

## 第三者評価結果報告書

### 総括

対象事業所名	横浜市つたのは学園（2回目受審）
経営主体（法人等）	社会福祉法人偕恵園
対象サービス	障害者支援施設（生活介護）
事業所住所	横浜市緑区長津田町2327番地
設立年月日	2009年4月1日（指定管理制度に移行）、当初開設1982年4月1日
評価実施期間	2015年8月～2015年12月
公表年月	2016年3月
評価機関名	一般社団法人 アクティブ ケア アンド サポート
使用項目	横浜市版

### 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】

横浜市つたのは学園（以下、学園という）は、東急田園都市線長津田駅より徒歩約10分の小高い丘に位置し、横浜市指定管理者制度に基づき社会福祉法人偕恵園が運営する障害者施設です。運営法人は昭和43年に設立、これまでに、学園のほか、障害者入所施設を始め、通所施設、短期入所やヘルパー、ふれあいショップ、グループホームなど展開してきました。運営法人内の各事業所が連携して、利用者とともに「偕に活る」支援に取り組んでいます。長津田地区センターとともに、同じ建物の1階にあり、地域の人々との交流もあります。

#### 【特に良いと思われる点】

- ・利用者の平均利用年数は8.3年、最長は33年です。利用者の重度化・高齢化と保護者の高齢化が進み、利用者の将来を見据えて本年7月に、「利用者の状況と今後」をまとめました。利用者の全体像を家族とともに確認し、地域移行への意識づけにつなげていく資料と考えています。家族会でグループホームに関する具体的な情報を提供し、見学会も開催しました。徐々に理解を深めてもらえるよう情報提供と併せて相談に応じています。
- ・毎月の「保健だより」に、利用者から聞き取ったことなかから家族が知りたいと思う情報を載せたり、一人一人の体重測定グラフを示したり、健康管理に目を向けるよう促しています。環境変化に敏感な利用者に配慮し、インフルエンザ予防接種を実施しています。地域の総合病院の協力を得て、健康診断や歯科・婦人科健診も行っています。障害児者専門医である嘱託医など医療機関との日常的連携を強化し、支援の安定や向上に加え、家族の負担軽減や安心感につながることを視野に入れ、支援に取り組んでいます。
- ・事業の重点項目に地域交流を掲げ、地域の関係団体との交流を推進しています。長津田地区センター及び長津田小学校と合同で「つたのは祭り」を毎年開催し、地域住民を広く招いています。利用者のクラブ活動において、周辺の商店街や飲食店を利用したり、公共交通機関での外出活動を数多く実施するなど、利用者の社会体験を豊かにすると同時に、地域交流を通して障害福祉の普及・啓発・理解促進を図っています。2013年度から緑区社会福祉協議会・福祉施設等分科会の「災害時の回覧板を利用した取り組み」に参加し、地域の病院や福祉施設との連携をもとに防災体制の構築に寄与しています。

【さらなる改善が望まれる点】

- 利用者の重度化は進み、介助が必要な場面が増えています。開設当初から利用者の状況に合わせて設備を改修してきました。浴室の改修により、入浴が必要になった利用者のニーズにえています。現在の課題となっている横になっておむつ交換ができる場所や興奮・発作時の静養室、一人になれる空間設定など利用者のニーズに沿った支援をさらに向上させる工夫も検討しています。早期実現への努力とそれまでのさらなる工夫が期待されます。
- 利用者の将来を見据え、本年7月に「利用者の状況と今後」をまとめました。本人の状況、家族の構成や状況、本人及び家族の希望、職員の意見などをもとに利用者の全体像を家族とともに確認しました。個別支援計画に、現状の課題をとらえています。将来や今後の方向性を長期計画に組み入れ、職員だけでなく利用者と保護者とともに、現状認識から長期的課題につながる支援を明らかにし共有できるシステム（アセスメント方式やプラン作成システム）の検討が期待されます。
- 職員の専門性向上と人材育成、給与体系の3つを包含する新人事管理システムの構築に向け、検討・協議を進めています。研修計画に基づく、新人・中堅・管理者など階層別教育研修に加え、スーパーバイザーの段階的育成など、緻密で計画性を持った人材育成の推進が課題となっています。今後、新人事管理システムの早期構築とともに、職員一人一人の能力を高める計画的な人材育成のための体制整備と充実が期待されます。

評価領域ごとの特記事項

1.人権の尊重

- 運営法人の理念と基本方針で個人の自立とその人が福祉の主体となるようその選択を尊重することをうたい、実践活動を目指しています。利用者の在宅生活全体を見据え、地域生活や将来へのつながりを意識して支援に取り組んでいます。
- 利用者の特性や希望などに基づき、空室やパーテーションなどを活用して個別的な空間の確保・提供を実施しています。不穏・興奮時のクールダウンや重度者のおむつ交換・休息などのためのスペースがなく、設備改修の検討を行っています。
- 運営法人の「職員倫理綱領」、「職員行動規範」により、利用者に向かい合う姿勢及び行動のあり方を具体的に示し、全員で共有しています。利用者にも仲間であることを示し、プライバシーや虐待に対する意識を持っています。
- 同性介護に努め、必要に応じ入浴サービスを提供し、またクラブ活動でも入浴機会を設けています。ほとんどの利用者が排泄や着替えの介助を必要とし、排泄リズムやトイレに行く習慣、季節に合った服装など気持ちが向くよう支援しています。

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

- 毎年作成するアセスメント表は多職種の職員が関わり、個別支援計画では家族の意向の聞き取りも工夫し、家族負担が少なくなるよう配慮しています。家族や生活全般を考慮し、潜在している力を引き出すことを重視しています。また重度障害者への観察や専門家の意見も活用しています。
- 心身状態に応じ、全体活動や班活動ではなく、マンツーマンの対応に切り替えるなど柔軟に変更しています。同性介護と個別支援から班担当を変えた

り、職員全体で対応するなど必要に応じて個別支援計画の見直しを行っています。

- ・施設内の清潔保持や照明、空調管理など、利用者の特性や体調などに応じて快適性の確保に努めています。浴室やトイレの改修を行い、バリアフリー化を図っています。

- ・「利用者が主体となるべき福祉サービス支援を行う」「個人の自立を基本とし、その選択を尊重する」ことを示し、「地域でのネットワーク推進を図る」としています。短期入所や日中一時支援事業などを活用した地域移行への方向を家族会などで伝え始めるなど、利用者の将来を考慮し、地域移行への意識づけにつなげていきたいと考えています。体験プログラムを用意し、自立生活・地域生活につながるよう配慮しています。車両と運転員を増やし、自宅送迎の充実を図っています。

- ・病時食だけでなく、その日のメニューで食材や提供方法に、一人一人の希望を受け入れることによって、食事を楽しくとるとともに完食の満足感につながっています。毎月給食会議を開き、利用者の希望や個別支援計画に沿った健康管理につながる給食の提供を検討しています。職員は、食事に関わる利用者の課題を把握し、利用者の状態に合った介助や食事の形態を工夫し柔軟に対応しています。

- ・言葉によるコミュニケーションが困難な利用者が多く、自分の写真で意思を示したり、日常の活動の中で利用者にわかるよう伝える工夫をしています。独り言や会話の中から聞き取ったり、日常の観察を大切にし、職員で共有しています。

- ・自宅からバス停まで同行したり、家族との交通機関を使う訓練とリレーによって活動を増やしています。また、公共交通機関を利用する時のマナーも学んでいます。ボランティアの援助を受け、利用者の能力に合った方法で製品作りに取り組んでいます。地域で販路を広げ、イベントに出店し収益を上げています。

- ・作業では仲間の中で役割を持っていることを感じています。また、農作業では、利用者に達成感とともに体を動かし運動量を確保しています。利用者の希望や集中する様子のもとに作業を選択しています。

- ・利用者と家族の意向を聞き、日々の送迎時の家族との会話からくみ取っています。学園行事の準備に利用者の意見を聞き、司会などの役割を体験する機会を設けることによって主体的に関心を持てるよう支援を行っています。

- ・利用者の地域移行の勉強会やグループホームの見学会、成年後見制度についての勉強会を開きました。家族の高齢化が進み、利用者や家族がともに安心できるよう職員が付き添ったり、今後の緊急時対策として「お泊り会」を検討しています。

### 3.サービスマネジメントシステムの確立

- ・契約時に意思表示が困難な利用者が増え、利用前の実習中の本人の様子や学校などからの意見・情報を参考に、利用者や保護者と協議しながら利用契約を結んでいます。利用者が引きこもり、家族が来所できない場合、自宅を

訪問しています。

- ・個別支援計画では、保護者の意向を踏まえ、長期の生活に対する自立生活・地域移行を考慮するとともに、短期計画で日常の健康や身体状況、活動、工賃作業などに対する意向をもとに潜在力を引き出すことを重視しています。

- ・苦情受付・解決体制を整備し、利用者・家族に説明しています。第三者委員のほか、外部のオンブズパーソンを受け入れ、透明性の確保に努めています。利用者・家族の意見や要望については、必要な場合外部の権利擁護機関の紹介も行っています。

- ・オンブズパーソンの定期的来園や利用者の全体会で意見を言う機会を設け、利用者の感想や意見を聞いたり、気持ちや意向を表出しやすくなるよう工夫するなど、利用者の意見の引き出しと活用に努めています。

- ・毎月の「保健だより」に家族が知りたいと思う情報のほか、体重測定結果をグラフにして掲載しています。地域の医療機関との連携を強め、利用者の健康管理と支援方法に関する情報や助言を得て、健康管理に生かしています。

- ・現金を鍵付き個人ロッカーに保管したり、事務室で預かったりしています。利用者は外出時に買物をしたり、家族会の有志が開く喫茶室で注文や支払いを体験しています。券売機で切符を買い改札を通る体験など金銭への関心を持てるようなプログラムを作成しています。

- ・家族の高齢化が進み、自宅での介護負担が大きくなっています。重度の障害のある利用者が短期入所を利用する時は職員が付き添うなど、利用者と保護者が外泊の体験に慣れるよう支援を行っています。

- ・「生活支援に関するマニュアル」を作成し、利用者の安全確保や事故防止の手順を定めています。今後、利用者の更なる安全性確保の観点から、リスク管理の委員会設置など、組織的な対応の仕組みづくりが期待されます。

- ・ヒヤリハット／事故報告書を用い、情報共有と改善のための検討に活用しています。緊急時や災害時の対策マニュアルを作成し、防災体制と有事の対応手順を明確化しています。備蓄食料に加え、緑区特別避難場所として応急物資を備蓄し、在宅要援護者の受入体制を整備しています。警報・注意報発令時も開所して利用者を受け入れ、家族の負担軽減と利用者の安全確保に努めています。

- ・「医務マニュアル」を整備し、様々な疾病や怪我、配慮が必要な利用者の対応手順を定めています。マニュアルをもとに、施設内で勉強会を定期的開催し、対応の標準化を図っています。

#### 4.地域との交流・連携

- ・横浜市及び緑区の各種協議会に参加し、地域の小中学校、自治会・町内会との交流を行うなど、関係機関や地域との協働・連携を推進しています。今後、地域移行に向け、理解促進と普及啓発のための講演会の開催などの取り組みが期待されます。

- ・毎年、隣接の長津田地区センターと共同で「つたのは学園まつり」を開催し、地域住民を招待するほか、近隣の小中学校などと定期的に交流をしています。地域の商店を利用したり、施設のホールや運動場、備品などの貸出も

	<p>行うなど、地域交流を積極的に推進しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア委員会を設置し、マニュアルを定めています。受け入れ時、配慮事項などを説明しています。陶芸や刺繍、行事運営など多数のボランティアが定期的に活動しています。また、社会福祉士や保育士の施設実習や横浜市職員や養護学校教員などの教育実習を受け入れています。</li> </ul>
<p><b>5.運営上の透明性の確保と継続性</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度事業計画書に、運営法人の理念を明示し、基本方針で個人の自立とその選択を尊重することをうたっています。職員会議で読み合わせ、学園の事業計画に反映させています。利用者の在宅生活全体を見据え、地域生活や将来へのつながりを取り上げています。</li> <li>・施設の運営方針や事業計画の内容を家族会や職員会議で説明し、家族・職員相互の共通理解を得られるようにしています。業務運営委員会など複数の委員会組織を発足し、組織的に課題改善を図る体制を構築しています。</li> <li>・運営法人及び施設のホームページやブログを開設し、随時更新して最新情報を発信しています。外部の情報機関の取材には、利用者の個人情報保護に配慮しながら対応しています。施設の利用相談や見学には、利用者への支援に支障のない範囲で柔軟に対応しています。</li> <li>・利用者とともに、資源リサイクル活動を推進し、苗木の栽培・配布を行うなど地域の緑化推進に取り組んでいます。今後、こうした取り組みを施設の方針・目標に位置づけ、事業計画に明示することが期待されます。</li> <li>・中間管理職を対象に、スーパービジョン研修の受講を推進していますが、今後、スーパーバイザー育成を年度事業計画に明示するなど、具体的な取り組みが期待されます。</li> <li>・施設の重点課題として、利用者数の増加、日中プログラムの充実、関係機関との連携強化を掲げ、事業計画に明示しています。将来的な展望を踏まえ、利用者送迎の拡充と日中一次支援事業の強化、医療対応とリハビリの充実化などに取り組んでいます。</li> </ul>
<p><b>6.職員の資質向上の促進</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営法人・学園の中・長期的改善課題として人材育成を掲げ、年度事業計画にも明示しています。次代の学園運営に備えた教育・研修に取り組み、段階的な人材育成を行っています。</li> <li>・職員の勤務年数や職種別に研修計画を策定し、教育研修を実施しています。また、研修受講や専門図書の整備など、研修環境の充実に努めています。</li> <li>・毎月支援会議・班会議を開催し、支援技術の向上に努めるほか、利用者への対応手順をマニュアル化し、職員全員で一貫した対応を共有しています。業務マニュアルの見直しは年度末に実施していますが、今後、見直しの基準や範囲、時期、頻度の明確化が期待されます。</li> <li>・運営法人が「職務権限規程」「事務分掌表」を策定し、職責や職務権限、業務範囲等を明示し、現場への権限移譲を推進しています。職員からの改善提案も随時聴取し、実務に反映しています。</li> <li>・職員の体調管理に留意し、休暇取得や勤務シフトの調整など具体的な対応</li> </ul>

を行っています。