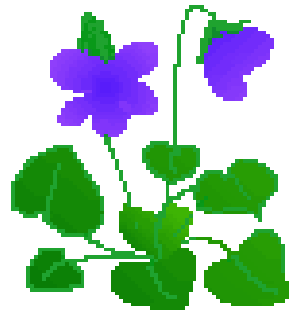


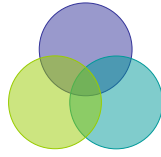
社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団  
百合丘日中活動センター

福祉サービス第三者評価結果報告書



報告日 平成 23 年 12 月 26 日

福祉サービス第三者評価機関  
株式会社コモンズ 21 研究所



## 福祉サービス第三者評価結果報告書

### 1. かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

■ 福祉サービス第三者評価結果報告書	1
--------------------	---

### 2. 福祉サービス第三者評価結果報告書

■ 評価結果総括表	8
■ 大項目評価結果	9
■ 中項目評価結果	14
■ 利用者（家族）アンケート（身体障害版）の調査結果	24
■ 利用者（家族）アンケート（知的障害版）の調査結果	29
■ 事業者からの意見	34

### 3. 当社オリジナル報告書

■ 評価結果集計表（非公表）	35
■ 小項目評価結果（非公表）	36
■ アンケート自由意見（身体障害版）（非公表）	66
■ アンケート自由意見（知的障害版）（非公表）	67

## 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	障害者施設
1 対象施設名	百合丘日中活動センター
2 運営主体	社会福祉法人川崎市社会福祉事業団
3 住所	川崎市麻生区百合丘2 - 8 - 2
4 定員	56名(生活介護10名・生活訓練6名・就労移行20名・就労継続B型20名)
5 評価機関名	コモンズ21研究所
6 評価に要した期間	平成23年4月～平成24年3月
7 報告書作成日	平成23年12月26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23年4月21日～平成23年8月31日	所内会議及び研修会を通し、受審の目的、方法等を全職員で共有化した上で自己評価票にて個別に評価した。 評価項目については正職員のみが評価し、担当者が全評価票を集計。評価の分かれたものについては、多数意見の項目を施設全体の評価とした。
2	評価調査員による調査方法	平成23年 10月12日(水) 10月18日(火) 10月24日(月)	10月12日(水) 施設見学・説明、幹部職員ヒアリング 調査員打合わせ・書類閲覧 利用者ヒアリング  10月18日(火) 幹部職員ヒアリング、書類閲覧 利用者ヒアリング 一般職員ヒアリング(新任・中堅の2名)  10月24日(月) 幹部職員ヒアリング、書類閲覧
3	利用者(家族)アンケート実施方法	平成23年5月9日～20日	事業報告会において説明の上、アンケート用紙を利用者及び家族に配付。封入したアンケートを各事業担当職員が回収した。
4	利用者本人調査方法	平成23年10月12日、18日	各4事業利用者の中から、知的・身体・精神障害の8名と評価調査員が個別に面接を行った。

	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
	人権への配慮	B	<p>・職員規範には、倫理や自主自立などが明記され、法人の服務規律等を使用して、基本的人権や職員として社会的規範を逸脱しないよう、センター長が全職員に研修を行っています。</p> <p>・個別支援計画書の作成時や日々の支援の中で、利用者や家族の意向を把握し、事業別打ち合わせや所内会議にて、個々の利用者の支援について検討を行い利用者を尊重した対応を心がけています。</p> <p>・「個人情報保護に対する基本方針」が作成されており、施設内の廊下にはフリガナをつけた基本方針の掲示がされ、利用者にもわかりやすい配慮がされています。</p> <p>・事業別打ち合わせや所内会議で、個別ケース対応の検討の際には、人権侵害や身体拘束になっていないか等の検証も合わせて行い、不適切な対応にならないよう努めています。</p>	<p>・利用者本位の理念の周知徹底や人権意識のさらなる向上のために、定期的に内部研修や振り返りを行うことが望まれます。</p>
	利用者の主体性・個別性の尊重	B	<p>・5月・10月の年2回「事業報告会」が行われており、利用者や家族が参加して意見交換がされています。またアセスメントや個別支援計画作成時等、利用者や家族との面談を実施し、意向や希望(ニーズ)の把握に努めています。</p> <p>・苦情に対する窓口を設置し、苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員等を記載した「苦情解決の流れ」が入口に掲示され、契約書等への記載もされており、利用者や家族に対して周知を図っています。</p> <p>・受け付けた苦情は、報告書にまとめられ、所内会議等で解決に向けた対応方法の検討をし、全職員へ周知し再発防止がされています。法人の会議や全館調整会議などでも報告検討が行われています。</p> <p>・ケース担当者が作成した個別支援計画は、他職種とのカンファレンスにおいて協議され、職員間で周知が図られています。</p> <p>・個別の事情に配慮できるよう、ミーティング時に対応方法の検討を行い、当センターでの支援が難しいと判断した場合には、他の社会資源の紹介や百合丘障害者センターに相談するなど、関係機関と連携した支援がされています。</p> <p>・サービス終了後も、いつでも相談に応じていると共に、一般就労した利用者への就労定着が出来るよう3ヶ月間または6ヶ月間のフォローアップ支援計画書を作成しています。定期的な就労先への訪問や電話などで、就労や生活に関する相談等を実施し、障害者の円滑な一般就労への移行の支援が図られています。</p> <p>また、客観的な職業評価を実施するため、ワークサンプルを導入し利用者の作業活動を分析し、知識及び能力の向上を図るための支援がされています。</p>	<p>・今後、法人として予定されている「施設利用者満足度アンケート」により、利用者満足の向上の仕組みの確立が期待されます。</p> <p>・利用者が就労や生活を体験できるプログラム等の作成が望まれます。</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
	サービス管理システムの確立	B	<p>・百合丘日中活動センターでは「障害者自立支援法」等の事業に直接関連する法令については、情報を収集し職員・家族へ周知しています。</p> <p>・地域からの苦情については全館の調整委員会で検討し改善する仕組みになっており、受付・対応方法等のマニュアルが整備され、一貫した対応が出来る体制が整っています。</p> <p>・地域との関係については、近隣の教会のイベント時には駐車場を開放するなど、その都度対応がされています。</p> <p>・センター長の役割は事務分掌で明文化されており、自らの責任と役割は、平成23年度に導入された「目標管理シート」と「人事管理トータルシステム」に基づき、上司(北部リハビリテーションセンター館長)の評価を受ける仕組みとなっています。</p> <p>・年度末の所内会議で、提供するサービス内容の評価・点検を全職員で実施し、次年度の取り組みを討議しサービスの質の向上に繋がると共に、その内容は次年度の事業計画に反映しています。</p> <p>・日々の支援や個々のケースについては、百合丘障害者センターの医師・作業療法士・理学療法士・ケースワーカー等も参加し、カンファレンスを毎月3回開催し、評価・改善策を検討しています。</p> <p>・苦情解決の仕組みについては、苦情に対する窓口を設置し、苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員等を記載した文書「苦情申出窓口の設置」がフリガナを付け、利用者・家族にも分かりやすく工夫した形でセンター入口に掲示されています。また、苦情を受け付けてからの対応マニュアルが整備されており、苦情は、状況確認後、所内会議で解決に向けた対応方法の検討を行い、全職員に周知しています。</p>	<p>・個人情報保護等について、更なる研修等の実施が求められます。また、マニュアル等は、今後、更なる周知・共有が望まれます。業務改善等の仕組みを各部門ごとに、定着させていくとよいでしょう。</p> <p>・苦情解決の仕組みを、利用者が気付きやすい場所に掲示したり、意見箱を設置することが望まれます。</p>
	危機管理体制の確立	B	<p>・事故防止、食中毒・感染症の予防と蔓延の防止のマニュアルを作成してその情報共有に努め、利用者の安全確保のために必要な危機管理体制を確立しています。</p> <p>・事故については、「ヒヤリハット報告書」「事故報告書」を作成し、回覧及び調整会議の報告・再検討を実施しています</p> <p>・食中毒・感染症については、発症していません。いざという時は給食会議と調整会議にて報告及び対策の検討を行う体制を整備しています。</p> <p>・防災については、防火管理者が避難経路等の自主点検を毎月行い、館内全体で年2回の防災訓練を行っています。その他の設備点検や清掃は委託業者から定期的に点検サービスを受けています。</p>	<p>・感染症予防のために、利用者の様々な障害特性に配慮して、絵写真入りで分かりやすくまとめた、うがい・手洗い方法の表示するとよいでしょう。</p>

大項目の評価

(施設名 百合丘日中活動センター )

	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
	地域との交流・連携	B	<p>・生活訓練事業終了後、地域の人達に毎週施設を開放しサポートすると共に、隣の教会のイベント時には駐車場を開放し、選挙の際には投票所として提供する等地域との交流・連携に配慮しています。</p> <p>・区ごとに定期的に開催される会議等に参加し連携を取っています。特に百合丘障害者センターとは定期的にカンファレンス開くと共に、ハローワークとは就労情報の把握のため、密接な連携を取っています。</p> <p>・地域からの苦情については、全館の調整委員会で検討をし、改善がされ、また、川崎市北部リハビリテーションセンターだけでは対応できない場合は、川崎市に報告をし、検討・改善を行うなど適切な対応がされています。</p>	<p>・地域に対しての情報発信が不足しています。「障害者の持つ特性」「高次脳機能障害とは」等について、また「当センターが果たしている役割」等について、周知していくことが望めます。</p> <p>・高校・大学関係者への情報提供や実習生の受け入れを行う等、さらに積極的に、福祉人材育成支援を進めていくとよいでしょう。</p>
	運営上の透明性の確保と継続性	B	<p>・百合丘日中活動センター運営方針は、北部リハビリテーションセンター(当センターを含む複合福祉施設)の基本理念と合わせて、ホームページに明文化されています。職員に対しては、研修、年初の所内会議、事務所内への掲示により周知徹底を図っています。</p> <p>・パンフレットにはフリガナをふり、事前見学の中で具体的な活動内容を紹介しています。重要事項説明書、契約書、利用説明書は、センター長が障害特性に合わせて説明をしています。</p> <p>・事業計画は、職員全員が作成過程に携わり、利用者・家族や関係機関には事業報告会で報告し、共有されています。</p> <p>・経営については、法人内の施設長会議、川崎市北部リハビリテーションセンター調整会議等に参加する等を通じて動向を把握し、施設長会議で経営状況について分析し、その議事録は職員間で閲覧しています。また利用率等は毎月報告することで、経営意識の向上の機会となっています。</p>	<p>・ホームページは、障害者のためにフリガナをふったり、絵写真・動画を入れる等の更なる工夫があるとよいでしょう。</p> <p>・契約書関係も、利用者本人がわかるよう、フリガナをふったり、項目ごとに理解度を確認するチェック欄を設ける等のさらなる工夫があるとよいでしょう。</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
	職員の資質の向上	A	<p>・職員の資質向上に向けては、階層別研修は各階層ごとに具体的な目標を設定し法人の計画に沿って実施し、その他必要に応じて法人と日中活動センターが企画実施しています。</p> <p>・全職員を対象に「目標管理シート」と法人の「人事管理トータルシステム」(育成活用システム、評価システム、処遇システム)を活用し管理・運用されています。また、職員の処遇については、同システムにより客観的に評価・処遇されており、正規職員には「人事考課ガイドブック」を配布しシステムの理解促進、並びに基準の透明化を図っています。</p> <p>・就業環境への配慮については、労働法規遵守を重視すると共に、センター長が年2回職員と面接し、職員の意向並びに個人事情を把握し、労働基準法の基準を上回る介護休暇の取得等が出来る仕組みが作られており、個人事情への配慮がなされています。</p> <p>・個別支援計画作成会議や医師・作業療法士・理学療法士等参加のカンファレンス等で協議する体制を構築しており、職員は幅広い専門家の知見を吸収できる環境にあります。また、作業療法士・理学療法士による研修が実施され、サービス提供方法に関する知識・技術の向上に努めています。</p>	<p>・今後、職員研修等の機会をさらに増やす等、資質向上への取り組みを更に充実することを期待します。</p> <p>・アセスメント時には、担当者だけでなく、サービス管理責任者や看護師等も立ち会い、複数で行うことが期待されます。</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
	サービスの実施内容	B	<p>・利用者同士のコミュニケーションが円滑にいよいよ、また、通所の曜日や作業時の席の配置を調整したり、職員がさりげなく声かけをして工夫しています。</p> <p>・日常生活支援に関するマニュアルを全体又は個別対応用に整備して、統一した方法で支援しています。</p> <p>・食事については、アレルギー、病状、食事の形状について必要がある場合は給食会議で検討の上、提供したり、2階の作業療法士や言語聴覚士と連携し、食べ方の指導も行っています。また、利用者の意見を聞いてメニューの改善にも努めています。</p> <p>・入浴については、同性職員2名体制でリフト浴の介助を行い、自宅で入浴が困難な利用者の清潔保持に努めています。</p> <p>・衣服については、ワークチャレンジプログラムを導入し、挨拶の仕方や服装について、職員が利用者にグループワークで学ぶ場を提供しています。</p> <p>・レクリエーション活動については、利用者の要望により様々なメニューが用意されています。これらの支援にあたっては、エンパワメントの視点と自主性の尊重を心掛けています。</p>	<p>・利用者支援方法等について、行動指針等を作成し、定期的な研修(年1回)で周知・共有することが望まれます。</p> <p>・脱衣所・浴槽やトイレは、設計・構造上の問題から使い難く、これまで市と相談してきましたが、利用者のためには、早急に改善をすることが期待されます。</p> <p>・洗面所で正しい手洗いができるよう、絵写真入りで分かりやすく、掲示するとよいでしょう。</p>



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	b	<p>・基本的人権については年度末の所内会議で研修が行われており、職員規範として、尊厳や倫理、自主自立などが明記されています。</p> <p>・個別支援計画書の作成時等や日々の支援の中で、利用者や家族の意向を把握し、事業別打ち合わせや所内会議にて個々の利用者の支援について検討を行い、利用者を尊重した対応を心がけています。</p>
プライバシーの保護	b	<p>・「個人情報保護に対する基本方針」が作成されており、施設内の廊下にはフリガナをつけた基本方針の掲示がされ、利用者にもわかりやすい配慮がされています。</p> <p>・個人情報保護に関しては契約書にも明記されており、法人のホームページにも掲載がされ、「個人情報保護に対する基本方針」に沿った対応がされています。</p> <p>・利用者に個別対応を行う中で職員が何気なく発した言葉に対する苦情がありました。利用者の家族や仕事のことなどは、どこまで職員間で情報共有してよいか、アセスメント時に了解を得るなど、対応・改善策を全職員で検討しさらに徹底できるように努めています。</p> <p>・個人情報の保護の取り組みを全職員等に周知徹底させるためにも個人情報保護規程類を明確にし、研修や見直す機会を設けて、より適切な管理を期待します。</p>
身体拘束、体罰、虐待の防止への取り組み	b	<p>・法人の服務規律等を使用して、職員として社会的規範を逸脱しないよう、センター長が年2回研修を行っています。</p> <p>・事業別打ち合わせや所内会議で、ケース対応の仕方の検討を行なう際には、人権侵害や身体拘束になっていないか等の検証も合わせて行い、不適切な対応にならないよう努めています。</p> <p>・今後は定期的に職務にあたる心構え等の研修や、個々の職員が自己点検できるような人権チェックシート等の作成をされるとよいでしょう。</p>

<p>生活の場としての環境整備</p>	<p>b</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃を業務委託しており、仕様書に基づいた清掃が毎日実施され、またトイレは使用状況を見て職員が掃除を行い清潔な環境が保たれています。</li> <li>・利用者が一人で落ち着いて作業を行いたい場合は衝立を使用したり、人間関係を考慮して座る場所や作業テーブルの配置を工夫し、集中できる環境を整備しています。</li> <li>・利用者が一人になりたい時は、浴室脱衣所や洗濯室の畳スペースを活用できるよう工夫されています。また、作業室や食堂のテレビスペースはみんなでくつろげる場として利用されています。</li> <li>・湿度温度計の定期的なチェック体制などを工夫し、作業室全体が快適で雑菌・病原菌等の感染しにくい環境に配慮されるとよいでしょう。</li> <li>・入浴設備や多目的トイレが利用者には使いづらい構造となっており、川崎市に改修の要望を伝えています。今後も川崎市との協議を図るとともに車椅子利用者や障害者が使用しやすいような設備の改修が望まれます。</li> </ul>
---------------------	----------	--

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)
<p>利用者満足度の向上への取り組み</p>	<p>b</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターオープン当時に利用者満足度調査を行い、その内容や検討事項については事業報告会で報告がされ、また食事生活状況調査を実施し、昼食についての意見・希望の把握検討を行い、利用者の希望を食事メニューに反映しています。</li> <li>・5月・10月の年2回「事業報告会」が行われており、利用者と家族が参加して意見交換の場を持っており、また利用者や家族との面談を随時実施し意向や希望の把握がされています。</li> <li>・今年度初めての試みとして、法人内全ての施設にて「施設利用者満足度アンケート」を実施しています。アンケートは法人事務局に利用者等が郵送する仕組みとなっています。今後は集計結果等の分析・検討を行い、利用者へのサービス向上が期待されます。</li> </ul>
<p>利用者が意見を充分に言える体制</p>	<p>a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情に対する窓口を設置し、苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員等を記載した「苦情解決の流れ」が入口に掲示されています。</li> <li>・契約書や重要事項説明書にも苦情解決についての記載があり、施設内の窓口・受付担当者・電話番号の他、当法人の第三者委員会や神奈川県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会の連絡先も記載し、利用者や家族に対して周知を図っています。</li> <li>・受け付けた苦情は、報告書にまとめられ、所内会議等で解決に向けた対応方法の検討を行い、全職員へ周知・改善を行い、法人の会議や全館調整会議などでも報告検討が行われる体制が作られています。</li> </ul>

<p>利用者の意見や意向への配慮</p>	<p>・アセスメントで利用者の障害状況や生活歴等の詳細を把握し、その情報を全職員間で共有した上で、個別事情に配慮した支援を心掛けています。</p> <p>・個別支援計画の確認時(生活介護事業・就労継続支援事業は半年に1回、就労移行支援事業・生活訓練事業は3ヶ月に1回)や、個々の利用者の心身状況の変化時は、利用者や家族と面談を行い、意向の確認をし、ニーズの把握に努めています。</p> <p>・希望する家族とは連絡帳にて利用者の様子を伝え、いつでも見学が出来ることを伝えていきます。</p> <p>・ケース担当者が作成した個別支援計画は、他職種によるカンファレンスにおいて協議がされ、職員間で周知が図られています。協議後に修正した個別支援計画は、センター長と合議した後、ケースファイルに綴じられ、職員はいつでも閲覧できるよう事務室の書庫に保管されています。</p> <p>b</p> <p>・個別の事情に配慮できるよう、ミーティング時に対応方法の検討を行い、当センターでの支援が難しいと判断した場合には、社会資源の紹介や百合丘障害者センターに相談するなど連携した対応がされています。</p> <p>・サービス終了後も相談は随時受け付けており、就労移行支援事業・就労継続支援事業の利用者については、フォローアップ支援計画書を作成し、百合丘日中活動センター側からも訪問や電話連絡等を通じて、状況把握や相談に応じています。</p>
----------------------	--

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)
<p>経営における社会的責任</p>	<p>b</p>	<p>・地域からの苦情については、百合丘日中活動センター単独への苦情は殆んどありませんが、苦情があった場合には全館の調整委員会で検討し改善する仕組みとなっています。受付・対応方法等のマニュアルが整備され、一貫した対応ができる体制が作られています。</p> <p>・法令の遵守に関連して、百合丘日中活動センターでは、事業に直接関連する「障害者自立支援法」等については、改正情報を把握し職員・家族へ周知していますが、福祉事業全般にかかわる幅広い情報(個人情報保護、人権、虐待他)並びに、その他の情報(消費者契約法、雇用・労働・防災等)についても会議・研修等で周知徹底することによりサービスの質の向上が期待されます。</p> <p>・地域との関係については、近隣の教会のイベント時には駐車場を開放したり、選挙の際には投票所としての要望に応える等地域との良好な関係が構築できるよう努めています。</p> <p>また、北部リハビリテーションセンターとしては地域の福祉向上のためのさまざまな取り組みを行ってきていますが、百合丘日中活動センターとしても「麻生区障害者自立支援会議」(23機関参加)等を通じ、関係機関等と定期的に連携すると共に地域情報の収集に努めており、それら情報の活用は今後の課題となっています。</p>

<p>経営者のリーダーシップ</p>	<p>b</p>	<p>・センター長の役割は事務分掌で明文化されており、自らの責任と役割は、平成23年度に導入された「目標管理システム」と「人事管理トータルシステム」に基づき上司(北部リハビリテーションセンター館長)の評価を受ける仕組みとなっています。</p> <p>・センター長は各事業打ち合わせに参加し、現場の実態・課題の把握に努めると共に、就労移行支援事業においては能力評価を客観的に把握するために、体制を整え、人材育成をしています。利用者の作業能力を客観的に評価する評価システムを導入するなど、業務改善も進めています。</p> <p>・それぞれの事業では、課題が把握され業務改善は行われつつありますが、当センター全体的な拡がり・運動にはなっていません。管理者がリーダーシップを取り、改善活動を推進することにより、より一層の業務改善・効率化、サービスの質の向上が期待されます。</p>
<p>サービスの質の向上に向けた取り組み</p>	<p>b</p>	<p>・年度末の所内会議で提供するサービス内容の評価・点検を全職員で実施し、次年度の取り組みを討議しサービスの質の向上に繋げています。また、討議した内容は次年度の事業計画に反映しています。</p> <p>・日々の支援や個々のケースについては、2階の百合丘障害者センターの理学療法士・作業療法士・医師・ケースワーカー等も参加し、カンファレンスを毎月3回開催し、評価・改善策を検討しています。</p> <p>なお、個別支援計画、送迎、食事対応、入浴等の利用者支援、印刷・自主製品制作、健康管理等についてのマニュアルが作成されており、事務所の書庫に保管されています。これらは、パソコンに収納されており、職員の誰でも何時でも利用できる体制ができています。</p> <p>・当センターとして、本評価の受審を契機に、多くのマニュアル(手順書)が整備されました。今後は、マニュアルの内容を全職員で共通理解するための研修の実施により、ばらつきの無い、質の良いサービスの確保につなげていくことが望まれます。</p> <p>・利用者に関するサービス実施状況については、個別のケース記録に記入されており、毎月センター長の決済を受ける仕組みが確立していますが、職員によって記録のとり方や頻度などがまちまちとなっています。今後においてはこれらの規定の作成と5W1Hが確認できるようなケース記録の作成が望まれます。</p>

<p>苦情解決のしくみの確立</p>	<p>a</p>	<p>・苦情に対する窓口を設置し、苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員等記載した文書「苦情申出窓口の設置」が、フリガナを付け利用者・家族にもわかりやすく工夫した形でセンター入口に掲示されています。また、苦情を受け付けてからの対応マニュアルが整備されており、一貫した対応が出来る体制ができています。</p> <p>・受け付けた苦情は、状況を確認し所内会議で解決に向けた対応方法の検討を行い、全職員に周知されています。</p> <p>・「苦情に対する流れ」や川崎市福祉施設等苦情解決支援事業(第三者委員会)の掲示を食堂など、利用者に分りやすい場所に掲示することでより一層の周知が期待されます。</p> <p>・重要事項説明書には意見箱が設置してある旨の記述がありましたが、施設内には設置されていませんでした。設置場所の選定中との事ですが、利用者や家族からの不信感につながる可能性もありますので、早期の設置が望まれます。</p>
--------------------	----------	--

危機管理体制の確立

中項目	評価	評価の理由(コメント)
<p>安全管理・安全の確保</p>	<p>b</p>	<p>・事故については、「ヒヤリハット報告書」「事故報告書」を作成し、回覧及び調整会議の報告・再検討を実施しています。</p> <p>・防災については、防火管理者が避難経路等の自主点検を毎月行い、館内全体で年2回の防災訓練を行っています。その他の設備点検や清掃は委託業者から定期的に点検サービスを受けています。</p> <p>・食中毒・感染症については、発症していないものの、いざという時は給食会議と調整会議にて、報告及び対策の検討を行う体制を整備しています。</p> <p>・事故防止、インフルエンザ・ノロウィルスの予防と蔓延防止のマニュアルを作成して、利用者の安全確保に努めています。今後は、看護師等を講師にし、緊急対応、食中毒及び感染症の予防・蔓延の防止等についての研修を毎年開催するなど、介護職員ひとりひとりが必要な知識等を習得できる場を設けることが望まれます。</p> <p>・今後は、想定される災害、食中毒、感染症等について全般的にマニュアルを整備することや、研修等による職員への周知徹底をすることで、安全確保が強化されることが期待されます。</p> <p>また、利用者の様々な障害特性に配慮して、絵写真入りで分かりやすくまとめたうがい・手洗い方法の表示や訓練を通じ、体験的な知識と技術の習得支援を行うことも期待されます。</p>

地域との交流・連携

中項目	評価	評価の理由(コメント)
<p>地域住民やボランティアの交流の場の提供</p>	<p>b</p>	<p>・生活訓練事業終了後、地域の人達に毎週施設を開放しサポートすると共に、隣の教会のイベント時には駐車場を開放し、選挙の際には投票所として提供する等地域の要望に快く対応されています。</p> <p>・平成23年12月には、北部リハビリテーションセンターとして、地域住民等に対してセンターの存在をより一般にアピールするために「北リハフェスタ」の開催を計画しています。地域の日中活動センターの認識、障害者への理解が進むことを期待します。</p> <p>・実習生の受け入れについては、社会参加を目的とした養護学校からの実習生の受け入れ並びに資格取得のための近隣大学からの実習生を受け入れています。受け入れの窓口は決められており、マニュアルも整備されています。</p> <p>・ボランティアの受け入れ窓口が決められており、マニュアルも整備され、パソコンのボランティアを定期的に受け入れています。利用者の負担にならない範囲でボランティアの受け入れの場を確保しています。</p> <p>・当センターは3障害を対象とした施設であり、人材育成には最適な環境を備えているので、高校・大学関係者への情報提供と実習生の受け入れをし、福祉人材の育成支援も施設の1つの役割と捉まえ、未来の福祉人材の育成を積極的に推進するとよいでしょう。</p>
<p>関係機関との相談・連携</p>	<p>b</p>	<p>・必要な社会資源は明確にされており、区ごとに定期的開催される会議等には参加し連携を取っています。特に百合丘障害者センターとは定期的にカンファレンスを開いており、ハローワークとは就労情報の把握のため密接な連携を取っています。</p> <p>・災害については地元消防署の協力の下、防災訓練を全館一斉に行い、全利用者が参加し、通報訓練、消火訓練と避難訓練を行っています。</p> <p>・災害対策の地域連携としては、地元の消防団・自主防災組織等と防災協定を締結し、合同で訓練を行ったり日常的な情報を共有することが期待されます。また、災害時の二次避難所として指定を受けているため、備品の準備や受け入れマニュアル作成等について、麻生区役所と早期に調整することが期待されます。</p>

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>b</p>	<p>・百合丘日中活動センター運営方針としては、「複合施設としての利点を生かした運営」、「利用者の意思に配慮し、人権を尊重したサービスの提供」、「リハビリテーション技術に基づく適切なサービスの提供」、「専門職としての知識・技術の研鑽に努め、よりよいサービスの提供を目指す」の4つがあります。</p> <p>・社会福祉法人川崎市社会福祉事業団(上記センターの運営法人)と北部リハビリテーションセンター(上記センターを含む複合福祉施設)の基本理念は、ホームページやパンフレット等に明文化されています。</p> <p>・理念方針については、職員に対して、研修、年初の所内会議、事務所内への掲示により周知徹底を図っています。利用者に対しては契約時に分かりやすく説明し、その後、誰でも自由に閲覧できるコーナーを設けています。</p> <p>・平成20年に川崎市の指定管理者に指定されており、5年間の中・長期計画を作成しています。また、北部リハビリテーションセンター全体として、各年度の事業計画及び事業報告書がまとめられています。</p> <p>・事業計画は、年度末の所内会議において全職員からの意見を踏まえてセンター長と主任が策定しています。その後、所内会議において全職員に周知され、利用者・家族や関係機関には事業報告会で報告し共有されています。</p>
<p>情報開示への取り組み</p>	<p>b</p>	<p>・利用希望者への情報提供としては、川崎市北部リハビリテーションセンターとしてホームページを設け、百合丘日中活動センターの4事業についても、運営方針や事業内容が紹介されています。また、当センター入り口のファイルにも保管され、いつでも閲覧できるようにしています。</p> <p>・重要事項説明書、契約書、利用説明書は、センター長が障害特性に合わせて説明をしています。また、パンフレットには、漢字が読めない方向けにフリガナをふって対応したり、事前見学の中で具体的な活動内容を紹介しています。</p> <p>・利用開始後の利用者及び家族への情報開示については、年2回開催される事業報告会を通じて、サービスの状況や制度改正等の情報提供を行っています。</p> <p>・今後、ホームページは、あらゆる障害種別の方が見ても分かるようにフリガナをふったり、絵写真・動画を入れる等の更なる工夫が望まれます。</p> <p>・重要事項説明書、契約書、利用説明書については、フリガナをふったり、項目ごとに理解度を確認するチェック欄を設ける等の工夫や、センター長以外の職員も障害特性に合わせた説明が同じようにできるよう、手順書等を作成することが期待されます。</p>

<p>経営改善への取り組み</p>	<p>b</p>	<p>・経営については、法人内の施設長会議、川崎市北部リハビリテーションセンター調整会議等に参加する等を通じて動向を把握し、施設長会議で経営状況が分析され、その議事録は職員間で閲覧しています。また利用率を毎月報告することで、経営意識向上の機会となっています。</p> <p>・監査については、行政監査は2年連続で指摘事項について早急に対応しています。また、経営面は監査法人による監査、事故対応・防止対策については法人事務局からの内部監査を受け、法令遵守に努めています。</p>
-------------------	----------	--

職員の資質の向上

中項目	評価	評価の理由(コメント)
<p>職員の資質向上に向けた研修の充実</p>	<p>a</p>	<p>・階層別研修は、新規採用職員・新任職員・中堅職員・主任・係長・施設長と各階層ごとに具体的な目標を設定し、法人が企画実施しています。また、内部研修は必要に応じて法人・百合丘日中活動センターがそれぞれ企画・実施しています。</p> <p>・平成23年に「目標管理シート」が導入され、法人の「人事管理トータルシステム」(育成活用システム、評価システム、処遇システム)を活用し管理・運用されています。又、職員の希望等はセンター長による年2回の面接で確認しています。</p> <p>・人員配置上、研修への参加が難しい面もありますが、研修により職員のレベルが向上しサービスの質の向上も期待できることから、研修参加の機会を増やし、積極的に資質向上への取り組みを充実されますよう期待します。</p>



<p>職員の処遇・就業環境への配慮</p>	<p>・労働法規遵守を重視すると共に、センター長が年2回面接を行い、職員の意向並びに個人事情を把握しています。また、労働基準法の基準を上回る介護休暇の取得等が出来る仕組みがあり、個人事情への配慮がなされています。</p> <p>b</p> <p>・人事管理については、全職員(契約社員を含む)を対象に、法人として「人事管理トータルシステム」(育成活用システム、評価システム、処遇システム)により管理・運用がされ、年度末には「目標管理シート」及び「業務管理シート」の活用により、客観的な評価が行われています。なお、正規職員には「人事考課ガイドブック」を配布し、システムの理解促進に努めると共に基準の透明化を図っていますが、理解が不十分な面が見られるので、より一層の理解促進対策が望まれます。</p> <p>・多様な障害への対応のため、個別支援が主になっています。記録の時間が確保しにくいため、百合丘日中活動センターとしての解決策を検討し、法人本部を含めての対策を早期に策定し、職員が仕事に対して意欲を持って取り組めるよう、環境整備がされるよう期待します。併せて、業務の見直し・改善活動等の積極的な推進が望まれます。</p>
<p>職員の参加によるサービス内容の点検・評価</p>	<p>・各サービスのマニュアルと、利用者の状態に合わせて個別対応用に整備された入浴マニュアル等が作成されており、事務所の書庫に保管されています。これらはパソコンに収容されており、誰でもいつでも確認できるようになっています。マニュアルは年度初めの所内会議で確認を含めた見直しを行い、また、事業別打ち合わせの中でも業務の確認をしながら随時見直しがされています。</p> <p>・個別支援計画書は、個別支援計画マニュアルに基づき、就労移行事業・生活訓練事業は3カ月毎、生活介護事業・就労継続支援事業は6カ月毎にケース担当者が見直し、評価・作成されています。また、個別支援計画は支援計画作成会議や医師・理学療法士・作業療法士等参加のカンファレンス等で協議する体制を構築しています。さらに、百合丘障害者センターとの円滑な連携体制が確保され、理学療法士・作業療法士による研修が実施され、サービス提供方法に関する知識・技術の向上に努めています。</p> <p>a</p> <p>・アセスメントはサービス提供開始時、個別支援計画見直し時の他に、利用者の状況に変化が見られた時等、必要時には適宜行い利用者のニーズの把握がされています。なお、アセスメントには、利用者、家族の状況や生活環境、ADL、コミュニケーションの状況、希望雇用形態等、詳細に聞き取りを行い、センター長が確認をし、アセスメントから把握した利用者の課題は、事業打ち合わせで全職員に周知が図られています。</p> <p>・各種マニュアル等を整備しつつあるところですが、今後はマニュアルを積極的に研修に活用する等して、全職員の共通理解を深めていく事が望まれます。</p> <p>また、アセスメント時には、利用者の状況に合わせてケース担当者だけでなく、サービス提供責任者や看護師、栄養士などが立ち会うと共に、アセスメントの記載等の手法を定めることにより、決められた手順による統一化が望まれます。</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーション手段を確保するため、職員は利用者から日々のヒアリングを行うと同時に、定期的な面接を行っています。</li> <li>・職員は、様々な障害をもつ利用者の障害特性を詳細なアセスメント等を通じて理解しようと心掛けています。</li> <li>・利用者同士のコミュニケーションが円滑にいくよう、アセスメントの情報を参考に、昔の職業の近い者同士を同じ曜日にしたり、席を近くしたり、職員が利用者の間に入って架け橋になるなどの工夫しています。</li> <li>・自治会や利用者の会等はありませんが、利用者同士のコミュニケーション促進につながるよう、月1回お茶会を開催しています。</li> <li>・日々の余暇活動のメニューは充実しており、利用者が楽しめるプログラムを自主的に決定しています。</li> <li>・利用者の日常生活行為を見守り、支援がしやすいよう目の届く範囲でそれぞれが行動できるように心掛けています。</li> <li>・利用者が自信を付けることや利用者の持つ強みを引き出すエンパワメントの視点と自主性の尊重を心掛けて作業や余暇プログラム支援を行っています。職員は、その理念を常に意識できるよう、ミーティングや所内会議で確認しています。</li> </ul>
日常生活支援	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援が必要な場合の入浴等について、利用者ごとに細かい個別対応の手順書が作成されており、自立支援やエンパワメント支援につながるような視点での配慮もなされています。</li> <li>・食事については、アレルギー、病状、食事の形状について必要がある場合は、給食会議で検討の上、提供したり、2階の作業療法士や言語聴覚士と連携し、食べ方の指導も行っています。また、利用者の意見を聞いてメニューの改善にも努めています。</li> <li>・入浴については、同性職員2名体制でリフト浴介助を行い、自宅で入浴が困難な利用者の清潔保持に努めています。</li> <li>・排泄については、プライバシー配慮をしつつ必要な利用者については、一部介助を同性職員が行い、自立支援にも努めています。</li> <li>・衣服については、ワークチャレンジプログラムを導入し、挨拶の仕方、清潔感ある服装や髪形等について、正しい見本と正しくない見本が写真で比較できる資料が用意されており、職員が利用者にグループワークで学ぶ場を提供しています。</li> <li>・健康管理については、看護師による毎日のバイタルチェックと睡眠時間の確認、定期的な尿検査やレントゲン検査による情報管理を行っています。</li> <li>・レクリエーション活動については、利用者の要望により様々なメニューが日々自主的に行われています。</li> <li>・脱衣所・浴槽やトイレは、開設当初より利用者や職員が使用しやすい設備設計になっておらず、川崎市と相談し、早急に改善をすることが期待されます。</li> </ul>

『川崎市障害者福祉サービス第三者評価』利用者アンケート集計結果  
 調査対象事業所 百合丘日中活動センター（身体障害 版）

○ 結果の特徴

1 概況

1. アンケート送付数(対象者数) 56名  
 2. 回収率 50% 28名

○ 調査結果

I 利用前の情報提供について

- 1) 通所する前に、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。

はい	67.9%	19名
いいえ	10.7%	3名
わからない	14.3%	4名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

- 2) 通所するかどうか考えるため、見学をしましたか。

はい	75.0%	21名
いいえ	14.3%	4名
わからない	3.6%	1名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

- 3) あなたが希望して、通所を決めましたか。

はい	75.0%	21名
いいえ	7.1%	2名
わからない	10.7%	3名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

## Ⅱ 施設の生活・環境について

4) 食事はおいしいですか。

はい	96.4%	27名
いいえ	0.0%	0名
わからない	0.0%	0名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

5) 食事は、あなたの健康や障害の状態に合った食べやすいものになっていますか。

はい	89.3%	25名
いいえ	0.0%	0名
わからない	7.1%	2名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

6) 作業や活動、食事、トイレなどで自分のできないとき、いつでも職員は手伝ってくれますか。

はい	85.7%	24名
いいえ	3.6%	1名
わからない	7.1%	2名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

7) 食事や入浴、トイレの時間、用具、介助方法等は、あなたにあったものになっていますか。

はい	78.6%	22名
いいえ	3.6%	1名
わからない	10.7%	3名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

8) 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。

はい	67.9%	19名
いいえ	3.6%	1名
わからない	21.4%	6名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

9)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。

はい	3.6%	1名
いいえ	82.1%	23名
わからない	10.7%	3名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

10)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。

はい	75.0%	21名
いいえ	3.6%	1名
わからない	17.9%	5名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

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。

はい	3.6%	1名
いいえ	92.8%	26名
わからない	0.0%	0名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

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。

はい	7.1%	2名
いいえ	85.7%	24名
わからない	0.0%	0名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

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。

はい	67.9%	19名
いいえ	3.6%	1名
わからない	14.3%	4名
無回答	14.3%	4名
合計	100.0%	28名

14)体の調子が悪い時やけがをしたとき、看護師が見てくれたり、病院に連れていって行ったりしてくれますか。

はい	50.0%	14名
いいえ	3.6%	1名
わからない	39.3%	11名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

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。

はい	82.1%	23名
いいえ	7.1%	2名
わからない	7.1%	2名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

16)買い物などで外出したいとき、希望どおり外出できますか。

はい	42.9%	12名
いいえ	7.1%	2名
わからない	46.4%	13名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

17)仕事(作業)や活動は楽しいですか。

はい	53.6%	15名
いいえ	17.9%	5名
わからない	17.9%	5名
無回答	10.7%	3名
合計	100.0%	28名

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。

はい	28.6%	8名
いいえ	17.9%	5名
わからない	39.3%	11名
無回答	14.3%	4名
合計	100.0%	28名

### Ⅲ 個別支援計画について

19) 施設での目標やすごし方について、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。

はい	71.4%	20名
いいえ	7.1%	2名
わからない	21.4%	6名
無回答	0.0%	0名
合計	100.0%	28名

### Ⅳ 施設の満足度について

[1] 施設はあなたにとって良いところだと思いますか。

はい	75.0%	21名
いいえ	3.6%	1名
わからない	21.4%	6名
無回答	0.0%	0名
合計	100.0%	28名

「川崎市障害者福祉サービス第三者評価」利用者アンケート集計結果  
 調査対象事業所 百合丘日中活動センター(知的障害 版)

結果の特徴

1 概況

1. アンケート送付数(対象者数)	56名	
2. 回収率	50%	28名

調査結果

利用前の情報提供について

- 1) 通所する前に、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。

はい	75.0%	21名
いいえ	14.3%	4名
わからない	7.1%	2名
無回答	3.6%	1名
合計	100.0%	28名

2) 通所するかどうか考えるため、見学をしましたか。

はい	75.0%	21名
いいえ	17.9%	5名
わからない	0.0%	名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

3) あなたが希望して、通所を決めましたか。

はい	71.4%	20名
いいえ	14.3%	4名
わからない	3.6%	1名
無回答	10.7%	3名
合計	100.0%	28名



施設の生活・環境について

4) 食事はおいしいですか。

はい	92.9%	26名
いいえ	3.6%	1名
わからない	3.6%	1名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

5) 作業や活動、食事、トイレなどで自分でできないとき、いつでも職員は手伝ってくれますか。

はい	75.0%	21名
いいえ	7.1%	2名
わからない	17.9%	5名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

6) 恥ずかしい思いをしないよう、職員は気をつかってくれますか。

はい	75.0%	21名
いいえ	3.6%	1名
わからない	21.4%	6名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

7) 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。

はい	10.7%	3名
いいえ	75.0%	21名
わからない	14.3%	4名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

8)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。

はい	78.6%	22名
いいえ	0.0%	名
わからない	21.4%	6名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

9)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。

はい	3.6%	1名
いいえ	92.9%	26名
わからない	3.6%	1名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

10)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。

はい	3.6%	1名
いいえ	75.0%	21名
わからない	21.4%	6名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

11)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。

はい	64.3%	18名
いいえ	7.1%	2名
わからない	28.6%	8名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

12) 体の調子が悪い時やけがをしたとき、看護師が見てくれたり、病院に連れて行って行  
 してくれますか。

はい	71.4%	20名
いいえ	10.7%	3名
わからない	17.9%	5名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

13) 施設では、自由時間にあなたの好きなことができますか。

はい	85.7%	24名
いいえ	3.6%	1名
わからない	10.7%	3名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

14) 仕事(作業)や活動は楽しいですか。

はい	75.0%	21名
いいえ	3.6%	1名
わからない	21.4%	6名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

15) 工賃(給料)の決め方は、わかりやすく説明されていますか。

はい	50.0%	14名
いいえ	17.9%	5名
わからない	32.1%	9名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

#### 個別支援計画について

16) 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。

はい	71.4%	20名
いいえ	3.6%	1名
わからない	25.0%	7名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

#### 地域での生活に向けての取り組みについて

17) 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。

はい	32.1%	9名
いいえ	21.4%	6名
わからない	39.3%	11名
無回答	7.1%	2名
合計	100.0%	28名

#### 施設の満足度について

[1]施設は、あなたにとってよいところだと思いますか。

はい	78.6%	22名
いいえ	7.1%	2名
わからない	14.3%	4名
無回答	0.0%	名
合計	100.0%	28名

## 事業者コメント

百合丘日中活動センターは、川崎市北部リハビリテーションセンターの1階にあり、障害者自立支援法に基づく就労移行支援事業、就労継続支援事業B型、生活介護事業、生活訓練事業の4つの事業を提供している事業所です。開設当初より障害の種別(身体障害、知的障害、精神障害)にかかわらず、様々な障害をお持ちの方に各々の事業をご提供しています。

この度初めて第三者評価を受審するにあたり、私共が開設から3年半の間に積み重ねてきた施設運営や利用者に対する支援方法がご利用者一人ひとりに適切であったのかを振り返る大変良い機会となりました。何が当センターの強みであり、何が課題であるのかを客観的に且つ明確に評価していただき、支援者としての意識向上に繋がるものとなりました。

当センターは平成20年より5年間川崎市の指定を受けた指定管理施設であるため、次年度は指定期間の最終年となります。次期も指定が受けられるよう今回の結果を活かし人権擁護に配慮した利用者本位の施設を目指し日々努力して参ります。