

## 第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	こぶし園
経営主体(法人等)	社会福祉法人 育桜福社会
対象サービス	障害 生活介護事業
事業所住所	〒212-0054 神奈川県川崎市幸区小倉804-15
設立年月日	平成2年9月
評価実施期間	平成24年4月 ～ 平成24年9月
公表年月	平成24年10月
評価機関名	株式会社 学研データサービス
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>《施設の概要》</p> <p>事業所はJR南武線矢向駅から徒歩で15分程度の閑静な住宅街にあります。社会福祉法人育桜福社会が平成2年に設立した定員50名の生活介護事業所です。平成24年6月現在の利用者数は49名で平均年齢は34.4歳です。重度障がい者を積極的に受け入れており、障害程度区分5,6の利用者が80%を超えています。利用者全員が療育手帳を有し、90%以上が重度障がい者の認定を受けています。重複障がい者が多く、22名が身体障害者手帳1級の認定を受けており、食事や排泄の全介助が必要な利用者が全体の60%に及んでいます。</p> <p>一人ひとりの利用者の持っている力を引き出すような支援を心がけています。職員はちょっとした利用者の表情の動きを注意深く観察し、マンツーマンで介助します。自閉的傾向の強い利用者には本人だけが安心できる場所を確保し優しく見守っています。法人の基本方針に、「一人ひとりの「人」が主役である尊厳をもった生き方を支援すること」を掲げています。基本方針の遵守を事業計画の重点運営項目に明記して職員に周知しています。</p> <p>《特に優れている点》</p> <p><b>○利用者に寄り添い、職員は一人ひとりの利用者の思いを大切にした支援を心がけています。</b>          本人の暮らしぶり、障害状況及び家族状況等をアセスメントでしっかり把握し、本人の24時間365日の生活の全体像を捉える中で、職員は利用者一人ひとりの希望とニーズに沿った支援を心がけています。自閉傾向やこだわりの強い利用者の動きに寄り添い、職員は一人ひとりの表情や態度で利用者の気持ちを把握します。平成23年3月発行の広報誌に、「援助員が利用者の方の人柄をととても大事になさっているのを感じます」とボランティアの一人が感想をのべているのが掲載されています。利用者への職員の思いがうかがえます。</p> <p><b>○重度障がい者を受け入れ利用者の健康管理に力を入れています。</b>          痰の吸引や酸素吸入、経管栄養、喘息発作など医療的ケアが必要な利用者を積極的に受け入れています。主治医の指示書に基づき、家族と協力し看護職員がケアを行い、直接援助員がサポートします。年に2回の定期検診と8回の内科検診、他にリハビリ検診、整形外科検診を実施し利用者の健康管理に努めています。また、2か月ごとに摂食カンファレンスを行い、障害の重症化</p>	

による嚥下機能の低下を確認し食形態の見直しを行っています。家族と連携し、利用者の健康状態を連絡帳で確認し合い、家族が安心できるように支援しています。

### ○重度障がい者の力を引き出す日中活動に取り組んでいます。

重度の障がい者の主体性を尊重した日中活動に取り組んでいます。利用者は日中作業として、牛乳パック再利用の紙漉き作業や押し花、ビーズ作業などを行います。牛乳パックのビニールはがしでは、利用者の身体特性に合わせて牛乳パックを適当な大きさに切り、利用者の手の高さに吊りさげて利用者が自分の力で作業ができるように工夫しています。職員の表情はいつも優しく前向きです。利用者が主体的に自分の意思で作業を行えるように見守っています。利用者は自分の仕事がうまくできた時は声を出して喜びを表情に表します。

《さらなる取り組みに期待する点》

### ○利用者・家族満足度のアンケート調査を行い、施設運営の改善につなげるとが望めます。

利用者との信頼関係を構築しコミュニケーションの円滑化を図り利用者が満足して日常生活を送っているかの把握に努めています。今後は利用者や家族の満足度調査を定期的に行い、施設全体のサービス性の向上につなげることを期待します。

### ○サービス実施マニュアルの整備が望めます。

サービス実施マニュアルの整備が十分とは言えないようです。食事、排泄、入浴及び送迎等各種利用者へのサービス支援をマニュアル化し、作業の標準化を図ることが望めます。また、重度化や高齢化に伴う利用者個々のサービス内容の変化に対応し、マニュアル見直しの仕組の整備が望めます。

## 評価領域ごとの特記事項

### 1.人権の尊重

- ①法人の基本方針に、利用者の権利を擁護するなど利用者を尊重したサービスを行うことを謳い、事業計画書や事業報告書に法人の基本方針に則り施設を展開することを明記し全職員に周知しています。個別支援計画書の作成についてはガイドラインを整備し、ケアマネジメントの手法を取り入れ利用者の意思を尊重した支援計画を作成をすることを規定しています。
- ②トイレに行く、かばんの中を見る、連絡帳を見るなどこちらから働きかけをする時には、必ず声をかけ利用者の意思を確認するようにし、職員の視線で誘導してしまうことが無いように心がけています。また、月1回利用者の会を実施し、食事や外出等日中行事について利用者の意見を聞き、食事の献立や外出先の決定などについて利用者の希望を尊重した支援を心がけています。
- ③プライバシーポリシーを作成し、個人情報の利用については利用目的を明示し、利用者の同意を得た上で目的の範囲に限り利用するようにしています。広報誌への掲載や利用者に関する情報を外部とやりとりする場合には、利用者及び保護者の同意を得るようにしています。また、職員は日常の生活の中で話しかけるときの声の大きさに気を使い、利用者の前で個人のことについて話をしないなど利用者のプライバシー保護に配慮した支援を心がけています。

<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>①職員は、利用者の強み（ストレングス）を活かした支援を心がけ、利用者の主体的活動の実現に努めています。一人ひとりの介護について細かく記した介助表を作成しています。年度初めに利用者とその家族に個別支援計画書と介助表を提示し、どのように活動していくかを伝えます。また、年2回モニタリングを行い、利用者の意向を把握し見直しを行っています。日常生活動作が自分で行えるよう、トイレに手すりを付けたり、食事に関しては食形態や自助具を工夫し出来るだけ自分で食べることができるよう配慮しています。</p> <p>②法人内共通の苦情解決に関するマニュアルが作成されています。マニュアルには、苦情対応の責任者と職員全員が苦情受付の窓口であることを明記し、対策の検討、記録、苦情申し出人への回答など苦情対応の手順を記述しています。苦情内容を3段階のレベルに分け、連絡ルートと報告に要する時間をフローチャートに記述し処理の迅速化を図っています。苦情内容と対策は毎月法人と第三者委員会へ報告しています。</p> <p>③利用者との信頼関係を構築しコミュニケーションの円滑化を図り利用者が満足して日常生活を送っているかの把握に努めています。今後は利用者や家族の満足度調査を定期的に行い、施設全体のサービス性の向上につなげることを期待します。</p>
<p><b>3.サービスマネジメントシステムの確立</b></p>	<p>①個別支援計画が本人の想いをかなえるためのプランであることを、個別支援計画書作成に関するガイドライン明記し職員に周知しています。本人の暮らしぶり、障害状況、健康・医療及び家族状況をアセスメントでしっかり把握し、本人の24時間365日の生活の全体像を捉える中で、利用者一人ひとりの希望とニーズを個別支援計画に反映することを心がけています。また、利用者のエンパワーメントの視点を重視し、本人の強み（ストレングス）を活かすようにしています。</p> <p>②利用者全員が参加して毎月防災訓練を実施し、緊急時の利用者の安全確保に努めています。月に1回防災会議を開催し、車椅子利用者の災害時の避難や防災薬や防災衣類の備蓄等について話し合い緊急時に備えています。また、法人共通の危機対応マニュアルに基づき、敷地内、建物内の安全点検を実施し利用者の安全確保と事故防止に努めています。災害対策用備品を必要に応じて利用者に提供できるようにしています。</p> <p>③危機管理や苦情解決、衛生管理マニュアル等は整備されていますが、提供する個々のサービスの現場むけマニュアルの作成が十分ではありません。ケース記録で利用者情報を記録し職員間の情報共有を図り、また、随時ケース会議で利用者状況の確認を行っています。サービス内容の標準化を記述したマニュアルの作成までには至っていません。食事、排泄、入浴等利用者の障害特性に配慮したサービスマニュアルの整備が望まれます。</p>
<p><b>4.地域との交流・連携</b></p>	<p>①積極的にボランティアを受け入れ、利用者との交流を通し相互理解を深めています。平成23年度は延べ319名のボランティアが施設の各種行事等に参加しました。平成23年3月の広報誌に「援助員の方が利用者の人柄をととても大事になさっているのを感じます」とボランティアの感想が掲載されています。20年間も活動を継続してしているボランティアもいます。ボランティアとの協力関係を大切にしていることがうかがえます。</p> <p>②町内会や地域の社会福祉協議会、学校、公共機関と連携し地域の各種行事に積極的に参加しています。障がい者週間活動の一環として、毎年11月にこびしふれあい祭りを実施しています。祭りでは近隣の中学校の生徒や地域住民等を招待し、園の活動を紹介し、模擬店やバザーをひらいて地域住民との交流を深めています。平成23年度のふれあい祭りでは利用者がダンスを</p>

	<p>披露し、保護者、地域の方、職員がステージの利用者と声を合わせ一つになって楽しい一時を過ごしました。</p> <p>③事業所が地域福祉の中心としての役割を担えるように地域連携の強化を図っています。また、地域の各種行事に参加し障がい者への地域理解につとめています。今後は、施設の専門性を活かして、障がい者家族や地域住民への相談会や介護技術の講習会など、障がい者支援に関する専門性の地域還元に努めることが望まれます。</p>
<p><b>5.運営上の透明性の確保と継続性</b></p>	<p>①法人としての8項目の基本方針を明文化しています。基本方針の冒頭に「心の風景を表現できるキャンパスの創造を目指して」を掲げて、法人の利用者支援への姿勢を示しています。基本方針に利用者一人ひとりが主役として尊厳をもった行き方を送れるように支援すること、障害を持つ人の思いとその家族の思いを念頭に置いて福祉の実践を図ることなどを明記しています。基本方針をホームページに掲載し、福祉に取り組む法人としての考え方を示しています。</p> <p>②年度ごとの事業計画の達成状況を職員会議（総括会議）で評価し、課題を整理しています。総括会議では、年度始めに決めた班ごとの活動や作業の種類、健康や栄養管理といった分掌ごとに、担当職員が月ごとの実績を評価した資料をもとに、次年度の課題と取り組みについて職員間で話し合っています。平成23年度の総括会議では、計画的に散歩やドライブによる外出を増やすことなど具体的課題が検討されています。総括会議の1年間の作業実績の評価結果をもとに次年度の事業計画を策定しています。</p> <p>③経営効率化や経費節減については、職員が働きやすい業務内容とその流れの整備を図り作業の実効性が高まるようにつとめています。今後は作業改善による作業工数の削減や、節電等の経費節減の活動の成果の数値管理を徹底することで、一層のコスト低減と効率化に繋がることが望まれます。</p>
<p><b>6.職員の資質向上の促進</b></p>	<p>①職員の社会福祉従事者として、また社会人としての資質向上を目的として、法人の事業計画に則り研修を行っています。入職して1年目、2年目、3年目の職員を対象に研修を行い、さらに中堅職員、厨房職員、看護職員、事務職員など役割別にも研修を実施しています。1年目職員研修では自己チェック表などを用いて人権について具体的に学ぶ機会を持ち、一人ひとりの「人」が主役である尊厳を持った生き方を支援する姿勢を伝えています。研修後には報告書を記し、施設長などが評価・分析を行い、次年度の研修に活かしています。</p> <p>②職員が有給休暇の取得や休憩時間をきちんととれるように職員の勤務時間に配慮しています。利用者の送迎後の打ち合わせ等時間外勤務につながりやすく、管理者は職員がオーバーワークにならないように注意しています。職員は、日常的に困りごとや悩み事がある時は施設長に相談しています。また、年1回次年度の希望などについて施設長との面談を行っています。</p> <p>③職員個別の研修計画の策定については十分ではありません。個々の職員の育成計画たて、研修等を含めた目標管理を実施し、それを組織的に支援する仕組みの整備が望まれます。職員は年1回施設長との面談を行っており、次年度の希望などについて話し合う機会を持っています。職員一人ひとりの育成に焦点を当て、個人目標を設定し実績を評価し、スキルアップを図る取り組みが望まれます。</p>