

横浜市福祉サービス第三者評価 評価結果総括表

事業所名	神奈川県三浦しらとり園	
報告書作成日	2008/3/26	(評価に要した期間 4 か月)
評価機関	第三者評価機関 コモンズ 2 1 研究所	

評価方法

自己評価方法 (実施期間:平成19年11月29日~平成20年1月28日)	職員一人ひとりで自己評価し所属や委員会ごとに合議、最終的に取りまとめたものを園長が決済した。
評価調査員による評価方法 (実施日:平成20年2月9日、20日)	一貫して3人の評価者で評価にあたった。1日目に本人調査(8人)、施設内観察、書類閲覧を主に行った。2日目には、園長、課長、各専門職(看護師、心理士、栄養士)と各寮の寮長(職員)等に聴き取り調査を行うとともに、書類閲覧等を実施した。
利用者家族アンケート実施方法 (実施日:平成19年11月17日~30日)	評価機関が家族会で事前説明をし、次月の家族会で園から配布、欠席者は郵送した。回収方法は、評価機関に直接郵送してもらった。
利用者本人調査方法 (実施日:平成20年2月20日)	ある程度コミュニケーションが取れる利用者を園に選んでもらい、計8人に聴き取り調査をした。予め利用者の特性を書き出してもらい、ロビー、デイルーム、静養室等、できるだけ落ち着ける場所で、一人15分~1時間程度実施した。職員の同席等は特になかった。

評価結果についての講評

<施設の概要>

昭和38年神奈川県立障害児施設として開設、昭和58年障害児・者併設施設として再スタートしました。地域の要望により通所も併設しています。近隣に新入所施設が完成し、障害の軽い人を中心に2度にわたって移動しました。その結果、入居者の重度化が進んでいます。(障害程度区分4・5・6中心)また、長年にわたり入所している利用者の高齢化も徐々に進み、最年長者は75歳となりました。定員120人(現員103名)が入所、生活スタイルや障害特性、年齢などを加味して、6つの寮制になっています。

<特長>

(1)強度行動障害者の受入れ

強度行動障害や自閉的傾向の高い重度の方(障害程度区分4・5・6中心)を受け入れています。強度行動障害者のための治療教育プログラ

ムの導入がされ、個々の利用者ごとにカードの作成や、作業室などにプログラムの流れが、写真など視覚的にわかりやすく表示されています。

(2)個別支援によるサービス提供

個々の状態に応じたきめ細かなサービス提供(外出・食事提供等)が行われ、課題抽出と個別支援計画の見直しの仕組みができています。

さらに、サービス提供の中で、特に重要な課題については、別様式を用いて抽出し、月ごとに見直し検討する機会を設け、半年後に評価して、課題の達成状況を確認しています。

(3)専門的人員の配置

本館2階に診療所が併設され医師、看護師が常駐しています。また、心理判定員やケースワーカーが常勤し、それらの専門職と連携した支

援ができる仕組みがあります。

(4)風通しのよい組織づくり

職員が所属を越え、約10委員会を構成(臨時職員も参加)し、年10回前後開催されています。委員会間の連携もあり、各業務の実施・調整の役割を果たしています。例えば、リスクマネジメント委員会で分析した飲み込みに関するリスクを保健食生活委員会に対策案を検討する等、効果的に機能しています。また、重要な意思決定については運営会議で、緊急性のあるものは朝の連絡会で、いずれも文書にて配布、職員へ説明がなされています。

(5)計画的な研修の実施

研修・広報委員会が設置され、研修計画は、年間運営計画に盛り込まれ、「研修研究(課題研修、階層別研修)」、「医療事務研修」、「強度行動障害」に分けられ計画が立てられています。また、研修・広報委員会以外の委員会も必要に応じて研修を随時開催しており、研修・広報委員会が調整をしています。

(6)マニュアル・要綱の充実

事故対応マニュアル等、約30の業務マニュアルがあります。各委員会等で作成され、年に1回見直され、標準化を図っています。また、ボランティア活動受け入れ要領、話そう会運営要領等を約30程度定め、円滑な運営に努めています。

(7)環境配慮への取り組み

H19年度の基本方針のひとつとして、「ISO14001の理念に基づき、環境に配慮した施設運営を進めます」を掲げています。

ESCO事業に取り組み、9年間で二酸化炭素削減率12%、省エネルギー率5%をめざしています。その他に、ごみの分別や、作業での空き缶つぶしや古着の収集の実施、食事の残量の軽減、再生紙の利用などを行っています。

<工夫や改善が必要な点>

(1) 利用者の意向把握とそれに基づいたサービス提供の工夫を

アセスメント表や個別支援計画書などの様式は個々のニーズや家族のニーズを聴き出せるものとなっておりますが、実際の計画書の内容と支援プログラムは、課題の抽出からくる課題解決に対する取り組みが多くなっていました。人は誰も、ただ単に課題に取り組むのでは、やる気は起きにくいものです。自分のニーズ実現のために、そのニーズに付属する課題に取り組む方が、やる気を引き出し生き活きと取り組むことができるのではないのでしょうか。

知的障害児・者施設の社会的役割やノーマライゼーションを考えた場合においても、個々の利用者のニーズを中心に他のプログラムを構築し、やる気を引き出していくような、その人らしい自立や地域生活の実現に向けた計画やプログラムが期待されます。

(2) 個々の利用者全員の自立や地域生活移行に向けた取り組みを

支援計画の作成に当たって、アセスメント票には「暮らし調査」「社会生活スキル」などの項目が設けられる他、「利用者の望む暮らし」調査が実施され、その中で、「将来暮らしたい場所」や「地域生活を送る上で必要なもの」等を調査しています。しかしながら、個々の利用者の課題の抽出はされているものの、個々の利用者の望む、地域生活移行後のイメージを実現させるための支援プログラムや、計画書を作成するまでには至っていないことが惜しまれます。

施設内適応になりがちな強度行動障害者も含めて、全ての利用者の「地域での自立像」を明確にし、「地域での自立像」に向けてどのように取り組めば、個々の利用者の地域での自立が実現するか等について、検討していくことが期待されます。

(3) サービスの質の統一を

マニュアルや要綱は充実し、サービス向上委員会もあり、人権アンケートなどを実施するなど、サービスの向上に努めている一方で、保護者アンケートでは「職員のサービスの質の統一性」について、「やや不満」が30%ありました。実際に、ごく一部に、言葉遣いや関わり方にバラツキが見られました。今後はマニュアルに沿って職員一人ひとりのサービスの質をチェックする等、サービスの質の統一が望まれます。

評価機関による評価



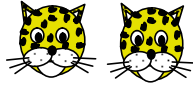
3つ：高い水準にある、2つ：一定の水準にある、1つ：改善すべき点がある

評価分類	評価の理由（コメント）
<p data-bbox="172 432 464 459">I-1 利用者本位の理念</p> 	<p data-bbox="608 432 1437 636">「一人ひとりの意思を尊重します」「豊かな生活を実現するように努めます」「よりよい地域での生活を目指します」を理念に掲げ、「利用者の人権尊重を基本にした支援を推進します」「地域との連携を強化し、個別支援計画を着実に進めます」「ISO14001の理念に基づき、環境に配慮した施設運営を進めます」を基本方針にサービス提供にあたっています。上記理念と基本方針は施設パンフレットに明文化され、毎年度の年間運営計画にも明記し、全職員と家族会役員に説明、配布し、ことあるごとに口頭でも周知徹底を促しています。また、毎月発行している「園のたより」の新年度号で全家族へも浸透を図っています。</p> <p data-bbox="608 663 1437 920">人権ハンドブック「生きてるっていいなⅢ」、職員の言葉使い及び態度マニュアル、身体拘束ゼロマニュアルも作られていて、毎年人権委員会が見直しています。さらに、職員に対して人権アンケートを毎年行い、それを基にした研修も行っていますが、職員によって、呼称や言葉遣い、対応の柔らかさに個人差があり、人権や利用者ニーズの尊重に対し、職員の意識統一がやや不足していることがうかがえました。また、「利用者の望む暮らし調査」を行い、アセスメントシートに記入していますが、個別支援計画には課題に対する項目が多く、個々の要望や希望についての項目はやや少なく思われます。全職員が理念に基づくサービス提供を、日々の支援のなかでどのような形で具現化すべきかを常に意識し、確認しあって、さらなる利用者本位のサービス提供を目指していくことを期待します。</p>
<p data-bbox="172 976 587 1032">I-2 利用者のニーズを正しく把握した個別援助計画の作成</p> 	<p data-bbox="608 976 1437 1160">平成18年度より利用者および家族を対象に「利用者の望む暮らし調査」を行い、その結果と日々の利用者の生活状況、身体状況等をアセスメントシートにまとめています。ケア会議では、アセスメントに基づいた課題出しを行って対応緊急度をつけ、高いものから優先的に長期・短期目標の設定し、支援方法と担当者を決めています。1回のケア会議で複数の利用者を検討するため、ケア会議の場には利用者や家族等は同席していませんが、後日家族にその内容を説明し、その時に受けた要望を個別支援計画に盛り込んだ上で、同意書にサインをもらっていました。</p> <p data-bbox="608 1187 1437 1391">各課題は半年毎に達成度を確認し、対応の見直しを行っていました。問題行動等がみられた場合には頻繁に会議を開催し、心理判定員等の園内専門家も交えてサービス計画の見直しに当たっていました。個別支援計画の作成・見直しにあたっては提携病院の医師、オンブズパーソン、理学療法士等の外部の専門家からアドバイスを受けられる体制を取っていますが、現在までのところ、支援計画は園内職員のみで作成されています。オンブズパーソンが利用者の代弁者として活動していますが、今後は、外部の専門家の助言を得る機会を持ち、本業の活動のみならず施設支援や客観性のあるニーズ把握、プラン作成等において、専門性と客観性を検証することが望まれます。</p>
<p data-bbox="172 1507 587 1563">I-3 利用者の状況の変化に応じた適切なサービス提供の実施</p> 	<p data-bbox="608 1507 1437 1641">利用者の日課表（デイプログラム表）等に沿って支援サービス計画に基づいたサービス提供がされています。日々の状態変化やサービス提供時の反応は口頭連絡、サービス実施記録により情報共有され、体調や精神状態に応じて各寮内で対応する等、臨機応変に変更されています。提供サービスへの利用者の意向は表情や様子、集中度等の観察より汲み取る努力をしています。</p> <p data-bbox="608 1668 1437 1803">各寮ごとの業務日誌や個人ケース記録等のフォーマットは短時間で簡潔に記載できるよう、チェックや記号化等の工夫がされ、受診やボランティアとの交流等が記録されています。日中活動の利用者の様子は利用者毎の活動日誌に記載されています。寮生活では全体的に提供したサービスに対する利用者反応の記載は少なく、記録に工夫が望まれます。</p>

評価分類

評価の理由（コメント）

I-4 快適な施設空間の確保



利用者は寮ごとに分かれて生活しています。寮の清掃は、個人スペースは利用者または職員、共有スペースは委託業者がしていて、清潔に保たれています。共有スペースであるデイルームは、庭側が天井までガラス戸で明るく、温度や湿度など、快適な状態になっています。個人スペースには、広さに応じて個人所有の家具や備品を置くことが出来ます。各部屋のベッドは入所者が各々、自分に合ったものを用意し、自分の棚やプレイヤー等も置いています。

感染症マニュアル、インフルエンザ感染予防マニュアルには、利用者への対応方法、留意事項も盛り込まれていて、各寮で共有し、見直しをしています。また、インフルエンザ、O157等、発生の恐れのある時期には注意勧告を朝礼で行い、各部署に伝達しています。感染症発症時には、看護師の指示が届く前にマニュアルどおりの早い対応がされています。各寮では日々、インシデントレポートを書き、月ごとに統計を取り分析して、リスクマネジメント通信を作成しています。これをリスクマネジメント委員会に提出し、委員会はそれを集計分析し、「月刊リスク」を発行しています。各寮ではそれを掲示し、或いはファイルして、全員に周知しています。

毎月、避難訓練・防災訓練を実施し、全園一斉の訓練や棟ごと、寮ごとの訓練などを行っています。災害時に必要な物資は防災倉庫に備蓄しており、厨房にも備蓄しています。

各寮に名簿があり、保護者会は連絡網を持っていますが、今後、災害発生時としての家族への連絡体制の仕組みを作るとよいでしょう。

I-5 苦情解決体制



利用者や家族が要望、苦情を訴える仕組みとして、声のポスト、家族会、第三者委員・オンブズマンとの話し合いの場があります。声のポストは本館や各寮に設置されていて、回答は意見と共に本館掲示板に掲示されます。家族会は毎月開催されています。家族会後の昼食を担当職員が共にすることも多く、家族会とのコミュニケーションは良く、園との意見交換も活発に行なわれています。園に対する希望や要望に対しては、直ちに改善策が検討されています。第三者委員とオンブズマンは、玄関ホールの掲示板に写真入りで紹介されていて、オンブズマンは利用者の任意組織である「話そう会」にも出席し、交流しています。

外部の権利擁護機関としては、横須賀三浦地区知的障害児者施設オンブズパーソン活動と連携ができています。相談機関等としては、地域の県立、民営施設と連携体制が組まれています。

苦情の内容と解決策は会議を通じて職員に周知・理解され、苦情対応の話し合い結果記録書、苦情対応結果報告書、苦情対応記録票が蓄積されます。それを一定期間ごとに課長会議で報告し、関連部署にフィードバックして活用し、運営計画や要綱要領の見直しの基礎資料として活用しています。

I-6 自立支援・地域生活への移行



基本理念の一つに「よりよい地域での生活をめざします」が明記され、「しらとり園地域生活移行プラン」が作成されています。また地域生活移行支援委員会や、園長特命プロジェクトの委員会(19年度)を立ち上げ、地域生活に向けた取り組みが検討されています。「利用者の望む暮らし」調査が実施され、その中で、「将来暮らしたい場所」や「地域生活を送る上で必要なもの」等を調査しています。アセスメント表にも、「暮らし調査」、「社会生活スキル」などの項目が設けられています。地域の事業所のグループホーム、ケアホームへの見学会や体験入居が実施されており、見学時の様子をビデオや写真などの記録に撮って、地域での生活を利用者へ啓発する試みもしています。


グループホーム等の模擬体験のできる自活訓練施設「ヴィラしらとり」がありますが、現在のところ、地域生活移行に向けた有効活用は出来ていませんが、平成20年度から、地域生活移行に向けた訓練施設としての有効利用の仕方が前述の委員会にて検討されています。（「ヴィラしらとり」は家族会によって敷地内に作られ、園に譲渡された建物です）


グループホーム・ケアホーム、作業所(分場)の運営やバックアップは県立施設の為出来ませんが、地域支援課が設けられ、地域のこれらの関係事業所と連携した支援や、新規入所者の募集をしている事業所の情報提供が地図や写真付きで、わかりやすく利用者家族へ行われています。

個々の利用者が施設内適応になってしまっているかどうかを判断する様式や書類は用意されていません。また、個々の利用者の「地域での自立像」を明確にするまでには至っておらず、個別支援計画書へ反映はしきれていません。今後、施設内適応の基準を明確にすることが期待されます。

ADL、IADL、作業などの個々に応じた支援は行っていますが、地域生活移行や自立を意識したプログラムではなく、施設での生活の一環として“買い物のニーズに取り組む”等の支援に留まっています。今後、個々の利用者の望む、地域生活移行後のイメージを実現させるための支援プログラム等の取り組みが期待される所です。

新事業体制に移行後、「自立訓練」対象利用者へは制度上、利用期限は設けられていますが、他の利用者に関しては退所計画は設けられていません。

評価分類	評価の理由（コメント）
<p data-bbox="180 293 587 349">I－7 特に配慮が必要な利用者への取り組み（医療対応含む）</p> 	<p data-bbox="608 264 1437 472">強度行動障害等社会的不適応行動のある利用者はH20.2.1現在で30名程受け入れられています。担当職員の他、医師も加わった支援チームを編成し、障害特性と行動障害を引き起こす要因の把握や支援方法の検討が行われています。また、園内の心理判定員が、利用者の心理学的な治療に携わり、行動障害特性の強い利用者に対する特性評価や支援計画の作成に関与しています。神奈川県強度行動障害対策連絡調整会議や自立支援協議会に参加し、地域生活移行に関する情報交換や課題の検討などを行っています。園内にある診療所とは普段から連携し、医療対応を必要とする利用者の対応をしています。協力医療機関として湘南病院があります。</p> <p data-bbox="608 499 1437 629">問題行動を減らすために、明確な見通しの出来るTEACCH治療教育プログラムが導入され、個々の利用者ごとにカードの作成や、作業室などにプログラムの流れが、写真など視覚的にわかりやすく表示されています。ホールや廊下などには、写真や絵入りの日課表などの掲示がされたり、下駄箱などには、リボンやテープなど、本人の分かりやすい目印を付ける工夫もされています。</p> <p data-bbox="608 656 1437 864">「しらとり園地域生活移行プラン」が作成され、H20年度4月からの新事業体制へ向けた取り組みとして自活訓練施設「ヴィラしらとり」を利用した、地域生活に向けた取り組みが検討されていますが、まだ確立には至っていません。また、H20年度対象利用者はしらとり園全体のうち6名であり、特に配慮を要する利用者が対象者になる事は難しい状況です。ケースファイルや個別支援計画には課題等の記載が多く、要望や希望等の記載がやや少なくなっています。QOLを高めるためにも、余暇など「快」を感じる個々のニーズを充足し、気持ちの安定を図り、個々のニーズに連動した形で、本人のやる気を引き出しやすい支援の視点がプログラムの作成にあたって必要だと思われる。</p>

評価分類	評価の理由（コメント）
<p data-bbox="180 1041 454 1075">II－1 入退所時の対応</p> 	<p data-bbox="608 1012 1437 1198">今のところ、新規入所者は短期入所・日中一時（日中のみ）・集中療育（宿泊を伴う短期間の療育）になっています。入所手続きの際には、運営理念、方針、支援内容などを、契約書・重要事項説明書を用いて説明しています。基本理念や基本方針には、利用者の人権尊重に関する事柄が明記されています。人権ハンドブック「いきてるっていいなⅢ」を毎年見直し、作成しています。重要事項説明書には、「障害者等の人権の擁護について」や「オンブズパーソン」、「苦情受付について」の制度案内がされており、かながわ福祉サービス運営適正化委員会の案内も明示されています。</p> <p data-bbox="608 1225 1437 1355">入所時には「利用者台帳」「本人調査書」「医療調査書」にて本人の障害特性や生活状況、留意点などの情報を収集するほか、「交番へ写真を提供してもいいか」等、「協力依頼（提供）先の同意書」の了承も利用者及び家族等からもらっています。また、必要に応じて家庭訪問や施設訪問が実施され、施設訪問の際には地域支援課の職員が調整をし、入所予定の寮の寮長とも連携をとり、同行してもらうこともあります。</p> <p data-bbox="608 1382 1437 1532">入所時には、家族から利用者へ施設入所に関して事前に説明をもらうようお願いしていますが、重度障害のため、利用者本人にとっては状況理解ができていない実情があります。事前の見学や体験入居時の様子観察からの状況把握内容から意向を判断しています。入所手続きの際は、基本的に本人と家族が同席しますが、本人がじっとしてられないことも多く、今後は口頭説明だけでなく、ふり仮名付き資料や写真や絵入りの説明書などを用意しておくといいでしょう。</p> <p data-bbox="608 1536 1437 1637">過去には、入所契約時に後見人や福祉事務所の職員が立ち会ったことがありましたが、今後は、第三者機関等と立会いの連携をしていくことが望まれます。また、家族等から施設利用の理由を説明する際の本人の反応等については、家族から聴取し、その記録を徹底することが望まれます。</p>

**II-2 利用者本位のサービス提供
【食事】**



職員の基本姿勢と具体的支援方法、誤嚥・火傷等の対処方法を記した食事支援マニュアルがあり、それに沿った対応が心がけられています。糖尿・減塩・低脂肪・ミキサー・細キザミ・粗キザミ食に対応しています。食事時間は1時間程度確保されていて、その範囲内で各自落ち着くテーブルで食べていました。高さ調整されたテーブル、クッション等を利用した安定姿勢の確保、食器類も自分で食べやすいように各自に合ったものを使用しています。職員は要食事介助者の対応をしながら全体を見守っていました。

各寮職員と栄養士、看護師、管理職からなる保健食生活委員会があり、食事介助方法や雰囲気作り、食事介助時に起こりやすい事故防止策等の検討がされています。「話そう会(利用者本人たちの会)」やバイキング等の機会を利用して栄養士も直接利用者の要望を把握し、献立作成に生かしています。また、ウイラしらとり(自立訓練棟)のダイニングキッチンを利用しての食事会や外食の機会も設けています。長年利用してきたことで、刻み対応してくれるようになった地域の飲食店もあります。

持病に応じた食事支援はされていますが、著しい偏食者については高齢のこともあり、「食べてもらうことが大事」との理由で偏食改善支援は特にされていませんでした。少しずつでも何らかの工夫が望まれます。また、効率優先と見られる食事介助方法がごく一部の職員に見られました。楽しく食事をする観点からの支援が望まれます。

評価分類

評価の理由(コメント)

**II-2 利用者本位のサービス提供
【入浴】**



浴室準備段階から利用者の健康把握、洗身等の具体的な支援方法や身体チェック・プライバシー保護の重要性等を記した入浴支援マニュアルがあります。浴室2名、脱衣所1名の職員体制で利用者5、6人が一度に入っています。入浴に関しては予定者のその日の顔色や様子をみながら判断し、実施しています。また、身体異常発見時は施設内診療所の看護師を通じ、必要に応じて医療機関を受診しています。

脱衣所には扇風機と暖房を設置し、温度差の軽減を図り、浴室は段差を解消し、床材を変更する等のバリアフリー化を順次進めています。原則週3回の入浴サービスが提供されていますが、全く介助を必要としない利用者には好きな時間に毎日でもゆっくり入ってもらっています。また、見守りが必要な人に対しても寮内に浴槽を設置する等の対策がされていて、個々の状態と希望に合わせてできる限り対応しています。

持病等による発作の危険性や衝動的な動きによる事故等、入浴は事故の起こりやすい場所です。全般的な支援方法とともに、利用者個々に応じた注意事項の共通認識も必要です。全職員がサービス提供時に迷わず対応できる工夫が望まれます。また、衛生管理の面からも洗身がやや不十分と思われる部分の介助、指導等が望まれます。

**II-2 利用者本位のサービス提供
【排泄】**



基本的な心構えや通常のトイレ介助方法に加え、オムツや尿器、カテーテル等利用者に対する支援方法を示した排泄支援マニュアルがあり、そのマニュアルに沿った支援がされています。トイレも業者により毎日清掃され、古い施設ですが利用者からも清潔との声がありました。

利用者の動きやしぐさから尿意等を汲み取っての誘導や、不明の利用者については起床・食事前等々の定時誘導を行っています。トイレットペーパーは便器に詰め込んでしまわないと気がすまない利用者がいるとの理由で、一つの寮を除いて設置されておらず、職員による温タオル清拭方法がとられています。排尿・排便チェックによる健康状態の確認に加え、生理状況もチェックしており、本人の体調不良軽減に役立てていました。

排泄自立度の高い利用者のなかにはトイレ後の手洗いの習慣のない人もいました。職員もその状況は把握していますが積極的な支援はされていません。社会人としてのマナーの習得とノロウィルス等の接触感染予防の観点からも排泄自立度の高い利用者に対する手洗い習慣づけの支援が望まれます。

Ⅱ－２ 利用者本位のサービス提供 [更衣・整容]






起床時と就寝時での着替え、日常着と外出時での服装の違い等の支援は行われています。衛生面から大汗をかいた時、汚した時等にも支援されていました。また、季節に合わない服装をしてきた時は声かけ対応をしています。

衣類、寝具等の洗濯は基本的に業者委託で行っていますが、素材によっては寮内で洗濯することで利用者の好みの服装支援を行っています。利用者本人調査からも自分で服を選び、購入している様子が伺えました。

洗面支援・理容・美容・おしゃれ支援方法を記載した洗面整容支援マニュアルと衣類の選択・着脱支援方法・プライバシーの確保・衣類へ関する要配慮行為(固執・拒否等)への対応と支援を記した着脱支援マニュアル(サービス向上委員会)があります。毎朝の洗面と毎食後口腔ケアが実施されています。歯磨きはかなり自立度の高いように見える人に対しても職員が磨き状況の確認を行っていました。

爪きり・ささくれ状態や手の汚れ等から事故に繋がらないかとの心配をもっている家族もいます。より一層の配慮を期待します。

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>II-3 コミュニケーションの支援</p> 	<p>意思表出可能者は「話そう会」で自分の意見をいう機会を設けています。コミュニケーション困難者の意思は動作や表情等からの汲み取りを心がけています。</p> <p>言語以外のコミュニケーション手段としてはボード利用の手段があり、利用者によって「絵」「写真」「文章」等、それぞれ異なるボードを用いています。作業棟では、写真を使った作業手順を示していました。一番意思疎通が図れる手段を職員で共通して用いています。</p> <p>施設方針としては利用者は大人なので「さん」付けを指導していますが、「コミュニケーションがとれ、その方にとっては『ちゃん』付けの方がいい」との職員の見解で、支援の場面の声掛けの様子が、利用者によっては幼児語で「ちゃん」付けされていました。「伝わりやすいと感じるから」等の理由は、人権意識や自己尊重の意識がやや不足していると思われる。</p> <p>言葉自体ではなく、抑揚、表現力、話しかけるタイミング、話しかけやすい場の設定などといった職員の傾聴の姿勢や技術、またそれを周知させるシステムや雰囲気が職場内にあるかという点に課題があります。そしてこの事が周知徹底出来、そのような雰囲気になると利用者も気兼ねなく自己表出や自分の意見を言えるようになり、より一層コミュニケーションが取りやすくなる環境が作れるでしょう。</p> <p>今後のコミュニケーション支援としては、例えば、言葉や頷き首ふり等の同意や否定が難しい利用者については、どのような場面でどのような反応を見せたかという事を記録し、その事や場所やものを写真に撮るなど、コミュニケーションツールの一つとしていたり、アセスメント実施時に有効的に使い、個々の個別支援計画に反映させていくという工夫等も期待されます。</p>
<p>II-4 日中活動の支援</p> 	<p>平日（月～金）は寮とは異なる別棟で日中活動を行い、週末は寮でゆっくりと過ごす休日らしい生活をする支援をしています。日中活動には体力維持のための運動系、仕事の要素の強いスキル系、作品になる作業系の3系統のものを3段階用意し、利用者の得意分野や好みを活かし、能力に合わせて個々の目的にあったクラスを選択しています。空き缶つぶし等で得た日中活動作業の収益は利用者全員に均等配布されています。</p> <p>各クラスの主な留意点を記したクラス活動支援マニュアルと、利用者ごとの行動特性とその対応について記した別冊マニュアルが用意されています。利用者の状態に応じては寮内に設けた日中活動専用室で対応していました。日中活動と寮生活担当職員との引継ぎは利用者ごとの活動日誌と送迎時の口頭で行っています。また、寮担当職員も日中活動に協力しています。</p>
<p>II-5 余暇・生活内容の自由な選択</p> 	<p>余暇支援について計画のポイント、実施記録と評価の仕方について記載した余暇支援マニュアルと準備段階から・当日・外出中・帰園後のそれぞれの時間での支援方法について記した外泊・外出支援マニュアルが整備されています。そのマニュアルに沿ってどの利用者も個別対応で月1回は買い物、スーパー銭湯、行楽地等好きなところへ出かけています。</p> <p>近所のコンビニは日常的によく利用されています。利用者によっては単独外出もしていました。趣味的要素の強い特別活動としてボランティアの協力による皮工芸、フラワーアレンジメント等が行われています。また、希望者は新聞・雑誌等の購入、TV、ラジオ等の持込等も行っています。これまでの利用者への支援の中では、酒・煙草についても喫煙場所と時間等の一定のルールがあり、健康への悪影響を話し、本人が理解したうえで提供する体制がありました。</p> <p>地域の祭や近隣イベント情報は利用者で紹介し、参加者を募り、「電車乗りたい」「買い物行きたい」等の会話からの把握の他、やっているときの表情、取り組み具合等の観察からも本人の意向把握に努めています。</p> <p>利用者と職員1対1で利用者の好きなところへ行っています。スーパー銭湯ならば利用者二人を一人の職員で行くこともあります。以前は、コンサートやディズニーランド等への希望もあり、行っていましたが、現在は本人希望では出てきません。対象者がいれば、旅行に行くなど支援ができる体制にあります。</p>

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>II-6 健康管理</p> 	<p>健康管理マニュアル、利用者健診計画があります。また、利用者全員の個別健康カードがあり、写真入りで、基本情報、既往歴、入院歴、今飲んでいる薬などが記録されています。</p> <p>食事は糖尿食、減塩食、低カロリー食が用意され、普通食も粗刻み、刻み、ミキサー食が用意されています。発熱の場合などは医師の指示による食事箋に従って作られています。</p> <p>利用者の健康に関する休日・夜間緊急対応図があり、医療的な判断必要時の対処フローチャート、救急外来等の医療機関受診までの流れが記載されています。また、救急看護マニュアルがあり、対応手順が明確にされています。提携病院があり、入院が必要な場合はスムーズに受け入れてもらえます。</p> <p>飲み薬の管理・保管及び与薬マニュアルは毎年見直をしています。与薬については図入りで示しており、与薬時の自己点検、基本動作チェック表、誤与薬後の対処方法もあります。誤与薬防止対策として、リスクマネジメント委員会が薬に関する事故、インシデントについて定性分析を行い、保健食生活委員会に報告します。保健委員会はインシデントレポートを分析し、随時ニュースを発行し、園内に周知しています。また、去年は、全職員を対象に与薬動作マニュアルの再研修を複数回実施しました。</p>
<p>II-7 金銭管理</p> 	<p>預かり金については、預かり金管理要綱にしたがって行なわれ、まず利用者・家族と契約を結び同意書を作っています。出納帳、預金通帳などは課長が管理し、それを寮長が月1回、課長が3ヶ月に1回、部長が6ヶ月に1回、園長が年1回チェックしています。家族は随時閲覧が可能です。</p> <p>成年後見制度利用を働きかけ、現在約半数の利用者が利用しています。現在制度を利用していない人の個別の出納計画は寮の職員が行い、家族の同意書ももらっています。</p> <p>ある程度自己管理できる利用者には、限定した金額の範囲で、財布や金庫等、金銭を保管するしくみを提供しています。今後、金銭管理や経済的対応能力を向上するためのプログラムを、ある程度自己管理ができ、可能性のある利用者へ提供していくことが期待されます。</p>
<p>II-8 プライバシーの保護・人権の擁護</p> 	<p>人権ハンドブック「生きてるっていいなⅢ」にはプライバシー保護、職員の言葉遣い、態度、体罰等に関する留意事項や具体例が書かれています。また、職員の言葉使い及び態度マニュアル、身体拘束ゼロマニュアルも作られていて、二重三重にプライバシーや人権を守る取り組みをしています。これらは毎年人権委員会が見直し、各寮の意見を吸収し、部会義、運営会議などを通し、改訂版を作ります。さらに、職員に対して人権アンケートを毎年行い、それを基にした研修も行って、利用者への接し方等について職員の自覚を高める取り組みが行なわれています。</p> <p>利用者の意見を聞く取り組みとして、意見箱設置、オンブズマンとの話し合い、家族会、「話そう会」があります。「話そう会」は現在10名程度の利用者が任意で集まり、年9回開催し、園の担当者やオンブズマンとも話し合いをしています。</p> <p>職員の言葉使い及び態度マニュアル(H19年3月ー1年で見直す)は具体的な指針で、呼称、言葉遣い、態度、支援の姿勢、体罰などについて指示されています。人権パンフレット「生きてるっていいなⅢ」にも具体的な例が示されています。人権アンケートを毎年行い、それを基にした研修も行い、呼称、言葉遣いなどの接し方についても職員の自覚を高める取り組みが行なわれています。</p> <p>寮職員はなるべく同性をあてて、入浴は同性介助としています。排泄も原則同性介助をしていますが、人手の関係で難しいこともあります。</p>

II-9 利用者家族との交流・連携



家族会月1回、寮別懇談会・クラス懇談会各年1回、寮で家族を交えた昼食会を年1回ずつ行ない、交流や情報交換をしています。園の情報は、広報誌「しらとり」を年2回発行し、ホームページでも公開しています。その他、園だよりを毎月発行し、各寮の家族向け寮だより「かわら版」も発行しています。

家族向けの園内研修としては、地域生活に向けての学習会やケアホーム見学会などを行い、園主催の公開講座(人権、地域移行等に関するもの)にも出席を呼びかけています。

現在、利用者、家族とも高齢化し、帰宅可能な利用者は減少していますが、希望者には帰宅ノートを作っています。以前は在園時と帰宅時の連携訓練を行なっていましたが、自立支援法施行後は行なっていません。必要に応じてアドバイスはしています。

評価分類

評価の理由(コメント)

III-1 施設の専門性を活かした地域住民に対する相談・サービスの提供




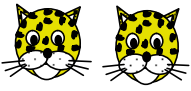

利用者、ボランティア、地域住民の方など誰でも、意見・要望・苦情を伝えることが出来る声のポスト(意見箱)が設置されています。投函された内容は、本館ホールの壁に「意見」の内容と、「回答」が貼り出され、施設として「声」にしっかりと答える姿勢が示されています。電話や口頭にて直接要望・苦情を受け付けた際には、部長が中心となり対応をする仕組みをとっています。

他施設から講師を招き、地域住民、地域の関係機関に広く参加を呼びかけ、公開形式の事例研究会を実施しています。横須賀市の障害福祉課との連携から、地域ニーズとして、災害時の避難場所を練る、地域の防災時の対応連絡会への参加要請があり参加しています。圏域の自立支援協議会や県強度行動障害対策連絡調整会議などへ参加し、地域の関係事業所との情報交換や連携をする中で、地域の福祉ニーズの把握に努めています。


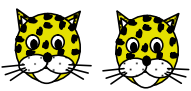

日中活動支援として通所、短期入所(日中一時支援を含む)を実施しています。H20.4の新事業体制移行後も同内容の支援を継続しています。

地域等の関係機関との連絡調整は、関係機関ごとに担当職員が決められており、地域支援に関わることについては、主に地域支援課の地域サービス班の職員が担当となっています。各寮・課では個々に「官公庁」、「病院関係」、「施設」、「交通」、「ショップ」などのリストを作成しています。

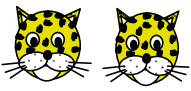
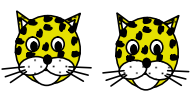
H18年度までは、相談支援事業所として相談を受けてきましたが、19年度からは、県の施設ではなく民間施設に相談支援事業を移譲する事となり、現在は相談のあった際には、相談を受け付け、相談支援事業所への引き継ぎや紹介をしています。今後は、関係機関・団体との連携にあたり、各職員間で対応にズレが生じないように、一定のルールを明文化が期待されます。

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>IV-1 施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ</p> 	<p>地域住民を招待している園行事としてはオープンデーがあります。毎年一回、寮を除く園内をオープンにする日です。また、地域との共催行事として長沢地区連合夏祭りの会場となっており、地区ごとの神輿が揃い、コンサートもあり、屋台なども出るほどの賑わいで、協力して行なっています。</p> <p>施設のグラウンド、プール、体育館は地域に開放し、無くてはならない資源になっています。体育館は横須賀学院・NTTボランティアコンサート・横須賀海軍クリスマスイベント等、また、プールは地域の障害者作業所が使用しています。ボランティアは行事以外にも日常的に園で活動しており、ホームページでも参加を呼びかけています。</p> <p>利用者の地域の社会資源利用としては、コンビニ、レストラン、スーパー銭湯などがあげられます。また、地域の祭などにも希望者は小グループや個人で参加するように配慮されています。利用者が参加できる地域の行事は、ゆうあいピック神奈川、福祉ふれあいフェスティバル、北下浦納涼ふるさと祭、ふれあい広場などで、希望者には参加方法に個別対応をしています。例えば、夏祭りは大集団で行かず、グループや個人の単位で、各々出掛けるといった試みをしています。近隣企業の夏祭りには、企業側が利用者を招待し、車も用意してくれます。希望者を募り、職員つきで参加しています。</p> <p>利用者に対する地域情報としては、事務室前の掲示板にグループホームや施設の利用者募集情報、他施設の日中活動情報が掲示されていました。ケアホーム、高齢者向け住宅などに関する情報も提供されています。</p>
<p>IV-2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<p>園の最新情報の提供としての、広報誌「しらとり」は、北下浦ボランティアセンター、横須賀市役所の窓口に置いてあります。また、ホームページを開設しており、18年度は頻繁に(23回)更新され、充実しています。職員体制等も掲載され、利用者の立場に立った情報が提供されています。利用料金なども掲載するとさらによいでしょう。外部の情報媒体としては、ボランティア団体のHPにおいて、プライバシーに配慮しながら、しらとり園での活動等が文書や写真で公開されています。</p> <p>施設に関する説明資料はパンフレット「神奈川県立 三浦しらとり園」を使用しています。園の基本理念、サービス内容、利用条件などが案内されていて、希望者には随時これに従って説明しています。</p> <p>見学希望者から問い合わせがあった場合には、園や利用者の都合に合わせて見学ができることを知らせています。土曜日、日曜日は、利用者がくつろいでおり、職員体制も整わないこともあり、見学は難しくなっています。</p>
<p>IV-3 福祉に関する普及・啓発・ボランティア活動等の促進</p> 	<p>ボランティアは、縫製・補修、日中活動支援、通学支援、環境整備、寮利用者との交流、行事実施支援など、多岐にわたって活動し、とても盛んです。職員、利用者へはそれぞれの部署の担当者からボランティアの趣旨の説明をしています。受け入れ窓口は地域支援課長で、利用者へのプライバシー保護などの指導を受け入れ時に行なっています。</p> <p>また、ボランティアとの意見交換の場として、懇談会を個人と団体に分けて行っており、その場で意見なども聞いています。今後、アンケートをとる予定もあります。ボランティアには施設負担で保険に加入し、交通費も支給しています。</p> <p>主に保育士と社会福祉士を目指している実習生を中心に受け入れています。実習生の受け入れにあたり、予め、各々の担当者が職員、利用者への趣旨の説明を行なっています。実習生担当者の受け入れは児童課の専門福祉司が担当し、実習の1ヶ月前に「実習生の手引き」を使ってオリエンテーションを行い、プライバシー保護などの指導もしています。その後、実習初日に寮のオリエンテーションを行い、寮の担当者に引き継ぎます。</p> <p>プログラムは寮の担当者との話し合いで決めます。内容は主に、寮での生活介護を中心とした利用者支援ですが、福祉人材の育成の側面から、日中活動や支援困難な利用者についての医学・心理学的座学も必要に応じておりませています。終了時には、反省会(実習期間が1ヶ月に及ぶ場合は中間にも一度反省会を設けている)を実施しています。</p>

評価領域 V 人材育成・援助技術の向上

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>V-1 職員の人材育成</p> 	<p>県立施設のため、三浦しらとり園独自の人材育成計画はありませんが、県の人材育成計画書である、「新たな人事評価システムの手引き」に基づき、毎年10月実施の「自己観察書」において、職務内容や階層別に個々の職員の「能力・意欲・実績」などの評価が、個々の職員の自己評価、助言指導職員の助言コメントによりなされています。</p> <p>研修・広報委員会が設置されています。研修・広報委員会以外の委員会も必要に応じて研修を随時開催するなど研修は積極的に行われており、研修・広報委員会が調整をしています。研修計画は、「研修研究(課題研修、階層別研修)」、「医療事務研修」、「強度行動障害」に分けられ計画が立てられています。研修後には研修報告書が各寮ごとに配布され、情報の共有化が図られています。公開研修の際には参加職員からアンケートもとられ、研修報告書に綴じられています。研修にて有効的であると思われた事例については、プログラムに取り入れ、見直しがされています。</p> <p>非常勤職員へも、常勤職員同様の業務マニュアルが配られています。職員会議、寮会議へは非常勤職員も参加し、臨任職員は委員会にも入り、内部研修へは非常勤職員も含め全職員が参加出来、外部研修に関しても、臨任職員と週3/4以上勤務の職員が参加しているなど、常勤職員同等に資質の向上が図られています。勤務時間中に、非常勤職員だけの勤務にならないなどの配慮はなされています。</p> <p>非常勤職員の指導担当者は定められていませんが、実質的には寮長・課長が、必要に応じて相談に乗ったり、年度末の意向の面接の際には、部長・寮長がコミュニケーションや精神面などの悩みを聴いています。</p>
<p>V-2 職員の援助技術の向上・一貫性</p> 	<p>業務マニュアルは、クラス活動支援マニュアル、入浴支援マニュアル、排泄支援マニュアル、食事支援マニュアル、洗面整容支援マニュアル、就床支援夜間対応等マニュアル、着脱支援マニュアル、移動支援マニュアル、余暇支援マニュアル、外泊・外出支援マニュアルなど分野ごとに多数用意され、業務の標準化を図っています。各マニュアルは、委員会などで年に一度の見直しがなされているが、年2回は行っていません。</p> <p>事務分担表が作成され、個々の職員の職務内容や責任者を明示しています。寮や課、各委員会の会議も定期的実施されています。</p> <p>日々の職員間の引き継ぎと情報の共有化は、日々の打ち合わせの他、業務日誌、個々のケースの支援内容を引き継ぐ連絡帳などにて行われ、連絡帳の内容は個々のケース記録に反映され、記録として残されています。その他、各職員室には、その日から1週間の単位で対象利用者の課題やプログラムの支援方法などを記載をする「支援ボード」が設置され、支援の共有化を図る工夫がされています。</p> <p>県の「新たな人事評価システムの手引き」に基づき、毎年10月実施の人事評価のほか、サービス向上委員会が設置され、職員に「人権アンケート」を毎年実施し、問題点・課題をあげ検討し、質の向上を目指す取り組みをしています。サービス向上委員会では、サービスの向上についての事例検討会や、年6回程度の話し合いもなされています。また必要に応じて、サービスや人権等の事について利用者の後見人になっている弁護士やオンブズパーソンから助言を受けたり、医療面で県の総合療育センターや、協力医療機関の湘南病院のPTから助言指導を受けています。</p> <p>しかし、保護者アンケートでは「職員のサービスの質の統一性」について、「やや不満」が30%ありました。実際に、ごく一部に、言葉遣いや関わり方にバラツキが見られました。今後はマニュアルに沿って職員一人ひとりのサービスの質をチェックする等、さらなるサービスの質の統一が望まれます。</p>
<p>V-3 職員のモチベーション維持</p> 	<p>当園の設置主体である神奈川県総務部人事課作成の「新たな人事評価システムの手引き」に基づき人事考課が行われており、その中に、職務内容や階層別に、個々の職員の「能力・意欲・実績」などの期待水準が明示されています。</p> <p>支援の基本姿勢は、報告、連絡、相談が大切にされ、「自己完結させない」チームでの支援に取り組んでいます。ただし、委員会の委員長には必ずしも上司がつくのではなく、権限を委譲し責任を持たせ、アドバイザー的に上司が入るなど、個々の職員がチームの中心として動けるように育成していくなどの取り組みをしています。寮会議の中や、意見箱、人権アンケートにて、業務改善の提案を募っています。職員の満足度や要望については、毎年10月に行われる「自己観察書」や「意向申告書」にて把握されています。</p>

評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>VI-1 経営における社会的責任</p> 	<p>事業者として守るべき、法・規範・倫理等については、県の懲戒処分の指針が改正される度に(近年では1-2年に一度改正)、職員へ指針を配布し徹底を図っています。また、他施設での不正や不適切な事案等が報道された際には、園長から注意がなされるほか、外部講師を招いて、暴力についての事例研究会や、個人情報流出事故防止などに関する検討を、職員会議・寮会議・課の会議で実施したりしています。</p> <p>運営会議などで検討された、経営・運営情報は、朝の連絡会や職員会議にて職員へ公開され周知を図っています。</p> <p>H19年度の基本方針のひとつとして、「ISO14001の理念に基づき、環境に配慮した施設運営を進めます」を掲げています。具体的な取り組みとして、ESCO事業に取り組み、高効率ボイラーへの更新、節水器具の導入、照明のインバーター安定機への更新の他4つのエネルギー項目を設定し、9年間で二酸化炭素削減率12%、省エネルギー率5%を目指した取り組みを実施しています。その他に、ごみの分別や、作業での空き缶つぶしや古着の収集の実施、嗜好調査を実施し食事の残量の軽減、再生紙の利用などを行っています。</p>
<p>VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<p>職員へは「基本理念」と「基本方針」が明示された年間運営計画が配布され、園長は、「基本理念」、「基本方針」の具体的な内容に関する事柄について、運営会議の場で書面にして配り各寮に回したり、朝の連絡会などで事あるごとに口頭で周知徹底を促しています。</p> <p>園長は、自分の思いを表明する際には、文章を作成し、職員の方々に語り、その後運営会議にて職員の意見も取り入れ検討をし決定をするという民主的な方法で意見の表明をしています。意見の同意が得られない際や、助言が欲しい時には、オンブズパーソンや第三者委員に相談をしています。</p> <p>重要な意思決定については、運営会議や緊急性のあるものについては朝の連絡会にていずれも文書にて配布がなされ、職員へ説明がなされています。利用者、家族等については、家族会や園だよりなどを通じて説明がされています。</p> <p>新事業体制に向けた委員会のメンバーには管理部と支援部、強度行動障害検討チームでは嘱託医と支援部、地域生活移行支援については支援部と心理職員、保健食生活委員会では支援部、栄養士、看護師が協力し合うなど、異なる職種・部門の職員が協力し検討を進めていく体制があります。</p> <p>県の人事評価システムでは、「能力開発期」、「能力活用期」、「管理能力育成期」、「管理能力発揮期」と段階を踏んで育成するプログラムになっており、スーパーバイズの出来る職員を徐々に育てていく仕組みがあります。職員の指導、育成は、主に、主任と寮長とが担当し、業務上のアドバイスや職員の要望苦情、心身状況の把握をしています。また、寮長が把握した事柄は、課長と部長を通し園長に伝えられ、職員の心身状況などを園長までの関係職員が把握出来る仕組みになっています。</p> <p>今後、利用者からの基本方針の実行にあたって意見の吸い上げを十分にすると良いでしょう。また、職員が理念や基本方針が理解出来ているか定期的に点検することが期待されます。</p>
<p>VI-3 効率的な運営</p> 	<p>運営に影響のある情報は、県の保健福祉部の所属長会議、鎌倉・逗子・葉山障害児者施設長会、横須賀三浦地区の障害児者施設長会、横須賀市の障害児者施設長会などにて情報収集をしています。また、地域支援課が自立支援協議会への参加する事や、地域の関係機関や施設と連携をする事で情報の収集をしています。その内、重要な情報については、運営会議にて検討され、課題の抽出や設定がなされ、文章にて各寮に下ろされています。最重要課題については、年間運営計画にて「園長特命プロジェクト」として位置づけをし、職員へ周知をし取り組んでいます。また、運営に関しての助言は、オンブズパーソンや第三者委員、利用者の成年後見人である弁護士や行政書士からも助言をしてもらっています。</p> <p>県立施設のため園独自の中長期計画は策定していませんが、神奈川県として、H23年の5年間で県営施設の民営化(指定管理者制度)の促進、大規模施設の規模縮小化、H23年までに全体で定員7%減を目標とするなどの中期計画を策定しています。また、障害者自立支援法に伴い、新事業体系への移行をH20.4から実施し、H21年度時、H22年度時の県立施設の事業内容・定員の設定も明示されています。</p> <p>当園は県立施設のため、次代の組織運営に備えるための経営やサービスプロセスの新たなしくみの検討や経営幹部・後継者を育成は、独自には行うには難しい面があります。</p>

利用者家族アンケート

結果の特徴

実施日:平成19年11月17～30日

【総配布枚数 103通 回収 60通 回収率 58%】

□理念の浸透

コメントからは制度改革や施設理念・方針について施設からの情報提供はよくされているものの、家族のなかにはそのことに理解不十分で戸惑い、賛同しかねている様子が伺えます。特に地域生活移行の考え方への不安が伺われます。これは、利用者自身、家族ともどもに実体験をしておらず、身近に感じられない事も一つの原因になっていると思われる。やはり、実体験を通し、利用者自身が、個々の利用者の望む地域生活に向けて取り組み、少しずつ出来ていく事で自信をつけ活き活きし、その姿を家族が見ていく事で家族も徐々に賛同していくものと考えられます。

□入所したときの状況

本人は重度のため理解不能との理由でその他を選択した比率が高くなっています。

□支援の計画について

「わかりやすく説明し、よく話し合ってから実行してくれる」と満足する家族がいる一方で、「具体的な話はない」と多少の不満をかかえている家族もいます。地域生活移行については「いまだ経験なし」「重度のため、考えられない」等、他の項目に比べて比較的不満率が高くなっています。

□日常の各種サービスについて

食事、日中活動、薬の管理・預かり金に関しては80%以上の家族が満足と答えています。「よくみてくれる」とのコメントもありました。入浴では「夏場はシャワーだけでも使用してほしい」の要望が複数あり、排泄に関しては「手洗いができていない」「トイレトイレットペーパーがない」等が不満として出ています。これらは衛生面への不安の原因にもなっています。日中活動・余暇支援についてはダンス等身体を動かす活動の定期開催の要望がありました。

□サービス提供にあたっての本人への要望把握と説明について

「本人は理解できないが、努力してくれていると思う」「本人の意思の半分も汲み取っていないのではないか」家族の捉え方は様々でした。これは障害の程度差よりも職員の取り組み方の違いと家族の期待水準の差によるものがコメントに現れていると推察されます。

□施設の安全対策などについて

67%の家族が満足傾向にありますが、20%の家族には不満感があります。特に衛生面に関しては排泄自立度の高い利用者に対するトイレ環境(手洗い習慣の欠如やトイレトイレットペーパーレス)や入浴・整容等の身体清潔維持に伴う衛生管理への不安感が伺われます。また、より一層の事故防止への配慮や早急な建物老朽化対策を望む声もありました。

□家族との連携・交流について

各種情報提供や施設行事日程への配慮については80%以上の家族が満足しています。

□職員の対応について

83%の家族が総合的にみると満足と答えていますが、30%以上の家族が「良い職員と悪い職員の差が大きい」とバラつきを感じています。記載事項からは、「とてもいい職員もいるが」とした上で「非常に嫌な思いをする時がある」「人間性を問いたい」との意見も複数ありました。「優しい職員に見てもらいたい」等、自由記載欄にも職員の質と提供サービス向上を望む声が多く寄せられています。また、「苦情受付体制はあるが、気軽には言いにくい」「より一層の要望を聞く体制の整備と充実を」との要望もありました。

調査結果

■施設の基本理念や基本方針について

施設の基本理念や基本方針の認知	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	10.0%	28.3%	23.3%	25.0%	0.0%	13.3%

↓ 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方のうち

付問1

理念や方針への共感	共感できる	まあ共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	共感できない	無回答
	13.3%	25.0%	10.0%	3.3%	0.0%	48.3%

■施設のサービス内容について

問2 入所した時の状況

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a 施設に関する情報提供については	30.0%	53.3%	10.0%	0.0%	3.3%	3.3%
	その他： 成年後見人に就任して約3か月のためわからない。					
b 施設の理念や方針に関する説明には	21.7%	58.3%	13.3%	0.0%	3.3%	3.3%
	その他： 説明なかった。					
c サービスの内容に関する説明には	23.3%	58.3%	11.7%	1.7%	3.3%	1.7%
	その他： 入所時説明を受けた。不詳、成年後見人に就任して約3か月のため。はっきりとはなかった。					
d 費用や契約に関する説明には	23.3%	53.3%	13.3%	5.0%	3.3%	1.7%
	その他： 入所時は親であり不明。 契約に関してはなし。契約どきに、良く説明してくれた。					
e 家族から本人に入所の理由を説明するうえでの支援には	11.7%	40.0%	8.3%	1.7%	23.3%	15.0%
	その他： 本人は理解能力がありません 障害の重度のため理解が不可。このようなことは、むりなこと、なんとも答えようがない。 本人の理解度もあり当該事項について、園と話したことはない。学校に入校すると説明。					

問3 支援の計画について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a 支援計画に関する説明には	20.0%	61.7%	10.0%	1.7%	1.7%	5.0%
	その他： 具体的な、話は、ない。					
b 支援計画を検討・作成する際の、本人や家族からの意向・要望などの聞き取りには	21.7%	61.7%	8.3%	1.7%	1.7%	5.0%
	その他： ほとんど分からないまま、答えをしるまでは、時間がかかる。未だ、具体的な、話は、ない。					
c 地域生活への移行のための学習や体験の機会については	10.0%	46.7%	16.7%	5.0%	13.3%	8.3%
	その他： 眼が見えないので出来ません。地域移行は無理。今生活をしている所が一番いいと思う。本人が答えられないことに、なんで、このようなことをするのが、おかしいと思う。重度のためなし。					

問4 日常のサービス内容について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a 食事に関しては (内容や介助の対応など総合的に)	36.7%	45.0%	6.7%	1.7%	3.3%	6.7%
	その他： 余り、説明は、無い。実状が良くわからない。					
b 入浴に関しては (頻度や介助の対応など総合的に)	21.7%	33.3%	23.3%	5.0%	10.0%	6.7%
	その他： 実状が良くわからない。頻度はどちらかといえば満足、介助は解らない。夏はシャワーだけでも毎日入れるといいと思う。					
c トイレやおむつの介助の対応には	23.3%	43.3%	15.0%	6.7%	5.0%	6.7%
	その他： 介助不要 トイレに紙がなく、気がつかねば、おしりはふいてもらえない。現状は自分で対応できる。充分に手洗いが出来ていないらしい。					
d 年齢や障害に応じた日中活動プログラムの実施については	23.3%	56.7%	10.0%	1.7%	1.7%	6.7%
	その他： 本人の能力とあきつぽさがあるので今のままで目いっぱいだと思う。不詳、成年後見人に就任して約3か月のため					
e ご本人の体調に対する日常的な配慮には	25.0%	51.7%	11.7%	3.3%	1.7%	6.7%
	その他： 職員方、本当によく、体調の事迄気付けて下さって申し訳ないと思います。					
f ご本人が病気やケガなどの時の対応については	31.7%	40.0%	13.3%	3.3%	3.3%	8.3%
	その他： ケガをさせてから、こうだった、あーだったでは、おそすぎるので、もっと注意が必要。 満足以上である。					
g ご本人がわかるように伝える工夫に関しては	25.0%	45.0%	16.7%	1.7%	5.0%	6.7%
	その他： 理解出来ない					
h ご本人の意思を十分にくみとっているかどうかについては	18.3%	41.7%	21.7%	1.7%	8.3%	8.3%
	その他： 理解出来ない どういう努力をしてくれているという。言葉では伝えられないので、本人の意思の半分もくみとってないと思う。意思表示ができない					
i 薬の安全な管理（誤飲の防止など）については	38.3%	48.3%	1.7%	1.7%	1.7%	8.3%
	その他： 不詳：成年後見人に就任して約3か月のため					
j 預かり金の適切な管理については	51.7%	36.7%	5.0%	0.0%	0.0%	6.7%
	その他：					
k 預かり金の出納、使用状況の説明については	51.7%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%	6.7%
	その他：					

問5 施設の安全対策などについて

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a 事故防止のための取り組みについては	20.0%	46.7%	18.3%	3.3%	3.3%	8.3%
	その他： 地震や災害の時の対処。					
b 衛生管理や感染症対策については	16.7%	51.7%	13.3%	5.0%	5.0%	8.3%
	その他： 配慮不足である。ほぼ満足に変わりはないが、目やにがあり、洗顔不満、つめ切り等も不満。					

問6 施設と家族との連携・交流について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a 施設の理念や方針に関する情報提供については	23.3%	56.7%	8.3%	1.7%	1.7%	8.3%
	その他： よくわからない。					
b 施設の様子や行事に関する情報提供については	33.3%	53.3%	5.0%	1.7%	0.0%	6.7%
	その他： 以前とはちがう。					
c ご本人の様子に関する説明や情報提供については	35.0%	45.0%	11.7%	1.7%	0.0%	6.7%
	その他：					
d 施設の行事の開催日や時間帯への配慮については	31.7%	55.0%	5.0%	0.0%	1.7%	6.7%
	その他： 何とも言えない。					

問7 職員の対応について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a 一人ひとりの利用者の尊重については	26.7%	48.3%	13.3%	3.3%	1.7%	6.7%
	その他：					
b 不満や要望を聞く体制については（気軽に言うことができるかなど）	23.3%	55.0%	10.0%	3.3%	3.3%	5.0%
	その他： 体制はあるが気軽に出来ない。					
c 不満や要望への対応については	18.3%	58.3%	11.7%	1.7%	3.3%	6.7%
	その他： 成年後見人に就任して約3か月のため何とも言えず。					
d 職員のサービス提供方法の統一性については（どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど）	18.3%	38.3%	30.0%	1.7%	5.0%	6.7%
	その他： 人間性の問題で個人差はあると思う。成年後見人に就任して約3か月のため何とも言えず。良くわかりません。					
e 総合的にみて、職員の対応についての満足度は	33.3%	50.0%	3.3%	3.3%	3.3%	6.7%
	その他： 成年後見人に就任して約3か月のため何とも言えず。					

問8 施設の総合的評価

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	30.0%	58.3%	5.0%	1.7%	5.0%

利用者本人調査

結果の特徴

本人調査対象者：入所年数5年から20年以上、20代～70代の男性4人、女性4人

会話による障害が軽い利用者は民間のグループホーム等に移り、会話による意思疎通が図れる利用者は少なくなっています。今回はコミュニケーションが可能の方のうち当日の心身の状態の安定している利用者8名に対し、15分から1時間程度の面談を利用者と調査員1対1で行いました。その際に職員立会いはありませんでした。

◆入所時説明・支援計画

入所時の説明については記憶にない利用者がほとんどですが、長期入所の人でも見学し、説明をきいたと記憶している人もいました。支援計画についても認識のない利用者もありますが、その人たちもGHの情報は得ており、職員の働きかけがあることは伺われます。

◆施設の快適さ

食堂、お風呂等の共用施設の清潔さについては満足度が高く、ほとんどの人がきれいだと答えています。居室には他の利用者がよく入ってきていますが、「邪魔されて嫌だ」と思う人、「友達だから楽しい」と思う人等、捕らえ方は様々で、話の内容からはトラブルになりそうな時は職員が仲介にはいつている様子が伺えました。

◆食事・入浴等生活支援

食事は楽しく、おいしいとほとんどの人が答えています。バイキングや外食、献立への意見をいう機会があることが確認できました。入浴日と時間は決まっていますが、多くの利用者はその時間・回数等に従っていました。定例時間外に入浴していると推測される利用者もいました。

◆日中作業・余暇支援

「仕事(日中作業)は疲れるけど楽しい」「日曜日には犬がくることもある」等、平日と土日の生活スタイルは異なる様子が伺えました。また、日常的に近所のコンビニに買い物に行っていること、ボランティア支援を受けて、衣服や日用品等の買い物に出かけていること、温泉(スーパー銭湯)やドライブ等の個別の外出支援を受けていること等が確認できました。

◆健康

「薬を塗ってくれる」「病気の時に行く」等、医務室での医療処置や検温等の健康管理、必要に応じて入院等の病院との連携が確認できました。

◆苦情・職員対応

「職員・オンブズマンが話を聴いてくれる」という利用者もいました。ほとんどの利用者は「嫌な思いはしたことがない」と答えています。何かあった時は「職員は来てくれる」「よく話を聴いてくれる」「怖い先生がいたが、もうやめた」と現在は職員の対応には満足していると答えています。

事業者からの意見

当園では、以前から第三者による事業評価を希望しておりましたので、このたび、県立県営施設として初めて評価を受けることができましたことを喜んでおります。

評価では、当園での利用者への支援状況を客観的にみられ、良い点や不十分な点をご指摘いただきました。

また、評価の中で、家族アンケート、利用者面接、自己評価、調査員による調査が行われましたが、特に自己評価においては、全職員参加による評価が実施されたことにより、これまで、あまり意識をしていなかった点も改めて省みることができました。

さらに、調査員の方との面接調査では、いろいろなやりとりを通してよりよい利用者支援について改めて考える良い機会ともなりました。

当園といたしましては、今回の評価結果を今後の利用者支援に活かしてまいります。