

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	あいあい緑園
経営主体(法人等)	特定非営利活動法人 いずみ福社会
対象サービス	障害分野 生活介護
事業所住所等	〒245-0003 横浜市泉区岡津町2528-37
設立年月日	平成24年2月1日
評価実施期間	平成29年3月 ～平成29年10月
公表年月	平成30年1月
評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部
評価項目	横浜市版
総合評価（事業所の特色や努力、工夫していること、事業者が課題と考えていること等）	
<p>【施設の特色】</p> <p>・ 立地および施設の概要 特定非営利活動法人いずみ福社会が運営する「あいあい緑園」は障害者総合支援法に基づく生活介護事業を提供しています。開設は平成24年2月1日で、現在25名が通所しています。相鉄いずみ野線緑園都市駅から徒歩15分の住宅街の一角にあり、林もあり緑豊かで、近隣には公園や老人ホーム、大学、小・中学校があります。</p> <p>・ 施設の特徴 「ここはみんなが元気になる場所だから」をキャッチフレーズに、コミュニケーションの取り方を工夫して利用者一人一人にスポットライトが当たるよう寄り添い、利用者個々の特性の理解に努め、日々支援を行っています。当初は月曜日から金曜日の開所でしたが、利用者・保護者の意向も踏まえ、現在は、土曜日・祝日も開所しています。室内環境には自然素材を多く取り入れ、柱、床、ドアに無垢材を利用したり、エコロジー壁紙を使用し、テーブルや椅子も木材製で、木のぬくもりが感じられる環境になっています。また、自治会に加入しており、事業所広報誌「あいあい緑園新聞」を回覧してもらったり、利用者が自治会の合唱団サークルに見学に行ったり、アルミ缶回収の協力を得るなど、地域交流にも取り組んでいます。</p> <p>【特に優れていると思われる点】</p> <p>1. 一人一人の特性を把握し、さまざまな作業種目や日中活動を提供 日中活動は個別支援計画に基づき、利用者の意向や特性に合わせて計画的に行っています。個別支援計画作成時に、利用者本人、家族、通学していた学校等から情報を得て利用者の得意なこと、苦手なことを把握し、利用者一人一人の特性に応じた活動を実施しています。 作業は、園芸用の水苔やチップの袋詰め、公園清掃、アルミ缶回収活動、ポスティング、スイーツマグネット、くるみボタンのストラップ、割箸の加工・袋詰めなど様々な種目を用意しています。作業は、何回か参加してもらう中で利用者の特性や理解力、態度、やる気、こだわりなどを把握し、評価をしながら本人に合わせて設定しています。利用者が意欲的に参加し、また、活動がなるべく偏らないよう工夫し、活動状況の記録をして、支援に役立てています。利用者が楽しめるような行事を毎月行い、利用者がやりたいことを意欲的にできるよう支援をしています。区内の地区センターで行われるのど自慢大会では利用者が曲名を選んで歌ったり踊りを楽しんでいます。泉区軽スポーツ大会では、パン食い競争などに参加し、事業所の球技大会ではボーリング、サッカー、風船バレーなどを楽しんでいます。また、外出プログラムを用意し、フードコートやファミリーレストランで自分の好きなメニューを選んで食べています。</p>	

2. 一人で作業したり落ち着いて過ごせる場所を提供し、利用者のペースで活動

利用者一人一人の目標や目的に合わせて、より意欲的に参加できるよう落ち着けるスペースを用意して支援しています。本館と別館がテラスでつながっており、作業や活動に合わせて利用しています。本館では、利用者の特性に応じて、数人で作業できるテーブルや、個別に仕切られた机を用意しています。作業に取り組めない様子の時は2か所ある相談室で休息したり簡易ベッドに横になることもあります。旧館をリニューアルした別館は、音楽プログラム、パソコン作業、木工作业、紙芝居の読み聞かせなどの活動の場となっています。1階には木製の椅子とテーブルを数か所に設置した食堂があり、必要な利用者には個別支援を行っています。

3. 他機関と連携した自立支援

利用前に、通っていた事業所や、身近な相談員、より専門的な相談ができる二次相談支援機関、特別支援学校、病院などと、情報収集や連絡調整を行っています。通所後は、ケースワーカー、相談支援事業所、二次相談支援機関と支援会議を開催するなど、連携が必要な機関と日常的に情報交換しています。泉地域活動ホームや瀬谷活動ホームから、グループホーム入居など地域移行について情報提供を受けています。利用者や家族からの相談はケース記録、面談記録に記載し、また、関係機関との支援会議の結果は、「カンファレンス議事録」にまとめています。入院患者の社会参加リハビリ目的での通所利用や児童施設から成人施設への移行対象者の体験実習を受け入れ、各機関と常に連絡を取って利用者の情報交換をし、無理のないように通所に繋げています。

4. 施設長のリーダーシップのもと、職員間で支援方法を共有して支援

施設長は、日常的に職員とコミュニケーションを取りながら、リーダーシップを発揮して業務を指揮しています。朝の打ち合わせで職員に1日の流れや注意事項を伝え、職員は送迎時に随時施設長に連絡を取り適切な指示を仰いでいます。また、自ら、作業、レクリエーション、食事など、できる限り利用者への支援に関わり、職員に支援方法を示しています。全職員が参加する職員会議では、職員の意見や提案に耳を傾け、今回の第三者評価受審を契機にマニュアル類を見直して不足の部分は新たに策定して職員に周知するなど、職員とコミュニケーションを密に取りながら、支援方法の共有化に取り組んでいます。

【特に改善や工夫などを期待したい点】

1. 個別の課題を明確にした人材育成と研修への参加

常勤職員は厚生労働省のジョブ・カード制度（職場での仕事振りの評価に関する機能を担うツール）を利用してチェックし、非常勤職員は非常勤職員用評価シートで年2回、個々の支援技術の振り返りを行っています。それらを生かし、現在行われている職員との個人面談などを利用して、個々の職員の資質向上に向けた目標を定め、達成度評価を行い、人材育成に活かすことが期待されます。

「年度研修計画・実績表」に基づいて、常勤職員・非常勤職員が出席して年6回程度内部研修を行っていますが、今後は職員の外部研修への積極的参加が期待されます。

2. ヒヤリハットを活かした事故防止に向けたさらなる取り組み

ヒヤリハット報告があり、ヒヤリとした状況、結果と対応、大きな事故につながる可能性、再発防止に向けての対応などについてまとめ、職員会議で報告しています。ヒヤリとした事例があった場合は、状況をスタッフノートによりすぐに共有できるようにして、職員会議（全職員参加）で話し合い、利用者の行動特性を把握したうえで再発防止策を図っています。今後は、ヒヤリハット事例をまとめて蓄積して分析するとともに、利用者の安全を保つための日常点検の項目を明記したチェックリストを作成し、施設の安全面やサービス内容を常にチェックするなど、事故防止に向けたより一層の取り組みが望まれます。

3. 実習生の受け入れ

「実習生受け入れマニュアル」があり、実習の基本姿勢、服装、利用者に対する注意事項などを明記し、受け入れ体制は整っていますが、まだ実習生の受け入れ実績はありません。今後、指導体制の整備に努め、

実習施設および実習指導者としての要件を満たした後、積極的に受け入れを行い、利用者一人一人に向き合った支援方法を実習生に伝え、福祉に関する普及や啓発を促進することが期待されます。

評価領域ごとの特記事項

1.人権の尊重

- ・「倫理綱領」「職員としての行動規範」に基本行動を示し、職員に配付し、入職時や職員会議で施設長が説明しています。
- ・支援マニュアルに、「障害種別の特性、障がい者との話し方、各利用者さんの支援についてプライバシーに関する留意事項、守秘義務」を規定するほか、「個人情報利用目的に関する規程」があります。
- ・相談室が2か所あり、面談や着替え、プライバシーを守れる場所として利用しています。排泄、着替えは同性介助で、日常的に同性介助できる職員体制を確保しています。
- ・「虐待防止規程」に、虐待の定義などを、行動規範に「体罰禁止・威圧的態度・無視・必要以上の禁止・制止をしない」を明示して、職員に説明しています。虐待防止規程に、虐待があったときの対応責任者・受付担当者を決め、解決に向けた協議を行う仕組みがあります。職員の処分規定は就業規則に定めています。
- ・個々の利用者からの意見・要望は、日常の中で聞き取っています。言葉による表現が困難な利用者からは、日々の様子や態度、表情から意見や要望の読み取りに努めています。家族会や家族面談で家族の意見も聞き取っています。
- ・意思表示できにくい利用者も多く、利用者同士の話し合いは難しい現状がありますが、利用者の要望を読み取りながら公平なサービスの提供に努めています。
- ・他施設で起こった不正や不適切な事例を回覧したり、職員会議で、他施設で起きた虐待の事例を基に障害者虐待防止に関する研修を行い、外部講師による接遇研修を実施し、職員は自身の支援を振り返っています。

2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- ・倫理綱領に、「利用者が地域社会で豊かに暮らせるよう努める」と定め、重要事項説明書に自立支援を掲げています。
- ・各区の基幹相談支援センターや地域活動ホームと連携し、地域生活移行について情報提供を受けています。
- ・事業所で、ケースワーカー、相談支援事業所、二次相談支援機関と連携して支援会議を開催し、利用者の自立に向けて課題を話し合っています。結果は「カンファレンス議事録」にまとめています。
- ・「横浜市障害者後見的支援制度」「泉区障がい者後見的支援室 しーど」のパンフレットを玄関入り口に置いて、家族・利用者で紹介しています。他区の障害者後見的支援室の連絡先を玄関エントランスに貼り出しています。
- ・特に配慮を要する利用者については、施設長を中心として、家での様子を聞きながら事業所での活動を伝え、必要時家庭訪問を実施して、家族・利用者・関係機関を交えた連携体制で支援を行っています。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ・見学・体験利用後本人の意思を確認し、見学・体験での取り組みの様子や家族・支援者の意見、職員会議での検討により、利用者本位に検討して総合的に判断し、利用決定に繋げています。
- ・調査票・利用調査票により利用者情報を把握し、アセスメント票には、利用者、家族、横浜市障害者自立アシスタントなどとの面接時に聞き取った内容を記載しています。
- ・個別支援計画書は、家族の要望・本人の要望を聞き、日常の日誌から個別のケース記録を作成してニーズを把握し、家族面談で内容を把握して了承を得ています。計画には、長期目標（1年）と短期目標（6か月）を掲げ、マニュアルに沿って6か月ごとに見直しを行っています。
- ・家族面談を年2回開催し、家族からの意見や要望、個別支援計画の説明、利用者の日常の様子を伝え、記録しています。家族、施設長、関係機関職員でケース会議を開催し、利用者本位に支援内容を検討し、カンファレンス記録に残し、個別支援計画書に反映しています。
- ・外部権利擁護機関として重要事項説明書に、行政担当係、横浜市福祉調整委員会、かながわ福祉サービス運営適正化委員会の連絡先を明示しています。第三者委員が事業所見学に来所したり、事業所から第三者委員に電話で情報を伝えています。
- ・苦情対応マニュアルを整備し、苦情が上がったときはマニュアルに基づいて対応する仕組みがあります。苦情は「苦情対応記録」に記録して職員に回覧し、周知しています。過去の苦情・トラブルや要望のデータを記録していますが、蓄積・整理までには至っていません。
- ・衛生管理や感染症などの対策に関するマニュアルがあり、職員会議で感染症が疑われる場合の対応方法や配慮事項などを共有しています。「ウィルス感染症予防と吐しゃ物の処理法」の研修を、ビデオを活用して毎年全職員に実施しています。
- ・「交通事故防止マニュアル」「施設内での緊急時対応マニュアル」「送迎事故対策の手引き」など事故防止、事故対応に関するマニュアルを整備しています。
- ・「リスクマネジメント」研修を全職員に実施し、職員各自がヒヤリとしたことを発表し、予測できない危険について意識向上に努めています。
- ・災害時対応マニュアルに基づき、年2回火災を想定した避難訓練を実施しています。水・乾パン、毛布などを備蓄し、災害発生時には緊急連絡簿により家族に速やかに知らせる態勢があります。
- ・緊急時対応マニュアルに応急処置方法、119番通報の判断基準などを明記し、地域の内科クリニックを協力医療機関として連携を図っています。
- ・AEDを設置し、全職員が使用方法や注意事項について研修を受けています。

4. 地域との交流・連携

- ・地域ニーズの把握は、自立支援協議会や、相談支援機関との連携の中で行っています。泉区や旭区の相談支援センターからの見学もあり、情報交換の中でニーズの把握に努めています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会に加入し、自治会に「あいあい緑園新聞」を回覧してもらったり、利用者が自治会の合唱団サークルに見学に行き、アルミ缶回収に協力してもらっています。近隣の中学校の文化祭に毎年、施設の自主作品を展示してもらい、一般の方々に施設への理解を深めたり、中学生と交流を図っています。 ・利用者は、緑園交流センター、大和市引地台公園、地区センターの工芸音楽室や図書館など、地域の文化・レクリエーション施設、飲食店を積極的に利用しています。地区センター主催ののど自慢大会、泉区軽スポーツ大会、花見などを楽しんでいます。 ・「ボランティア受け入れマニュアル」があり、ボランティアには、守秘義務などを施設長が説明しています。毎週水曜日にボランティアを受け入れ、利用者と共に活動してもらっています。
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人が倫理綱領、職員としての行動規範を定め、全職員に配付し、入職時や第三者評価受審時などに職員に周知しています。「就業規則」に服務規程を記載しています。 ・行政書士による「法人職員としての法的責任や心構え」の研修を全職員が受講しています。 ・重要な意思決定を行うにあたっては、事前に利用者や家族にアンケートを実施し、利用者や家族の希望を確認し、家族会などで変更の理由や目的、経緯を説明し理解を深めています。 ・施設長は、事業運営に影響のある情報を、月1回の顧問行政書士との定例会などで収集・分析し、重要な情報は、必要に応じて職員会議などで報告しています。 ・基本理念の基に、平成29年度から平成32年度の期間で「安定した経営基盤の確立」「職員の働く環境の整備と資質向上」「第三者評価の実施、継続」「新規障害福祉サービス事業所の創設」の4項目を掲げた中長期計画を策定しています。
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人は、「キャリアアップに対応した人材育成の施策」を作成し、次世代の幹部候補育成のために、計画的にサービス管理責任者研修などの資格取得研修に参加させ、人材育成に努めています。施設長は、全職員と年2回面談を行い、職員の意見や業務満足度を聞き取っています。 ・常勤職員は厚生労働省のジョブ・カード制度（職場での仕事振りの評価に関する機能を担うツール）で日々の業務をチェックし、非常勤職員は非常勤職員用評価シートで年2回、個々の支援技術の振り返りを行っています。 ・毎朝の出勤職員での打ち合わせ、毎夕の常勤職員間での打ち合わせ、全職員が出席する月1回の職員会議で、情報共有して支援の質の向上に取り組んでいます。 ・職員の食事や休憩時間であっても、十分な見守りが必要な利用者が多く、食事のペースが早い利用者もあり、職員が早めに食事を終わらせ、歯磨きなどを進めるなど、職員の休憩時間確保が課題となっています。

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

評価領域 I 利用者本人の尊重

評価分類	評価の理由（コメント）
I-1 利用者本位の理念 	<ul style="list-style-type: none"> ・理念は、「すこやかに安心して過ごせる場所、利用者・家族・地域から信頼される姿勢を持つ、一人一人の個性を大切に・思いを理解、家族・関係機関との連携」等を盛り込み、基本方針は「生活介護の提供・相談業務・利用者の自立支援」を骨子としており、それらは、利用者主体となっています。 ・施設の理念・基本方針、支援内容は重要事項説明書に「運営の方針・生活介護の目的等」として明示するほか、ホームページで公開し、玄関に掲示しています。 ・職員に、入職時及び年度初め、毎月1回開催するスタッフミーティング（職員会議）で理念方針の確認をしています。 ・スローガン「ここはみんなが元気になる場所」を掲げ、職員一丸となって利用者本位のサービスの提供を目指して日々取り組んでいます。 ・利用開始時に「利用調査票」を提出してもらい、また、保護者と個人面談を実施して、成育歴、医療情報、性格、趣味、コミュニケーション手段など必要な情報を把握しています。 ・「個人情報の利用目的に関する規程」があり、情報利用目的を規定し、利用者・家族・代理人から同意書を提出してもらったうえで、関係機関等と情報共有をしています。
I-2 利用契約時の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用開始時までに、見学・体験利用を実施し、終了後、本人の意思を言葉で確認しています。言葉による意思確認が難しい場合は、見学・体験での取り組みの様子や家族・支援者（病院の医師、看護師等）の意見も参考にしています。家族には、体験時のお迎え時に事業所での様子を伝えるほか、本人の活動の様子を写真に撮って知らせ、利用決定の参考にしてもらっています。職員会議でも体験者の情報を話し合い、取り組みやすい作業があったか、どのような支援ができるかを検討し、利用者本位に検討して総合的に判断し、利用契約に繋げています。 ・見学や問い合わせには、パンフレットを用意して、理念や事業所の特徴を知らせています。 ・重要事項説明書に、利用料金、給付以外の料金等を記載し、契約時に保護者同伴で来所してもらい、内容を分かりやすく説明しています。 ・工賃の仕組みは、重要事項説明書に記載して契約時に説明しています。利用者には半期に1度の工賃支払日に口頭で伝えています。

**I-3
利用者のニーズを
正しく把握した個
別支援計画の作成**



- ・調査票・利用調査票により利用者情報を把握し、医療・日常生活能力・社会生活・住居等、9領域に分けたアセスメント票を作成し、課題を明確にしています。
 - ・アセスメント票には、利用者、家族、横浜市障害者自立アシスタントなど支援者との面接時に聞き取った内容を反映しています。
 - ・個別支援計画書は、家族の要望・本人の要望を聞き、日常の日記から個別のケース記録を作成してニーズを把握し、家族面談で内容を把握して了承を得ています。
 - ・家族面談を年2回開催し、個別支援計画の説明のほか、利用者の日常の様子を伝え、家族面談記録に記録しています。
 - ・個別支援計画書作成時は、家族の希望及び利用者の希望を聞き、長期目標（1年）と短期目標（6か月）を掲げています。計画は、マニュアルに沿って6か月ごとに見直しを行い、必要時にはモニタリングおよびアセスメントを行って見直しを行う用意があります。
 - ・必要に応じてケース会議を開催し、利用者、家族、施設長、関係機関職員が参加して利用者本位に支援内容を検討し、カンファレンス記録に残し、個別支援計画書に反映しています。
 - ・個別支援計画の作成・見直しに関する会議は、常勤職員で行っています。
- <コメント・提言>
- ・個別支援計画の作成・見直しには、利用者を多面的に見ていくためにも、非常勤職員の意見も反映できる仕組み作りが期待されます。

**I-4
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**



- ・利用者の日々の様子や職員の対応状況は、スタッフノート、日記、ケース記録に記録しています。
- ・利用者のおおまかな月間の個別活動予定表を決めていますが、その日の体調や利用者の表情、希望などにより、作業や活動を柔軟に変更しています。送迎時間の変更や土曜日の活動についても柔軟に取り組んでいます。
- ・月1回、常勤職員が支援状況を話し合い、年2回、個別支援計画の見直し時にモニタリングを行い、サービスの実施状況を評価し、計画の「個別支援内容」「支援にあたっての留意事項」を見直しています。
- ・聞き取りできる利用者からは会話を通して、聞き取り困難な利用者の意向は日々の行動や表情を観察し、日常の中で意思の把握に努め、また、家族や支援者の要望を電話や面談で聞き取り、利用者本位に改善に取り組んでいます。

**I-5
快適な施設空間の
確保**



- ・共有スペースとして、1階に食堂、2階に多目的ホール、作業室、相談室2か所、トイレ6か所のほか、別館作業室があります。
 - ・共有スペースの掃除は、非常勤職員がモップかけや掃除機をかけるほか、汚れに気づいたときは掃除して清潔を保っています。作業室の道具はボックスに分別収納し、整理整頓されています。個別の作業スペースにも余分なものは置かないなど、整頓されています。利用者に役割を持ってもらいたいとの目的で、お茶ごみとモップ当番を決め、ゴミをまとめたり多目的ホールのモップがけ掃除を手伝ってもらっています。
 - ・各部屋はエアコンで温度・湿度調節を行っています。各部屋に窓があり、採光が十分取れる環境を整えています。照明にはLEDを採用して節電に努めています。
 - ・個人のプライベート空間として、相談室を利用しています。広めのトイレで着替える利用者もいます。体が汚れたときのために、シャワー室やオストメイトも用意されています。
 - ・エレベーターと障害者対応トイレが設置されています。車いす利用者もおり、移動空間を広くとったり、廊下などで利用者同士が交差しないように職員が声掛けをして見守っています。洗面台も車いす対応となっています。
- <工夫している事項>
- ・建設時に室内環境にこだわり、自然素材を取り入れ、柱、床、ドアに無垢材を利用したり、エコロジー壁紙を使用し、テーブルやいすも木材で、木のぬくもりが感じられる環境になっています。

I-6 苦情解決体制



- ・重要事項説明書及び事業計画に、苦情対応について記載しています。苦情受付担当者は施設長、苦情解決責任者は設置法人理事長、2名の第三者委員を明示して連絡先を載せ、入り口に掲示するほか、利用開始時と家族会で保護者に説明しています。
 - ・家族から、年2回の家族会や個別面談で意見や要望を聞いています。内容によってはアンケートを実施し、意向の把握に努めています。
 - ・外部の権利擁護機関として重要事項説明書に、行政担当係、横浜市福祉調整委員会、かながわ福祉サービス運営適正化委員会の連絡先を明示しています。
 - ・第三者委員が事業所見学に来所したり、事業所からも第三者委員に電話で情報を伝えています。
 - ・苦情対応マニュアルを整備し、苦情が上がったときはマニュアルに基づいて対応する仕組みがあります。
 - ・一次相談支援機関（区福祉保健センターなどの支援機関）や二次相談支援機関（障害者入所施設などの専門的支援機関）とは、日常的に連携体制をとっています。
 - ・苦情は「苦情（相談）対応記録」に記録して回覧し、職員に周知しています。
 - ・過去の苦情・トラブルや要望のデータを記録していますが、蓄積・整理までには至っていません。
- <コメント・提言>
- ・第三者委員と利用者や家族との顔合わせの機会を提供するなどにより、第三者委員が利用者・家族にとって直接苦情を申し立てやすい存在になるような配慮が期待されます。
 - ・小さな要望やトラブルも記録して取りまとめ、蓄積したデータを分析して、今後同様の事例があった際に活かすことが望まれます。

I-7 プライバシーの保 護・人権の擁護



- ・支援マニュアルがあり、「障害種別の特性、障がい者との話し方、各利用者さんの支援について」等を定めています。
 - ・「倫理綱領」、「職員としての行動規範」に基本行動を示し、職員に配付しています。
 - ・排泄、着替えは、同性介助で行っています。日常的に同性介助できる職員体制を確保しています。
 - ・支援マニュアルに、プライバシーに関する留意事項を規定しています。不適切な言動がないか職員間で日々確認し、必要な場合は職員を個別に呼んで、施設長が注意・指導しています。
 - ・「個人情報利用目的に関する規程」があり、個人を特定できない状態に加工して利用する場合等を例外事項として定めています。支援マニュアルに守秘義務を規定しています。
 - ・2階に2か所、相談室があり、面談や着替え、一人で過ごしたいときなどに利用できるプライバシーを守れる場所として利用しています。
 - ・「ボランティア受け入れマニュアル」があり、ボランティアには、守秘義務等を施設長が説明しています。定期的にボランティアを受け入れています。
 - ・「虐待防止規程」に、虐待の定義等を、行動規範に「体罰禁止・威圧的態度・無視・必要以上の禁止・制止をしない」を明示して、職員に説明しています。
 - ・職員会議で日常支援の具体例を挙げ、虐待にあたらないかを話し合っています。
 - ・外部研修で「障がい者の権利擁護について」を受講し、報告書にまとめて職員に回覧しました。虐待人権侵害の研修、外部講師による接遇研修を年5回実施し、職員の学びを深めています。
 - ・虐待防止規定に、虐待があったときの対応責任者・受付担当者を決め、解決に向けた協議を行う仕組みがあります。職員の処分規定は就業規則に定めています。
 - ・個々の利用者からの意見・要望は、日常の中で聞き取りを行っています。言葉による表現が困難な利用者からは、日々の様子や態度、表情から意見や要望の読み取りに努めています。家族会や家族面談で家族の意見も聞き取っています。
 - ・意思表示できにくい利用者も多く、利用者同士の話し合いは難しい現状があります。話し合いのできる利用者の意見に偏りが出ることを懸念して、利用者の要望を読み取りながら公平なサービスの提供に努めています。
- <工夫している事項>
- ・職員は、「利用者一人一人の強み、弱みを想像してみよう」を課題として、支援に取り組んでいます。
- <コメント・提言>
- ・事業所の特性、障害特性から、意思表示できにくい利用者も多く、利用者同士の話し合いは難しい現状があり、話し合いのできる場の提供はできていませんので、職員が代弁して利用者の意思の把握に努力しています。

I-8
自立生活・地域生活への移行



- ・倫理綱領に、「利用者が地域社会で豊かに暮らせるよう努める」と定め、重要事項説明書に自立支援を掲げています。
 - ・法人の基本理念及び倫理綱領を、職員に配付していますが、自立生活・地域生活への移行支援が非常勤職員へ浸透するまでには至っていません。
 - ・個別支援計画書に、「地域移行に向けてサポートする」を記載し、移行支援に取り組んでいます。
 - ・各区の基幹相談支援センターや地域活動ホームと連携し、地域生活移行について情報提供を受けています。
 - ・事業所で、ケースワーカー、相談支援事業所、二次相談支援機関と連携して支援会議を開催し、利用者の自立に向けて課題を話し合っています。結果は「カンファレンス議事録」にまとめています。
 - ・「横浜市障害者後見的支援制度」のパンフレットを玄関入り口に置いて、家族・利用者に紹介しています。「泉区障がい者後見的支援室 しーど」と連携し、情報を利用者に伝えています。他区の障害者後見的支援室の連絡先を玄関エントランスに貼り出しています。
 - ・グループホームの情報を提供していますが、入居に結び付いた実績はありません。
 - ・日中一時支援情報として、日常や利用者面談、アンケートで困りごとを聞き、地域活動センターを紹介したり、必要な情報を提供しています。
 - ・週1回のおやつ作り、買い物、弁当の買い出しなどを行い、可能な場合は利用者の金銭の受け渡し体験も行っています。
 - ・送迎の有無については書面で希望を聞いています。利用者の気持ちに配慮し、無理強いすることなく、時間調整をしながら車による送迎を提供しています。ショートステイ先への送迎や急な送迎時間の変更の要望にもできるだけ応じています。
- <コメント・提言>
- ・非常勤職員に対しても、自立生活・地域生活への移行支援を施設の運営理念としていることを十分に周知していくことが望まれます。

I-9
特に配慮を要する利用者への取り組み



- ・利用者の受け入れ希望があれば、できる限り対応するようにしています。
- ・特に配慮を要する場合は、事前に基幹相談支援センターと連携を密にしたり、家庭を訪問して相談にのっています。
- ・家族とは、施設長を中心として、密に連絡を取り、利用者が通所できるよう話し合い、支援しています。家での様子を聞きながら事業所での活動を伝え、家族の要望を聞き、支援しています。年2回家族面談でも家族の思いを受け止め、必要時家庭訪問を実施して、家族・利用者・関係機関を交えた連携体制で支援を行っています。
- ・看護師が月2回程度勤務して利用者の健康管理に努めています。服薬が必要な利用者の薬を預かったり、医療的な配慮が必要な利用者も受け入れています。
- ・医療機関への通院は、家族同行を基本とし、受診後、家族からの情報を得ています。病院入院中の利用者のケースでは医療ソーシャルワーカーや看護師、医師と連携を取っています。歯科医に歯科健診を依頼したり、歯科医院への治療に同行し、歯の健康管理を支援しています。

評価領域Ⅱ サービスの実施内容

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅱ－1 利用者本位のサービス提供 （排泄・整容）</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・「排泄介助マニュアル」があり、トイレ誘導時や排泄支援に関する留意事項、プライバシーへの配慮、各利用者に対する注意事項などを明記しています。 ・トイレの清掃は毎日行い、チェックシートを活用してトイレや洗面台などの清掃チェックをしています。 ・トイレは車いす利用者の介助もしやすい環境になっています。 ・トイレは、利用者の状況により時間誘導をし、同性介助を徹底しています。 ・排泄支援が必要な利用者の対応方法や留意事項を職員会議などで共有し、利用者に変化があった場合は支援方法について話しあっています。 ・シャワー室があり、必要に応じてシャワーを使用することができます。衣類の着替えは個人ロッカーに保管し、衣服を着替える場合は、2階の相談室で着替えをし、着替えの介助は必ず同性介助としています。 ・利用者に身だしなみについて伝える場合は、利用者の気持ちやこだわりを配慮しながら助言しています。体温調節が難しい利用者が多いので、衣服の調整には気を遣っています。
<p>Ⅱ－2 コミュニケーション支援</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者とのコミュニケーションにおいて、絵カードやコミュニケーションボード、あいうえおボードなどを使い、利用者の障害に応じてわかりやすく伝える工夫をしています。 ・職員は、利用者の小さな変化に気づけるよう、利用者の表情やしぐさを観察するよう心掛けています。 ・職員は、利用者の様子により相談室など別の場所を利用して、利用者の意思や話を引き出すよう努めています。利用者の小さな気づきや利用者本人の意思の伝え方については、スタッフノートや申し送り、職員会議で共有を図っています。 ・「利用者一人一人の強み（得意なこと）・弱み（苦手なこと）を想像力を働かせて考える」というテーマで全職員がレポートを提出し、利用者の表情や行動から利用者の思いや意思を読み取る力を職員が身につけるよう努めています。

Ⅱ－3 日中活動の支援



- ・日中活動は、個別支援計画に基づき、利用者の意向や特性に合わせて計画的に行っています。
 - ・利用者の得意なこと、苦手なことを把握し、利用者一人一人の特性に応じて日中活動を設定しています。
 - ・ポスティング、畑作業、公園清掃、運動プログラムなど多様なプログラムを用意し、また、利用者の活動がなるべく偏らないよう工夫し、活動状況を記録しています。
 - ・送迎車で通所している利用者には、利用者の体調や特性に合わせて迎え時間を調整したり、状況により個別に迎えに行くなどの支援をしています。
 - ・作業種目として、園芸用の水苔やチップの計量・袋詰め、公園清掃などの受注があるほか、アルミ缶回収作業を行っています。また割り箸の加工・袋詰め、スイーツマグネット、ストラップなど、複数の自主製品を各所で販売しています。作業は、利用者の特性や理解力、態度、やる気、こだわりなどを把握し、評価をしながら本人に合わせてプログラムを設定しています。
 - ・利用者の特性や能力に応じて作業工程や方法を工夫しています。作業の途中でお茶休憩の時間を取り、気持ちの切り替えができるようにし、利用者の状況により別の作業を取り入れるなどメリハリのあるように配慮しています。
- <工夫している事項>
- ・旧館をリニューアルし、音楽プログラム、パソコン作業、木工作業など活動の場を拡充し、利用者一人一人の目標や目的に合わせて、より意欲的に参加できるように支援をしています。

Ⅱ－4 余暇・生活内容の充実



- ・余暇的なプログラムの時間は自由参加とし、午後に行われるゲームでは、誰でも上位になれるように得点のつけ方を工夫し、楽しめるようにしています。また、週1回おやつ作りをし、利用者は楽しんで参加しています。
- ・利用者が楽しめるような行事を毎月行い、利用者がやりたいことを意欲的にできるように支援をしています。区内の地区センターで行われるのど自慢大会では、利用者が曲を選んで歌ったり、泉区軽スポーツ大会では、パン食い競争などに参加し、事業所の球技大会ではボーリング、サッカー、風船バレーなどを楽しんでいます。
- ・土曜日の午後は外出プログラムを用意し、フードコートで自分の食べたいものを選んだり、ファミリーレストランに行き、自分で好きなランチメニューを選んで食べています。

Ⅱ－5 健康管理



- ・「健康管理マニュアル」があり、職員としての心がけ、顔色、発汗、呼吸、熱中症、嘔吐など健康に関する支援について明記しています。
- ・嘱託医による往診が毎月あるほか、看護師は月2回勤務してバイタルチェックなどを行っていますが、いつでも健康相談を受けることは難しい状況です。
- ・運動プログラムが用意され、利用者の体調のよい時は近隣を歩き、公園で大縄跳びなどを行っています。
- ・食事は弁当を提供し、利用者の状況により、食べやすいよう食材を小さく切ったり、皿を用意しておかずとご飯を順番に食べられるよう配慮しています。
- ・年2回、歯科健診を実施し、歯科医師より磨き残し対応のアドバイスを受けたり、通院を勧めたりしています。また、希望者には月に2～3回程度、歯科通院の支援をしています。
- ・てんかん発作に関する研修を実施しています。
- ・「服薬管理マニュアル」があり、服薬管理や与薬方法に関して記載しています。一人一人の利用者が服薬する薬の一覧表があり、薬の目的、効能、副作用などを明記しています。

Ⅱ－6 金銭管理



- ・鍵付きの貴重品入れロッカーがあり、利用者が持参した財布などの貴重品を保管しています。財布を常に自己管理している利用者もおり、職員は見守っています。
- ・土曜日は外出プログラムを提供し、飲み物などを自分で買ったり、外部の祭りに出かけた際は、自分で好きなものを買物できる機会を設けています。支払に支援が必要な場合は、職員と一緒に金額を確認するなどの対応をしています。

Ⅱ－7 施設の利用者家族 との交流・連携



- ・年2回の家族との面談時に、活動の様子を見てもらうほか、家族が希望すれば随時様子を見ることができます。
- ・年4回「あいあい緑園新聞」を発行し、活動紹介、スタッフ紹介、防災訓練、作品展、職員研修会、年間予定などを写真付きで伝えています。また、月に数回ブログを更新し、活動の様子を載せています。写真等は、利用者が特定できないように加工しています。
- ・毎日、連絡帳を活用して、利用者の活動の様子を伝えたり、家族から家庭での様子を知らせてもらっています。
- ・年2回の面談、家族会などの行事で相談できる体制があるほか、電話でもいつでも相談に応じています。
- ・通所拒否が続いた時には、利用者の家庭を訪問し、家族と面談して状況を聞いています。
- ・グループホーム利用者の課題解決に向けて、グループホームと連携を図り、二次相談機関に繋げ、利用者と家族の支援を行っています。
- ・生活の安定を図るため、利用者への支援だけでなく、家族の思いも大事にして支えていくことを大切にしています。職員は、連絡帳や電話、面談などで家族の心配事や悩みにも真摯に向き合うよう努めています。

評価領域Ⅲ 地域支援機能

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 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ニーズの把握は、自立支援協議会や、相談支援機関との連携の中で行っています。泉区や旭区の相談支援センターからの見学もあり、情報交換の中でニーズの把握に努めています。 ・住民向けの勉強会等はありません。 ・地域の相談に直接のることはありませんが、電話での問い合わせには、相談内容に応じた機関へつなげています。 <p><コメント・提言></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民との良好な関係ができていますので、地域との交流の中で把握した福祉ニーズを検討し、住民向け勉強会等により福祉情報を提供していくことが期待されます。

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類	評価の理由（コメント）
Ⅳ－１ 施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ 	<ul style="list-style-type: none"> ・増築した際の見学会や夏祭り開催時に、地域住民を招待しました。 ・自治会に加入しており、利用者が自治会の合唱団サークルに見学に行ったり、アルミ缶回収に有志の方々に協力してもらっています。 ・近隣の中学校の文化祭に毎年、施設の自主作品を展示してもらい、一般の方々に施設への理解を深めたり、中学生と交流を図っています。 ・AED（自動体外式除細動器）は要望があれば貸し出しする態勢があります。あいあい緑園新聞にAED設置を掲載し、自治会に新聞を回覧してもらって知らせています。 ・利用者は、スーパー、ファミリーレストラン、緑園交流センター、大和市引地台公園、地区センターの工芸音楽室や図書館など、地域の文化・レクリエーション施設、飲食店を積極的に利用しています。地区センターのど自慢大会、泉区軽スポーツ大会、花見などを楽しんでいます。 ・利用者は、地域の祭りや活動に積極的に参加し、模擬店で施設の自主製品や菓子などを販売し、地域住民との交流を図り、販売することの喜びを感じています。 ・地域の祭り（ひかりの園夏祭り、ぴぐれっと祭り）などのポスターを玄関の掲示板に掲示しています。
Ⅳ－２ サービス内容等に関する情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに、理念、施設内の様子などを掲載し、メールで具体的な質問ができるようになっていました。ブログに活動やイベントの様子を写真入りで最新の情報を載せています。写真等は、利用者が特定できないよう加工しています。 ・パンフレットで、サービスの内容、利用料、1日の流れ、年間予定、送迎の範囲、職員体制など必要な情報を提供しています。パンフレットは見学者や県立養護学校、市立特別支援学校などに配付しています。 ・神奈川県内の障害福祉サービス総合情報サイト「障害福祉情報サービスかながわ」へ施設の情報を提供しています。 ・事業所見学に当たっては、参加者にパンフレットを配付し、施設長が施設内を案内し、丁寧に説明し、質問に答えています。 ・見学の曜日や時間は、利用者に影響を与えない範囲で、見学希望者の都合に合わせて対応しています。 <p><工夫している事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・7月末頃から8月中に、養護学校や特別支援学校の高校生を対象とした、夏休み一日体験を実施しています。事前に面談をし、活動の様子を家族に報告しています。ほとんど毎日体験利用があります。 ・特別支援学校からの施設見学会を実施し、午前中の活動の様子を見学してもらっています。また、学校の教諭を対象とした見学会や体験も実施しています。

<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> 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ボランティア受け入れマニュアル」があり、ボランティアの基本姿勢、利用者に対する注意事項などを明記しています。受け入れにあたっては、見学をしてもらい、パンフレットを配付して基本方針や利用者の人権の尊重、守秘義務、プライバシー、衛生管理などについて説明しています。 ・ボランティアの受け入れにあたっては、あいあい緑園新聞に掲載して趣旨を伝えています。 ・現在のボランティアは、毎週水曜日午後に来所して、ゲームや外掃除、利用者の誘導、お菓子作り、遠足、家族会のイベントなど多岐にわたって活動し、利用者の馴染みになっています。 ・「実習生受け入れマニュアル」があり、実習の基本姿勢、服装、利用者に対する注意事項などを明記しています。受け入れした場合は、担当者を決めて実習プログラムを作成してすすめる態勢はありますが、まだ実習生の受け入れ実績はありません。 <p><コメント・提言></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実習生の受け入れについては、今後、指導体制の整備に努め、実習施設および実習指導者としての要件を満たした後、積極的に受け入れを行い、福祉に関する普及や啓発を促進することが期待されます。
---	--

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> 	<ul style="list-style-type: none"> ・人材構成は、法人理事長と施設長がチェックし、必要な人材を随時補充しています。 ・「28年度キャリアアップに対応した人材育成の施策」を策定し、統括責任者、管理者、主任、一般職別に、「期待水準・職務内容・人材育成の施策・給与」を明示しています。 ・職員別の資質向上に向けた目標設定は行っていません。 ・「年度研修計画・実績表」に基づいて、常勤職員・非常勤職員が出席して、年6回程度、定期的に内部研修を行っています。 ・研修後は報告書を提出し、感想や職場で活かせることを記載し、業務に活かしています。感染症対策や強度行動障害などの外部研修受講後は、研修結果を非常勤職員に伝えています。 ・「非常勤職員マニュアル」が整備されています。 ・毎日必ず、常勤職員と非常勤職員を配置しています。送迎時は非常勤職員のみで行うこともあり、必要に応じて電話で施設長に伝え、指示を仰いでいます。 ・非常勤職員も職員会議や内部研修にも参加し、支援方法の確認を行い、また、日常的に常勤職員がOJTを行っています。常勤職員・非常勤職員で毎朝打合せを行うほか、スタッフノートで業務を確認しています。職員により、業務内容の理解に若干の差があり、全職員が同じ支援を行っていくことが課題となっています。 ・職員間のコミュニケーションをより良くするために、スタッフノートに記載したことは口頭でも伝え、漏れのないようにしています。 <p><コメント・提言></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在行っている職員個人面談などを利用して、個々の職員の資質向上に向けた目標を定め、達成度評価を行い、人材育成に活かすことが期待されます。

**V-2
職員の援助技術の
向上・一貫性**



・常勤職員は厚生労働省のジョブ・カード制度（職場での仕事振りの評価に関する機能を担うツール）を利用して日々の業務をチェックし、非常勤職員は非常勤職員用評価シートで年2回、個々の支援技術の振り返りを行っています。評価シートには、準備、送迎、提供サービス、日常生活支援などの分類ごとに70項目を3段階評価して上司の評価も受けています。

・送迎の手順や日中プログラムの拡充、車いす使用の利用者への支援方法などを職員会議で話し合い、サービス改善に向けて話し合い、実行しています。

・相談支援機関「花みずき」による援助技術の助言を得ています。

・マニュアルは、今回の第三者評価受審時に見直して整備に取り組み、利用者の様子の変化などがあつた場合、随時見直しています。支援マニュアルや業務マニュアルは職員会議で支援について話し合ったのち、改定しています。今後定期的に見直す計画があります。

・利用者の個別支援の情報は、スタッフノート、ケース記録に記録して、全職員が目を通すことになっています。

・業務分担は、「28年度キャリアアップに対応した人材育成の施策」に職務内容として明示しています。毎夕、常勤職員で打合せを行い、支援の標準化に取り組んでいます。

<コメント・提言>

・今後は、3か月ごとにマニュアルの見直しを行う計画がありますので、実行が期待されます。

**V-3
職員のモチベー
ションの維持**



・「28年度キャリアアップに対応した人材育成の施策」に「期待水準」の項目があり、5年以上、3年以上、1年以上、入社時の階層別に明示しています。

・常勤職員は職務内容に基づき、各人のマニュアルに沿って分担して業務にあたっています。

・職員会議で業務提案を募ったり、日々の支援の中で職員から提案を受けています。

・施設長は、全職員と年2回面談を行い、職員の意見や業務満足度を聞き取っています。

・勤務体制、有給休暇の調整は施設長が行っています。

・マニュアルに基づき業務分担しています。第2金曜日をプレミアムフライデーとして、15時30分に業務を終了し、常勤職員が時間内に帰宅できるよう設定しています。

・食事や休憩時間は利用者を見守りながらするような体制となっています。食事のペースが早い利用者もあり、職員が早めに食事を終わらせ、歯磨きなどを進める現状があります。

・職員の体調不良の際は休んでもらったり、早めに帰宅を促しています。

<コメント・提言>

・常勤職員は、利用者の特性からなかなか目を離すことができにくく、休憩を取りづらい現状があります。職員が必要な休憩や休暇を取りやすくする体制づくりが望まれます。

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> 	<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人が倫理綱領、職員としての行動規範を定め、「特定非営利活動法人いずみ福祉会」の文書としてまとめ、全職員に配付し、入職時や第三者評価受審時などに職員に周知しています。また、「就業規則」の中に服務規程を記載しています。 ・行政書士による「法人職員としての法的責任や心構え」の研修を全職員が受講しています。 ・内閣府のホームページにより、特定非営利活動法人いずみ福祉会の事業報告書などを閲覧することはできますが、職員、利用者や家族、関係者などに、経営・運営状況の情報を積極的に公開はしていません。 ・他施設で起こった不正や不適切な事例を回覧したり、職員会議で他施設で起きた虐待の事例を基に障害者虐待防止に関する研修を行い、虐待の行為を再確認し各自の支援を振り返ったりしています。 ・ゴミの分別は、可燃物・プラスチック・ビン、缶に分別して処理しています。アルミ缶は、平成29年にアルミ缶回収ボックスを設置し、回収作業をして収益は利用者の工賃に反映しています。 ・LED電球を使用するなど、節電に努めています。 ・あいあい緑園新聞で、空き缶のリサイクルを通した環境循環型社会への考え方を明記し、利用者・家族、地域の方に伝えています。 <p><コメント・提言></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営の透明性の確保も念頭に入れ、経営・運営状況等の情報を身近な設置法人のホームページなどに掲載して公開することが期待されます。
<p>VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人の基本理念、倫理綱領、職員としての行動規範を明記した文書を全職員に配付し、入職時や年度初め、年2回の面談時に理念・基本方針を説明しています。 ・玄関の掲示板に「スローガン いつも笑顔で いいところを見つけよう」を掲示しています。 ・施設長は、作業、レクリエーション、食事など、できる限り利用者への支援に関わり、日常的に利用者の声を聞くことができるよう取り組んでいます。利用者から個別に希望がある場合など必要に応じて、相談室で時間をかけて話を聞いています。 ・施設長は、月1回の職員会議や年2回の職員面談などで職員から意見を聞き取り、基本理念や基本方針の具現化にあたっています。 ・家族会で、その年度の事業計画や行事予定、今後の法人の方針について説明し、家族から意見、要望を聞いています。 ・週2回、朝に理事長、施設長、常勤職員による会議を行い、利用者の支援に関わることや、運営や経営、安全管理に関することについて情報共有を図っています。 ・重要な意思決定を行うにあたっては、事前に利用者や家族にアンケートを実施し、利用者や家族の希望を確認し、家族会などで変更の理由や目的、経緯を説明し理解を深めています。 ・人材育成計画が策定されており、主任に求められる期待水準も定められていますが、主任クラスの職員がスーパーバイザーに関する研修を計画的に受講するなどのスーパーバイザーとして育成するプログラムはまだ整えられていません。 ・主任クラスの職員は、利用者の支援に必要なきめ細かい情報をこまめに伝えるなどして良好な状態で仕事に取り組めるよう配慮をしています。 <p><コメント・提言></p> <ul style="list-style-type: none"> ・人材育成計画に基づいて、主任クラスを計画的に育成するプログラムを作成したり、外部の研修を計画的に利用していくなどにより、スーパーバイズのできる職員を育成していくことが望まれます。

VI-3 効率的な運営



- ・施設長は、事業運営に影響のある情報を、月1回の顧問行政書士との定例会などで収集・分析し、重要な情報は、必要に応じて職員会議などで報告しています。
- ・基本理念の基に、平成29年度から平成32年度の期間で「安定した経営基盤の確立」「職員の働く環境の整備と資質向上」「第三者評価の実施、継続」「新規障害福祉サービス事業所の創設」の4項目を掲げた中長期計画を策定しています。
- ・設置法人は、「キャリアアップに対応した人材育成の施策」を作成し、次世代の幹部候補育成のために、計画的にサービス管理責任者研修などの資格取得研修に参加させ、人材育成に努めています。
- ・運営に関し、顧問行政書士や社会保険労務士などから意見を取り入れています。

VI-4 危機管理



- ・衛生管理や感染症予防対策に関するマニュアルを整備し、各種マニュアルは1冊のファイルにまとめて、事務室内に備えていつでも確認できるようにしています。
 - ・衛生管理や感染症等の対策に関するマニュアルについて職員会議で確認し、感染症が疑われる場合の対応方法や配慮事項等を共有しています。
 - ・「ウイルス感染症予防と吐しゃ物の処理法」の研修を、ビデオを活用して毎年全職員に実施しています。
 - ・「交通事故防止マニュアル」「施設内での緊急時対応マニュアル」「送迎事故対策の手引き」など事故防止、事故対応に関するマニュアルを整備しています。
 - ・「リスクマネジメント」研修を全職員に実施し、職員各自がヒヤリとしたことを発表し、予測できない危険について意識を高め合っています。
 - ・「アルコールチェック」「車両のデイリーチェック」があり、送迎車のドライバーは必ずアルコールチェックをしたり、車の安全点検をしています。作業室やトイレなどの施設内の環境を常に安全に保つための日常点検の項目を明記したチェックリストはありません。
 - ・「ヒヤリハット報告」「事故報告書」があり、ヒヤリとした状況や事故の概要、再発防止に向けての対応などについてまとめ、職員会議で報告したり、報告書を回覧したりしています。
 - ・職員が気づいたヒヤリハットは、スタッフノートによりすぐに共有できるようにしていますが繰り返される事例もあり、原因の分析は十分とは言えません。
 - ・災害時対応マニュアルに基づき、年2回火災を想定した避難訓練を実施しています。水・乾パン、毛布などを備蓄し、災害発生時には緊急連絡簿により家族に速やかに知らせる態勢があります。
 - ・緊急時対応マニュアルに応急処置方法、119番通報の判断基準などを明記し、地域の内科クリニックを協力医療機関として連携を図っています。
 - ・AEDを設置し、全職員がAEDの使用法や注意事項について研修を受けています。
- <コメント・提言>
- ・施設内の環境や送迎中の利用者の安全を保つための日常点検の項目を明記したチェックリストを作成し、施設の安全面やサービス内容を常にチェックするなど、事故防止に向けたより一層の取り組みが望まれます。
 - ・車いす等の利用者の災害時の避難体制について、さらなる検討が期待されます。

利用者家族アンケート(障害分野)

平成29年7月5日

事業所名: あいあい緑園

ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

結果の特徴

◇ 調査対象

調査時点での利用者数 25 名、全保護者 25 家族を対象とし、回答は 22 家族からあり、回収率は 88% でした。

◇ 調査方法

評価機関で準備した「利用者家族アンケート用紙」と返信用封筒を、事業所から保護者に直接渡し、約2週間後までに密封して匿名で事業所で用意した回収箱に入れてもらい、密封のままの状態ですべて評価機関が回収しました。

◇ 総合満足度

肯定的な回答は 91% (満足 77%、やや満足 14%) と高い評価を得ており、否定的な回答は 5% (やや不満 5%、不満 0%) でした。

◇ 比較的満足度の高い項目(満足の回答が80%以上)

- 1) 個別支援計画に関する説明(87%)
- 2) 個別支援計画を検討・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(87%)
- 3) 一人ひとりの利用者の尊重(87%)
- 4) 施設の理念や方針に関する説明(82%)

◇ 比較的満足度の低い項目(否定的な回答が5%以上)

- 1) 地域社会への移行や親元を離れて自立して生活するための学習や機会(10%)
- 2) 職員のサービス提供方法の統一性(5%)

調査結果

■施設の基本理念や基本方針についておたずねします。

問1 あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか	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
	36%	64%	0%	0%	0%	0%



付問1【「1 よく知っている」または「2 まあ知っている」とお答えの方へ】あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか。

理念や方針への賛同	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
	82%	18%	0%	0%	0%	0%

■ここからは施設のサービス内容について、満足度をおたずねします。

問2 利用を始める時の状況についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無回答
施設に関する情報提供については	73%	23%	0%	0%	0%	4%
施設の理念や方針に関する説明には	82%	14%	0%	0%	0%	4%
サービスの内容に関する説明には	78%	18%	0%	0%	0%	4%
費用や契約に関する説明には	78%	18%	0%	0%	0%	4%
家族から本人に利用の理由を説明するうえでの支援には	68%	23%	0%	0%	5%	4%

問3 支援の計画についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無回答
個別支援計画に関する説明には	87%	9%	0%	0%	0%	4%
個別支援計画を検討・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	87%	9%	0%	0%	0%	4%

地域生活への移行や親元を離れて自立して生活するための学習や体験の機会については	36%	32%	5%	5%	18%	4%
---	-----	-----	----	----	-----	----

問4 日常のサービス内容についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無回答
障害に応じた日中活動プログラムの実施については	73%	23%	0%	0%	0%	4%
ご本人の体調についての日常的な配慮には	68%	23%	0%	0%	5%	4%
ご本人が病気やケガなどの時の対応については	73%	18%	0%	0%	5%	4%
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	68%	28%	0%	0%	0%	4%

問5 施設の安全対策などについてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無回答
事故防止のための取り組みについては	73%	23%	0%	0%	0%	4%
衛生管理や感染症対策については	78%	18%	0%	0%	0%	4%

問6 施設と家族との連携・交流についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無回答
施設の理念や方針に関する情報提供については	68%	28%	0%	0%	0%	4%
施設の様子や行事に関する情報提供については	64%	32%	0%	0%	0%	4%
ご本人の様子に関する説明や情報提供については	59%	37%	0%	0%	0%	4%
施設の行事の開催日や時間帯への配慮については	64%	28%	0%	0%	4%	4%

問7 職員の対応についてうかがいます。それぞれの項目について満足度をお答えください。

	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無回答
一人ひとりの利用者の尊重については	87%	9%	0%	0%	0%	4%
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)	68%	23%	0%	0%	5%	4%
不満や要望への対応については	68%	18%	0%	0%	9%	5%
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)	55%	32%	5%	0%	4%	4%
総合的にみて、職員の対応についての満足度は	78%	18%	0%	0%	0%	4%

問8 施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか。

	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無回答
総合満足度は	77%	14%	5%	0%	0%	4%

平成 29 年 7 月 5 日

利用者本人調査

施設名：いずみ福社会『あいあい緑園』

- ◇ 調査実施日 : 平成 29 年 7 月 5 日
- ◇ 調査対象 : 利用者 25 名のうち、その日のコンディションが良い方で、言葉でのコミュニケーションが可能な方、3 名を選んでもらいました。
- ◇ 調査方法 : 評価調査員 2 名が、2 グループに分かれ、1 階の食堂のコーナーにて 1 対 1 の個別面接を行いました。
: 面接時間は 1 人平均 20 分程度でおこないました。
- ◇ ヒアリング項目
: 「事業所の快適さ、食事、日常支援、健康、権利を守ること、いやな思いへの対応、地域やボランティアの人との関係、職員の対応、施設の利用する時について、今後の生活について、施設への要望」の 11 項目について、「はい」「いいえ」「わからない」の 3 区分で調査を行いました。
- ◇ 調査結果 : 利用者調査を通じて、楽しく施設に通えていることがわかりました。
なお、利用者からの意見は施設側に伝えています。内容の詳細については、本人が特定される可能性があるため、非公表とします。

以上

第三者評価を受けて

今回、第三者評価を受け、専門的かつ総合的な見解により、優れている点と改善点を客観的に評価していただき、日頃、自分達が力を入れている点を高く評価していただいた事で自信になり、改善点をご指摘いただいた事で、これから取り組むべき事柄を整理でき明確にする事ができました。

また、ご家族からのアンケート調査の結果でも高い評価をいただき励みになり大変嬉しく思います。

最も良かった点は、全職員でひとつひとつ自己評価票を確認していく上で意見を言い合い、常勤職員と非常勤職員との距離が縮まった事だと思います。今後のサービスの質の向上及び支援の統一の為に、とても良かったと思っています。

これから、福祉サービスを提供している事業所としての役割を認識し、更なるサービスの質の向上と、利用者が笑顔になれる場所になるよう努めていきたいと思っています。

特定非営利活動法人 いずみ福祉会

あいあい緑園