

## 第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	川崎市わーくす高津
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（就労継続支援B型）
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25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>川崎市わーくす高津は、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20年4月に就労継続支援B型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2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、利用者一人ひとりの状況に合わせた支援を行っています。作業は利用者の特性に合わせて3つのグループに分かれて行っています。就労支援については、一人ひとりに合わせたプログラムを作成しています。</p> <p>利用者が楽しく過ごすことができるよう、宿泊旅行、一日バス旅行、フェスティバルなどの行事を実施しています。行事の企画や運営は、月1回開かれる利用者会において実行委員を決め、皆で話し合いながら進めるなど、利用者の意見を大切にしています。</p> <p>《特に優れている点》</p> <p><b>○社会生活や就労に関して、一人ひとりの自立を念頭において企画しています</b></p> <p>就労を希望する利用者には、就労プログラムを作成しています。「自分の夢に向かってがんばろう」と表に記し、「気持ちの良い挨拶ってなんだろう」などとコミュニケーションを取りながら進めています。そして、企業見学、面接練習、履歴書作成の練習、コミュニケーションスキルアップの研修、外部実習などに関して年間計画を立て、一人ひとりに合ったプログラムを作成しています。なお、宿泊旅行、一日バス旅行、フェスティバルなど、社会生活が円満にできることを目的とした行事も企画し、実施しています。</p> <p><b>○さまざまな案件に対して利用者の意見を反映しています</b></p> <p>毎月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。利用者会では行事について実行委員を決め、その内容について話し合っています。そして、行事終了後には、感想や意見を出し合い、次回の行事開催時の参考にしています。事業所では、こうした行事についての話し合いのほか、就労について、作業環境についてなど、さまざまな案件に対してこのような話し合いの場を設けています。このほか、作業環境会議と称して少人数で話し合う利用者会も開催し、作業スペースをど</p>	

のように使うかなど具体的な意見も出し合っています。

### ○利用者の気持ちに寄り添うためにテーマを設けて学んでいます

事業所の活性化に向けて、さまざまな取り組みを行っています。例えば、「説明の大切さ」「聴く」「組織人として」など、いくつかのテーマについてわかりやすく伝えるための資料を作成しています。利用者の気持ちに寄り添うことを目指していることが伝わる内容です。これらを活用して、職員のほか、内容によっては利用者にも理解を促しています。訪問調査の見学では、職員が利用者ごとに応じた支援をしていることや、遠慮なく職員に話しかける利用者の姿が見受けられ、こうした取り組みが生かされていることがうかがえました。

《さらなる取り組みに期待する点》

### ○誰もが同じように関わることができるよう、マニュアルや日課表を整理されることを期待します

法人が作成した「危機管理マニュアル」「ヒヤリハット、事故対応マニュアル」「個人情報保護マニュアル」などの業務マニュアルを備えています。今後、各業務に関する職員間での理解をさらに深め、周知徹底を図るためにも、話し合いの機会を設けたり、事業所独自の対応を既存のマニュアルに加えたりすると、なおよいでしょう。また、現在、事業計画に記載されている日課表に基づいて業務を行っています。誰が携わっても同じように業務ができるよう、具体的な業務内容を記載した日課表を作成されることをお勧めします。

### ○中・長期的な視点で計画を作成し、実行計画と連動させることをお勧めします

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。事業所では、今後、中・長期計画を作成する必要性を認識しています。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されてはいかがでしょう。例えば年度事業計画の「職員について」の項目は、事業所が目指す内容に留まっています。実際の研修計画も目的や目標が明確とは言えないため、今後、中・長期的視点で目標を設定するとともに具体的な育成計画を作成することをお勧めします。

### ○職員一人ひとりに応じた育成を検討されてはいかがでしょう

職員自己評価の結果を見ますと、利用者へのサービスに関する項目の評価が、組織マネジメント項目への評価に比べて全体的に高くなっています。また、研修など、育成に関する要望も複数見受けられ、職員の業務に対する意識の高さがうかがえます。サービス管理責任者は、さまざまなテーマで内部研修用に資料を作成し、職員のスキルアップに努めていますが、職員はさらなるスキルアップを望んでいるようです。今後は、職員一人ひとりの目標をさらに明確にして、個別の視点での育成を検討されてはいかがでしょう。

## 評価領域ごとの特記事項

### 1.人権の尊重

訪問調査時、職員が利用者にかける姿が非常に多く見られ、利用者の求めに応じて支援しているようすがうかがえました。また、利用者の特性に応じて作業スペースを他の利用者から離したり、個室のように仕切ったりと、工夫している姿が見られました。職員は、「聴く」というテーマで研修を行い、利用者の心に耳を傾けることの大切さを学んでいます。事業計画にも、利用者に対して「言葉だけではない日々の様子からニーズを探りアドボケイト（代弁）します」と掲げられており、利用者の意思を尊重する姿勢が確認できます。

利用者の状態や利用者ごとの対応方法については、朝の打ち合わせにおいて職員間で共有し、夕方の打ち合わせで報告と振り返りを行っています。この内容は会議録や業務日誌に記録され、職員はいつでも確認することができます。ま

	<p>た、施設長とサービス管理責任者を中心に、「支援力ってなんだろう」というテーマで学んでいます。例えば、「本人の意思に反して職員が先に手を出すことは利用者を尊重することにはならない」といった内容で、利用者一人ひとりの気持ちを尊重するよう職員の共通理解を醸成しています。</p> <p>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上で受診することにしていきます。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か。</p>
<p>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</p>	<p>毎月1回、利用者会を行っています。利用者会では行事について実行委員を決め、その内容について話し合っています。そして、行事終了後には、感想や意見を出し合い、次回の行事開催の参考にしていきます。事業所では、こうした行事についての話し合いのほか、就労について、作業環境についてなど、さまざまな話し合いをしています。また、作業環境会議と称して少人数で話し合う利用者会も開催し、作業スペースの使い方など、具体的な意見も出し合っています。このほか、毎月家族会を実施し、家族からの要望を聞く機会としています。</p> <p>利用者本人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。家族の要望や意向は、個別支援計画作成時の面談や連絡帳から得ています。また、意見箱もあります。意見を記入する用紙は要望の項目のほか、良かったことについても記載できる様式になっています。</p> <p>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解決について職員間で話し合い、必要に応じて解決責任者が申出者と話し合うしくみが整っています。</p> <p>対人関係がスムーズにいくように、作業グループを3つに分けています。それにより、利用者それぞれが集中して作業ができるようになっていきます。また、集中できるようパーティションを工夫したり、一日の流れを表にしたり、作業の進行をマグネットを裏返すことで確認できるようにしたりと、一人ひとりに合わせて環境設定やコミュニケーション方法を工夫しています。職員は利用者の障がい特性を知ること努めており、特性を知った上で穏やかに接していません。訪問調査時には、利用者が落ち着いて過ごしているようすが見られました。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>事業所への理解を深めていただくため、利用開始にあたっては実習（お試し利用）を行っています。その際、面接も行い、利用者本人や家族の意向を確認しています。利用開始時には、一日の流れや作業工程などについて丁寧に説明し、見通しを立てることで安心感が得られるように配慮しています。そして、不安なことがあったらいつでも相談できることを伝えています。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作成していますが、利用者本人の長所を生かし、その思いを実現できるよう考慮して作成しています。</p>

	<p>個人記録は、毎日パソコンのケース記録に入力しています。個別支援計画もパソコン上で作成しており、個別支援計画に照らし合わせてサービスがなされているかを記載するしくみになってはいますが、十分に記載できているとは言えない状況です。今後、さらなる工夫を期待します。</p> <p>業務上の各種マニュアルに関しては、現在法人が作成したものを備え、使用しています。今後、職員間での理解をさらに深め、周知徹底を図るためにも、話し合いの機会を設けたり、事業所独自の対応を既存のマニュアルに加えたりすると、なおよいでしょう。</p> <p>年間計画を立てて毎月1回、同館内事業所と合同で火事や地震を想定した防災訓練を実施しています。年3回は全館合同で実施し、各回ごとに振り返りを行っています。「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。</p> <p>業務日誌には苦情やヒヤリハットについて記載する欄があります。案件が発生したときは、朝と夕方の打ち合わせで対策について協議したり、結果について周知したりしています。なお、事故が起きた時には事故報告書を記すとともに、すぐに法人に報告しています。</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、就労支援B型の事業所として、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、さらに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。なお、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は、一般の方に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>学生や資格取得を目的とした実習生を積極的に受け入れ、障がい福祉の人材養成に努めています。福祉業界は人材が不足しているため、少しでも多くの人材を養成したい考えです。また、建屋内には別事業所が運営する貸会議室などがあり、福祉関係者が利用できるようになってはいますが、運営に関して施設長やサービス管理責任者が検討の場に参加することもあります。ボランティアは積極的に受け入れる姿勢で、主に社会福祉協議会を通じて紹介されています。今後は、職員用の受け入れマニュアル作成など、手順を明確にされてはいかがでしょうか。</p> <p>障がい者福祉事業協会が主催する「手をつなぐ体育祭」では、委員会のメンバーとして活動しています。年度当初に、同館内3事業所（同法人）で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。1つの例として、同館内の事業所が運営する福祉会館について、視覚に障がいをもつ方がより利用しやすくなるように、土足での入出を検討し、3週間の試行を実施した経緯があります。衛生面などに課題が生じたため実施には至りませんでした。地域福祉に貢献する意欲の高さがうかがえる取組です。</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</p>

しています。本年度の重点項目には、「利用者一人ひとりのニーズに則したプログラムを提供できるように細かに分析しながら丁寧な支援を心がける」「利用者のエンパワメント（本人の力）を引き出す支援を大切に、自立を意識した地域生活を送れるよう丁寧な支援を展開する」といった内容が盛り込まれています。

職員の「内部自主評価自己評価」で抽出された課題について、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。これまでは、利用者がいつでも自由に休んだりできる静養室や職員の休憩スペースがないことが課題でした。このため、利用者の静養室と職員の休憩時間兼ねた職員の休憩室を設置する計画があり、年内に完成予定です。静養室の完成後、利用者サービスが向上することが期待できます。

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。具体的には、サービス管理責任者が専門研修へ参加して取りまとめ、業務フローを見直しました。さらに、職員会議で内容を共有し、これまでの業務を振り返るとともに具体的な変更点を明確にして業務に取り入れています。

## 6.職員の資質向上の促進

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。これに加え、事業所にとって必要な育成をする体制があります。本年度の事業計画書の中の「職員に関して」と題した項目に「職員の人材育成及び研修体制」として育成の方向性が示されています。また、先輩職員による職場内教育も積極的で、日常的に職員個々の状況に応じた的確な助言を心がけていることがうかがえます。

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、フロアのレイアウトが見渡しやすい作りのため、職員の就業状況も確認が容易です。休憩時間については、サービスの性格上明確に取ることが難しい状況で課題になっていましたが、年内に休憩室（利用者の休養室を兼ねる）を設置することになっているため、これまでより確実に休息を取れるようになる見込みです。