

## わかたけ作業所

運営主体	社会福祉法人 育桜福祉会
住所	神奈川県川崎市高津区久地2-15-11
定員	55名
評価実施年月	平成23年6月～平成24年1月
結果公表	平成24年1月
評価機関	株式会社 学研データサービス

## 評価方法

### 自己評価

(実施期間) 平成23年6月10日～ 平成23年10月3日	役職職員3名で確認の上、1名が作成しました。
-------------------------------------	------------------------

### 評価調査員による評価

(実施日) 平成23年10月19日 平成23年10月26日	調査員3名により、10月19日と26日の両日施設を訪問し調査を行いました。調査は施設見学、幹部職員ヒヤリング、3名の利用者の面談、一般職員2名に対する個別ヒヤリング及び書類確認にて実施しました。ヒヤリングは3名の調査員が同席し、評価項目を分担して実施しました。
-------------------------------------	--

### 利用者（家族）アンケート

(実施期間) 平成23年8月3日～ 平成23年8月17日	全利用者を対象とし、施設を通じて利用者にアンケートを配付しました。記入後（無記名）、返送用封筒に封入してポストに投函していただき、評価機関で直接37名様分を回収しました。
------------------------------------	---

### 利用者本人調査方法

(実施日) 平成23年10月26日	3名の利用者（男性2名、女性1名）に対して面談形式にて調査を行いました。面談の内容は、日常の生活や作業のこと、職員の対応のこと、休み時間の過ごし方及び工賃のことなど多岐に及びました。
----------------------	---

### 《特に優れている点》

#### ○ 利用者の働く場を提供し、利用者の自立と社会参加を支援しています

生活介護事業及び就労継続支援B型事業の利用者は、毎日の作業を楽しみにして施設に通っています。仕事がたくさんあると利用者の顔も明るくなります。生活介護の利用者には、個々の希望と適性を踏まえて、仕事としての意識を持つように個別支援計画にもとづいて支援しています。就労継続支援B型の利用者には、社会的経験の拡大や就労への意欲を引き出し、就労が可能で就職を希望する利用者には個別支援計画に基づいて、職場実習やトライアル雇用の支援を行っています。また、就労援助センターや障がい者生活支援センターと連携し、就労支援と就労後の適切なアフターフォローを実施しています。

スイッチ作業、チョーク製品作業、ボールペン作業、計測機器の部品組み立て作業などの提供に協力してくれる事業所は現在10社を超えています。川崎市障がい施設関係事業協会仕事センターを通じて、また、事業所周辺に所在する各企業と連携し積極的に作業の開拓を進めています。

#### ○ 家族の事情に配慮し、利用者の地域生活支援に力を入れています

家族の高齢化や疾病などの理由で利用者の家庭生活の維持が年々困難になる傾向があります。施設では、併設の障害者生活支援センターをはじめ、関係機関と連携し、利用者が地域生活を継続できるように支援しています。「将来的にはグループホームに入りたい」などの利用者の希望を尊重し、法人のグループホーム体験入所のサービスを紹介しています。また、通園のための送迎は家族対応が原則ですが、緊急時や家族による対応が難しい状況が生じた場合、将来的に予測されるニーズも視野に入れたうえで適切に対応しています。

家族の意見は、家庭との連絡帳を活用して汲み取っています。また、保護者会を毎月開催し、利用者の地域生活支援について話し合いをしています。このほか、保護者会の要望に応じて、年2回程度、家族向けの料理講習会を開催し、利用者が地域で安心して生活できるように障がいに配慮した食事の指導も行われています。なお、毎月施設の栄養士が発行する「栄養士便り」を家族に配付して、情報提供に努めています。このように、家族の状況に合わせた支援が行われています。

#### ○ 利用者の思いや強みを尊重した個別支援の実践に努めています

利用者の個別支援計画の作成にあたっては、誰のための計画かという本来の目的を意識し、本人の希望や思いや強み（ストレングス）を尊重し、本人の全体像とニーズをしっかりとらえるようにしています。そのため、アセスメント（利用者ニーズの評価）では、利用者のエンパワーメント（利用者の力が回復、強化すること）やストレングスアプローチ（利用者の強みや良い面を尊重することに接近すること）を実施する上での、利用者本人のニーズを把握することに力を入れています。そして、利用者の障がい特性と社会参加の状況、ADL（日常生活活動）の状況を把握し、個別支援計画を策定しています。なお、個別支援計画の策定にあたっては、川崎市更生相談所、障がい者生活支援センター、医療機関などの関係機関と連携し、専門家の意見や助言を取り入れるようにしています。利用者自身が可能な限り役割を持ち、自分を表現し、その人らしい生き方を実感できるように支援しています。

#### ○ 法人の基本方針を全職員に周知し、利用者の人権擁護に努めています

「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」を掲げて、8項目の法人としての基本方針を定めています。基本方針には、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めざすことを支援し、また、障がいを持つ一人ひとりを大切に、思いや願いに対しその実現をはかるべく、個々に合致した支援・援助を展開することなどを謳っています。

事業所の事業計画の運営方針に、法人の基本方針及び事業計画に基づき事業を展開することを明記し、年度ごとに事業重点運営項目を定めています。事業計画書は職員に回覧しています。また、月1回開催のフロア会議で取り上げ職員に周知しています。このほか、毎年11月に実施する職員の意向調査で管理者が職員に面談し、職員の職務に対する希望を聞くとともに、職員の職務に関する理解の状況を確認しています。

## 《さらなる取り組みを期待する点》

### ○ マニュアル類の充実化を図り、サービスレベルの改善に取り組むことを期待します

事故対応マニュアルや防災マニュアル、衛生管理マニュアルなど、一部のマニュアルは整備されていますが、接遇や食事、排泄、健康管理や虐待防止など、利用者の日常生活に関するサービス支援マニュアルは作成されていません。今後、標準的サービスの実施内容をマニュアル化し、定期的にマニュアルに基づいたサービス状況の評価を行うことで、サービスレベルの改善につなげていくことを望みます。

# 分類別結果

1 人権への配慮	評価 B
----------	---------

## ○ 特に優れている事項

平成23年度法人の事業計画の基本姿勢に、人権の尊重を掲げ、利用者の快適な暮らしや健康で幸福な生活（ウェルビーイング）を確保するため、利用者の自己決定と選択を尊重し、その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謳っています。

法人の事業計画を受けて、障がい者の人権と自主性を尊重し、人格を尊び、利用者主体に支援を務めることを職員の心構えとして事業報告書に明記し、職員全員に周知しています。また、個人情報の保護と管理は法人の個人情報保護方針（プライバシーポリシー）に則り厳正に行うことを明記しています。利用者の個人情報は、職員室の鍵のかかる書庫に保管し、情報の保護を徹底しています。

人権侵害防止に対する支援については、具体例を用いて朝会で職員に伝え、意識の共有化と徹底を図っています。虐待の懸念があれば複数の職員で利用者を観察し、ヒヤリハットのしくみを活用して虐待防止に努める姿勢です。更生相談所など、関係機関と連携し、適切に対応しています。

## ○ 今後取り組みが望まれる事項

職員は常に身体拘束や虐待防止を意識していることがうかがえます。今後は、身体拘束防止や虐待防止マニュアルを整備し、職員間の共通のサービスレベルの標準化と、相互チェックのしくみ作りが望まれます。

評価分類（中項目）	評価	評価の理由（コメント）
1-1 利用者の権利の擁護	A	<p>平成23年度法人の事業計画の基本姿勢に、人権の尊重を掲げ、利用者の快適な暮らしや健康で幸福な生活（ウェルビーイング）を確保するため、利用者の自己決定と選択を尊重し、その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謳っています。</p> <p>法人の事業計画を受けて、障がい者の人権と自主性を尊重し、人格を尊び、利用者主体に支援を務めることを職員の心構えとして事業報告書に明記し、職員全員に周知しています。また、朝・夕会（朝夕の管理者と職員の打ち合わせ）で具体的事例を用いて基本方針に対する職員の意識の強化を図っています。利用者の希望を把握するため自治会の要望を受けたり、フロア打ち合わせやグループ活動の話し合いなど多くの機会をとらえて利用者の要望の把握に努めています。</p>
1-2 プライバシーの保護	B	<p>平成23年度事業計画の危機管理の記述として、個人情報の保護と管理は法人の個人情報保護方針（プライバシーポリシー）に則り厳正に行うことを明記しています。また、職員の心構えとして、利用者・保護者の守秘義務、秘密保持を明記し職員に周知しています。</p> <p>利用者の個人情報は、職員室の鍵のかかる書庫に保管し、情報の保護を徹底しています。</p> <p>今後は、プライバシー保護マニュアルを整備し、プライバシー保護に関する職員の振り返りと注意のためのサービス基準の整備が望まれます。</p>

## 分類別結果

1-3	身体拘束、体罰、虐待の防止への取り組み	B	<p>平成23年度法人の事業計画の基本姿勢の記述に、利用者の快適な暮らしや健康で幸福な生活を確保するための利用者の自己決定と選択を尊重し、その権利擁護につとめることを明記しています。職員の基本姿勢を掲示し、人権侵害防止に対する支援の具体例を用いて朝会で職員の意識の共有化と徹底を図っています。虐待の懸念があれば複数の職員で利用者を観察し、ヒヤリハットのしくみを活用して虐待防止に努めています。また、更生相談所などの関係機関と連携し適切に対応しています。</p> <p>職員は、常に身体拘束や虐待防止を意識していることがうかがえますが、今後は、身体拘束防止や虐待防止マニュアルを整備し、職員間の共通のサービスレベルの標準化と、相互チェックのしくみづくりが望まれます。</p>
1-4	生活の場としての環境整備	A	<p>支援計画に則り、職員と利用者が協力し各フロアごとに清掃を行い、作業場の働く場を整えています。換気等にも注意して気持ち良く作業ができるように環境づくりに努めています。</p> <p>廊下の一角に図書コーナーを設け、作業場を障がい特性に合わせて仕切るなど、利用者が落ち着いて作業がしたりくつろいだりできるよう工夫をしています。また、休憩時間の取り方をグループごとにずらして、ゆっくりできるように部屋の使い方に配慮しています。</p> <p>事業計画に床の張り替えなど、大規模な修繕を組み込んで、順次実施しています。</p>

# 分類別結果

## 2 利用者の主体性・個別性の尊重

評価

A

### ○ 特に優れている事項

利用者支援の目標と課題を設定し、個別支援計画に記述しています。利用者の自立支援を目的として、サービス課題ごとに期日を設定し達成状況を評価しています。個別支援計画の見直しは年2回行っていますが、利用者の状況に変化が見られた場合には随時行っています。個別支援会議で計画策定に関する職員間の情報共有を図っています。また、毎日の朝会、夕会で個別支援計画に沿った支援を心掛けるように周知しています。個別支援計画の見直しに際しては、利用者や家族に個別課題に対して満足のいくサービス内容であったかを確認しています。

毎月保護者会を開催し、地域生活支援について話し合っています。また、家族との連絡帳を活用し、意見を聴くようにしています。利用者全員が、施設を通所施設として利用していますが、利用者が安心して通えるように、個々に生じた問題に対して家族や地域住民、関係機関と連携しながら、利用者の自立性を尊重した支援を心掛けています。将来的にはグループホームに入りたいなどの利用者の希望を尊重し、グループホーム体験入所を推薦しています。

評価分類（中項目）		評価	評価の理由（コメント）
2-1	利用者満足度の向上への取り組み	B	<p>個別支援計画の見直しに際し、利用者や家族に個別課題に対して満足のいくサービス内容であったかを確認しています。74%の職員は利用者の希望に沿って日頃の支援に務めることで、利用者に満足してもらっていることの達成感を感じています。また、毎月1回保護者会を開催し、保護者の施設サービスに関する苦情や意見を聴き、サービス内容に満足しているかを確認しています。</p> <p>今後は、施設運営や職員の対応、設備条件など、施設サービス全般に対する満足度調査を定期的実施し、施設運営のサービス改善につなげることを望みます。</p>
2-2	利用者が意見を充分に言える体制	A	<p>苦情対応マニュアルを整備し、苦情受付から報告までの苦情に関する対応について明記し職員に周知しています。川崎市障がい福祉施設事業協会（障施協）の苦情解決第三者委員（協力員）が定期的に施設を訪問し、利用者の苦情を聴いています。また、施設として利用者や家族の苦情を苦情解決月次報告書にまとめ、相談内容ごとに解決策を明記し、障施協の苦情解決委員会に報告しています。</p>
2-3	利用者の意見や意向への配慮	A	<p>毎月保護者会を開催し、地域生活支援について話し合っています。また、家族との連絡帳を活用し、意見を聴くようにしています。利用者全員が施設を通所施設として利用していますが、利用者が安心して通えるように、個々に生じた問題に対して家族や地域住民、関係機関と連携しながら、利用者の自立性を尊重した支援を心掛けています。</p> <p>家族の高齢化に伴い、利用者の家庭生活の維持が困難になる傾向を踏まえ、障がい者生活支援センターなどの関係機関と連携して家族支援を行っています。将来的にはグループホームに入りたいなどの利用者の希望を尊重し、グループホーム体験入所を推薦しています。利用者支援の目標と課題を設定し個別支援計画に記述しています。施設の利用者の自立支援を目的として、サービス課題ごとに期日を設定し達成状況を評価しています。個別支援計画は年2回見直しを行っていますが、利用者の状況に変化が見られた場合には随時見直しを行っています。個別支援会議で、個別支援計画策定に関する職員間の情報共有を図っています。また、毎日の朝会、夕会の場を活用し、個別支援計画に沿った支援を心掛けるように職員に周知しています。</p> <p>入所に際しては、希望に応じ体験学習の期間を設けています。また、障がい者支援センターや、その他の関係機関と連携し、通園が困難な利用者には訪問支援など必要な支援を行っています。退所に際しては、アフターケアサービス責任者を設定し、本人や関係機関からの問い合わせに応じています。</p>

# 分類別結果

## 3 サービス管理システムの確立 評価 A

### ○ 特に優れている事項

年度ごとの事業計画を策定し、重点目標を定めています。また、事業計画の達成状況を評価し、事業報告書を作成しています。

職員の職務分掌を明確にし、職員がやり甲斐を持てるように指導しています。

法人の平成22年度事業報告書に、コンプライアンスの徹底を図ったことが明記されています。法人の理念及び社会的ルールを順守し、障害者自立支援法について職員に周知し、また、個人情報保護や虐待防止に務めています。

職務の遂行にあたっては、コスト管理の具体的項目を職員に周知し、開設以来の老朽設備・備品を含めて運用の効率化を図っています。また、職員に対し、目的と達成の判断を正しく行うように指導しています。期限を明確にして進捗状況の報告を求め、職員のモチベーションの向上に務めています。

年2回モニタリングを実施し、利用者ごとにサービスが適切に行われていることを確認しています。モニタリングは個別支援計画の課題ごとの取り組み内容について達成状況を評価し、課題を明確にして対策を支援内容見直しのための記録票に記述しています。モニタリングの結果について利用者の同意のサインをもらい、本人が納得して支援を受けられるようにしています。

### ○ 今後取り組みが望まれる事項

事故対応マニュアルや防災マニュアル、衛生管理マニュアルなど、一部のマニュアルは整備されていますが、接遇や食事、排泄、健康管理等利用者の日常生活に関するサービス支援マニュアルは作成されていません。今後、標準的サービスの実施内容をマニュアル化することが望まれます。

評価分類（中項目）	評価	評価の理由（コメント）
3-1 経営における社会的責任	A	<p>法人の平成22年度事業報告書に、コンプライアンスの徹底を図ったことが明記されています。法人の理念及び社会的ルールを順守し、障害者自立支援法について職員に周知し、また、個人情報保護や虐待防止に務めています。第三者評価の職員アンケートでは、80%の職員が法令順守の重要性を認識し、日常のサービス支援にあたっていると回答しています。</p> <p>地域からの苦情は「障がい者に対する理解を得るチャンス」と捉え、施設長を中心に丁寧な対応を心掛けています。地域との良好な関係づくりについて職員の意識も高く、常日頃から行動しています。例えば、朝夕の利用者の通勤時には、通勤経路に職員が立って利用者が近隣地域に迷惑をかける行動をしないよう配慮しています。</p> <p>法人作成の苦情対応マニュアルを整備しています。案件に応じて最適な対応を迅速に行うことを心掛けています。苦情受付後30分以内に現地へ赴き、事実確認を行い誠意を持って対応しています。なお、苦情の受け付けは主査が行い、施設長が解決責任者になっています。</p> <p>地域の福祉ニーズは、主に事業所内に併設する支援センターや販売事業を通じて把握しています。定型的な情報は県・市・区の関係機関を経由して提供されます。また、業界紙やインターネットを活用して、情報の収集に努めています。</p> <p>現在は、短期入所へのニーズが顕在化しているため、受け入れの必要性を認識していますが、受け入れ態勢の構築や現場との調整が課題になっています。</p>

## 分類別結果

3-2	経営者のリーダーシップ	A	<p>年度ごとの事業計画を策定し、重点目標を定めています。また、事業計画の達成状況を評価し、事業報告書を作成しています。</p> <p>職員の職務分掌を明確にし、職員がやり甲斐を持てるように指導しています。減点法ではなく、職員の長所を活かす配慮がありモチベーションの向上に繋がっています。</p> <p>危機管理や利用者の安全の確保については、施設長自らが率先し、利用者が安心して日常生活を送れるように配慮しています。また、障がい者が地域で自立していくための作業所としての支援の在り方に注目し、関係機関に働きかけ、仕事センターなどの運営に力を入れています。</p> <p>施設運営に関する環境条件を整え、地域福祉の一翼を担ってきた歴史と経緯を踏まえ、利用者や家族、地域から信頼される事業所の運営を推進することを事業計画の重点運営項目に明記し、管理者としての業務を推進しています。職務の遂行にあたっては、コスト管理の具体的項目を職員に周知し、開設以来の老朽設備・備品を含めて運用の効率化を図っています。また、職員に対し、目的と達成の判断を正しく行うように指導しています。期限を明確にして進捗状況の報告を求め、職員のモチベーションの向上に務めています。</p>
3-3	サービスの質の向上に向けた取り組み	B	<p>年2回モニタリングを実施し、利用者ごとにサービスが適切に行われていることを確認しています。モニタリングは個別支援計画の課題ごとの取り組み内容について達成状況を評価し、課題を明確にして対策を支援内容見直しのための記録票（モニタリング）に記述しています。モニタリングの結果について利用者の同意のサインをもらい、本人が納得して支援を受けられるようにしています。</p> <p>利用者に対するサービス実施状況をケース記録に記述しています。ケース記録には毎日の利用者ごとの作業内容や、作業場を休んだときの状況などを記述しています。また、一月の利用者ごとに支援状況を振り返り、まとめてケース記録に記述することで、利用者に対する日々の支援が適切であったかを確認しています。</p> <p>事故対応マニュアルや防災マニュアル、衛生管理マニュアルなど、一部のマニュアルは整備されていますが、接遇や食事、排泄、健康管理など、利用者の日常生活に関するサービス支援マニュアルは作成されていない状況です。サービス水準が職員の能力や経験の違いで大きく変化することが無いように、今後、標準的サービスの実施内容をマニュアル化することが望まれます。</p>
3-4	苦情解決のしくみの確立	A	<p>苦情対応マニュアルを整備し、苦情受付から報告までの苦情に関する対応について明記し職員に周知しています。また、川崎市障がい福祉施設事業協会（障施協）の苦情解決第三者委員（協力員）が定期的に施設を訪問し、利用者の苦情を聴いています。施設として利用者や家族の苦情を苦情解決月次報告書にまとめ、相談内容ごとに解決策を明記し、障施協の苦情解決委員会に報告しています。</p>



## 分類別結果

4 危機管理体制の確立	評価 A
-------------	---------

### ○ 特に優れている事項

事故や食中毒、感染症などの発生予防策は、法人が設置する安全委員会で法人内各事業所の事例を基に検討され、各事業所で共有しています。ノロウイルスなど感染症が流行する時期には、看護師と職員が連携して情報の確認を行い、マニュアルを見直して対策を講じています。食中毒防止対策は、主に給食マニュアルに基づいた対応により行っています。

安全対策は、職員ごとの業務に包括され、職務分掌で確認できます。また、危険を察知した場合には、各フロアごとに主査・施設長に報告する体制です。

災害を機に利用者や職員が帰宅できない場合を想定して、寝具やカンテラを整備するほか、食料品の備蓄など対応を拡充しました。

職員は、法人主催の合同の防災訓練に参加しています。また、毎月施設の防災訓練を行っています。

作業室、トイレなど1部屋1名の管理責任者を設置し、清掃や整備をしています。危険物は、施錠付きのキャビネットに保管して、利用者の手にふれないよう管理しています。

### ○ 今後取り組みが望まれる事項

安全管理に関する各種マニュアルを整備していますが、定期的な見直しや内容の精査が行われていない状況です。今後は、必要なマニュアルの選定と検証を行い、職員への周知徹底が期待されます。

評価分類（中項目）		評価	評価の理由（コメント）
4-1	安全管理・安全の確保	A	<p>事故や食中毒、感染症などの発生予防策は、法人が設置する安全委員会で法人内各事業所の事例を基に検討し、各事業所で共有しています。ノロウイルスなど感染症が流行する時期には、看護師と職員が連携して情報の確認を行い、マニュアルを見直して対策を講じています。食中毒防止対策は、主に給食マニュアルに基づいた対応により行っています。</p> <p>安全対策は、職員ごとの業務に包括され、職務分掌で確認できます。また、危険を察知した場合には、各フロアごとに主査・施設長に報告する体制です。</p> <p>災害を機に利用者や職員が帰宅できない場合を想定して、寝具やカンテラを整備するほか、食料品の備蓄など対応を拡充しました。</p> <p>職員は、法人主催の合同の防災訓練に参加し、また、防災訓練を毎月行っています。</p> <p>作業室、トイレなど1部屋1名の管理責任者を設置し、清掃や整備をしています。</p> <p>危険物は、施錠付きのキャビネットに保管して、利用者の手にふれないよう管理しています。</p> <p>安全管理に関する各種マニュアルを整備していますが、定期的な見直しや内容の精査が行われていません。今後は、必要なマニュアルの選定と検証を行い、職員への周知徹底が期待されます。</p>

# 分類別結果

## 5 地域との交流・連携 評価 A

### ○ 特に優れている事項

地域の方に会議室を無料で開放しています。現在は毎週婦人会の方々が利用しています。また、毎年11月に催している祭りには、地域の方をお誘いしています。職員は、地域住民に対する障がいへの理解促進のための場として活動しており、ダンスや音楽演奏の披露、保護者による模擬店を出店して地域の方々と交流を深めています。

フラダンスやフラワーサークルなど毎月のサークル活動の講師や、毎年実施する宿泊行事でのサポートなどにボランティアが参加しています。

事業所にとって区の関係機関や法人内諸事業所、地域の他事業所、仕事の受注先などは、連携が必要な資源として捉え、必要に応じた連携関係を構築しています。施設長は、近隣地域の施設長会や法人の管理職会議に定期的に参加し、事例研究や課題解決の検討を行っています。

火災などの不測事態には、消防署や保健所、区の各事業所、法人内諸事業所との連携が取れる体制です。本年の震災を機に避難場所を再確認し、広域避難所への避難訓練も拡充させました。

### ○ 今後取り組みが望まれる事項

今後は、ボランティア受け入れマニュアルの整備が望まれます。また、ボランティアが守るべきプライバシーや守秘義務については、口頭説明に加え文書を配付するなど徹底する取り組みが望まれます。

評価分類（中項目）	評価	評価の理由（コメント）
5-1 地域住民やボランティアの交流の場の提供	A	<p>地域の方に会議室を無料で開放しています。現在は毎週婦人会の方々が利用しています。また、毎年11月に催している祭りには、地域の方をお誘いしています。職員は、地域住民に対する障がいへの理解促進のための場として活動しており、ダンスや音楽演奏の披露、保護者による模擬店を出店して地域の方々と交流を深めています。</p> <p>フラダンスやフラワーサークルなど毎月のサークル活動の講師や、毎年実施する宿泊行事でのサポートなどにボランティアが参加しています。</p> <p>今後は、ボランティア受け入れマニュアルの整備が望まれます。また、ボランティアが守るべきプライバシーや守秘義務については、口頭説明に加え文書を配付するなど徹底する取り組みが望まれます。</p>
5-2 関係機関との相談・連携	A	<p>事業所にとって区の関係機関や法人内諸事業所、地域の他事業所、仕事の受注先などは、連携が必要な資源として捉え、必要に応じた連携関係を構築しています。施設長は、近隣地域の施設長会や法人の管理職会議に定期的に参加し、事例研究や課題解決の検討を行っています。</p> <p>法人の危機対応マニュアルを整備し、防災安全委員会を中心に安全対策を講じています。夜間照明を設置して不法侵入を防止し、災害を機に利用者や職員が帰宅できない場合を想定して、寝具やカンテラを整備、食料品の備蓄など対応を拡充しました。</p> <p>防災訓練は毎月行っています。火災などの不測事態には、消防署や保健所、区の各事業所、法人内諸事業所との連携が取れる体制です。本年の震災を機に避難場所を再確認し、広域避難所への避難訓練も拡充させました。</p>

# 分類別結果

## 6 運営上の透明性の確保と継続性

評価

A

### ○ 特に優れている事項

法人として、「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」を理念に掲げ、8項目の基本方針を定めています。基本方針には、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めざすことを支援し、また、障がいを持つ人一人ひとりを大切に、思いや願いに対しその実現をはかるべく、個々に合致した支援・援助を展開することなどを謳っています。基本方針のもとに管理者会議で法人の事業計画を策定し、それを受けて事業所ごとの運営方針を定め事業計画書に明記しています。利用者の家族へは、毎月1回開催の保護者会で施設の基本方針と事業計画の内容を説明しています。

法人に対する第三者機関による会計監査の結果は、主に指摘事項を朝・夕の打ち合わせて施設長から職員へ伝えていきます。市の監査結果に基づく改善事項は、速やかに対処しています。昨年度は、床の張り替えや壁の修繕を実施しました。市の監査を受審しておりますので、現在外部監査の受審の予定はありません。

毎年11月に実施する職員の意向調査で施設長が職員に面談し、職員の職務に対する希望を聞くとともに、職員の職務に関する理解の状況を確認しています。

評価分類（中項目）	評価	評価の理由（コメント）
6-1 理念や基本方針、中・長期計画の策定及び職員や利用者への周知	A	<p>法人として「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」を理念に掲げ、8項目の法人としての基本方針を定めています。基本方針には、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めざすことを支援し、また、障がいを持つ人一人ひとりを大切に、思いや願いに対しその実現をはかるべく、個々に合致した支援・援助を展開することなどを謳っています。基本方針のもとに管理者会議で法人の事業計画を策定し、それを受けて事業所ごとの運営方針を定め事業計画書に明記しています。</p> <p>事業所の事業計画の運営方針に、法人の基本方針及び事業計画に基づき事業を展開することを明記し、年度ごとに事業重点運営項目を定めています。事業計画書を職員に回覧し、また、毎月1回開催のフロア会議で取り上げ職員に周知しています。毎年11月に実施する職員の意向調査で施設長が職員に面談し、職員の職務に対する希望を聞くとともに、職員の職務に関する理解の状況を確認しています。毎月1回開催の保護者会で施設の基本方針と事業計画の内容を説明しています。</p> <p>法人の平成23年度事業計画書に、中期計画の5か年計画の3年目としての取り組みを明記し、全職員が協力して推進することを明記しています。中期計画の策定・見直しのために、法人主催の管理職会議の中に分科会を設け、中期計画推進委員会を設置して中期計画推進のための法人全体の調整を図っています。また、事業所の平成23年度事業計画の事業重点運営項目に、3年目を迎える法人全体での中期計画に則り、事業所での取り組みを明記し全職員に周知しています。</p>

## 分類別結果

6-2	情報開示への取り組み	A	<p>施設サービス内容の紹介や施設における利用者の作業風景をホームページに掲載し、利用希望者に施設情報を提供しています。利用契約締結時は、利用契約ガイドにより利用者及び家族に施設のサービス内容を説明しています。利用契約ガイドは生活介護事業及び就労継続支援B型事業に分けて作成されており、入所の目的や支援の方法など利用者にわかりやすいように漢字にすべてふりがなをつけて作成されています。また、利用者が施設での生活を送るにあたり、自らの意思で生活の約束事項を確認できるように丁寧に作成されています。</p> <p>法人の施設運営の基本方針や年度ごとの事業計画や事業報告をホームページに掲載しています。また、法人全体の組織図や事業所ごとの機能の紹介の情報をホームページ公開しています。</p> <p>施設運営に必要な情報は、法人内外から収集しています。法人内で共有する情報は、管理職会議を通じて提供されています。外部から収集する情報は、県・市・区から提供されています。さらに、近隣の事業所との施設長会議や交流の中でも、情報交換をしています。収集した情報の中で、さらなる理解が必要なものは、インターネットなどを活用して、正しく理解するよう努めています。職員への情報周知は、回覧により行っています。</p>
6-3	経営改善への取り組み	B	<p>法人に対する第三者機関による会計監査の結果は、主に指摘事項を朝・夕の打ち合わせて施設長から職員へ伝えていきます。市の監査結果に基づく改善事項は、速やかに対処しています。昨年度は、床の張り替えや壁の修繕を実施しました。市の監査を受審しており、現在外部監査の受審の予定はありません。</p> <p>職員には、今後、監査結果や改善内容を具体的に説明し、事業所に関する理解をさらに深めることが望まれます。</p>

# 分類別結果

7 職員の資質の向上	評価 B
------------	---------

## ○ 特に優れている事項

平成22年度法人の事業報告書に、職員が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、入職年次別研修、厨房、看護、事務職など職種別研修、事業所別研修を実施したことを明記しています。また、職員が法人の基本方針及び事業所事業計画の状況と内容を自分のものとして受け止め、事業活動に活用するために、法人全体であらゆる機会を通じて周知・徹底を図っていることを明記しています。

新人研修から5年目の職員は、法人内の別の事業所の職員と合同で、習得スキル目標が明確にされた研修を受講しています。講師は各事業所の職員が行い、習得したスキルを実際の現場に反映しています。また、法人内の職員が自主的に学習会を行ったり、事業所が研修会を企画しての自己研鑽を行っています。

職員配置は、職員に対する意向調査を通じて職務の希望を聞き取り、法人内の事業所間で調整しています。

有給休暇の申し出はできる限り受け入れるよう努めています。その間の業務は、職員間でフォローする体制です。

## ○ 今後取り組みが望まれる事項

今後は、職員個別の計画的な育成と、研修の成果を次期の研修計画へ反映するしくみ作りを期待します。また、職員の職務に対する能力評価の査定基準を活用するなど、職員自身のレベルチェックと目標管理のしくみの構築を望みます。

評価分類（中項目）	評価	評価の理由（コメント）
7-1 職員の資質向上に向けた研修の充実	B	<p>平成22年度法人の事業報告書に、職員が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、入職年次別研修、厨房、看護、事務職など職種別研修、事業所別研修を実施したことを明記しています。また、職員が法人の基本方針及び事業所事業計画の状況と内容を自分のものとして受け止め、事業活動に活用するために、法人全体であらゆる機会を通じて周知・徹底を図っていることを明記しています。</p> <p>新人研修から5年目の職員は、法人内の別の事業所の職員と合同で、習得スキル目標が明確にされた研修を受講しています。講師は各事業所の職員が行い、習得したスキルを実際の現場に反映しやすいよう工夫しています。法人内の職員が自主的に学習会を行ったり、法人の承認を得て事業所が研修会を企画しての自己研鑽を行っています。</p> <p>今後は、事業所に必要な人材と、職員個別の計画的な育成が望まれます。また、研修の成果を、次期の研修計画へ反映するしくみづくりが望まれます。</p>

## 分類別結果

7-2	職員の処遇・就業環境への配慮	<p>施設長は、法人から配属された人材の中で、最適な体制になるように人材配置に努めています。毎年1回職員一人ひとりに面接し職員の意向を聴き、業務や配置の希望や業務遂行能力を確認しています。職員評価と給与などが連動した人事システムは現在導入していません。給与体系は、勤続年数に応じた基本給と、役職に対する職務給で構成されています。役職への昇格試験は、他者からの推薦に限らず自己推薦でも受け付け、誰でも受験できるシステムです。今後は、職員の職務に対する能力評価の査定基準を活用するなど、職員自身のレベルチェックと目標管理ができるしくみの構築が望まれます。</p> <p>労働基準法に対する順守事項は、法人を通じて確認しています。これに基づき、事業所職員の勤務シフトを行っています。また、有給休暇の申し出はできる限り受け入れるよう努めています。その間の業務は、職員間でフォローする体制です。就労状況は、主に出勤簿に押印し、法人が一括管理しています。</p> <p>職員が出産や疾病に伴い職場復帰を希望し、元の事業所で人員補充の必要がない場合は、法人内の他事業所に異動し勤務を継続できる体制があります。</p> <p>福利厚生は、主に神奈川県社会福祉協議会が行う娯楽施設の割引制度などを、職員へ案内しています。また、毎年法人内事業所職員が一堂に会する交流会では、勤続20年の職員に対し、永年勤続を祝う会を行っています。</p>
7-3	職員の参加によるサービス内容の点検・評価	<p>個別支援計画書作成に関するガイドラインを整備しています。ガイドラインには、エンパワーメントや地域生活の視点でストレングスアプローチを行うことを明記し、アセスメント及び個別支援計画の作成と実践の流れ、モニタリングと年間の活動成果のまとめについて記述されています。個別支援計画策定及びモニタリングに際しては利用者・家族と面談し、要望を個別面談記録表に記述して、個別支援計画の見直しに反映しています。また、サービス管理責任者、役付き職員、支援員、看護師及び栄養士が参加して、随時ケース会議を開催しています。個別支援計画に沿って日常のサービス支援が行われていることを確認し、職員間の意識の共有を図っています。</p> <p>将来的にはグループホームに入りたいなどの利用者の希望を尊重しています。利用者支援の目標と課題を設定し個別支援計画に記述しています。サービス課題ごとに期日を設定し、達成状況を評価しています。個別支援計画の見直しは、年2回行っていますが、利用者の状況の変化が見られた場合には随時行っています。</p> <p>個別支援会議で個別支援計画書策定に関する職員間の情報共有を図っています。また、毎日の朝会、夕会の場を活用し、個別支援計画に沿った支援を心掛けるように職員に周知しています。</p> <p>年度始めの個別支援計画策定時にアセスメントを実施しています。その後は、随時支援内容の見直しを行う度を実施しています。所定のアセスメント様式に基づき、利用者の障がい特性と現在の状況、社会参加の状況、日常生活や健康・医療に関する状況、本人のストレングスや興味に関する事項等についてのニーズを確認しています。</p>

# 分類別結果

## 8 サービスの実施内容 評価 B

### ○ 特に優れている事項

利用者の自主性を尊重し、工賃の扱いや企業などの就労面接、通勤、グループ外出など、個別ニーズに配慮した支援プログラムを取り入れています。利用者に何かを伝えるときには、写真や図など具体的にイメージできるものを見せながら、丁寧に説明し、納得してもらうようにしています。また、アセスメントや面談時にコミュニケーションを良くするための留意点を家族や本人と話し合うようにしています。

食事について、利用者の体重などの測定値から食事量を調整したり、苦手な食品を代替えるなどの配慮をしています。家族には「栄養士だより」を毎月配付し、年2回程度、料理講習会を開催しています。

排泄はほとんど自立しており、職員間の声かけで対応できています。職員がドアを開けたままでトイレ介助したり利用者が失禁した時に、職員の声かけが他の利用者に聞こえて利用者の自尊心を損ねるようなことがないように配慮しています。

就労面接などの際の整容や、衣服などについては、年齢やTPOにあったものという視点で支援しています。

健康管理について、毎日健康チェック表に利用者の健康状態を記録し、かかりつけ医と連携し与薬支援や健康管理に対するサービス改善を図っています

事業所企画としてのグループ外出や宿泊旅行を行っています。利用者にも旅行などの企画に参加してもらいます。また、生活支援センターなど、関係機関と連携し、休日などのヘルパー同伴の外出を支援

### ○ 今後取り組みが望まれる事項

今後は、食事提供マニュアル、健康管理マニュアル等生活支援に関するマニュアルを整備し、定期的にマニュアルに基づいてサービス状況を評価し、サービスレベルの改善につなげることを望みます。

評価分類（中項目）	評価	評価の理由（コメント）
8-1 利用者の尊重	A	<p>職員は作業を中心に職場としての雰囲気作りを行い、朝夕の更衣室での支援やフロアごとに日中の見守りなど、体制を組んで支援しています。工賃の扱いや企業などの就労面接、通勤、グループ外出など個人のニーズを聞いて、利用者の自主性を尊重し個別ニーズに配慮した支援プログラムを取り入れています。</p> <p>写真や図など、イメージできるものを見せながら、繰り返しサービス内容を伝えることで利用者に納得してもらうようにしています。アセスメントや面談時にコミュニケーションを良くするための留意点を家族や本人と話し合うようにしています。</p> <p>利用者の中から選出された役員による自治会が組織されています。自治会の役割は、旅行やグループ活動などに利用者の希望を反映させることです。春に利用者全員の投票で選挙を行い、自治会の役員が選出されます。役員は、月2回の役員会と各フロアごとの話し合いを実施しています。高齢化や利用者の障がいの変化からコミュニケーションの維持が困難な利用者には、職員が役員と各利用者のパイプ役を担うことで自治会運営を支援しています。</p>

## 分類別結果

8-2	日常生活支援	<p>食事の介助が必要な利用者はいませんが、毎月の体重などの測定値から食事量を調整したり、苦手な食品を代替えするなどの配慮をしています。年2回栄養士・調理員全員が参加して厨房職員研修を行っており、法人の他施設との情報交換の場になっています。</p> <p>保護者に対しては、法人の栄養士会議で作成する栄養士だよりを毎月配付しています。また、年2回程度保護者向け料理講習会を開催しています。</p> <p>排泄はほとんど自立しており、職員間の声かけで対応できています。職員がドアを開けたままでトイレ介助したり利用者が失禁した時に、職員の声かけが他の利用者に聞こえて利用者の自尊心を損ねるようなことがないように配慮しています。</p> <p>就労面接などの際の整容や衣服などについては、年齢やTPOにあったものという視点で支援しています。写真などで他の利用者とともに考える学習のプログラムにもなっています。</p> <p>健康管理について、毎日健康チェック表に利用者の健康状態を記録し、体調変化をマーカーで色分けし、職員全体で利用者の状況を把握しています。また、かかりつけ医の通院状況や健康診断の希望種類を聞いて、一人世帯や家族状況によっては通院に同行し、健康維持のための予防的支援を心掛けています。また、ヒヤリハットのしくみの中で、与薬支援や健康管理に対するサービス改善を図っています</p> <p>事業所企画としてのグループ外出や宿泊旅行を行っています。利用者にも旅行などの企画に参加してもらいます。また、生活支援センターなど、関係機関と連携し、休日などのヘルパー同伴の外出を支援しています。</p> <p>今後は、食事提供マニュアル、健康管理マニュアルなど、生活支援に関するマニュアルを整備し、定期的にマニュアルに基づいてサービス状況を評価し、サービスレベルの改善につなげることを望みます。</p>
-----	--------	--

B



## 利用者（家族）アンケート集計結果

アンケート送付数（対象者数）	59名	
回収率	62.7%	（37名）

### 1 利用前の情報提供について

		はい	いいえ	わからない	無回答
問1	入所する前に施設での過ごし方や職員が何をしてくれるか（作業や活動、食事、入浴、トイレ等において）、また、わからないことや知りたいことについて、わかりやすい説明がありましたか。	28 75.7%	1 2.7%	2 5.4%	6 16.2%
問2	入所・通所するかどうか考えるため、見学や体験入所はしましたか。	28 75.7%	2 5.4%	2 5.4%	5 13.5%
問3	あなたが希望して、入所・通所を決めましたか。	28 75.7%	3 8.1%	1 2.7%	5 13.5%

### 2 施設の生活・環境について

		はい	いいえ	わからない	無回答
問4	食事はおいしいですか。	34 91.9%	1 2.7%	2 5.4%	0 0.0%
問5	職員があなたの部屋に入るとき、ノックをしたり、入っていいか聞いたりしますか。※入所施設のみ				
問6	入浴、着替え、排泄などで手伝ってほしいとき、いつでも職員は助けてくれますか。	26 70.3%	4 10.8%	7 18.9%	0 0.0%
問7	恥ずかしい思いをしないよう、職員は気をつかってくれますか。	28 75.7%	0 0.0%	9 24.3%	0 0.0%
問8	職員から嫌なことをされたり言われたりすることはありますか。	5 13.5%	23 62.2%	9 24.3%	0 0.0%
問9	施設の中で、他人に知られたくないことは秘密にしてくれるなど、あなたのプライバシーは守られていますか。	27 73.0%	1 2.7%	8 21.6%	1 2.7%
問10	部屋は、あなたがゆっくりできる広さがありますか。※入所施設のみ。				
問11	職員があなたを呼ぶとき、呼び捨てにしたりあだ名で呼んだりするなど、嫌な呼び方をすることはありますか。	6 16.2%	31 83.8%	0 0.0%	0 0.0%
問12	職員によって言うことが違ったり、命令するような職員がいますか。	7 18.9%	20 54.1%	9 24.3%	1 2.7%
問13	職員は、あなたの気持ちをわかってくれ、きちんと対応してくれますか。	32 86.5%	0 0.0%	3 8.1%	2 5.4%
問14	体の調子が悪いときやけがをしたとき、看護師が見てくれたり、病院に連れて行ったりしてくれますか。	29 78.4%	3 8.1%	4 10.8%	1 2.7%

問15	施設では、自由時間にあなたの好きなことができますか。	29 78.4%	3 8.1%	4 10.8%	1 2.7%
問16	買い物などで外出したいとき、希望どおり外出できるよう相談にのってくれますか。※入所施設のみ				
問17	仕事（作業）や活動は楽しいですか。	31 83.8%	2 5.4%	3 8.1%	1 2.7%
問18	工賃（給料）の決め方は、わかりやすく説明されていますか。※該当施設のみ	26 70.3%	0 0.0%	9 24.3%	2 5.4%

### 3 個別支援計画について

		はい	いいえ	わからない	無回答
問19	施設での目標や過ごし方について、職員はあなたの意見を聞いて、一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。	31 83.8%	2 5.4%	3 8.1%	1 2.7%

### 4 地域での生活に向けての取り組みについて】

		はい	いいえ	わからない	無回答
問20	あなたは、この施設を退所したいと思いますか。※入所施設のみ				
問21	自活訓練（買い物、調理、掃除、洗濯等）やグループホーム体験入居等、体験しながら退所に向けた準備ができるしくみはありますか。※入所施設のみ				
問22	退所してからの働く場所や活動する場所を見つけるため、施設実習や会社での実習などを体験することはできますか。	9 24.3%	9 24.3%	19 51.4%	0 0.0%

### 5 施設の満足度について

		はい	いいえ	わからない	無回答
問23	施設は、あなたにとってよいところだと思いますか。	32 86.5%	2 5.4%	2 5.4%	1 2.7%

## 事業者コメント

おかげさまで日常業務の成果（プラス、マイナス）を次につなげるまでにいたっていないことを評価によって気付くことができました。危機管理は大事ですが、それと同時に職員の研修成果の発展性や人権、安全、日常生活支援等、利用者支援全般に関わる発展性についても明快に説明できる根拠をつくるのが急務であります。平成24年度に向けて、この課題を事業計画に盛り込み、具体的に取り組んで成果を出していきたいと思っております。