

福祉サービス等第三者評価結果

総合評価

受診施設名	京都いたはし学園	施設種別	就労移行支援／就労継続支援B型 (旧体系：)
評価機関名	一般社団法人社会的認証開発推進機構		

平成 30年4月27日

総 評	<p>京都いたはし学園は、伏見区内の城下町として伝統を受け継ぐ商業拠点として発展してきた歴史ある地域にあります。「障がいのある人とその家族が地域の中で尊厳を保ちながら普通の暮らしができるように支援する」を基本理念に、京都市内に多くの障害者関連施設をもつ「社会福祉法人京都身体障害者福祉センター」が管理運営されています。</p> <p>『障がいのある方の「働きたい!!」を応援する』という事業所スローガンのもと、就労移行支援事業及び就労継続支援B型事業、指定特定相談支援事業の多機能型事業所として展開されています。2006年4月、定員超過で受け入れができない支援学校卒業生のために、同法人の知的障害者通所授産施設「京都市ふしみ学園」の「いたはし分園」として開設され、2008年1月には単独の就労移行支援事業所「京都市いたはし学園」として独立、2011年より現在の事業体制となりました。</p> <p>当事業所は、製パン・製菓事業を中心に、喫茶、外部での清掃、事業所内軽作業等の事業を実施しており、収益性を高め、高工賃をめざしての活動が行なわれています。就労支援事業に於ける目標工賃達成加算の廃止や報酬改定など、国の施策の変化にも柔軟に対応が可能となる安定した経営体制の構築に向けて、事業所建物内の「パン工房くーぺ」や「菓子工房プチ・ポッシュ」では、国内産小麦や自家製酵母など、こだわりのある原材料を使用したパンやお菓子づくりが行われています。また、質の高い伏流水が豊富な土地柄のため、古くから酒造が盛んな地域であることから、地域特性や観光ニーズを活かしたアイデアとして、地元の有名酒造メーカーの協力のもとに酒粕の提供を受け、酒粕入りのパンやクッキーを製造されています。話題性を得ると共に観光エリアや市内の動物園にも販路を広げるなど、商品企画力にも優れた事業所です。また、伏見区総合庁舎内に於ける飲食喫茶・販売の「カフェこぼん」では、飲食の提供及び製パン・製菓工房で製造したパンやお菓子、厨房内で作られたサンドイッチ類を販売されています。外部の方々とは接する機会が多く、一般就労に近い現場として、対人コミュニケーション訓練や訪れる地域住民の方々とは触れ合う機会も提供しています。</p> <p>その他、事業所外部への清掃作業、事業所内軽作業なども実施しており、多々な作業形態において、利用者の希望や意欲に応じた職業体験を深めることができる機会の提供がなされています。一般就労を希望する利用者のための求職活動支援や就職後の定着支援（OB会運営など）等にも力を入れており、利用者の様々なニーズや本人の障害特性や段階的な課題に応じた、きめ細やかな個別支援に力を注いでおられることがうかがわれます。</p> <p>第三者評価については、前回の受診後も評価結果に基づいた改善計画が立てられ、継続した取り組みがなされています。今後はさらに利用者への個別支援の充実と事業内容の検討と改善を通じて、人気商品の開発や販路拡大等の販売事業にかかる収益増を図られ、工賃アップにつなげられることを期待いたします。また、職員の有給取得の奨励など、これ</p>
-----	--

	<p>まで以上に一層の労働環境の改善に取り組まれ、利用者本位のサービス提供と質の向上を図られますことを期待しています。</p>
<p>特に良かった点(※)</p>	<p>Ⅱ－２－(３) 福祉サービスの質の向上を図るため、組織として職員に求める基本姿勢が明確に打ち出されています。外部講師による法人内エリア研修や職務階層ごとの研修、法人施設内における交換研修等の実施を通じて、職員のレベルアップが図られる体制が構築されています。研修成果は研修報告書を職員会議等で報告するほか、各職員が回覧により閲覧・共有できる仕組みが整備されており、計画的かつ継続的に職員の質の向上・育成に取り組まれている点は高く評価できます。</p> <p>Ⅱ－５－(１) 障害ある本人が地域の人々と相互交流できる機会として、当事業所が製造するパンやお菓子の直売店や外部販売での接客、総合庁舎内の喫茶運営、地域の行事や催しに出店する等の取り組みが行われています。また、事業所の持つ機能を地域に還元する試みとしては、パン教室・お菓子作り教室を毎年開催しています。また、地域におけるバザー等での出店や伏見エリアで実施する他の事業所との共同企画による「ふれあいまつり」や休日の喫茶部門の開店、地元企業の新規採用職員向けボランティア体験の受入れなど、社会福祉法人に求められる「地域における公益的な取組み」が積極的に行われています。</p> <p>Ⅳ－１－(１) 自治会や家族会の名称を冠する会はありませんが、日々の連絡帳や販売振り返りシート、個別の振り返り様式などを使い、事業所～ご本人～ご家族をつなぐコミュニケーション体制が確立されています。利用者やご家族の意向は定期面談や随時相談、家族面談、利用者交流会等から把握し、個別支援計画等に反映させていることを聞き取ることができました。レクリエーションや旅行では、利用者主体の実行委員会制で利用者自らが企画運営できるよう支援されるなど、利用者の自主的な活動を支える仕組みが整備されています。利用者やご家族の意向を尊重する取り組みは高く評価できます。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p>※特に改善をもとめる点はありませんでした。</p>

※それぞれ内容を３点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントは「評価結果対比シート」の「自由記述欄」に記載しています。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【障害事業所版】

評価結果対比シート

受診施設名	京都いたはし学園
施設種別	就労移行支援／就労継続支援B型
評価機関名	一般財団法人社会的認証開発推進機構
訪問調査日	平成30年3月2日

I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
I-1 理念・基本方針	I-1-1(1) 理念、基本方針が確立されている。	① 理念が明文化されている。	A	A
		② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	A	A
	I-1-1(2) 理念、基本方針が周知されている。	① 理念や基本方針が役員及び職員に周知されている。	A	A
		② 理念や基本方針が障害のある本人(家族・成年後見人等含む)に周知されている。	B	A
I-2 計画の策定	I-2-1(1) 事業計画の策定について	① 各年度計画を策定するための基礎となる中期(概ね3年)もしくは長期(概ね5年以上)計画が策定されている。	A	A
		② 事業計画の策定が組織的に行われている。	A	A
		③ 事業計画が職員に周知されている。	A	A
		④ 事業計画が障害のある本人(家族・成年後見人等含む)に周知されている。	B	A
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	I-3-1(1) 管理者の責任が明確にされている。	① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	A	A
		② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	A	A
	I-3-1(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	① 質の向上に意欲を持ちその取り組みにリーダーシップを発揮している。	A	A
		② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みにリーダーシップを発揮している。	A	A

[自由記述欄]

I-1-1(1) 法人の理念・基本方針は法人パンフレット・事務所パンフレットや重要事項説明書及び関係規程集に記載されていることを確認した。法人の目指す方向性や考え方などが文章から読み取れた。

I-1-1(2) 理念・基本方針は「関係規程集」に記載されており、役員・職員に周知されている。事務所各所にも掲示されており、障害のある本人に配慮し、ルビが振られていることを確認した。利用者本人や家族への周知については、自治会・家族会の名称を付けた会はないが、連絡ノートや資料配布、面談の際などに理解促進の取り組みを実施しており、個別の周知対応はなされているため②についてはA評価とした。

I-2-1(1) 中長期計画が法人統一様式にて策定されていることを確認した。策定に際しては、職員会議・班会議・営業会議の開催及び個別の本人・家族との面談を実施して、それらの意見を計画に盛り込まれていることを記録表にて確認した。事業計画書・事業報告書は職員全員参加の会議で配布され、周知されていることを議事録で確認した。事業計画書はルビ付けにて利用者・家族に配布しており、面談時の説明にも取り組まれ、周知されているため、④についてはA評価とした。

I-3-1(1) 管理者の役割・責任については「組織及び事務分掌規程」に記載されており、広報誌「いたはし学園便り」にて園長の年頭挨拶の記載を確認した。法令遵守の理解促進では各種研修会等に参加して理解を深めていることが確認できた。また遵守すべき法令等をパソコンネットワーク上でリスト化し、職員が随時確認できる仕組みを構築されており、リスク・マネジメントを推進されていることを確認した。朝礼や定例職員会議等において、法令改正等の話題に触れ、周知が図られていることを議事録で確認した。

I-3-1(2) 管理者のリーダーシップの基に、サービス向上のために定期的・継続的に各種会議並びに面談を実施しており、自己申告書や人事評価表を用いて評価・分析を行い、助言や資質向上に努めていることを職員面談記録にて確認した。毎月、収支報告書を用いて、収支状況や業務執行状況を把握し、職員の労働環境の分析などを通じ、サービス向上へ取り組まれていることを確認した。

II 組織の運営管理

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
II-1 経営状況の把握	II-1-1(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	A	A
		② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見し、改善を行っている。	A	A
II-2 人材の確保・養成	II-2-1(1) 人事管理の体制が整備されている。	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立し、職員のやる気向上に取り組んでいる。	A	A
		II-2-1(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	A
	② 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。		A	A
	II-2-1(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	A	A
		② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	A	A
		③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行なっている。	A	A

	II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行なわれている。	①	社会福祉に関する資格取得のための実習生の受け入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取り組みをしている。	A	A
II-3 個人情報の保護	II-3-(1) 障害のある本人等の個人情報を「個人情報保護法」に基づき適切に管理している。	①	障害のある本人等の個人情報を「個人情報保護法」に基づき適切に管理している。	A	A
II-4 安全管理	II-4-(1) 障害のある本人の安全を確保するための取り組みが行なわれている。	①	緊急時(事故、感染症の発生時など)における障害のある本人の安全確保のための体制が整備されている。	A	A
		②	災害時に対する障害のある本人の安全確保のための取り組みを行っている。	B	A
		③	障害のある本人の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	A	A
II-5 地域や家族との交流と連携	II-5-(1) 地域との関係が適切に確保されている。	①	障害のある本人と地域とのかかわりを大切にしている。	A	A
		②	地域の福祉ニーズを把握し、事業所が有する機能を地域に還元している。	A	A
		③	ボランティア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。	A	A
	II-5-(2) 関係機関との連携が確保されている。	①	障害のある本人を支援するため、必要な社会資源や関係機関を明確にして連携している。	A	A
		②	家族との定期的な連携・交流の機会を確保している。	A	A

【自由記述欄】

II-1-(1) 事業経営環境においては、京都市南部障害者地域自立支援協議会や就労支援移行事業者等ネットワーク会議、社会就労センター協議会等への会議参加により、社会福祉ニーズの収集と把握に努めていることが確認できた。また、経営状況の分析では毎月の通所率算出や利用率の把握に努めていることや全体会議・班会議・職員会議等を通じて経営改善に向け、継続した取り組みがなされている。法人内部監査・会計士監査では、専門家による指導を受けていることも聞き取ることができた。

II-2-(1) 人材確保・人事管理を法人本部と共同でおこない、「きょうと福祉人材育成認証」を受けていることを確認した。職務基準評価システムを導入して、人材育成管理目標を明確にしていることを確認した。また、自己申告書による個々の職員の希望を把握し、助言・指導を行っていることを記録書面で確認した。

II-2-(2) 人事評価制度及び自己申告書に基づく面談の実施並びに班会議において、職員から意見を汲み取っていることを申告書・議事録にて確認した。勤怠報告書では就業状況を把握すると共に、労務分析データは法人本部で管理されており、各施設職員からの希望や意見は法人本部事務局やセンター長会議で検討され、改善策を検討されていることが聞き取れた。メンタルヘルスケアとしては、外部カウンセラーによる「こころの健康相談室フリーコール」を案内し、障害のある本人・家族が利用できる体制が整備されていることが資料から確認できた。

II-2-(3) 職務階層ごとの研修内容が計画されており、法人本部と共同して実施していくことが中長期計画に明示されている。職員にジョブコーチ等の専門性能力向上を促す資格取得を奨励しており、貸付金・奨励金・報奨金等の仕組みを構築し、資格取得がしやすい環境を整えていることを資料から確認できた。

II-2-(4) 実習担当は実習指導研修を受講した職員を配置しており、受け入れに際してのマニュアルが整備されていることを確認した。

II-3-(1) 「個人情報保護に関する基本方針」が関係規程集に示されており、取扱いに際しては「施設サービス利用に係る情報提供同意書」及び「ホームページ写真掲載同意書」に基づき取り扱われていることを書面にて確認した。職員・実習生・ボランティアには、個人情報の守秘義務について誓約書を交わしている旨を書面並びに聞き取りにおいて確認することができた。

II-4-(1) 「感染症マニュアル」・「事故対応マニュアル」が整備されており、責任と役割が明確化され、職員に周知されている。職員は「普通救命講習」を必ず受講している。健康状態の把握には保健健康管理担当者を配置している。緊急時用に連絡先一覧を作成しており、協力医療機関との連携体制を整えている。災害時の安全確保に対する取り組みの中で、避難訓練の実施、地域防災訓練やシェイクアウト訓練にも積極的に参加している。なお、周辺事業所が被災した際の障害者受け入れ体制の仕組み作りについては、伏見社会福祉総合センターとの連携により構築されているため、②はA評価とした。安全確保のリスク把握と対策については、ヒヤリハット事例を事故報告書に記載し、会議にて周知検討していることが会議録から確認できた。事故防止として安全研修や感染予防の衛生研修を実施すると共に厨房内に予防マップを掲示して周知されていることを確認した。

II-5-(1) 地域住民との関りでは、当事業所が運営する店舗や喫茶を訪れる方々との接客や地域の行事や催しに出店するなど、積極的な交流が計られている。また、伏見エリアの「ふれあいまつり」では、他の事業所と共同して参加していることが、機関誌「いたはし学園便り」や事業所内に写真入りで掲示されていることを確認した。事業所機能の地域還元活動として、パン教室・お菓子作り教室を毎年開催し、休日の喫茶開店、地域バザーでの出店などが実施されていることを機関誌で確認した。ボランティア受入れ体制ではマニュアルを整備し、ホームページで募集を行っている。また毎年、民間企業の新規採用職員に対するボランティア体験の受入れを行っていることを聞き取ることができた。

II-5-(2) 自立支援協議会委員や京都社会就労センター協議会の役員を務めており、会議などに参加して地域ニーズや情報を把握していると共に様々な就労支援機関との連携が構築されていることを聞き取った。家庭との連絡には連絡帳を用いて日々の情報交換をおこなっており、年に1度は保護者面談を実施している。必要に応じて連携機関とのケースカンファレンスも実施していることを聞き取ることができた。

III 適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果		
			自己評価	第三者評価	
III-1 サービス開始・継続	III-1-(1) サービス提供の開始が適切に行なわれている。	①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	A	A
		②	サービスの提供を始めるにあたり障害のある本人等(家族・成年後見人等を含む)に説明し同意を得ている。	A	A

	Ⅲ-1-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行なわれている。	①	支援内容の変更や暮らしの場の変更にあたり生活の継続性に配慮した対応を行っている。	A	A
Ⅲ-2 個別支援計画の作成とサービス提供手順	Ⅲ-2-(1) 障害のある本人のアセスメントが行なわれている。	①	アセスメントとニーズの把握を行っている。	A	A
	Ⅲ-2-(2) 障害のある本人に対する個別支援計画の作成が行われている。	①	個別支援計画を適正に作成している。	A	A
	Ⅲ-2-(3) 個別支援計画のモニタリング(評価)が適切に行われている。	①	定期的に個別支援計画のモニタリング(評価)を適切に行っている。	A	A
	Ⅲ-2-(4) サービス実施の記録が適切に行なわれている。	①	障害のある本人に関するサービス実施状況の記録が適切に行なわれている。	A	A
		②	障害のある本人に関する記録の管理体制が確立している。	A	A
		③	障害のある本人の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	A	A
Ⅲ-3 障害のある本人本位の福祉サービス	Ⅲ-3-(1) 障害のある本人ニーズの充足に努めている。	①	障害のある本人ニーズの把握を意図した仕組みを整備している。	A	A
		②	障害のある本人ニーズの充足に向けた取り組みを行なっている。	A	A
	Ⅲ-3-(2) 障害のある本人が意見等を述べやすい体制が確保されている。	①	障害のある本人(家族・成年後見人等含む)が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	A	A
		②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	A	A
		③	障害のある本人(家族・成年後見人等含む)からの意見等に対して迅速に対応している。	A	A
Ⅲ-4 サービスの確保	Ⅲ-4-(1) サービスの一定の水準を確保する為の実施方法が確立されている。	①	提供するサービスについて一定の水準を確保する為の実施方法が文書化されサービス提供されている。	A	A
		②	一定の水準を確保する為の実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	A	A
	Ⅲ-4-(2) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行なわれている。	①	サービス内容について定期的に評価を行なう体制を整備している。	A	A
		②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	A	A

【自由記述欄】

Ⅲ-1-(1)サービスの開始にあたり、説明に用いている事業所パンフレットや重要事項説明書、利用契約書、入所希望調査票を確認した。利用契約においては、利用希望者本人、家族又は代理人同席の上で説明を行い、体験入所を経て同意を得ていることなどが聞き取れた。見学については、随時受け入れており、京都市内の就労移行支援事業所の保護者向け説明会にも参加し情報提供を行っていることを聞き取ることができた。

Ⅲ-1-(2)サービスの継続性に配慮した対応については、苦情受付や相談のための担当者や窓口の設置を行っていることを聞き取り、サービス終了時や他の事業所への引継ぎについては、マニュアル「退所後のケース引継ぎについて」を確認した。

Ⅲ-2-(1)障害のある本人のアセスメントについては、利用者ごとに定期的にニーズの把握が行われており、複数の職員の意見のもとに、「ケース記録」、「アセスメントシート」、「個別支援計画書」、「モニタリング表」が作成されていることを確認した。

Ⅲ-2-(2)個別支援計画作成にあたっては、マニュアル「個別支援計画の作成の流れについて」を確認し、見直しを行う時期、検討会議の参加職

員、本人の意向把握と同意を得るための手順などが定められており、実施については会議録、聞き取りによって確認した。また、職員への周知については目標を一覧するなどの工夫が行われており、個別支援計画が適正に作成されていることを確認した。

Ⅲ-2-(3) 定期的かつ変化に応じて随時モニタリングを実施し、関係職員間で支援計画の検討・見直しを行っていることを「モニタリング表」、「ケース記録」、「各種会議録」にて確認し、利用者や家族との面談も行われていることを聞き取った。

Ⅲ-2-(4) 「ケース記録」により利用者一人ひとりの個々の状況が記録されていることを確認した。また、利用者情報はパソコンのネットワーク上や各種会議等でも共有が図られていることを「業務日誌」「業務報告書」「各種会議録」で確認した。また、「特定個人情報取扱規程」や「文書管理規則」にて、開示手順や文書記録の管理体制が整備され、職員研修や会議などでも意識向上が図られていることを確認した。

Ⅲ-3-(1) 障害のある本人の充足を目指す姿勢は「重要事項説明書」ほかの文書・規程類に明記されており、利用者や家族との個別面談や随時の聞き取りや利用者交流会、OB会、給食会議、レクリエーション・旅行の本人参加による実行委員会などが実施され、利用者のニーズの把握と充足のための仕組みがあることを各種記録や会議録、アセスメントシート等から確認した。

Ⅲ-3-(2) 本人の意見や相談については、「重要事項説明書」と「利用者からの意見・要望等に対する対応マニュアル」、意見箱やフロー図の設置を確認した。マニュアルでは、外部販売に行く車内で同乗の機会を利用しての相談等、日常的に相談しやすい環境をつくる工夫がなされ、相談しやすい環境作りが行われていることが確認できた。苦情申し出については「重要事項説明書」にて周知・説明されていることを聞き取った。「苦情記録及び事故ヒヤリハット報告書」において実施状況を確認することができた。

Ⅲ-4-(1) サービスの一定水準を確保するために、「個人情報管理規程」など各種規程を網羅した「関係規程集」や各種の作業・支援マニュアルなどで仕組みや具体的な実施方法が文書化され、整備されている。サービスに反映される取り組みとしては、日々の朝礼や「気づき提案・報告」の掲示板の利用や各種会議を通じて、随時、問題を検討し、課題の発見・共有・見直し・改善を行っていることがモニタリングや個別支援計画などの資料、会議録、聞き取りから確認することができた。

Ⅲ-4-(2) サービスの質の向上に対する取り組みについては、中長期計画の目標にかかる実行・評価・見直しを行う「中長期計画会議」や第三者評価結果に基づいた「第三者評価会議」、事業体制や収支改善についての「営業会議」などの会議録により、改善策や改善実施計画が組織として実行する仕組みが整備され、継続的に行われていることを確認した。

Ⅳ 障害のある本人を尊重した日常生活支援

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
Ⅳ-1 障害のある本人を尊重した日常生活支援	Ⅳ-1-(1) 障害のある本人を尊重する取り組みがなされている。	① 障害のある本人を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。(プライバシーへの配慮)	A	A
		② コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。	A	A
		③ 障害のある本人の主体的な活動を尊重している。	B	A
Ⅳ-2 日常生活支援	Ⅳ-2-(1) 清潔・みだしなみ	① 【入浴】入浴について障害のある本人(家族・後見人等含む)の希望を尊重したサービスが提供されている。	A	A
		② 【衣服】衣服について障害のある本人(家族・後見人等含む)の希望を尊重したサービスが提供されている。	A	A
		③ 【理美容】理美容について障害のある本人(家族・後見人等含む)の希望を尊重した選択を支援している。	A	A
	Ⅳ-2-(2) 健康	① 【睡眠】安眠できるように配慮している。	A	A
		② 【排泄】障害のある本人の状況に合わせた排泄環境を整えている。	A	A
		③ 【医療】障害のある本人の健康を維持する支援を行っている。	A	A
	Ⅳ-2-(3) 食事	① 【食事】楽しい食事ができるような支援を行っている。	A	A
	Ⅳ-2-(4) 日中活動・はたらくことの支援	① 障害のある本人の意思を尊重した日中の活動の取り組みを行っている。	A	A
	Ⅳ-2-(5) 日常生活への支援	① 障害のある本人の意思を尊重した日中の活動の取り組みを行っている。	A	A
		② 事業所の外での活動や行動について障害のある本人の思いを尊重した取り組みを行っている。	A	A
Ⅳ-2-(6) 余暇・レクリエーション	① 障害のある本人の意思を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような余暇・レクリエーションの取り組みを行っている。	A	A	

【自由記述欄】

Ⅳ-1-(1) 障害のある本人を尊重する取り組みについては、本人や家族に配布・説明される関係規程集に本人の尊重や基本的な権利への配慮が明文化され、「基本方針」にはプライバシー保護が定められている。虐待防止への取り組みも研修やアンケート実施などで組織的に推進されている。更衣室が男女別に設置され、休憩時間に過ごせる休憩室を確認した。コミュニケーションには特に配慮がなされ、手話講習会の実施や利用者向け各種学習会の実施や写真入りの作業マニュアル、ホワイトボードなどを利用し、分かりやすい表示を心がけていることを確認した。また、個別の対応にはメールやFAXも適宜利用しつつ、連絡帳や販売振り返りシートなどを通じて、本人やご家族とのコミュニケーションを円滑に実施しているため、③についてはA評価とした。

Ⅳ-2-(1) 入浴状況は、気かけ声掛けをし、ボディシート(汗ふきシート)を常備し衛生を保つ取り組みがなされていることを聞き取った。また、衣服や理美容等の身だしなみについては、学習会(ネクタイの結び方等)を行い、解決に向けた具体的な動きにしていることを聞き取った。

Ⅳ－２－(2)睡眠や排泄に課題がある方については、体調(下痢をしやすい等)を気遣い、それぞれのケースにおいて個別に対応していることを聞き取った。健康診断と血圧・体重測定は定期的実施していることを「健康診断個人票」にて確認をし、服薬についても個別に必要な対応を行っていることが聞き取れた。

Ⅳ－２－(3)利用者本人が給食について日誌に記入し参加していることや、給食会議を毎月実施し具材や調理法などについても検討しているほか、嗜好調査を年1回実施していることを聞き取った。

Ⅳ－２－(4)本人の意志を尊重した日中の取組みについては、「工賃評価」「工賃向上改革実施状況」にて確認した。作業においては、マニュアルに図や表を多用する、やり取りの際には言葉だけでなくイラストを用いるなどの工夫がなされていること、作業場にある道具や機械類についても利用者の意見などを取り入れ作業環境の改善に取り組んでいることなどを聞き取った。

Ⅳ－２－(5)日常生活を送ることへの支援の取組みについては、携帯電話の使い方やネットでの買い物等、学習プログラムを用意していることを聞き取った。事業所の外での活動については、連絡帳に連絡先を明示し、ガイドヘルパー等の支援が利用できるように対応していることを聞き取った。

Ⅳ－２－(6)本人の意志を尊重し日常生活が楽しく快適になるよう余暇活動を支援、年2回のレクリエーションは実行委員会を設け、利用者自身が実行委員として主体的に参画し、企画・実施していることが聞き取れた。