

「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	光の家栄光園	受審(実施)年度 (※)	令和元年度	施設番号	34-0009
-----	--------	-----------------	-------	------	---------

※第三者評価または利用者調査実施の年度

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和元年度)	改善計画 (令和元年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和2年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定が あった場合の実施状況 (令和 年 月 日時点)
BCP(事業継続計画)の実行性を高めるため、詳細な行動計画を検討する等さらなる充実に期待したい	昨年度、法人の防災委員会でBCP(事業継続計画)を策定し、震災発生時の初動、通常業務が不可能になった場合の対策と復旧に至る全体像が明示されている。今年度は、地震発生時のインフラが途絶した際の職員の役割と参集について詳細計画を策定して、充実に取り組んでいる。また、事業所は、福祉避難所として指定されていることから、市と協議を始め連携して災害時に対応する協力体制の構築を目指している。利用者への対応に加え、地域住民への対応も必要になると思われ、市と事業所の役割を明確にするともに、計画のさらなる充実に期待したい。	・BCPに関しては、引き続き研修会などに参加するとともに、ライフラインに関する準備の必要性和職員非常参集を主に課題を明確にした。また、今年度末までに、ガスと水の供給方法の一定の方向性確認と準備が行われた。電気に関しては情報収集に努め、次年度につなげる。職員非常参集についてはSM5活用の方向と決定した。 ・福祉避難所に関しては、台風19号の際に受け入れを実施し、情報共有の在り方などの課題を市と話し合った。	1 実施済み ② 実施予定 (令和2年5月頃) 具体的には以下のとおりです。 ・小型発電機の購入。 ・簡易トイレの増配備。 ・SMSによる非常参集アンケートの実施とテスト送信。 ・市との役割分担は、一定程度明確になっている。引き続き、受け入れのマニュアルを整理しながら市との話し合いは継続していく。	1 実施済み (令和 年 月) 具体的には以下のとおりです。
重点支援目標の進捗状況が確認できるような具体的な行動を抽出し、それらに対する具体的な実施計画の策定を検討されたい	計画の達成度を測る指標として就労支援収入目標値を予算として示しているが、重点支援目標である感染症対策、歯磨き支援、TDL(日常生活技術訓練)等、数値化が難しい内容に対する指標の設定が課題となっている。これらの定性的な取り組みについては、達成するために必要な事柄を検討し、それらに対する具体的な行動を抽出して、「なに」「どこまで」「いつまでに行うか」等を示した実施計画を検討することが望まれる。その実施計画の進捗状況を定期的に確認することで、目標の達成状況を検証する指標となるため検討されたい。	生活支援課打ち合わせ及び、チーフ会において数値化が難しい指標の在り方について話し合いを持った。その上で、次年度の事業計画や委員会活動計画、生活支援課に関する支援計画などに、具体的な指標となる内容を盛り込めるように検討し、一部反映させた。	① 実施済み 2 実施予定 (令和2年 月頃) 具体的には以下のとおりです。 ・事業計画に、歯磨き支援の目標支援回数を盛り込んだ。 ・感染症に関しては、安全衛生委員会の各月の計画書に、換気の回数や消毒の回数、除菌剤の設置や取り替えなどを書き込み、毎月確認することとした。 ・TDLは、利用者個々の計画確認票を基に、生活支援課打ち合わせにて実施できていない内容を確認することとした。	1 実施済み (令和 年 月) 具体的には以下のとおりです。
利用者と共に働く中、支援者としてのコミュニケーション力を高めることで、本人のさらなる意欲向上につなげられたい	作業場所は3階建てで、1階は軽作業、2階は印刷作業、3階は自主製品作りを行っている。キャリアの長い利用者は、当日の作業内容を確認することで、自身のペースでその日の量を決定する等、自立度が高い状況となっている。経験の浅い利用者等、支援が必要な利用者への声かけは多いが、ベテランへのかかわりが十分とは言えず、必要量をクリアしたり、作業終了を報告しても称賛や労い等の声かけがないとの声が挙がっている。利用者とともに働く中、支援者としてコミュニケーション力を高めることで、利用者のさらなる意欲向上につなげられたい。	就労支援課打ち合わせや生活支援課打ち合わせなどで、具体的な場面を例にしながら、言葉かけの方法、コミュニケーションの重要性を共有し確認した。また、チーフは意識してチューターの役割を意識して助言や実践で模範を示していくこととした。	① 実施済み ② 実施予定 (令和2年5月以降) 具体的には以下のとおりです。 ・各係での話し合い及び、チーフによる模範やチューターの取り組みは随時継続中。 ・外部研修や内部研修は適宜、参加や実施、及び職員への報告会を計画して実施し、意識や知識、方法など、技術を高めていく。	1 実施済み (令和 年 月) 具体的には以下のとおりです。

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」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(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「どうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	光の家栄光園	受審(実施)年度 (※)	令和元年度	施設番号	34-0009
-----	--------	-----------------	-------	------	---------

※第三者評価または利用者調査実施の年度

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和元年度)	改善計画 (令和元年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和2年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定が あった場合の実施状況 (令和 年 月 日時点)
本人、家族とも共有できる支援方針を可視化したツールの整備を図り、さらに利用への安心感を高められたい	利用開始時は本人のニーズをもとに、食事・排泄・服薬等、支援が必要な内容を引き継ぎ表に反映し、職員間で共有して支援にあたっている。また、利用中の生活を見通せるように日課予定を作成して、午前・午後・夜間の心身状況等を記載し、連絡帳にも記載して様子はわかるようにしている。一方で、短期入所における支援方針が明示されていないため、どのような目標を持って利用したのか、本人・家族で共通認識を図りにくい状況となっている。今後は、本人、家族とも共有できる支援方針を可視化したツールの整備を図り、利用への安心感を高められたい。	令和元年度の事業計画の内容を振り返り、短期入所に関する内容が不足していたことを反省し、チーフ会で次年度の事業計画にサービスの重点支援目標を盛り込む方向で内容を話し合った。まずは、職員の共通認識が出来るように、事業計画に記載する内容と、利用者個々に合わせて現場で共有する支援方針の内容を現利用者にも照らし合わせながら具体的に検討した。次年度導入予定の業務支援ソフトの活用に合わせて整備していくことを確認した。	① 実施済み ② 実施予定 (令和2年6月頃) 具体的には以下のとおりです。 ・事業計画の策定。 ・現行の日課予定表に支援方針を記載。 ・業務支援ソフトの決定。 ・使用する業務支援ソフトの項目建てを調整中。 ・業務支援ソフトの使用手法、書式の内容を調整中。	1 実施済み (令和2年 月) 具体的には以下のとおりです。
日常業務を振り返り、職員相互に気づきや工夫を重ねる等、業務省力化の推進が期待される	法人の中・長期計画の中で、業務省力化に向けた取り組みをワーキンググループを中心にすすめている。事業所においても、業務に関するアンケートを取り、職員からの意見・提案の把握を行ったところ、重複する業務が明らかになったことを受けて、改めてセクション間の業務の擦り合わせを行い、効率化を図っている。短期入所の担当間においても確認を取って、清掃等の役割とその方法について整理して共有を行い、円滑な入退所の対応が図られてきている。今後も、日常業務を振り返り、職員相互に気づきや工夫を重ねる等、業務省力化の推進が期待される。	年度末の職員会で、ワーキンググループの1年間の活動状況を報告するとともに、次年度も担当者を調整して継続することとした。次年度は業務支援ソフト導入による、事務仕事を中心とした業務改善及び、省力化への取り組みに力を入れながら進める方向を確認した。その上で、各係の打ち合わせや職員会で、進捗状況等を定期的に報告して共有し実行に移していく。	① 実施済み ② 実施予定 (令和2年5月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 ・事業計画の策定。 ・4月からワーキンググループでの話し合いを行い、具体的な提案や取り組みは5月以降となる。 ・業務支援ソフトは、使用方法を習得しながら、6月からの具体的な使用を目指す。	1 実施済み (令和2年 月) 具体的には以下のとおりです。

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」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(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	光の家新生園	受審(実施)年度 (※)	令和元年度	施設番号	31-0001
-----	--------	-----------------	-------	------	---------

※第三者評価または利用者調査実施の年度

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和元年度)	改善計画 (令和元年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和2年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定が あった場合の実施状況 (令和 年4月30日時点)
書類の保管、廃棄に関するルールの明確化とデータファイルの管理基準作りについて	法人全体で業務改善に取り組む中、事業所では、書類の保管・廃棄に関するルールの明確化が課題となっている。法定保存期間を経過しても、利用者の記録等を確認する必要が生じているため、現状は園長が判断して整理している状況となっており、一定のルール化が必要となっている。現在、「書類整理計画チーム」でルールを策定中である。又、パソコンのフォルダ内の情報の整理についても必要と認識を持っていることから、フォルダ作成のルールも設定して、情報の整理、管理における基準作りと定期的確認方法等の検討が必要となっている。	書類整理のルール化については書類関係とデータ関係とに大別して検討している。書類の作成、活用、保管、廃棄のルールを実際に園長が判断している内容を書類整理計画チームにて明文化し、文書整理マニュアルを作成する。また、フォルダについては8桁表記をルール化しているところではあるが、それを定着させ、カテゴリーごとのフォルダを作成して整理する。	1 実施済み ② 実施予定 (令和2年6月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 6月末を目標に書類整理計画チームにて書類保管、廃棄マニュアルを作成する。	1 実施済み (令和 年 月) 具体的には以下のとおりです。
訓練を中心とした支援の中、高齢化に伴い介護を要する利用者への支援プログラムの構築について	事業所は、近隣の特別支援学校の進路先となっており、新規利用者の多くが10代後半で、作業訓練・行動訓練・生活訓練からなる個別のプログラムを作成し、それに沿って自立に向けた訓練に取り組んでいる。一方で、最高年齢が50代と年齢の幅が広がり、介護を必要とする状況も増えて、支援が二極化している。訓練指導の技術を積んできた職員集団のため、介護技能に関しては、習得の必要性を認識しているため、今後、介護における知識や技術の向上を図り、訓練の中に援助する視点も含めた支援プログラムを構築していくことが必要となっている。	光の家新生園の評価システムは個人の訓練効果を年度末に評価し、次年度につなげている。そのアセスメントは11領域、51種類、269項目もの内容となっている。今後は、その評価内容を更に分析し、高齢化に対応する訓練プログラムを構築する。	1 実施済み ② 実施予定 (令和2年12月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 12月末を目標にマニュアル整備、研修計画チームにて詳細を検討して、個人別支援マニュアルの改訂を行う。	1 実施済み (平成 年 月) 具体的には以下のとおりです。
視覚障害と強度行動障害との重複のある利用者の個別支援マニュアルの新規作成及び既存マニュアルの更新について	視覚障害と他の障害を併せ持つ盲重複障害という特性を有する利用者が多く、専門知識と技術の習得が求められており、特に強度行動障害の支援に関する手引書の作成が課題となっている。その為、アセスメントの結果を踏まえた個別支援マニュアルを新たに作成することが必要と考えており、強度行動障害の特性への理解と個別状況の把握に必要な行動アセスメントの手順の作成、個別支援マニュアル作成とともに既存マニュアルの更新にも取り組む必要がある。	視覚障害に合わせて発達障害を併存する盲重複障害を有する利用者の行動アセスメントを実施し、強度行動障害を持つ利用者に対して適切な支援手順書を作成すると同時に個別支援マニュアルの改訂をマニュアル整備・研修計画チームにて行う。	1 実施済み ② 実施予定 (令和2年12月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 12月末を目標にマニュアル整備、研修計画チームにて強度行動障害を持つ人の行動アセスメントを実施し、支援手順書を作成する。	1 実施済み (平成 年 月) 具体的には以下のとおりです。

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」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(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	光の家新生園(短期入所)	受審(実施)年度 (※)	令和元年度	施設番号	31-0001
-----	--------------	-----------------	-------	------	---------

※第三者評価または利用者調査実施の年度

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和元年度)	改善計画 (令和元年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和2年4月31日時点)	左記実施状況に実施予定があった場合の実施状況 (令和 年4月30日時点)
支援方針ならびにサービス提供の実施記録を利用者・家族・事業所が共有できるよう、さらなる明確化について	現状、通所の生活介護・自立訓練(機能訓練)の訓練効果のためす場としての利用が多く、短期入所の支援方針は、社会活動の経験を増やす等、通所の個別支援計画の中に一体的に位置づけられ、独自の方針として読み取りにくい状況となっている。また、利用中の本人の心身・生活状況は、家族との連絡長に記載されているが、ケース記録は、作業や訓練、入浴の実施状況に関する項目名や実施の有無等の単語や短文が主として見受けられる。今後は、短期入所としての支援方針、本人の利用状況を本人・家族・事業所が共有可能な様式にする等明確化が必要な状況である。	令和2年度の事業計画の中に短期入所の支援方針を『①健康的な生活の為に入浴支援及び食事支援の充実を図る。②余暇活動を通して他利用者と交流できることで心身活性化効果により精神的安定やコミュニケーション能力の充実を図る。③日中活動の利用と共に「できること」の維持を促し、居宅での生活向上を図る。④利用者の豊かな暮らしを目標として日中活動の充実と夜間の安眠を図る。』の4項目を掲げている。また、個別支援計画の中に盛り込み、支援状況報告は日中活動報告とは別項目にてモニタリングに合わせて本人及び家族に報告する。	① 実施済み 具体的には以下のとおりです。 年度当初に個別支援計画の中に短期入所の様式を盛り込み、短期入所の支援方針、並びに目標を明記して承諾を得る。その後、日中の個別支援計画のモニタリングと同時に利用者及び家族に支援状況報告として報告する。 2 実施予定 (令和 年 月 日ごろ)	1 実施済み (令和元年 月) 具体的には以下のとおりです。
短期入所の特徴を明文化し、専門性に基づいた支援の実践を地域へ広く発信することについて	現在、法人のホームページ上は、法人内の短期入所5床について、対象利用者や空き情報を発信している他、法人窓口の地域福祉相談室が利用の受付を行い、ニーズを踏まえて各事業所へ振り分けられている。視覚障害との重複障害への専門性の高い支援を提供する事業所として、全国的に当事者からの認知度が高いことから、将来的な入所を視野に入れた利用依頼が多い状況がうかがえる。今後は、他の3床との短期入所事業における支援内容等の違い・特徴を明文化すると共に、積み重ねた専門性に基づいた支援の実践を地域へ広く発信する必要がある。	昨年度末に光の家新生園のパンフレットを作成し、専門性に基づいた支援の紹介をしているので法人のホームページを通して、特徴的な支援の実践を明記して短期入所の支援方針ならびに日中活動プログラムを紹介する。	① 実施済み 具体的には以下のとおりです。 短期入所の支援方針ならびに光の家新生園の支援プログラムを法人のホームページ内に掲載する。 2 実施予定 (令和 年 月 日ごろ)	1 実施済み (平成 年 月) 具体的には以下のとおりです。

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」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(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。

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		光の家就労ホーム		第三者評価受審年度	31年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (31年度)	改善計画 (31年度末時点)	実施状況 (31年度末時点)	実施状況 (年度末時点)	
重点目標の達成や課題解決に向けた具体的な行動計画の策定とともに、その進捗を確認するしくみについて	事業計画書に中・長期計画と重点支援目標を明示し、中・長期及び単年度で取り組み課題を確認して、計画を推進するため各セクションの「職内容と担当者」と諸活動、会議、業務改善等の担当者を明示している。年度終了後は、成果と課題を検証し、次年度の計画に連動させている。計画の進捗状況は毎月職員会で確認することを予定しているが、例えば、重点支援目標の売り上げ収入に関して、毎月の数値目標を一覧表に掲げ、利用者と職員が一緒に、毎月の達成状況を確認し合えるような行動計画の策定とともに、その進捗を確認するしくみを設けられたい。	重点支援目標として、利用者が安心して活動に参加できる環境を提供することを明示している。具体的な取り組みとして令和2年度の事業計画書において環境整備・改善の担当者を設けた。6名の担当者は、利用者や職員が使用している各室の環境整備と改善について知的障害や自閉症の障害特性に応じた質の高い支援を実践する役割を担うこととした。	環境改善及び取り組みの一環として、令和2年度は利用者が視覚的に理解しやすいよう日課及び売り上げの進捗状況をグラフ化して掲示することとし、3つの作業室前のホワイトボードに記入できるよう環境整備を行った。		
法人全体で策定した計画を踏まえ、事業所独自のBCP(事業継続計画)の作成について	昨年度、法人の防災活動委員会においてBCP(事業継続計画)を策定し、災害発生時の初動対応から事業継続及び復旧に至る計画の骨子が示され、今年度は初動対応として職員の参集に関する詳細計画に取り組んでいる。通所系で、法人内他事業所とは、利用者の障害特性、サービス内容が異なるため、ホーム長は法人が策定した事業継続計画を踏まえ、早期復旧計画等、独自の計画作成が必要と考えている。さらに、利用者や家族にサービス再開時期を示すことが求められるため、目標時期の設定と対応事項を抽出した実践的計画を作成されたい。	令和2年度の事業計画書にBCPの充実を明記し、法人本部との連携を深めるとともに、就労ホーム内の動きを策定し、独自のBCP作成に着手することとした。	新型コロナウイルスの大流行に備え、事業所内での具体的な取り組みと職員の出勤、利用者が通所利用する際の一定のルールを策定し、感染症発生時のBCPの一環としていくこととした。		
利用者の作業種目の拡大に伴う、職員の業務量、支援内容における整理について	法人の中・長期計画において、業務省力化・リスク管理強化等の業務改善を推進している。また、事業所1階にあるレストラン業務、2階の紙漉き、軽作業、畑作業、公園清掃と作業種目の拡大に伴い、利用者の活躍の場が充実してきている。一方で、今年度2名を採用して増員しているが、職員個々の業務量も増えている現状から、業務内容の整理とともに、一人にかかる業務バランスの調整を求める声が職員から挙がっている。事業所も課題意識があるため、例えば、現状の業務マニュアルにおいて実際の業務内容や手順等を検証する等、改善に着手されたい。	業務マニュアルを検証し、2階の作業において中心となっているダイレクトメールの封入、封緘、ラベル貼りの仕事において、数千枚の資材の員数確認を職員が行っており、改善課題として挙げられた。そのため、卓上型紙枚数計数機の導入を図り、業務省力化を計画した。また、法人全体のプラットフォームを共通化し、業務省力化を図るため業務支援ソフトを導入することとなった。当事業所においても書式の統一、データの活用と転用が容易になり、業務量が軽減されることが見込まれている。	令和元年度末の補正予算により卓上型紙枚数計数機を購入することが決定。3月19日に納品となり使用を開始した。業務支援ソフトについては、3月末時点で8台のPCにインストールし、運用及び使用方法について検討を開始した。		

※この様式は、「日野市障害者日中活動系サービス推進事業補助金交付要綱」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。