

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		パン&カフェ こすもす			第三者評価受審年度	2021年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (2021年度)	改善計画 (2021年度末時点)	実施状況 (2022年度末時点)	実施状況 (2023年度末時点)		
利用者調査 について	利用者調査では、「皆で公園で弁当を食べたり、日帰り旅行などに行きたい」などの声も寄せられた。外部のイベントに参加し、パンの販売をおこなうなど地域に出かけていく場面もあるが、新型コロナウイルス感染症の収束後、利用者同士の交流を促し、気分転換を図ることができるよう、余暇活動なども取り入れることを期待する。	新型コロナウイルス感染状況を踏まえ、次年度計画に、職員、利用者間の交流を図る余暇活動の機会を設ける。	新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、12月28日の仕事納めに利用者交流会（利用者参加12名）を実施した。	利用者交流会を8月12日（利用者参加6名）、12月28日（利用者参加9名）に実施した。		
利用者支援について職員間で話し合う機会のさらなる充実 について	職員はシフトによる勤務体制であるため、一堂に会することが難しい。職員アンケートでは、「職員全員で個別支援計画について情報共有をし検討できると良いと思う」などのコメントが寄せられていた。職員会議をおこなっているが、カンファレンスや事例検討会など、利用者個々の支援についてさらに深く話し合う機会を設けることも期待したい。このことで、職員の疑問を解消し、さらにより良い支援へのヒントを得たり、視野の拡大につながると考える。	次年度計画にカンファレンスや事例検討会など、利用者個々の支援についてさらに深く話し合う機会を設ける。	4月28日、8月5日、2月10日に職員会議で、カンファレンスを実施。利用者の支援に関する情報共有、認識のすり合わせ、問題点の特定と改善策の検討について話し合った。	4月29日、8月10日、2月9日に職員会議で、カンファレンスを実施。利用者の支援に関する情報共有、認識のすり合わせ、問題点の特定と改善策の検討について話し合った。		
事業所業務の標準化 について	「危機管理マニュアル」「苦情（クレーム）対応マニュアル」「感染予防マニュアル」などを用意し、事務室に保管し、いつでも確認できるようにしている。今後は、新任職員が入職した際に短期間で仕事を習得し、円滑に現場業務に入れるためにもマニュアル類のさらなる充実を期待する。マニュアル作成にあたっては、まずは職員に必要なマニュアルについて意見を求めることを期待する。	既存のマニュアル類は、ブラッシュアップしていくとともに、必要な業務マニュアル等を検討し、担当職員が、何を、どの様に行うのか分かるように整備していく。	令和6年3月までに作成予定	部門別（カフェとパン工房）に作業の流れに沿ってポイントとなる作業の手順書を作成した。今後は、作業の細分化と合わせてブラッシュアップしてサービスや商品の品質保持に努める。		

※この様式は、「八王子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。