

## 第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	川崎市北部身体障害者福祉会館（作業室含む）
経営主体(法人等)	社会福祉法人 育桜福祉会
対象サービス	障害（生活介護）
事業所住所等	〒213-0001 神奈川県川崎市高津区溝口1-18-16
設立年月日	昭和57年4月1日
評価実施期間	平成25年6月 ～ 25年11月
公表年月	平成25年12月
評価機関名	株式会社 学研データサービス
評価項目	川崎市指定評価項目
<b>総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）</b>	
<p>《施設の概要》</p> <p>川崎市北部身体障害者福祉会館（作業室含む）は、川崎市から指定管理者として選定された社会福祉法人育桜福祉会により、平成18年4月に生活介護事業の事業所として運営が開始されました。JR南武線「武蔵溝ノ口駅」および東急線「溝の口駅」より徒歩5分ほどの場所にあります。駅近くの立地であるため、近隣にはデパート、スーパー、飲食店などが多数あり、事業所の近くには桜の綺麗な公園もあります。建物は2階建て、建物内では同じ法人による3つの事業が運営されています。当事業所は、建物の1階部分を使用しています。</p> <p>「心の風景を自由に表現できるキャンパスの創造をめざして」という法人の基本方針のもと、一人ひとりの状況に合わせた支援を行っています。</p> <p>作業内容については、月間計画を立てて進めていますが、毎日朝の会を開き、話し合いを行ってその日の作業や活動を決めています。また、週1回利用者会を開き、イベントについて話し合ったり、要望や意向について聞いたりする機会を設けています。</p> <p>《特に優れている点》</p> <p><b>○利用者一人ひとりの要望や意向を尊重し、ていねいに対応しています</b></p> <p>毎週1回、1時間ほどの時間を設けて利用者会を行っています。利用者会では毎月歌う歌を決めたりイベントの内容を話し合ったりしています。また、要望や意向についても自由に意見を言える場を設け、要望に対してはそのつど回答しています。お茶会がしたいという要望を受けて2週間に1回お茶会をすることになりました。また、月ごとに活動の予定を立てていますが、利用者には毎日その日の活動について希望を聞いて活動を行っています。相談や面談にもいつでも応じられることを伝え、希望に応じてこまめに面談を行っています。</p> <p><b>○利用者一人ひとりの状態や好みに合わせた食事を提供しています</b></p> <p>食事の形態として、常食のほか、お粥や刻み食を提供しています。また、ダイエット食やアレルギー食にも対応しています。利用者一人ひとりの食事の形態、分量、とろみ、自助具などについても検討し、利用者の状態に合わせて提供しています。こうした食事の情報は一覧表にまとめるとともに、一人ひとりについて食事カードを作成し、間違いのないよう確認しながら配膳しています。通常はお粥を食べている利用者でも、行事食の時には常食で提供するなど、利用者一人ひとりの状況や希望に応じたきめ細やかな対応がなされています。</p>	

### ○利用者の気持ちを尊重した介助に努めています

訪問調査日には、職員が利用者の声に耳を傾け、要望に応えられるよう努めている姿が見られました。利用者アンケートでも「気持ちを大切にしてくれるか」という質問に対しての満足度が高く、日頃の取り組みの成果が読み取れます。食事やトイレの時にも、その時々利用者へ声をかけて、利用者の求めに応じた介助をしています。サービス管理責任者は、あえて現場業務には入らず、いつでも利用者が声をかけられるようにしています。訪問調査日にも、多くの利用者が気軽に声をかけている場面が見られ、会話が弾んでいました。

《さらなる取り組みに期待する点》

### ○誰もが同じように対応できるよう、独自性を加えたマニュアルの作成を期待します

「車両の事故対応マニュアル」については、事業所独自のマニュアルを作成しています。他のマニュアルに関しては法人のマニュアルを使用していますが、今後は、事業所の状況に合わせた独自の対応を追記されてはいかがでしょうか。また、現在、食事、排泄などの介助に関して、職員はマニュアルを見ることなく支援することができている状況ですが、新人の職員など誰もが同じように支援できるよう、今後は、全利用者に対して、食事、排泄などのADL（日常生活動作）や接し方についての個別マニュアルを作成されることをお勧めします。

### ○個別支援計画を活用するためのさらなる工夫を期待します

個別支援計画について、現在、常勤以外の職員には書面を回覧して情報を伝達するのみにとどまっていますが、今後はカンファレンスなどを通して情報交換されてはいかがでしょうか。文書には書かれていない細かい情報も口頭で伝えることで、さらに情報共有が充実するでしょう。また、個別のケース記録には、利用者の毎日の活動とその様子について記載していますが、今後は、個別支援計画に基づくサービスがなされているか、という視点での記載もされるとよいでしょう。個別支援計画の内容と連動した記録がなされることを期待します。

### ○中・長期の視点で展開することが必要な案件の計画を作成してはいかがでしょうか

法人では、5年間の運営計画を策定していますが、本年度（5年目）までの内容となっています。今後、事業所独自で、まずは中・長期の視点で展開することが有効とされる事業について計画を作成してはいかがでしょうか。例えば、課題になっている「具体的プランに基づく人材確保」や「事業所別研修や個人面談を通じた職員育成」など、職員の確保と育成に焦点をあてた計画作成と、個人面談や法人自主評価を踏まえた「職員個人別の育成計画」も作成し、入職から継続して計画を見直す体制にされるとさらに良いでしょう。

## 評価領域ごとの特記事項

### 1.人権の尊重

利用者に接するときの考え方は、個人を尊重することも含めて「職員行動規範」に示しています。この規範は作業室に掲示して、いつでも確認できるようになっています。具体的な取り組み例として、食事介助の際、利用者の食器を動かす場合には本人に確認していますし、トイレ介助の際にはどうして欲しいか聞いています。本年度の事業計画には、「ニーズの把握」の項に、利用者から意見を求めていくことが記されています。今回の利用者調査では「気持ちを大切にしてくれるか」の質問に対して80%の利用者が「はい」と回答しています。

利用者にけがや急病などの事態が生じた場合には、利用者の名前などの個人情報を開示する必要があることを口頭で説明し、利用者本人の承諾を得たうえで受診することにしています。この内容については、入所時に同意書を得ています。これまでに経験は無いようですが、利用者の安全性を高めることを目的に、万一、利用者本人の意思を確認できない場合（意識がない状態など）を想定して、事業所の判断

	<p>で必要な機関（病院など）に利用者情報（名前や連絡先など）を開示できるような体制を整えてはいかがでしょう。</p> <p>職員は、支援する際には必ず利用者に確認するよう努めています。歌をうたう、カードゲームをするなど、レクリエーションは利用者の好みで参加するかどうかを選択できるようにしていますが、参加を希望しない利用者はロビーで過ごすことになるなど、全利用者の満足につながっていないのでは、という課題を認識しています。</p> <p>館内のトイレの個室には、扉ではなくカーテンで閉じられる場所もあり、利用者が利用しやすい方を選んでいきます。訪問調査時にはトイレを使用する利用者の後ろからそっとカーテンを閉める職員の姿が見られました。</p>
<p><b>2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供</b></p>	<p>事業所では、全体外出、夏イベント、フェスティバル、新年会など、利用者が楽しめるさまざまな行事を年間計画のもと行っています。毎週1回、1時間ほどの時間を設けて行っている利用者会では、イベントの内容を話し合うほか、要望や意向など、利用者が自由に意見を出せる場を設けています。</p> <p>個別支援計画作成のため、年3回個人面談を実施していますが、それに限らず相談や面談にはいつでも応じられることを伝え、希望に応じてこまめに面談を行っています。今後、満足度に関する利用者アンケートを実施されてはいかがでしょう。</p> <p>利用者からの要望や意見は、日頃の会話のほか、面談や利用者会で得ています。家族からの要望や意向は、個別支援計画作成時の面談のほか、送迎時の会話や連絡帳から得ています。また、意見箱もあります。</p> <p>法人の「苦情解決マニュアル」があります。苦情解決責任者は施設長、苦情受付担当者はサービス管理責任者であることを明示し、第三者委員の名前と一緒に掲示しています。苦情を受け付けた時には、職員間で話し合っ解決する体制が整っています。今後、解決の手順についても掲示されるとさらによいでしょう。</p> <p>利用者への支援は個別支援計画を立てて行っています。計画は、年1回、利用者本人、家族や必要に応じて入居施設の世話人など、関係機関の職員に説明して同意を得ています。年度半ばにはモニタリングと面接を行い、意向について把握しています。</p> <p>個別支援計画は、利用者の長所を生かしてその人らしい「自立した生活」を送ることができるよう、利用者の意向を聞きながら作成しています。月ごとに活動の予定を立てていますが、毎日利用者にその日の活動について希望を聞いてから活動を行っています。</p>
<p><b>3.サービスマネジメントシステムの確立</b></p>	<p>利用開始にあたり、事業所への理解を深めていただくために実習（お試し利用）を行っています。その際、面接も行い、利用者本人や家族がどのように過ごしたいのか意向を聞いています。利用開始時には調査表を提出していただくことで、家庭の状況や障がいの状況、健康やADL（日常生活動作）などについての情報を把握しています。継続して利用する場合には、個人面談を行って情報の変更の有無や意向について確認しています。個別支援計画は法人の個別支援計画作成マニュアルに基づいて、利用者本人の長所を生かし、作成しています。</p>

	<p>個別のケース記録には、利用者の毎日の活動とその様子について記載しています。今後は、個別支援計画に基づくサービスがなされているか、という視点での記載もされるとよいでしょう。個別支援計画の内容と連動した記録がなされることを期待します。</p> <p>毎日朝と夕方に打ち合わせを行い、その後はメモに記載してボードに貼ることで利用者に関する情報を共有しています。個別支援計画について、常勤以外の職員には現在書面を回覧して情報を伝達していますが、今後はカンファレンスなどを通して情報共有されてはいかがでしょうか。</p> <p>年間計画を立て、毎月1回、同館内事業所と合同で、火事や地震を想定して防災訓練を実施しています。また、感染症対策も行っています。</p> <p>「危機管理マニュアル」には災害時の対応について記されています。ヒヤリハットや事故対応に関しても法人が作成したマニュアルが用意され、そのほかにも法人作成の各種マニュアルがあります。今後は、事業所の状況に合わせた独自の対応を加えたマニュアルの作成を期待します。また、誰もが同じように関わることができるよう、個別支援マニュアルも作成されることをお勧めします。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>法人ではホームページを作成し、各事業所の概要を紹介しています。その中で、身体障がい者センターの事業所（日中活動）として、仕事をしている利用者の風景写真、活動の内容、地図などが案内されています。今後の取り組みとして、利用者の楽しみであることが多いとされる行事や食事、利用者の声など事業所の魅力を伝える情報も紹介してはいかがでしょうか。また、同じ建屋の事業所と利用者家族が協力して開催するフェスティバル（年1回）は、一般の方にも開放しているため事業所への理解を深めていただく機会になっているようです。</p> <p>障がいを持つ方の支援のほか、障がいを理解してもらうことを目的とした講習会を開催しています。最近開催した講習会は、視覚障がい者への理解を促すことを目的にした「見えないってどんなこと？」、弱視者のために作る「拡大写本入門講習会」、聴覚障がいのための「手話入門講習会」などがあります。また、ヘルパーの資格取得を目的とした実習生の受け入れを行っています。ボランティアには長年にわたって活動をしている方もいて、「利用者の作業全般を支援」「在宅で縫製などを支援」「行事など不定期に支援」のタイプがあります。</p> <p>障がい者福祉事業協会が主催する「市内の障がい者、家族、ボランティア、市民、職員等が一堂に会し、スポーツを通して手をつなぎ、相互理解と交流を深めること」を目的に開催される「手をつなぐ体育祭」に参加しています。</p> <p>同館内3事業所（同法人）は、共通の課題を有するケースも多く、協働して課題に取り組んでいます。また、市社会福祉協議会の仕事センターとの連携では、関係団体間で利用者の仕事を調整することもあります。市内障がい者施設の主任者会では、役員としてさまざまな課題の検討や取組をしています。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>「心の風景を自由に表現できるキャンパスの創造をめざして」というフレーズのもと、9項目にわたる法人全体の基本指針を掲げています。事業所の目指すことは、年度ごとに「重点運営項目」を作成し、年度事業計画書の冒頭に示しています。本年度の重点項目には、「事業所の運営は、社会福祉に貢献する」「福祉サービスは個</p>

人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、利用者が心身ともに健やかに育成され、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援する」といった内容も示しています。

職員の「内部自主評価自己評価」で抽出された課題は、検討会議で対応策を講じる体制があります。「法人内部監査」で指摘された事項は施設長やサービス管理責任者を中心に改善策を講じます。利用者へのモニタリングは、個別計画で達成できていない課題が明確になることもあり、サービスの振り返りや見直しの良い機会になっています。現在、利用者が静養できるスペースが少ないことが課題となっています。このため、作業室の中の不要なものを整理し、間仕切りをするなどの対応を検討をしています。

法人は、市の指定管理者となっているため、事業所や法人の判断で対応できる課題と市の許可を受けて対応する課題があります。法人内で対応する課題として、例えば虐待防止法の施行（平成24年10月施行）では、法人から詳細と対応方法について情報が提供され、事業所内では具体的な取り組みを検討した経緯があります。現在の課題は、利用者の状況に応じた環境作りです。利用者の身体状況に応じて、ゆっくり休むことができる場所の確保が必要だと認識しており、以前使っていた設備を撤去して静養スペースを設置する意向があります。

法人が求める人材は、「基本方針の実践に向けた活動ができる人」としています。職員の採用は、法人が一括して行っていますが、採用面接には施設長も同席しています。事業所としては、専門知識だけではなく「心」も大切に考えており、わからないことを素直に聞くことができる姿勢や実技での利用者に対するようすも加味して判断しています。また、同性介助のサービスを基本としているため、利用者の状況に応じた採用・配置を心がけています。

職員の育成は、法人内の全事業所を対象に入所後1年目から3年目までの職員、看護、事務、厨房の職員を対象に研修を実施することが定着しています。事業計画書の中の「職員の人材育成」と題した3項目の中に「利用者の多岐にわたる年齢や障がい特性を理解し、より細やかなニーズに応えられる温かみのある支援を実践するために専門的な知識・援助技術の習得を図る」と職員育成の方向性を示しています。現在は、職員体制に余力がなく、積極的に研修へ参加させることが困難な状況であることを課題にしています。

職員の時間外勤務・有給休暇・欠勤などについては、事業所で取りまとめて法人へ報告するシステムになっています。取りまとめの段階で職員ごとの勤務状況を施設長・サービス管理責任者が確認しています。また、休憩時間については、サービスの性格上勤務時間との境目が明確にはなっていない様子です。人材面での課題として、「具体的プランに基づく人材確保」「事業所別研修や個人面談を通じた職員育成」をあげていることから、今後の取り組みを期待します。

## 6.職員の資質向上の促進