

「福祉サービス第三者評価を準用した調査」結果報告書(2009年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

年 月 日

社会福祉法人 まりも会
 小金井市障害者福祉センター施設長 村岡 輝一 殿

郵便番号 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 結城ビル4F

評価機関名 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

認証評価機関番号 機構 02 - 005

電話番号 03-5206-7831

代表者氏名 理事長 水谷正夫 印

以下のとおり調査を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	担当分野	修了者番号
	① 経営 福祉	H0402001
	② 経営	H0701003
	③ 福祉	H0405004
	④ 経営 福祉	H0307020
	⑤	
⑥		
福祉サービス種別	生活介護・機能訓練	
調査対象事業所名称	社会福祉法人 まりも会 小金井市障害者福祉センター	
事業所連絡先	郵便番号	184-0003
	所在地	東京都小金井市緑町4-17-10
	電話番号	042-381-8411
事業所代表者氏名	所長 村岡 輝一	
契約日	2009年 12月 1日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009年 12月 7日	
利用者調査結果報告日	2010年 1月 29日	
自己評価の調査票配布日	2009年 12月 18日	
自己評価結果報告日	2010年 1月 29日	
訪問調査日	2010年 2月 3日	
調査結果合議日	2010年 3月 3日	
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	小金井市障害者福祉センターは、市からの指定管理者指定の受託運営を受け、社会福祉法人まりも会が、平成21年3月に、障害者自立支援法への移行(旧法、通所授産施設)に伴い、多機能型の生活介護(定員を15人から35人へ拡大)と自立訓練(機能訓練定員20名)の運営を行っている。評価にあたっては、施設と協議を行い、生活介護(現員33名)と(自立訓練(現員18名)全員を対象として聞き取り調査を行うこととした。また、評価機関独自の「家族アンケート」の実施及び利用者・職員の妨げにならないよう、支援に関わり評価の補完とした。	

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名 印

〔利用者調査：身体障害者通所授産施設〕

《事業所名：社会福祉法人 まりも会 小金井市障害者福祉センター》

調査対象

生活介護(現員33名)と自立訓練(現員18名)の全員を対象に利用者の通所日に配慮し、聞き取り調査(3日間)を行うこととした。また、評価機関独自の「家族アンケート」を実施し評価の補完とした。

調査方法

評価にあたっては評価者ポスターを施設内に掲示するとともに、利用者・職員の妨げにならないよう、支援に関わるなど、顔馴染みの関係作りに努め、聞き取りを行った。また、利用者・職員との支援の関わりを観察し評価の補完とした。

利用者総数

51

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
	51	51
	27	27
	0.0	52.9

利用者調査全体のコメント

施設の総合的な満足度は、「大変満足」9名(33%)、「満足」12名(44%)、「どちらともいえない」4名(15%)、「無回答」2名(7%)と不満者はいなかった。「大変満足」と「満足」をあわせた割合は、機能訓練16名(89%)、生活介護5名(56%)となっている。機能訓練利用者からは、「通うことが楽しみ。リハビリが楽しみ。」「毎回動かす所が決まってきたので、前よりも動かせるようになってきた。良かった。」「1週間に1回の利用だが、みんなと話ができて楽しい。ところが晴れる。」「利用者は障害を持っているとどうしても暗くなるが、こちらの職員は明るく、満足している。」など感謝の言葉が多数聞かれた。反面、「病院とかだと、(物や人の)選択肢が色々あるが、ここには限りがある。もっとボランティアなど、教えてくれる人が増えれば良いと思う。」「女性PTの方を採用して欲しい。」などの要望もあがった。生活介護では、「給食が1番好き。ずっとここにいたい。休まないで来ている。」「日中にお茶の会(コーヒー等)を飲む会を開いて欲しい。」「もっと給料(工賃)が上がって欲しい。」などの声が聞かれた。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当
コメント				
1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	22	4	0	1
機能訓練は18人中16名、生活介護9名中6名がやりがいがあると答えている。機能訓練は「週に1回午前訓練をしています。何もしないととどんどん体が動かなくなる病気で。訓練はきついが、機能低下が防げるのでやりがいはあります。」「以前は車椅子を利用していましたが、このリハビリで今は自立歩行が出来るようになった。」「楽しい。園芸が心から好き。来るようになって言葉が出るようになった。」など喜びの声が聞かれた。生活介護は「付録作業が好き。」「喫茶の手伝いが楽しい。キーホルダーなどの小物作りに興味がある。」などである。				
2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	5	1	1	20
機能訓練は授産活動がないので、この質問は非該当である。生活介護では「いいい」グループの利用者が、ゆったり穏やかなイメージで付録などの授産作業を行っている。「工賃・給料や一時金(ボーナス)の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか」かの質問に、はっきりと「ちゃんと説明された。」と答えた利用者もいたが、「(工賃で)洋服買う。(しくみは)知らない。」という人が多かった。				

3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	23	4	0	0
機能訓練の利用者の15人(83%)、生活介護利用者の8人(89%)が、「困った時の相談や支援は十分」と回答した。機能訓練では、「思ったすぐに確認している。聞くと教えてくれる。」、「プロとしての助言、対応にたいへん満足しています。自宅でのトレーニング指導もしていただいています。」、「相談や支援はかなり良い。十分に相談に乗ってくれる。」と大変高い評価を得ている。生活介護でも「聞けば(教えてくれるので)すぐ分かる。」との答えであった。				
4. 施設の設定は安心して使えるか	27	0	0	0
機能訓練利用者でも生活介護利用者でも全員から「施設の設定は安心して使える。」との回答を得た。「施設内は全て安心です。」、「移動の時は側に職員さんがついてくれるので大丈夫。」、「トイレは危険な場所ですが、手すりの位置など慣れていまして、不安はありません。」と設備だけでなく、職員の安全への配慮にも安心感があるようだ。				
5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	17	0	2	8
「他の人に知られたくないことや、秘密など、プライバシーは守られていますか」の質問には、機能訓練も生活介護の利用者も「わからない」と回答した人が数名いた。その多くは、「プライベートな話はしない。」、「個人的な相談はしていない」からとの理由である。機能訓練では12名(67%)、生活介護の5名(56%)が、「同性介助してもらっている。」、「きちんと守ってくれると思う。」など肯定的な回答を得た。				
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	25	0	1	1
「施設ではあなたの気持ちは大切にされていますか」に、機能訓練利用者の17人(94%)、生活介護利用者の8人(89%)と多数の満足を得た。「ここに来るとやる事が準備してあったり、ポーっとしているとすぐに次の物を持ってきてくれたり、いつも気にしてくれているのだなと思う。」、「体調のこととか色々聞いてくれる。自分がやりたい事を持参してやっても自由にやらしてくれるのが良い。」、「年の近い利用者も多いこともあり、みんな気心が知れ、親しみを感じる。」など職員だけでなく利用者とも良好な関係にあるようだ。				
7. 職員の対応は丁寧か	23	3	0	1
「職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか」の間には、機能訓練16人(88%)、生活介護7人(78%)が肯定的な回答をした。「職員はみんな優しく丁寧です。」、「みんな優しい。普通に話してくれるので、嫌じゃない。」、「親しみを込めた言葉が多い。」など職員の利用者への丁寧な接し方は好評である。ただ、「時々丁寧過ぎると思うことがある。普通に接して欲しい。あまり丁寧過ぎると、職員が何か言っても本心じゃない気がする。」との声もあった。				
8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	22	0	2	3
「あなたの目標や計画をつくる時、職員はあなたの話を聞いてくれましたか」という間に、機能訓練では17名(94%)生活介護では5名(56%)の利用者が「はい」と回答した。生活介護では、目標の話をしたことを覚えていないと答えた利用者もいた。「機能訓練目標について自分の目標を聞いてくれる。」、「社会復帰したいので訓練をもっと厳しくして欲しいと言っている。」、「杖なしで歩きたいと話した。」など機能訓練利用者にとって、自立目標は最も高い関心がある。				
9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	16	0	0	0
個別の目標や計画について、説明があった利用者、機能訓練14名、生活介護2名の全員が「目標や計画についての職員の説明はわかりやすかった。」と回答した。機能訓練では、「自分の希望・目標に沿った内容を説明してくれたのでわかりやすかった。」、「機能が落ちないようにするのが最終目標です。細かいアドバイスが大変役に立っています。」、「リハビリを通して、詳しく説明してもらっている。」などの回答を得た。				

10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	8	0	0	0
過去1年以内の利用者は機能訓練では7名、生活介護では1名で、全員が「サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかった。」と回答した。機能訓練の利用者から「一日体験、家庭訪問後、面接をしていただき、利用が決まった。急性期でもあるので、週2回の利用(通常は1回)で自立に向けて頑張らましよう」と説明された。」「もともとこのセンターの入浴サービスを受けていた。他の利用者が訓練を受けておられる様子を見学して説明してもらった。わかりやすかった。」などの回答を得た。				
11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	18	3	5	1
「あなたは不満や要望を職員に言いやすいですか」の質問に、機能訓練13名(72%)、生活介護5名(56%)が「はい」と回答した。しかし、「どちらともいえない」や「いいにくい」と答えた利用者もいた。機能訓練の利用者の中には、「リハビリへの質問は、言っていないかどうか迷っている。自分がメニューをこなせる自信がないから、頼みにくい。」「性格上遠慮するタイプ。日常的な会話はフランクに対応できる。」など日ごろ良くしてもらっている、遠慮しての答えもあった。				
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	18	2	3	4
「職員は不満や要望にきちんと対応してくれていますか」との質問に、機能訓練利用者の13名(72%)、生活介護の5名(56%)が対応していると答えた。機能訓練では、「言えばすぐに対応したり、電話くれたりする。」「良くしてもらっている。」、生活介護では「話す時は対応してもらえそうな話しかしかないので、大丈夫」などの声があった。ただ、機能訓練の利用者からは、「予算のせいなのか、中々応えてくれない。」「休む時とかに誰に言えば、きちんと伝わるのか教えて欲しい。」などの不満をあげる人もいた。				
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	12	0	11	4
「困ったことを、第三者委員などに相談できることを知っていますか」の質問に、機能訓練で8名(44%)、生活介護4名(44%)の利用者が「知っている」と答えた。半数以上が知らないや覚えていないと回答している。施設では、入所時の説明や入口にポスターを貼るなど周知に努めているが、「オンブズパーソンのことは気づかなかった。」「聞いた事がないと思います。」との声も上がった。				

I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7、8)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ1	
	事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	
	評価項目1 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している 評点(A)	
	評価	標準項目
	◎あり ○なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している ○非該当
	◎あり ○なし	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている ○非該当
	◎あり ○なし	3. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている ○非該当
	◎あり ○なし	4. 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど) ○非該当
	【A+の取り組み】 ○あり ◎なし	
	評価項目2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている 評点(A)	
	評価	標準項目
	◎あり ○なし	1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている ○非該当
	◎あり ○なし	2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している ○非該当
	【A+の取り組み】 ○あり ◎なし	

評価項目3

重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている	○非該当
◎あり ○なし	2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	○非該当
◎あり ○なし	3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

カテゴリー1の講評

理念の実践に向け、身体障害者通所授産事業を生活介護事業に移行

小金井市障害者福祉センターでは、「どんなに重い障害があっても希望する人は受け入れる」というセンター共通の理念のもと、生活介護事業、自立訓練(機能訓練)事業、給食サービス、入浴サービス、送迎サービス、相談事業、短期入所(緊急一時保護)事業、地域生活支援事業など多様なサービスを提供している。平成21年4月より、身体障害者通所授産事業を、生活介護事業に移行した。センターでは、具体的な運営の利用者支援方針を定めて、施設内に掲示やパンフレットに記載し、職員や利用者・家族には会議や懇談会等において理解を求めている。

経営層の役割は明確になっており、リーダーシップを持った運営を行っている

センターの経営層(所長、主任、副主任)の役割は法人策定の「職務分掌」及び「事案決裁専決事項」に明らかにされている。センター内においては各事業の責任者が集まり、センターの運営事項の決定機関である「事業間会議」を所長が主催している。また、職員からの起案制度があり、所長の専決事項の範囲で決定をしている。小金井市との事業運営にかかる定例の諸会議が開催されており、経営層が中心に対応しており、地域や学校、自治会等の窓口としての役割を担っている。

小金井市、法人、センターごとの会議で重要事項や案件が連携を持って決定されている

市立施設の業務受託のため、運営に関する重要な事項は、運営会議(事業計画や予算等の重要事項)、連絡会議(事業計画、予算執行状況等)、事務連絡会議(具体的な実務等)で市役所との定期的な会議が開催され、事業運営に関する重要な事項の決定や進捗状況の確認が実施されている。センターの具体的な運営に関する案件は、各職種の代表者による「事業間会議」で協議の上決定している。これらの決定された内容は、各職種の会議で職員に報告がされている。利用者等には、家族または利用者との懇談会や必要に応じて「お知らせ」の文書で報告している。

2 カテゴリー2		
2 経営における社会的責任		
サブカテゴリー1		
社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		
評価項目1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している 評点(A)		
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している	○非該当
◎あり ○なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる	○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ●なし		
評価項目2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている 評点(A)		
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる	○非該当
◎あり ○なし	2. 透明性を高めるために、地域の人々の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している	○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ●なし		
サブカテゴリー2		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		
評価項目1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある 評点(A+)		
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)	○非該当
◎あり ○なし	2. 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている	○非該当
【A+の取り組み】 ●あり ○なし		
地域の自治会、障害者団体等に集会室等の開放と備品の貸出し、一般市民・在宅障害者向けの手話、絵画・レーザークラフト等多くの講座も実施している。啓蒙活動として、職員が地域の中・高等学校で講演を行い障害者理解を求めている。また、自前で調理が難しい地域の障害者小規模作業所に昼食の配食サービスを、施設内で喫茶コーナーを営業し、曜日によっては地域の障害者が運営したり、近隣の特別支援学校の買い物訓練の場としても活用されている。これらの取り組みで、ボランティア協力を得るなど、地域との良好な関係が深まってきている。		

評価項目2
ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している	○非該当
◎あり ○なし	2. ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)	○非該当
◎あり ○なし	3. ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目3
地域の関係機関との連携を図っている

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している	○非該当
◎あり ○なし	2. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

カテゴリ-2の講評

法人及びセンターの倫理要綱と具体的な職員の行動指針が定められている
福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理については、法人として職員倫理規程と行動指針が定められており、職員の順守すべき行動が義務づけられている。また、センターの基本理念では利用者の個性の尊重と誠実な対応について述べており、センターの職員倫理要綱が定められている。職員の行動規範として、所長の責務、職員の責務・禁止事項、支援方針が具体的な規範として策定されている。職員への周知は各職種の会議等で徹底を図っている。新任職員は入職時の職員研修プログラムにおいて、職員倫理要綱が理念とともに徹底されている。

地域との連携強化と開かれた施設として積極的な取り組みを実施している
センターの活動報告や運営に関する意見交換の場として運営協議会(障害者団体、地域の町内会、民生委員、医師会、ボランティア団体、利用者及び家族代表、行政、センター所長等で構成)が年に3回開催されている。一般市民への広報としては市報を活用して活動等を定期的に伝えている。また、地域の自治会、障害者団体等に施設の開放と備品の貸出し、一般市民及び在宅障害者向けの手話、絵画、レーザークラフト等多くの講座をセンター内で実施している。障害者理解の啓蒙活動として、地域の中学校・高等学校でセンター職員による講演を行っている。

地域との良好な関係に支えられ、多くのボランティアが日中活動中心に携わっている
センターの理解を地域に広めていくため、ボランティアの受け入れを積極的に行っている。呼びかけは地域の民生委員のロコミやボランティア市民活動センター等により行われ、日常生活介護、機能訓練の利用者の日中活動支援に多くのボランティアが参加しており、生活介護での授産作業や機能訓練における各種講座には大きく貢献している。ボランティアの受け入れ体制としては、ボランティアの手引き(ボランティア規程と個人情報保護規程)により説明して、ボランティア登録承諾書に署名を受けている。また、懇談会を開催して意見交換を行っている。

カテゴリ-3

3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

サブカテゴリ-1

利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

評価項目1

利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○非該当
◎あり ○なし	2. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目2

利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる	○非該当
◎あり ○なし	2. 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している	○非該当
◎あり ○なし	3. 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目3

地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる	○非該当
◎あり ○なし	2. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる	○非該当
◎あり ○なし	3. 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

カテゴリ-3の講評

オンブズパーソンによる苦情や要望・意見の受付と相談の体制が確立されている

法人の事業の社会的な信頼向上を目的とした「苦情対応規程」が定められている。センターの取組みとして、重要事項説明書でセンターの苦情受付・解決体制やオンブズマン制度の案内、外部の行政や東社協の窓口が記載されており、利用者等に説明をしている。徹底を図るために「苦情解決のしくみのご案内」の書面を発信したり、施設入口に掲示をしている。3人のオンブズパーソンによる毎月の相談日が設けられて、センターの活動状況の見学や家族懇談会に出席して意見交換(センター職員は離席)をしている。主な相談内容は事業報告書に公表されている。

アンケートや懇談会等で意向を把握、毎日のプログラムは希望を取り入れ選択している

利用者や家族の要望・意見は年2回の家族懇談会(生活介護)、3回の利用者懇談会(自立訓練)を開催して把握している。本年度は利用者アンケートにより新体系移行の生活介護のプログラム等について意見や要望を把握して、事業計画に生かしている。また、利用者・家族との個別面談を開催して、個別の要望を把握して個別支援計画に反映させている。センターでは、活動の運営を利用者の特性により4つのグループ分けをして活動プログラムを設定しているが、毎日、利用者の希望を確認してグループを越えたプログラムの選択ができるようにしている。

センター運営協議会の設定、障害者施設連絡会等に参加して地域福祉情報を入手している

地域の福祉ニーズや福祉事業の動向については、地域町内会、地域の障害者団体、学識経験者等によるセンター運営協議会で、活発な要望や意見が出されセンターの運営に生かしている。市が中心となり、センターが企画・編集を行った障害者や高齢者が街に出かける時の参考となる情報を掲載した冊子「こころのマップ」が作成されている。また、地域の障害者通所施設で構成されている障害者施設連絡会が運営するNPO法人が就労支援や相談支援、自治会館内の授産製品販売店舗を設けており、センター職員が役員として積極的に活動している。

カテゴリー4

4 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー1

実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

評価項目1

取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している	○非該当
◎あり ○なし	2. 年度単位の計画を策定している	○非該当
◎あり ○なし	3. 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目2

多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている	○非該当
◎あり ○なし	2. 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている	○非該当
◎あり ○なし	3. 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している	○非該当
◎あり ○なし	4. 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目3 着実な計画の実行に取り組んでいる		評点(A)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している	○非該当
◎あり ○なし	2. 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にすることの取り組みを行っている	○非該当
◎あり ○なし	3. 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している	○非該当
◎あり ○なし	4. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ◎なし		
サブカテゴリー2		
利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		
評価項目1 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		評点(A)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している	○非該当
◎あり ○なし	2. 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している	○非該当
◎あり ○なし	3. 再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている	○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ◎なし		
カテゴリー4の講評		
<p> 小金井市の「障害者福祉計画」に基づいたセンターの中・長期計画が策定されている 市の施設のため、市の中長期視点の方向を定めた「障害者計画」の中の「障害者福祉計画(障害者自立支援法に基づく)」を策定しており、センターも市の計画に則り、市との運営委員会やセンターの事業間会議等で協議して「中・長期計画と事業課題」を作成して、定期的に見直しを図っている。現在のセンターでは、平成22年度までの市との指定管理を継続して締結できる体制づくりが最大の懸案事項となっている。センターの単年度の事業計画は中・長期計画に基づいて計画され、各職種ごとの具体的な行事等の実施計画が計画的に進められている。 </p> <p> 新体系移行に向けて、運営協議会、利用者・家族の意向を反映した事業計画が策定されている センターの事業計画は、市の障害者福祉計画や法人の課題に基づいて作成されている。本年度は新体系に移行する年度のため、センターの利用者支援の基本理念、利用者アンケートの結果、利用者・家族懇談会の意向、センターの運営協議会の意見を反映している。センター内の手順としては、支援員会議等の各事業の職員で前年度の総括と今年度の計画を検討して現場の意見を反映させ、事業間会議で事業計画案が作成され、最終的には市との運営会議等で決定している。計画の進捗状況は毎月の事業間会議や市との連絡会議で確認と協議を行っている。 </p> <p> ヒヤリハットと引き継ぎノート(気づきノート)の定義の明確化と前向きな活用に期待 センターの基本理念である重度障害者の受け入れのために、医務体制が充実している。通所施設であるが、2名の看護師と機能訓練へのOT、PT、STや嘱託医(内科、整形外科、精神科)の体制ができており、全職員に上級救命技能研修を義務付けている。また、ヒヤリハット報告は所長及び事業責任者に当事者が報告をし、事故発生については所長を中心に各事業責任者等の事故検証会議を招集、対策と再発防止策を検討して全職員に徹底を図っている。今後は、ヒヤリハットと引き継ぎノート(気づきノート)の定義の明確化と前向きな活用に期待したい。 </p>		

カテゴリー5

5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1

事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

評価項目1

事業所にとって必要な人材構成にしている

評点(A)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している	○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	○非該当
●あり ○なし	3. 適材適所の人員配置に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

評価項目2

職員の質の向上に取り組んでいる

評点(B)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している	○非該当
○あり ●なし	2. 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)計画を策定している	○非該当
●あり ○なし	3. 個人別の育成(研修)計画を踏まえ、OJTや研修を行っている	○非該当
●あり ○なし	4. 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している	○非該当
●あり ○なし	5. 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

サブカテゴリ-2

職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目1

職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している	○非該当
◎あり ○なし	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる	○非該当
◎あり ○なし	3. 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目2

職員のやる気向上に取り組んでいる

評点(B)

評価	標準項目	
○あり ◎なし	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金・昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている	○非該当
◎あり ○なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる	○非該当
◎あり ○なし	3. 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる	○非該当
◎あり ○なし	4. 福利厚生制度の充実に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

カテゴリ-5の講評

ウェイトが高い非常勤職員の弾力的な運用と処遇改善を実施している

職員の要員配置基準や処遇は市との取り決めで決まっており、必要に応じて変更がある場合には協議して決めている。採用については、常勤職員は法人の理事長、非常勤職員はセンター所長の権限で実施している。昼食時の食事介助に6名の非常勤職員を配置する等、弾力的なセンター運営のために、非常勤職員のウェイトが高くなっている。センター内の公募により、非常勤から常勤職員への登用の道が開かれている。本年度より、課題となっていた非常勤職員の給与の改定を決定することができ、常勤職員の給与規程の改定についても市との協議を進めている。

外部研修には積極的に参加しているが、職員の個別研修計画作成への取り組みを望む

センターでは、AED・酸素吸入等の医療的ケアに関する研修を繰り返し実施し、本年度は再度徹底を図るために個人情報保護に関する研修を実施している。また、外部研修には三多摩地区の市立施設協議会・都の通所施設連絡会、航空会社のサービスマナー向上研修等に、全職員の希望を基に積極的に参加して、研修報告書の回覧や支援員会議等で報告をしている。一方、法人では、法人内施設の3日間程度の短期交流研修が行われ、職員の階層別研修等の個別研修計画は作成されていないことから、今後の取り組みに期待したい。

就業は適正に運営されているが、職員の育成計画と連動した人事評価制度の導入の検討を

センターでは、短時間の非常勤職員(食事介助、送迎添乗等)や地域の多くの日中活動支援のボランティアが配置され、適正に運営ができています。また、多くの福祉施設にありがちな人材不足は少なく、職員の定着率も高く、年齢的なバランスも取れ、休憩時間や年次有給休暇が取得できている。所長との個別面接が非常勤職員の契約更新時(1年間)実施され、常勤職員の個別シートによる目標管理の実施を年度内に予定している。法人では現在、人事評価制度は導入していないが、体系的な育成計画と連動した評価制度の検討に期待したい。

カテゴリー7

7 情報の保護・共有

サブカテゴリー1

情報の保護・共有に取り組んでいる

評価項目1

事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

評点(A)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	○非該当
●あり ○なし	2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している	○非該当
●あり ○なし	3. 保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

評価項目2

個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

評点(A)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している	○非該当
●あり ○なし	2. 個人情報の保護に関する規定を明示している	○非該当
●あり ○なし	3. 開示請求に対する対応方法を明示している	○非該当
●あり ○なし	4. 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ●なし

カテゴリー7の講評

必要に応じて全職員に情報の共有を図っている

法人全体のコンピューターによる情報の管理・共有のシステムについては、現在研究中である。センターとしては、「コンピューター情報システム運用管理規程」を定めて、システム管理責任者を置き、情報のパスワードによるアクセス権を設定し、個人情報に関わるデータの持ち出しは禁止している。最新の情報は必要に応じて、非常勤やパート職員にも情報の共有を図っており、介助支援に役に立っている。規程や個人情報に関わる情報はケース会議、事業間会議等で定期的に見直しして更新している。

個人情報保護については職員の研修で、実習生・ボランティアは受け入れ時に徹底

個人情報の保護に関しては、法人の「個人情報保護に対する基本方針」に則り、センターの「個人情報保護規程」と「保有する個人情報の利用目的」が定められ、契約時に利用者・家族の同意を得ている。規程されている利用目的以外の写真を活用した利用者向けの活動報告や施設内に活動記録写真を掲示する時は、個別に利用者・家族の了解を得ている。職員へは新任研修時、センター内での内部研修で徹底が図られており、遵守の誓約書を取り交わしている。実習生、ボランティアについても、受け入れのオリエンテーション時に説明して同意の署名を受けている。

カテゴリー8	
8 カテゴリー1～7に関する活動成果	
サブカテゴリー1	
前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」	○ A+ ● A ○ B ○ C
改善の成果	
<p>新体系移行により、センターの理念に基づいた支援の方向性が明確になった</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターの基本理念に基づいた、重度障害者を受け入れる方向性を明確にして、医療的ケアの体制を整えて、通所授産から新体系の生活介護に移行して、地域福祉ニーズに応えるために定員を拡大している。 ・自立訓練(機能訓練)の利用期間が1年半となっていたが、利用者の強い要望により、所長をはじめとする経営層による行政への働きかけにより、1年更新が可能となり、65歳未満で該当疾患がなく介護保険の適用できない利用者にも再申請が可能となった。 ・地域の障害者福祉の中心的な役割を担っており、センターが企画・編集を行った障害者や高齢者が街に出かける時の参考となる情報を掲載した冊子「こころのマップ(本年度版)」が作成されている。 ・本年度の事業計画は新体系に移行する年度のため、事業プログラムについて利用者・家族アンケートを実施、利用者・家族懇談会の意向、センターの運営協議会の意見等を反映している。 	
サブカテゴリー2	
前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」	○ A+ ● A ○ B ○ C
改善の成果	
<p>医療的ケアにおける医療職と支援職員との連携強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療的ケアの充実を図るために、看護師やPT、嘱託医等の医療職による医療的ケアに関する研修を繰り返し実施しており、医療職と経営層、支援職員との連携が強化されている。 ・非常勤職員の給与改定により、月給の見直しが図られて、処遇向上につながっている。常勤職員の資格手当等の給与規程の改定についても市との協議を進めている。 	
サブカテゴリー3	
前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」	● A+ ○ A ○ B ○ C
改善の成果	
<p>医療的ケア受け入れ検討委員会の設置・開催で、ターミナルケアの利用者の受け入れも実現した</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活介護では、利用者・家族の希望に合わせて、4つのグループに分けて日中の活動を行っている。また、グループの月の目標・年間目標なども決めている。 ・医療的ケア受け入れ検討委員会の設置・開催で、センターの理念に対する職員の意識も上がり、ターミナルケアの利用者の受け入れも実現した。 ・自立訓練事業は、利用期限が定められているため、終了後の機能訓練の場所が課題になる。このため訓練延長希望者の再申請を行政に働きかけたり、介護保険施設への移行支援(他の受け入れ先等を紹介し、見学などに同行)を行うとともに、毎週土曜日を自主訓練事業と位置付け療法士を配置した受け皿を作った。 	

サブカテゴリ-4

事業所の財政等において向上している

評価項目1

財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

A+ A B C

改善の成果

利用者負担額の請求業務を通じて、収入に対する意識が高まってきている

- ・前年度までの事業収入の利用者負担額の徴収は市で行っていたが、本年度からセンターより直接国保連に請求しており、利用者の稼働率向上等の収入に関する意識が高まってきている。
- ・毎月の事業間会議で月次実績報告がされ、各事業の稼働人員の把握に努めている。市との連絡会議(原則年4回)で予算執行の進捗状況等の協議を行っている。

サブカテゴリ-5

前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している

評価項目1

前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している

- ・カテゴリ-3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

A+ A B C

改善の成果

生活介護の支援において、利用者意向の把握による個別支援が充実

- ・新体系の移行に向けて、事業プログラムの希望について利用者・家族アンケートを実施して、新しい事業運営に生かすことができた。
- ・生活介護を利用者の特性別に活動グループを4つに分けて、更に支援職員による利用者担当制により、個別支援の充実化を図ることができた。
- ・週3日、送迎車が終日利用可能となり、利用者の要望に応えるために、買い物や通院などに活用できている。
- ・「医療的ケア受け入れ検討委員会」を開催して、常に医療的なケアが必要な利用者の受け入れに対して、市、嘱託医、所長、主任、看護師等で検討して受け入れている。

II サービス提供のプロセス項目(カテゴリ-6-1~3、6-5~6)

No.	共通評価項目	
	サブカテゴリ-1	
1	サービス情報の提供	
	評価項目1 利用者等に対してサービスの情報を提供している	評点(A)
	評価	標準項目
	◎あり ○なし	1. 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	◎あり ○なし	2. 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
	◎あり ○なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	◎あり ○なし	4. 利用者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
	【A+の取り組み】 ○あり ◎なし	
	サブカテゴリ-1の講評	
	<p>新体系に移行し、それに則した事業展開を広報している</p> <p>小金井市障害者福祉センター(愛称:センターグリーンピア)は小金井市の障害者のため多様なサービスを展開している。今回の評価の対象となった生活介護事業、自立訓練(機能訓練)事業の他に、給食サービス、入浴サービス、送迎サービス、相談事業、短期入所(緊急一時保護)事業、地域生活支援事業などの障害者支援事業である。カラー印刷でわかりやすく紹介された事業案内は区の障害福祉課など関連窓口や居宅介護支援事業者など常に目に付く場所に設置されている。現在、広報委員会では、親しみのあるホームページを作成中である。</p> <p>写真や障がいに応じ工夫され編集された案内や便りを作成</p> <p>生活介護希望者向けパンフレットには、いこい(作業)、たいよう(活動)、あおぞら(自主選択)、はっさく(からだの取り組み)の4グループが写真入りでわかり易く紹介されている。機能訓練希望者向けには、訓練内容が分りやすい写真入りのしおりが用意されている。各案内は、視覚障害者には点字、文書は可能なかぎりルビをふるなど障害に応じた対応をしている。また事業所内で掲示される情報はプリントして、全利用者、家族に配布し、特に生活介護の家族には、日帰り旅行や行事の様子など利用者の表情豊かな写真が編集された便りが配布される。</p> <p>特別支援学校生には事前実習、機能訓練希望者には一日体験プログラムで利用希望を確認</p> <p>センターは、小金井市からの指定管理者としての業務委託を受けサービスを展開していることもあり、市役所とは密度の濃い情報交換を行っている。利用希望者は市から紹介され、見学の希望者には職員が付添い、センター内を分りやすく説明している。一方で、見学案内の手順が決められていないため、特定の職員しか対応できていない。利用を希望する特別支援学校の生徒には、施設での事前実習を受けてもらい入所調整会議で利用の是非を決定している。機能訓練の希望者には事前に一日体験プログラムを行った上で利用の判断の参考にしてもらっている。</p>	

サブカテゴリ-2

2 サービスの開始・終了時の対応

評価項目1

サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	○非該当
◎あり ○なし	2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	○非該当
◎あり ○なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目2

サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

評点(A+)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	○非該当
◎あり ○なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している	○非該当
◎あり ○なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	○非該当
◎あり ○なし	4. サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている	○非該当

【A+の取り組み】 ◎あり ○なし

「どんなに重い利用者も受け入れる」の理念の下、生活介護事業では、サービス開始時にカンファレンスを開き、全職員が利用者情報を共有している。また不安を軽減するため実習中に担当した職員を配置するなど、環境に慣れるよう配慮している。自立訓練事業は、利用期限が定められているため、終了後の機能訓練の場所が課題になる。このため訓練延長希望者の再申請を行政に働きかけたり、介護保険施設への移行支援(他の受け入れ先等を紹介し、見学などに同行)を行うとともに、毎週土曜日を自主訓練事業と位置付け療法士を配置した受け皿を作っている。

サブカテゴリ-2の講評

生活介護利用者の医療情報の入手、利用料自己負担の理解浸透が課題

生活介護の利用予定者には、事前に学校での面接や授業参観を行い家庭訪問も実施し、利用者の情報を把握している。しかし、急変時の対応に不可欠な正確な医療情報が通所開始時に入手できないことが多く、入手方法の検討を必要としている。契約の際の「通所にあたっての事前説明」は、平易な文章でルビをふるなど利用者にも分かりやすいよう工夫している。利用負担金が発生する項目についても説明しているが、不十分と感じている。一方機能訓練では、目標が機能維持が機能向上かによって、提供するサービス、利用期間が異なる等説明している。

利用開始時のカンファレンスで全職員が情報を共有し、利用者・保護者の安心感への支援

施設では、「どんなに重い利用者も受け入れる」との信念の下、サービス開始にあたり、カンファレンスを開き、全職員が利用者情報を共有している。利用開始時の不安を軽減するため実習中に担当した職員を配置するなど、環境に慣れるよう配慮している。また団体の送迎バスが困難な利用者には、個別送迎に極力応じられるようにした。利用者が安心して通所できるようになるには、まず保護者が落ち着けば利用者本人も落ち着くとの考えで、保護者へのバックアップに力を入れている。なお、利用申し込みから利用決定までの利用パンフレットを独自に作成した。

自立訓練延長、重度な要医療支援生活介護利用者への職員一致団結したバックアップ

自立訓練(機能訓練)事業は、利用期限が定められているため、終了後の機能訓練の場所が課題になる。このため訓練延長希望者の再申請を行政に働きかけたり、介護保険施設への移行支援(他の受け入れ先等を紹介し、見学などに同行)を行うとともに、毎週土曜日を自主訓練事業と位置付け療法士を配置した受け皿を作っている。一方、高齢の生活介護利用者には、障害者入所施設や介護保険施設へつなぐアフター支援を実施している。また重度の医療行為が必要な利用者にも、本人・家族が希望する限り、職員が一致団結してバックアップし受け入れている。

サブカテゴリ-3

3 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目1

定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	○非該当
◎あり ○なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○非該当
◎あり ○なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目2

利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	○非該当
◎あり ○なし	2. 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	○非該当
◎あり ○なし	3. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	○非該当
◎あり ○なし	4. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目3

利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしきみがある	○非該当
◎あり ○なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目2

サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	○非該当
◎あり ○なし	2. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している	○非該当
◎あり ○なし	3. 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	○非該当
◎あり ○なし	4. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

サブカテゴリ5の講評

デリケートな場面では、同性職員や看護師など、利用者が一番抵抗がないスタッフが対応
 法人の基本理念の第2に、「私たちは、個人の尊厳を守り、生活の主体者である利用者の意向を十分に尊重いたします」と謳い利用者支援にあたり、職員倫理規程・要綱を徹底するため、職員会議などで繰り返し周知に努めている。全身性障害の利用者には、トイレへの訴え時に決められた合図で要望してもらうなど羞恥心への配慮をしている。また、入浴支援などデリケートな場面では、同性介護や看護師の対応など、利用者本人が一番抵抗がないスタッフが対応している。

利用者の気持ちを傷つけていないかなど職員同士の気づきを率直に言える職員集団に
 経営層は、言葉でのコミュニケーションが困難な利用者が「ノー」と言えないことで心を痛めていることを、もっと職員が自覚することが大切だと常に語っている。また、職員の大きな声、感情的な言葉が利用者の気持ちを傷つけていないかなど職員同士が気づいたことを率直に言える職員集団であるように心がけている。利用者によっては職員との相性や場の雰囲気などで希望を言いつらいこともあり、意見(ノーを含め)を吸い上げやすい環境設定も必要であると感じている。

特性に応じた個別対応支援や設備環境の工夫をしている
 日常の支援にあたっては、体のあざ等がないかをチェックしている。家族などの虐待があった時には、市と連絡をとり、本人の意思を確認した上で、家族と相談して入所施設へ移行するなど具体的対応も想定した手引きがある。障害の特性に応じ、ストレッチやリハビリの導入、散歩を行うなど個別対応を心がけている。また、暗幕や敷居、スヌーズレンなど設備環境を工夫することで、利用者一人ひとりの生活リズムや障害特性に対応している。また、オンブズパーソンの相談日を毎月設け、利用者の権利擁護に努めている。

サブカテゴリ-6

6 事業所業務の標準化

評価項目1

手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○非該当
◎あり ○なし	2. 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている	○非該当
◎あり ○なし	3. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している	○非該当
◎あり ○なし	4. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目2

サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	○非該当
◎あり ○なし	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	○非該当
◎あり ○なし	3. 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目3

さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている	○非該当
◎あり ○なし	2. 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している	○非該当
◎あり ○なし	3. 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている	○非該当
◎あり ○なし	4. 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している	○非該当
◎あり ○なし	5. 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

サブカテゴリ6の講評

「マニュアル作成に当たっての手順書」に基づいて、マニュアルを作成

施設では、4グループある生活介護、多様な身体障害者が利用する自立訓練など多様な事業があり、「マニュアル作成に当たっての手順書」に基づいてマニュアルを作成し、それぞれのサービスに対応できるよう利用者支援の実情に沿った手引書を工夫して作成している。危機管理など重要なマニュアルは掲示板に張り出して、いつでも誰でも対応できるようにしている。今後は、日常の業務の中で気づいたことを朝・夕礼などで共有し合い積み上げていくことが、サービス改善のマニュアル・手引書の作成や事故防止につながると考え、その取り組みに期待したい。

利用者・職員の身を守る上で大切なヒヤリハットレポート・事故報告書の書式を見直した

センターでは原則として、年度の変わり目にマニュアルは見直すようにし、見直しがあったマニュアルを改正し、更に支援会議やケースカンファレンスなどでマニュアル見直しの指摘があれば、その都度改正している。また、日ごろの支援の中でのヒヤリハットや事故報告などで得た教訓は、マニュアルの改正に活用している。ヒヤリハットや事故報告の記録は、利用者だけでなく職員の身を守る上でも大切との認識から、法人全体でヒヤリハットレポート及び事故報告書の書式を改正し、毎月ヒヤリハット・事故報告を報告し公表する取り組みが始まった。

全職員が上級救命技能認定を取得。専門職や先輩の助言でサービス水準の確保

支援員を中心とした酸素ポンベの使用法・吸引方法の技術研修など所内研修を実施したり、職員全員(非常勤職員・パートも含め)に上級救命技能認定書を取得させるなど、職員が知識や技術を学べるようにしている。その結果、利用者の安全性に配慮した支援が充実した。生活介護に看護師が配置され、OT・PT・STのリハビリの専門家の応援を得られることで、支援員は高い専門性の助言や指導を受けている。また、分からない事や迷った時などは、先輩などにすぐに相談できる環境や遠慮なく指摘しあえる職場風土が醸成されている。

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ-6-4)

1	評価項目1 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している		評点(A)
	評価	標準項目	
	◎あり ○なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	○非該当
	◎あり ○なし	2. 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している	○非該当
	◎あり ○なし	3. 自立生活に必要なさまざまな情報を提供している	○非該当
	◎あり ○なし	4. 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている	○非該当
【A+の取り組み】		○あり ◎なし	
評価項目1の講評			
<p>「どんなに重い障害があっても希望する人は受け入れる」というセンター共通の理念のもと支援を行っている</p> <p>小金井市障害者福祉センターでは、「どんなに重い障害があっても希望する人は受け入れる」というセンター共通の理念のもと、障害者福祉サービス事業など4つの事業を行っている。平成21年4月より、身体障害者通所授産事業を生活介護事業に移行し、障害者福祉サービス事業では、生活介護事業・自立訓練事業・給食サービスの3事業を運営している。センターでは、生活介護事業・自立訓練の個々の利用者に個別支援計画を作成し、それぞれの利用者の特性に合わせた支援を実施している。</p> <p>生活介護事業は、4つのグループに分け、特性に合わせたコミュニケーションを実施</p> <p>生活介護では、利用者・家族の希望に合わせて、ゆったり穏やかなイメージで付録などの授産作業を行う「いこい」、散歩や園芸・室内レクなど活動的な「たいよう」、毎日の活動を自分で選ぶ「あおぞら」、ストレッチやリラックスなど体の取り組みが中心の「はっさく」の4つのグループに分けて日中の活動を行っている。センターでは、利用者の特性に合わせて、手話・絵カードなどを使用したり、利用者が以前から使用している合図を引き継ぐことで、コミュニケーションがスムーズに取れるように努めている。</p> <p>自主訓練事業では、実用的なコミュニケーション手段を獲得できるよう支援</p> <p>自主訓練事業では、65歳以下の身体障害者手帳を持っていることが利用条件で、1年6か月の利用期間の中で、個々の個別支援計画に応じた利用回数が決まっている。自立訓練では、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚療法士が個々の自立した生活を目指して支援しており、特にことばに障害を持つ利用者には、他者との交流や共感を通して、実用的なコミュニケーション手段を獲得できるように支援している。それらの取り組みと、利用者本人の努力と職員のアドバイスにより、言語障害があるものの、就労が実現した利用者もいる。</p>			

2	評価項目2 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている		評点(A)																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>1. 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>2. 利用者が活動しやすい環境を整えている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>3. 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>4. 工賃は利用者との合意に基づいて支給している</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>5. 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>6. 就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td colspan="3">【A+の取り組み】 ○あり ◎なし</td> </tr> </tbody> </table>	評価	標準項目		◎あり ○なし	1. 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている	○非該当	◎あり ○なし	2. 利用者が活動しやすい環境を整えている	○非該当	◎あり ○なし	3. 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している	○非該当	◎あり ○なし	4. 工賃は利用者との合意に基づいて支給している	○非該当	◎あり ○なし	5. 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている	○非該当	◎あり ○なし	6. 就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている	○非該当	【A+の取り組み】 ○あり ◎なし		
評価	標準項目																								
◎あり ○なし	1. 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている	○非該当																							
◎あり ○なし	2. 利用者が活動しやすい環境を整えている	○非該当																							
◎あり ○なし	3. 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している	○非該当																							
◎あり ○なし	4. 工賃は利用者との合意に基づいて支給している	○非該当																							
◎あり ○なし	5. 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている	○非該当																							
◎あり ○なし	6. 就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている	○非該当																							
【A+の取り組み】 ○あり ◎なし																									
評価項目2の講評																									
<p>活動メニューは、グループごとに行われているが、利用者の希望を受け入れ他のグループでも活動出来る 「どんなに重い障害があっても希望する人は受け入れる」というセンター共通の理念のもと、利用者の受け入れを行っており、生活介護では約8割が重複障害の利用者となっている。センターでは、以前から継続している付録の封入などの授産作業、工芸粘土等の創作・販売などの自主生産、センター1Fでの喫茶に加え、近隣の農家の協力で始めた野菜の栽培・販売などの活動メニューをグループごとに行っている。利用者がその日の気分で、別のグループでの作業を希望する場合は、希望に応じて活動を選択できるようにしている。</p> <p>生活介護事業に移行するにあたり、利用者・家族にアンケートを行った 生活介護では、平成21年4月より障害者通所授産施設から生活介護事業に移行するにあたり、移行後のプログラム内容などについて利用者・家族にアンケートを行い、その後の個別面談で希望を再確認し、所属のグループ分けを行った。アンケートでは、希望するグループ、参加したい活動プログラム、取り入れて欲しい行事、工賃支給、センター全体の事業などの項目を利用者・家族に聞いて集計を行った。センターでは、週間・月間プログラム、活動日程表を配布し、希望に応じた活動ができるよう取り組んでいる。</p> <p>働く意欲だけではなく、作業を通じて働く喜び、生活のリズムづくりなどを目的としている 毎月の工賃は、付録の封入などの授産作業を行っている作業グループ(いこい)に支払われている。センターでは他に、喫茶・自主製品・野菜販売などの作業には他のグループの利用者も参加しているため、年に2回生活介護所属の利用者全員に賞与が支払われている。給与は給与支払い規定、賞与はボーナス支払い規定を策定し、利用者向けに、分かりやすい内容で大きな文字にルビ入りで作成し、配布し説明している。センターでは、働く意欲だけではなく、作業を通じて働く喜び、生活のリズムづくりなどを目的として支援している。</p>																									
3	評価項目3 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している		評点(A)																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>1. 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>2. 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td>◎あり ○なし</td> <td>3. 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている</td> <td>○非該当</td> </tr> <tr> <td colspan="3">【A+の取り組み】 ○あり ◎なし</td> </tr> </tbody> </table>	評価	標準項目		◎あり ○なし	1. 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している	○非該当	◎あり ○なし	2. 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている	○非該当	◎あり ○なし	3. 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている	○非該当	【A+の取り組み】 ○あり ◎なし											
評価	標準項目																								
◎あり ○なし	1. 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している	○非該当																							
◎あり ○なし	2. 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている	○非該当																							
◎あり ○なし	3. 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている	○非該当																							
【A+の取り組み】 ○あり ◎なし																									

評価項目3の講評

食事介助の職員を配置して、利用者のペースで食事が摂れるようにしている

センターでは、多様な特性の利用者に対応するため、食事介助専任のパート職員を配置し、利用者の状況に合わせて食事介助や配膳・下膳の介助を行っている。昼食は、生活介護、自立訓練の双方の利用者が同じ食堂で摂るため、利用者のペースや特性を考慮し、支援員と食事介助の職員が連絡を取り合いながら利用者を誘導し、個々の利用者が自分のペースに合わせて、食事を楽しめるように配慮している。センターでは、支援には毎日の積み重ねが大きいと考え、食事介助職員と定期的に業務会議を開催し、利用者情報を共有するようにしている。

美味しい物は美味しく出したいと考えながら給食を提供している

センターでは、給食サービス事業として近隣の作業所に配食している分とセンターでの昼食分を、栄養士と2人の調理員が作って提供している。センターの利用者は、様々な障害を有しているため、数種類の刻み食、ミキサー食、アレルギー対応食、カロリーや塩分を控えめにするなどの対応を行っている。センターでは、年1回の嗜好調査、年2回の給食懇談会、年4回の残菜調査などを実施して、利用者の要望や意見を聞いている。栄養士は、美味しい物は美味しく出したいと思いながら日々の給食を提供している。

ケーキなどの行事食が、日中活動の行事と重ならないように栄養士と支援員が連携している

栄養士は毎月の献立表を作成し、利用者に配布している。献立表は、1か月分ごとに、カロリー表示と共にまとめられ、余白部分には、例えば「野菜を食べよう」「おせち料理」などのテーマに沿った、食に関するコラムがイラスト入りで載っている。行事食は、配食サービスを実施していることもあり、クリスマスケーキや雛祭りのひし餅などを1品ほど用意している。昨年度は、給食のクリスマスケーキの日が日中活動のクリスマス行事と重なってしまったこともあり、栄養士は、支援員に確認し行事食などが重ならないように配慮している。

評価項目4

身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

評点(A)

4

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者の状態やペースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている	○非該当
◎あり ○なし	2. 必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目4の講評

無理をしがちな利用者にも、上手く場面転換を図るように連携している

機能訓練では、利用開始にあたり機能維持・機能向上に対し意欲と可能性がある利用者を受け入れの対象としており、個別支援計画作成の際の面談で、「今後について」「生活に関すること」などのアンケートを行い、利用者本人の希望を活かした日常生活の自立への促進と地域社会への復帰を目指した支援を行っている。利用者の中には、自分に沢山の課題を決めて無理をしがちな人もいるが、その際は、療法士と1対1にせず、ボランティアに間に入ってもらうなどの連携を図りながら、適度に休みを入れ場面転換を行っている。

利用者が自分でできることを増やす支援に取り組んでいる

センターでは、身体障害者通所授産施設から生活介護事業に移行するにあたり、障害の特性や希望・要望をもとに4つのグループを編成したことで、より個別支援や個々の利用者に対し細やかな支援が可能になったと感じている。センターでは、グループごとの週間プログラムに合わせた1日の流れを決め、個々の個別支援計画に応じて、銀行や買い物に行くなど屋外活動の中に位置づけた「自分でできることを増やす支援」、ホームヘルプなどの地域の社会資源と連携するなどした「安定した日中の生活が営むことができるような日常生活支援」に取り組んでいる。

5	評価項目5 利用者の健康を維持するための支援を行っている		評点(A+)
	評価	標準項目	
	◎あり ○なし	1. 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている	○非該当
	◎あり ○なし	2. 必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている	○非該当
	◎あり ○なし	3. 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている	○非該当
◎あり ○なし	4. 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている	○非該当	
【A+の取り組み】		◎あり ○なし	
<p>センターでは、「どんなに重い障害があっても希望する人は受け入れる」というセンター共通の理念実現のため、重度障害者や医療的ケアを必要とする利用者の受け入れを行い、看護師を中心に利用者の支援を行っている。今年度、医療的ケア受け入れ検討委員会の設置・開催で、センターの理念に対する職員の意識も高まり、ターミナルケアの利用者の受け入れも実現した。また、嘱託医による医療相談、療法士による機能訓練相談の実施や職員全員が上級救命技能講習会を受講するなど、センター全体で取り組んでいる。</p>			
評価項目5の講評			
<p>重度障害者や医療的ケアを必要とする利用者の受け入れのため、センター全体で支援に取り組んだ</p> <p>センターでは、「どんなに重い障害があっても希望する人は受け入れる」というセンター共通の理念実現のため、重度障害者や医療的ケアを必要とする利用者の受け入れを行っており、看護師を中心に利用者の支援を行っている。今年度、医療的ケア受け入れ検討委員会の設置・開催で、センターの理念に対する職員の意識も高まり、その結果生活介護では、ターミナルケアの利用者の受け入れも実現した。受け入れに際し、支援員向けの医療的な知識・技術の向上のための研修の実施や、各職種間での会議の機会を設けるなどセンター全体で支援に取り組んだ。</p> <p>利用者の文化的で豊かな生活を保障するため、様々な保健衛生に配慮することを目的に支援している</p> <p>センターでは、「利用者の文化的で豊かな生活を保障するため、様々な保健衛生に配慮する」ことを目的として、様々な取り組みを行っている。定期的な健康診断や看護師による利用者の日常的な健康把握はもとより、嘱託医による医療相談、療法士による機能訓練相談を始め、センターの相談事業として、知的障害・内部障害・精神障害など6障害別の障害別相談なども行っている。また、家族の通院付き添いが困難な利用者には、状況に応じて職員や看護師が通院に同行するなど、安全と安心を提供できる支援に努めている。</p> <p>緊急時に確実に対応できるようにさまざまな準備をしている</p> <p>服薬に関する支援は、生活介護での昼食時の薬は、服薬チェック表を使用して、預かりと準備は2重にチェックし、与薬と服薬確認は複数でのチェックを徹底するとともに、薬の飲み込みまでを徹底してチェックし誤りのないよう努めている。一方自立訓練の利用者は、自己管理としている。また、発作等の緊急時には、緊急時マニュアルを作成し準備している。センターでは、利用者の緊急時に適切に対応できるよう、常勤職員はもとより非常勤・パート職員も、上級救命技能講習会を受講したり、センター内にAEDを配備している。</p>			
6	評価項目6 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている		評点(A)
	評価	標準項目	
	◎あり ○なし	1. 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている	○非該当
	◎あり ○なし	2. 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている	○非該当
	◎あり ○なし	3. 日常生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている	○非該当
	◎あり ○なし	4. 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようなしくみを整えている	○非該当
◎あり ○なし	5. 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている	○非該当	
【A+の取り組み】		○あり ◎なし	

評価項目6の講評

利用者がどう楽しく過ごすかを大切に、活動内容・グループ目標を決めている

生活介護では、利用者がどう楽しく過ごすかを大切にしながら、グループごとに利用者の特性に合わせた創作・戸外・音楽・クラブなどの多様な日中活動の内容を決め日々の支援を行っている。中でも、それぞれのグループで週に1回行われるクラブ活動は、材料の買い物に行き、お菓子を作り、作ったお菓子を食べながら、次回の活動や外出先、時には、グループの月の目標・年間目標なども決めている。また利用者の要望で、今年度4月より誕生を祝う会を毎月行っており、準備段階から利用者も加わり、利用者全員でお花やケーキで誕生を祝っている。

活動内容の更なる開拓に期待

機能訓練では、利用開始時の面談の際にアンケートを行っており、その中で趣味・興味について聞き取り、ボランティアの協力により、レジャー・クラフト・絵画制作などの活動を行っている。また、平成20年度より送迎を行っている委託事業者が週に3回センターに常駐するようになり、外食やスーパーへの買い物などの外出の機会が増えた。他に、利用者が企画して、職員・ボランティアとの食事会を行うなど活動が活発になっている。一方で、センターで提供している活動を増やして欲しいなどの声も聞かれることから、活動内容の更なる開拓に期待したい。

利用者の意見を吸い上げるためにオンブズパーソンの相談日を活用している

センターでは、障害者福祉センター運営協議会を組織し、利用者・家族も運営委員に加わり、寄せられた意見・要望・助言などをセンターの運営に活かしている。現在生活介護の利用者の運営委員は職員が決めているが、今後は利用者間で話し合って代表を決めたいと考えている。また、利用者の意見を吸い上げるためにオンブズパーソンの相談日を活用しており、利用者の希望を取って相談に応じたり、機能訓練では、主任が利用者の状況に応じて相談の橋渡ししたりしている。オンブズパーソンは相談の希望がない時は、一緒に活動しながら意見を吸い上げている。

評価項目7

施設と家族等との交流・連携を図っている

評点(A)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている	○非該当
◎あり ○なし	2. 利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている	○非該当
◎あり ○なし	3. 必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ◎なし

評価項目7の講評

生活介護では、家族主体の家族の会とセンター主体の家族懇談会を行っている

生活介護では、家族が運営主体となり家族の会を組織しており、年に1回のセンター祭りの際に、バザーを開催したり、定期的な集まりの場で出た意見を要望書としてまとめ、センターに提出するなどしている。センターでは、出された要望書に対し、回答書を提出している。また、センター主体の家族懇談会も開催されており、毎年の事業報告と計画の説明、事業運営、センターの現状などを話している。家族懇談会には、オンブズパーソンが出席することもあり、家族の相談にも応じている。

利用者の外出や行事の様子を、写真入りのお知らせで知らせている

生活介護では、毎日の連絡帳や配布物などで利用者の様子やセンターからの連絡事項を伝え、個別の用件は、手紙や電話などで知らせている。センターでは、重度の重複障害の利用者が少なくない事もあり、センターでの活動の様子を利用者自らが家族に伝えることが困難な場合もあることから、家族からの外出や行事の際の様子を知らせて欲しいとの要望に応え、数年前より行事報告を写真入りで配布するようにしている。また、今年度はインフルエンザ問題で中止になったが、例年家族の要望に合わせて、グループホームなどの施設見学会も行っている。

機能訓練では、利用者懇談会に家族も出席し、意見・要望をセンターの運営に反映している

機能訓練では、自立の利用者が対象のため家族懇談会等は開催していないが、年に3回開催される利用者懇談会に利用者と共に参加する家族もあり、センターからの事業報告・計画の説明やセンターの現状などを説明している。また、利用者・家族側からの意見・要望をセンターの運営に活かしたり、場合によっては市への直接の要望を助言したりしている。その結果、家族負担の軽減や独居の利用者に対応するために、送迎バスの利用が可能になった。また、自立訓練終了者の再申請が可能になったり、土曜日開所が実現している。

8	評価項目8 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている		評点(A)	
	評価	標準項目		
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	<input type="radio"/> 非該当	
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している	<input type="radio"/> 非該当	
【A+の取り組み】		<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし		
評価項目8の講評				
<p> プログラムの中に社会参加活動や戸外活動、散歩などを取り入れて利用者が積極的に地域へ出られるよう支援 生活介護では、グループごとのプログラムの中に社会参加活動や戸外活動、散歩などを取り入れて利用者が積極的に地域へ出られるよう支援している。活動的グループのたいようでは、毎日近くの公園などに出かけ、近隣の小学生が気軽に挨拶してくれたり、近隣の住民が声をかけてくれるようになっている。また、他のグループでも、銀行・スーパーでの買い物・美容室の利用などを体験プログラムとして取り入れている。休日などの余暇活動では、ガイドヘルプなどの社会資源も積極的に利用するように情報の提供などを行っている。 </p> <p> 日常生活の自立への促進と地域社会への復帰を目指す事を目的として、地域の資源を活用している 機能訓練では、日常生活の自立への促進と地域社会への復帰を目指す事を目的としており、あまり外に出ることを好まなかった利用者にも、機能訓練のメニューの中に、実際に近くのスーパーにPTと歩行訓練の位置づけで出かけたりしている。また、利用者の送迎を行っている委託業者の協力もあり、なかなか外に出る機会の少なかった利用者も、近くのスーパーや外食に出かけたり、時には通院介助、利用者の希望に合わせた外出など、地域の資源を活用する機会が増えている。 </p> <p> どこかで誰かがつながっている、地域との連携 センターは、地域に開かれた施設を目指すため、可能な限り施設の提供に努めることを目的として、事業を展開している。地域の障害者向けの相談事業を始め、実習生の受け入れ、集会室の貸出、市民対象の講習・講座の開催などを積極的に行っている。これらの活動を通じて、センターを利用した市民が作業ボランティアとして、協力してくれたりしている。また、近隣の町内会とも良好な関係で、花壇の手入れや野菜作りの手伝いなどの協力を得ている。センターでは、どこかで誰かがつながっていると考え、日々地域の人たちとの良好な関係作りに努めている。 </p>				

〔全体の評価講評：知的障害者通所授産施設〕

《事業所名：社会福祉法人 まりも会 小金井市障害者福祉センター》

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	地域、利用者、家族等の意向を取り入れた取り組みと医療的ケア受け入れ検討委員会などで、センター理念に対する職員の意識向上に繋がった
	内容	平成21年4月より、障害者通所授産から生活介護に移行したこともあり、センターの基本理念に基づき重度障害者や医療的ケアを必要とする利用者を受け入れている。職員の医療的な知識・技術の向上のための研修の実施や医療的ケア受け入れ検討委員会の設置で、センター理念に対する職員の意識向上を目指している。また新体系移行にあたり、センターの運営懇談会、利用者・家族懇談会において意見交換や利用者・家族を対象とした新しい活動プログラムへのアンケート調査を実施するなど、地域、利用者、家族等の意向を取り入れた取り組みができています。
2	タイトル	利用開始時、終了時のきめ細かな対応で利用者の安心と満足を得ている
	内容	「どんなに重い利用者も受け入れる」の理念の下、生活介護事業のサービス開始時にカンファレンスを開き、全職員が利用者情報を共有している。また不安を軽減するため実習中に担当した職員を配置するなど、環境に慣れるよう配慮している。また、自立訓練事業は、利用期限が定められているため、終了後の機能訓練の場が課題となっており、行政に訓練延長希望者の再申請を働きかけ、介護保険施設への移行支援（他の受け入れ先等を紹介し、見学などに同行）を行うとともに、毎週土曜日を自主訓練事業と位置付け療法士を配置した受け皿を作っている。
3	タイトル	地域に開かれた施設としての積極的な取り組みにより、良好な関係が深まってきている
	内容	地域の自治会、障害者団体等に集会室等の開放と備品の貸出し、一般市民・在宅障害者向けの手話、絵画・レーザークラフト等多くの講座も実施している。啓蒙活動として、職員による地域の中・高等学校での講演を行い障害者理解を求めている。また、自前で調理が難しい地域の障害者小規模作業所に昼食の配食サービス、施設内で喫茶コーナーを営業し、曜日によっては地域の障害者が運営したり、近隣の特別支援学校の買い物訓練の場としても活用されている。これらの取り組みで、ボランティア協力を得るなど、地域との良好な関係が深まってきている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	職員階層別研修等の育成計画と連動した人事制度への取り組みに期待したい
	内容	内部研修として、法人内施設との短期交流研修やARD・酸素吸入、緊急時への対応等の医療的ケアに関する研修を繰り返し実施している。また、外部研修には、役員として加盟している各団体の研修に職員の希望を基に積極的に参加している。しかし、長期観点に立った階層別の体系的な個別育成計画は計画がされていない。今後、研修の参加を職員個々人の目標実現に向けた研修計画（資格取得等の自己啓発も含む）として位置付け、目標達成状況を自己評価していく等の、人材の能力開発や評価と連動させた人事制度の導入についての検討が望まれる。
2	タイトル	声なき声の意見を吸い上げるために、言い易い環境の設定も必要と感じている
	内容	経営層は、言葉でのコミュニケーションの困難な利用者が「ノー」と言えないことで心を痛めていることを、もっと職員が自覚することが大切だと常に語っている。また、職員の大きな声、感情的な言葉が利用者の気持ちを傷つけていないかなど職員同士が気づいたことを率直に言える職員集団であるように心がけている。また、利用者によっては職員との相性や場の雰囲気などで希望を言いづらいこともあり、意見（ノーを含め）を吸い上げやすい環境設定が必要であると感じている。
3	タイトル	機能訓練での、個別の訓練を待つ間などの様々な活動ボランティアや活動内容の更なる開拓に期待
	内容	機能訓練では、利用開始時の面談の際にアンケートを行っており、その中で趣味・興味について聞き取り、ボランティアの協力により、レーザークラフト・絵画制作などの活動を行っている。また、送迎を行っている委託事業者が週に3回センターに常駐するようになり、外食やスーパーへの買い物などの外出の機会が増えている。一方で、個別の訓練を待つ間の活動が限られていることもあり、センターで提供している活動を増やして欲しいなどの声も聞かれることから、様々な活動ボランティアや活動内容の更なる開拓に期待したい。