

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		
アプローズ南青山		令和2年度		
項目	評価結果に基づく現状分析 (令和2年度)	改善計画 (令和2年度末時点)	実施状況 (令和3年度末時点)	実施状況 (令和4年度末時点)
職員間における支援の統一性について	<p>(評価結果より)</p> <p>事業所では、フローリストとしての経験豊富な職業指導員を多く(4名)配置し、花に関する専門的な職業指導を提供できる体制がある一方、福祉職の配置は2名のみで、管理者は「福祉職と指導職とが意見交換や支援のすりあわせをする機会が不足している」との課題を感じている。</p> <p>利用者アンケートからは、相談支援や対人関係に関する助言がもっと欲しいという声が多く寄せられており、専門職業指導職員にもスーパービジョンの機会を設けたり、心のサポートや障害の理解を深める等、全職員が対人援助職としての視点を共有し、支援の統一性を高めていくことが課題となっている。</p>	<p>令和3年4月の職員の人事異動や新規採用により、精神保健福祉士の資格を保有する福祉の常勤専門職を新たに2名配置した。</p> <p>今後は、利用者に対する相談支援の頻度や質を高めていくとともに、福祉の専門職員が職業指導員に対し、定期的に障害理解や対人援助等にかかる研修や勉強会を実施したり、日頃から密にコミュニケーションを取ることによって、相互の連携を深めていくよう努める。</p>		
リスクマネジメントについて	<p>(評価結果より)</p> <p>利用者からの苦情は、「苦情解決に関する規程」に基づき対応し、利用者対応は、「利用者対応マニュアル」を整備し、随時利用者アンケートにより利用者の意向を汲み取り、リスクは、リスクマネジメントを構築し、各種マニュアルを整備して対応している。</p> <p>一方、苦情・利用者からの要望・ヒヤリハット等は、日報に記載し、夕礼または翌日の朝礼で、口頭により職員間で情報を共有しているが、苦情・要望記録ファイル、ヒヤリハット一覧として記録されていない。記録情報から、リスクの洗い出し、苦情要望の原因分析、事故等の再発防止・予防処置の策定に反映する事が課題となっている。</p>	<p>利用者からの要望やヒヤリハット等を記録するため、以下の様式を改めて整備する。</p> <p>①苦情・要望記録ファイル ②ヒヤリハット一覧 ③事故対応記録・報告書</p> <p>作成した記録は発生都度職員間で情報共有するとともに、重篤な案件についてはただちに再発防止策を検討し、予防に向け対策を徹底する。</p> <p>利用者アンケートについては、引き続き、随時の実施とフィードバックを継続していく。</p>		
新たな作業スペースの確保について	<p>(評価結果より)</p> <p>都心の一等地にある事業所は、広さや設備の制約があるものの、備品の整理が行き届き、資材は極力効率的に管理されている。面談室の音漏れにはBGMを流すなど環境に配慮している。</p> <p>しかし利用者からは、水場が狭い、作業動線上で混雑する等、スペースに関する要望が多い。また、ハサミなどの道具を一斉に取りに行くときに混雑し、危険と感じる、荷物置き場が混んでぶつかることがストレスになる等の意見もあった。安全安心に配慮し更なる改善や工夫と共に、新たな作業スペースを確保したり、移転先を探すなどの取り組みが課題となっている。</p>	<p>令和3年6月より、法人別事業所にて近隣に新たな物件を借り受け、花の作業場を解説する予定となっている。当該物件をアプローズ南青山の出張所(作業場)として登録し、一部の商品制作などを別の場所で分業することにより作業スペースを確保する。</p> <p>また、アプローズ南青山本体の移転も視野に入れ、近隣の不動産物件探しを継続していく。</p>		

※この様式は、「〇〇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。