

## 第三者評価結果報告書

総括	
対象事業所名	ゆずりは園
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	〒210-0803 川崎市川崎区川中島2丁目15番地15号
設立年月日	平成 3年 7月 1日
評価実施期間	平成26年 6月 ~ 平成27年 2月
公表年月	平成27年 2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
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）	
<p>&lt;&lt; 施設の概要・特徴 &gt;&gt;</p> <p>生活介護事業所「ゆずりは園」は、川崎区の臨港バス観音二丁目バス停のすぐ前にあります。川崎市内に多くの障害者施設や障害者グループホームを運営する社会福祉法人育桜福祉会が、平成3年7月に設立した定員50名の通所施設です。平成26年10月27日現在、施設の利用者数は52名で、利用者は19歳から65歳までと幅広く、平均年齢は37.1歳です。利用者全員が療育手帳を所持し、その96%はA2以上の重度障害者です。知的障害、自閉症、広汎性発達障害等の障害特性に応じ、個別性を尊重した支援に視点を置いて、利用者が「その人らしさ」を発揮できる取り組みを展開しています。</p> <p>法人の基本方針に、「障害のある人一人ひとりを大切に、思いや願いに対し、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」等を掲げています。この基本方針の実践にむけての職員行動規範を定めて職員に周知しています。また、事業所独自のスローガンを定めています。平成26年度は、「笑顔とあいさつ」を掲げて地域に開かれた施設の実現を目指しています。</p> <p>&lt;&lt; 特によいと思う点 &gt;&gt;</p> <p><b>○利用者の声をよく聞く姿勢を大切にしています</b></p> <p>利用者の声をよく聞くことを大切にしています。わかりやすさとていねいさを重視し、写真や文字盤を使用し常に利用者とのコミュニケーションの方法に工夫を凝らしています。活動プログラムには、可能な限り利用者の要望を取り入れています。苦情や要望の聞き取りは、利用者が話をしやすい場所と時間に配慮し、利用者が納得するようにていねいに対応しています。利用者の意思を尊重し、利用者の発信を受け止めることを心がけています。連絡帳を活用し、家族とのコミュニケーションを図り、利用者支援に関する共通理解に努めています。</p> <p><b>○パンの製造・販売を地域に展開することで、利用者の自信につながっています</b></p> <p>施設内にパン店舗（パパゲーノ）を開店し、利用者たちが製造したパンを地域の人たちに販売しています。利用者は店番の担当になり、パンの販売を通して地域の人たちと交流できることを楽しみにしています。毎年園祭りでは、近くの小学校と協力して「夢のあるパンコンテスト」を開催し、小学生からパンのアイデアを募集して大賞のアイデアパンを期間限定で商品化しています。パンの製造と販売を通して地域の人たちに施設のことを理解してもらっています。自分たちはパンを作っているという思いが、利用者の自信につながっています。</p>	

**○利用者一人ひとりが「その人らしさ」を発揮できる取り組みを心がけています**

利用者は、19歳から65歳と幅広く、また、障害状況も、知的障害、自閉症、広汎性発達障害等とそれぞれ個性があります。職員は、個別支援計画の目標に沿って、言葉や身振り、表情などの意思表示の方法に配慮し、利用者一人ひとりの「その人らしさ」が発揮できるように支援しています。ドライブ、エアロビクス、絵画、カラオケ、音楽等多彩な活動プログラムがあり、利用者は自分の好みで選択します。利用者の持つ力（ストレングス）を大切にした支援を個別支援計画に明記し、職員は利用者の個性を尊重した支援を心がけています。

◀ さらなる改善が望まれる点 ▶

**○事業所としての中・長期計画を策定し、それに沿った事業計画の作成が望まれます**

中・長期的課題を事業計画に盛り込んでいますが、事業所の中・長期計画を実現するための事業計画の策定の内容ではありません。事業所としての中・長期計画を踏まえた単年度の事業計画の策定が望まれます。

**○職員ごとの研修計画を策定し、実績を評価し、人材育成の成果につなげることを期待します**

積極的に職員の研修に取り組んでいますが、各個人の研修計画の評価や見直しについては十分とは言えない状況です。定期的に職員一人ひとりの教育・研修計画の評価を実施し、人材育成の成果につなげることが期待されます。

**評価領域ごとの特記事項**

**1.人権の尊重**

利用者の声をよく聞くことをベースに置いて、利用者支援に取り組んでいます。日々の作業や活動プログラムは、可能な限り利用者の要望を取り入れています。苦情や要望の聞き取りは、利用者が話をしやすい場所と時間に配慮し、利用者が納得するようにしていねいに対応しています。利用者の意思を尊重し、利用者の発信を受け止めることを心がけています。連絡帳を活用し、家族とのコミュニケーションを図り、利用者への支援に関する共通理解に努めています。朝夕の打ち合わせで、利用者支援の職員間の意識の共有を図っています。

虐待事例を通して、職員の虐待防止の意識の強化を図っています。職員は毎年定期的に「虐待防止チェックリスト」を使用し、自らの行動を振り返っています。また、施設内に人権委員会を組織して職員の虐待防止チェックの結果を分析し、職員にフィードバックし注意を喚起しています。職員の言動等注意を要する状況について、職員会議で取り上げ、利用者の自尊心を損なうことがあってはならないことを職員に周知しています。

利用者のショートステイ先や移行先に健診内容を伝えたり、広報誌「ゆずりは」に写真を掲載するなど、外部へ情報を提供する場合は、契約時に同意を得るとともに、随時、本人や家族に伝え了解をもらうようにしています。連絡帳を活用し利用者や家族の思いの把握に努め、また、利用者の顔色や声の調子などから、利用者の気持ちや体調を察して、利用者支援に配慮するように心がけています。また、他に知られたくない利用者の気持ちにも配慮し、声の大きさに注意し別の部屋で話を聞くなどの対応を心掛けています。

**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**

支援計画の見直しにあたって利用者や保護者に面談し、支援計画の目的を達成できたのか等の満足度や要望を聞き取っています。また、各種行事の終了時に利用者の感想や意見を聞き、次の行事の開催に生かすようにしています。表現の困難さがある中で、利用者の気持ちをくみ取ることが中心となるため、各フロアの朝の会、

	<p>帰りの会での担当職員の意見を集約し、利用者の気持ちを把握しています。今後は、施設運営全般に関する満足度調査を実施し、利用者と家族の施設サービスに関する満足度の向上の取り組みの整備が望まれます。</p> <p>わかりやすさとていねいさを重視し、文字盤でやりとりをするなど、利用者とのコミュニケーション方法に工夫を凝らしています。作業の種類や手順、日課、時間割を、写真や表で、それぞれに合った方法を用いて伝え、利用者が自ら状況を把握し行動できるようにしています。エンパワメントの視点に立って、自力で行える作業に配慮しています。紙すきやパン作り等の工程の一部を担ってもらい、利用者の特性に合わせて、紙すきの中での牛乳パックをちぎる作業を補助する用具を用意したりしています。</p> <p>苦情対応マニュアルを作成し、苦情に対する職員の心得や対応手順、報告、公表の基準について明記しています。また、連絡帳や電話及び送迎時等で把握した利用者と家族の苦情を苦情日誌に記録し、施設長が全ての内容を確認し対応に努めています。また、安全委員会でヒヤリハット情報を分析し、毎月集計し、月次報告書を作成し、サービス改善に生かしています。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>「個別支援計画作成に関するガイドライン」を作成し、アセスメントの重要性を明記し実施の手順を定めています。年度はじめにアセスメントを実施し、サービス支援の具体的なニーズの把握に努めています。年3回個別支援会議を開催し、アセスメントやケース会議記録等を参考にして、個別支援計画を策定しています。また、半期ごとにモニタリングを実施し、個別支援計画の課題ごとに利用者支援の実績を評価し、取り組みの内容と現状の利用者状況をまとめて、利用者と家族に説明し同意のサインをもらっています。</p> <p>利用者の生活状況を「利用者個別記録」に記述し、職員間の情報共有を図っています。また、運営日誌に、ドライブに行った事など毎日の活動状況を記述しています。連絡帳を活用し、毎日の利用者の日中活動の状況を家族に伝え、また、家族からの意見や要望を記述してもらい、利用者の状況変化の把握に努めています。朝夕の打ち合わせで、利用者一人ひとりの状況について職員間の情報共有を図り、サービスの一貫性を心がけています。</p> <p>「防災実施計画書」を作成し、火災や地震を想定した防災訓練を毎月実施しています。また、年に1回、法人組織全体の震災等を想定した危機対応訓練を実施し、職員の危機対応に関する意識の強化を図っています。また、「危機対応マニュアル」を整備し、法人全体の危機管理の理念・方針を明確にし、災害や事故等における緊急時対応について規定しています。また、「感染症対応マニュアル」を作成しています。日々の健康把握から感染症発症の状況把握に努め、手洗いやうがい、アルコール消毒の励行を徹底しています。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>施設内の店舗には、パンだけでなく、和紙製品、エコバッグ、マグネット等の自主製品や広報誌も置き、活動の紹介になっています。パンを近隣の方へ販売したり、地域の保育園や学校に給食用として提供したりして、利用者は販売や納品訪問などを通して、地域の人たちと交流しています。また、近隣小学校と協力して「夢のあるパンコンテスト」（小学生からパンのアイデア募集）を実施し、大賞となったアイデアパンを期間限定で商品化し販売しています。ふれあいまつり等、地域のバザーにも定期的に参加しています。</p>



	<p>毎月、定期的に川崎市の自立支援協議会に参加し、地域の福祉ニーズの把握に努め、関係機関との横のつながりや顔の見える関係づくりをすすめる中で、地域の福祉向上に貢献しています。地域包括支援センターとの意見交換会に参加し、また、地域行事の会議や大師まつり等、イベントに積極的に参加し、横のつながりの強化を図っています。保護者の高齢化も視野に入れて、地域との関係作りをしています。「ゆずりは園まつり」は、障害者福祉への関心と理解を拡げ、障害者の社会参加を地域とともに考える機会になっています。</p> <p>「暮らしやすい街づくり」の一環として、実習生を積極的に受け入れ、また、地域生活における相談窓口として関係機関を紹介したり、障害者福祉への地域の理解に努めています。地域の課題として、高齢化や福祉を担うキーパーソンの不在、災害時の対応等があります。また、障害児の放課後や障害者のナイトケア・休日の支援、触法ケースの地域生活受入れといった課題があり、事業所として地域の福祉向上に積極的に参画しています。</p>
<p><b>5.運営上の透明性の確保と継続性</b></p>	<p>平成26年度は、「笑顔とあいさつ」を事業所独自のスローガンとしています。職員の実践が利用者にも伝わり、利用者も笑顔であいさつができるようになりました。法人としての「職員行動指針」を定めて、理念・基本方針の実践における職員の行動について規定しています。人権の尊重、プライバシーの保護と管理、利用者への説明責任の徹底、リスクマネジメントの徹底等、8項目を行動指針に具体的に明示し、事業所職員に徹底しています。</p> <p>年に1回、定期的に施設運営の状況やサービス状況の内部評価を実施しています。評価項目は、人権の尊重、利用者本位・自立支援、個別支援計画関連など多岐に及びます。上期に、評価結果の中間報告を実施し、年度ごとに評価結果を取りまとめた課題を抽出し、改善につなぐPDCA（Plan・Do・Check・Action）の仕組みがあります。内部評価結果をもとに課題を整理し、「改善成果表」を作成し、これまでの成果と今後の課題を明確にしています。改善成果表を活用し、事業計画や個別支援計画に生かすようにしています。</p> <p>開所して23年が経過し、利用者は19歳から65歳と幅があり、障害種別も、知的障害、身体障害、自閉症、広汎性発達障害と多種にわたっています。多様なニーズに対して、限られた職員数の中でサービス向上を図っています。利用者の意思表示の方法は、症状ごとに異なり、職員は個々の利用者に合った支援の工夫をしています。個々の障害特性に応じた取り組みが求められる事業環境の中で、「その人らしさ」が発揮できるよう支援しています。</p>
<p><b>6.職員の資質向上の促進</b></p>	<p>OJTとOFF-JT（職場内外研修）を行い、職員の育成に取り組んでいます。法人全体、地域全体を見通せる力と、利用者の全体像を見据える支援力の育成に力を入れています。施設長は、職員面談や研修報告時などにより、職員の意向や状態を把握しています。今後は、職員の育成、評価、報酬等に連動した人材マネジメントの仕組みの整備が期待されます。</p> <p>法人、事業所で研修計画を立て実施しています。研修は、1年目、2年目、3年目、5年目、中堅及び厨房、看護等各専門職について設定し、研修受講の復命書は回覧し、職員会議で報告し、情報共有を図っています。事業計画書に職員の人材育成及び研修体制についての基本姿勢を明記しています。法人としての階層別集合研</p>

修年間計画を策定し、職員に周知しています。個別の研修計画の評価や見直しについては今後の課題として、定期的に職員一人ひとりの教育・研修計画の評価を実施し、人材育成の成果につなげることが期待されます。

職員が健康であることが利用者への環境整備とともたえ、職員一人ひとりの健康に対する意識付けを行っています。毎月の検便検査、定期健診、インフルエンザ予防接種、生活習慣病予防健診、メンタルヘルス（産業医や推進担当者等）に取り組み、体調不良時には、事故につながらないよう職員間で注意しています。送迎車の利用が増え、介助も増える中で、休憩が取りにくいといった現実がありますが、作業時間の適切な管理について検討されていくことを期待します。