

## 第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	いぬくら
経営主体(法人等)	社会福祉法人 育桜福祉会
対象サービス	生活介護
事業所住所等	〒216-0011 神奈川県川崎市宮前区犬蔵3丁目13番15号
設立年月日	平成 18 年 10 月 1 日
評価実施期間	平成 27 年 6 月 ~ 27 年 12 月
公表年月	平成27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>&lt;&lt; 施設の概要・特徴 &gt;&gt;</p> <p>障害福祉サービス事業所「いぬくら」は、東急田園都市線「宮前平」駅からバスで約5分、バス停から徒歩2分ほどの閑静な住宅街にあります。川崎市内に多くの福祉施設を運営する、社会福祉法人育桜福祉会が平成18年10月に開設した定員30人の生活介護事業所です。平成27年9月15日現在の利用者数は33人で、利用者の平均年齢は38.1歳です。障害支援区分6の重度障がい者が75%をしめ、身体障害者手帳1級所持者が64%、療育手帳A1所持者が58%をしめるなど、重度の重複障がい者を多く受け入れています。</p> <p>法人の施設運営の基本方針に、「利用者が喜怒哀楽を思う存分、自由に、表現できる心豊かな生活を目指し、支援します」とうたい、また、「障害のある人一人ひとりを大切にし、思いや願いに対して、その実現を図るべく個々に合致した支援・援助を展開します」と明記しています。</p> <p>利用者の高齢化や重度化、また、家族の高齢化の傾向の中で、職員は重度の障がいのある方が心豊かな生活を送れるように、利用者の24時間365日の生活を視野に入れて、一人ひとりのライフスタイルに合わせた支援の提供に努めています。</p> <p>&lt;&lt; 特によいと思う点 &gt;&gt;</p> <p><b>○重度障がい者の思いを大切にされた個別支援計画を策定しています</b></p> <p>個々の利用者の支援ニーズに応じた個別支援計画を作成しサービス提供に努めています。個別支援計画は、法人の個別支援計画作成マニュアルに沿って作成し、作成者による品質のばらつきが生じないようにしています。個別支援計画は、利用者・家族の思いを尊重し、利用者のその人らしい生き方を考えて作成しています。意思表示の困難な利用者は声だけでなく表情やうなずき、指文字、手話、文字盤等で工夫し、意見・希望・思い等を職員がくみ取るようにしています。笑顔の多かった日中活動項目を個別支援計画に盛り込むようにしています。</p> <p><b>○利用者支援について職員間の情報共有に努めています</b></p> <p>職員は、個別ケースの留意点等をフロアごとに支援日誌に記録しています。また、その日に発生したヒヤリハットや事故事例など支援日誌に記録し職員全員が内容をチェックしています。休暇中の職員については、出勤したときに支援日誌を確認することを義務づけています。利用者に関する記録は、利用者個別のファイルを作成してすべてを1冊にまとめているため、利用者一人ひとりに関する記録を時系列に確認できるようになっています。確認作業の流れが定着しており、職員間の情報共有が図られています。</p>	

### ○中・長期的視点に立ち、利用者の高齢化や重度化への支援を具体化しています

事業計画の重点運営項目に、中期的視点で利用者ニーズに沿って利用者や保護者の高齢化に伴う関係機関との連携強化や利用者・家族への包括的支援、重度化に対する医療的ケアの整備を行うことを明記しています。具体的には、ニーズ別活動を生活支援項目として明文化しています。利用者の将来の生活を見据えて、ショートステイの利用による主体的生活の意識づけや、グループホーム見学会を実施し利用者の地域生活への移行の意識づけを図っています。将来を見据えた支援が利用者の安心感につながっています。

◀ さらなる改善が望まれる点 ▶

#### ●職員一人ひとりの研修計画の策定が望めます。

法人の年次研修や中堅研修は年度ごとの計画に基づいて実施していますが、職員個別の育成計画は作成していません。施設長は、職員との個別面談による対話を通して育成につなげたいと考えています。職員一人ひとりの目標管理を実施し、達成度を定期的に評価し次の計画に生かすしくみの整備が望めます。職員の職務や人材育成に視点を置いた個別研修計画の策定が望めます。

#### ●利用者や保護者の満足度調査を行い、サービス向上に生かす取り組みが望めます

利用者の年齢層の拡大の傾向の中で、個々の利用者へのきめ細かな支援ニーズの拡大が考えられます。個別支援計画見直し時や保護者会等で利用者の満足度の把握に努めていますが、職員の対応や施設運営全般に対する利用者満足度の調査は実施していません。利用者や保護者の満足度調査を定期的実施し、施設のサービス改善に反映する取り組みが望めます。

### 評価領域ごとの特記事項

#### 1.人権の尊重

職員行動指針に人権の尊重をうたい、利用者の自己決定と選択を尊重し権利擁護を実現するとともに、個人の尊厳に配慮した良質かつ安心・安全な福祉サービスを提供することを定めています。職員はフロアごとの支援日誌に、利用者個々の状況を詳細に記録し、職員間で共有し利用者主体のサービス支援が実践できていることを相互に確認しています。日々の全体職員会議でヒヤリハット事例等の情報共有を図り、言葉のかけ方等気づかずに利用者の人権を侵害していることがないように、職員に注意を喚起しています。

法人としてのプライバシーポリシーをホームページに開示しています。また、職員行動指針にプライバシーの保護に最大限の努力をすることを明記し、業務上知り得た利用者や家族等の機密事項を外部に漏らさず、利用者個々のプライバシー保護を徹底することを規定しています。利用者の写真などの広報誌等への掲載については、契約締結時及び個人情報利用時に必ず利用者や家族の了解を得ています。

個別支援計画の課題に沿って利用者の日々の生活の状況をケース記録に書き留め、利用者一人ひとりの意思と生活のリズムを尊重した支援に努めています。個別支援計画は、利用者・家族の思いを確認し、利用者のその人らしい生き方を考え24時間365日を視野に入れて作成しています。意思表示の困難な利用者は声だけでなく表情や体調の変化などからも意見・苦情・要望・希望・思い等を職員がくみ取るようにしています。

#### 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

職員は日常生活の支援の中で、表情やうなずき、笑顔、指文字、手話、文字盤等で、利用者一人ひとりのコミュニケーションの方法を工夫し、支援ニーズの把握に努めています。日々の利用者の状況の変化や何気なく発した利用者の言葉などをケース記録に書き留めて、個別支援計画の見直しに反映しています。個別支援計画策定時に外出先など本人が希望する所を定めたり、車椅子での外気浴など本人の笑顔が多かった活動項目を積極的に個別支援計画に盛り込むようにしています。

自治会活動が、利用者自身の意見や要望を表明できる場になっています。2年ごとに利用者の選挙で自治会役員が選ばれます。自治会は毎月定期的開催され、話

	<p>し合いの結果は「自治会活動の記録」に記録されています。会議は、職員が毎回テーマを提示し食事のメニューの内容や新しい日中作業項目の実施の賛成、反対について話し合ったりしています。職員は、選択肢を提示し利用者が意見を言いやすいように支援しています。</p> <p>個々の外出等各種イベントや食事等に満足しているかについて、そのつど把握するようにしています。個別支援計画課題の個々の達成状況について半期ごとに利用者・家族が満足しているかの把握に努め、また、毎月保護者会を開催し、支援状況に関する意見の把握に努めています。しかし、職員のサービス支援や施設運営全般に関する利用者本人及び家族の満足度調査は実施していません。施設サービス全体の満足度調査を実施し、運営改善に生かすしくみの整備が望まれます。</p>
<p><b>3.サービスマネジメントシステムの確立</b></p>	<p>利用者の状態や障がいの状況は個人差が大きく、個々の利用者の支援ニーズに応じた個別支援計画を作成しサービス提供に努めています。個別支援計画は、法人の個別支援計画作成マニュアルに沿って作成し、作成者による品質のばらつきが生じないようにしています。個別支援計画を作成する際は、利用者一人ひとりの希望や要望などを確認し計画に盛り込むようにしています。声に出して伝えることが難しい場合などは、顔の表情やしぐさなどからも気持ちを察するようにしています。</p> <p>利用者に関する日々の様子はケース記録に記入しています。月ごとに担当職員がケース記録の内容を取りまとめています。担当職員の振り返りのコメントを施設長が確認しています。また、支援日誌を作成し、日々の利用者の状況の変化やヒヤリハット情報を明記し職員間の情報共有を図っています。保護者に対しては連絡帳を活用し、利用者のその日の様子を伝えています。利用者に関する記録は、利用者個別のファイルを作成してすべてを1冊にまとめているため、利用者一人ひとりに関する記録を時系列に確認できるようになっています。</p> <p>防災訓練や衛生管理等、職員や利用者全員での取り組みについては、流れや手順などを明記したマニュアルを作成し標準化を図っています。日々の利用者サービスについては、利用者一人ひとりへの接し方、身体介助（椅子から畳への移動方法、食事はスプーンは使用しないではしを利用するなど）、入用前準備などの具体的な方法を対応マニュアルに記載しています。また、利用者間の暗黙のルールに配慮し、入浴ルール、送迎時のバス内の席順、食事をとる場所などについては不公平感が生じないようにしています。</p>
<p><b>4.地域との交流・連携</b></p>	<p>法人のホームページに「基本方針」を開示し、地域社会に対し施設運営の理念を明確にしています。基本方針に、「地域に居住する障がいのある人に、障がい状況や年齢、疾病、経済環境に関係なく、誰もが安心して暮らせる地域生活を柱とした福祉サービスを展開します」とうたっています。半期ごとに広報誌を発行し、地域向けに施設の機能や各種のイベントに参加している利用者の表情を紹介したりしています。広報誌の発行部数は900部に及び、家族や法人内外の関係施設等に配付されています。</p> <p>宮前区社会福祉協議会の理事を務め地域福祉の課題に取り組み、地域住民に対するパネル展示会を開催するなど地域福祉の啓発に力を入れています。自立支援協議会では関係機関が定期的に地域における障がい者等への支援体制に関する課題について情報を共有し、地域の実情に応じた体制の整備に努めています。施設作業所連絡会は宮前区内の障がい福祉サービス相互の連携を図り、顔の見える関係づくりの中で地域住民と協力し、障がい者の地域生活支援を行っています。</p> <p>地域の中学校とは吹奏楽演奏の発表の場として交流会を定期的で開催しています。障がい者週間の取り組みとして毎年11月開催されるいぬくら祭には、バザー等に多数の地域住民やボランティアが参加しています。また、利用者自治会が主体となってサークル活動の発表会を開くなど、地域の人に広く施設の機能や障がい者のことを理解してもらう活動になっています。施設の各種イベントや日中活動には</p>



	<p>ボランティアを積極的に活用しています。平成26年度は、日中活動や各種行事、音楽療法等に延べ178名ボランティアが活動しています。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>平成27年度の事業重点運営項目に、利用者・保護者の高齢化により関係機関との連携による家族を含めた包括的な支援を行うことを明記しています。利用者の将来の生活を見据えてショートステイの利用による本人主体の生活の意識づけやグループホーム見学会を実施し、利用者の地域生活移行への意識づけを図っています。将来を見据えた支援が利用者の将来への不安の解消につながっています。</p> <p>「自己点検・自己評価の手引き」を作成し、法人としてのサービス内容の自己評価のしくみを整備しています。自己評価は職場全体でサービスを見つめ直すことで、サービスの質の向上につなげることを目的にしています。自己評価項目は、「人権の尊重」「利用者に応じた個別支援計画」「日常生活支援」「組織・運営管理」等9領域、35項目、286事項に及びます。毎年定期的に、施設長・役付き職員合同による自己点検と職員一人ひとりの自己点検を実施し、事業所としての自己評価をまとめています。</p> <p>事業計画には中・長期視点での個別ニーズに沿った支援の検討と利用者・保護者の高齢化や利用者の重度化に対する支援内容の検討が必要であることが明記されています。しかし、事業所としての中・長期計画は策定していません。中・長期計画を策定し、その実現に向けた年度ごとの事業計画の作成が望まれます。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>人材については法人の規定に基づいています。サービス提供に必要な資格の保有や経験などを必要条件とするほか、人柄ややる気といったことも大切にしています。当施設では身体介助を必要とする利用者も多く、ベテラン職員と経験の浅い職員のバランス考え、同性介助ができるよう利用者の男女比に合わせて職員を配置しています。入職した職員は法人作成の育成計画に則って、5年間毎年テーマの異なる研修を受けるほか、外部機関が開催する研修に参加し、必要な知識を習得しています。</p> <p>法人の年次研修や中堅研修は年度ごとの計画に基づいて実施していますが、職員個別の育成計画は作成していません。施設長は、職員との個別面談による対話を通して育成につなげたいと考えています。職員一人ひとりの目標管理を実施し、達成度を定期的に評価し次の計画に生かすしくみの整備が望まれます。職員の職務や人材育成に視点を置いた個別研修計画の策定が望まれます。</p> <p>職員の高齢化の傾向の中で、利用者介助などが身体的に大きな負担となっていることが課題になっています。介助負担の大きな職員の勤務時間に配慮し、一人ひとりの負担を減らすことで、長く勤務できるようにすることなどを課題としています。定期的に個別面談を行い、継続的に職員意識を把握し職場環境改善に生かすことが期待されます。</p>