

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		杉並区障害者雇用支援センター		第三者評価受審年度	平成27年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (27年度)	改善計画 (27年度末時点)	実施状況 (28年度末時点)	実施状況 (29年度末時点)	
利用者の安定的確保について	就労移行支援事業は利用者の就労に伴い利用者が減少することになり、その面でやや安定性を欠く面がある。法人全体として利用者の確保に努力しているが、引き続き相談支援機関をはじめ関係機関との連携を強化して安定的に利用者確保するための対策を講ずることが望まれる。	就職者の増加と利用者の確保は就労移行支援事業の課題と認識している。利用者確保の取り組みとして、訓練プログラムの充実を第一に考え、プログラムの目的を明確にし、外部講師を招いての対人スキル向上や、地域事業所との連携による実習場所の確保による実践的なプログラムを取り入れ、地域支援者とのネットワーク会議や他区の相談支援事業所等に公開し、その結果すまいるはじめ相談支援事業からの紹介の増加や、他区からの利用者受け入れなどの成果に繋がっており、今後も一層の取り組みを行っていく。	利用者の各障害(知的・精神・発達)の課題を精査し、各障害に合わせたプログラムを設け、課題克服への取り組みと支援の方向性の明確化に努めると共に、既存のプログラムを実施しながらも各利用者の成長により必要性が高いと判断した作業等があれば個別に時間を設定し、方向性の明確化と目標設定の共有化を同時に行い、それが利用期限の有効活用となり、当事者及び家族の理解も深まり、利用者の確保に繋がると考えている。また、関係機関への職業評価の実施によるプログラムへの参加や、支援学校等から体験実習を積極的に受け入れたことも利用者の増加に繋がっている。	利用者の障害(知的・精神・発達)別にプログラムを実施していることや、各利用者の適性に合ったプログラムの拡充と実習先の開拓を行うことにより、早い段階で職業適性の把握に繋がる事となり、就職までの期間が短縮されることとなった。相談者にはその点が評価され、今年度は利用者の増加に繋がった。	
第三者委員やボランティアの検討について	第三者評価や区の財団等経営評価の結果公表、ホームページ等による情報開示など外部の導入に取り組んでいるが、障害者福祉に対する社会的な啓発という意味を含めて、外部に対する情報の発信を強化していくことが必要と思われる。施設や事業所の性格や立地による面もあるが、第三者の目を取り入れることも一つの方法と思われ、苦情解決のための第三者委員やボランティアもその面から活かすことをセンターの性格に合わせて検討することが望まれる。	第三者の意見を取り入れることは、事業を発展させるためには必要不可欠と考え、ボランティアの受入れは要綱を定め、長年障害者雇用に携わった方よりボランティアの申し出を受け、次年度より訓練プログラムに反映する準備は整っている。また、第三者委員については、障害者の特性や権利等に造詣の深い方等を対象に検討を進め、利用者の相談に対応できる仕組み作りに取り組んでいく。	ボランティアの活用については、今年度より本格的に受け入れに仕組み、元特例子会社の運営に中心的に係っていた方から申し出を受け、月2回ビジネスマナーの向上や面接対応等、経験を活かした指導を戴くと共に、清掃作業の実技指導も併せて実施して戴き、利用者から信頼と好評を得ている。引き続きの活動の受け入れに努めると共に、新たな人材の確保にも努めている。また、第三者委員の選任についても検討を続けていく。	ボランティアについては、企業の人事担当経験者や、軽作業経験者及び利用者の保護者より申し出があり、清掃訓練や面接、手先の巧緻性把握や各利用者に向けたアプローチなど研究を進める上で多大な貢献をして戴いた。今後もボランティアの受け入れに努め、職員とは違う視点から利用者の個性の把握に繋がりたいと考えている。また、苦情解決について、利用者の立場に配慮したより適切な対応を進めるため、平成29年7月より第三者委員を選任し委嘱している。	
計画的な人材育成と職員のスキルアップについて	精神障害・発達障害のある人や就労困難度のより高い方の利用が増えている。この状況に対応するため、相談援助技術、障害特性に応じたコミュニケーション能力や社会生活力向上のための援助技術、職業評価能力の向上等を図ることが求められる。内外の研修、専門資格の修得など計画的に人材育成を進め、職員のスキルアップを図ることが期待される。	職員のスキルアップについては、活動年数を基準とした研修計画を作成しつつ、各職員の関心の高い障害及び援助技術等の研修への参加も奨励していく。また参加により人員配置に影響が出ないよう配慮しながら人員配置を行っていく。その他制度改革や時事的課題に応じた研修に参加を奨励し、職員のレベルアップを図っていく。専門資格の修得については、研修等への参加によるスキルアップや専門資格取得奨励制度の活用により、平成27年度は新たに2名の資格取得に繋がるなど成果を上げており、今後も継続して取り組んでいく。	職員のスキルアップについては、前年同様に活動年数を基準とした研修計画を作成して対応すると共に、権利擁護・虐待防止などの重要項目については、研修に参加した職員による職場内研修を実施し、各職員の意識向上を図っている。また、就業現場の支援経験を積むため、企業面接・施設外就労等への同行を積極的に進めると共に、センター内での実習生の受け入れやアセスメント利用者への対応についても担当制を設け、支援力と責任感の向上に努めている。	職員のスキルアップのため、各研修を全職員に周知し、希望を聞くと共に参加を奨励し、支援方法や制度の理解に繋げることができた。また障害者雇用の経験豊かな企業担当者を招き、事例を元に意見交換を行い、地域事情だけではなく、企業の考えも学ぶ事ができ、この一年は職員のスキル向上に繋がったと確信している。	

この様式は、「杉並区障害者通所施設サービス推進事業補助金交付要綱」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。