

福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 障害者支援センター
多機能型事業所

発効:平成25年3月27日(平成28年3月26日まで有効)

社団法人神奈川県社会福祉士会 第三者評価結果

事業所基本事項

フリガナ	ショウガイシヤンエンセンタータキノウガタジギョウシヨ
事業所名 (正式名称を記載)	障害者支援センター多機能型事業所
事業所種別	多機能型事業所 (生活介護、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援、就労継続支援B型)
事業所住所 最寄駅	〒252-0223 相模原市中央区松が丘1-23-1 横浜線 淵野辺 駅下車 バス 15分
事業所電話番号	042-758-2121
事業所FAX番号	042-758-7070
事業所代表者名	役職名 管理者 _____ 氏名 宮田 信一 _____
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人 相模原市社会福祉事業団 _____ 法人代表者氏名 理事長 八木 智明 _____
URL	www.sagamihara-shafuku.or.jp
E-mail	info@sagamihara-shafuku.or.jp
問合せ対応時間	8時30分から17時まで

事業所の概要1

開設年月日	平成 21 年 4 月 1 日
定員数	60 名
都市計画法上の用途地域	市街化調整区域
建物構造	鉄筋コンクリート造り 地下1階 地上3階建て
面積	敷地面積 (2388) m ² 延床面積 (2703.45) m ²
居室あたりの人数 (入所施設の場合のみ)	個室()室/二人部屋()室/三人部屋()室/四人部屋()室

事業所の概要2 (職員の概要)

総職員数	39 名 (10 月末現在)
うち、次の職種に 該当する職員数	施設長 (常勤 1 名) 生活支援員 (常勤 10 名・常勤以外 15 名) 看護職員 (常勤 2 名・常勤以外 名) 理学療法士 (常勤 名・常勤以外 名) 作業療法士 (常勤 名・常勤以外 名) 管理栄養士 (常勤 1 名・常勤以外 名) 医師 (常勤 名・常勤以外 名) その他(事務員 常勤以外 1 名、調理員 常勤以外 5 名) 就労支援員 常勤 3 名、サービス管理者 常勤 1 名)

事業所PR 評価に臨んで事業所と してアピールしたいこ と	当事業所は、障害のある方が地域の中で活動し生活することを目的として、利用者一人ひとりの状況を踏まえながら支援することを基本方針としています。 一人ひとりの自主性、主体性を尊重し、集団生活や作業活動への参加を通して、豊かな生活の広がりを目指しながら日々の活動に取り組みます。
--	---

社団法人神奈川県社会福祉士会 第三者評価結果

1. 総合コメント

総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善を要する点）

優れている点・独自に取り組んでいる点：

- ①医療的ケアの必要な利用者を積極的に受け入れ、常時介護が必要な障がい者が地域で安定した生活を送れるように支援している。生活介護利用者 13 名のうち 9 名は胃ろうや経鼻経管栄養などの医療的ケアが必要である。主治医が利用者ごとの医療的ケア指示書を作成しケアの内容を看護師や介護職員に指示している。毎月医療的ケア委員会を開催しケアが適切に実施されていることを確認し職員間の情報共有を図っている。利用者一人ひとりの医療的ケア実施マニュアルを作成し、職員は利用者が疲れないように安楽な姿勢の維持に配慮しながら、マンツーマンによる支援に努めている。
- ②重度障がい者の感性に響くような日中活動を心がけている。生活介護の利用者が季節感を感じて日々の生活を送れるように、晴れた日には毎日のように隣接の公園を散歩して季節の変化を楽しんでいる。毎月ボランティアが施設を訪問し音楽療法を実施し、嗅覚に優れた利用者は調理実習を通してケーキ作りなどの香りを楽しんでいる。視覚に敏感な利用者はスヌーズレンの装置を使いきらきらした光の感覚の中でのリラクゼーションを図っている。また、アニマルセラピーでは間近に犬の感触を感じるなど重度障がい者それぞれの感性を大切にしながら日中活動に力を入れている。
- ③自立訓練事業は将来的に就労を目指す知的障害者を対象に、地域生活を営むための基礎的な生活能力を身につける支援を行っている。自立促進プログラムに S S T（社会生活技能訓練）を取り入れグループワークを通して自分の気持ちを相手に伝える訓練を行っている。資格取得プログラムではビルの清掃などを行うビルメンテナンス資格と介護ヘルパー2 級の資格取得を目的に研修を行い、平成 23 年度はそれぞれ 10 名が資格を取得している。2 年間の有期限の支援であり、職員は個別支援計画書を作成し、3 ヶ月ごとに成果のモニタリングと支援計画の見直しを行い最適支援に努めている。
- ④就労移行支援事業は利用者の社会性に重点を置いて支援している。3 つの班に分かれて作業能力向上プログラムに取り組んでいる。パンやクッキーの食品製造班に 6 名が従事し、天然酵母を使用したパンなどを施設内の喫茶店や法人内の施設の食堂などで販売している。喫茶班では 3 名の利用者がドリンクやパンなどを販売し、また、カレーの食事提供の接客に取り組んでいる。企業受注班は菓子箱の組み立てなどを 10 名が担当し、一日 1000 箱を製品として納めている。パソコン講座やビジネスマナー講座を開催し、インターンシップ（職業体験）に積極的に取り組んでいる。平成 23 年度は、8 名のトライアル雇用と 10 名の就労を実現している。
- ⑤就労継続支援 B 型事業は社会参加を希望する身体・知的障がい者の福祉的就労を通して、一般就労への意欲の向上を図る支援を行っている。企業受注班と看板班の 2 つの班に分かれて作業を行っている。企業受注班ではタオルたたみやモップのケース詰めなどに 9 名の利用者が作業をしている。看板班では 6 名の利用者が大小様々な看板や横断幕を役所や学校などから受注し作業に取り組んでいる。また、動物や乗り物などのマグネットシールを施設の独自製品として製品化して喫茶店や各種のイベントで販売している。グループ全体で受注量の拡大と工賃アップに取り組む、平成 23 年度は一人当たり平均工賃は月額 16378 円である。
- ⑥就労継続支援 B 型事業では、朝のミーティングでその日の作業予定を確認し、また、作業終了後のミーティングで作業が予定通りであったか、そうでなければどこに問題があったかを利用者自らが振り返り、つぎの作業に活かす取り組みが進んでいる。作業の種目別に作業マニュアルを職員と利用者が協力して作成し、作業工程を明確にして行程別のチェック項目を規定し、どの工程でミスがあったのかを確認できるようにしている。また、製品の納品に利用者が同行し発注者の品質についての反応を直接感じることで、作業の品質改善に取り組む利用者の意欲の向上に繋がっている。

評価領域ごとの特記事項	
1	<p>人権への配慮</p> <p>○全職員に配付されている「利用者への関わりと職員の基本姿勢について」の中に年齢にふさわしい呼称で呼ぶことなどが記載されている。同じく配付されている「障害を理解するためのハンドブック」の中にも「さん」をつけて呼ぶことなどが記載されている。その日にあったことや感じたことを職員がオープンで話し合うようにし、ストレスをためないことを心がけ、職員が相互にアドバイスを行っている。</p> <p>○事業団の「多機能型事業所運営規定」と「利用者への関わりと職員の基本姿勢について」には個人情報取り扱いが記されており、日々の業務の中で職員同士個人情報の取り扱いについて注意しあうとともに、気になることが起きた時には職員会議やミーティングで対策を話し合っている。</p> <p>○「多機能型事業所運営規定」の中に人権擁護と虐待防止について規定し、職員に配付するとともにパソコンの共有フォルダーに登録いつでも閲覧できるようにしている。「利用者への関わりと職員の基本姿勢について」と「障害を理解するためのハンドブック」を配付し、職員は人権擁護についていつでも振り返り注意を喚起している。職員会議で人権侵害に関する場面を想定して話し合い、事業団主催の人権研修や外部の研修にも積極的に参加している。外部研修に参加した職員は報告書や職員会議の場で研修の内容を他の職員に伝え意識の共有を図っている。</p>
2	<p>利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援</p> <p>○個別支援計画の作成にあたり、家族に計画の意義を説明しそのうえで利用者の生活への意向や希望を聞いている。また、ケースカンファレンスで検討した内容を踏まえて面談しニーズの把握に努めている。個別支援計画の内容を説明し、今後の活動について確認し、利用者と家族の同意のサインをもらっている。</p> <p>○本人の思いや考えを尊重し個別支援計画に反映するようにしている。時間をかけて聞き取りを行い、また、作業の様子を観察して日頃の会話を通して本人の要望や希望について把握している。その上で、将来どうしたいか、どうなりたいかということについての計画を策定している。</p> <p>○個別支援計画の課題に沿って3ヶ月に1回支援の状況と結果についてモニタリングを行っている。状況に変化が見られた時にはカンファレンスを行い、そのうえで家族とも面談を行い、個別支援計画の見直しをしている。個別支援計画の見直しを行った時には利用者及び家族に文書で同意をもらっている。</p> <p>○個別支援計画作成にあたり、利用者一人ひとりの行動から予測されるリスクの把握に努めている。生活介護では身体的にリスクの高い利用者が多いため、個別の緊急時マニュアルを作成し、年1回利用者緊急時研修を実施している。</p>
3	<p>サービスマネジメントシステムの確立</p> <p>○事業団の苦情解決規程があり、苦情受付担当者、苦情解決責任者を設置すること、苦情解決の手順などについて明示している。苦情の記録は苦情受付カードを記すことで受付から解決までの流れを記すことが出来るようになってきている。第三者委員が3名設置されており、連絡先を重要事項説明書に記載し、いつでも第三者委員に相談できることを伝えている。</p> <p>○事故が起きた場合には、事故報告書を作成している。事故報告書には、事故の内容、経過、処置、改善点について記すようになっている。家族、管理職に報告した後、担当の職員間で改善方法や再発防止対策について話し合い、その結果は職員会議やミーティングにおいて職員に周知している。また、転倒などの事故には至らないけれど一歩間違えば危なかった事柄に関して、ヒヤリハット報告書を記載し自己防止に努めている</p> <p>○感染症対策チームを立ち上げ感染症の防止に努めている。今年度は11月から3月までを感染症防止の強化月間としている。食中毒及び感染症マニュアルを職員に配付し注意を喚起している。ノロウィルス対策として、朝または夕方に居室等を次亜塩素酸ナトリウムで消毒している。</p>

		<p>また、細菌やウイルスが靴によって持ち込まれることを防ぐため、全ての出入り口に抗菌マットを備えている。12月21日と1月22日にノロウイルス感染症の研修を行っている。</p> <p>○災害発生時を想定した避難訓練を年2回実施(避難訓練・消火訓練)している。災害対策マニュアル及び防災訓練実施要領を職員に配付し、火災や災害時に対応できるよう体制を整え、職員に周知している。防災倉庫には、90人×3日分の食糧などを備蓄している。今回の震災を機に、災害時の障害者の受入れ対策についても、内容の見直しを市に働きかけている。</p>
4	<p>地域との交流・連携</p>	<p>○地域の方に広く知ってもらうために、松が丘園祭を開催している。毎年多くの方が来所し、事業について知ってもらうとともに、楽しんでもらう機会としている。また、地域のボランティアや団体等(和泉短期大学、自治会など)との交流を図り、松が丘園祭などで一緒に活動する機会を設定している。</p> <p>○研修会を開催し、地域の施設などへも参加案内をしている。養護学校や支援学校、支援学級等の体験学習や見学を積極的に受け入れている。近隣の大学からの見学を受け入れ、障害者支援についての理解を深めてもらう機会としている。また、職業体験や介護実習等の受け入れもしている。更に、市内の民生委員の視察等も積極的に受け入れている。法人への理解を深めてもらうために年2回広報紙を発行している。</p> <p>○地域の自治会連合会や自治会から理事や評議員を複数選出して、理事会及び評議員会で定期的な情報交換を行っている。また、地域主催のお祭りなどに出店し、情報発信を行っている。作業の受注先開拓時には、通所している利用者について説明し、理解や周知に努めている。また、近隣の大学や福祉施設で自主製品の販売会を実施し、利用者も参加することで交流の機会を作っている。</p>
5	<p>運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>○国(厚生労働省)ガイドライン等に準拠して「目標管理シート」で自己評価を行い振り返りを行っている。職員評価は年2回行っている。一次評価は課長代理、二次評価は課長で年2回面接を行っている。</p> <p>○毎年「利用者アンケート」を実施し、利用者及び家族に提供しているサービスについての満足度を把握している。評価結果については、理事会及び評議員会に報告しているが、利用者と家族に開示はしていない。日々の業務の中では、サービスを担当した職員が実施した内容について意見を集約し、後のサービスに活かしている。</p> <p>○第三者委員が3名設置されており、連絡先を重要事項説明書に記載し、利用者に配付している。困ったことが起きたときや施設内で解決できない問題が起きた時には第三者委員に相談できることを伝えている。第三者委員は年1回会合を開き、施設側と苦情解決について情報交換をしている。また、相模原福祉オンブズマンネットワークに参加し、毎月1回相談会を実施している。</p>
6	<p>職員の資質向上促進</p>	<p>○年度毎の職員研修計画を策定している。職員像を明記し、職員に求められる能力について階層別に定義している。また、研修実施計画を作成し、職場研修、派遣研修及び自己啓発支援についての法人の方策を定めている。半期ごとの研修日程表を作成し、階層別の研修テーマを定め開催日時を職員に周知している。</p> <p>○職員の資質向上に向けて、積極的に研修参加を促している。研修終了後は、職員会議での報告や資料の回覧などをし、職員間で研修内容の共有をしている。研修内容によっては、職員全体を対象とした報告会を開催している。また、外部研修だけでなく、担当事業に必要な専門的知識・技術の向上を図るために研修(身体状態・ポジショニング・摂食等)を実施している。</p> <p>○実習生の受け入れについては、実習指導者委員会を組織し、法人全体での受け入れをしている。全体のカリキュラムについては現在策定中である。実習担当職員を置き、近隣の短期大学や大学生の実習の受け入れを積極的に実施している。又、地域の県立高校生の受け入れも行っている。</p>

2. 基本的サービス評価

～ 評価機関が定めた評価項目に添って、調査を行った結果です ～

基本的サービス評価		
大項目	項目の内容	達成率 (%)
人権を尊重したサービスの提供 (4項目 20事項)	職員の適切な言葉遣い、態度	100%
	プライバシーの確保	
	職員への人権教育	
	苦情解決システムの機能	
一人ひとりに適したサービスの提供 (4項目 20事項)	個々の心身機能にあわせた個別支援計画の実施	100%
	相談支援と情報提供	
	ケアマネジメントの理念にそった個別支援計画策定	
	個別のリスク管理	
サービスを提供するための体制の整備 (10項目 50事項)	福祉機器、生活環境の整備	100%
	生活支援マニュアルの整備と職員への周知	
	生活環境整備マニュアルの整備と職員への周知	
	感染症対策マニュアルの整備と職員への周知	
	救命救急マニュアルの整備と職員への周知	
	防災マニュアルの整備と職員への周知	
	利用者支援システムとサービス管理システムの一体的機能	
	地域への理解促進のための取り組み	
	自己評価の実施と評価結果公表	
計画的な職員研修による職員の資質向上		

3. 日常生活の支援に関する事業所アピール

～ 事業所から自己申告された内容について、事実確認を行った結果です ～

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
食事支援 の 取 り 組 み	<p>栄養士を配置し、施設内厨房で調理した給食を提供している。給食は、旬の食材を使用して、素材の味を大切にした献立をたてている。手作りを基本とし、加工品はできるだけ使わない安心安全な食事を提供するよう取り組んでいる。また、お楽しみ献立として、バイキング給食も実施している。</p> <p>利用者個々の状況に対応する給食を提供している。(アレルギー食、腎臓病食、ミキサー食、食事量の調節等に対応している)利用者の摂食状況は栄養士に報告し、より安全で利用者に沿った食事となるよう配慮している。</p> <p>給食のメニューはカロリー表示をし、健康面への啓発をしている。また、必要に応じて栄養士との栄養相談を、利用者や職員に実施している。自立訓練では、栄養士による栄養管理講座や、栄養に配慮した献立をたてて調理実習を行うなどして、食事支援について取り組んでいる。</p> <p>更に、生活介護では、安全に楽しく食事を支援するために、毎年摂食研修を実施して知識と技術の習得に努めている。利用者の摂食機能に基づいた物品(介助用のスプーン)の工夫や介助方法の習熟を図って、安全に食べられる支援をしている。また、他施設等に訪問して利用者の摂食状況を把握し、職員間で情報共有をしている。</p>	<p>①施設内の厨房で調理職員が旬の素材を使って手作りの食事を作り、利用者には大変美味しいと好評である。職員が素材や味付け、食事の量及び胃に優しい食事であるか等についてチェックし検食簿に記録している。また、特に嚥下障害など利用者の食事の摂取状況を毎日職員がチェック表に記録し、栄養士がその内容を確認し利用者が安全に食事ができるように注意している。以上を検食簿の記録及びチェック表及びヒアリングで確認した。</p> <p>②生活介護の利用者はケアルームで好きな音楽を聞きながら食事をしたり、食堂の多くの利用者と一緒に食事をしたり本人の希望に応じて対応している。自立支援や就労移行支援及び就労継続支援B型事業の利用者については、毎年1回お楽しみバイキングを3月に実施している。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>③生活介護の利用者13名のうち9名は胃ろうや経鼻経管栄養等医療的ケアが必要である。利用者1人ひとりの摂食マニュアルを作成し、利用者ごとの嚥下能力、アレルギー、カロリー制限、嗜好やスプーン等の固有の福祉用具の利用について記述している。毎月給食委員会を開催し利用者の摂食の状況について職員間の情報共有を図り、また、毎月の職員会議で利用者ごとの食事に関する課題について話し合い、個別支援計画の見直しに反映している。以上を摂食マニュアル、個別支援計画及びヒアリングで確認した。</p> <p>④栄養士が利用者や家族に面接し食事に関する希望や要望を把握し、利用者全員の栄養食事指導記録を作成している。利用者の嗜好と利用者の身体状況や医療的ケア等に配慮して、当面の目標と半年後の食事に関する目標を記述するようにしている。以上を栄養食事指導記録とヒアリングで確認した。</p> <p>⑤利用者の摂食支援に関する研修を積極的に受講している。平成23年度9月に「摂食・嚥下障害への対応」、10月には「食べる機能の発達と全身機能の発達3症例を通じて」と題し、いずれも昭和大学歯学部による研修を受講し研修資料をマニュアルとして活用し職員に周知している。また、乳児嚥下摂食障害の利用者への対応について、他事業所を訪問して事例の研鑽をおこなったり食事支援のスキル向上に努めている。以上を研修の記録とヒアリングで確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>健康管理 服薬管理 の取り組み</p>	<p>日々の体温測定や体調の把握などで利用者の健康管理に努めている。</p> <p>服薬管理として、服用している薬についての確認を行い、処方箋の写しの提出もお願いしている。変更時には、その都度報告してもらっている。生活介護では、投薬は複数の職員で確認して行っている。また、災害時に備えて3日分の薬を預かっている。</p> <p>月に1回体重測定を実施し、体重についての意識付けを行っている。BMI値として、利用者が意識しやすい様にグラフ化し、健康増進を図り、体重記録の情報提供を行っている。</p> <p>生活介護では、体重変動を確認して家族、主治医に情報提供をしている。</p> <p>自立訓練では、体力増進(運動)プログラムとして運動(よさこい、なわとび等)などを実施している。</p> <p>生活介護では、主治医意見書、指示書の提出を毎年主治医へ依頼し、最新の身体状態の把握をしている。また、利用者の主治医及び家族に「生活介護利用報告書」を毎月提出し、健康状態を含めた生活介護利用時の状況報告をしている。</p>	<p>①生活介護の利用者は施設訪問時にバイタルチェックを行い、生活介護利用報告書に記録している。利用者ごとの医師の意見書及び医療的ケア指示書に基づき、看護師が日常的に経管栄養や痰の吸引、酸素吸入等の医療的ケアを行っている。平成23年度の事業報告書には年間合計で延べ1017回の医療的ケアを行ったことが記録されている。以上をヒアリング及び事業報告書の記述で確認した。</p> <p>②家族連絡帳で与薬内容について確認している。利用者ごとの薬を通所時に預り、2名の職員がダブルチェックを行い利用者ごとのボックスに薬を保管している。また、与薬時は、投薬表に基づき間違いのないことをチェックしている。利用者ごとの医療的ケア実施マニュアルを作成し、利用者の身体症状に応じた与薬支援を行っている。以上をヒアリングと医療的ケア実施マニュアルの記述で確認した。</p> <p>③月に1回利用者の体重測定を実施し生活介護利用報告書に記録している。体重の変化とBMI値(肥満度)をグラフ化し、体重の増えすぎに注意するようにしている。また、生活介護利用報告書を家族に送付し、在宅での利用者の健康管理の意識の強化を図っている。以上を生活介護利用報告書の記述とヒアリングで確認した。</p> <p>④自立訓練事業では運動プログラムを取り入れ利用者の体力向上を図っている。縄跳びプログラムでは隣接の淵野辺公園で縄跳び検定を実施し、賞状を出して利用者の意欲を高めたりしている。また、よさこいソーランの踊りを随時実施することで自然に利用者の体力増進につながるようにしている。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>⑤生活介護事業では、利用者の医療的ケアの状況を記述した生活介護利用報告書を毎月作成し主治医に提出し、また、月に1回開催の医療的ケア委員会に医師の参加を求め、利用者の医療的ケアや健康管理に関する医師と職員の情報共有に努めている。以上を生活介護利用報告書の記述で確認した。</p> <p>⑥生活介護事業では、看護師が毎月作成する生活介護利用報告書を利用者の家族に送付し、利用者の健康状態や医療的ケアに関する情報の共有に努めている。また、家族面談の内容を随時記録し、家族の要望を取り入れて個別支援計画の見直しを行っている。以上をヒアリングで確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>保健医療管理の取り組み</p>	<p>就労移行支援・自立訓練・就労継続支援B型では、年1回健康診断を行い、健康管理に役立てている。結果は本人家族に伝え、受診等を勧めることもある。</p> <p>また、月に1回嘱託医の相談日を設け、(内科、整形外科、精神科が月によって担当)利用者、家族、職員が相談をしてアドバイスを受けることができる体制を整えている。</p> <p>生活介護では、医療的ケアを必要とする利用者のために、医療的ケア実施要綱を作成して医療的ケアを実施している。医療的ケア実施時は、主治医の指示書を元に各利用者毎に作成したマニュアルに基づいて実施している。</p> <p>更に、毎月医療的ケア委員会を開催し、医療的ケア実施についての報告を行い、嘱託医の助言等も受けている。また、生活介護利用報告書の作成し、主治医及び家族への報告をしている。</p> <p>更に、生活介護利用者送迎時には、看護師を配置して安全を確保している。</p>	<p>①平成 23 年度は、就労移行支援事業、自立訓練事業及び就労継続支援B型事業の利用者の健康診断を7月5日に、また年6回の内科検診も実施し利用者の健康状態の把握に努めた事が事業報告書に記録されている。加えて就労継続支援B型事業では、内科検診の他に年6回の整形外科検診を実施している。健康診断では血液や尿の検査、肝機能の検査及び胸部X線検査等を実施している。健康診断の結果を家族に説明し利用者の健康状態の情報共有を図っている。以上を平成 23 年度事業報告書等で確認した。</p> <p>②嘱託医が毎月施設を訪問し、利用者、家族及び職員の健康相談に応じている。健康相談の結果医療的対応が必要な場合は医師が医療的ケア指示書を書き職員にケアの内容を指示している。事業グループ毎に指示書の内容を職員間で共有し利用者の医療的支援に当たっている。以上を医療的ケア指示書の事例とヒアリングで確認した。</p> <p>③生活介護事業では医療的ケア実施要綱を作成し医療的ケアの推進に関する委員会の設置やケアの内容を規定し医療的ケアを必要とする利用者の受入に努めている。医療的ケアの必要な利用者には主治医が意見書を作成しケアの必要性とその留意点を明記している。また、医療的ケア指示書を作成しケアの内容を施設職員に指示している。利用者ごとに緊急時対応マニュアルを整備し、事故防止の課題と対応策を明記し緊急時の対応に備えている。以上を実施要綱及び主治医の意見書の事例等で確認した。</p> <p>④毎月定期的に理事長や担当部門のリーダー及び嘱託の医師等が参加し医療的ケア委員会を開催している。会議では月毎に利用者の身体状況や摂食の状態、発作の発生状況等について記述した生活介護利用報告書の情報を活用し、利用者ごとの医師の指導内容等について話し合い職員間の情報共有を図っている。また、生活介護利用報告書を家族にも送付し、月毎の利用者の医療的ケアに関する状況やバイタルチェックの情報を知らせている。以上を生活介護利用報告書の事例、医療的ケア委員会の記録で確認した。</p> <p>⑤生活介護利用者の送迎には必ず看護師が同乗し、利用者の痰の吸引等緊急時の対応を行い送迎の安全確保に努めている。以上をヒアリングで確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>日中活動支援の取り組み</p>	<p><生活介護事業> 利用者は、全員が重症心身障害者で障害程度区分が6であり、7割の方が医療的ケアを必要としている。特に、安楽な環境を整え、季節行事等を取り入れた活動を提供することを大切にしている。 日々の活動前には、リラクゼーションを取り入れ活動を効果的に実施している。そして、活動の一つ一つが印象に残るよう1週間単位で実施している。また、季節ごとにケアルームの室内装飾・壁絵等を変え、季節を感じる場としている。 活動の内容としては、利用者の優れている感性に響く活動を実施している。 例)聴覚が特に優れている→音楽療法・音楽活動 嗅覚→調理実習 視覚は弱い方が多いがきらきらはっきりしたもの→スヌーズレン等、また、利用者のもたらす「働き」を多くの方々に広めるために、施設周辺自治会ボランティアや保育園と積極的に交流を行っている。 例)盆踊りの会・フラダンスの会・大正琴など 季節のよい時期を中心に、市内の商業施設・美術館・公園(例・相模原公園・相模原北公園)等へ出掛ける機会を作っている。年に1回社会体験を実施し、日頃の活動では経験出来ないことを体験する場を作っている。(例・乗馬・電車乗車・カラオケ)</p>	<p>(生活介護事業)</p> <p>①重度障がい者が安楽であるように特に姿勢の偏りに配慮し、職員は利用者がいろいろな行事を楽しめるように気を配っている。利用者が季節感を感じて日々の生活を送れることを大切にしている。近くの公園をマンツーマンで職員が付き添い、天気の良い日は毎日のように散歩して季節の変化を楽しんでいる。1月の書き初め、4月の花見、7月の七夕、夏祭りや花火大会、12月のクリスマス会など季節感にあふれた行事が用意されている。以上をヒアリング、事業報告書及び書き初めの掲示等で確認した。</p> <p>②職員は、動作の一つひとつをゆっくりと行い利用者が疲れないように気を配っている。特に送迎バスに揺られ疲れた体をリラクゼーションでほぐして日中活動に入るようにしている。職員は、休息をとりながら時間をかけて、利用者の気持ちに寄り添いながら支援に取り組んでいることをヒアリングで確認した。</p> <p>③利用者の聴覚、嗅覚、視覚の感性に響くような日中活動を取り入れている。毎月1回地域の大学のボランティアが施設を訪問し音楽療法を実施し、また、調理実習を取り入れ、料理の香りを楽しんでいる。2月にはバレンタイン用のチョコレートケーキ作りが季節の楽しみになっている。スヌーズレンの装置を置いて、重度の知的障害者が光の感覚を楽しみ、他にもアニマルセラピーなど利用者の感性を大切にした取り組みを行っている。以上を事業報告書や調理実習、ヒアリングで確認した。</p> <p>④近隣の保育園と七夕や夏祭りの交流会を開き、地域の自治会と連携しボランティアによるフラダンスや盆踊り等を開催し利用者の楽しみの行事になっている。また、法人内の他の多機能型事業所と合同の運動会を開催し生活介護の利用者も参加して風船バレーや玉入れなどの競技を楽しんでいる。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>⑤年に1回の社会体験として平成23年度は相模原駅から橋本駅まで電車に乗る体験に挑戦した。9名の利用者が3日間に分かれ橋本駅の近くで昼食や音楽鑑賞を楽しみ、平成24年度は乗馬の体験を実施していることをヒアリングで確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>日中活動支援の取り組み</p>	<p>〈自立訓練(生活訓練)〉 養護学校やサポート校を卒業した知的障害者を対象に、基礎的な生活能力を身につける就労準備プログラム、自立促進プログラム、資格取得プログラム等を実施している。 就労準備プログラムは、職場体験講座や企業見学、職業体験を実施して、「働く」場を知ること、将来の就職につなげている。 自立促進プログラムは、市内の施設見学や調理実習、体力増進のための縄跳びやよさこいなどを実施している。また、SSTを実施して、「自分の気持ちをうまく伝える」ことなどを学ぶ場を設定している。 資格取得プログラムとしては、ビルメンテナンス講習とヘルパー2級講習を実施し、継続して取り組む力を育てて自信につなげていく。</p>	<p>(自立訓練事業)</p> <p>①平成24年3月末時点の自立訓練(生活訓練)の利用者は1年、2年5名ずつの10名である。基礎的な生活能力を身につけるための就労準備基礎プログラム、自立促進プログラム、資格取得プログラム及び企業からの受注作業の能力向上プログラムを取入れている。2年間の有期限の支援であり、利用者の希望を尊重した個別支援計画を作成し3ヶ月毎にモニタリングを行い支援計画の見直しを随時行っている。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>②就労準備プログラムでは、利用者が一定期間企業内で研修生として働くインターンシップ(職業体験)や企業見学会、就労の心構えや職場でのルールやマナーに関する講座の開催等を行っている。平成23年度は延べ4名が12日間の施設内厨房で現場作業を体験しまた3回の企業見学会の開催と、5回の履歴書の書き方等の就労準備講座を開催している。身だしなみの大切さ等社会性を身につける基礎的訓練に重点を置いている。以上平成23年度事業報告書及びヒアリングで確認した。</p> <p>③自立促進プログラムは、SST(社会生活技能訓練)による自分の気持ちを相手に伝える訓練や博物館や宇宙科学研究所、清掃工場等の見学を通して見識を深めたり体力増進を図るための運動を取入れたりするプログラムである。SSTは月に3回3グループに分かれてグループ毎に目標を設定して実施している。施設見学は平成23年度は7ヶ所所の各施設の見学を行っている。また、運動プログラムとしては縄跳び検定を実施したり、よさこいソーランの踊りを随時実施して体力増進を図っている。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>④資格取得プログラムにはビルメンテナンス講座とヘルパー2級資格取得講座がある。ビルメンテナンス講座は半年(25回)をかけてビル掃除に関する研修を行うものであり、ヘルパー2級も所定の研修をうけて資格を得ている。平成23年度は両資格とも10名が終了した。以上をヒアリングと事業報告書の記述で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>日中活動支援の取り組み</p>	<p>〈就労移行支援〉 一般就労を希望する身体障害者・知的障害者を対象に、作業能力向上プログラム、一般就労移行プログラム等を実施し、就労に必要な知識の習得や作業能力の向上を図っている。 作業能力向上プログラムでは、食品製造・喫茶・企業受注の3班に分けて作業に取り組む中で、就労に必要な様々な力をつけていく。 一般就労移行プログラムは、就職ガイダンスや面接対策講座などを実施して、就職に向けての具体的な支援を行っている。利用者が自分の進路を考え、今自分で何に取り組んでいくかを考え決めていくことを大切にしている。</p>	<p>(就労移行支援事業) ①平成 24 年 3 月末現在の就労移行支援事業の利用者は 19 名である。一般就労を希望する利用者を対象にした作業能力向上プログラム、就労準備プログラム、一般就労移行支援プログラム及び自立促進プログラムを実施している。2～3年の有期限の支援を前提としており、社会性を身につけることに重点を置き、特に利用者自身の作業結果の報告を大切にした指導を行っている。以上をヒアリングと平成 23 年度事業報告書で確認した。 ②作業能力向上プログラムには、食品製造、喫茶及び企業受注の3つの班がある。パンやクッキーなどの食品製造班では6名の利用者が担当している。天然酵母を使用したパンなどの製品は園内の喫茶店や同じ法人のけやき食堂などで販売している。喫茶班には3名の利用者がドリンク類やパンなどの販売、カレーの食事の提供などの接客に当たっている。企業受注班には10名が所属し、菓子箱などの組み立て作業をおこなっている。10名で1日1000箱を製品化している。見学者への説明も全て利用者が担当し、自分の気持ちを相手に伝えられるようにとの職員の配慮がうかがえる。以上をヒアリングと事業報告書の記述及び観察で確認した。 ③就労準備プログラムは、ビジネスマナー講座やパソコン講座を開催し、また、企業見学会を開催し就業に必要な基礎知識の修得に努めている。平成 23 年度はパソコン講座を3回開催し、ビジネスマナー講座は随時開催している。生協やレストランなど7回の企業見学会を実施し、また平成 23 年度は延べ19名が86日間、レストランや生協でのインターシップ(職業体験)を経験し就労に備えている。以上を平成 23 年度事業報告書の記述で確認した。 ④一般就労移行支援プログラムは、就職ガイダンス、ハローワーク利用講座やOJTによる企業実習、及び職場定着支援を行うものである。平成 23 年度は、9月に家族向け就職ガイダンスを実施し、また、3回にわたりハローワーク利用講座を開催している。OJTによる企業実習は7企業において延べ8名が56日間の実習を経験している。平成 23 年度は10名が就労し、8名のトライアル雇用が実現している。以上をヒアリングと事業報告書の記述で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>日中活動 支援の取 り組み</p>	<p>〈就労継続支援B型〉 仕事への意欲の維持を図るために日々の生産活動を充実させている。日々の活動では、作業種を増やして新たな受注策の拡大を図り、工賃アップに取り組んでいる。 作業の割り振りについては、朝のミーティングで利用者と職員と一緒に決めて進めている。また、利用者が出来上がった製品の納品まで立ち会うことで、相手先の製品に対する反応を直に見る機会を作り、意欲の向上につなげている。 販売会や店舗への市場調査を行い、自主製品の改善に努めている。利用者からアイデア等意見を出しやすいよう、話し合いの場を定期的に設けている。更に、ワークショップを開催してお客様と直にやり取りする機会を作り、製品の改善につなげている。</p>	<p>(就労継続支援B型事業) ①就労継続支援B型の利用者は平成 24 年 3 月末で 15 名で、作業能力向上プログラムは企業受注班 (9 名) と看板班 (6 名) の 2 版に分かれて作業を行っている。職員は日々の活動で作業種を増やし一般就労への意欲を高めるように支援している。受注量の拡大と工賃アップを図っており、平成 23 年度は利用者一人当たりの工賃は月額 16,378 円に達している。企業受注作業ではタオルたたみが多く、他に車清掃用のマルチタオルやモップのケース詰めなどがある。看板班は役所や学校などから大小様々な看板や横断幕の作成を受注しており、他に動物や乗り物のマグネットシールなど部屋のインテリアに使う製品を制作し園内の喫茶店などで販売している。 以上をヒアリングと平成 23 年度事業報告書及び場面観察で確認した。 ②朝、夕の作業開始と終了時に利用者と職員がミーティングを行い、その日の作業の予定を確認し、また、当日の作業が予定通りに終了したのか、予定通りでなかった場合は作業工程のどこに問題があったのかなどを利用者が自らの作業を振り返り、次の作業に活かす取り組みをしている。作業種目別のマニュアルを作成し、作業工程を明確にしてどの工程でミスが発生したのかを確認できるようにしている。また、利用者が製品の納入先に同行し、製品の品質等に関する発注者の反応に接することで、製品への責任感とやる気の向上に繋がっている。以上をヒアリングと作業マニュアルで確認した。 ③平成 24 年度の事業計画に自主製品の充実と販路拡大を明記し、各種イベントで自主製品のシールを販売をするなどの試みを行っている。平成 24 年 9 月には相模原市あじさい会館でワークショップを開催し、施設の製品を客に見てもらいその反応をみて製品開発に活かす取り組みを行っている。法人の平成 23 年度から 25 年度 3 ヶ年計画の重点施策に就労継続支援B型事業の工賃倍増計画を掲げ、自主製品の販売の強化を目指すことを掲げて事業拡大を推進している。以上をヒアリング、事業計画書の事例及び 3 ヶ年計画の記述で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>地域生活支援の取り組み</p>	<p>利用者が、グループホームの見学や自立生活支援事業主催の体験宿泊への参加などを通して、家族と離れた生活について考える機会を提供している。</p> <p>また、他事業所の見学や施設実習、体験学習などを通して今後の日中生活の場について考え、他事業所の作業の様子や内容を知るとともに、社会資源として情報を提供している。</p> <p>特に自立訓練では、自立促進プログラムを実施して、市内の社会資源の見学や制度の利用援助などを行っている。</p> <p>生活介護では、現在家族と共に生活している状況を支えるために、短期入所、訪問看護、ヘルパー、一時ケア等の在宅支援サービスの情報提供及び調整を実施している。その他の事業でも、必要に応じて関係機関（ケアマネ、病院、PT等）と連携をとっている。</p> <p>更に、見学時に作業内容について利用者自身が説明や案内をする機会を設け、事業を社会資源としてPRする機会を作っている。</p>	<p>①地域で家族から離れて生活することを希望する利用者に対し、グループホームの見学や体験宿泊を実施している。体験宿泊は、生活ホームの利用に向けて少しずつ親と離れた生活に慣れてもらうよう取り組んでいる。平成 24 年度は自立訓練と就労移行支援の利用者 1 名ずつが実施していることをヒアリングで確認した。</p> <p>②自立訓練や就労支援では就労準備基礎プログラムの一環として企業見学会やインターシップ（職業体験）を実施している。また、博物館や科学館、浄水場等の施設見学を実施し、利用者の地域生活を豊にするための社会知識を身につけるように支援している。併設の障害者自立生活支援事業では障がい者の地域生活の相談に応じ、利用者に最適な社会資源や福祉サービスの利用支援を行っている。以上をヒアリングと平成 23 事業報告書の記述で確認した。</p> <p>③自立支援や就労移行支援事業では、利用者の自立促進プログラムの一環として SST（社会生活技能訓練）を実施している。1 グループ 4 名で 3 グループを編成し、それぞれの目標を設定している。また、利用者の希望に応じて利用者と職員のマンツーマンによる SST も随時実施している。法人の 3 ヶ年計画の重点施策に SST を推進し当事者のエンパワーメントの向上を図る事を掲げている事をヒアリングで確認した。</p> <p>④障がい者を介護する家族のレスパイトサービスとして一時ケアを実施している。平成 24 年 3 月末時点の一時ケアの登録者数は 345 名である。毎日午前 8 時半から午後 10 時まで開所している。利用者のニーズに応じて、強度行動障害や重度心身障害者等の家庭生活に関する相談支援や社会資源の説明などを随時行っている。マンツーマンの支援を前提としアルバイトの学生など非常勤職員を対象に一時ケアの知識や技術の向上を目的とした研修会に力を入れている。平成 23 年度は 4 回の研修に 283 名が受講した。以上をヒアリングと平成 23 年度事業報告書の記述で確認した。</p> <p>⑤自立訓練、就労移行支援及び就労継続支援 B 型事業については利用者自身が制作した日中活動の成果物や制作の工夫点などを一般の見学者に説明する事を通じ接客マナーや自らの考えを相手に伝える能力の向上を図っている。以上をヒアリングで確認した。</p>

4. 利用者への調査

～ 利用者（家族）アンケート調査を実施した結果です ～

利用者（家族）アンケート調査は、神奈川県社会福祉協議会の「福祉サービス利用者意向調査キット」を用いて実施した。

（１）調査の状況

調査期間	平成 24 年 11 月 19 日 ～ 平成 24 年 12 月 7 日
調査方法	所定の調査票（アンケート）による。
調査対象者の匿名化	調査は無記名で行い、調査結果から回答について個人が特定化される場合は、神奈川県社会福祉協議会で匿名化を図った。
アンケート調査票の配布	対象者には事業所を経由して調査票を配布した。
アンケート調査票の回収	記入済みの調査票は対象者から直接、神奈川県社会福祉協議会に郵送された。
回収の状況	<p>◆多機能型事業所（生活介護）（通所 12-111） 調査票配布数 13 通 ： 返送通数 9 通 回収率 69. 2%</p> <p>◆多機能型事業所（自立訓練・生活訓練）（通所 12-112） 調査票配布数 12 通 ： 返送通数 5 通 回収率 41. 7%</p> <p>◆多機能型事業所（就労移行支援）（通所 12-113） 調査票配布数 28 通 ： 返送通数 9 通 回収率 32. 1%</p> <p>◆多機能型事業所（就労継続支援B型）（通所 12-114） 調査票配布数 14 通 ： 返送通数 8 通 回収率 57. 1%</p>

（２）調査結果の傾向

◆アンケート調査全体の傾向

◆多機能型事業所（生活介護）（通所 12-111）

- アンケートの回答者は、利用者本人以外が 100%で、そのうち父・母の合計が 89%となっている。
- 利用車の年齢は、30 歳代以下が 89%で、利用年数については、3 年以上 7 年未満の利用者が 44%である。
- サービスの満足度については、「とても満足」「満足」の合計が 89%で、「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」は、11%であった。
- 自由意見では、良い点：「季節感ある活動が良いなど」7 件、改善してほしい点：「利用日を増やしてほしい」など 5 件、その他の意見 4 件の計 16 件の意見が寄せられた。

◆多機能型事業所（自立訓練・生活訓練）（通所 12-112）

- アンケートの回答者は、利用者本人が 60%で、本人以外は母が 40%となっている。
- 利用者の年齢は、30 歳代以下が 100%で、利用年数については、3 年未満の利用者が 80%である。
- サービスの満足度については、「とても満足」「満足」の合計が 100%であった。
- 自由意見では、良い点：「給食がおいしいので楽しみ」など 7 件、改善してほしい点：「バスの乗り方の工夫してほしい」など 5 件、その他の意見 4 件の計 16 件の意見が寄せられた。

◆多機能型事業所（就労移行支援）（通所 12-113）

- アンケートの回答者は、利用者本人が 56%で、本人以外は母が 33%となっている。
- 利用者の年齢は、30 歳代以下が 56%で、利用年数については、3 年未満の利用者が 67%である。
- サービスの満足度については、「とても満足」「満足」の合計が 33%で、「全体的に満足しているが一部改善してほしい点がある」は 22%で、「全体的にやや不満である」「全体的に不満である」の合計が 22%あった。
- 自由意見では、良い点：「昼食が楽しみ」など 5 件、改善してほしい点：職員の利用者に対する姿勢や心くばり等に関する意見など 4 件、その他の意見 4 件の計 13 件の意見が寄せられた。

◆多機能型事業所（就労継続支援B型）（通所 12-114）

○アンケートの回答者は、利用者本人が 75%で、その他が 25%となっている。

○利用者の年齢は、50 歳以上が 38%で、利用年数については、3 年以上 7 年未満の利用者が 38%である。

○サービスの満足度については、「とても満足」「満足」の合計が 50%で、「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」は 38%で、「全体的にやや不満である」が 13%あった。

○自由意見では、良い点：「挨拶が良い」 1 件、改善してほしい点：「作業ペースの改善」 1 件、その他の意見 1 件の計 3 件の意見が寄せられた。

5. 発展的サービス評価

～ 事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについての評価結果です ～

取り組み 作業工程のマニュアル化による品質の改善と利用者の作業意欲の向上を図る	取り組み期間	24年11月17日 ～12月7日
--	--------	---------------------

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	①就労継続支援B型事業ではタオルたたみを主とした企業受注班と看板作成を行う看板班の作業を行っている。現在製品の品質改善の必要性が指摘されている。 ②現在一日の作業完了後職員がまとめて納品可能かどうかの品質チェックを行っているが、どの工程で不良品となったかの確認ができず、作業担当者への改善指導も出来ず、また、利用者も自分の作業の誤りを認識できず改善への意欲に欠けている状況が続いている。 ③上記を踏まえ、今回の発展的サービス評価の課題として以下の項目を目標に設定し、作業班ごとに作業品質の改善に取り組んだ。 (a) 長期的目標: 利用者が主体的に作業を行う環境づくりを行い、責任感をもって意欲的に作業に取り組めるようにする。 (b) 短期的目標: 行程別の内容を示した作業マニュアルを作成し、どの工程で不良品となったのかを把握できるようにする。また、品質の数値把握を行い利用者が改善の目標を持って作業ができるようにする。
「D」 計画の実践	目標達成に向けて以下の課題を設定して活動を推進した。 ①毎日の作業の後に利用者と職員のミーティングを行い、作業の振り返りを行う。 ②作業マニュアルを利用者と職員と一緒に作成し、作業工程を明確にし、行程ごとに不良基準を定めて工程ごとの不良品を特定できるようにする。 ③行程ごとの作業内容を明確にし、職員間の情報共有を図ることで利用者への作業指示の正確性の向上を図る。 ④作業効率の数値化を図り、利用者が品質改善の目標をもてるようにする。
「C」 実践の評価 結果	上記課題の対策を実施した結果は以下の通りであった。 ①作業終了後に毎日利用者と職員の合同ミーティングを実施したことで、利用者自身が自己評価を行い、品質改善に主体的に取り組む姿勢が見えるようになった。 ②うまくいった作業や不良品に繋がった作業内容について利用者間で情報を共有することで、利用者の作業意欲の向上に繋がった。 ③企業受注班ではタオルたたみの作業マニュアルを作成したことで、作業工程ごとの不良基準を設定し、また、看板班では、バリ取り作業や看板の裏補強の手順での不良をなくすことに繋がった。 ④タオルたたみは、11月20日は5人の利用者が480枚の作業を行い、そのうち不良の判定が200枚であったが、12月3日の時点では、3人の利用者が2.5時間で440枚の作業を行い、不良と判定したものが22枚のみであった。看板班では11月16日から12月7日までの活動期間で5件の不良が指摘されたが、不良品の発生の推移の検証までには至らなかった。
「A」 結果をふま えての改定 計画	上記結果を踏まえて、以下のように活動の成果を評価し、活動の継続を図ることになっている。 ①作業後の振り返りのミーティングを継続し、利用者と職員の作業品質向上の目的を共有する。 ②マニュアル作成を職員と利用者と一緒に作り作成したことで、利用者や職員の意識の共有化に繋がりが、また、マニュアルの文書作りが利用者にとって良い経験になった。 ③マニュアルで作業工程を誰もがわかりやすく把握できるようにしたことで、作業の段取りがスムーズにおこなえるようになり、作業の効率化につながっている。 ④利用者や職員が活発に意見を述べ合うようになり、利用者の改善意欲が職員に感じられるようになった。

<第三者評価コメント>

利用者と職員が協力して作業マニュアルを作成し、作業品質の改善を実現したこと、また、不良品を少なくするという取り組みを通して、利用者自身が作業品質の向上に主体的に取り組む姿勢が見えてきたことは大いに評価できる。今後の活動の継続が望まれる。また、利用者が能力を発揮できる作業環境の整備に向けての取り組みを期待したい。