

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名 山彦作業所			第三者評価受審年度	2024年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (2024 年度)	改善計画 (2024 年度末時点)	実施状況 (年度末時点)	実施状況 (年度末時点)
入職する職員に向けた業務標準化(マニュアル化)への仕組み作りについて	利用者サービスに関する様々な情報は、ミーティングや会議を通して共有できている。現在のマニュアルや手順書でも利用者サービスは支障なく運営されているが、今後未経験の若者等の入職を考えた場合には、利用者サービスに関するより詳細なマニュアルや接遇等も含めた幅広いマニュアルの整備が必須と思われる。	職員会議時に指摘事項を確認。現在職員が実践しているスキルを活かした様々な支援内容をマニュアルに落とし込む事を検討していく。少人数の職員集団の強みを活かして検討していく。		
事業継続計画(BCP)の内容を職員が更に深く理解できるように訓練に盛り込む等、さらなる安全対策をするについて	事業所の業務継続計画(BCP)は、2021年に策定されているが、今回実施した職員自己評価では、BCPの細かな内容について十分に理解していないと感じている職員が多いことが明らかとなっている。	職員会議時に指摘事項を確認する。今後は、防災訓練時にBCPの内容を含めた訓練をすることで、より現実的な行動が可能となるような取り組みをしていくことを確認		
これまでの人事考課の仕組みを見直すなど新たな取り組みに期待したいについて	働き方が多様化し、事業所内の正職員と非常勤職員の割合にも変化が出ているため事業所単位での人事考課等を新たに見直す時期と考えている。次の事業の担い手を育成するために事業所の特色を活かした人材育成の仕組み作りを進めていきたいとしている。	職員会議時に指摘事項を確認する。現代のニーズを把握し、職員がより希望を持って働けるような人事の仕組み作りに尽力していかなければならない、そのためにニーズ調査や法人のキャリアパスの策定を確認していく。		

この様式は、「練馬区障害者日中活動系サービス推進事業運営費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

第三者評価の結果は、施設において公表しています。

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名	やまびこ第二作業所		第三者評価受審年度	2023	年度
項目	第三者評価受審年度		受審の1年後	受審の2年後	
	評価結果に基づく現状分析 (2023 年度)	改善計画 (2023年度末時点)	実施状況 (2024年度末時点)	実施状況 (年度末時点)	
事業継続計画(BCP)や訓練の実施について	同一建物で運営している3事業所が協力して消防署による起震車体験をおこなうなど合同の消防訓練を実施したり、備蓄品の確認等、定期的におこなっている。事業継続計画(BCP)については法人として雛形をつくり、現在各事業所において実態に応じた計画策定を進めており、利用者の安否確認の方法や事業展開に向けたフェーズごとの対応など検討している。策定後は、職員と利用者が計画を共有するための訓練の実施が求められる。任せてBCPに関する3事業所間での情報共有が必要になると思われる	2023年度、各事業所で事業継続計画(BCP)の作成をおこない、2024年度は法人全体での事業継続の計画を作成していきたい。また、地域において同一建物の事業所で協力しながら消防訓練や避難訓練などおこない、天災に備え体制の強化を図っていきたい。また、備蓄品や避難時に必要なアイテムを確認・準備し、いざというときにスムーズに活用できるようにしていきたい。蓄電池など検討しているが高額なので、近いうちに購入実現できるように同一建物の3所で一緒に考えていきたい	1月に実施された練馬区との災害時サービス提供訓練に参加した。日中活動の想定で災害時の対応を所内で話し合い、災害に備えて備蓄品の確認や利用者の個人情報の整理等々と課題があがった。今後対応していく予定である。また、同建物内の2事業所と合同で消防訓練や避難訓練を行った。このような取り組みを機会に個々の避難場所や通常服薬している薬を余分に持っていることなどを利用者へ伝えた。		
利用者ミーティングや行事・家族会健康講座の再開について	コロナ禍以前は、利用者家族を対象にした家族会や利用者の健康維持、向上を目的とした講座を開催していた。利用者に向けてのレクリエーションに関する行事は徐々に再開しているものの、家族会や講座の開催までにはいたっていない。利用者を取り巻く家族の環境が変化、複雑化する中、家族会の再開や利用者の健康に関する講座に関するニーズは高まっている。新型コロナウイルスの影響や移転での繁忙がが落ち着いたところで家族会、保健師などの講師に招いた健康講座を再開することで利用者の利益につながる支援の展開を期待する	利用者ミーティングなど、作業の関係等で最近不定期になりがちなので、また定期的にできるように心がけていきたい。そのためには予定をしっかり立てて計画的に進めていく。また、コロナ禍で、家族会の開催ができずにいたが、移転して文章でのお知らせだけだったので、24年度は家族会の開催を実現していきたい。また、健康診断のあとの保健師による健康講座を実現し、日頃から健康に関する学習や体操など気軽に話し合える雰囲気を作っていきたいと考えている。そして少しでも自分の健康に目が向くように食事や運動など促して一緒に考えるきっかけを作りたい	利用者ミーティングはレクや行事に関してその都度話し合いを行ったが、定期的ではなかった。作業の予定でどうしても不定期になってしまう現状がある。レク活動については年2回バスレクを行うことができ、交流のきっかけや社会見学を行うことができた。家族会については今年度も開催は難しかったので、活動を伝えるお便りを送付した。また、健康に関する学習会も時期が遅くなってしまう今年度中は難しかったが、次年度早期に脂質系と食事についての学習会を開催する予定をたてている。健康について考えるきっかけをつくりたい		
〇〇〇〇〇					

※この様式は、「練馬区障害者日中活動系サービス推進事業運営費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価の結果は、施設において公表しています。

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名			第三者評価受審年度	2023年度
ワークショップ石神井				
項目	評価結果に基づく現状分析 (2023 年度)	改善計画 (2023 年度末時点)	実施状況 (2024 年度末時点)	実施状況 (2025 年度末時点)
マニュアルを体系化し一括する等さらに活用しやすく整えていくことが期待されるについて	朝礼と終礼の1日2回、勤務している職員が集まって情報共有しながら業務の標準化等を進めている一方で、各種マニュアルが書類の中に点在している。	終礼時の情報共有時に、業務手順書の改定をする仕組みを導入する。業務手順書の書式の統一化を図る。	事故防止に関するマニュアルを更新して	
BCPを作成するとともに研修や訓練の機会を用意して実効性あるものにしていくことが望まれるについて	感染防止対策や避難訓練の実施等を通して、利用者の安全確保の予防策対策に取り組んでいるが、評価時はBCPが未作成だった。	BCPを完成させた。今後BCPに沿った研修や訓練を実施していく。	完成させたBCPを基に訓練や研修を実施した。	
ホームページ等の更新頻度を高めて事業所のタイムリーな情報を積極的に発信していくことが期待されるについて	事業所の情報は施設見学や関係機関を通じて得ることができるようになっていたが、ホームページやSNSの更新頻度が少ないため近況を知ることが難しい状況となっている。	毎月第二水曜日をInstagram更新日と設定して近況を公開していく。	毎月の更新はできなかったが、自主製品販売会や施設イベント実施前は積極的に更新して、宣伝だけではなく事業所の取組を発信することができた。	

※この様式は、「練馬区障害者日中活動系サービス推進事業運営費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価の結果は、施設において公表しています。

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	サービス開始時から、ミーティングなどを通じて利用者同士の関係作りを重視している
	内容	サービスの開始時は、当該利用者本人だけでなく、他の利用者にとっても新規利用者の入居による影響が出やすいことから、環境の変化にいち早く慣れることができるよう、同ユニットの利用者同士が集まってユニットミーティングを開いている。ミーティングでは共有スペースの使用方法、清掃の仕方や入浴の順序など、生活上のルールの確認や改善について話し合っている。こうしたことにより良好な関係が築かれ、不安の解消につながっている。発言した利用者の意見だけが採用されることのないよう、全員の意見が反映されるミーティング進行が図られている。
2	タイトル	定期的に研修を実施し、職員の虐待防止意識を高めるとともに、支援の質の向上を図っている
	内容	事業所では利用者の権利擁護規定を定め、利用者の意見を尊重した権利の保障に努めている。職員は自己チェックリストにてプライバシーの侵害や、利用者の人格無視などの行為がないかを確認している。虐待防止委員会では、法人内の全事業所の虐待防止チェックリストの集計と結果分析をテーマに話し合いを行っている。また、法人独自の虐待防止研修が企画され、日常の小さな出来事に着目したグループワークをすることで、権利擁護の共通認識を高めるだけでなく、支援内容をより良いものとする取り組みがなされている。
3	タイトル	利用者とのコミュニケーションツールとして、また生活状況把握の手立てとして担当職員は毎週1回利用者の居室訪問をして面談している
	内容	担当職員は毎週1回利用者の居室で、利用者から話を聞いている。その内容は週間予定表に記載し、利用者に確認・署名をもらっている。その間に居室の様子も観察し、できているところ、支援の必要などなどを見極めている。職員と利用者は雑談をする機会も多く、自然と信頼関係が生まれている。対話を重ねることで話しやすい雰囲気が出来、利用者の次の課題も見えやすくなっている。利用者調査からも職員への信頼度は高く、「落ち着いて過ごせる」「職員は自分を大切に思っていて接している」等の項目で「はい」の回答が100%であった。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	事業所の業務の質を保つため、さらなるマニュアルの整備や改訂が期待される
	内容	事業所においては、事故対策マニュアルをはじめ感染対策、非常災害時等の各種マニュアルが整備されている。マニュアルは都度見直しをしているが、今後は定期的な点検や見直しが求められる。例えば、事業所では非常災害時の対策において、伝言ダイヤルの使い方などを文書化する必要性を感じているので、改訂していくことが必要と思われる。また、職員の専門性を高め、支援の質の向上を図るための各種研修が実践されているが、今後は、支援に関するマニュアルについても整備を検討していくことも期待される。
2	タイトル	中長期計画の策定とともに、事業継続計画(BCP)の作成を進めていくことが望まれる
	内容	法人では中長期計画の策定がここ数年の大きな課題となっており、すでに運営理念の再検討や運営ビジョンの再考など検討課題を挙げ、取り組み始めている段階にある。法人としての方向性を明確にすることで、取り巻く環境の変化や、新たな課題が発生した際に速やかな対応が可能となると考えられる。職員にとっても事業所の進む先が理解できるので、事業が円滑に進むことにもつながると思われる。また、業務継続計画(BCP)においても作成を進め、事業全体のリスクを考慮し、職員間で共有し、優先順位に応じたリスク対策を講じていくことが望まれる。
3	タイトル	支援が難しい利用者が増えているが、事業所内の課題とせずに職員の対応力向上という観点から、関係機関と連携した支援が望まれる
	内容	自閉傾向や拘りが強いなど、支援が難しい利用者が増えている。日常生活支援の場でも、清潔保持に関わる支援の難しさが際立っている。入浴しない、洗濯をしない、などの弊害について利用者自身が感じることがないため、納得させることも難しい状況である。日中活動先でも課題となっていることから、事業所内の課題とせずに、医療機関等関係機関に問題提起して対応策を検討していくことが望まれる。関係者からそれぞれの立場で多様な意見、対応策が出され、支援のヒントを得ることができ、職員の支援力向上にもつながっていくと思われる。