

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	障害者支援センター多機能型事業所（2回目受審）
経営主体(法人等)	社会福祉法人相模原市社会福祉事業団
対象サービス	生活介護、自立(生活)訓練、就労移行支援、就労継続支援B型
事業所住所等	〒252-0223 相模原市中央区松が丘1-23-1
設立年月日	平成21年4月1日
評価実施期間	平成29年10月1日～平成30年3月2日
公表年月	平成30年3月
評価機関名	公益社団法人神奈川県社会福祉士会
評価項目	神奈川県介護福祉士会グレード2

総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）

（優れている点）

- ①日々の食事や活動場面で、職員は利用者のエンパワメントやストレンクスを生かした支援を心がけている。利用者の普段の言動や、楽しそうにしている様子などについて、職員同士が話し合い利用者のやりたいことや強味を個別支援計画に盛り込んでいる。本人の負担にならないように様々な経験を通して本人の可能性を広げる目的で庭の野菜作りなどの当番活動を支援している。発作などを心配するあまり活動を狭めるのではなく、生活支援員と看護師が連携し活動の可能性を広げる支援をしている。職員により利用者が見せる表情などが異なる。利用者の表情の意味を職員間で話し合い共有することで、利用者の思いをすべての職員がしっかり把握できるように努めている。（生活介護事業）

- ②15人の登録利用者中10人は経管栄養や気管内吸引等の医療的ケアを必要としている。利用者一人一人の情報共有を図っている。本人の意向は、言葉で確認することが困難なので、毎日のバイタル状況や活動の様子、食事や活動場面での表情やしぐさ、いつもと違う変化の状況などを観察し、連絡ノートを用いて職員間の情報の共有を図っている。連絡ノートは全職員が必ず目を通しサインすることが義務づけられ、確認の漏れがないことを毎日職員が相互にチェックしている。（生活介護事業）

- ③会話はできるものの障害特性上自分の気持ちを適切な言葉で表現できず、先々の事柄を想像できない利用者が多い。それを補うためにも家族との連携が大切であり、連絡帳で毎日の活動内容や様子を家族に伝えている。また、利用者本人と面談し言葉に意味が伴っているのか、家族の言葉を繰り返しているだけなのかを把握し、利用者の障害特性によりホワイトボードを用いて図などで表現し、本人の意向を把握している。職員により利用者が見せる表情や話題など異なるので、本人の希望や気持ちなど全体像をとらえるようにし、また、面接などで利用者本人の言葉の背後にある思いを聞き取るようにしている。（自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業）

- ④個別支援計画の書き方マニュアルを作成し、記述レベルの標準化を図っている。個別支援計画の長期目標と短期目標の関連性が希薄なケースや支援内容に利用者の意向以上に職員の思いが強く反映されないように、また、利用者が発した言葉をそのまま目標ととらえてしまうことがないようにしている。マニュアルを活用し個別支援計画を策定する職員により目標設定の視点が異なることがないようにしている。職員は本人の言葉の背後にある思いをとらえた個別支援計画を目指

し、利用者一人一人のニーズに合った個別支援計画の策定を心がけている。(自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業)

(独自に取り組んでいる点)

①研修推進員を設置し年度ごとに職員研修計画を策定している。研修計画に求められる職員像を明示し、専門性を高めるために職員が開発すべき能力及び階層別達成目標を明記している。また、契約職員、非常勤職員等の能力開発の視点と到達水準の目標について記述している。職員一人一人の受講希望を尊重し、階層別に必要なスキル向上に配慮し法人内研修、及び外部研修受講計画を作成している。地域の支援者向けに障害者支援における「ポジショニング」「こころ」「摂食」等に関する研修を開催している。また、地域の事業所に医療的ケアについての指導看護師を派遣している。(生活介護事業、自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業)

(改善すべき事項)

①日々の利用者支援のケース記録は個別支援計画の目標・課題に沿った内容で記述されていることが求められる。ケース記録に個別支援計画のキーワードごとの支援内容を明記しているが、記載内容は十分とは言えない状況である。チェックリスト等を工夫し、個別支援計画の目標・課題にそったケース記録を工夫し、個別支援計画の見直しに反映する仕組みの検討が期待される。(生活介護事業、自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業)

評価領域ごとの特記事項

<p>1.人権の尊重</p>	<p>〈生活介護事業〉</p> <p>①本人の意向は、言葉で確認することが困難なので、食事や活動場面での表情やしぐさなどを観察し、職員間で連絡ノートを用いて情報の共有を図り、また家族からの情報も勘案し、本人の意向としている。</p> <p>②成年後見制度を利用している利用者はいない。各利用者の家族状況等をとらえた制度利用に向け、職員が研修などを通じて知識を深める事になっている。また、オンブズマンの利用について家族に知ってもらう為に活動の情報提供を行い、オンブズマンの行事への参加などを行うことにしている。利用者の代弁者としてのオンブズマンの役割が利用者の権利擁護の拡大につながる仕組みが期待される。</p> <p>〈自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業〉</p> <p>③会話はできるものの、障害特性上自分の気持ちを適切な言葉で表現できず先々の事柄を想像できない利用者が多い。個別支援計画のための定期面談以外に、必要に応じて面談を行い、障害特性によってはホワイトボードを用いて図で表現するなど、本人の意向を把握するよう工夫している。面接などで利用者本人の言葉の背後にある思いを聞き取るスキルが必要であり、外部の臨床心理士による面接スキルの研修などを行っている。</p> <p>④月1回2名でオンブズマンが来所しているが、利用が一部の利用者に限られる傾向があり、幅広く利用者がオンブズマン制度を利用できる仕組みの工夫が期待される。</p>
<p>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</p>	<p>〈生活介護事業〉</p> <p>①日々の食事や活動場面で、日常的にエンパワメントやストレングスに関する声かけや関わりを持っている。野菜の世話や隣の施設への書類配布などの当番活動など、様々な経験を通して本人の可能性を広げる支援をしている。利用者が見せる表情などの情報を職員間で共有すると共に、本人の達成感が得られる平易で具体的な個別支援計画の工夫が期待される。</p> <p>②個別支援計画は年2回見直している。個別支援計画の目標は、利用者の障害特性をとらえ、利用者の豊かな生活を目指した内容になっている。ライフステージをとらえ課題の背後にあるニーズに焦点をあてた個別支援計画策定を</p>

	<p>目指している。</p> <p>③個別支援計画は、職員間で協議し策定している。原則、策定した個別支援計画を家族に説明する時には本人が同席し了解を得ている。利用者本人が理解しやすい平易な表現で目標と計画案を本人に示しながら策定するなど、個別支援計画の策定の段階から、本人主体に作り上げる事が期待される。</p> <p>〈自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業〉</p> <p>④活動内容のみならず、行事などで具体的な役割を通じ、本人の強みや良さが引き出されるよう工夫している。目標を具体的で達成可能な内容で設定し、本人が達成感を感じられ、褒められる場面が多くもてるよう工夫している。また、障害特性をとらえ発する言葉の背後にある気持ちなどを理解できるよう、職員の技能向上を目指している。</p> <p>⑤個別支援計画作成時に長期目標と短期目標の関連性が希薄であったり、利用者が発した言葉をそのままに目標ととらえがちであったため、職員会議で意見を出し合い修正している。個別支援計画作成時に、本人の言葉の背後にある思いやニーズをとらえ反映させることを目指し、「個別支援計画の書き方マニュアル」を作成した。マニュアルの活用とさらなる工夫が期待される。</p> <p>⑥一人暮らしなど将来の自立生活をとらえ、調理のみならず食材や調理済品を選ぶ力など、生活する力が身につくよう計画に含めている。目標設定は、本人が覚えていられるように内容をなるべく絞り、表現も具体的で簡潔に、また言葉が理解しにくい利用者に対しては、二語文で表現するなど工夫している。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>〈生活介護事業〉</p> <p>①体調がすぐれないので活動は控えめにしたいなど家族からの要望や依頼は、連絡帳や口頭で日々ある。それらの依頼には、職員間で周知してすぐ対応し、その対応状況を連絡帳などで伝えている。依頼内容と対応について利用者本人に説明し、その時の表情などを通じて本人の受け止め方を把握する工夫が期待される。</p> <p>②利用者毎に、医療的ケアも含め事故防止の視点を取り入れた「医療的ケア手順書」を作成し、日々の支援を行なっている。人工呼吸器が必要な利用者支援など、特に医療面での支援が増えており、専門的な研修を通じてどの支援員でも一定の水準のサービスが提供できるよう取り組んでいる。</p> <p>〈自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業〉</p> <p>③書面や言葉で寄せられた意見や要望はないが、利用者や家族との会話のなかから、意見や要望を汲み取れるようコミュニケーション技術の向上を図ることにしている。要望や苦情対応の仕組みについては、平易な表現や図を用いた小冊子を作成するなど、利用者に分かりやすい工夫が期待される。また、オンブズマンとの役割を踏まえて、第三者委員に気軽に直接相談したり話を聞いてもらえる仕組みの工夫が期待される。</p> <p>④発生する可能性のあるリスクを予知し、事故防止の視点で個別支援計画に盛り込んでいる。利用者各々の状況や障害特性、事故報告やヒヤリハット報告の分析から得た事故防止の視点を、各利用者の視点で本人が理解し努力できる平易かつ具体的な内容で、個別支援計画に反映する工夫が期待される。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>〈共通〉</p> <p>①地域の小・中校生徒及び高校や大学生の施設見学や職場体験、ボランティア体験等の受け入れを積極的に実施している。職場体験は毎月3件程度を受け入れている。自立訓練のプログラムとして「よさこいソーラン節」を地域の祭りで披露し、施設利用者への地域住民の理解を深めている。また、就労継続支援B型事業が行っている大きな看板づくりは、地域の学校等からの注文が継続し好評を得ている。</p>

<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>〈生活介護事業〉</p> <p>①年2回、個別支援計画の目標や課題の達成度合いを職員同士で話し合い、サービス評価を行なっている。支援員としての評価を説明する中で、本人の表情などを通じて満足度を計り、利用者本人参画の下でのサービス評価実施に向けた工夫が期待される。</p> <p>〈自立訓練事業、就労移行支援事業、就労継続支援B型事業〉</p> <p>②自立訓練事業と就労移行支援事業は3ヶ月毎に、就労継続支援B型事業は半年毎にモニタリングをして個別支援計画を更新している。モニタリングでは、本人と面談し、目標を達成できたかどうか確認し、計画の見直しなどを図っている。面談を通じて利用者と支援員が目標達成に向け共通の認識が築けるよう、障害特性をとらえた支援員の面談技能向上を目指している。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>〈共通〉</p> <p>①研修推進員を設置し年度ごとに職員研修計画を策定している。研修計画に求められる職員像を明示し、専門性を高めるために職員が開発すべき能力及び階層別達成目標を明記している。また、契約職員、非常勤職員等の能力開発の視点と到達水準の目標について記述している。職員一人一人の受講希望を尊重し、階層別に必要なスキル向上に配慮し法人内研修、及び外部研修の計画を作成している。</p> <p>〈生活介護事業〉</p> <p>②地域の支援者向けに障害者支援における「ポジショニング」「こころ」「摂食」等に関する研修を開催している。また、地域の事業所に医療的ケアについての指導看護師を派遣している。</p>