な支援につながっている。

<p>【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。</p>	<p>b</p>
---	----------

<コメント>

相談や意見については、職員会議などで共有のうえ、改善策や対応方針について協議している。また、日々の振り返りを通じて、職員間での情報共有を行い、支援の質の向上に努めている。医療的ケアなど、早急な対応が必要な事案については、利用者ごとに適切な対応を行っており、必要に応じてマニュアルや個別支援計画に基づいた支援を実施している。施設内設備に関する利用者からの要望にも、迅速かつ丁寧に対応している。直近では、共同トイレにサンタリーボックスを設置してほしいという声を受け、速やかに対応し、設置を完了した。利用者の声に耳を傾け、快適で安心できる環境づくりに努めている。

(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。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

ヒヤリハット事例や事故報告に対する改善策および再発防止策を検討、実施する委員会を設置し、事案発生時には迅速な対応を行うとともに、再発防止策を職員全体で共有している。法人研修の一環として、交通安全事故防止対策委員が、送迎車の運転手を対象に、年1回の安全ドライバー講習を開催し、送迎時における安全管理の強化を図っている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

法人に感染症対策委員会を設置し、感染症の予防および発生時における利用者の安全確保に努めている。感染症予防および発生時の対応についてはマニュアルを整備し、感染症発生時にはその手順に従って対応することを職員間で共有している。職員を対象とした「感染症対策セミナー」を実施しており、直近の研修では吐物処理や手指衛生について学び、感染予防に対する意識の強化を図っている。研修内容によっては、産業医を交えて実施するなど、専門的な視点を取り入れた取り組みも行っている。

<p>【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行っている。</p>	<p>a</p>
--	----------

<コメント>

法人として事業継続計画（BCP）を策定し、災害時における福祉サービスの継続と利用者の安全確保に努めている。福祉避難所として市の指定を受けており、運営マニュアルを整備し、自治体や地域と連携した災害対策に取り組んでいる。年2回の防災訓練の実施に加え、災害対応に関する動画を視聴し、職員間で意見交換を行うなど、実践的な学びを深めている。非常食を備蓄し、総務課が消費期限を管理している。また、薬などの医療的ケアキットについては、利用者および家族に対し、各自で3日分を常備するよう周知している。送迎中に災害が発生した場合には、必ず自宅まで送り届けることを基本とした対応方針を定めている。

2 福祉サービスの質の確保

<p>(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。</p> <p>【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。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>a</p>
--	-------------------------

<コメント>

提供する福祉サービスについては、標準的な実施方法を文書化し、それに基づいた一貫性のあるサービス提供を行っている。これにより、職員間での共通理解を図り、質の高い支援を安定的に提供できる体制を整備している。福祉サービスの質の向上および職員の専門性向上を目的として、各種研修を計画的に実施している。研修内容や関連情報については、会議、掲示、文書配布などを通じて職員に周知し、全体での理解と実践につなげている。

<p>【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。</p>	<p>a</p>
---	----------

<コメント>

定期的な見直しを行う仕組みを確立している。サービスの実施状況や支援内容の変化、法令・制度の改正などを踏まえ、必要に応じて内容の更新を行い、常に現場の実態に即した適切な支援が提供できるよう努めている。見直し後の内容は職員に周知し、共通理解を図ることで、サービスの質の維持、向上を目指している。

(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。	a
--	---

<コメント>

アセスメントは年1回、所定の様式に基づき、日常生活動作や衛生、家事、社会生活、活動・交流、就労などの詳細項目に加え、本人のこだわりや意向など、多角的な視点から実施している。支援が困難なケースについては、職員会議や専門職との連携による検討を行い、その結果を個別支援計画の見直しに反映している。サービス管理責任者が利用者および保護者と面談を行い、利用者の希望や強みを把握し、個別支援計画に反映することで、より適切で効果的な支援の提供に努めている。

【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。	a
--	---

<コメント>

定期的に個別支援計画の見直しを実施し、支援内容の適正化と質の向上に努めている。自立訓練事業および就労移行支援事業では、3ヶ月ごとにモニタリングを実施し、支援の成果について本人が自身の思いを記入し、それをもとに職員が評価を行い、個別支援計画の見直しを行っている。生活介護事業及び就労継続支援B型事業においては、半年ごとにモニタリングを実施し、その評価結果を計画の見直しに反映している。見直しの際には、本人、家族をはじめ、関係機関の参加による担当者会議を開催し、利用者支援における課題や状況について情報共有を図り、個別支援計画に反映している。

(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。	a
---	---

<コメント>

業務支援ソフトなどの記録システムを活用し、日々の支援内容を記録している。記録内容については、サービス管理責任者および管理者が決裁、確認を行い、必要に応じて指導を実施している。日々の支援が個別支援計画の目標に沿って実践されているかを振り返り、ケース記録を通じて確認を行っている。支援内容に関する情報は職員間で共有し、支援にばらつきが生じないように努めている。

【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。	a
--	---

<コメント>

個人情報保護規程などに基づき、利用者に関する記録の保管や保存、廃棄および情報提供に関する規程を定め、職員に周知している。これにより、利用者の個人情報の目的外利用や情報漏洩の防止に努めている。情報管理においては、各職員が個別にパスワードを設定したパソコンを使用し、不正利用や漏洩の防止を図っている。記録の保管については、施錠管理を徹底し、適切な情報管理体制を維持している。

第三者評価結果

事業所名：障害者支援センター多機能型事業所

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>	
利用の申し込みがあった場合は、各事業内容の説明や見学を行い、生活介護事業や自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業、一般企業への就労などにつながるよう、その方の希望を受け入れながら、利用を決定している。生活介護事業①の医療的ケアが必要な重症心身障害者は、スタッフや看護師が家庭や学校を訪問し、状況を確認している。その後、事業所の体験利用を数回行い、本人の表情や動きからリラックスできているかを確認して、利用を決めている。生活介護事業②では、利用者の意見を聴きながら次週の活動を定めるなど、自己決定を尊重し、無理のない活動を提供している。	
<コメント>	
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>	
権利擁護を支援の基本に置き、就業規則などに明記している。年2回、虐待防止・身体拘束適正化委員会により、職員全員が権利擁護に関する「自己チェック表」に取り組み、それぞれのケアの振り返りを行っている。また、月2回、オンブズマンが定期的に訪問している。権利擁護に関しては職員研修などで周知徹底している。生活介護事業①の利用者の多くは、フルリクライニングの車椅子を使用しており、ずり落ちなどの危険防止のため胸ベルトなどを使用しているが、家族の了解を得て承諾書を入手し、個別支援計画書にも記載している。	

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>	
利用者の生活の自立や就労に向けた自立を支援している。生活介護事業①では医療的ケアを要する市内の重症心身障害者の受け入れや、自立訓練事業では、ライフサポート講座などのプログラムを通し、自立した生活を体験している。就労移行支援事業では、作業や訓練を通して自分に合った仕事を模索している。自立の基本として、コミュニケーションが重要と捉え、自分の思いや考え、自分たちの仕事の説明などを発表する訓練を行っている。就労継続支援B型事業のパン工房で働いている利用者は、「販売作戦会議」の中で、新しく作製したパンの評判などを話し合っている。それぞれの事業の中で、利用者が自分たちで考える機会を作り、自律・自立に向けた支援を行っている。	
<コメント>	
【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>	
生活介護事業①の利用者は、医療的ケアが必要な重症心身障害者であり、言葉での意思表示が難しい利用者が多い。担当の職員や看護師は、利用者の目線や表情、手の動き、絵カードなどで、コミュニケーションを図っている。音楽療法のプログラムでは皆嬉しそうな表情でハンドベルを振ったりしている。生活介護事業②や自立支援事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業の利用者は、発語が不明瞭な利用者もいるが、言葉によるコミュニケーションは可能であり、自分から話す機会を多く持っている。就労移行支援事業の利用者は、一般企業への就職のために、面接の方法などのプログラムに取り組んでいる。	

<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>職員は各事業の担当を決めているが、利用者からの相談は、誰でも受ける体制を整えている。また、相談場所は利用者に確認し、相談室やパーティションで仕切った場所で相談を受けている。利用者からの相談は、仕事のことや利用者間の関係のことなどが多い。相談の内容は、記録に残している。就職の相談は、年2回の個別支援計画作成時の面接の際に話が出る人が多い。生活介護事業②では、利用者懇談会があり、懇談会の中でも利用者からの相談がある。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>生活介護事業①及び②、自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業それぞれに、日中活動プログラムがあり、また、個別支援計画書に基づき、日中の活動を行っている。生活介護事業②の中途障害の利用者には、生活介護事業①の利用者の体験を支援したいという思いがあり、生活介護事業①の利用者の支援を日中プログラムに入れて実施している。②の利用者が①の利用者に、CDやDVDの分別作業を見せ、繰り返し説明することで、①の利用者が手を伸ばして自分でもやってみたくて協力するようになっている。体験を通して、活動に興味を持つことの大切さを、あらためて確認している。</p>	
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>生活介護事業①は、医療的ケア支援が必要な重症心身障害者が利用している。生活介護事業①では、胃ろうや気管カニューレ、導尿、吸引、喀痰などのケアを、看護師を中心に行っている。看護師や担当スタッフによる「医療的ケア委員会」を定期的に開催し、介助方法の共有や安全の確認を行っている。また、高度医療ケアの必要な障害者に関する専門研修などを行っている。生活介護事業②では、受注作業の工賃を支払い、将来に向けて、グループホームの理解や成年後見制度の講座を行っている。自立訓練事業では、ビジネスマナー講座や企業見学などを行っている。就労移行支援事業では、職業体験、就活講座などを開催している。就労継続支援B型事業では、「ベーカリー麦の穂」のパン工房や、企業と提携して就労の場を提供している。</p>	
<p>A-2-(2) 日常的な生活支援</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>食事は外部業者に委託し、厨房で提供している。利用者は、厨房の棚からお盆や箸、主食や副食を自分で取り、食堂のテーブルで個々に食べている。毎日食事の残食を記入してもらっており、献立に反映している。年2回、委託業者と利用者、職員で給食会議を開き、利用者からのリクエストなどを聴く機会を設けている。医療的ケアの必要な重症心身障害の利用者は、看護師や支援スタッフの専門的な介助を受けている。また、ケアルームにベッドを置き、カーテンや衝立の仕切りを使って、排泄介助を行っている。その他の事業の利用者は、トイレはほぼ自立している。</p>	
<p>A-2-(3) 生活環境</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【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。</p>	<p>a</p>
<p><コメント></p>	
<p>事業所内は清潔な環境に心がけ、安全に配慮している。建物内外の清掃は、外部業者に依頼しているが、活動中の汚れや消毒などは職員が行っている。作業ルームはゆったりとしたスペースを取り、危険防止に配慮している。更衣室は男女別があり、特に就労継続支援B型事業のパン工房は、食品を扱うため、消毒を徹底して実施している。生活介護事業①のケアルームにはベッドが7台あり、体調によりすぐに休めるよう配慮している。車椅子も個人に合ったものを使用しており、安楽な姿勢が保てるようにしている。その他の事業に所属している利用者は、休憩時間には思い思いの場所で、スマホを見たり、おしゃべりをしたりして過ごしている。</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。	a
<コメント>	
自立訓練事業や就労移行支援事業、就労継続支援B型事業の利用者は、特に機能訓練は必要としていないが、自立訓練事業の活動の中で、よさこい踊りを行い、市内の学校やイベントで、踊りを発表している。生活介護事業①では、個々の利用者に合わせたポジショニングやマッサージを実施して、利用者が安楽な状態で過ごすことができるよう支援している。利用者の全身状態や心理状態に合わせて、安心できる空間をつくるため、ベッドや車椅子の配置を考えて、環境を設定している。	
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>	
生活介護事業①の利用者は、連絡帳の他、送迎時に家族からの聴き取りを行い、通所後は看護師によるバイタルチェックを実施して、その日の体調を確認している。緊急時のフローチャートを整備し、利用者の体調変化時の対応を職員に周知している。年1回、内科医による健康診断を利用者全員が受けている。生活介護事業①の利用者の胃ろうチューブの抜去など、緊急時には迅速な対応を行っている。	
【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。	a
<コメント>	
多機能型事業所として、医療的ケアが必要な利用者の受け入れを行うため、数名の看護師を確保し、胃ろうや気管カニューレ、導尿、吸引、喀痰などのケアが必要な利用者に対応している。医師や看護師、担当スタッフなどによる「医療的ケア委員会」を定期的に開催し、個々のケアについて話し合い、安全管理に努め、利用者にとって最良のケアの提供に努めている。生活支援員による医療的ケアの資格取得にも力を入れている。てんかん発作のある利用者も多く、現在服薬で対応している。	
A-2-(6) 社会参加、学習支援	第三者評価結果
【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。	a
<コメント>	
地域の特別支援学校や文化芸術祭、スポーツ大会で、よさこい踊りを披露したり、パンを販売して、社会参加を行っている。また、一般企業への見学など、さまざまな体験をして、就職活動につなげている。生活介護事業②では、日頃の①の利用者への関わりの中での気づきや発見を、「全国職業リハビリテーション研究・実践発表会」で、利用者や職員が発表を行っている。発表会には、他の利用者や家族も参加し応援している。	
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援	第三者評価結果
【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。	a
<コメント>	
利用者の多くは、自宅から通所している。また、特別支援学校を卒業して間がない利用者も多く、自宅での家族との生活の継続を望んでいる。年齢の高い利用者には、グループホームの説明や、親亡き後のための成年後見制度の活用、加齢による身体の変化についての講座を取り入れている。現在、グループホームを希望している利用者が数名おり、相談員の紹介などを行っている。	

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援	第三者評価結果
【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。	a
<コメント> 生活介護事業①には家族会があり、年1回開催して連携、交流している。また、送迎時には利用者の状況を共有して、支援している。松が丘園祭のお手伝いとして家族が「まつほくり」という劇団を立ち上げ、松が丘園祭の発表を目指して練習に励んでいる。その他の事業では、年1回、契約説明会を開催し、事業内容を説明して、契約書や重要事項説明書に署名、捺印をもらっている。月1回、家族に多機能型事業所のイベント案内を送付する他、「松が丘園通信」や、法人の広報誌「こもれび」を送り、法人の活動を理解してもらっている。	

A-3 発達支援

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

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援	第三者評価結果
【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。	a
<コメント> 生活介護事業①と②、自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業、就労定着支援事業を提供し、働く意欲のある障害者に対して就労支援を行っている。生活介護事業①②では、生活の自立を行えるように支援のプログラムを作成、実施し、自立訓練事業では、どのような仕事に興味があるか、適正かをともに考え、就労移行支援事業では、実際に就職への道に進むという多機能型の機能を活用して、就労に向けた支援を行っている。	
【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。	a
<コメント> 就労までの流れの中で、利用者個々の得意なこと、興味関心のあることなど、自分で考えたり職員と相談したりしながら、自分に合った仕事の選択ができるよう支援している。パン工房で働いている利用者は、売り上げ拡大のために会議を持ち、意見を出し合い、売り上げを伸ばしている。売り上げが伸びると工賃も上がる喜びがあり、一所懸命考えながら働いている。工賃が上がった時は、慰労会も開催している。	
【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。	a
<コメント> 就労継続支援B型事業の施設外就労やパン工房の仕事が充実し、イベント参加も広がっている。これまでに、10数ヶ所の一般企業の就職が決まり、事業所を卒業した利用者が働いている。今後も地域のイベントなどへの参加により活動を伸ばし、就職の場が広がるよう取り組んでいく予定でいる。就職後の基本はコミュニケーションが大事と考え、発表や販売の体験を多く作り、利用者を支援していきたいと考えている。	

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行った結果です ～

調査した利用者数 3名

ヒアリングの状況、特性

訪問調査時、男性3名の利用者にヒアリングを行った。利用者の年齢は、10～20歳代が2名、50歳代が1名であった。3名とも活動時間の合間にヒアリングに協力してくれた。

ヒアリング結果の概要

以下の声が寄せられた。

- ここに来て4年目。自立訓練から、今は就労移行に所属している。
- 今年から利用している。徒歩で通っている。
- 週3～4日通っている。他の日はリハビリなどがある。
- 職員は優しく接してくれる。話も聞いてくれ、不安なところはない。
- ここの職員は、よく話を聞いてくれる。
- 職員の対応は親切で、不満はない。
- 作業は楽しい。慣れているので、手順を教えることができる。
- はじめはわからないことばかりだった。2年目の人がいて、教えてくれる。
- 掃除の実習に行ったりしている。就職が決まりそう。
- ここの給食は、好きな物も嫌いな物もでる。お寿司が好きだが、ここではでない。
- 昼食はおいしく、量にも不満はない。
- 食事は豪華。季節や栄養も考えてくれる。
- ここの仲間とはもめごともない。仲が良い。
- 一緒にここに入った友だちが病気で来られなくなったのが寂しい。
- 作業を一緒にしている人に不満はない。
- よさこいの踊りが好き。いろいろなところで発表するので、見に来てほしい。
- OBの人が来てくれ、いろいろ話をしてくれる。
- 車が好きで、展示会に行ったりしている。

調査担当調査員の所感

利用者は、生活介護事業や自立訓練事業、就労移行支援事業などで活動していた。積極的にここでの様子を詳しく話してくれた。

発展的評価項目＜独自評価項目＞

～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～

事業所名： 多機能型事業所

取り組み

生活介護事業①と生活介護事業②の架け橋になる

取り組み期間

7年11月～1月

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	生活介護①を利用する重症心身障害者は、中途障害の利用者が活動する生活介護②の作業にも参加している。現在、作業に加わっている①の利用者は2名で、作業に参加していない他の利用者との関わりが少ないことから、長期目標に「生活介護①と生活介護②の架け橋になる」ことを、中期目標に「生活介護①の利用者がより作業を楽しめる。生活介護②の利用者が生活介護①の利用者に積極的に関わられるようになる」ことを、短期目標に「生活介護①の職員と利用者一人ひとりについて情報共有する。上記のエピソードを②の利用者に伝える（特に作業中に伝える）」ことを置き、取り組みを実践した。
「D」 計画の実践	具体的には生活介護②の利用者のリーダーが、サービス管理責任者や主任も参加する作業支援会議に出席して、取り組みの内容を全体に周知した。生活介護①の職員と連携し、①の利用者の好きなものや情報を聴き取る他、生活介護②の利用者には作業中のリーダーの動きを実際に見てもらい、理解してもらうようにした。リーダーの動きを見て、生活介護①の他の利用者にも積極的に関わられるようになることを目指した。
「C」 実践の評価	生活介護②の利用者が活動する CD や DVD の分別作業場面には、生活介護①の重症心身障害者4～5名が参加している。これまでは、作業に加わる2名の利用者にのみ着目して対応していたが、生活介護①の利用者全員に関わることができるよう、生活介護②の利用者に、リーダーの動きを見せることにした。その結果、これまで作業に参加していなかった生活介護①の利用者にも目が向くようになり、作業に参加できる生活介護①の利用者も増加した。
「A」 結果と 改定計画	生活介護①と生活介護②の利用者は、別のケアルームや作業ルームで活動している。取り組みを通して、①の利用者の理解が深まり、作業に参加できる①の利用者が増加している。作業内容は、CD や DVD を籠に入れる簡単なものだが、生活介護①の利用者にも、工賃を支給している。生活介護①の利用者と家族は、「生涯で初めて給料を貰った」ことにとっても感動しており、今後も生活介護①と生活介護②の架け橋になるよう、取り組みを進めていく予定である。

＜第三者評価コメント＞

取り組みは、生活介護事業②の利用者の思いから、利用者を中心にしてスタートしている。これまでの取り組みは、「全国職業リハビリテーション研究・実践発表会」で、利用者と職員が継続して発表している。今後の取り組みの成果に期待する。