

## 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	みくま			第三者評価受審年度	平成30年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (平成30年度)	改善計画 (平成30年度末時点)	実施状況 (平成30年度末時点)	実施状況 (平成30年度末時点)	
経営層が掲げる理念や方針をリーダー層を含めた職員に浸透させ、組織的一体感を醸成していくことが期待されることについて	職員ミーティング、定例の事業所会議等で、理念、方針に基づいた事業展開について、主任から各職員に伝達している。しかし、主任を含めて、理念、方針と実際の業務の関係性が明確になってなく、活発な意見交換などが行えず組織的な一体感是不十分である。	各職員への伝達の際に、具体的かつわかりやすい内容で、日常支援業務と、理念・方針の結びつきや業務の目的を明確化することで、ボトムアップの風土を作り、一体感を醸成する。	理念や方針と、日常支援業務との結びつき、また、業務の目的を明確にすることが不十分となり、課題の整理、目標設定が行えず、組織的一体感の醸成には至らなかった。		
コミュニケーションを円滑にとることができない方の声なき声を拾い上げる仕組みづくりの構築が期待されることについて	作業場や休憩室等の環境整備、作業内容への要望などを、積極的に職員に伝える利用者もいるが、利用者全員の声をすべては聞き取れていない状況である。職員が利用者の様子をよく観察し、不安な様子が見受けられれば面談等を行い、本人の希望を把握している。	職員と利用者との関係性を築き、利用者から些細なことでも気軽に相談ができるような雰囲気づくりを行う。定期的な面談により、利用者全員の働く上での要望の聞き取りを行った上で、職員間で共有し、改善点を検討する。	日々行っている昼礼では、作業環境への要望が利用者から活発な意見として出ている。全員の前で発言が難しい利用者には、個別の声かけを行い、困ったことがないかを日々確認している状況である。		
働くことから得られる充実感や達成感などを説きながら、利用者の状態に合わせてきめ細かな支援への配慮が期待されることについて	一人ひとりの職員は、作業における助言や相談対応等、利用者支援を丁寧に行っているが、その情報を全職員で共有することがなされていない。また、職員間で個別支援計画が共有されてなく、計画に沿った支援及びその記録も不十分である。計画内容については、具体的な目標設定や課題の整理がおこなわれてなく、働くことへの充実感や達成度の確認がとりにくいものとなっている。	利用者の希望や課題を明確にするなど、支援計画の目標設定をより具体的なものに見直す。利用者個々の仕事への意識や業務レベルなど、現状把握を丁寧に行うことで、働くことへの充実感や達成度が得られるよう支援を行う。また、ミーティングや記録等で職員が共有し、個々の状況にあった支援や作業指導を行う。日常の声かけや仕事への評価を伝えるなど、丁寧な対応を心がける。	「働くことから得られる充実感や達成感」について利用者の状況を丁寧に検証することが出来ず、支援計画にも反映できなかった。不十分な計画ながら、計画に沿った支援記録は取れるようになったが、断片的な記載が多く、利用者の心情面および体調面、作業面の確認が不十分である。日常の対応では、利用者へ技術向上に対する評価を伝えるほか、新たな作業へのチャレンジを行うなど、利用者の意欲向上にむけた働きかけは行われているが、前述のように、計画的な支援となっておらず、職員個別の判断で行われている。(ただし、情報共有はできている。)		