

川崎市福祉サービス第三者評価結果総括表

1 対象施設及び実施機関

項目	
1 対象施設名	川崎市 くさびえの家
2 施設種別、設置・運営主体、設置時期（事業開始時期）、定員（利用者数）	施設種別 知的障害者更生施設（通所） 設置主体 川崎市 運営主体 社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団 事業開始時期 平成 1年 7月 定員 25 名
3 評価機関名	株式会社 学研R&C
4 評価に要した期間	訪問調査から評価決定委員会までの期間 5週間
5 報告書作成日	平成21年3月2日

2 評価方法

種別	実施期間（期日）	
1 事業者自己評価方法	平成20年9月1日～平成20年12月24日	施設において、評価項目に基づく自己評価、幹部職員並びに一般職員の書面調査を実施しました。 幹部職員の書面調査は記述形式で、管理者が中心となって記入しました。一般職員の書面調査はアンケート形式で全職員を対象に行い、各職員が個々に記入して（無記名）返送用封筒に封入してポスト投函し、評価機関で直接回収しました。
2 評価調査員による調査方法	平成21年1月19日及び23日	調査員3名により、1月19日と23日の両日施設を訪問し調査を行いました。調査は施設見学(30分)、幹部職員ヒヤリング(8時間)、利用者3名に対する本人面談(60分)、及び一般職員2名に対する個別ヒヤリング(60分)を行い、加えて書類確認(2時間)を行いました。ヒヤリングは3名の調査員が同席し、評価項目を分担して実施しました。
3 利用者（家族）アンケート実施方法	平成20年11月4日～11月18日	全利用者を対象とし、施設を通じて利用者にアンケートを配付しました。記入後（無記名）、返送用封筒に封入してポストに投函していただき、評価機関で直接24名分を回収しました。
4 利用者本人調査方法	平成21年1月23日	3名の利用者に対し、一人ずつ面談形式にて調査を行いました。3名の利用者は女性1名と男性2名でした。面談内容は施設での作業内容、自由時間の過ごし方、職員の対応に関する事等で、一人ずつ面談室に入ってもらい、調査員3名が質問する方式で行いました。

	大項目	評価	特に優れている事項	今後取り組みが望まれる事項
I	人権への配慮	a	<p>法人の職員規範に、「信頼・尊敬・敬意をもって相互理解に努めること」を明記し、社会人・職業人として法令や社内ルールを遵守することを謳っています。</p> <p>個人情報保護方針を定め、館内に掲示し職員や利用者へ周知しています。個人情報は事務室から持ち出さない、ファイルを出したままにしない等、常々注意しています。</p> <p>年度当初の業務見直しの職員会議で人権侵害を議題にとりあげ、人権擁護に対する職員意識の共有を図っています。職員の対応が人権侵害や不適切な言動になっていないかを相互に注意しています。また、虐待の早期発見に注意を払っています。あざ等に気づいたときは家族と連絡を取り、自傷行為かどうか、その原因の確認を行います。そして、家族へ対応について助言を行い、人権侵害のないよう対応しています。</p> <p>社会生活を意識し利用者が作業室で落ち着けるよう配慮しています。自閉性障害に配慮した支援を心がけています。</p>	
II	利用者の主体性・個別性の尊重	a	<p>利用者、保護者と面談を行い、利用者の進路について相談しています。自立支援協議会や就労援助支援センターと連携し、就業に関する情報を提供するほか、見学や職能テストの実施等の支援を行っています。行動障害の改善に努め、地域で継続して生活できるよう支援しています。また、利用者が企業へ赴いて作業を行い、社会生活を体験することで、自信につながるよう支援しています。</p> <p>苦情箱を設置し利用者や保護者が苦情を言いやすいように配慮しています。また、毎日の連絡帳で状況を確認し、適宜、面談、電話連絡、家庭訪問を実施しています。利用者の状態によって時間外や休日でも相談に応じています。</p> <p>福祉事務所や障害者更生相談所からの書面情報と本人との面談情報をもとに、本人が納得できる支援であることを大切にしています。</p> <p>退所者の支援は地域サービス事業と生活支援センターが主体となり、利用者の自立促進を支援しています。退所者には電話連絡、訪問等のアフターケアを行っており、利用時の担当者とのつながりを尊重しています。</p>	<p>定期的な利用者の満足度調査は実施していません。今後は、定期的にアンケート調査を行い、施設サービスに対する利用者の満足度を把握し、さらなるサービス改善につなげることを期待します。</p>

	大項目	評価	特に優れている事項	今後取り組みが望まれる事項
Ⅲ	サービス管理システムの確立	a	<p>職員規範に「私たちは市民から信頼され、選ばれる福祉サービスの提供に努めます」、また「社会人・職業人として法令や社内ルールを遵守します」と明記し、パンフレットを作成し職員に周知しています。</p> <p>中期事業計画に5年後の施設のあるべき姿を明記し、稼働率の向上と事業の効率化、コスト低減を目標に掲げています。平成20年度事業計画は、給食等の業務委託の統合化を図り、費用低減を推進しています。</p> <p>苦情マニュアルを作成し、苦情・相談窓口、苦情解決責任者、および苦情解決第三者委員を明記しています。</p> <p>サービスの各領域に渡るマニュアルを整備し職員への周知を図っています。年に1回、年度の総括の時点で業務マニュアルの見直しを行っています。利用者に対するサービス実施状況は、個人別の指導台帳とケース記録に詳細に記述しています。年度ごとに利用者の支援計画達成状況を職員会議で評価し、個人別ケース総括表を作成し、次の支援計画に反映しています。</p>	<p>自立支援法への移行に伴い生活介護関連の業務マニュアルの整備が望まれます。また、アセスメントシートとして統一された様式のものを作成し、利用者ニーズの把握について、標準化を期待します。</p>
Ⅳ	危機管理体制の確立	a	<p>管理者が事故対応の責任者であり、担当職員を配置し事故防止と事故発生時の対策の仕組みを整えています。事故対応マニュアル、緊急時対応マニュアルを整備し、事故対応フローを明記しています。作業上の事故対策として、工具の不具合や皮手袋の点検等、予防策を講じています。</p> <p>食中毒・感染症対策については医師や栄養士、担当職員が連携し、予防策を講じています。感染症については、標準予防策を用い、口腔ケア、排泄等の場面ごとの対策を実施しています。また、毎月の職員会議、給食会議で食中毒に対する注意を喚起しています。</p> <p>防災計画、緊急連絡網、自衛消防組織表等を作成し、2ヶ月に1回の防災訓練、年1回の引取り訓練を実施しています。避難経路は4箇所あり、非常ベルを設置しています。年1回地域懇談会を開催し、災害や事件発生時の連携を図っています。緊急連絡網を家族に配付しています。</p> <p>環境整備担当職員を配置し、施設内外の安全対策の整備に努めています。防犯カメラを設置し、また、最後の退勤者がチェックリストに基づき施設内の安全確認をしています。</p>	

	大項目	評価	特に優れている事項	今後取り組みが望まれる事項
V	地域との交流・連携	a	<p>平成20年度事業計画に、保健福祉センター、障害者更生相談所、児童相談所、地域包括支援センター、教育機関、社会福祉協議会等と密接な連携を図り、利用者ニーズに応じた支援のネットワーク作りを目指すことを明記しています。基幹型障害者生活支援センターとして、相談機関としての役割に加え、困難事例の指導・助言等区内の相談支援事業者の調整機関としての役割を担っています。</p> <p>「くさぶえ文庫」を開放し自閉症関連の書籍の貸し出しと自閉症療育の講演会を開催しています。自閉症療育の普及と啓発に努めています。</p> <p>地域交流と障害者の理解を深めるために、ボランティアを受け入れています。自閉症障害の特性に配慮し、単発ではなく一定期間来られる方を対象にしています。実習生は、業務実習、技術の体得や訓練を目的とし、自閉症短期訓練や養護学校等、各種学校からの要請を受け入れています。平成20年度はボランティア18名、実習生20名を受け入れています。</p> <p>自閉症専門施設として関係機関と連携し、川崎市全体の自閉症障害者を対象にして支援を行っています。</p>	<p>実習生受け入れマニュアルは整備されていますが、加えてボランティア受け入れマニュアルを作成し、ボランティア育成に供することを望みます。</p>
VI	運営上の透明性の確保と継続性	a	<p>法人の4つの基本理念、「充実したサービスの提供」「職員の資質・能力の向上」「地域に根差した施設運営」「法人の経営基盤の整備」を施設の理念として掲げています。理念は職員規範とともにパンフレットに記載し職員に周知しています。</p> <p>5ヶ年計画を策定しています。計画の内容は「稼働率の向上」「事業の効率化」「自閉症専門施設としての役割」「多機能型施設としての幅広いサービス」を実現するための事業別アクションプランとなっています。平成21年度より障害者自立支援法による新体系への移行を予定しており、制度の適用と人材育成に努め、稼働率向上と運営の効率化による安定経営を目指しています。</p> <p>ホームページに法人の事業計画と収支決算情報を開示し、また、施設の利用案内を掲載し、施設の目標や方針、サービス事業の紹介を行っています。</p> <p>監査法人による外部会計監査を定期的実施しています。また、市の行政監査を隔年に実施しています。</p>	

	大項目	評価	特に優れている事項	今後取り組みが望まれる事項
VII	職員の資質の向上	a	<p>平成20年度事業計画の重点目標に職員のケアマネジメントの力量を高めることを掲げ、実現に向けての研修計画を策定しています。本年度研修目標に対する取り組みとして、嘱託のスーパーバイザーによる月1回の研修会を実施しています。外部・内部研修に対しては、職員の希望や能力に応じた研修受講計画を作成しています。研修報告書や研修成果の発表、実践の状況を評価し、次の研修計画に反映しています。</p> <p>人事考課は、法人の定めた「人事考課ガイドブック」に基づき、年1回実施しています。人事異動意向調査票や人事考課票を整備しています。また、法人として施設の管理者に人事考課の客観性・公平性を図るための管理者研修を義務づけています。管理者は1年に1回職員との面接を行い、本人の希望や意向を聞くようにしています。</p> <p>労働法規を遵守した勤務体系になっています。有給休暇や育児休暇、夏期休暇を取得しやすいように職場環境を整えています。法人から「職業レクリエーション事業助成金」が支給され、年末のボウリング大会等、職員間の友好を図っています。</p>	
VIII	サービスの実施内容	a	<p>本人の関心事や目標を明確にすることで、本人が落ち着いて生活できるように配慮し、自立できるよう行動プログラムを策定しています。自閉性障害者のコミュニケーションの特性を念頭に置き、日課の作業における利用者や職員のかかわりの中で、意思の疎通を図っています。</p> <p>毎月給食会議を開催し、肥満や年齢等、個別条件に配慮した支援が適切であるかを確認しています。排泄行為は自立していますが、失禁等の介護は同性介助でプライバシーに配慮しています。自閉性障害の特性から、こだわりで不適切な衣服でいる場合もあり、家族と協力して本人の納得を得られる工夫をしています。</p> <p>内科、精神科、歯科の嘱託医3名を配置しています。希望があれば眼科検診、インフルエンザ予防接種、採血及び尿検査を行っています。医療機関への受診が困難な利用者については、職員が通院に付き添っています。服薬は1週間分を預かり、写真入りの個人別服薬リストでチェックし、職員が声を出して服薬済の確認をしています。</p> <p>外出支援はヘルパーや家族と連携し、本人が納得し落ち着けるように、自閉症の特性に配慮して事前事後の支援を行っています。</p>	

I 人権への配慮

中項目	評価	評価の理由（コメント）
利用者の権利の擁護	a	<p>理念を実現するための運営方針として、「利用者が人生の主人公として自立した豊かな生活を営むこと」を支援の目標とすることを、平成20年度事業計画に明記しています。年度はじめの職員会議で理念の実践に対する職員の意識づけを行っています。平成20年4月の職員会議で事業計画を説明し、運営方針について取り上げたことが記録されています。</p> <p>個別支援計画作成時に本人・家族のニーズを把握しています。利用者にとって自分らしさを発揮できる支援となっているかをケース会議で確認しています。また3か月ごとに支援計画の見直しを行い、課題ごとに利用者本位の支援が実践されていることを確認しています。</p>
プライバシーの保護	a	<p>個人情報保護方針を掲示板に掲示しています。職員へは、入職時のオリエンテーションで徹底しています。個人情報は事務室から持ち出さない、ファイルを出したままにしない等、常々注意しています。退職者に退職後の秘密保持の確認も行っています。</p> <p>失禁時等は他の利用者の目に配慮し、本人の自尊心を損ねることが無いように同性介護でさりげない対応を図っています。</p>
身体拘束、体罰、虐待の防止への取り組み	a	<p>年度当初の業務見直しの職員会議で人権侵害について議題にとりあげ、人権擁護に対する職員意識の共有を図っています。職員の対応が人権侵害や不適切な言動にになっていないかを相互に注意し、気づきがあれば園長に伝え、本人と話し合っ改善しています。</p> <p>虐待の早期発見に注意を払っています。あざなどに気がついたときは家族と連絡を取り、自傷行為かどうかその原因の確認を行い、また、家族に自閉症への対応についての助言を行い、人権侵害のないようにしています。</p>
生活の場としての環境整備	b	<p>清掃業務は専門業者に委託し毎日実施しています。また、年1回は床剥離清掃含む全館清掃を実施しています。</p> <p>利用者が作業室で落ち着けるように、安全を第一とし、また、本人の意欲・技量に応じて作業を分配しています。不調時には更衣室や食堂等を活用し、自閉性障害に配慮した空間を確保しています。手狭感があり、川崎市に施設の拡張希望を出していません。</p>

Ⅱ 利用者の主体性・個別性の尊重

中項目	評価	評価の理由（コメント）
利用者満足度の向上への取り組み	a	<p>宿泊旅行等、特定のイベントや行事に対して利用者アンケートを実施しています。食事内容や運動量等、適切で満足いくものであったかを把握し、アンケート結果を分析し次回のイベントに反映させています。</p> <p>今後は、定期的にアンケート調査を行い、施設サービスに対する利用者の満足度を把握し、さらなるサービス改善につなげることを期待します。</p>
利用者が意見を充分に言える体制	a	<p>苦情対応体制を整備しています。苦情窓口と解決責任者、および苦情解決第三者委員を掲示し、利用者や保護者に周知しています。</p> <p>苦情箱を設置し利用者や保護者が苦情を言いやすいように配慮しています。また、利用者連絡帳に苦情・要望の記述がないかを毎日チェックし、職員ミーティングで情報共有をして、苦情の未然防止に努めています。</p> <p>苦情マニュアルを作成し、苦情解決のしくみと苦情・相談対応フローを明記しています。また、苦情相談記録票に苦情内容、苦情対応の状況、対策について一件ずつ記録しています。</p> <p>事業計画書には、利用者の苦情に対して誠実に対応し、利用者が福祉サービスを適切に利用することを支援すると明記し、職員の苦情処理に対する意識の強化を図っています。</p>
利用者の意見や意向への配慮	a	<p>利用者、保護者と面談を行い、利用者の進路について相談しています。自立支援協議会や就労援助支援センターと連携し、就業に関する情報を提供するほか、見学や職能テストの実施等の支援を行っています。行動障害の改善に努め、地域で継続して生活できるよう支援しています。また、利用者が企業へ赴いて作業を行い、社会生活を体験することで、自信につながるよう支援しています。</p> <p>毎日の連絡帳で状況を確認し、適宜、面談、電話連絡、家庭訪問を実施しています。利用者の状態によって時間外や休日でも相談に応じ柔軟に対応しています。</p> <p>他施設や養護学校からの受け入れは、2週間の実習を行い、関係者（くさぶえの家、行政、家族）で利用者の障害特性について話し合い、適切な対応を心がけています。福祉事務所や障害者更生相談所からの書面情報と本人との面談情報をもとに、本人が納得できる支援であることを大切にしています。</p> <p>他施設への移行にあたっては短期訓練時の配慮点や工夫をアドバイスします。保護者の了解のもとに本人の支援情報を提供しています。</p> <p>退所者の支援は地域サービス事業と生活支援センターが主体となり、利用者の自立促進を支援しています。退所者には電話連絡、訪問等のアフターケアを行っており、利用時の担当者とのつながりを尊重しています。</p>

Ⅲ サービス管理システムの確立

中項目	評価	評価の理由（コメント）
経営における社会的責任	a	<p>職員規範に「私たちは市民から信頼され、選ばれた福祉サービスの提供に努めます」、また「社会人・職業人として法令や社内ルールを遵守します」と明記し、パンフレットを作成し職員に周知しています。</p> <p>個人情報保護方針を策定し、館内に掲示して職員に周知しています。また、個人情報管理表を作成し個人情報の利用目的を明確にしています。管理者名で個人情報保護基本方針を発行し、事故防止に対する職員の意識の徹底を図っています。</p> <p>苦情対応マニュアルを整備し、苦情解決のしくみを整備しています。苦情受付の窓口と責任者、及び苦情解決第三者委員を掲示し利用者や保護者に周知しています。苦情への迅速対応に努め、内容を「苦情相談記録票」に記録しています。昨年10月に、地域のこども文化センターと連携し地域住民との懇談会を実施しました。その中で、利用者の登園時の奇声等、住民への迷惑行動や近隣の小学生徒とのトラブル等について話し合いを行いました。</p> <p>毎月開催の自立支援協議会に参加し、地域ニーズの把握に努めています。また、毎月開催の保護者会で家族の要望を聞き、利用者ニーズを確認しています。</p>
経営者のリーダーシップ	a	<p>法人の人事考課ガイドブックに、事業運営の視点、サービス業務の視点及び組織の視点における管理者の役割を明記しています。また、人事考課の対象とする職員の職務について、基本姿勢、信頼関係、観察、コミュニケーションの視点で利用者本位のサービスを評価すると規定しています。</p> <p>中期事業計画に5年後の施設のあるべき姿を明記し、稼働率の向上と事業の効率化、コスト低減を目標に掲げています。平成20年度事業計画では、給食等の業務委託の統合化を図り、費用低減を推進しています。</p> <p>毎月外部専門家の指導によるSV(スーパーバイザー)会議を開催し、ケース検討を行い、利用者満足を得るための施設づくりと、職員のサービス技術の向上を図っています。また、年度ごとに利用者の支援計画達成状況を職員会議で評価し、個人別ケース総括表を作成し、次の支援計画に反映しています。</p>

<p>サービスの質の向上に向けた取り組み</p>	<p>a</p>	<p>個別支援計画の実施状況を年に1回定期的に評価し、個人別のケース総括表を作成しています。そして、次の支援計画に反映しています。個別支援計画の課題ごとに職員会議で達成状況を確認し、利用者の作業、運動、生活、及び全体的観点で評価し、次の目標を設定しています。</p> <p>3か月ごとにカンファレンスを行い、利用者の家庭や地域での生活における課題について状況を把握し、施設としての支援内容を確認しています。</p> <p>各領域のサービスマニュアルをわかりやすく整備し、職員への周知を図っています。年に1回、年度の総括の時点で業務マニュアルの見直しを行っています。また、ヒヤリハットの事例を振り返り、マニュアルを確認し、職員会議やミーティングで、職員に事故防止を周知しています。サービスの各領域のマニュアルはほぼ整備されていますが、自立支援法の制度適用に伴い、生活介護関連の業務マニュアルの整備が望まれます。</p> <p>利用者に対するサービス実施状況は、個人別の指導台帳とケース記録に詳細に記述しています。指導台帳には個人別のアセスメント情報、医師の検診記録等を記述し、ケース記録には年度ごとの支援目標や課題を記述しています。</p>
<p>苦情解決のしくみの確立</p>	<p>a</p>	<p>苦情マニュアルを作成し、苦情解決のしくみと苦情・相談対応フローを明記しています。苦情受付窓口と解決責任者、および苦情解決第三者委員を館内に掲示し、利用者や保護者に周知しています。</p> <p>苦情箱を設置し利用者や保護者が苦情を言いやすいように配慮しています。また、利用者連絡帳に苦情・要望の記述がないかを毎日チェックし、職員ミーティングで情報共有をして、苦情の未然防止に努めています。苦情内容、苦情対応の状況、対策については、一件ずつ苦情相談記録票に記録しています。</p> <p>事業計画書には、利用者の苦情に対して誠実に対応し、利用者が福祉サービスを適切に利用することを支援すると明記し、職員の苦情処理に対する意識の強化を図っています。</p>

IV 危機管理体制の確立

中項目	評価	評価の理由（コメント）
安全管理・安全の確保	a	<p>管理者が事故対応の責任者です。担当職員を配置し、事故防止と事故発生時の対策のしくみを整えています。事故対応マニュアル、緊急時対応マニュアルを整備し、事故対応フローを明記しています。作業上の事故対策として、工具の不具合や皮手袋の点検など予防策を講じています。</p> <p>食中毒・感染症対策については医師や栄養士、担当職員が連携し、予防策を講じています。</p> <p>感染症については、標準予防策を用い、口腔ケア、排泄などの場面ごとの対策を実施しています。また、インフルエンザ予防注射を徹底しています。</p> <p>衛生管理マニュアルを整備しています。ノロウイルス対策として手洗いを励行し、食品の衛生管理に努めています。毎月の職員会議、給食会議、ミーティングにおいて食中毒に対する注意を喚起しています。</p> <p>防災計画、緊急連絡網、自衛消防組織表等を作成し、2ヶ月に1回の防災訓練、年1回の引取り訓練を実施しています。避難経路は4箇所あり、非常ベルを設置しています。年1回地域懇談会を開催し、災害や事件発生時の連携を図っています。緊急連絡網を家族に配付しています。</p> <p>環境整備担当職員を配置し、施設内外の安全対策の整備に努めています。また、最後の退勤者がチェックリストに基づき施設内の安全確認をしています。このほか、警備会社との委託契約により、夜間・休日は機械警備を実施し、防犯カメラを設置しています。</p>

V 地域との交流・連携

中項目	評価	評価の理由（コメント）
地域住民やボランティアの交流の場の提供	a	<p>末長子ども文化センターと連携して地域懇談会を実施し、地域住民に施設の活動状況を説明しています。また、連合町内会とも協力し、施設合同祭を開催し、ゲームコーナーや喫茶室を担当し、地域交流を図っています。</p> <p>「くさぶえ文庫」を開放し、自閉症関連の書籍の貸し出しと自閉症療育の講演会を開催しています。自閉症療育の普及と啓発に努めています。</p> <p>地域交流と障害者の理解を深めるために、ボランティアを受け入れています。自閉症障害の特性に配慮し、単発ではなく一定期間来られる方を対象にしています。</p> <p>実習生は、業務実習、技術の体得や訓練を目的とし、自閉症短期訓練や養護学校等、各種学校からの要請を受け入れています。実習生受け入れマニュアルを整備し、実習生担当職員を配置しています。20年度はボランティア18名、実習生20名を受け入れています。実習生受け入れマニュアルは整備していますが、加えてボランティア受け入れマニュアルの整備を望みます。</p>

<p>関係機関との相談・連携</p>	<p>a</p>	<p>平成20年度事業計画に、保健福祉センター、障害者更生相談所、児童相談所、地域包括支援センター、教育機関、社会福祉協議会等と密接な連携を図り、利用者ニーズに応じた支援のネットワーク作りを目指すことを明記しています。基幹型障害者生活支援センターとして、相談機関としての役割に加え、困難事例の指導・助言等区内の相談支援事業者の調整機関としての役割を担っています。</p> <p>福祉事務所、障害者更生相談所、病院、養護学校、障害者生活支援センター等、地域機関との協力体制を構築しています。ヘルパー事業所や就労援助センターとは社会生活を日常的に広げていくうえで緊密に連携し、障害者が地域生活を営めるよう支援しています。自閉症専門施設として関係機関と連携し、市全体の自閉症障害者を対象にして支援を行っています。</p>
--------------------	----------	---

VI 運営上の透明性の確保と継続性

中項目	評価	評価の理由（コメント）
<p>理念や基本方針、中・長期計画の策定及び職員や利用者への周知</p>	<p>a</p>	<p>法人の4つの基本理念、「充実したサービスの提供」「職員の資質・能力の向上」「地域に根差した施設運営」「法人の経営基盤の整備」を施設の理念として掲げています。理念は職員規範とともにパンフレットに記載し職員に周知しています。また、理念に基づく基本方針を策定しています。基本方針は理念の項目ごとに具体的活動項目を明示し、職員の行動指針としての内容になっています。</p> <p>毎月実施している保護者会で理念や事業計画について説明しています。また、年度ごとの個別支援計画の見直し時に、利用者および保護者に理念の実現について施設の考えを説明しています。</p> <p>5ヶ年計画を策定しています。計画の内容は「稼働率の向上」「事業の効率化」「自閉症専門施設としての役割」「多機能型施設としての幅広いサービス」を実現するための事業別アクションプランとなっています。</p> <p>事業計画は中期計画を踏まえた重点目標を盛り込んだ内容になっています。平成20年度の重点目標に、「自閉症専門施設としての役割を担うための、全市を対象エリアとする相談支援の実施」を謳っています。また、平成21年度より障害者自立支援法による新体系への移行を予定しており、制度の適用と人材育成に努め、稼働率向上と運営の効率化による安定経営を目指しています。</p>

<p>情報開示への取り組み</p>	<p>a</p>	<p>ホームページに法人の事業計画と収支決算情報を開示しています。また、施設の利用案内を掲載し、施設の目標や方針、サービス事業の紹介を行っています。施設の見学者を随時受け入れ、施設を十分理解し納得してから契約するようにしています。</p> <p>情報提供に際しては、自閉症の障害特性に配慮した適切な情報提供を心がけています。また、利用者の相談に応じてショートステイやヘルパー事業所等の関連施設を紹介しています。ヘルパー事業所を紹介するときは、初回利用時に職員が立ち会うなど、利用者が安心できるように配慮しています。</p> <p>利用契約締結時は契約書、重要事項説明書を説明し、利用者や保護者の同意を得ています。</p> <p>障害者自立支援法に基づく新体系移行を平成21年度より実施する予定です。制度変更に関する各種情報を職員や保護者に周知し、施設運営の円滑な移行を推進しています。</p>
<p>経営改善への取り組み</p>	<p>a</p>	<p>5ヶ年計画に「稼働率の向上」「事業の効率化」「自閉症専門施設としての役割」「多機能型施設としての幅広いサービス」を実現目標とすることを明記しています。障害者自立支援法に基づく新体系移行を平成21年度より実施する予定です。制度変更に関する各種情報を職員に周知し、制度の適用と人材育成に努め、稼働率向上と運営の効率化による安定経営を目指しています。管理者会議で話し合った法人の経営情報に基づき、稼働率向上やコスト低減を盛り込んだ施設の事業計画を策定しています。</p> <p>監査法人による外部会計監査を定期的実施しています。また、市の行政監査を隔年に実施しています。行政監査で、個人情報保護方針の掲示について指摘を受け、対応しました。</p>

Ⅶ 職員の資質の向上

中項目	評価	評価の理由（コメント）
職員の資質向上に向けた研修の充実	a	<p>平成20年度事業計画の重点目標に職員のケアマネジメントの力量を高めることを掲げ、実現に向けての研修計画を策定しています。</p> <p>本年度研修目標に対する取り組みとして、嘱託のスーパーバイザーによる月1回の研修会を実施しています。研修会はケースごとの事例検討を行い、日常業務の実践についてスキルを高める機会となっています。</p> <p>また、「くさぶえ文庫」の活用による自己啓発も自主的に行われています。</p> <p>毎年行われている外部・内部研修に対しては、職員の希望や能力に応じた研修受講計画を作成しています。研修報告書や研修成果の発表、実践の状況を評価し、次の研修計画に反映しています。</p>
職員の処遇・就業環境への配慮	a	<p>「障害のある人への関心と熱意があり、福祉・医療関係の資格を持つ人」を職員採用の基準にしています。</p> <p>配置基準を満たした職員構成です。自立支援法に基づく新体系移行後を視野に入れて、生活介護で3人の利用者に対し一人、自立訓練では6人に対し一人の割合で職員を配置しています。目が行き届く職員数であり、職員構成も適正です。</p> <p>人事考課は、法人の定めた「人事考課ガイドブック」に基づき、年1回実施しています。人事異動意向調査票や人事考課票を整備しています。また、法人として施設の管理者に人事考課の客観性・公平性を図るための管理者研修を義務づけています。管理者は1年に1回職員との面接を行い、本人の希望や意向を聞くようにしています。</p> <p>労働法規を遵守した勤務体系になっています。月1回の職員会議やスーパーバイザー研修等を除いて基本的に残業はありません。利用者の緊急対応や家族の要望による臨時的対応に配慮した勤務体制になっています。職員の休憩時間は業務条件に合わせて、柔軟に設定しています。</p> <p>有給休暇や育児休暇、夏期休暇を取得しやすいように職場環境を整えています。</p> <p>年1回健康診断を実施しています。法人から「職業レクリエーション事業助成金」が支給され、年末のボウリング大会等、職員間の友好を図っています。</p>

<p>職員の参加によるサービス内容の点検・評価</p>	<p>a</p>	<p>個別支援計画に年度別のサービス課題や目標を明示しています。3か月ごとに利用者の作業・運動・生活状態を評価し、次の支援計画に反映しています。また、毎月のケース会議で一人ひとりの利用者のケースを検討し、サービスが計画に基づき適正に行われているかを確認しています。</p> <p>年度ごとに業務総括を実施し、次年度の事業計画に反映しています。事業総括は、作業班ごとの作業実績を評価し、作業態度や集中力等、課題ごとに評価しています。評価の結果を分析し、次年度の活動方針を策定しています。</p> <p>年に1回、年度総括の時点で業務マニュアルの見直しを行っています。また、ヒヤリハットの事例を振り返り、マニュアルを確認し、職員会議で事故防止を周知しています。障害者自立支援法の制度適用に伴い、生活介護関係のマニュアル整備が望まれます。</p> <p>保護者面談を年に1回実施しています。本人・家族の希望や要望、生活パターン、趣味、疾病、生活習慣等を把握し、保護者面談書に記録しています。また、入所の際には短期入所記録や障害者更生相談所による利用者の生活や作業スキルの判定、ADL（日常生活動作）確認の記録、相談記録等を活用し、利用者へのサービス支援内容を決定しています。</p> <p>アセスメントシートとして統一された様式のものはありません。利用者ニーズの把握に対する標準化の検討を望みます。</p>
-----------------------------	----------	--

Ⅷ サービスの実施内容

中項目	評価	評価の理由（コメント）
利用者の尊重	a	<p>自閉性障害者のコミュニケーションの特性を念頭に置き、パニックを起こさない支援を常に心掛けています。日課の作業における利用者職員のかかわりの中で、意思の疎通を図っています。</p> <p>1人ひとりの作業条件に合った自助具を工夫し、利用者の達成感や自信に繋げています。</p> <p>本人の関心事や目標を明確にすることで、本人が落ち着いて生活できるように配慮しています。</p> <p>通園の際に地域の中でパニックを起こさないよう観察しながら支援の方法を見直し、次第に自立できるよう行動プログラムを策定しています。</p>
日常生活支援	a	<p>毎年実施の「食生活状況調査」で家庭での食事傾向を知り、保護者面談（本人・家族・栄養士・支援員）で話し合い、栄養管理ケア計画を策定しています。また、毎月給食会議を開催し、肥満や年齢等、個別条件に配慮した支援が適切であるかを確認しています。自閉性障害の特性に配慮し、食事の座席は固定していますが、付き添う職員についてはローテーションで支援しています。</p> <p>排泄行為は自立していますが、失禁する場合があります。同性介護でプライバシーに配慮して声かけや着替えを行っています。</p> <p>自閉性障害の特性から、こだわりで不適切な衣服でいる場合もあり、家族と協力して本人の納得を得られる工夫をしています。</p> <p>内科、精神科、歯科の嘱託医3名を配置しています。希望があれば眼科検診、インフルエンザ予防接種、採血及び尿検査を行っています。医療機関への受診が困難な利用者については、職員が通院に付き添っています。服薬は1週間分を預かり、写真入りの個人別服薬リストでチェックし、職員が声を出して服薬済の確認をしています。</p> <p>外出支援はヘルパーや家族と連携して対応しています。家族との旅行については、事前に本人が納得し、落ち着けるように、また、空白時間でのパニックを回避するようなプログラムを提示し、事前事後の支援を行っています。</p> <p>「金銭の価値を知る」ために給料日に袋から120円を財布に取り分け、帰りに買い物をすることや、給料で買える物の相談に乗っています。小遣いを使い過ぎる利用者に対しては、小遣い帳をつけること等、個別に支援をしています。</p>

**福祉サービス第三者評価事業（障害福祉領域）
利用者アンケート集計結果**

対象施設（川崎市くさぶえの家）

○結果の特徴

1	アンケート送付数（対象者数）	28名
2	回収率	85.7%（24名）

○調査結果

【利用前の情報提供について】

	はい	いいえ	わからない	無回答	計
問1 入所する前に施設での過ごし方や職員が何をしてくれるか（作業や活動、食事、入浴、トイレ等において）、また、わからないことや知りたいことについて、わかりやすい説明がありましたか。	23	0	1	0	24
	95.8%	0.0%	4.2%	0.0%	100.0%
問2 入所・通所するかどうか考えるため、見学や体験入所はしましたか。	24	0	0	0	24
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
問3 あなたが希望して、入所・通所を決めましたか。	19	1	4	0	24
	79.2%	4.2%	16.7%	0.0%	100%

【施設の生活・環境について】

問4 食事はおいしいですか。	21	0	3	0	24
	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%	100%
問5 職員があなたの部屋に入るとき、ノックをしたり、入っていいか聞いたりしますか。※入所施設のみ	0	0	0	24	24
	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100%
問6 入浴、着替え、排泄などで手伝ってほしいとき、いつでも職員は助けてくれますか。	17	0	4	3	24
	70.8%	0.0%	16.7%	12.5%	100%
問7 恥ずかしい思いをしないよう、職員は気をつけてくれますか。	12	1	11	0	24
	50.0%	4.2%	45.8%	0.0%	100%
問8 職員から嫌なことをされたり言われたりすることはありますか。	6	7	11	0	24
	25.0%	29.2%	45.8%	0.0%	100%
問9 施設の中で、他人に知られたくないことは秘密にしてくれるなど、あなたのプライバシーは守られていますか。	11	2	11	0	24
	45.8%	8.3%	45.8%	0.0%	100%
問10 部屋は、あなたがゆっくりできる広さがありますか。※入所施設のみ。	0	0	0	24	24
	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100%
問11 職員があなたを呼ぶとき、呼び捨てにしたりあだ名で呼んだりするなど、嫌な呼び方をすることはありますか。	6	14	4	0	24
	25.0%	58.3%	16.7%	0.0%	100%
問12 職員によって言うことが違ったり、命令するような職員がいますか。	7	6	11	0	24
	29.2%	25.0%	45.8%	0.0%	100%
問13 職員は、あなたの気持ちをわかってくれ、きちんと対応してくれますか。	10	3	11	0	24
	41.7%	12.5%	45.8%	0.0%	100%
	はい	いいえ	わからない	無回答	計

問 14	体の調子が悪いときやけがをしたとき、看護師が見てくれたり、病院に連れて行ったりしてくれますか。	19	2	3	0	24
		79.2%	8.3%	12.5%	0.0%	100%
問 15	施設では、自由時間にあなたの好きなことができますか。	13	1	10	0	24
		54.2%	4.2%	41.7%	0.0%	100%
問 16	買い物などで外出したいとき、希望どおり外出できるよう相談のってくれますか。※入所施設のみ	0	0	0	24	24
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100%
問 17	仕事（作業）や活動は楽しいですか。	13	1	10	0	24
		54.2%	4.2%	41.7%	0.0%	100%
問 18	工賃（給料）の決め方は、わかりやすく説明されていますか。※該当施設のみ	17	1	3	3	24
		70.8%	4.2%	12.5%	12.5%	100%

【個別支援計画について】

問 19	施設での目標や過ごし方について、職員はあなたの意見を聞いて、一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。	18	1	5	0	24
		75.0%	4.2%	20.8%	0.0%	100%

【地域での生活に向けての取り組みについて】

問 20	あなたは、この施設を退所したいと思いますか。※入所施設のみ	0	2	0	22	24
		0.0%	8.3%	0.0%	91.7%	100%
問 21	自活訓練（買い物、調理、掃除、洗濯等）やグループホーム体験入居等、体験しながら退所に向けた準備ができるしくみはありますか。※入所施設のみ	0	0	0	24	24
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100%
問 22	退所してからの働く場所や活動する場所を見つけるため、施設実習や会社での実習などを体験することはできますか。	8	5	10	1	24
		33.3%	20.8%	41.7%	4.2%	100%

【施設の満足度について】

	はい	いいえ	わからない	無回答	計
[1] 施設は、あなたにとってよいところだと思いますか。	17	0	7	0	24
	70.8%	0.0%	29.2%	0.0%	100%

[2] 施設に対するご意見・ご要望等ありましたら、自由に書いてください。	記入者 12名（別紙）
--------------------------------------	-------------

事業者コメント

川崎市くさぶえの家

自閉症の専門施設として、開所してから20年目を迎え、支援技術、自閉症者支援のノウハウが確立された反面、伝統故に新しい事柄への受け入れに抵抗を持ってしまった感があります。しかし、措置制度から契約制度に、『障害者自立支援法』の施行と制度は変わり、旧態依然のままではニーズに応えることができません。

この度、第三者評価を受審いただきましたが、日頃の支援を利用者、保護者がどのように思われているか、業務の進め方の基準や、業務を遂行する上での足りない部分などを知ることが目的でした。結果として、私達の取り組みに対し、高い評価をいただくことができましたが、整備しなくてはならないこと、利用者、保護者からの声に身を正さなくてはならないこと、支援方法に対する説明不足など改善すべき点をご指摘いただきました。これらの点を改善しながら、利用者のニーズに十分応えられる施設づくりをこれからも目指していきます。