

福祉サービス第三者評価結果

事業所名 金沢若草園

発効:平成27年3月30日(平成30年3月29日まで有効)

公益社団法人神奈川県社会福祉士会

公益社団法人神奈川県社会福祉士会福祉サービス第三者評価

1. 事業所基本事項

フリガナ	シヤカイフクシホウジンオンシザイダンサイセイカイシブカナガワケンサイセイカイカナザワワカクサエン
事業所名 (正式名称を記載)	社会福祉法人恩賜財団済生会支部神奈川県済生会 金沢若草園
事業所種別	障害福祉サービス事業所 (生活介護、就労移行、就労継続A型、就労継続B型、短期入所)
事業所住所 最寄駅	〒236-0023 横浜市金沢区平潟町12-2 京急線 金沢八景 シーサイドライン野島公園下車 徒歩5分
事業所電話番号	045-781-8208
事業所FAX番号	045-781-8256
事業所代表者名	役職名 園長 氏名 諸星まり子
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人恩賜財団済生会支部神奈川県済生会 法人代表者氏名 支部長 正木 義博
URL	http://www.kanagawa-id.org/wakakusaen/
E-mail	wakakusaen@kanagawa-s.saiseikai.or.jp
問合せ対応時間	8時30分から17時15分まで

事業所の概要1

開設年月日	昭和40年5月7日
定員数	60名(多機能型)
都市計画法上の用途地域	第一種住居地域 第四種高度地区・準防火地域
建物構造	鉄筋コンクリート造り陸屋根2階建て(管理棟) 鉄骨造り合金メッキ鋼板ぶき陸屋根2階建て(作業棟)
面積	敷地面積(1691.28)m ² 延床面積(1141.89)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	31名(平成26年11月1日現在)
うち、次の職種に 該当する職員数	施設長(1名) 生活支援(常勤10名・非常勤15名) その他(事務員4名、調理員0名、用務員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	<p>金沢若草園は、「みんな仲良く、明るく楽しく」「寄り添う支援を目指して」を基本理念に、同法人の済生会グループや地域との連携の基、障害者の社会的自立を支援しています。生活介護、就労移行、就労継続支援A型及びB型事業では、済生会病院関係の白衣等のクリーニングを主に、清掃作業、ボールペンの組み立てやビデオの解体作業等を行っています。</p> <p>また、中期事業計画に基づき、利用者の満足度90%を目指して、職員の専門性と資質向上研修、グループホームの運営、就労継続支援A型事業の作業内容の拡大等、数値目標を掲げ、職員が一丸となって邁進しています。</p>
------------------------------------	--

第三者評価結果

2. 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、改善すべき事項）

施設の概要：

障害福祉サービス事業所金沢若草園は、京急線金沢八景からシーサイドラインに乗換え一つ目の駅野島公園から徒歩6分の閑静な住宅街にある。秋篠宮殿下を総裁に戴き、日本全国に300を超える医療機関や福祉施設を運営する社会福祉法人恩賜財団済生会が、昭和40年5月に開設した知的障害者通所施設である。生活介護事業所(定員12名)、就労移行支援事業所(定員6名)、就労継続支援A型事業所(定員10名)、就労継続支援B型事業所(定員32名)及び短期入所事業(定員6名)を運営している。平成26年11月1日現在、19歳から65歳までの69名が利用し、平均年齢は36.9歳である。

金沢若草園の基本理念に、「みんな仲良く、明るく、楽しく」「寄り添う支援を目指して」を掲げて、人権尊重に基づく利用者主体の施設運営を目指している。また、金沢若草園倫理綱領に、職員は倫理観を共有し利用者一人ひとりの自己実現と社会参加に貢献していくことを明記している。

優れている点：

- 利用者自治会活動を支援し、利用者の自立と自己決定の意識の強化に努めている。
利用者自身の意思や要望の自己決定を支援する目的で利用者の自治会活動を支援している。利用者の選挙で自治会長を選び、自治会(若草会)を中心に施設運営や余暇活動、年6回の宿泊旅行の行き先等について話合っている。自治会は毎月1回開催しほぼ全員の利用者が参加している。自治会を通して利用者は苦情解決の仕組みや工賃支給の仕組み等を自分の身近な問題としてとらえるようになってきている。利用者間のいじわるや金銭の貸し借りのことなど日常生活のことを何でも率直に自治会で話し合うことで利用者同士の相互の理解につながっている。
- 第三者委員による利用者個別相談の仕組みが整備され、利用者が積極的に活用している。
地域の有識者2名による第三者委員を設置し、利用者からの苦情や要望・希望を聞く仕組みを整備している。年に6回利用者の個別相談日を設けている。個別面談の希望者が多く予約制にするほどである。毎回2名の第三者相談員がそれぞれ8名程度の相談に応じている。相談の内容は利用者の対人関係のことや体調のこと、日中作業の事等多岐に及んでいる。相談の内容を「第三者委員相談表」に記録し苦情解決責任者(園長)に報告している。第三者委員の相談記録をもとに課題ごとの解決までのプロセスを支援会議で取り上げ職員間の情報共有を図っている。
- 本人が理解できるように工夫した個別支援計画を作成している。
アセスメントを実施し利用者への支援ニーズを把握し個別支援計画に反映している。アセスメントでは利用者の生活習慣、生活スキル、社会的スキル、コミュニケーション能力等の領域ごとに5段階の点数評価を行い、支援課題一覧表を作成している。長期・短期目標及び領域ごとの支援課題を明記し個別支援計画に反映し、3ヶ月ごとにモニタリングを行い実践の成果を評価している。また、利用者向けに「個別支援計画書【本人用】」を作成し、長期・短期の目標、本人・家族の意向、及び支援課題を明記し、漢字には全てルビをふり利用者に分かりやすく説明している。利用者と職員が個別支援計画を共有できるように配慮している。
- 毎年定期的に利用者の施設利用満足度調査を実施し課題の把握に努めている。
満足度調査は、職員の言葉遣いや態度、医療や健康管理の事、日中作業、毎日楽しく過ごしているかなど生活の事等全部で27項目である。平成25年度のアンケート調査には利用者69名全員が回答している。質問項目ごとに5段階の数値評価を行い、結果を集計し職員に周知するとともに利用者や家族に公開し、また、自治会や保護者会で取り上げ施設運営やサービス改善に活かしている。

改善を要する点：

- 生活支援マニュアルの整備がのぞまれる。
食事支援や入浴支援、排泄支援等の生活支援に関するマニュアルの整備が望まれる。今後生活介護事業利用者や短期入所利用者の支援ニーズも考えられることから、マニュアルを整備しサービスの標準化を図ることが望まれる。
- ボランティア受け入れの仕組みの整備が期待される。
施設の年間行事の実施に際しては、地域のボランティアを活用し地域住民と連携し、利用者が地域を理解し、また、地域住民に福祉の在り方を理解してもらう取り組みが求められる。ボランティア受け入れの仕組みを整備し、地域連携の強化につなげる取り組みを期待する。

評価領域ごとの特記事項		
1	人権への配慮	<p>①人権配慮マニュアルに、年齢に配慮した対応や、人格を尊重し「さん」をつけて呼ぶこと、命令や叱責の厳禁、無視や拒否行為の厳禁を明記している。また、人権配慮マニュアルに制限・拘束の禁止を明記し、制限・拘束が単に精神的苦痛を利用者に与えるのみではなく、人間としての尊厳を侵す重大な人権侵害行為であることを職員に周知し注意を喚起している。</p> <p>②朝、夕の打合せで、日々の出来事を報告し職員間の情報共有を図っている。その中で利用者の人権への配慮について職員に周知している。また、支援会議等で人権の配慮について取り上げ職員への自覚を促している。年1回、全職員対象に人権セルフチェックを行い、職員一人ひとりの人権意識の振り返りを行っている。新任職員研修では、必ず人権問題を取り上げ、職員の人権意識の周知徹底を図っている。</p> <p>③職員は個人情報の慎重な取り扱いに留意している。個人情報の扱いに関しては、支援検討会議等の場にて職員へ注意を喚起している。「コンピュータ管理規定」「記録媒体管理・廃棄簿」を整備し、個人情報の適切な管理に努めている。個人情報の掲載等については利用目的を明示し、「個人情報掲載承諾書」に利用者・家族の同意を得るようにしている。</p>
2	利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援	<p>①アセスメントシートに、基本的な生活習慣、生活スキル、社会スキル等の評価項目があり、利用者状況に配慮した支援ニーズを明記している。アセスメント結果も踏まえ利用者個々の支援課題を検討し、個別支援計画に反映している。個別支援計画書作成時、本人・家族の意向を確認し同意のサインをもらっている。また、年4回の保護者会の同日に、個別面談を行い、保護者の意向や要望を把握し個別支援計画書に反映している。</p> <p>②個別支援計画に沿って、個々の課題ごとに3ヶ月又は6ヶ月ごとにモニタリングを行い、利用者の体調の変化や栄養管理の状況を評価し個別支援計画の見直しに反映している。また、随時担当職員が本人と面談し利用者ニーズを把握し支援記録に記述し、個別支援計画の見直しに反映している。</p> <p>③利用者の状況に応じ就労継続支援B型から就労継続支援A型に、また、就労移行支援を目指した就労支援を実施している。本人の意欲や働きにより、成長する過程を実際に示すことで、利用者のエンパワメントに繋がっている。当初は就労継続支援B型の利用者として通所し、個別支援計画で本人の課題の解決を支援し、就労形態の移行を目指すことを目標にしている利用者がいる。</p> <p>④日中作業のクリーニング業は、県内の病院や福祉施設の職員の白衣等1日に2000着以上の作業を行っている。また、ボールペンの組み立てや袋詰め等は一般の企業から委託加工の作業である。地域の関係機関と連携し、日中作業を推進している。また、就労に向けての職業マナーの習得や企業実習についても関係機関と連携し実施している。</p>
3	サービスマネジメントシステムの確立	<p>①「苦情解決事業実施要領」「苦情（希望や不満）の申し出について」を作成し、第三者委員の設置や役割について明記している。2名の第三者委員が年6回来所し、利用者が第三者委員に何でも相談できる雰囲気が醸成されている。年4回の家族会や家族来所時に相談体制について説明し、利用者や家族がいつでも第三者委員と面談し苦情や不満について話ができるように配慮している。</p> <p>②インシデント報告については、発生後朝夕の申し送り時などに全職員に報告し共有を図っている。再発防止に関して原因の究明、対策の検討、改善と迅速に行えるよう、体制を整えている。インシデント報告書は、月ごとに集計し支援検討会議で分析し、再発防止につなげている。利用者に関わることは個別に担当職員が利用者に対して説明し対応している。</p> <p>③感染症マニュアルを各職員に配付し、インフルエンザやノロウイルス等の感染症の予防に向けての注意を喚起している。また、感染所に罹患した場合は、法人の若草病院と連携し囑託の医師や看護師の助言のもとに個別に迅速対応を図る仕組みを整備している。感染症発生に備え、足ふきマットに次亜塩素酸系薬品を染みこませる等の対策をしている。平成26年10月に区の保健福祉センターによる体験型衛生管理講習会のスタンプ検査を受け、食堂カウンターや食堂ドアノブ、短期入所調理作業台等の細菌検査を受け職員に衛生管理の注意</p>

		<p>を喚起している。</p> <p>④年度ごとに消防計画を作成し、火災予防対策や自衛消防隊、及び震災対策について明記している。年に6回災害発生を想定した避難訓練を実施し、そのうち2回は訓練の状況に関する消防署のアドバイスを得ている。防災訓練の記録を作成し、訓練の結果の反省事項を明記しつぎの訓練に生かしている。</p>
4	地域との交流・連携	<p>①近隣の小学校からの要請に応じ、園長が児童向けに障害者理解のための講演をしている。また、金沢若草園に同じ小学校の教員を招待して施設を見学してもらうとともに、プレゼンテーションソフトを活用しわかりやすく障害者理解が進むように研修会を実施している</p> <p>②地域の町内会の回覧板が回ってくる。町内の公園の清掃活動をしたり、地域の防災訓練に職員が参加したりしている。入所施設のころは地域の盆踊りや餅つきなどにも、利用者も参加していた経緯があり、今も町内会から参加の呼びかけがある。</p> <p>③ボランティアの募集は行っていない。ボランティアの協力を得る中で地域における福祉の理解を深める活動が期待される。</p>
5	運営上の透明性の確保と継続性	<p>①金沢若草園倫理綱領を定め、職員全員が倫理観を共有し、利用者の生活の場を確保し、利用者一人ひとりの自己実現と社会参加に貢献すること等を規範としている。また、「利用者に寄り添った支援を目指す」等の施設の基本理念を掲げ、職員に周知し人権の尊重に基づく利用者主体の施設運営に努めている。</p> <p>②毎年利用者の施設利用満足度調査を実施している。調査は、職員の言葉遣いや態度、医療や健康管理の事、日中作業、毎日楽しく過ごしているかなど生活の事等全部で27項目である。質問項目ごとに5段階の数値評価を行い、結果を集計し職員に周知するとともに利用者や家族に公開し、また、自治会や保護者会で取り上げ施設運営やサービス改善に活かしている。</p> <p>③業務分担ごとの部会や作業委員会及び自治会委員会で日々の業務を検証し、支援会議や運営委員会に報告してサービスの改善につなげている。作業内容が利用者に合っているか、利用者がやりたいと希望している作業が実際にできているか等に配慮し、利用者一人ひとりの個別性を考慮したサービスの提供を目指している。</p>
6	職員の資質向上促進	<p>①法令遵守関連の内部研修を積極的に開催している。園長が講師を務め、コンプライアンス研修や個人情報保護等に関する研修を実施している。また、社会福祉協議会や日本知的障害者福祉協会主催等の外部研修を活用して、ケースワーク技法や面接技術等の研修をしている。また、支援会議や朝夕の引き継ぎ時間に、利用者の状況変化や課題、障害特性への対応を話し合い、援助姿勢や観点、技法等を習得する機会にしている。</p> <p>②外部研修は資料を添付した復命書を支援課のファイルキャビネットに保管して、いつでも閲覧が出来るようになっている。また、支援会議で研修の報告をして、参加した研修の報告内容を全職員で共有している。</p> <p>③実習生は「大学及び福祉専門学校等現場実習受け入れに関する取扱い要領」により、受け入れている。今年度は2校から保育士養成の実習生を受け入れている。</p>

3. 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	82%
	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		

3-2. 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
<p>食事支援の取り組み</p>	<p>○口腔内の医療的な治療を受けた利用者等の、術後の対応や医療面でのケアが必要な場合は、昼食メニューを細かく刻んだりお粥にしたりして、咀嚼や嚥下の妨げにならないような摂食支援を行っている。</p> <p>○一口分の量が調整出来ずに、多量を口に入れて丸飲みをする傾向がある利用者への対応は、魚メニューの場合は骨を調理時に取り除いて提供したり、職員が1対1の食事支援を行ったりして誤嚥を防ぎ、一口ずつ適量を食べながら楽しい食事が出来るようにしている。</p> <p>○昼食時の弁当委託業者は、2社と半期ずつ契約し、違った味を楽しめるようにしている。また、メニューも1種には決めず、利用者が好みのメニューを選び、日替わりで昼食を楽しめるような食環境を作っている。</p>	<p>①入所時のアセスメントで食物アレルギーや食事に医療的配慮が必要であるか等について確認し、健康管理調査票に利用者のアレルギーや嗜好について記録している。現在食物アレルギーで配慮を必要とする利用者はいない。糖尿病の利用者がいるが、食事制限の必要性について保護者と話し合い現状特に食事制限等の対策は必要としていない。肥満傾向の利用者について昼食の量を半分にする等の配慮をしているケースがある。個々の利用者の状況に応じて全職員で情報を朝夕の連絡会議で共有し一貫した支援内容を心がけている。以上をヒアリングとアセスメントシート、健康管理調査票の書面で確認した。</p> <p>②現在食事介助が必要な利用者はいないが、生活介護の利用者で食べ物を丸のみする傾向の利用者に対しては、職員が付き添い誤嚥を起こさないように利用者の食事の状況に注意している。また、魚の献立の日は調理の段階で骨を取り除いたり、職員が食事に付き添い嚥下事故の防止に努めたりしている。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>③昼食は2社の委託業者の配食である。メニューは日替わり弁当、カレーライス、麺類の3種の中から利用者が選択している。日々のメニューは委託業者の管理栄養士が栄養バランスに配慮し決定している。月に2回は麺類のメニューはラーメンで利用者が楽しみにしている。平成25年度の食事の内容に関する利用者アンケートでは、69名の回答者の43%が満足、19%がやや満足との回答している。食堂では利用者が思い思いのテーブルで歓談しながら楽しく食事している。以上をヒアリング、利用者満足度調査及び利用者の食事状況の観察で確認した。</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>○生活介護事業利用者は、月に2回嘱託看護師による健康確認を実施しており、毎日行っている血圧、検温、体重等のデータ推移と併せて、健康状況との関連や配慮事項に関する助言を得ている。</p> <p>○夏季における身体の衛生面を保持するため、作業後や帰宅前にシャワー室の使用が出来るようにしており、施設の近所に住む利用者も、家庭の事情で施設のシャワー設備を使用することもある。</p> <p>○短期入所利用者へは、個々に応じて洗顔、歯磨き、ひげそり、衣類の整理等、生活スキルの向上を目指し、より継続的な支援を目指して家庭と連携を図っている。</p> <p>○服薬管理は、各個別のBOXを用意して与薬ミスの防止を行うと共に、係である医療担当職員が準備する等、分担を明確にしている。利用者へは直接の手渡しを行い、誤飲をしないように見守りを強化している。</p>	<p>①年間保健衛生管理計画を作成し、同じ法人の若草病院と連携し月に1回の内科検診、年4回の精神衛生相談を実施している。生活介護事業の利用者については、毎日朝・夕に検温、体重、血圧のバイタルチェックを行い、主治医の意見を含めて保健日誌に個々の利用者の体調不良の訴えや検温の状況、受診の状況等を記録している。また、嘱託の若草病院の看護師が月に2回、利用者の健康状態を確認し体調の変化の状況等を健康管理記録票に記述している。以上をヒアリングと保健衛生管理計画、保健日誌の書面で確認した。</p> <p>②平成26年1月に看護師が講師になり、保護者を対象に「利用者の健康について」で研修会を開催し、利用者の太りすぎの対策についての意識の強化を図っている。また、利用者ごとの健康状態や体調の変化、受診の報告等については、朝・夕連絡会議で引継ぎノートを使用して職員間の情報共有を図っている。以上をヒアリングと引継ぎノートの書面で確認した。</p> <p>③感染症マニュアルを整備し早期発見のための日頃の観察ポイントや職員の健康管理の重要性を明記し、感染症の種類ごとに症状や留意すべき事項を職員に周知し、感染症防止に関する衛生面の注意を喚起している。利用者の更衣室に併設しシャワー設備が完備されており、夏場のクリーニング作業の後など清潔保持のために利用している。以上をヒアリングとマニュアルで確認した。</p> <p>④定員6名で短期入所サービスでは通常1泊2日の宿泊であるが、利用者の状況に配慮して宿泊を定めている。短期入所は仲間との共同生活やグループホームへの入所を考えている利用者が体験の場として利用している。職員は、短期入所の利用者については就寝前に健康チェックを実施し、また、洗顔や歯磨き等の生活スキルの向上を心がけて支援している。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>⑤服薬は2名の医療担当職員が管理し事故防止に努めている。薬局の個人別処方資料に基づき前日の夕方に利用者ごとのボックスに薬をセットしている。昼食時に盆の上で利用者が服薬していることを確認し、飲み残しや落薬等が無いように注意している。以上をヒアリングと管理状況の観察で確認した。</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 管理支援 の取り組み</p>	<p>○医療面については、同一法人内の若草病院と連携を図り、保護者向け研修会では若草病院の院長先生が講話を行う等、病院と施設、家庭連携に取り組んでいる。さらに、春・秋に健康診断を実施しているが、全身の健康状態は毎月行っている定期的な内科検診で細かく把握している。</p> <p>○近隣の歯科医からは受診以外でも口腔ケア等に関する助言を受けており、個々の利用者に必要なケアの内容と留意事項について、担当者が支援に活用している。</p> <p>○年間4回の精神衛生相談では、利用者が自身の状況を相談し、客観的に自己を見つめる機会にもなっている。</p> <p>○横浜市の体育協会からボランティア派遣を依頼し、生活介護事業利用者を対象として、月に2回身体機能を高める運動を1時間ずつ実施しており、柔軟性や筋力保持に配慮をしている。</p>	<p>①平成26年度事業計画の重点目標に、医療と連携し利用者の健康管理の充実を図ることを掲げ、若草病院と連携し利用者の疾病予防と健康維持、管理に努めることを明記している。4月と10月に全利用者を対象に定期健康診断を実施し、若草病院の院長が嘱託医師として年に10回の内科健診を行い利用者の健康状態を把握している。また、メンタルクリニックの精神科医が年に4回精神衛生相談を実施している。看護師が月に2回、生活介護利用者の健康状態を確認し、生活介護健康管理記録票に記録している。敷地内の病院での受診が可能であり、緊急時は病院の医療器材(ストレッチャー等)で病院に搬送することもある。医療と福祉の連携が利用者の安心感につながっている。以上をヒアリングと定期健康診断の記録等の書面で確認した。</p> <p>②感染症マニュアルを各職員に配付し、インフルエンザやノロウイルス等の感染症の予防に向けての注意を喚起している。また、感染症に罹患した場合は、法人内の若草病院と連携し嘱託の医師や看護師の助言のもとに個別に迅速対応を図る仕組みを整備している。感染所発生に備え、足ふきマットに次亜塩素酸系薬品を染みこませる等の対策をしている。平成26年10月に区の保健福祉センターによる体験型衛生管理講習会のスタンプ検査を受け、食堂カウンターや食堂ドアノブ、短期入所調理作業台等の細菌検査を受け職員に衛生管理の注意を喚起している。以上をヒアリングと感染症マニュアルと研修記録で確認した。</p> <p>③協力歯科医と連携と歯科ノートを用いて、受診時に利用者が持参し歯科医にしっかりと本人の状況を伝えるとともに、医師の指示を把握し職員間で共有している。また、年に2回協力歯科医が施設を訪問し利用者の口腔ケアについて指導を行っている。以上をヒアリングと歯科ノートで確認した。</p> <p>④メンタルクリニックの嘱託医師が、年に4回施設を訪問し利用者の精神衛生相談に応じている。現在13名の利用者が相談している。利用者は1対1の医師との面談で指示をもらっている。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>⑤現在横浜市の体育協会から2名のボランティアが月2回定期的に施設を訪問し、生活介護事業の利用者に1時間程度の筋力アップや柔軟性の体操指導を行っている。利用者は毎日健康チェックの後に30分程度の体操を行っている。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>日中活動支援の取り組み</p>	<p>○クリーニング作業においては同一法人の各病院から白衣類の洗濯受注を受けている。洗濯工程の過程では、高温で多くの白衣等を乾燥できる「トンネルフィニッシャー」という、自動乾燥機を使用している。</p> <p>○利用者で構成される「自治会」を毎月開催している。宿泊旅行等の行事に関する内容、日々の課題、有線放送のジャンル別選曲、クラブ活動のグループ分け等の内容を、全員で話し合う場になっている。</p> <p>○クラブ活動は、自治会で話し合った後に希望者を募り、「運動、調理、施設見学、制作、カラオケ他」のグループに分かれて、活動を行っている。また、近県へ社会見学を行う「宿泊旅行」の場所選定やグループ分けも、自治会でやっている。今年度の方面としては、東京班、伊豆班など6方面を計画し、土地の文化に触れている。</p> <p>○個々の余暇や趣味の充実を図るため、ガイドヘルプ事業も利用できる。</p>	<p>①就労移行、就労継続 A 型及び就労継続 B 型事業の利用者がクリーニング業務に従事している。法人内外の各病院から白衣類の洗濯の受注を受けており、1 日 2000～2200 着の洗濯を行っている。4 台の大型洗濯機とトンネルフィニッシャーという高温で多量の衣類を乾燥させる装置が稼働している。利用者は事業グループごとにまとまり、洗濯と乾燥の作業、ハンガーかけ、洗濯ものたたみや袋詰め等を分担している。以上をヒアリングと平成 26 年度事業計画及び作業状況の観察で確認した。</p> <p>②利用者自身の意見や要望の表明と自己決定を支援する目的で利用者の自治会を立ち上げている。利用者の選挙で自治会長を選び、自治会を中心に余暇活動や年間の各種イベント、年 6 回の宿泊旅行の行き先の選定などについて話合っている。自治会での話し合いの結果を尊重し、イベントの企画等を施設運営に取り入れている。毎月第 3 金曜日に自治会(若草会)を開催し、ほとんど全員の利用者が出席している。自治会では工賃の支給のことや利用者間のいじわるやいじめのこと、お金の貸し借りのルールを守ることなど利用者が活発に意見を述べていることが記事録に記述されている。以上をヒアリングと自治会の議事録の記述で確認した。</p> <p>③マラソンやウォーキング等の運動クラブがあり、調理クラブは食材を購入し好きな料理を楽しんでいる。他に乗り物クラブやカラオケ・映画クラブなど 7 つのクラブがある。自治会でどんなクラブをつくるかを話し合い、利用者全員が希望に応じいずれかのクラブに参加している。利用者一人当たり年間 2000 円の補助があり、クラブごとの 2 名の担当職員が活動を支援している。以上ヒアリングと平成 26 年度クラブ活動表の記述で確認した。</p> <p>④利用者の自立と生活支援を目的に、職員が余暇・外出時の付き添い支援を行うガイドヘルプ活動を実施している。ガイドヘルパーはボランティア保険に加入し、日帰り外出や宿泊旅行等利用者と職員が所定の計画書に内容、日程、費用等を明記し、園長の承認のもとに実施している。概ね利用者 3 人に職員 1 人が付き添い年 3～4 回、土日を利用して職員の負担にならない程度に実施している。以上をヒアリング、金沢学園ガイドヘルプ実施要綱及びガイドヘルプ計画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>アクセス権支援の取り組み</p>	<p>○単独通所の利用者が、マヒ等により身体の状態が変化したことにより安全確保最優先から支援内容を変更する場合は、施設内の関係者が連携を図り、車による送迎や駅までの送迎、車椅子での対応、自力通所支援等、心身の状態に応じて柔軟的な支援方法を取っている。</p> <p>○心身の状況が時間単位、一日単位で変化する利用者への支援方法を固定化せず、臨機応変にどのような方法を取るかは、コーディネーター役の職員が中心になって判断を行っており、職員の勤務シフトと照合して迅速に行動できる体制を作っている。同様に、通院時にも職員が付き添い、車やその他、その時に応じた適切な方法で送迎を行っている。</p>	<p>①69名の利用者の全員が自力通所が可能であり、65名が電車・バスを利用し、4名が徒歩で施設まで通っている。利用者の障害状況に配慮し随時必要時に利用者が居住しているグループホームや駅までの送迎バスや車椅子での送迎を実施している。現在足の麻痺を訴えている利用者に対してグループホームまでの送迎を実施している。以上をヒアリングで確認した。</p> <p>②心身の状態が1日単位、時間単位で変化する利用者がある。現在2名のコーディネーター職員を配置し、利用者の体調や症状の変化に注意し、緊急時に対応できるようにシフト勤務の対応等職員配置を臨機応変に実施し通院の送迎等の対応を行っている。利用者の障害状況に配慮し、身体的・精神的状況の変化に寄り添い利用者が毎日安心して施設に通えるように支援している。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）アンケート調査をした結果です ～

（１）調査の状況

調査期間	平成 27 年 1 月 13 日 ～ 平成 27 年 2 月 2 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	調査票配布数 70 通 ： 返送通数 37 通 回収率 52.9%

（２）調査結果の傾向

◆アンケート調査全体の傾向

- 事業所のサービス全体への満足度について、「全体的にとっても満足である」19%、「全体的に満足である」35%で満足度は 54%になる。「全体的に満足しているが、一部改善して欲しい点がある」35%、「全体的にやや不満である」8%と合わせて 38%になっている。
- サービス利用前後での気持ちの変化については、「安心して生活できるようになった」41%、次いで「生活を楽しめるようになった」30%、「元気になった」24%、「落ち着きが出てきた」22%、「不満が多くなった」5%、「落ち込むことが多くなった」が 5%となっている。
- 職員とのかかわりについては、「全体的に満足である」19%、「全体的に満足である」35%、に対して「全体的に満足であるが、一部改善して欲しい点がある」30%、「全体的にやや不満である」3%となっている。
- 良い点としては、「季節行事や旅行などがあり、毎日楽しく生活している」「仕事の内容も改善され、作業がしやすい」「職員との関わりも良く、安心できる」「入所できたことで、生活環境が整った」「食堂も広く、明るく良い」などがあがっている。
- 改善してほしい点として、「職員の異動が多く、ついていくのに戸惑う」「短期入所、利用可能日が増えるとよい」「日中活動の充実を期待する」「話し合う時間を作ってほしい」などがあがっている。
- その他として、「親が亡くなった後が心配」「将来的に不安がある」「人間関係を良くしていきたい」「毎日頑張っている。楽しいのだろうと思う」などがあがった。

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 クリーニングの安全な作業環境の整備 取り組み期間 H26.9.29 ～ H27.1.11

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	<p>①クリーニング作業では3種類の溶剤(漂白剤、柔軟剤、希硫酸)を使用している。溶剤はコーナーに使いやすさを優先した状況で置かれていた。作業工程上衣類の量が大量(1日多いときで2200着の医師等の白衣を洗濯)になると複数の工程を同時に処理するために、作業を熟知している経験者以外では溶剤の使用を間違える事故の可能性が指摘されていた。その中で新人職員の異動があり、漂白剤を投入すべきところに希硫酸を間違えて使用する事故が発生した。</p> <p>②上記の反省から「クリーニングの安全な作業環境の整備」をテーマに掲げ、クリーニング溶剤の扱いの安全性の徹底と、クリーニングに関する専門的な知識と技術に基づく作業管理を行う環境整備を推進することにし、次の課題を設定し対策を講じることにした。</p> <p>③④⑤⑥</p> <ul style="list-style-type: none"> ③ ① 専門業者に相談し溶剤の適切な保管場所を定め、保管庫の鍵管理を行う。 ② ① 溶剤に関する危険防止規定を作成し、溶剤の配置を見直し保管台帳を整備する。 ③ ① ベテラン職員の退職等を考慮し、職員のクリーニング師資格の取得を支援し専門性の維持と強化を図る。 ④ ① 全職員に対し溶剤の危険性について周知し、取扱いの注意を喚起する。
「D」 計画の実践	<p>上記の課題に対し以下の対策を実施した。</p> <p>①柔軟剤と洗剤の保管場所に仕切りをつけてミスの防止を図った。</p> <p>②予備溶剤の保管庫を購入し、希硫酸を作業場(1階)以外の管理棟2階の倉庫内に設置し鍵付きの管理を行うこととし、管理台帳を整備し誰が何時どれだけ使用したかを記録することにした。また、専門業者に依頼し、作業場の溶剤保管場所を鍵付きとし、溶剤タンクの蓋は解放防止柵で固定し、解放防止柵にも鍵をつけて注意を喚起し溶剤の投入ミスの防止を図った。</p> <p>③「毒物劇薬危険防止規定」を作成し、毒物劇物の取り扱いの管理・監督責任者を設置し、また、事故発生時の緊急連絡先及び毒物・劇物の取り扱いに関する職員の遵守事項を明記し職員に周知した。</p> <p>④平成27年1月実施のクリーニング師認定試験に2人の職員が受験することになった。</p> <p>⑤専門業者による溶剤等取扱いに関する講習会を実施し、毒物・劇物取扱いに関する職員全員の注意を喚起した。(平成27年1月11日実施)</p> <p>⑥支援会議で全職員にクリーニング作業に伴う薬物使用に関する環境整備の状況を説明し、職員の遵守事項を周知した。</p>
「C」 実践の評価 結果	<p>上記課題については、平成27年10月、11月に実施し計画通りに完了した。</p> <p>作業場の安全管理に関しては、職員が日常的に薬剤の使用に馴れてしまい、多忙な業務の中でリスクを忘れがちになっていたことについて支援会議で取り上げ、対策を検討し危険な状況をシュミレーションしながら対策の具体化を図ったことが迅速な改善につながった。</p>
「A」 結果をふま えての改定 計画	<p>①日常的に起こりうるリスクについて職員全員で認識し、「危険を発見する視点の重要性」について職員間の意識を共有できたことは今回の活動の成果である。今後はリスクへの危機意識がとぎれることがないように組織的に対策を講じることが必要である。</p> <p>②現在3名の職員がクリーニング師資格を所持しているが、ベテラン職員の退職等を考慮し、計画的に資格取得を図り職員を育成していくことになった。</p>

<第三者評価コメント>
クリーニングの薬剤の管理を通して、施設全体のリスク管理の環境整備を図ることが成果につながっている。クリーニングの多忙な作業の中でのリスク管理の意識の徹底を図って欲しい。