

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	しらかし園
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 就労継続支援B型事業
事業所住所	〒215-0023 神奈川県川崎市麻生区片平5-24-1
設立年月日	昭和63年4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>事業所は小田急多摩線五月台駅から徒歩で3分程度の、公園に面した閑静な住宅街にあります。天気の良い日には施設から富士山を眺めることができ、利用者の目を楽しませています。社会福祉法人育桜福社会が1988年通所授産施設として開設し、既に24年が経過しています。現在、定員25名の生活介護事業と定員10名の就労継続支援B型事業を運営しています。平成24年3月現在の利用者数は全体で37名で、療育手帳の所持者が37名、身体障がい者手帳所持者が7名です。生活介護利用者の平均年齢は39歳、就労継続支援B型では40歳となっています。開設当初からの継続利用者も多く、50歳以上の利用者が5名いて全体的に高齢化の傾向にあります。</p> <p>法人の基本方針の冒頭に、「心の風景を自由に表現できるキャンパスの創造を目指して」と明記し、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送れるように支援することを掲げています。障がいのある方一人ひとりの思いや願いを大切にし、職員は一人ひとりの利用者が尊厳を持って生活がおくれるように日々の支援に努めています。</p> <p>《特に優れている点》</p> <p>○明るい雰囲気の中で利用者は楽しく作業を行い、達成感を感じています</p> <p>施設内の雰囲気が明るいことが特徴的です。職員の明るい表情は、利用者へ安心感を与えています。自動車部品のねじの組み立てや小さなばねにスポンジを詰め込む作業、クリーニング業者から依頼を受けたタオルたたみなどの作業には、細かい神経と忍耐力を必要としますが、職員は、手先が器用である、きれい好きで後かたづけが上手である、といった利用者一人ひとりの興味や得意とすることを活かした支援を心がけ、利用者の能力に合った作業目標を設定しています。作業が完了した利用者の顔は、達成感に満ちた笑顔であふれています。</p> <p>○利用者の社会体験を大切にした就労継続支援を心がけています</p> <p>社会的経験を重視した就労継続支援を行っています。部品の組み立て作業やガーデンショップしらかしでのハーブの自主製品作りや販売など、職員は利用者の特性に適した作業を開拓しています。また、企業の就労時間に合わせて作業時間を設定したり、社会的マナーや社会人としての意識の向上につながるプログラムを工夫したりしています。納品時に利用者同行してもらい、</p>	

企業の雰囲気を感じてもらおうこともあります。利用者は製品を納期どおりに届けることで次の仕事に向けての責任を感じ、社会人として仕事をしていることへの満足感を得ています。

○利用者の強み（ストレングス）を尊重した個別支援計画を策定しています

利用者の強み（ストレングス）に目を向け、個別支援計画に利用者らしさを反映することを心がけています。アセスメントの際に、挨拶がしっかりできる、ビーズの色分けが得意である、作業は中途半端にしない、歌や映画が好きである、といった利用者の得意とすることや適性を詳細に把握し、個別支援計画に取り入れています。利用者が希望する暮らしのスタイルを実現するために、職員は利用者の小さな不安の訴えも見過ごすことがないように気を配り、利用者が安心して日常生活を送れるように個別支援計画に沿って支援しています。

《さらなる取り組みに期待する点》

○サービス実施マニュアルの作成と見直しのしくみの整備を望みます

食事支援マニュアル、排泄支援マニュアル、健康管理マニュアルなど利用者へのサービス支援に関するマニュアルの整備が十分とは言えない状況です。利用者の障がい程度や障がい特性、高齢化による身体状況の変化などに配慮したうえで、支援マニュアルを整備し、さらなるサービスの標準化を図ることが望まれます。

○定期的に利用者満足度の調査を行い、サービス改善につなげることを期待します

施設では、年2回、個別支援計画の見直し時にモニタリングを行っています。利用者にとって満足度のいく支援が実践されているかを評価し、次の個別支援計画に反映しています。今後は定期的に利用者・家族へのアンケート調査を実施して、施設サービス全体に対する利用者や家族の満足度を把握し、施設運営の改善につなげることを期待します。

評価領域ごとの特記事項

1.人権の尊重

①本人の思いを聞いているつもりで誘導してしまうことがないように、利用者の意思を汲み取れるよう丁寧に対応しています。また、友だちのようではなく、社会人として話しかけるよう心がけています。施設内には自治会があります。お茶会係、連絡係、環境整備係を設けて、利用者同士が意見を出しあい、自分たちで活動する機会を持っています。作業の役割や旅行、サークル、お祭りなどへの参加についてはアンケートを取り、利用者の意思の確認をしています。

②入職1年目の職員には人権について研修を行っています。また、2,3年目の職員も振り返りを行えるよう体制を整え、利用者への対応が抑圧的にならないように注意しています。日常生活支援においては、複数の職員で対応を行うようにし、職員が相互にチェックすることで虐待防止に努めています。気になることが起きた時には状況を職員間で共有し、職員の虐待防止への意識付けを図っています。今後は、実情にあわせて虐待防止マニュアルを作成することを望みます。

③利用者一人ひとりの気持ちに配慮した支援を行うため、年3回面談を行っています。「座席を変更して欲しい」「〇〇の作業がしたい」「レクリエーションがしたい」など、さまざまな要望が寄せられます。面談以外でも、いつでも利用者の要望を聞き入れ、利用者がその人らしい生活を送れるように利用者の気持ちに配慮した支援に努めています。

<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>①利用者の相談にはいつでも応じられる体制ができています。職員は、利用者がいつでも思ったことを気軽に話せるよう利用者と挨拶を交わし、話しかけられたらすぐに応じるなど相互のコミュニケーションに配慮しています。「〇〇さんの声が大きい」といったことから、「将来について」など、さまざまな相談を受けています。相談を受ける際は、他の人に聞かれないよう別室で対応しています。また、毎日やり取りを行っている連絡帳の中でも、職員は利用者や家族の意見を聞き、相談に応じています。</p> <p>②法人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内容の影響度のレベルごとに、対策、記録、苦情申し出人への回答などについて明記されています。また、フローチャートを掲載して処理の迅速化を図っています。口頭や連絡帳を通して得られた苦情の内容は日誌に記すとともに苦情解決記録用紙に記録し、その日のうちに苦情解決担当者会議で対応を検討しています。なお、第三者委員も含めた苦情の窓口については玄関に掲示して、利用者や家族に周知しています。</p> <p>③個別支援計画作成と見直しのために年3回利用者面談を行っています。その際に個別支援計画の内容と実績について説明し、利用者が満足しているかどうかについて把握しています。今後は定期的にアンケート調査を実施して、施設サービス全体に対する利用者や家族の満足度を把握するとともに、施設運営の改善につなげていくことを期待します。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>①個別支援計画書の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、個別支援計画は利用者本人の想いをかなえるためのプランであり、本人が希望する暮らしのスタイルを実現するための支援を目的とすることを明記しています。また、利用者の障がい特性、社会参加の状況、日中活動、健康・医療、家族生活など、利用者の全体像から、ニーズを把握することの大切さを示しています。職員はガイドラインの記述に基づいて、総合的支援の視点で個別支援計画を策定し、利用者へのサービスレベルの向上に努めています。</p> <p>②「ヒヤリハット・事故発生と事後対応マニュアル」を整備し、利用者の事故防止に努めています。マニュアルには3段階の事故報告レベルとヒヤリハットレベルを設定し、事故発生後の時間を追った報告内容と責任者を明記しています。また、危機対応マニュアルを活用し、日常的に建物周辺の整理を心がけ利用者の事故防止に努めています。危険が予測される事柄を毎日の職員打ち合わせで報告し、職員の事故防止に対する意識の徹底を図っています。</p> <p>③アセスメントの実施内容や個別支援計画策定の標準化を図り、利用者へのサービス品質の向上を図っています。また、日中プログラムの実施に関する起案書の作成などでサービス品質が適切であるかを確認しています。今後は、食事や排せつ、健康管理等日常生活におけるサービスマニュアルを整備し、利用者の重度化や高齢化に応じて適時マニュアルの見直しを行い、サービス品質の一層の向上につなげることを期待します。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>①年に2回発行している施設の広報誌では、利用者の作業の状況を紹介しています。例えば、1日2000枚のタオルたたみに利用者が一丸となって取り組む様子や、車のパーツの小さなスプリングにスポンジを詰める様子を写真入りで掲載しています。根気と忍耐が求められる細かい作業に取り組む利用者たちの生き生きとした表情を広報誌が伝えています。広報誌の発行部数は1000部を超え、年に2回町内会の住人などに配付しています。こうした取り組みにより、障がい者に対する地域の理解が深められています。</p> <p>②ボランティアの協力体制の強化に努めています。ボランティア受け入れ窓</p>

	<p>口を設定して地域の社会福祉協議会と連携し、ボランティアの活動が継続するように配慮しています。昨年度、ボランティアの数は年間272名に及びました。フェスタしらかしのイベントを開催する10月には55名のボランティアが参加しています。イベント終了後には毎回アンケートを実施し、ボランティアから寄せられた意見を次のイベントに活かすようにしています。</p> <p>③地域の社会福祉協議会のボランティア交流会に参加したり、また、協力を得たりして、ボランティアの活動が継続するように配慮しています。今後はボランティア受け入れマニュアルを整備し、個人情報保護や守秘義務などを徹底するとともにボランティア活動の事故防止になお一層配慮されることを期待します。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>①法人の基本方針の冒頭に「心の風景を自由に表現できるキャンパスの創造を目指して」と明記し、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おくれるように支援することを謳っています。事業計画書の重点運営項目に法人の基本方針に基づき事業展開を行うことを掲げ、全職員に周知しています。年度末の総括会議で分掌ごとに事業計画に対する実績を評価し、基本方針に沿って活動できたかどうかについて職員間で話し合い課題を整備しています。</p> <p>②毎年定期的に、サービス実施の状況に対する内部自主評価を実施しています。内部自主評価の手引書を作成し、管理者と一般職員それぞれの自己点検を行っています。評価項目は人権の尊重や個別支援計画、日常生活支援など、9領域286項目に及びます。自己点検の結果を自己点検表にまとめ、課題や改善計画を作成して対策を講じています。</p> <p>③日頃より職員はコスト意識を持ち、備品や文房具を購入する際、無駄のないように配慮するなどの対策を実施しています。また、納受品の車両経費の効率化などについても対策を講じています。今後はサービス改善の成果による職員の職務時間の軽減や空調管理による電気の節減など、改善事項に関する数値管理を行い、効率化による実績を把握するとともに、なお一層の推進につなげることを期待します。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>①日々の業務を計画的に行い、業務管理、時間管理を個々の職員が実施しています。また、チームワークで職員相互にサポートし合える職場環境を整えています。管理職は職員の職務の遂行状況を管理し、オーバーワークにならないように注意するとともに、時間外労働や有給休暇の取得に配慮しています。職員は日常的に困りごとや悩みごとがある時には施設長に相談します。また、年1回、施設長と面談し、職務の実績や課題、及び次年度の希望などについて話し合っています。</p> <p>②職員の社会福祉従事者としての、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って研修を行っています。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ます。そして、利用者の心豊かな人生を思い描ける職員として、また、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職員としての意識づけを図っています。</p> <p>③入職時の新人研修は法人の規定に基づき計画的に実施しています。今後は、中堅職員を含め個々の職員の育成計画を策定するとさらによいでしょう。個人目標を設定して研修計画を立て、実績の評価を行う、といった流れで個別職員のスキル向上を図る取り組みがなされることを期待されます。</p>