

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	相模原市立上九沢身体障害者デイサービスセンター
経営主体(法人等)	社会福祉法人県央福祉会
対象サービス	生活介護
事業所住所等	〒252-0136 相模原市緑区上九沢4 市営上九沢団地H棟1階
設立年月日	平成18年10月1日
評価実施期間	平成29年5月 ～30年3月
公表年月	平成30年4月
評価機関名	日本会計コンサルティング株式会社
評価項目	東京都版（生活介護）
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>【事業者が特に力を入れている取り組み】</p> <p>① 主任格の職員に対しての権限移譲等を通じて職員のやる気向上に取り組んでいます 所長はエリアでのサブマネージャー職を兼務しています。そのため法人の業務等により不在にすることが多くあります。このような環境の中で業務を円滑に行うために、主任格の職員に対して権限移譲を行い業務判断や遂行業務を統括的に行えるような体制づくりをしています。所長は主任格の職員に対して責任感や判断力の面で向上が見られると感じており、職員の育成とモチベーション向上につながっています。また、「ホメール制度」の導入や、職員の自主性を尊重して外部団体の会議に参加させるなどの取り組みを行い、モチベーション向上を図っています。</p> <p>② 看護師を複数配置し、重度の利用者も安心して通える体制です 市内で数少ない身体障がい者を対象とした事業所で、重度の利用者も積極的に受け入れる姿勢があります。看護師を常時2～3名配置できる体制を整え、利用者や家族に安心を与えています。また、看護師を配置したことで利用者の外出活動が増えました。万が一の時にも対応できるということで、利用者の安全性を確保できています。このサービス体制の提供により、重度の障がいを持つ利用希望者からの問い合わせも増えているようです。より重度の利用者を対象とした事業所としての特徴として、今後の存在価値を高めていきます。</p> <p>【特に良いと思う点】</p> <p>① 事業所運営、利用者支援の両面において計画的な取り組みが行われています 事業計画は現場職員の意見を反映させ、半期で状況確認して見直すなど着実な計画の実行に取り組んでいます。また、利用者支援においては日々利用者の支援目的を確認し、活動に入っています。アセスメントの見直しを半期に一度行い、支援計画の継続性を確認しています。このように事業所の業務全体的にしっかりと計画の下で実行されており、職員個人の判断などに委ねられることなく、PDCAサイクルの流れで組織的に活動しています。</p> <p>② 利用満足度調査や意見箱の設置など、様々な取り組みによって利用者意向の把握に努めています 利用者の意向を把握するために様々な取り組みを行っています。毎年度末に利用満足度調査を実施し、数値化した満足度の把握を行っています。質問項目については固定し、各年度ごとに比較ができるようにしています。また、「みんなの声」という意見箱を設置し、匿名で利用者が意見を伝えられる環境も整えています。投書のあった内容について、事業所内で対応可能なものについてはすぐに対応することを心掛けています。事業所だけで対応ができない内容についても、必ず法人へ意見をあげることで利用者の意向に</p>	

応えられるように努めています。

③「ボランティア活動支援」という考えのもと、法人内で最も多くのボランティアを受け入れています。事業所ではボランティアの受け入れを積極的に行っており、法人内で最も多くのボランティアを受け入れています。昨年1年間では約460名の受け入れを行いました。ボランティアの受け入れ体制は、ボランティア受入の担当職員がボランティアに対して、参加にあたってのお願いや、1日の流れの書かれた案内書面を渡し注意事項の説明などを行っています。所長はボランティアの受け入れは事業所で必要だから受け入れるのではなく、ボランティア活動のニーズを満たすための「ボランティア活動支援」であるという考えのもと取り組んでいます。

【さらなる改善が望まれる点】

①日常の業務において、事故やエラーの再発にむけた仕組みの構築が期待されます

日常の業務において発生した事故やエラーは、ヒヤリ・ハットシートや事故報告書を作成し職員全員に共有しています。特に重要な事故については職員会議を通じて対応策の検討も行っています。対策を立てた直後に改善が見られたものであっても、期間が空くと再び同様のエラーが発生することがあるということです。対策を講じた一定期間後に振り返りを行うなど、再発の防止に向けた仕組みの構築が期待されます。

②研修内容について職員間で内容を共有する仕組み化が期待されます

職員は法人内や社会福祉事業団等を通じた、様々な研修に参加する機会があります。研修への参加を通じて職員の能力向上に取り組んでいます。しかし、研修への参加後に、内容の共有が職員間で行われていません。現状では参加した職員本人が希望した場合のみ、資料等を共有しており仕組化はされていません。参加した研修内容の振り返りや、事業所全体での知識向上のためにも、今後職員間での研修内容の共有の仕組化が期待されます。

③業務全体を一定の時期で見直す機会を設け、支援の質のさらなる向上に期待します

利用者支援において、看護師を3名配置し専門的に、また職員も研修等により適切な支援が行われています。必要なマニュアルを揃え、業務の一定水準を確保するために職員間の情報共有を工夫して漏れないようにしています。しかし、これらを定期的に見直す仕組みはまだ確立されていないようです。利用者のアセスメントを見直すタイミングで全体の活動についても見直すなど、一定の時期を定めるのが望ましいと考えられます。これにより、さらに支援の質の向上につながることを期待します。

評価領域ごとの特記事項

1.人権の尊重	職員の日常の活動を振り返り、利用者を傷つけるようなことがないように年2回セルフチェックシートを使っています。結果は会議で共有し、組織的に防衛するようにしています。法人の人権委員会で話し合われた内容が全体で情報共有されることもあり、法人、事業所として力を入れて取り組んでいます。もしも虐待の事実が確認できた場合には、法人のマニュアルに沿って対応するようになっています。利用者の生活リズムは大切にしており、来所時間は個別に設定しています。このように、利用者の人権に対して十分な配慮がされています。
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	事業所では利用満足度調査や旅行アンケート、給食アンケートなど様々な方法によって利用者意向の把握に取り組んでいます。利用満足度調査は事業所独自に年度末に毎年実施しています。質問項目は内容を固定する事で、年度ごとに比較ができるようにしています。調査結果については館内に掲示し、利用者に対して開示しています。これらの方法によって収集した意見に、更にスピード感をもって対応する事で利用者の満足度を向上させることの必要性を所長は認識しています。
3.サービスマネジメントシステムの	事業所内の業務の一定水準を確保するために、各種会議や日常の活動を通じて職員に考え方や方法が浸透するようにしています。毎朝の打ち合わせ時には、利用者の

<p>確立</p>	<p>確認事項を読み合わせて一人ひとりの目的を明確にしています。月1回のデイサービスセンター会議と個別支援計画・モニタリング会議を通じて、必要事項を共有、検討する場が設けられています。欠席者にも情報を伝えるよう議事録等をファイルに綴じ、回覧して確認後にチェックをしてもらうことで漏れがないようにしています。その他、ヒヤリハットは日々確認して安全性に配慮しています。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>事業所は法人内で最も多くのボランティアを受け入れており、昨年1年間では約460名の受け入れを行いました。ボランティアは主に相模原市のボランティアセンター経由で受け入れています。多くのボランティア受け入れを通じてボランティアセンターとの関わりは非常に強く、同センターのボランティアマニュアル作成に職員が参画したり、職員を講師として派遣することもあります。所長はボランティアの受け入れは事業所で必要だから受け入れるのではなく、ボランティア活動のニーズを満たすための「ボランティア活動支援」であると考え取り組んでいます。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>事業所の決定事項は所長からのトップダウンで決めるのではなく、月に1回実施しているデイサービス会議等の会議によって、職員の意見を反映することを意識して決定しています。会議のテーマは事前に各業務の担当職員が話し合いを行い、会議時にはその内容をもとになり話し合いをします。会議の運営は主任が中心となって行っています。会議の参加者は常勤職員のみですが、会議録を非常勤職員に回覧する事で全職員への共有を図っています。利用者へ伝えるべき重要な案件については、その都度案内の書面を利用者へ手渡し周知を図っています。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>職員のモチベーション向上への取り組みとして、職員同士でお互いの良い所を見つけ褒め合う「ホメール制度」を導入しています。また、重心ネットワーク等の関連団体に加盟の際、希望する職員がいた場合に参加させるなど、職員の自主性を尊重するように所長は心掛けています。所長はエリアのサブエリアマネージャー職を兼務し、外出することが多くあります。そのため、事業所の運営を円滑に進めるためにも主任格の職員に対して権限の移譲を図っています。これらの取り組みにより職員のモチベーション向上を図っています。</p>