

# 福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

社会福祉法人 神奈川県匡済会  
救護施設 横浜市浦舟園

平成31年 1月17日

株式会社フィールズ

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 認証第6号

# 目次

## 評価結果総括

- 評価方法 ..... 1
- 総合評価 ..... 2
- 評価領域ごとの特記事項 ..... 5
  - 人権の尊重
  - 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供
  - サービスマネジメントシステムの確立
  - 地域との交流、連携
  - 運営上の透明性の確保と継続性
  - 職員の資質向上

## 分類別評価結果

- 利用者本人の尊重 ..... 9
- サービスの実施内容 ..... 13
- 地域支援機能 ..... 17
- 開かれた運営 ..... 18
- 人材育成、援助技術の向上 ..... 20
- 経営管理 ..... 22

## 利用者本人調査

- 利用者本人調査結果 ..... 24

## 家族アンケート結果

- アンケートの概要 ..... 28
- アンケート結果 ..... 29

## 事業者コメント

- 事業者からのコメント ..... 31

## 評価結果総括

---

法人名 社会福祉法人 神奈川県匡済会  
事業所名 救護施設 横浜市浦舟園  
施設長名 上矢 健司

### 評価方法

#### 自己評価方法

実施期間 平成30年8月2日～平成30年10月31日  
実施方法 全職員が合議して自己評価を実施し、施設としてまとめた。

#### 評価調査員による評価方法

実施日 平成30年12月12日、平成30年12月13日  
実施方法 評価調査員が訪問し、施設の見学、資料確認およびヒアリング等で実施した。

#### 利用者家族アンケート実施方法

実施期間 平成30年10月1日～平成30年11月12日  
実施方法 施設より利用者家族等へ配布し、返送は直接家族より評価機関に郵送してもらった。

#### 利用者本人調査方法

実施日 平成30年12月12日、平成30年12月13日  
実施方法 評価調査員2名が訪問し、入所者10名に対して一対一の面談で実施した。

## 総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項）

### 〔施設の概要〕

救護施設 横浜市浦舟園は、横浜市営地下鉄「阪東橋駅」から徒歩 5 分程にある 12 階建の浦舟複合福祉施設の 6、7 階にあります。平成 18 年 4 月に横浜市が定員 100 人の救護施設として開設しました。同時に社会福祉法人神奈川県匡済会が指定管理者として運営を行い現在に至っています。

横浜市浦舟園は、身体、精神に様々な障害を持ち地域で生活することが困難な人たちに、生活保護法に基づき生活基盤を提供する救護施設です。利用者は全員福祉保健センターからの措置委託による受け入れです。平成 30 年 10 月現在の入所者は 97 人です。平均年齢 62.7 歳、平均入所期間は 6 年 8 ヶ月です。

平成 30 年 10 月に社会福祉法人神奈川県匡済会は、設立後 100 周年を迎えました。職員は、法人の一貫した理念、「あらゆる人の尊厳を守り、常に人が人として文化的生活を営めるよう、その自立に向けた支援に努める」に常に立ち返り、人間関係にストレスを感じやすい人との「関係づくり」を大切にされた支援に努めています。

### 《優れている点》

#### 1. 人権擁護の取り組みに力を入れています

平成 30 年度の法人の事業計画に、法人内コンプライアンス推進チームが中心となり、「人権研修」を実施し、法人の基本理念「あらゆる人の尊厳を守る」という福祉の心を育成することを全職員に周知しています。福祉関連の不祥事等の報道を申し送りや PC で職員に周知し注意を喚起しています。

今年度は外部講師によるパワーハラスメントやセクシャルハラスメント研修を実施しています。職員は常に人権擁護に努め、利用者の人格を尊重した支援を心がけています。毎年、新人研修や全職員に向けての DVD や障害者虐待防止チェックリストを用いた「人権研修」を実施しています。今年は「接遇研修」を施設内で行いました。「職員行動規範」には禁句を含む厳守事項が明確に記されています。

入浴や病院への同行については同姓介助が基本です。日常対応について事例検討会を実施し、言動の振り返りや話し合いを行っています。

## 2. 人材育成制度にて職員のキャリアアップに努め、働きやすい職場環境につなげています

「人事評価マニュアル」にて階級別に達成目標を明記し、「評価段階及び評価基準」を設けて人材育成を体系化しています。施設独自の人材育成プログラムを作成し、新人・中堅・指導的職員、管理者と職層ごとに、日常・計画的指導（OJT）、職場内・職場外（OFF-JT）、資格取得の形態による研修体系図を作成し、職員に明示しています。

平成30年度の階層別研修目標を具体的に定め、その実施体制として、施設外の各月ごとの研修名や開催場所・日時、対象職員を決めています。施設内研修はOJT委員会を設け、新人や一般職員の育成をきめ細かく行っています。個人別の「研修自己評価及び目標管理シート」を基に、現場の責任者や施設長と面談を行い、研修の成果や目標の達成度を検証しています。

施設長は職員の意識の強化を図り、職員のサービス改善の取り組みや意見等の把握に努めています。倫理・行動規範、各種管理、業務マニュアル等の60種ほどのマニュアルを整備して、定期的にマニュアルの見直しを行い、サービス支援の標準化に努めています。現場の職員が判断に迷いや疑問が生じた時は、上司に相談する仕組みを整備し、担当職員以外でも職員間で何でも相談できる雰囲気作りを醸成しています。日常の業務や支援の内容はPCに記録して、全職員が必要な情報をいつでも確認できます。職員のメンタルヘルスにも配慮し、有給休暇の取得に配慮するなどしています。

人材育成制度と管理者のリーダーシップ、アドバイスにより、職員の働きやすい環境整備につなげています。

## 3. 事故防止対策、災害時対策に力を入れています

事故対策・対応マニュアルを整備し、毎月リスクマネジメント委員会を開催し、毎月のヒヤリハット報告書、事故報告書の原因を分析し対策を講じています。また、年に2回リスク棚卸を実施し、設備利用の適切性や転倒危険性のチェック等を行っています。転倒防止ポスターを階段等に掲示し、廊下の出会い頭の衝突防止のミラーを設置したり、床に注意喚起の色テープを貼る等対策を行っています。

年に2回、防火・防災避難訓練を実施しています。訓練は複合福祉施設消防計画、及び横浜市浦舟園消防計画に基づき実施しています。事務所に地震津波警報機を設置し、非常時の情報をいち早くキャッチする体制を整えています。横浜市より災害時優先携帯電話を受領し、平成30年9月に、法人全施設を対象に情報受伝達訓練を実施しました。職員は緊急時対応に備え、救命講習等の研修を受講し、全職員が心肺蘇生法及びAED取り扱いを習得しています。毎年南区自衛消防隊消防操作法技術訓練会に参加し、本年度は最優秀賞の受賞につなげています。

## 《努力・工夫している点》

### 1. 地域生活への移行、地域ニーズに応じた支援に努めています

利用者の意向や日常生活の状況を踏まえ地域生活への移行計画を策定しています。施設の「社会復帰訓練室」を利用して居宅体験を行います。食事の準備や清掃、洗濯、金銭管理等の訓練を1～2ヶ月行います。次に地域でのアパート生活を1～2年体験してもらう居宅生活訓練事業に入り生活訓練と社会訓練を行います。生活訓練では金銭管理、服薬管理、調理、洗濯、掃除等があり、社会訓練では通院、交通機関の使用、金融機関利用、ゴミの分別等があります。終了するとアパートやグループホーム、施設入所等地域生活への移行に取り組みます。行政のケースワーカーや主治医、地域作業所、不動産業者と連携しながら、利用者への地域移行を実現しています。

退所者や地域の生活保護者に対して30年7月より「保護施設通所事業」を開設しています。通所訓練と訪問指導があり、通所日数・時間、作業、食事、入浴など利用者に合わせてプログラムを組み生活指導・訓練を行っています。訪問指導では月に1回職員が住まいを訪問し、生活のアドバイス、家計や悩みの相談を行っています。地域からの利用者は現在2名、施設の退所後利用者が4名利用しています。平成29年7月より、自主事業として生活困窮者就労訓練事業(中間的就労)を開始しています。地域の就労訓練者が園での仕事の体験を通してステップアップする支援を行っています。

## 《課題や改善することが期待される事項》

### 1. 自治会による利用者の自立意識の強化の取り組み

利用者の活動ができる場としておやつ会やフロア会などがあり、利用者が意見を述べる機会を設けていますが、利用者が自ら運用する設定にはなっていません。障害を抱えるなど難しい側面はあると思われませんが、利用者の自立意識を育てていくことは支援の一つとして重要と思われれます。利用者のエンパワーメントを引き出し、利用者が主体的に運用できるよう自治会等の活動を持てるよう支援することが期待されます。

### 2. 利用者の高齢化に伴うQOLにつながる健康管理

健康管理の指針やマニュアルを整備して、看護師、かかりつけの病院、主治医、嘱託医と連携して利用者の健康に留意しています。リハビリやストレッチなどの利用者ごとにプログラムを組み立てています。食事では、利用者の糖尿病や高血圧などの病状によりカロリーや塩分制限のメニューも用意しています。

現在は歯科医師等の指導による口腔ケアについての取り組みはありませが、計画では職員向けの口腔衛生研修会を予定しています。施設では口腔ケアにも取り組み、利用者の高齢化に伴うQOL改善に工夫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

- ① 「法人コンプライアンスルール」「横浜市浦舟園職員行動規範」「職員・非常勤・アルバイトマニュアル」の中で、職員の倫理、法規範の遵守を明文化し、職員の意識の徹底を図っています。平成30年度の法人の事業計画に、法人内コンプライアンス推進チームが中心となり、「人権研修」を実施し、法人の基本理念「あらゆる人の尊厳を守る」という福祉の心を育成することを全職員に周知しています。福祉関連の不祥事等の報道を申し送りやPCで職員に周知し注意を喚起しています。今年度は外部講師によるパワーハラスメントやセクシャルハラスメント研修を実施しました。
- ② 個人情報保護については「横浜市浦舟園管理規程」に、本会が定めた「個人情報保護規程」に基づいて適切に行うとしています。「横浜市浦舟園職員行動規範」「職員マニュアル」には個人情報及び守秘義務について記載しています。実習生、ボランティアには「実習指導要領」「ボランティア留意事項」にある個人情報や守秘義務についてオリエンテーション等で説明し、「個人情報に関する誓約書」に署名を貰っています。
- ③ 職員は常に人権擁護に努め、利用者の人格を尊重した支援を心がけています。毎年、新人研修や全職員に向けてのDVDや障害者虐待防止チェックリストを用いた「人権研修」を開催しています。今年は「接遇研修」を施設内で行いました。「職員行動規範」には禁句を含む厳守事項が明確に記されています。入浴や病院への同行については同姓介助が基本です。日常対応について事例検討会を実施し、言動の振り返りや話し合いを行っています。

### 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

- ① 年1回、個別支援計画の見直しを実施しています。見直しに際しアセスメントを実施し支援ニーズを把握し、また、利用者の思いや要望を尊重し計画に反映しています。個別支援計画の短期・長期目標に沿って年1回達成度評価を実施し、病状等による支援方法の変更や地域移行等による支援のステップアップを図っています。理学療法士等の専門職、医師、ケースワーカー、日中作業所職員等の関係機関と連携しカンファレンスを実施し個別支援計画を策定しています。状況の変化に応じ随時個別支援計画の見直しを行い、利用者や家族の同意を得ています。
- ② 日常生活の利用者支援は、利用者自身でできることは本人にやってもらいます。職員は日常生活の様子を見守り、利用者自身の手が届かない所を支援します。サービス提供の実施状況や手順に関する評価と見直しを、個別支援計画の目標に沿って実施します。特に利用者の金銭管理については見直しの頻度は高く、利用者の意思を尊重した支援に努めています。支援内容はPCのケース記録に詳細に記録します。職員は、随時利用者支援に必要な情報を確認し支援の統一性を心がけています。
- ③ 利用者の嚥下状態に配慮し主食は4種類(米飯、全粥、ゼリー粥、ミキサー粥)、副食は3種類(常食、一口大、軟菜)に食事形態を分類し提供しています。栄養士、看護師、支援員が連携し毎日の利用者の摂食状況を確認し、食事形態の変更があれば迅速に対応しています。また、アレルギーの禁食や糖尿病の塩分制限などに応じた食事を提供しています。食事介助については、施設利用者サービスマニュアルに図や写真を用いて分かりやすく示しています。利用者の身体状況に合ったスプーン、フォークや皿など自助具を活用しています。

- ④ 施設内行事に力を入れています。春季は雛祭り、お花見ツアー、将棋交流会等、夏季の七夕祭り、高校野球観戦、横浜市浦舟園納涼祭等、秋季のクルージング、日帰り昼食会等、冬季のクリスマスツリー飾り、初詣、節分、鍋会、奉仕活動感謝会など盛りだくさんです。日帰り昼食会は、今年はホテルのバイキングでした。また、毎月定例のレクリエーション活動として、誕生会、おやつ会、コーヒーサロン、カラオケ、映画会、書道クラブ、ドライブなどがあります。ドライブは企画作りに利用者也参加し、先般羽田空港まで2回に分けてドライブしました。

### 3. サービスマネジメントシステムの確立

- ① 法人の「福祉サービスに関する苦情解決取扱規則」に基づき施設では「横浜市浦舟園苦情解決体制要項」を作成し、苦情解決の手順を定めています。苦情解決窓口、苦情解決責任者、第三者委員氏名を記載し事務所前やフロアに掲示しています。週1回ご意見箱の投書内容を確認し、会議で全部署が内容を把握し検討結果を本人に伝えています。要望によってはフロア別に利用者が集まり、話し合いの場を設けています。苦情内容や解決経過は記録し、会議での報告やパソコン上で職員への周知を図っています。
- ② 感染症対策マニュアルを作成し、感染症流行の季節はポスターを掲示し職員・利用者に感染症予防の注意を喚起しています。インフルエンザ流行時期の1~3月は全職員に出退勤時の検温やマスクの着用を義務付け、また、玄関や食堂入り口等に消毒剤を置いて注意を喚起しています。施設内3箇所に嘔吐時対応備品を置いて緊急時の対応に備えています。感染症予防研修を毎年実施し、受講を義務付け職員の意識強化を図っています。また、食品衛生コンサルタントが隔月厨房の衛生点検を実施し、清潔に保つための清掃指導等を行っています。
- ③ 事故対策・対応マニュアル、自動車事故発生時対応マニュアルを作成し、ヒヤリハット及び事故発生時の対応の仕組みを整備しています。毎月定期的にリスクマネジメント委員会を開催し、毎月のヒヤリハット報告書、事故報告書の原因を分析し対策を講じています。また、法人の「施設及び設備等の危険箇所総点検実施計画」に基づき、年に2回リスク棚卸を実施し、設備利用の適切性や転倒危険性のチェック等を行っています。転倒防止ポスターを階段等に掲示し、廊下の出会い頭の衝突防止のミラーを設置したり、床に注意喚起の色テープを貼る等対策をしています。
- ④ 年に2回、防火・防災避難訓練を実施しています。訓練は浦舟複合福祉施設消防計画、及び横浜市浦舟園消防計画に基づき実施しています。事務所に地震津波警報機を設置し、非常時の情報をいち早くキャッチする体制を整えています。横浜市より災害時優先携帯電話を受領し、平成30年9月に、法人全施設を対象に災害時優先携帯電話を活用した情報受伝達訓練を実施しました。職員は緊急時対応に備え、救命講習等の研修を受講し、全職員が心肺蘇生法及びAED取り扱いを習得しています。毎年南区自衛消防隊消防操作法技術訓練会に参加し、本年度は最優秀賞を受賞しました。

### 4. 地域との交流・連携

- ① 一般就労と福祉的就労との間に位置する中間的就労「生活困窮者就労訓練事業」を施設の自主事業として実施しています。勤務時間は本人が決め、清掃や作業等を行い、一般就労に向けた訓練をしています。横浜市就労訓練事業支援センターや南区生活支援課からの依頼により引きこもりや働きたくても働くことが出来ない方を受け入れ、就労訓練や生活相談を行っています。災害時における福祉避難所として地域の障害者の受け入れる協定を市と結んでいます。地域住民からの施設入所や生活困窮の相談には専門職の生活相談員が対応しています。



- ② 12階建てビル全体の法人内多数の福祉施設が協働し、毎年8月に浦舟複合福祉施設納涼祭を実施しています。納涼祭では、地域のボランティアが協力し多数の模擬店が出店します。利用者が模擬店の手伝いや利用を通して地域の人たちと交流し、地域の子どもに施設の作業室を開放し風鈴作りやうちわ作りを行います。また、法人内保育園との交流を図っています。敬老会では20人ほどの園児が施設を訪問し、自分たちの作品をプレゼントしてくれます。ベルマーク運動やエコキャップ運動を通して小学校との交流が深まっています。また、心肺蘇生法用人体模型レザシアンをケアプラザ等に貸出し、また、AEDの緊急時の貸出利用に応じています。
- ③ ボランティア受け入れマニュアルを作成し、ボランティアを積極的に活用しています。ボランティア受け入れに際しては、利用者の個人情報保護に関する注意等を周知しボランティアに同意のサインをもらっています。平成29年度は、将棋ボランティアと洗濯たみボランティアで延べ72人のボランティアが活動しています。将棋倶楽部はボランティアの協力で10年も続いており、年2回の将棋大会を実施しています。また他にも軽音楽、傾聴、掃除、訪問理容ボランティア等を受け入れています。ボランティアの活動記録を作成し継続を図っています。

## 5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 施設長は、入職時理念や基本方針を説明し、理念の実践にむけて職員の意識の強化を図っています。横浜市浦舟園行動規範を整備し行動基準を記載した「神奈川県匡済会職員ハンドブック」及び「職員マニュアル」を全職員に配付し周知しています。施設長は、毎月開催の職員会議、支援員会議、フロア会議に必要な応じ出席し、施設運営の方針等を説明しています。また、職員のサービス改善の取り組みや意見等の把握に努め、必要事項は朝・夕の申し送りの時やPC上で留意事項等を伝えています。また、毎月1回開催の全大会で利用者の意見を聞きコミュニケーションを図り、日常生活における利用者の思いや要望の把握に努めるとともに、希望者の相談に随時対応しています。
- ② 平成30年度法人の事業計画に、中期的視点での経営改善課題が明記されています。将来を見据えた法人の経営基盤の強化を基本姿勢とし「働きやすい職場づくりと、人材確保と育成による安定した事業運営への対応」「リスク管理とガバナンスの強化」「実施してきた「しくみ」の定着と、必要な見直しの検討」を掲げています。また、平成28年4月から平成33年3月までの5年間の横浜市の指定管理者としての中・長期計画を策定しています。中期計画をもとに年度ごとの作業計画を作成しています。居宅生活訓練事業、生活困窮者就労訓練事業に取り組み、平成30年7月から保護施設通所事業を開始しています。
- ③ 入所時「横浜市浦舟園利用の手引き」を利用者に配布しています。利用の手引きに施設の基本理念や運営方針及び施設生活における遵守事項を明記し、また、食事や金銭の取り扱い、日課表等について詳しく説明し、利用者が安心して施設生活を送れるようにしています。利用者状況に配慮し、文字を大きく漢字にルビをふり、ひらがなを用いて「利用手引き・簡易版」を作成しています。入所手続きマニュアルを作成し、入所に際しては必ず見学・面接を行い、利用者が安心して入所できるように配慮しています。
- ④ 救護施設の利用者は可能な限り地域への移行、自立支援の推進が求められています。「退所後相談マニュアル」を作成し、退所後の利用者相談窓口を置いて利用者がいつでも相談できる体制を整備しています。平成29年度退所者14人のうち、6人は自立しアパート住まいを開始しました。退所者が地域で安定した生活が継続できるように退所者に「保護施設通所事業」の利用を勧めめています。通所事業は利用者ニーズに配慮し平成30年7月から開始しました。養護老人ホームやグループホームへ移行した退所者を毎年施設の納涼祭に招待し、入所者や職員との交流を図って

います。退所後将棋倶楽部に通い活動を継続している利用者もいます。

## 6. 職員の資質向上の促進

- ① 法人の人材育成プロジェクトにより新人・中堅・管理職に対する各階層別研修が組まれています。また、施設独自の人材育成プログラムを作成し、新人・中堅・スーパーバイザー担当職員と職位ごとに体系化しています。施設の人材育成方針に合わせた「横浜市浦舟園職員研修計画」を立て、長期・中期・当年度の育成目標を明確にしています。施設内・外の「研修計画」及び「研修実施状況表」を作成し、職員が必要な研修に参加しています。「法人ケーススタディ発表会」や「施設総括研修会」には非常勤・常勤も参加します。施設内研修を月1回午前・午後と開催し参加できるように配慮しています。
- ② 支援技術の向上に向けて職員は毎年個人別の「研修自己評価及び目標管理シート」を作成します。目標管理シートを基に、研修の成果や目標の達成度を検証しています。上司と面談し短期・中期・長期目標に沿ってスキル向上の達成度を確認しています。新人・新任職員には、1・3・6ヶ月及び1年後の振り返り面談があり、職員の業務の理解や支援技術を見極めながら評価を行っています。新人OJT委員会及び一般職員OJT委員会を月1回開催し、新人、中堅職員への指導方法が適切であることを確認しています。「食中毒予防」「心肺蘇生法・AED取り扱い方法」「感染症対策」「人権研修」等の必須研修のほか、介護技術研修・事例検討など施設内研修による職員の知識向上を図っています。
- ③ 法人に「人事評価マニュアル」「評価段階及び評価基準」があり、各階層に求められる役割表が作成されています。毎年度職員一人ひとりの「スキルアップシート」に施設側からの「短期・中期・長期の期待・目標」を記しています。事務室の壁面に各職員の名入りポケットを貼り、「グッドジョブカード」を投入することにより、職員同士で称賛や感謝の気持ちを伝えています。人事評価面談2回、研修評価及び目標管理面談1回と施設長面談を年3回実施し、施設からの期待や要望、職員からは研修の満足度や今後の目標等について話し合い、職員の育成やモチベーションの維持に役立っています。毎年法人の全職員が「ストレスチェック」を受検し、心身状況を各自が把握しています。

## 分類別評価結果 (および理由)

※ ひょう太マークは各項目において下記の水準をあらわしています。また、各項目ごとにひょう太の数の理由のコメントがあります  
 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

### I 利用者本人の尊重

#### I-1 利用者本位の理念



- ① 施設の理念や運営方針は、利用者本人の人権・人格を尊重した内容です。「障害の有無に関わらず誰もが相互に人格と個性を尊重し合える生活の場を提供するとともに、利用者一人ひとりに健康で明るく文化的な生活を保障し、利用者が必要なサービスを利用しながら地域あるいは施設内で自己実現を図ることができるよう支援する」を理念に掲げています。また、運営方針に、「人権尊重の風土に根差した管理運営」「利用者の自己実現を支援するきめ細やかな事業対応」「開かれた施設に繋がる管理運営」「省エネ・省資源を意識した効率的な管理運営」を明文化し、全職員に周知し理念の実践に努めています。
- ② 職員は入職時に理念や施設運営の基本方針の説明を受けます。施設内各所に理念を掲示し、また、職員会議や支援員会議の冒頭に全員で理念を唱和し、理念の実践にむけた意識の共有を図っています。「横浜市浦舟園行動規範」を整備し行動基準を記載した「神奈川県匡済会職員ハンドブック」及び「職員マニュアル」「非常勤職員マニュアル」を全職員に配付し理念の実践に対する職員意識の強化を図るとともに、名刺の裏に理念や運営方針を記載し職員の注意を喚起しています。
- ③ 人事考課制度の一環として実施している年2回の評価面談で、施設長は職員の理念の理解と実践の状況を評価しています。また、年度末に実施の研修面談では、目標管理シートを用いて職員の年度ごとの目標の達成度を評価しています。面談の中で施設長は職員の理念の実践に向けた目標と達成の状況を確認しています。

#### I-2 利用者のニーズを正しく把握した個別支援計画の作成



- ① 利用者は全員福祉保健センターからの措置委託による受け入れです。入所面接は実施機関担当ケースワーカー(CW)が必ず同席し利用者受け入れの条件を確認し、入所決定に際しては相談員が中心となり、介護、看護等施設内関係部門と連携し利用者支援に関わる留意事項等について確認しています。入所後は、個々の利用者に2名の担当職員を配置します。入所時及び個別支援計画の見直しに合わせアセスメントを実施し、利用者の思いや状況の変化、支援ニーズの把握に努めています。アセスメントは、物品管理、日中活動、食事、日常生活の活動項目ごとに現在の状況と利用者の希望を明記し、職員間の情報共有を図っています。
- ② 年1回、個別支援計画の見直しを実施しています。見直しに際しては、必ず利用者と面談し要望や希望を尊重し計画に反映するようにしています。また、担当職員が主体となり個別支援計画の短期・長期目標に沿って年1回達成度評価を実施しています。病状等による支援方法の変更や地域移行等による支援のステップアップを図っています。担当者間、フロア間、部署間と情報を共有し、利用者支援の課題を整理し必要に応じ理学療法士等の専門職、医師、CW、日中作業所職員等の関係機関を含めカンファレンスを実施し、利用者ニーズを検討し個別支援計画に反映しています。個別支援計画の見直しは必要に応じ随時実施しています。利用者のADLの低下や医療面の状況の変化に対応し見直しを行い、利用者や家族の同意を得るようにしています。

### 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



- ① 日常生活の利用者支援は、利用者自身でできることは本人にやってもらうことを前提にしています。職員は日常生活の様子を見守り、利用者自身の手が届かない所を支援します。サービス提供の実施状況や手順に関する評価と見直しを、個別支援計画の目標にそって年1回実施しています。特に利用者の小遣いの支給方法については見直しの頻度は高く、利用者の同意のもとに手渡しの金額や方法を変更し、変更の都度職員間の情報共有を図るようにしています。また、利用者の日々の生活状況や職員の利用者支援の内容はケース記録に記述しています。ケース記録はPCに入力し全職員の閲覧が可能です。職員は、随時必要に応じて利用者支援に必要な情報を確認し支援の統一性を心がけています。

### I-4 快適な施設空間の確保



- ① 全館バリアフリーの車椅子利用者にも快適な生活環境です。利用者が当番制を敷いて毎日フロアデイルームを清掃します。毎日食事の前後に食堂のテーブル拭き、食堂・集会室の椅子拭きを週に1回実施しています。清掃マニュアル、洗濯マニュアルを整備しています。トイレや床等の共用空間は委託業者を入れて毎日清掃し清潔です。入浴日(週2回、夏季は週3回)の翌日は職員が浴室を清掃し、利用者が手伝います。床のワックスがけは月に1回です。窓ガラスは年に6回、年2回のエアコン・照明機器清掃を実施しています。また、週1回のリネン交換、年4回布団交換を行います。利用者が快適に生活できるように清潔な生活環境の維持に努めています。
- ② 居室全体の四分の一が個室です。他は二人部屋で、カーテンで仕切りプライバシーを保つようにしています。整理整頓は利用者自身で行います。それができない利用者には適時職員が手伝って清掃します。各個人に括り付けのタンス、書籍棚、セーフティボックス付き収納棚があります。各居室のカーテン清掃やベッド周り、衣料ダンス等の整理・防虫は職員が最低年一回は実施しています。エアコンの温度は夏・冬の温度設定に幅をもたせ、居室の利用者が話し合っ決めてるようにしています。
- ③ 感染症対策マニュアルを作成し、感染症流行の季節はポスターを掲示し職員・利用者には感染症予防の注意を喚起しています。インフルエンザ流行時期の1~3月は全職員に出退勤時の検温やマスクの着用を義務付け、また、玄関や食堂入り口等に消毒剤を置いて注意を喚起しています。施設内3箇所に嘔吐時対応等備品を置いて緊急時の対応に備えています。感染症予防研修を毎年実施し、受講を義務付け職員の意識強化を図っています。また、食品衛生コンサルタントが隔月厨房の衛生点検を実施し、清潔に保つための清掃指導を行っています。
- ④ 事故対策・対応マニュアル、自動車事故発生時対応マニュアルを作成し、ヒヤリハット及び事故発生時の対応の仕組みを整備しています。毎月定期的にはリスクマネジメント委員会を開催し、毎月のヒヤリハット報告書、事故報告書の原因を分析し、食事の前に落葉の注意を喚起するなどの事故防止改善策を講じています。法人の「施設及び設備等の危険箇所総点検実施計画」に基づき、年に2回リスク棚卸を実施し、設備利用の適切性や衛生管理上の問題、転倒の危険性等のチェックを行っています。転倒防止のポスターを階段等に掲示し、廊下の出会い頭の衝突防止のためミラーを設置したり、床に注意喚起の色テープを貼ったりしています。また、点検表を作成し毎日消防設備点検を実施しています。
- ⑤ 年に2回、防火・防災避難訓練を実施しています。訓練は浦舟複合福祉施設消防計画、及び横浜市浦舟園消防計画に基づき実施しています。事務所に地震津波警報機を設置し、非常時の情報をいち早くキャッチする体制を整えています。また、横浜市より災害時優先携帯電話を受領し、平成30年9月に、法人全施設を対象に大規模災害時における、災害時優先携帯電話を活用した情報受伝達訓練を実施しています。災害発生に備え3日分の食料や簡易トイレ、カセットコンロ、

ポータブル発電機、担架当の備品を備蓄しています。職員は緊急時対応に備え、救命講習等の研修を受講し、全職員が心肺蘇生法及びAED取り扱いを習得しています。毎年南区自衛消防隊消防操作法技術訓練会に参加し、本年度は最優秀賞を受賞しました。

### I-5 苦情解決体制



- ① 法人の「福祉サービスに関する苦情解決取扱規則」に基づき施設では「横浜市浦舟園苦情解決体制要項」作成し、苦情解決の手順を定めています。苦情解決窓口、苦情解決責任者、第三者委員氏名を記載し苦情を申し立ての手順を明示し事務所前やフロアに掲示しています。外部の苦情受付先として「横浜市福祉調整委員会事務局」の連絡先を提示していますが、掲示物は高い壁面に貼られており、利用者が見やすいように位置の工夫が必要です。また、事務所前には「ご意見箱」を設置しています。利用者のほぼ全員が参加する全体会を月1回開催しています。施設長は全体会で日々の施設の出来事等を伝え、利用者が何でも意見を言える雰囲気作りに配慮し、利用者の要望や苦情の把握に努めています。
- ② 週1回ご意見箱の投書内容を確認し、会議で全部署が内容を把握し、検討した結果を本人に伝えています。要望によってはフロア別に利用者が集まり、話し合いの場を設けています。苦情の投書内容は個人の食事への嗜好等の要望が多く、苦情解決担当者による相談で解決しています。苦情内容や解決経過は記録し、会議での報告やパソコン上で職員への周知を図っています。利用者の苦情・要望に関するデータを整理し年度末には職員に周知しています。施設での問題解決が困難な場合は第三者委員、行政のケースワーカー（以後CWと記載）、他関係機関と連携して解決にあたります。

### I-6 主体性の尊重



- ① CWや主治医、病院のメディカルソーシャルワーカーなど関係機関の専門職や施設の理学療法士（以後PTと記載）などと連携し、個別のコミュニケーションに関わる障害状況を把握し利用者の意思や希望を正しく理解することに努めています。耳や言葉の発生障害など個々の事情に対応した工夫をしています。自己表現の苦手な利用者に対しては、時間をかけて聞き取りを行い、気持ちの理解に努め、状況により筆談にて対応しています。
- ② 利用者の主体的な活動ができる環境としておやつ会やフロア話し合いなどを設定し、利用者が意見を述べる機会を設定していますが、利用者が自分たちで運用する自治会の設定は障害特性もあり難しい状況です。外出や外泊については申請書を提出し職員の了解を取り外出や外泊ができます。家に帰る際には、事前の準備を行い家族と連携し、側面からの支援を行っています。昼食会のメニューや納涼祭の食事メニューは利用者の事前アンケートを反映させています。
- ③ 利用者1人に2名の担当者がつき、利用者の要望や意向の相談に乗っています。利用者の自立支援を基本にした個別支援計画を立て、適時、利用者との相談やカンファレンスを行いながら、日常生活支援を行っています。服薬管理では段階を設け、利用者の状況に応じて期間を延長するなど柔軟に対応し自己管理を継続できるように支援しています。入浴では、一般浴、中間浴対応表を作成し、「見守り、声掛け、介助」など工夫した対応が見られます。

### I-7 自立支援・地域生活への移行



- ① 利用者の意向や日常生活の状況を踏まえて、個別支援計画を生かしながら地域生活への移行計画を策定しています。最初のステップとして、施設内で「社会復帰訓練室」を利用し、一人で生活する居宅体験を行います。食事の準備や清掃、洗濯、金銭管理等の訓練を1～2ヶ月行います。次に居宅生活訓練事業として行っている地域でのアパート生活を基本1年、最長2年体験しても



らいます。地域での一人暮らしを想定した生活訓練と社会訓練を行っています。

- ② 生活訓練では金銭管理、服薬管理、調理、洗濯、買い物、掃除等があり、社会訓練では通院、交通機関の使用、金融機関利用、ゴミの分別等があります。訓練事業を終了すると地域生活への移行調整を行いアパートやグループホーム、施設入所への移行となります。これらがスムーズに行えるよう CW や主治医、地域作業所、不動産業者と連携しています。また、負債を抱えている居宅訓練生活者が法テラスを利用して問題を解決し、地域移行した例もあります。
- ③ 退所者や地域の生活保護受給者に対して 30 年 7 月より「保護施設通所事業」を開設しています。通所訓練と訪問指導があり、通所日数・時間、作業、食事、入浴など利用者に合わせてプログラムを組み生活指導・訓練を行っています。訪問指導では月に 1 回職員が住まいを訪問し、生活のアドバイス、家計や悩みの相談を行っています。29 年 7 月より、自主事業として生活困窮者就労訓練事業(中間的就労)を開始しています。地域の就労訓練者が園での仕事の体験を通してステップアップする支援を行っています。

#### I-8 特に配慮を要する利用者への取り組み（医療的対応を含む）



- ① 入所者の殆どが精神や身体に疾患を患っています。内科週 1 回、精神科月 2 回、整形外科月 2 回と嘱託医による往診を実施し、利用者の健康管理に努めています。協力病院とは「入所者の医療に関する協定書」を締結しています。医療行為を受けているすべての利用者について専門医療機関と連携を取っています。利用者の受診には、職員が同行し、治療内容の説明を受け、帰所後は看護師より利用者に再度説明を行っています。職員による医療処置、相談や受診同行、服薬時の立会い等日常的に医療対応を行っています。利用者との関係が良好な家族には適時連絡や報告を行っています。
- ② 専門的な治療や指導が必要な利用者に対しては、医療機関や理学療法士等の専門家からの助言を仰いでいます。バルーン留置カテーテルの利用者や人工透析を行っている利用者も入所しています。精神障害の利用者が不穏傾向や状態になった場合は、すぐに病院に連絡し、受診や入院対策をしてもらえるように連携を取っています。精神疾患からくる問題行動については主治医の意見の基に職員間で検討し、支援方法を決めています。行動の改善を図るため、作業所やデイケアのスタッフと情報を共有しています。

## Ⅱ サービスの実施内容

### Ⅱ-1 入退所時の対応



- ① 入所時「横浜市浦舟園利用の手引き」を利用者に配布しています。利用の手引きに施設の基本理念や運営方針及び施設生活における遵守事項を明記し、また、食事や金銭の取り扱い、日課表等について詳しく説明し、利用者が安心して施設生活を送れるようにしています。利用者状況に配慮し、文字を大きく漢字にルビをふり、ひらがなを用いて「利用手引き・簡易版」を作成しています。
- ② 施設の理念に障害の有無にかかわらず誰もが相互に人格と個性を尊重し合える生活の場を提供することを掲げ、人権尊重の風土に根差した管理運営を行うこと及び利用者の自己実現を支援する極め細かな対応等を施設の運営方針としています。「救護施設横浜市浦舟園管理規定」を作成し、生活保護法の趣旨に則り利用者の自立を支援することを目的とすること、利用者の個人情報の保護や苦情等に誠意をもって対応すること等を明記し職員に周知しています。
- ③ 入所にあたり「横浜市浦舟園利用案内」を利用者に説明し、入所時説明を受けた事項を守る旨の誓約書もらっています。入所手続きマニュアルを作成し、また、実施機関の担当ケースワーカーと連携し、利用者が施設のことをよく理解できるように配慮しています。入所に際してはかならず見学・面接を行い、その後入所申込書、診断書提出等手続きを行います。生活相談員が医療機関等関係機関との調整を行います。関係機関に情報を提供するときは、必ず利用者とその旨の了承を得ています。
- ④ 救護施設の利用者は可能な限り地域への移行、自立支援の推進が求められています。「退所後相談マニュアル」を作成し、退所後の利用者相談窓口を置いて利用者がいつでも相談できる体制を整備しています。平成29年度退所者14人のうち、6人は自立しアパート住まいを開始しました。退所者が地域で安定した生活が継続できるように退所者に「保護施設通所事業」の利用を勧めています。通所事業は利用者ニーズに配慮し平成30年7月から開始しました。養護老人ホームやグループホームへ移行した退所者を毎年施設の納涼祭に招待し、入所者や職員との交流を図っています。退所後将棋倶楽部に通い活動を継続している利用者もいます。

### Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（食事、入浴、排泄等）



- ① 利用者の嚥下状態に配慮し主食は4種類(米飯、全粥、ゼリー粥、ミキサー粥)、副食は3種類(常食、一口大、軟菜)に食事形態を分類し提供しています。栄養士、看護師、支援員が連携し毎日の利用者の摂食状況を確認し、食事形態の変更があれば迅速に対応しています。また、アレルギーの禁食や糖尿病の塩分制限などに応じた食事を提供しています。食事介助については、施設利用者サービスマニュアルに図や写真を用いて分かりやすく示しています。利用者の身体状況に合ったスプーン、フォークや皿など自助具を活用し、食事中体が傾いてしまう利用者にはクッションを用いる等利用者が食事をしやすいように工夫しています。利用者の食事状況を全職員が把握できるように、栄養士が食事状況リストを作成しています。
- ② 年1回利用者嗜好調査を実施しています。利用者の好みの食べ物を献立に反映し利用者が楽しく食事ができるように配慮しています。四季に合わせて季節の花や風景のポスター・写真を食堂に掲示した、テーブルに置いて利用者が季節感を感じながら食事ができるように工夫しています。利用者は、毎月のイベント食で郷土料理を味わい、選択食や誕生会の出勤食や日帰り昼食会等の外食を楽しんでいます。単独で外出できない利用者は「喫茶ツアー」を実施し楽しんでもらいます。

- ③ 入浴は、週に2回(夏季は週3回)が基本です。一般浴と椅子に座って入る中間浴及び機械浴の設備が整っています。また、治療の都合でシャワー浴だけを利用している利用者がいます。週5日は足浴が可能です。「施設利用者サービスマニュアル」に入浴介助について説明し、入浴介助に関する注意点・留意事項については個々の利用者の健康状態のチェック表を利用し確認しています。一部入浴介助が必要な利用者は、平成29年度末で29人でした。日中、作業所やデイケアの通所者には、希望に応じ帰所後に中間浴室を開放しシャワー浴対応をしています。お楽しみ風呂として、菖蒲湯、柚子湯、熊笹湯、蓬湯を提供しています。
- ④ 個人別に「排便チェック表」「水分チェック表」を活用し利用者ごとの排泄状況を把握しています。排泄状況や下剤の使用に関する情報は支援員日誌に記録し朝夕のミーティングで職員間の情報共有を図っています。排泄・排尿に課題をもつ利用者については、排泄方法を職員間で検討し、また、夜間のトイレ誘導により排泄の自立を促しています。チェック表を用いて、必要な利用者はリハビリパンツの利用を確認しています。トイレ掃除は業者に委託し毎日実施しています。清掃マニュアル、洗濯マニュアルを作成し、汚れた場合は迅速に清掃・消毒を行います。居室で使うポータブルトイレは、汚染の有無にかかわらず1日2回交換します。下着類が汚染した場合は、汚物処理専用の洗濯機にて選択・除菌をしています。
- ⑤ 職員は利用者に毎日同じ服を着用しないように声掛けをします。入所時衣類が少ない利用者には、下着を含め一式を提供し、持参した衣類は職員が選択し熱処理を行います。年一回、施設が費用を負担し下着購入を実施しています。夏冬の年2回、業者が施設を訪問し衣類の出張販売を行います。靴下、帽子、マフラー等利用者が好みの衣類を購入します。利用者一人に夏は6千円、冬は8千円を施設が負担します。

### II-3 余暇・生活内容の自由な選択



- ① 休日は食事以外の時間は自由時間です。利用者は映画やカラオケを楽しみ、また、思い思いに外出を楽しみます。施設内行事を積極的に実施しています。春季は雛祭り、お花見ツアー、将棋交流会等、夏季の七夕祭り、高校野球観戦、横浜市浦舟園納涼祭等、秋季のクルージング、日帰り昼食会等、冬季のクリスマスツリー飾り、初詣、節分、鍋会、奉仕活動感謝会など盛りだくさんです。また、毎月定例のレクリエーション活動としては、誕生会、おやつ会、コーヒーサロン、カラオケ、映画会、書道クラブ、献立表色塗り、ドライブなどがあります。カラオケや映画界はインターネット申し込みが可能となり、利用者のリクエストの幅が広がっています。また、ドライブレクリエーションは企画作りに利用者も参加しています。羽田空港まで2回にわけてドライブを実施しています。
- ② 施設内に3ヶ所の喫煙場があります。喫煙の場所や時間は利用者の手引きに明記し利用者に周知しています。ダイルームに新聞、雑誌、テレビがあり、利用者同士でルールを決めて利用しています。テレビの視聴は午後10時までです。延長の希望には12時まで対応可能です。酒類は一切禁止されています。

### II-4 健康管理



- ① 「医療安全管理体制・指針」「横浜市浦舟園医療業務マニュアル」「救急対応マニュアル」があります。日常の健康管理は看護師が行い、必要時はかかりつけの病院、主治医、嘱託医に相談しています。理学療法士によるリハビリやストレッチなどの「運動プログラム」が用意され、利用者ごとにプログラムが組み立てられています。食事では、利用者の糖尿病や高血圧などの病状によりカロリーや塩分制限のメニューが用意されています。咀嚼状況に合わせて主食では4形態、副食では3形態の食事を提供しています。歯科医師等の指導による口腔ケアについては施設としての取り組みはありません。



- ② 服薬の管理は施設の健康管理のキーポイントとして捉えています。受診の際には医師からの情報及び薬剤師からの薬情説明を受けています。薬情は医務室内の個人別ファイルに保管し、変更が生じたときには、申し送り及びPCにて職員間で情報を共有しています。薬のセットは業務マニュアルに沿って行い、誤薬があった場合にはリスクマネジメント委員会で検証し、再発防止に努めています。薬の仕分けは看護師が行い、食堂に服薬コーナーを設け2名の職員が利用者に薬を渡し服薬状況を確認しています。服薬のヒヤリハットはありますが、誤薬の事故はなく、未然に防いでいます。

## II-5 金銭管理



- ① 利用者の所持金は「預かり金規程」に基づき、金銭管理を行っています。利用者からは「所持金の管理に関する依頼書」により口座預金と現金、印鑑を預かり、事務所内の保管場所で保管しています。入出金の際には「預かり金控え帳」「通帳控え帳」の残高を更新し、利用者に確認印を貰っています。預かり金の状況について、利用者や家族、ケースワーカーの求めに応じ、「残高報告書」を作成しています。出納時は必ず複数の職員で行い、PCデータ上の残高と預かり金控え上の残高をチェックするとともに、預かり金控え帳に立会人も押印しています。預金は月に1回、現金は3ヶ月に1回、「預かり金台帳個人票」を作成し、不適切な入出金がないか、出納員、会計責任者、で確認し、押印しています。毎月1回複数の職員で全利用者の現金預かり金残高を確認し、施設長、主任による確認を行っています。
- ② 通帳はすべて施設で管理しています。利用者一人ひとりに鍵付きセーフティボックスが備えられており、貴重品類を保管できます。小遣いの管理や支給方法は、利用者個々の管理能力に合わせて渡し方を月単位・週単位・随時など柔軟に対応しています。利用者に応じて小遣い帳を作成するよう指導しています。個別支援計画の金銭管理項目を基本に、小遣いの見直しを行っています。
- ③ 判断能力が低下している利用者への支援として、成年後見制度の利用支援を行っています。毎年、成年後見人へ1年間の「預かり金台帳(個人票)」を渡しています。行政のCWの定期訪問時には、「残高報告書」を作成し、報告しています。今後は、入所している利用者や家族に向けて成年後見制度の活用に向けた説明会等を開催されることが期待されます。

## II-6 プライバシーの保護・人権の擁護



- ① 個人情報保護については「横浜市浦舟園管理規程」に、本会が定めた「個人情報保護規程」に基づいて適切に行うとしています。「横浜市浦舟園職員行動規範」「職員マニュアル」には個人情報及び守秘義務について記載しています。実習生、ボランティアには「実習指導要領」「ボランティア留意事項」にある個人情報や守秘義務についてオリエンテーション等で説明し、「個人情報に関する誓約書」に署名を貰っています。
- ② ご意見箱や全体会、フロアでの話し合い、嗜好調査等で利用者の意見を聞く機会を設けています。利用者からの意見や要望は個別支援計画作成時の他、随時相談に乗っています。生活支援員会議やフロアカンファレンスで利用者意見等を議題に挙げ検討しています。イベントや行事、外出では行きたい場所や食べたいものなどのアンケートを行い、利用者の意見を反映し実施しています。
- ③ 「法人コンプライアンスルール」「職員マニュアル」「非常勤・アルバイト職員マニュアル」には、挨拶や態度、言葉遣い、差別に関する事等の記述があり、職員は常に人権擁護に努め、利用者の人格を尊重した支援を心がけています。毎年、新人研修や全職員に向けてのDVDや障害者虐待防止チェックリストを用いた「人権研修」を開催しています。今年は「接遇研修」を施設内で行いました。「職員行動規範」には禁句を含む厳守事項が明確に記されています。入浴や病院への同行については同姓介助が基本です。日常対応について事例検討会を実施し、言動の振り返りや

話し合いを行っています。

## II-7 施設と利用者家族等との連携



- ① 関係が良好な家族や親族には「横浜市浦舟園だより」を送付しています。家族から求められればいつでも情報提供を行い、入退院の際には連絡をしています。施設からの連絡が困難な場合には行政のケースワーカーに連絡や調整をお願いしています。生活状況について必要に応じて電話連絡や面会時に家族等へ報告をしています。家族や関係機関の職員が部屋の様子を見たい時には本人や同室者の了解を得て職員が立会い、家族や親族からの相談には可能な限り対応しています。
- ② 利用者が外泊する場合には担当職員に相談し、状況により主治医の承諾を得てから許可しています。帰省や外泊は「外泊申請書」を提出します。事前に日時や交通機関について家族と十分連絡を取り合い、帰省先の到着時と出発時は必ず施設に連絡してもらっています。サポートが必要な時は介護タクシーや交通サポートの情報を提供したり、ヘルパー事業所から家族との面会に同行できるヘルパーを紹介してもらっています。帰省・外泊の際には施設から受診医療機関や服薬方法などの連絡事項や飲酒や食事制限等の注意点を記載した手紙を渡しています。

## Ⅲ 地域支援機能

### Ⅲ-1 地域ニーズに応じたサービスの提供



- ① パンフレットやホームページに救護施設がどのような施設かを紹介しています。地元議員や行政の福祉関連機関、ケースワーカー、福祉施設、民生委員、看護師等病院関係者等の見学依頼に応じて、施設で実施しているサービスや事業について説明しています。同一建物内には複数の福祉施設があり、合同で行う納涼祭に来所した地域住民に対して、施設で実施している事業や支援について説明しています。
- ② 一般就労と福祉的就労との間に位置する中間的就労「生活困窮者就労訓練事業」を施設の自主事業として実施しています。勤務時間は本人が決め、清掃や作業等を行い、一般就労に向けた訓練をしています。横浜市就労訓練事業支援センターや南区生活支援課からの依頼により引きこもりや働きたくても働くことが出来ない方を受け入れ、就労訓練や生活相談を行っています。災害時における福祉避難所として地域の障害者の受け入れる協定を市と結んでいます。地域住民からの施設入所や生活困窮の相談には専門職の生活相談員が対応しています。

## IV 地域に開かれた運営

### IV-1 施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ



- ① 12階建てビル全体の多数の福祉施設が協働し、毎年8月に複合福祉施設納涼祭を実施しています。納涼祭では、地域のボランティアが協力し多数の模擬店が出店します。利用者が模擬店の手伝いや利用を通して地域の人たちと交流します。また、地域の子どもに施設の作業室を開放し風鈴作りやうちわ作りを行います。法人内保育園との交流を図っています。敬老会では20人ほどの園児が施設を訪問し、自分たちの作品をプレゼントしてくれます。施設で集めたベルマークやペットボトルキャップを近隣の小学校に収めています。ベルマーク運動やエコキャップ運動を通して小学校との交流が深まっています。また、心肺蘇生法用人体模型レサシアンをケアプラザ、保育園、老人ホーム等に貸出し、また、AEDの設置の案内をビルのロビーやエレベーターに掲示し緊急時の貸出利用に応じています。
- ② 地域のイベント開催情報を施設の廊下や自動販売機の前に掲示したり、食事の時間に紹介したりして利用者に地域の各種イベント情報を知らせています。利用者は近隣の商店街、地区センター、コンビニ、理髪店等をよく利用します。単独外出が困難な利用者に対しては、近隣のコンビニや病院内の売店利用、喫茶ツアー、買物ツアーを実施しています。買物ツアーに参加する利用者に個人用にPASMOの利用ができるように支援し利用者が支払いで困らないように配慮しています。

### IV-2 サービス内容等に関する情報提供



- ① ホームページに施設の基本理念や活動方針を明示し、また、全国救護施設協議会の決定事項である「救護施設が取り組む生活困窮者支援の行動指針」等、最近の救護施設の動向に取り組む施設の考え方などを詳しく掲載し、施設運営の基本的考え方やサービス内容を開示しています。平成30年度施設パンフレットを新しく作成し、新しく事業を開始した保護施設通所事業を掲載しより事業内容がわかりやすいように工夫しました。広報誌「うららか日和」を年2回発行しています。広報紙に利用者の日常生活の様子や各種行事に参加している普段見られない利用者の表情等を掲載し、施設における利用者の生活の様子を家族や関係機関等に紹介しています。また、法人ホームページ「みんなのブログ」に最新の行事やイベント情報を掲載し施設の状況を地域によく理解してもらうように努めています。

### IV-3 福祉に関する普及・啓発・ボランティア活動等の促進



- ① ボランティア受け入れマニュアルを作成し、ボランティアを積極的に活用しています。ボランティア受け入れに際しては、利用者の個人情報保護に関する注意等を周知しボランティアに同意のサインをもらっています。平成29年度は、将棋ボランティアと洗濯たみボランティアで延べ72人のボランティアが活動しています。将棋倶楽部はボランティアの協力で10年も続いており、年2回の将棋大会を実施しています。また他にも軽音楽、傾聴、掃除、訪問理容ボランティア等を受け入れています。ボランティアの活動記録を作成し継続を図っています。
- ② 実習生受け入れマニュアルを作成し実習指導者を配置し、個々の実習カリキュラムに沿って実習生の指導に当たっています。社会福祉士実習指導者4人を配置し、平成29年度は社会福祉士を目指す実習生(大学生1人、専門学校生1人)、1日体験実習の専門学校の実習生16人を受け入れています。実習に際しては、受入れマニュアルに沿ってオリエンテーションを行い、利用者の個人情報の保護やプライバシーに関する注意を喚起しています。実習生の目的や要望を確認し実習プログラムを作成しています。実習プログラムは施設に関連する生活困窮者施設や他の救護施設、更生施設等の見学実習を含み救護施設について深く学べるように工夫しています。実習期間

中は毎日反省会を開き実習生からの質問・相談に応じています。

## V 人材育成・援助技術の向上

### V-1 職員の人材育成



- ① 国の職種別配置基準に準拠する職員数を維持し、各種加算や各事業の専任職員を配置しています。採用活動は施設中心に行い採用は法人になります。ハローワークや福祉人材センター、マイナビ、福祉系の学校訪問・求人発送など多様な手段を使い、新卒者採用を進めており、平成30年度は2名の学生を採用しました。法人の人材育成プロジェクトにより新人・中堅・管理職に対する各階層別研修が組まれています。また、施設独自の人材育成プログラムを作成し、新人・中堅・スーパーバイザー担当職員と職位を定め体系化しています。毎年度「研修自己評価及び目標管理シート」を作成し、年3回上司と面談し、年度末には研修の成果や目標の達成について、施設長面談を通して確認しています。
- ② 施設の人材育成方針に合わせた「横浜市浦舟園職員研修計画」を立て、長期・中期・当年度の育成目標を明確にし、養成に力を入れています。施設内・外の「研修計画」及び「研修実施状況表」を作成し、職員が必要な研修に参加しています。「法人ケーススタディ発表会」や「施設総括研修会」には非常勤・常勤が参加しています。研修の成果は研修報告や施設内で行う研修報告会において職員間で共有しています。施設内研修を月1回午前・午後と開催し参加できるように配慮しています。支援員会議の中で「介護技術研修」など経験年数に関わらず発表の機会を設けています。

### V-2 職員の援助技術の向上・一貫性



- ① 支援技術の向上に向けて職員は毎年個人別の「研修自己評価及び目標管理シート」を作成します。目標管理シートを基に、研修の成果や目標の達成度を検証しています。上司と面談し短期・中期・長期目標に沿ってスキル向上の達成度を確認しています。新人・新任職員には、1・3・6ヶ月及び1年後の振り返り面談があり、職員の業務の理解や支援技術を見極めながら評価を行っています。新人OJT委員会及び一般職員OJT委員会を月1回開催し、新人、中堅職員への指導方法が適切であることを確認しています。「食中毒予防」「心肺蘇生法・AED取り扱い方法」「感染症対策」「人権研修」等の必須研修のほか、介護技術研修・事例検討など施設内研修による職員の知識向上を図っています。
- ② 「コンプライアンスルール」をはじめ、60項目のマニュアルを整備し、毎年定期的に更新を行っています。各利用者のケース記録はPC上に記載し、全職員が閲覧できます。PC上の記録は3ヶ月ごとに紙ベースに印刷し、個別のケースファイルに閉じています。事務所の書庫に保管し、職員はいつでも閲覧できます。また、「個別支援計画」は全職種、役職員に回覧しています。どの時間帯にどの職員が対応しても一貫性のある支援ができるように「勤務状況管理表」「夜間業務チェック表」等を活用しています。管理規定はもとより、「職制別職務内容・勤務場所区分表」により、職制間の権限・役割を明確化しています。職員会議や生活支援員会議、医務室会議、フロアカンファレンス等多数の会議を定期的に行い、情報の共有化を図っています。

### V-3 職員のモチベーション維持



- ① 法人に「人事評価マニュアル」「評価段階及び評価基準」があり、各階層に求められる役割表が作成されています。毎年度職員一人一人の「スキルアップシート」に施設側からの「短期・中期・長期の期待・目標」を記しています。利用者1人に担当職員2名を配置し、個別支援計画の作成や自立支援について責任を持って取り組んでいます。毎年、各種委員会及び行事の担当者を選定し、委員会主体に毎年度6月にマニュアルを更新しています。

- ② 事務室の壁面に各職員の名入りポケットを貼り、「グッドジョブカード」を投入することにより、職員同士で称賛や感謝の気持ちを伝えています。人事評価面談2回、研修評価及び目標管理面談1回と施設長面談を年3回実施し、施設からの期待や要望、職員からは研修の満足度や今後の目標等について話し合い、職員の育成やモチベーションの維持に役立てています。毎年法人の全職員が「ストレスチェック」を受検し、心身状況を各自が把握しています。



## VI 経営管理

### VI-1 経営における社会的責任



- ① 「法人コンプライアンスルール」「横浜市浦舟園職員行動規範」「職員・非常勤・アルバイトマニュアル」の中で、職員の倫理、法規範の遵守を明文化し、職員に不正・不適切行為を行わない意識の徹底を図っています。平成 30 年度の法人の事業計画に、法人内コンプライアンス推進チームがその機能を発揮し、コンプライアンス推進チームを中心に人権研修を実施し、福祉の原点であり、法人の基本理念でもある、あらゆる人の尊厳を守るという福祉の心を育成することを明記し、全職員に周知しています。また、福祉関連の不祥事や事故の報道の際には、申し送りや PC で職員に周知し注意を喚起しています。特に人権擁護については人権委員会が毎年人権研修を開催し、職員の人権擁護の意識の徹底に努めています。今年度は外部講師によるパワーハラスメントやセクシャルハラスメント研修等を実施しました。
- ② 施設の運営方針に、省エネ・省資源化を意識した効率的管理を行うことを掲げています。地域住民としての横浜市のゴミ分別回収に努めています。事務所・医務室の窓がらすに遮光フィルムをはり、日差しが強い時にはカーテンを早めに閉めます。コピー用紙は裏紙使用に配慮し、使い古したタオルは清掃用ウェスとして再利用しています。施設全体に節電装置を設置し、食事の前に利用者に呼びかけています。トイレや人の行き来が少ない箇所の証明は、人感センサーつき LED で電気の節約を図っています。夏・冬のエアコンはリモコンパネルを設置し適切に室温調整を行っています。

### VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等



- ① 施設長は、入職時理念や基本方針を説明し、理念の実践にむけて職員の意識の強化を図っています。横浜市浦舟園行動規範を整備し行動基準を記載した「神奈川県匡済会職員ハンドブック」及び「職員マニュアル」を全職員に配付し周知しています。また、年 2 回の賞与時の人事考査で、職員が基本理念・基本方針・行動基準を職員が理解し実践していることを評価しています。
- ② 施設長は、毎月開催の職員会議、支援員会議、フロア会議に必要な応じ出席し、施設運営の方針等を説明し、また、職員のサービス改善の取り組みや意見等の把握に努めています。必要事項については朝・夕の申し送りの時や PC 上で留意事項等を伝えています。また、毎月 1 回開催の全体会で利用者の意見を聞きコミュニケーションを図り、日常生活における利用者の思いや要望の把握に努めるとともに、希望者の相談に随時対応しています。
- ③ 主任、副主任、フロアリーダーを対象にスーパーバイザー育成プログラムを実施しています。平成 30 年度の法人主催研修で、「スーパービジョントレーニング」を全 6 回実施しました。研修は受講職員の業務状況について情報共有を図り指導方法を検討しています。また、現場の職員が判断に迷いや疑問が生じた時は、上司に相談する仕組みが整っています。日常の業務や支援の内容は PC に記録されており、上司は職員のメンタルヘルスにも配慮し、誕生日は有給休暇の取得を勧めるなど、必要に応じ個々の職員へのアドバイスをしています。

### VI-3 効率的な運営



- ① 施設長は、全国救護施設協議会、関東救護施設協議会、県内救護施設・部会等多種別施設とのネットワークを通じて制度や情勢の情報、各施設の取り組み等の情報を収集し、施設運営のニーズを把握し施設運営に反映しています。月 1 回法人三役会、法人運営会議、施設長会議の法人幹部会議を開催し、重要事項については適時役職者やリーダー間で検討しています。重要な情報や施



設長会の案件は、毎月の職員会議で必ず職員に報告し、また、日々の申し送りやPC上でも全職員に周知しています。

- ② 平成30年度法人の事業計画に、中期的視点での経営改善課題が明記されています。将来を見据えた法人の経営基盤の強化を基本姿勢とし「働きやすい職場づくりと、人材確保と育成による安定した事業運営への対応」「リスク管理とガバナンスの強化」「実施してきた「しくみ」の定着と、必要な見直しの検討」を掲げています。また、平成28年4月から平成33年3月までの5年間の横浜市の指定管理者としての中・長期計画を策定しています。中期計画をもとに年度ごとの作業計画を作成しています。居宅生活訓練事業、生活困窮者就労訓練事業に取り組み、平成30年7月から保護施設通所事業を開始しています。

## 利用者本人調査

### 調査概要

10人の利用者に対し一人ずつ、調査員2人が個室にわかれてヒアリングを実施しました。利用者は男性8人、女性2人で、40代1人、50代3人、60代5人70代が1人でした。また、入所期間は、1年以内1人、2～5年が2人、6～10年が3人、10年以上4人でした。ヒアリングは横浜市の所定の利用者本人調査書式に基づいて実施しました。

### 個別の設問・回答の分析

#### 《入所時について》

- ① 施設に入る時の説明については、9人が十分説明してくれたという回答でした。2人は「分からない」の回答でした。「ちゃんと説明してくれ、安心できると思った」の意見がありました。
- ② わかりやすい説明でしたかの質問には、9人が「わかりやすかった」の回答で、「職員の説明は丁寧でした」の回答でした。

#### 《支援計画について》

- ① 支援計画は10人全員と一緒に職員が「考えてくれた」の回答でした。
- ② 分かりやすく計画について説明してくれましたかの質問は、9人が「はい」、の回答で、「ジョークを交えながらわかりやすく説明してくれた」の意見がありました。
- ③ ここでの生活リズムはあなたに合っていますかの質問については、10人全員が「生活のリズムは自分に合っている」という回答でしたが、「もう少し外に出たい、門限のルールが少し気になる」の意見がありました。

#### 《施設の快適さについて》

- ① 部屋はいつもきれいですかの質問には、9人が「きれい」と答え、1人が「いいえ」でした。「自分で掃除しているからとてもきれいです」の回答がありました。「いいえ」の1人は、「毎日洗濯できないのでまあまあで特に清潔でもない」の回答でした。
- ② 食堂などみんなで使うところは清潔ですかの質問には、8人が「はい」と回答し、2人が「いいえ」の回答でした。「食堂は当番が掃除をするのでいつもきれいです」の回答でした。また、「床にご飯粒が落ちている時があり、トイレも汚れている時がある」という回答もありました。

#### 《食事について》

- ① 食事はおいしいですかの質問には、6人が「はい」の回答で、4人が「いいえ」でした。「とてもおいしい」という意見と「普通だがまずいことはない」の意見があり、また、「蒸した魚がおいしくない」、「味がバラバラ辛いとか甘いとかがあって自分の口には合わない」、「ご飯が硬いときがある」という意見がありました。

- ② 食事メニューについて楽しいですかの質問には、8人が「いろいろあって楽しい」と回答し、2人が「いいえ」の回答でした。「何品もあり作る人は大変だと思う」との意見がありました。
- ③ 健康状態に合わせて希望に応じてくれますかの質問には、「はい」の回答が9人、「分からない」1人でした。「調子の悪い時はないので分からない」と回答した人がいました。
- ④ 自分のペースで食事できますかの質問に対しては、10人全員「はい」の回答でした。「皆さん自分のペースで食事をしている」との回答でした。

#### 《入浴について》

- ① ゆったりと入浴できますかの質問には、9人が「はい」で1人が「いいえ」の回答でした。「湯加減が夏は暑く冬は寒い改善して欲しい」といった方がいました。
- ② お風呂の回数や時間については、7人が「はい」で、「いいえ」が3人でした。週3回は入浴したい人が3人でした。
- ③ 職員は親切に手伝ってくれますかの質問に対しては、7人が「はい」の回答で、「わからない」が3人でした。「自立しているので職員に手伝ってもらったことはないので分からない」の意見でした。

#### 《食事・入浴以外の日常の支援について》

- ① 希望する時のトイレ誘導してくれますかについては、「はい」が5人、「分からない」5人でした。5人とも自立排泄の方でした。
- ② 手伝ってほしい時の職員の対応に関する質問に対しては、8人が「はい」の回答で、「わからない」が2人でした。「頼めば親切に対応してくれる」との意見でした。
- ③ 職員はあなたにわかるように話をしてくれますかの質問については、10人全員が「はい」の回答でした。「職員はみんな丁寧で分かりやすく説明してくれる」との意見でした。
- ④ 職員はあなたの考えをよく聞いてくれますかの質問については、「はい」の回答は9人で、「いいえ」が1人でした。「いつも悩みごとをきいてくれる」との意見があり、「時々聞いてくれない時がある」との回答の人がいました。
- ⑤ 日中活動は楽しいですかについては、「はい」が8人、「いいえ」が1人、「わからない」が1人でした。「日中は映画やテレビをみている、塗り絵や運動クラブをやっている」等の意見でした。いいえの1人は、「ひるはいつも寝ている。たのしいと思ったことはない」の回答でした。

#### 《余暇内容について》

- ① レクリエーションを楽しんでいますかの質問については、「はい」の回答が9人で、「いいえ」が1人でした。「皆さん読書や映画、散歩、買物等で楽しんでいる」という意見でした。いいえの1人は、「車椅子なので外出はできないので楽しんでいない」との回答でした。
- ② テレビ、新聞など自由に楽しんでいますかの質問については、10人全員が「はい」の回答でした。
- ③ 外出したいとき希望通りに外出できますかの質問に対しては、8人が「はい」の回答で、2人が「いいえ」でした。「天気の良い日は伊勢佐木町まで外出する。」「家族と外出する」等の意見があり、車椅子で外出できない、夜9時の門限はない方が良い等の意見がありました。

- ④ 髪型や服装は好みをきいてくれますかの質問については、「はい」が6人、「わからない」が4人でした。「職員にきいたことがないので分からない」の意見がありました。
- ⑤ コーヒーやたばこなど好きなものを楽しむことができますかの質問に対しては、「はい」が8人、「いいえ」が2人でした。「小遣いの範囲で飲み物は自分の好みで決めている。」「健康のため豆乳にしている」等の意見がありました。「コーヒーは飲まないし楽しんだこともない」という意見がありました。
- ⑥ 自分のお金を自由に遣うことができますかの質問に対しては、「はい」の回答が9人で「いいえ」が1人でした「金銭管理は自己管理しているので遣える」という意見があり、「お金は使っていない」と回答した利用者がいました。
- ⑦ 地域のボランティアとの交流は楽しいですかの質問には、「はい」が8人「いいえ」が1人「分からない」1人でした。「ボランティアがくると楽しい。作業所にもよくきてくれる」といった意見がありました。「将棋ボランティアがきてくれて楽しい」という意見もありました。「ボランティアとは話をしたこともない」との意見もありました。

#### 《健康について》

- ① あなたの体の調子をいつも心配してくれますかの質問には、10人全員が「はい」の回答でした。「職員はよく気をつけてくれるので感謝している」という回答でした。
- ② 病気や怪我の時丁寧に対応してくれますかの質問には、10人全員が「はい」の回答でした。

#### 《社会復帰について》

- ① 機能訓練等の社会復帰のための訓練は十分ですかの質問に対しては、「はい」の回答が8人、「いいえ」が1人、「わからない」が1人でした。「自転車漕ぎ、足載せ漕ぎ、体操を楽しくやっている。トライアルハウスで体験入所をした」等の意見でした。「歩行器で訓練しているがもっとやりたい。部屋で筋トレをしている」といった意見もありました。

#### 《苦情対応について》

- ① 嫌な思いをしたとき職員に気軽に話すことができますかの質問については、8人が「はい」の回答で、2人が「いいえ」でした。「職員は親身に相談に乗ってくれる」の意見がありました。「気軽に相談するほど親しくない」の意見もありました。
- ② 職員はあなたの思いにしっかり応えてくれますかの質問については、10人全員が「はい」の回答でした。「親切に対応してくれるので安心感がある」等の意見でした。
- ③ 職員以外に相談できるひとがいますかの質問については、「はい」の回答は4人で「いいえ」が6人でした。日中作業所の職員、同じ部屋の人、前の施設の職員、従姉等が相談できる人として挙がっていました。半数以上が職員以外に相談できる人はいないとの回答でした。

#### 《プライバシー保護・人権擁護について》

- ① プライバシーに配慮がされていますかの質問には、「はい」が8人、1人が「いいえ」1人が「わからない」でした。「この職員はとても気をつけてくれる」等の意見でした。

- ② ここにいて大切にされていると思いますかの質問には、9人が「はい」の回答で、1人が「いいえ」でした。「元気かと声をかけてくれる、とても大切にされているとおもう、これからもそうだと思う」等の意見でした。「いいえ」の1人は、「生活は安定しているが大切にされているとは感じない」、といった意見でした。

#### 《職員の対応について》

- ① 職員は優しく丁寧ですかの質問には、10人全員が「はい」の回答でした。「ルール通りにやれば職員は丁寧です」との意見がありました。
- ② 度の職員も同じように手伝ってくれますかの質問には、8人が「はい」の回答で1人が「いいえ」、1人が「わからない」でした。「担当職員が分からないときは他の職員が手伝ってくれる」という意見がありました。「担当職員以外のことは分からない」の発言もありました。
- ③ 職員の言葉遣いや態度はどうですかの質問については、10人全員が「職員はことばも丁寧に話をしてくれる」といった回答でした。

#### 《総合満足度について》

- ① ここでの生活に満足していますかの質問に対しては、8人が「満足している」との回答で、2人が「満足していない」の回答でした。「他の人に紹介したいほど満足している」との意見がありました。「たまに嫌になることがある」との意見もありました。

#### 《施設への要望などはありますか》

要望では下記がありました。

「外出を多くしたい。外出のできる時間をもっと長くしてほしい。」「機能訓練をもっとやりたい。」「門限の9時をもっと遅くしてほしい。」「果物や温かいものなどおいしいものが食べたい。」「入浴の回数を増やしてほしい。」「洗濯機の中にトイレットペーパーを入れる人がいるので困っている。」「雑誌・週刊誌を置いてもらえらるともっと楽しめる。」「満足している。このまま継続してほしい。」

## 家族アンケート結果

### □ アンケートの概要

#### 1. 調査対象

アンケート調査が可能な利用者家族等を対象にアンケート調査を実施しました。

#### 2. 調査方法

アンケート用紙を施設より利用者家族等に配布しました。回答は無記名で、準備された返信用封筒にて評価機関に直接送付して頂きました。

#### 3. アンケート発送数等

発送数： 7 通      返送数： 6 通      回収率： 86%

#### 4. 全体をとおして

利用者家族へのアンケートは施設の特徴から依頼できる方が限られましたが、回収率は86%になりました。

回答者は「施設を総合的に評価した満足度」において、「満足」が83%を占め、「どちらかといえば満足」も含めると100%の家族が満足しております。

個別の内容で「満足」の高い項目として、「ご本人のプライバシーへの配慮について」「職員の対応について（優しく丁寧な対応など）ご本人が病気や怪我などの時の対応について」が「満足」100%となっています。他にも「どちらかといえば満足」を含めると満足が100%の項目が多くなっています。

その一方で、「ご本人の様子に関する説明や情報提供」「自立に向けてのお手伝い」については、「満足」は33%に留まり、残りは「どちらかといえば満足」と「無回答など」がそれぞれに半数となっています。また、すべての項目において「不満」「どちらかといえば不満」は0%の結果でした。

施設への要望などの自由記入欄には、「職員の皆様、とても感じが良く有難く思っています。」「本人の担当職員が以前の方と変わっているので教えて頂きたい。」の意見もあります。

アンケートでは「あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか」の質問は「よく知っている」0%です。「まあ知っている」と答えた67%の全員が施設の理念等に共感しています。今後基本理念などの周知を徹底して、家族と施設の協力を通じて福祉サービスの質の向上が期待されます。

■入所されているご本人についておたずねします。

|    |    |    |     |
|----|----|----|-----|
| 性別 | 男性 | 女性 | 無回答 |
|    | 4  | 1  | 1   |

|    |        |        |        |        |       |     |
|----|--------|--------|--------|--------|-------|-----|
| 年齢 | 40～64歳 | 65～74歳 | 75～84歳 | 85～94歳 | 95歳以上 | 無回答 |
|    | 0      | 0      | 0      | 0      | 1     | 5   |

|      |        |         |          |        |     |
|------|--------|---------|----------|--------|-----|
| 入所期間 | 3ヶ月未満  | 3～6ヶ月未満 | 6ヶ月～1年未満 | 1～3年未満 | 無回答 |
|      | 0      | 0       | 0        | 1      |     |
|      | 3～5年未満 | 5～7年未満  | 7～10年未満  | 10年以上  |     |
|      | 0      | 0       | 0        | 5      | 0   |

■あなたご自身についておたずねします。ご本人から見た続柄は何ですか

|      |     |      |     |     |     |
|------|-----|------|-----|-----|-----|
| 配偶者  | 子ども | 兄弟姉妹 | 甥・姪 | その他 | 無回答 |
| 0    | 0   | 6    | 0   | 0   | 0   |
| その他： |     |      |     |     |     |

■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   |
|   | 0.0%    | 66.7%   | 16.7%     | 0.0%      | 0.0%     | 16.7% |
| 付問1（よく知っている、まあ知っている、とお答えの方へ）<br>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 | 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   |
|   | 100.0%  | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%      | 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 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  | わからない | 無回答   |
| 施設に関する情報の得やすさについては | 66.7% | 16.7%      | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 16.7% |
|                    | その他：  |            |            |      |      |       |       |
| サービスの内容や費用に関する説明には | 50.0% | 16.7%      | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 16.7% | 16.7% |
|                    | その他：  |            |            |      |      |       |       |

|                        |       |            |            |      |      |       |       |
|------------------------|-------|------------|------------|------|------|-------|-------|
| 問3 施設と家族との連携について       | 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  | わからない | 無回答   |
| ご本人の様子に関する説明や情報提供については | 33.3% | 33.3%      | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 16.7% | 16.7% |
|                        | その他：  |            |            |      |      |       |       |
| 自立に向けてのお手伝いについては       | 33.3% | 33.3%      | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 16.7% | 16.7% |
|                        | その他：  |            |            |      |      |       |       |

| 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  | わからない | 無回答   |
|--------------------------|-------|------------|------------|------|------|-------|-------|
| 食事について<br>(内容や対応など総合的に)  | 50.0% | 16.7%      | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 16.7% | 16.7% |
|                          | その他 : |            |            |      |      |       |       |
| 入浴については<br>(頻度や対応など総合的に) | 50.0% | 33.3%      | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 16.7% |
|                          | その他 : |            |            |      |      |       |       |
| ご本人の体調への日常的な配慮について       | 50.0% | 16.7%      | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 16.7% | 16.7% |
|                          | その他 : |            |            |      |      |       |       |

| 問5 施設空間の快適さについて                 | 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  | わからない | 無回答  |
|---------------------------------|-------|------------|------------|------|------|-------|------|
| 施設の快適さについて<br>(清潔さ、適切な温度や明るさなど) | 83.3% | 0.0%       | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 16.7% | 0.0% |
|                                 | その他 : |            |            |      |      |       |      |

| 問6 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  | わからない | 無回答  |
|---|--------|------------|------------|------|------|-------|------|
| ご本人のプライバシーへの配慮について                              | 100.0% | 0.0%       | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
|   | その他 :  |            |            |      |      |       |      |
| 職員の対応については<br>(優しく丁寧な対応など)                      | 100.0% | 0.0%       | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
|   | その他 :  |            |            |      |      |       |      |
| 不満や要望を聞く体制と対応については<br>(気軽に言えるか、しっかりと対応してくれるかなど) | 83.3%  | 0.0%       | 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 16.7% | 0.0% |
|   | その他 :  |            |            |      |      |       |      |

※ 1.満足 2.どちらかといえば満足 3.どちらかといえば不満 4.不満 5.わからない 6.無回答

| 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    | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満 | 不満   | わからない | 無回答  |
|------------------------------|-------|------------|------------|------|-------|------|
| 総合満足度は                       | 83.3% | 16.7%      | 0.0%       | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                              | その他 : |            |            |      |       |      |



## 事業者コメント

---

事業者名：横浜市浦舟園

第三者評価は3回目の受審ですが、前回（平成24年度）とは違い、本入所事業に加え、新たな事業として「居宅生活訓練事業」「一時入所事業」「保護施設通所事業」、自主事業として社会復帰を希望されている地域住民の方への就労訓練支援をする「生活困窮者就労訓練事業」を実施する中での受審でありました。

救護施設は、従来の本入所事業に留まることなく、退所者支援や地域貢献等が求められている中で、職員が日々業務に取り組む努力の積み重ねが高い評価をいただいたのだと思います。

今回第三者評価を受審することで、現状を振り返り、把握することが出来ました。

また、職員は各事業の意義や目的を再認識し、これからの支援に活かしていくことが出来ると思います。

今後も現状に甘んずることなく、各事業の更なる充実と、救護施設に求められる役割を果たしていきたいと思います。



**株式会社フィールズ**

〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 藤沢トーセイビル3F

TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323