

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成30年度)

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 166-0004

所在地 東京都杉並区阿佐谷南3-35-15-1104

評価機関名 特定非営利活動法人NPOサービス評価機構

認証評価機関番号

機構 02 - 030

電話番号 03-5347-0616

代表者氏名 理事長 大森 裕美

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	大森裕美	経営	H0201035
	②	大森春樹	福祉	H1501022
	③	望月太敦	福祉	H1601021
	④	高原 武	福祉	H1701057
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	障害者支援施設			
	<input checked="" type="checkbox"/> 生活介護			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(機能訓練)			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(生活訓練)			
	<input type="checkbox"/> 就労移行支援			
	<input type="checkbox"/> 就労継続支援(A型)			
	<input type="checkbox"/> 就労継続支援(B型)			
<input checked="" type="checkbox"/> 施設入所支援				
評価対象事業所名称	渋谷区障害者福祉センターはあとびあ原宿		指定番号	1311300444
事業所連絡先	〒	150-0001		
	所在地	東京都渋谷区神宮前3丁目18番37号		
	TEL	03-3463-1922		
事業所代表者氏名	施設長 三宅聖子			
契約日	2018年 10月 23日			
利用者調査票配付日(実施日)	2018年 12月 17日			
利用者調査結果報告日	2019年 1月 4日			
自己評価の調査票配付日	2018年 12月 17日			
自己評価結果報告日	2019年 1月 4日			
訪問調査日	2019年 1月 9日			
評価合議日	2019年 2月 11日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	職員説明会を開催し、第三者評価の目的・自己評価シートの記入要領・今後のスケジュールなどを説明し、第三者評価についての理解が深まるよう取り組んだ。利用者調査の実施では、評価員が施設を訪問し、利用者への1対1による聴き取り調査を行った。訪問調査では、幹部層等へのヒアリングや書類の確認を行い、訪問調査後に評価者間の合議日を設定し、評価員による合議を行い、報告書を完成させた。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 利用者の一人ひとりがかげがえのない存在として大切にします。 2) 利用者のひととしての個性、主体性、可能性を尊びます。 3) 障害のある人たちに対するいかなる差別・虐待・人権侵害を許さず、人としての権利を擁護します。 4) 障害のある人たちが社会活動に参画し、地域社会の一員として生活できるように支援します。 5) 利用者が希望する自立の実現に向けた支援をします。
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 利用者の願いや思いに耳を傾け、理解し、その実現に向けて真摯に取り組む姿勢を持ち職務に従事する人材を求めます。 2) 障害者の意志を尊重した質の高いサービスを提供することを目的とし、利用者の意志をくみ取る感性を磨くことに努力を惜しまない人材であって欲しいと願っています。 3) そのためにも、利用者の自己実現、願いや思いに応えるべく、日々切磋琢磨、自己研鑽することを期待し、職員自身の自己実現を目指して頂きたく思います。 4) 施設長は、施設全体の統括および法人本部並びに区福祉課、自立支援協議会、関係機関等との調整を主な職務とし、副施設長は、事業における支援運営に関する管理とサービスにおける充実強化を推進しています。また主任は支援に関する課題の抽出と改善策を現場の職員と話し合い調整し副施設長に報告することを責務としています <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 法人の事業展開、また渋谷区の福祉計画に基づく取り組みに関して課題意識と共通認識を持ち、職員間の活発なコミュニケーションのある職場づくりを目指します。 2) スタッフ会議、ユニット・工房等の部署単位の会議、主任リーダー会議、運営会議を実施し、人事考課面談により一人ひとりの職員が各々目標を明確にした上で職務を全うできるよう、ボトムアップに留意した組織作りを心掛けた運営をしています

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-1-1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している
タイトル①	製作物による玄関装飾や体験の機会を設け、日中活動の様子が伝わるようにしている	
内容①	施設の玄関に利用者が日中活動で制作した作品を飾り、実際に製作物を見たり触れたりすることができる機会をつくることで、どのような活動があり、どのような製作をしているのか、来所者がわかりやすいよう工夫している。また、利用者の障害に応じて情報提供の方法を工夫し、文章にはルビを振り、筆談やジェスチャー、ゆっくり話をする等の個別配慮をしている。ジェスチャーや文章で分かりにくい場合には写真を活用する等、利用者個々のコミュニケーションを工夫し、施設の情報を提供している。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-5	利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている
タイトル②	利用者が様々な資源を利用する機会を、積極的に設けている	
内容②	利用者の健康状態や希望、家族等の要望を考慮した日掃りのグループ外出が行われている。日中活動見学会、近隣中華街への外出活動等の中で様々な社会経験を積んでいる。職員は参加した活動の分析と利用者の特性に配慮して、利用者が一層地域との絆を強められるように支援している。日々の活動を地道に外部に発信して来たことで、できた地域との交流といえる。区主導の企画にも前向きに対応した結果、地域の関連団体や他事業所との協働も着実に進んでいる。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	5-1-3	事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる
タイトル③	毎月の内部研修や法人全体の事例発表など、スキル向上に積極的に取り組んでいる	
内容③	利用者の多様なニーズ・課題に応えるために、全職員が外部研修に年1回以上参加し、また研修委員が中心となり、毎月1回、内部研修を企画実施している。さらに、法人全体で、年1回、実践報告会が行われている。当施設も毎回1名報告者として参加している。前年度、法人60周年記念行事として論文募集があり、当事業所からも「多様な障害特性を活かした生活リハビリテーション」をテーマとした論文を提出し、理事長賞をいただいている。職員のやりがいや充実感につながっている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者は、満足度の高い工房活動を体験する中で、自分らしさを発揮している
	内容	個別支援計画に基づく日中活動を工夫することで、利用者の満足度の向上を実現している。7種類の日中活動が、それぞれ「工房」として、活動しており、利用者の個性や特性に合わせた支援を行っている。個別対応が必要な利用者のために、活動時間と内容を工夫し、午前中は空間をパーティションで仕切って活動し、午後は工房全体の広い空間での活動を行うなど利用者の特性に合わせた支援をしている。利用者の心身の動向を丁寧に観察し、本人の希望も考慮した支援を行っている。
2	タイトル	地域住民・商店等を含む地域との交流・地域活動に積極的に参加し、利用者の活動の場面を広げている
	内容	地域のイベントに出店し、工房などで制作した作品を披露し、利用者も販売にも携わるなどの活動を行っている。渋谷新製品プロジェクトでは、利用者の書いた文字が「渋谷フォント」として企業とのコラボレーションや区内の様々な場での活用に結び付いた。利用者は脱着しやすい服のデザインのモデルとなり、しぶや超福祉展へ出場した。芸術大学の学生やアーティスト、地元マルシェ、落ち葉拾いと堆肥作り、地元新聞社、地元ラジオとの協働など、地域住民・商店等を含む地域との交流・地域活動に積極的に参加し、利用者の活動の場面を広げている。
3	タイトル	一つひとつの利用者のサインを観察し、日中活動の意思決定を尊重している
	内容	和紙制作、藍染め、織物、製菓などの創作的活動や音楽療法、受注作業、園芸活動、運動療法プログラム等の日中活動は障害に関係なく誰でも参加できるため、利用者の意思決定を尊重して参加できるようにしている。嫌という意思表示は利用者の価値観や生活習慣を尊重できる機会として、どのような場面で嫌のサインが出るのか観察し、職員間で情報共有することで、利用者の意思を尊重している。また、利用者によっては意思表示をすることが難しいこともあるため、職員は利用者の表情や仕草などを観察して、日常の意思決定の支援を行っている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	個別支援計画書の書式の見直しを期待する
	内容	アセスメントを行い、それを基に個別支援計画書を作成している。同計画は、どの利用者に対しても、〔コミュニケーション・対人関係〕〔生活〕〔健康〕〔余暇〕〔安全管理〕の項目別に具体的な支援内容を明記しており、個別ケア手順書のような内容となっている。今後は、利用者個々のアセスメントを通して導き出された課題・ニーズに優先順位を付け、その課題・ニーズに対する支援目標・支援内容を明らかにし、さらに、後で評価できるような内容にするなど、その様式の工夫を期待したい。
2	タイトル	ボランティア活動の継続と発展に向けて、さらなる取り組みを期待する
	内容	ボランティアセンターと連携し、地域のボランティアを積極的に受け入れ、第三者の目を導入し、施設の透明化を図っている。受け入れにあたっては、ボランティア登録者名簿を作成し、円滑な受け入れ体制を整えている。ボランティアに対しては、事前研修を実施しているが、施設側は、継続的ボランティアに対しては、継続的に研修をする必要があると考えている。ボランティア活動の継続と発展に向けて、さらなる取り組みを期待する。
3	タイトル	事例発表の機会を増やすなど、さらなる職員のスキルの幅を広げ、深めていくことを期待する
	内容	年1回、実践報告会が法人全体で実施されており、当施設からも、毎回1名、報告者として派遣している。施設としては、今後は、渋谷福祉学会などにも職員を積極的に派遣したり、法人内渋谷区内事業所での事例発表会も検討しているところである。現場職員の日々の取り組みの成果を披露することは、好事例の共有化を図り、職員の意識向上にも大いに良い影響をもたらす。今後も、事例発表の機会を増やすなどして、職員のスキル向上や施設全体のサービスの底上げを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-1-1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している
タイトル①	製作物による玄関装飾や体験の機会を設け、日中活動の様子が伝わるようにしている	
内容①	施設の玄関に利用者が日中活動で制作した作品を飾ることで、どのような活動があり、どのような製作をしているのか、来所者が分かりやすい環境になっている。実際に製作物を見たり触れたりすることができる機会をつくることで、利用者に伝わりやすいように取り組んでいる。また、利用者の障害に応じて情報提供の方法を工夫し、文章にはルビを振り、筆談やジェスチャー、ゆっくり話をする等の個別配慮をしている。ジェスチャーや文章で分かりにくい場合には写真を活用する等、一人一人の利用者のコミュニケーションを工夫し、施設の情報を提供している。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-7	地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている
タイトル②	地域との交流を積極的に進め、利用者の自己実現を目指している	
内容②	「はあとびあ祭」および作品展等の開催を通じて、地域との交流を積極的に進めている。利用者一人ひとりが多様な人々と交流をすることで、自分らしさを発揮し、認め合う経験を増やし、自己実現を目指している。障害を持つ利用者が、地域一般区民や世界のアーティスト、地域で活躍する農業・園芸で活躍している人々、マスコミ関係との会話、地域での清掃活動、表参道美容室の開店前利用、ファッション業界とのコラボレーション、美容やデザインの専門学校との学生と共に行う制作活動とそこでのコラボレーションによる作品の展示等を進めている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	5-1-3	事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる
タイトル③	毎月の内部研修や法人全体の事例発表など、スキル向上に積極的に取り組んでいる	
内容③	利用者の多様なニーズ・課題に応えるためにスキル向上に注力している。全職員が外部研修に年1回以上参加し、また研修委員が中心となり、毎月1回、内部研修を企画実施している。さらに、法人全体で、年1回、実践報告会が行われている。当施設も毎回1名報告者として参加している。前年度、法人60周年記念行事として論文募集があり、当事業所からも論文を提出し、入賞している。職員のやりがいや充実感につながっている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者個々のニーズに合わせたきめ細やかな個別支援と共に、工房(7種類)などで集団活動を楽しむこともできる
	内容	利用者の障害特性は多様である。また、学齢児童から成人までと年齢の幅も広い。そのような状況下、重度の利用者に対して、随時のトイレ介助やマンツーマンで食事介助を行うなど、利用者個々のニーズに合わせ、きめ細やかな支援を行っている。また、当施設は、生活介護事業と施設入所事業を併設しているため、ショートスティ利用者もこれらの事業所のサービスを同様に利用できる。利用者調査では、「午前の運動、午後の作業、音楽療法、体育館での運動など、日々の活動は充実している」などのコメントが寄せられていた。
2	タイトル	工房での活動により自己表現を広げ、休日は外出活動に出かけるなど利用者の自立と社会参加の促進を図っている
	内容	ショートスティ利用時、当施設の工房で日中活動を行うことができる。日中活動では、「安全」「快適」「生きがい」を目標にし、和紙製作、藍染め、織物、製菓など多彩な活動が用意されている。利用者の目的に応じた「創作活動」や、「運動」では指導者の指示・設定に合わせて身体を動かす、「ミュージックセラピー」では音楽を楽しむながら、自己表現を広げていくなど、豊かな生活の基盤となる支援が行われている。また、休日は、月間の余暇活動計画に沿って、昼食外出、喫茶、買い物など外出活動を行い、自立や社会参加の促進につなげている。
3	タイトル	ヒヤリハットをデータ化することで事故予防に取り組んでいる
	内容	事故防止に向け、日常支援の中で発生した事についてヒヤリハット報告書を作成している。報告書は発生した場所や状況、その対応と経過、原因と対策について1枚の紙面で記録している。報告書は、細かく具体的に記載することで次の支援につなげるだけでなく、月1回のリスクマネジメント委員会で再検証している。2か月ごとに報告書を集計し、どの時間帯にどのようなヒヤリハットが発生しているのか分析し、職員間で共有することで再発防止に取り組んでいる。平成29年度は事故発生がゼロ件となり、事故予防に対する取り組みの効果が表れている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	個別支援計画に関して、定期的な見直しの基準を設けることが望まれる
	内容	ショートスティ利用者は、リピーターの方が多く、短い期間で繰り返し利用する方もいれば、利用と利用の間が一年以上開く場合もある。そのため、利用者一人ひとり支援上必要なことは、申し送りや各記録などにより、情報共有している。他方、サービス提供の根拠となる個別支援計画は、一度、作成した後、利用者の状況にあわせて見直しをしているが、定期的な見直しは実施されていなかった。定期的な見直しの基準を設けることが望まれる。
2	タイトル	ショートスティのみ利用している方にも、「個人情報提供同意書」を交わすことが望まれる
	内容	併設の生活介護事業を利用している人は、生活介護事業のほうで、「個人情報提供同意書」を交わしている。「個人情報提供同意書」には、関係機関、関係団体、医療機関、広報誌、ボランティア、実習生・研修生などの個人情報の提出先やその提供する情報、提供目的を明記している。しかし、ショートスティだけを利用している方には、同意書を使用していない。ショートスティのみ利用している方にも、「個人情報提供同意書」を交わすことが望まれる。
3	タイトル	ショートスティ独自のマニュアル作成を行い、業務の標準化を図ることが望まれる
	内容	ユニットケア、支援マニュアル、預り金、身体拘束廃止などの業務マニュアルがある。また、てんかん発作の対応マニュアルや緊急時の救急対応マニュアルは、日常的手引書として1枚の紙にまとめ工房の壁に掲示している。手引書は急変発見から連絡先、連絡方法について図で示し、緊急時もわかりやすいように工夫している。しかし、ショートスティ独自のマニュアルは未作成となっている。利用者の障害特性は多岐に渡り、日々入退所があるため、ショートスティ独自のマニュアル作成を行い、業務の標準化を図ることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-6-2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている
タイトル①	年齢別の保護者会や親の会と連携し、多様な保護者支援に取り組んでいる	
内容①	保護者同士が子育ての悩みを共有し、話し合える場を設定し保護者支援に取り組んでいる。保護者からの意見を直接聞く機会とした保護者会は、年齢別に実施し年20回開催している。保護者会の中では保護者の悩みや相談にも応じ、必要に応じて専門職が助言することで保護者の安心につながるような機会としている。その他にも保護者向け講演会を年3回、親の会を年5回、卒園児親の会との茶話会を年3回、家族交流会を年3回開催し、家族交流会の中では「お父さんの会」を実施することで、父親同士で悩みや思いを語り合う場を提供している。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	4-1-1	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる
タイトル②	ヒヤリハットをデータ化することで事故の予防に取り組んでいる	
内容②	事故防止に向け、日常支援の中で発生した事についてヒヤリハット報告書を作成している。報告書は発生した場所や状況、その対応と経過、原因と対策について1枚の紙面で記録している。報告書は、細かく具体的に記載することで次の支援につなげるだけでなく、月1回のリスクマネジメント委員会で再検証している。2か月ごとに報告書を集計し、どの時間帯にどのようなヒヤリハットが発生しているのか分析し、職員間で共有することで再発防止に取り組んでいる。平成29年度は事故発生がゼロとなり、事故予防に対する取り組みの効果が表れている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	5-1-3	事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる
タイトル③	法人全体の事例発表や外部講師による学びなど、スキル向上に積極的に取り組んでいる	
内容③	利用者個々の特性に応じ、また、多様な保護者ニーズに応えるため、スキル向上に注力している。内外研修参加のほか、応用行動分析学による個人と環境との相互作用を理解するなどの外部講師による学びも継続して実施している。また、法人全体で、年1回、実践報告会が行われている。当施設も毎回1名報告者として参加している。2017年度は、法人60周年記念行事として論文募集があり、「言語発達遅滞及び自閉的な傾向を有する幼児に対する早期発達支援」をテーマとした取り組みについての論文が優秀賞をもらっている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	親子の触れ合いや、配慮された集団遊びで、行動に見通しが持てるよう支援している
	内容	親子でのふれあいを大切にした「親子ヨガ」を年12回実施している。親子での信頼感を培い、情緒の安定を図るとともに、身体感覚の伸長も実現している。ソーシャルスキルトレーニングの視点から、様々な集団遊びが行われている。社会性を目標とした、遊びの中で、順番を待つこと、挨拶の大切さなど、具体的なケースを子どもたちは学んでいる。また急に予定が変更になった時でも「今度～しようね」「～は今度ね」などと、子ども自身が自分で自分を「説得」できるような支援、さらに子どもが自分で考えて行動に移せるよう支援している。
2	タイトル	子どもが興味関心を持って、積極的に参加できるような、日中活動の工夫を行っている
	内容	すべり台やブランコに近寄る子どもたちの表情やしぐさを読みとり、言語表現の苦手な子どもにも丁寧な日中活動への誘導を行っている。活動内容の写真や実物等を使った視覚的な支援ツールで、子どもの理解や関心を呼び起こし、子どもが自分から行動できるように努力している。職員は、子どもが混乱してしまう時は、何かしら原因がある、との共通認識のもとに支援にあたっている。子どもの混乱の背景を探り、落ち着いたときに子どもの気持ちをくみ取る声かけ等をしている。子どもの思いを丁寧にくみ取り、豊かな表現ができるよう支援している。
3	タイトル	子どもたちが、地域で自立できるよう、積極的な地域の資源の開発・活用を行っている
	内容	近隣公園でのポニー乗馬は子どもたちに好評で、馬に乗るだけでなく、ニンジンを持っていき、ポニーとの触れ合いやブラッシング等も行い、動物との接し方・公共施設の使用法なども学んでいる。スイミングセラピーは区営プールで(5月から10月まで)外部の専門講師による指導で実施している。体調確認、更衣の後の準備運動、水に慣れるから始まり、リラクゼーション、自由遊び、グループセッション、退水となっている。事前に内科医の入水許可をもらうなど、安全には万全の注意をしている。このように多様な経験ができるよう支援している。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	事業所の様子が分かりやすいパンフレットの紙面づくりに期待したい
	内容	事業全体を紹介する「はあとびあ原宿総合案内」「はあとびあキッズ」の2種類のパンフレットを発行している。「はあとびあキッズ」は、利用申請の方法、療育のねらいなどを記載しているため、療育の考え方を明確にしているが、はあとびあ原宿総合案内と異なり、写真は使用していない。事業所の様子をわかりやすく伝えるうえで写真を活用することも効果的である。パンフレットは区内の保育園や幼稚園、保健所など幅広い関係機関に配布しているので、パンフレットを手にとった際に事業所の様子がよりわかりやすい紙面づくりに期待したい。
2	タイトル	現場職員も参加し、マニュアル類の見直し・改善に向けたさらなる工夫を期待したい
	内容	業務マニュアルは27項目あり、副施設長と主任、副主任が年1回見直しを行い、実際の業務とマニュアルにずれが生じていないか確認し、全職員に配布している。しかし、職員アンケートでは、「事業所の標準的な業務水準を見直す取り組み」に関して、リーダー層・一般職員とも職員の自己評価が低かった。また、「実務に関する具体的なもので、実用されるものが必要」などのコメントが寄せられていた。現場職員も参加し、マニュアル類の見直し・改善に向けたさらなる工夫を期待したい。
3	タイトル	新人職員が段階的に必要な知識・スキルを習得・習熟していくための仕組みの整備を期待する
	内容	法人主催の新任研修に派遣し、その後は、先輩職員によるOJTで育成している。施設内研修では、研修委員主催で、毎月1回、感染症予防、研修会報告、事例検討などの勉強会を行っている。職員アンケートでも、「新人職員を育成する仕組みの整備が課題」との指摘もあった。新人職員を指導する先輩職員への育成も含めて、新人職員が段階的に必要な知識・スキルを習得・習熟していくための仕組みの整備を期待する。