



横浜市福祉サービス第三者評価

評価結果報告書

福祉型障害児入所施設

横浜訓盲院

平成30年3月

評価実施機関

特定非営利活動法人

よこはま地域福祉研究センター

目 次

実施概要.....	1
評価結果についての講評.....	2
分類別評価結果.....	4
評価領域Ⅰ 子どもの尊重.....	5
評価領域Ⅱ 子どもへの支援の実施内容.....	9
評価領域Ⅲ 地域支援機能.....	16
評価領域Ⅳ 開かれた運営.....	16
評価領域Ⅴ 人材育成・支援技術の向上.....	18
評価領域Ⅵ 経営管理.....	19
利用者家族アンケート分析.....	21
利用者本人調査.....	25
事業者コメント.....	26

◆ 第三者評価実施概要 ◆

事業所名	福祉型障害児入所施設 横浜訓盲院
評価機関	特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター
報告書作成日	平成30年3月14日
評価に要した期間	5カ月間

*評価方法

1. 自己評価 【実施期間：平成29年11月1日～12月25日】
 - ・会議で趣旨を説明し、全職員(常勤、非常勤)が勤務時間で自己評価を行った。個々の自己評価を基に各フロア会議や部署内で意見交換し、1項目ずつ、確認していった。
 - ・運営委員会で、協議、合意してまとめた。
2. 利用者家族アンケート調査 【実施期間：平成29年12月1日～12月15日】
 - 配付：利用者の家族等(30世帯)に対して、施設から手渡しした。
 - 回収：記入後、家族等より評価機関に直接返送してもらった。
3. 訪問実地調査 【実施日：平成30年2月6日、2月13日】
 - 第1日目
 - 午前：書類調査／利用者と一緒に昼食をとる。
 - 午後：事業者面接調査(施設長、主任支援員)
 - 第2日目
 - 午前：利用者様子観察／書類調査／事業者面接調査(施設長、主任支援員)～利用者と一緒に昼食をとる。
 - 午後：職員ヒアリング調査(支援員・看護師・栄養士・事務長)事業者面接調査(施設長、主任支援員)
4. 利用者本人調査 【実施日：平成30年2月6日、2月13日】
 - ・聞き取り調査：計5名
 - ・観察調査：小、中、高校に通う利用者の登校の様子、入浴時、夕食時、食事後の生活の様子等を観察。

◆ 総評～評価結果についての講評 ◆

【施設の概要】

社会福祉法人 横浜訓盲院は、視覚障害や知的、発達及びその重複など、様々な障害のある子どもの成長と自立を支援する施設です。JR根岸線山手駅から徒歩8分程度の静かな住宅街の中、小高い丘の斜面に立地した4階建ての建物で、多目的スペースを兼ねる住居棟の屋上からは、山手駅周辺の街並みや横浜ランドマークタワーが眺望できる見晴らしの良い環境となっています。

横浜訓盲院は、明治22年、アメリカ人宣教師により発足した「盲人福音会」に始まり、私立学校から私立盲学校、盲児施設と体系変更を重ね、昭和29年から「社会福祉法人横浜訓盲院」として施設運営を開始し、現在に至っています。平成18年の障害者自立支援法施行後は、身体・知的・精神の3障害の一元化に伴い、視覚障害以外の障害児や被虐待児の受け入れを積極的に推進し、平成24年には福祉型障害児入所施設に体系を変更して、様々な課題を抱える子どもたちの支援を行っています。

施設の入所定員は50名で、入所の多くは児童相談所の決定に基づく措置入所となっています。入所理由としては、障害や家庭内の事情など、様々な理由で地域生活が困難となるケースが多くなっています。また、近年は視覚障害に加えて聴覚や言語、肢体不自由などの重複障害を併せ持つ子どもや、視覚には障害がなく、自閉症や発達障害など軽度の知的障害を伴う子どもの割合が増えており、行動障害のある子どもも在籍しています。平成29年10月現在の入所児童のうち、知的障害の子どもが6割以上を占め、視覚障害のある子どもは4割以下となっています。

創立から129年を経た現在においても、全国で数少ない視覚障害児の専門施設として、広く全国から障害児の受け入れを行っています。また、成人視覚障害者の地域での自立と生活支援に向け、法人事業に2か所の視覚障害者グループホームの運営と生活訓練センター事業の運営を行っています。

基本理念に子どもの人権尊重と自立支援を掲げ、子ども一人ひとりの存在と可能性を尊重した支援に施設全体で取り組んでいます。

1. 高く評価できる点

● 子どもの自立と課題の改善を目指し、個性を尊重した個別支援計画を作成しています

施設では、障害特性や家庭環境、年齢・発達段階など、子どもの状態や課題に応じた個別支援計画を策定し、明確な目標設定のもと、課題達成に向けた段階的な支援を実施しています。個別支援計画の策定にあたっては、施設の独自様式であるアセスメントシートを用い、健康・医療面や日常生活面、コミュニケーション、社会生活技能、進路、家庭など子どもの詳細な状態把握と分析、課題抽出を行い、解決すべき課題の優先順位や支援の度合いを明示して職員間で認識共有を図っています。また、項目ごとに子ども・家族の意向と職員の意見を併記し、それぞれを比較するとともに、計画の内容に必ず子ども・家族の思いが反映されるよう配慮しています。個別支援計画の目標は長期・短期それぞれで設定し、短期目標の達成が長期目標の実現につながるよう、相互の連動性に留意しています。また、単に施設のルールを守ることを目標とするのではなく、多様な体験を通じて本人の自覚や主体性を育み、生活技術の獲得と能力向上を促す関わりに努めています。個別支援計画は年度を前期・後期に分けて年二回作成するとともに、子どもの状況変化に合わせて半期ごとに見直しを実施し、課題の達成状況を確認しています。年度末には「個別支援計画評価表」を用いて総合評価を行い、次年度に取り組むべき課題を明確化するとともに、子どもの個性に着目し特長を伸ばす支援のあり方を検討しています。

● 次代の福祉職の育成に向け、積極的に実習生を受け入れています

施設では、次代の福祉人材の育成と障害・児童福祉の普及啓発、施設運営の透明性確保などの観点から、実習生の受け入れを積極的に推進し、福祉系大学・専門学校等から、毎年多数の保育士養成のための施設実習を行っています。実習の実施にあたっては、毎年5月から3月までの11か月間に、2名でペアを組んだ実習生を毎月1～2組ずつ受け入れており、平成28年度の受け入れ実績は延べ305日となっています。実習指導は主任、副主任、フロアチーフが担当し、現場指導や総括など役割分担して対応を行うほか、実習生の専用室を用意し、実習の全日程を宿泊で実施して子どもの生活全般に関わり、学習を深めることができるようにしています。また、より実習の成果が得られるようフロアを移動したり、視覚障害の疑似体験プログラムを取り入れるなど、障害の理解を効果的に進めるための様々な工夫も行っています。そのほか、横浜市職員の福祉活動実習や企業のボランティア研修、中学生の職業体験など、施設機能を活用した福祉体験の機会を提供しています。

2. 独自に取り組んでいる点

● 様々な課題を抱える障害児の支援の充実化に向け、職員研修に力を入れています

施設では、これまでの歴史的経緯を踏まえ、全国から視覚障害児の受け入れを積極的に推進するとともに、視覚障害以外の障害児や、児童相談所の措置決定に基づく障害児の受け入れも実施しています。施設では、これまでの視覚障害児支援のノウハウを生かしつつ、他の障害種別にも対応し支援技術を高めることを目的として、職員研修の充実化に力を入れています。主任と各フロアのチーフ4名が職員研修を担当し、年度の研修計画に基づいて毎月内部研修を定期開催しています。研修の内容は、子どもの発達や障害の理解をはじめ、性教育や職員のストレスマネジメントなど様々な内容で設定し、研修講師に医師や臨床心理士、学識経験者等外部の専門家を招聘してより専門的な知識を学ぶことができるようにしています。また、内部研修には非常勤を含む全職員が参加できるよう勤務調整を実施するほか、受講後のアンケート結果や職員の感想などを次年度の研修内容に反映しています。職員からの要望に基づき、神奈川県内の児童福祉関係施設を複数見学したり、横浜市内の障害児施設との交流研修を推進するなど、研修を通じた職員の資質向上に努めています。

3. 工夫・改善が望まれる点

● 子どもに安心・快適な、生活環境づくりのさらなる取り組みが望まれます

現在施設では、施設建物の維持管理を目的として毎年度予算を編成し、消防用設備や厨房機器の改修を実施するとともに、照明器具のLED化を行うなど、居住環境の改善にも努力しています。しかし、昭和43年建築の建物は老朽化が進み、施設内の室温管理やトイレ周辺の臭気など、快適性の確保に限界も生じているほか、スペースの手狭さや段差の多さなど、障害児の生活に不都合が生じています。また、子どもの居室は二人部屋が大半で、室内に仕切りを設けるなど工夫や配慮を行っていますが、プライバシーに配慮した個別空間の確保は困難な状況となっています。法人として、かねてから施設の新設・移転について理事会・評議員会等で協議を重ね、物件の探索・渉外を続けていますが、子どもにとって安心・快適な居住環境の確保に向けた早急な取り組みが期待されます。

● 子どもの安心・安全な暮らしのための、安全管理体制の充実化が望まれます

施設では、子どもの安全確保を重視し、災害時や事故対応、事故防止等に関するマニュアルを策定しているほか、震災や火災発生時の初期消火、避難誘導などに加え、夜間想定や警戒宣言発令時等のより事

態が深刻な状況を想定した防災訓練を毎月実施し、有事に備えた円滑な対応に努めています。また、他施設の事例を教訓に、不審者侵入防止対策として、侵入防止用のチェーンや鍵の追加設置、防犯フィルムの施工などの設備改修のほか、地元警察署の協力のもと、施設内で防犯対策講習会を開催するなど、外部からの不審者侵入防止のための対策を講じています。しかし、不審者侵入の防止及び対応に関するマニュアルの策定や、不審者侵入を想定した対応訓練の実施は次年度以降の課題となっています。子どもにとって快適な環境整備の推進とともに、安全な生活環境の確保に向けた取り組みに期待します。

◆ 分類別評価結果 ◆



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

評価領域 I 子どもの尊重

評価分類 I-1 子ども本位の理念



(1) 施設の理念や基本方針が子ども本人を尊重したのとなっており、全職員が基本方針を理解し、実践しているか。

- 基本理念に「地域社会の福祉ニーズに応え基本的人権を尊重し自立を支援する」、「家庭に事情のある障害児を家庭的な雰囲気や養育支援する」を掲げ、基本方針は「家庭的な養護と個別性尊重、障害児者の地域生活の充実化に向けた事業運営」としています。理念・方針は、入職時研修や全体会議等で職員に説明しており、実現に向けて、年度の事業計画や月間支援目標の作成に反映して、職員の理解と実践につなげています。

評価分類 I-2 子どものニーズを正しく把握した施設支援計画（個別支援計画）の作成



- (1) 子ども（もしくは家族等）に面接し、子どものニーズを正しく把握したうえで、解決すべき課題の把握を行っているか。
- (2) 施設支援計画（個別支援計画）の内容は、子ども（もしくは家族等）の合意が得られているか。
- (3) 子どもの障害の状況や発達段階に応じて施設支援計画（個別支援計画）が策定されているか。
- (4) 子どもの障害の状況や発達段階に応じて施設支援計画（個別支援計画）の作成・見直しを行っているか。
- (5) 施設支援計画（個別支援計画）の策定・見直しにあたっては、児童相談所と協働をしているか。

- 施設のアセスメントシートに基づき、健康や生活、日中活動、コミュニケーションなど複数の視点から子どもの状態を把握するほか、面談を通じて本人の意見を聞いたり、必要に応じて家族等からも話を聞いてアセスメントの内容に反映しています。アセスメントにあたっては、フロアの全職員で検討、確認を行い、児童相談所とも連携して支援方針の共有化に努めています。
- 子どもの個別支援計画は、年度の前期と後期に作成しています。計画については、発達状況に応じて、子どもに説明し、同意を得ています。また、家族等には可能な範囲で子どもの成長の様子等を伝えるとともに、支援計画の説明を行い、同意を得ています。
- 子どもの成育歴、家族状況等について個別に記録ファイルを整備しており、日々の様子や状況等を記録して職員間で共有しています。個々の支援目標を長期・短期で設定し、自立や能力向上に向けた支援内容や家族関係調整についての支援方針等を個別支援計画に明示しています。
- 子どもの個別支援計画の見直しは、年2回定期的実施するほか、状態変化に応じて随時実施し、必要な修正・変更を行っています。見直しにあたってはフロアの全職員のほか、看護師や栄養士も交えて検討を実施しています。
- 個別支援計画の内容や支援方針は、子どもの所管の児童相談所と連携し、一貫した対応に努めています。一方で、視覚障害の専門施設として全国から受け入れを実施する経緯もあり、遠方の児童相談所と情報交換、意見交換を行う機会を設定しにくい現状となっています。

評価分類 I-3 子どもの状況の変化に応じた適切な支援の実施



- (1) 施設支援計画(個別支援計画)にそって、適切な支援が実施され、実施状況に関する評価・改善がなされているか。
- (2) 子ども一人ひとりの発達の段階に応じた対応をし、その記録があるか。
- (3) 子どもの支援に関わる必要な情報が職員間で共有化されているか。
- (4) 日々の子どもの状態等に関わる必要な情報が職員間で共有化されているか。

- 様々な障害がある子どもを受け入れており、障害特性や発達状況、年齢など個別性に応じて策定した支援計画にそって柔軟な支援を実施しています。単に施設のルールを守ることを目標とするのではなく、失敗体験を通じて理解力や能力の向上を図るなど、本人の主体性を尊重した支援に努めています。毎月開催しているフロア会議、全体会議で支援の実施状況を確認し、改善に向けて検討しています。
- 子どもの日々の様子や対応状況について、データ入力し、施設内パソコンのネットワークを通じて職員間で情報共有しているほか、定期的に印刷して個人台帳や児童育成記録、看護記録等にファイリングして、管理しています。
- 毎月定例のフロア会議や全体会議を通じて、個々の子どもの状況や支援内容について情報共有と意見交換を行うほか、年数回ケース会議を開催し、児童相談所の臨床心理士等外部の専門家を交えた事例検討も実施しています。
- 毎朝連絡会を開催し、施設長や主任、看護師、栄養士、各フロアの支援職員が参加して、各フロアの状況報告と子どもに関する連絡事項、当日の予定等の申し合わせを行い、施設全体の状況確認等、情報を共有しています。日勤者から夜勤者への業務引継ぎも行い、支援経過等の情報を伝達しています。子どもの健康状態など重要な事項は、業務日誌や通院記録等を活用して職員間の日々の情報共有化に努めているほか、フロアごとに連絡ノートを作成するなど、職員間で確実に情報が伝達できるよう工夫しています。

評価分類 I-4 快適な施設環境の確保



- (1) 快適な生活が営まれるような住環境(清潔さ、採光、換気、照明等)への配慮がなされているか。
- (2) 必要に応じてプライバシーが守れる空間を確保できるような工夫がされているか。

- 外部の障害者就労継続支援A型事業所に施設内共有スペースの清掃を委託しているほか、近隣の企業ボランティアによる清掃も実施されています。エアコンによる空調管理や加湿器の設置、照明器具のLED化等、設備改修も随時実施して快適性の確保に努めています。尚、築50年を経過した建物は老朽化が進んでいるのに加え、浴室やトイレの構造、随所にある段差など、様々な異なる障害がある子どもたちを受け入れるには支障の多い施設環境となっています。
- 居室は、個室もしくは二人部屋で、年齢や障害特性、子ども同士の相性等を考慮して居室を設定しています。二人部屋に間仕切りを設置したり、家族や友人等の来訪時に応接室等を提供するなど、プライバシーを守れる空間づくりを工夫していますが、ハード面においての課題があり個人スペースの確保が十分とはいえない状況にあります。

評価分類 I-5 苦情解決体制



- (1) 子ども(子ども本人の合意を得ることが困難な場合は代弁者)や家族等が、支援内容や方法についての要望や苦情を訴えやすい仕組みになっているか。
- (2) 要望や苦情等を受けて、迅速に対応できる仕組みになっているか。

- ・苦情受付担当者・苦情解決責任者を配置し第三者委員を2名選任しています。苦情解決体制については重要事項説明書や入所案内に明示するとともに施設内に掲示しており、重要事項説明書に第三者委員の連絡先が明記されています。第三者委員が来訪する機会を年4、5回設定して定期的に苦情や要望等に関する状況を報告しています。苦情解決の仕組みについては、必要に応じて子どもや家族等に説明を行うほか、意見箱を設置したり、支援の場面を通じて日常的に子どもの要望等を把握できるよう努めていますが、子どもや家族等に対して第三者委員の来訪に関する情報や横浜市福祉調整委員会等、権利擁護機関の情報についての周知が行われていません。今後は子どもや家族等が要望等を訴えやすい環境を作るさらなる取り組みが望まれます。
- ・苦情解決規定を設け、担当者や解決手順等を定めて対応しています。また、苦情や要望等意見の内容に応じて児童相談所に報告し、連携して対応しています。寄せられた苦情・要望は全体会議等で検討し改善に努めるほか、子どもの育成記録や会議録等に記録して全職員で共有していますが、過去の苦情・要望データを蓄積し、統計・分析して組織全体の改善に取り組む体制の構築には至っていません。

評価分類 I-6

子ども一人ひとりにあった自立生活の実現にむけての支援



- (1) 子ども一人ひとりにあった自立生活の実現に向けての支援を施設の運営理念としているか。
- (2) 自立生活に向けて、具体的な取り組みが行われているか。
- (3) 自立生活の実現を支援するため関係機関と連携しているか。
- (4) 子どもへの取り組みが施設内適応になっていないかチェックする機能があるか。

- ・施設理念に「人権の尊重と自立の支援」を掲げ、「自立の精神を養い自らの力で歩いて行けるよう養育する」ことを支援方針として明示しています。子どもの特性に着目して個性を伸ばす支援を実施し、子どもの個性を尊重して各々の自立生活に向けた個別支援計画を策定していますが、個別支援計画の基本となる施設の総合的な実践・行動計画としてのマスタープランの策定には至っていません。
- ・施設の使命に「視覚障害児者の自立と在宅生活の支援」を挙げ、生活訓練センター事業や視覚障害者グループホーム事業、短期入所・日中一時支援事業を一体的に運営しています。
- ・フロアごとに年度の支援重点目標や月間目標を掲げて、自立生活の実現に向けた支援を計画的に実践しています。毎月、外出レクリエーションを企画し金銭管理や公共マナーを学ぶ、季節のレジャーやスポーツを楽しむなど、社会体験の機会を設定し余暇支援を行っています。また、日常的に清掃や食器片付け等の当番を設けたり、洗濯等の生活日課を行うなど子ども自身が主体的に生活能力を高められるよう支援を行っています。
- ・子どもの自立生活の実現に向け、管轄の児童相談所や、児童福祉・障害福祉関連の行政機関、学校、医療機関、福祉サービス事業所等と随時連携を図っています。また、必要に応じてケース会議を開催し支援内容の共有化と実践に努めています。
- ・子ども一人一人の状況に応じて自立生活の実現に向けて個別支援計画を作成し「自立像」を明確にしています。在宅生活への移行を目指して、自宅外泊時の日課や予定表を作成したり、グループホームへの移行に合わせた支援プログラムを作成するなど、施設退所後の生活への適応が円滑にできるよう支援を実施しています。今後は施設内適応の基準を明確化し、子どもへの取り組みが施設内適応になっていないかをチェックする仕組みを構築することが期待されます。

評価分類 I-7 家族への支援



- (1) 家族等が施設運営の基本方針等を理解できるよう努力しているか。
- (2) 子どもの家庭等への復帰に向けての支援に取り組んでいるか。
- (3) 生活内容（行事を含む）など、子どもの施設生活に関する情報を家族に提供しているか。
- (4) 行事等施設が提供するプログラムへの家族の参加を進めるための工夫をしているか。
- (5) 帰宅中の子どもと家族等のための支援を行っているか。

- ・家族等が基本理念や基本方針が理解できるよう、入所時等に事項説明書等を用いて説明を実施していますが、アンケートや面談等で理解度の把握を行うまでには至っていません。
- ・家庭状況等に変化があった場合は児童相談所に報告し、対応について協議するなど連携を図っています。家庭復帰に向けた子どもの支援の方向性については児童相談所が窓口となって説明を行い、発達や養育等に関する支援については具体例を示して施設から説明するなどしています。家庭復帰や家族再統合等にあたり、管轄の児童相談所のプログラムに沿って家族関係の調整を行っていますが、施設独自の家族関係調整のためのプログラムは策定していません。
- ・家族への情報提供は管轄の児童相談所の方針に沿って個別に対応し、可能な範囲で行事の際の子どもの写真や子どもが描いた手紙などを送付するなどしていますが、家庭や家族関係に配慮が必要なケースが多いこともあり、施設だより等の発行・送付や子どもの様子を知らせる情報の掲示などは実施されていません。
- ・施設や学校の行事等の開催について家族等に周知するにあたっては、子ども本人の意向を確認し、管轄の児童相談所と対応を検討しながら、行事予定表を送付するなどして、参加を促しています。
- ・家族との外出や帰宅の実施については児童相談所と協議の上決定し、家庭引き取りのプログラムを基に、面会・外出・一時帰宅・外泊など、段階を経て実施しています。事前に子どもや家族等との話し合いの機会を持ち、帰宅中の過ごし方等について確認したり、必要に応じて帰宅先の児童デイサービス等の社会資源の利用調整を行うなど、安心して帰宅中の生活ができるよう支援しています。

評価分類 I-8 学校・児童相談所との連携



- (1) 幼稚園・学校等と定期的な連携をとっているか。
- (2) 児童相談所と適切な連携を図っているか。

- ・子どもの年齢や状況に応じて横浜訓盲学院や近隣の幼稚園、小中学校、特別支援学校などにそれぞれ通園・通学しており、職員は必要に応じて通園・通学時の見守りや送迎等の支援を実施しています。学校ごとに担当職員を配置し、各校の学校行事や懇談会、学期ごとの面談等に出席するほか、連絡ノートを用いて日常的に子どもの様子や状況等について情報を共有しています。また、児童相談所や療育センター等の関係機関を交えてケース会議を開催するなど、学校との緊密な連携体制の構築に努めています。
- ・子どもの進路・進級や退所後の生活の移行については、子どもの希望に沿って検討し、管轄の児童相談所と連携し支援方針の共有化に努めていますが、遠方の児童相談所においては、ケース会議の開催や子どもの様子等に関する報告が定期的な実施できない状況となっています。

評価分類Ⅱ－１ 入退所時の対応



- (1) 施設の支援内容について子どもにわかりやすいよう、工夫して説明されているか。
- (2) 《家族等》施設の支援内容について家族等にわかりやすいよう、工夫して説明されているか。
- (3) 本人の障害特性や入所前の生活状況など必要な情報の把握が適切に行われているか。
- (4) 施設利用に関して子ども本人の意思確認を行っているか。
- (5) 子どもが安心して退所後の生活を迎えることができるように支援を行っているか。
- (6) 退所にあたり、適切な支援を行っているか。
- (7) 《支給決定保護者及び支給決定者（18歳以上の子ども本人）》
入所及び契約更新にあたり、障害児施設給付費制度についてわかりやすいよう、工夫して説明されているか。
- (8) 《支給決定保護者及び支給決定者（18歳以上の子ども本人）》
入所及び契約更新にあたり、利用契約内容についてわかりやすいよう、工夫して説明されているか。

- ・入所直後は、子どもたちが落ち着いて過ごせるように配慮し、少しずつ慣れてきたら、しおり等を用いて、施設の運営方針、支援方針のほか、面会、帰宅、外出外泊等の規則について年齢や発達段階に応じて説明しています。また、子どもが施設入所を受け止められるまで、何度でも説明を受けることができるよう、児童相談所や役所と連携して対応しています。
- ・家族等からの衣服、玩具、学用品、小遣い等の取扱いについては、具体的な説明書類を用いて、施設の運営理念、方針、支援内容や規則とともに、児童相談所や担当のワーカーから説明するほか、可能な範囲で施設から家族等に直接説明しています。また、入所の際の家族の気持ちを受け止め、児童相談所と連携し、必要に応じて施設内別棟にて子どもたちと一緒に過ごし、家族が落ち着ける環境を作るなどの対応を行っています。
- ・子ども一人ひとりの育成記録簿と訓練記録簿が作成され、障害特性や入所前の生活状況等がファイルされています。また、必要に応じて事前訪問や面接を行うほか、児童相談所でのアセスメント等の情報を把握しています。
- ・入所前に訪問または、来訪時に子どもと面接し、個々の状況に応じて施設利用に関する子どもの意思を確認し、気持ちを受け止めるように努めています。子どもの意思確認の結果は記録され、職員間で共有しています。
- ・子どもが安心して退所後の生活を迎えることができるように、本人及び家族の意思を児童相談所と連介しながら確認するほか、学校やケースワーカーと進路について話し合いを行っています。個々の子どもに対し、フロア担当の職員が中心になって相談に応じるほか、職場実習や職場体験の際には職員が付き添い、子どもの適性を把握したり、グループホーム見学の機会を提供するなどして、支援しています。
- ・退所にあたっては、子どもの生活状況や持ち物、所持金等について書面等により家族に報告しています。他施設への転所の際は、子ども本人にも説明の上、移行先への情報提供を行っています。
- ・障害児施設給付費制度については、利用契約書、重要事項説明書に明記されており、入所及び契約更新の際に本人や家族等に説明を行っています。今後はさらに、保護者、本人の理解を得るためにも、質問等に丁寧に対応できるよう施設職員全体で対応を統一していく取り組みが期待されます。
- ・利用契約締結にあたっては、丁寧な説明を行い、必要に応じて児童相談所と連携し対応しています。18歳以上の支給決定者には、子ども本人・保護者のほか、ケースワーカー等に契約時の立ち会いを依頼するなどして、契約内容の共有化に努めています。

評価分類Ⅱ－２ コミュニケーションの支援



(1) 円滑なコミュニケーションを図るための支援は適切に行われているか。

- ・学校等と子どもに関する情報を共有し、個々の状況に応じて身振りやサイン、写真や絵などの非言語コミュニケーションなどを取り入れたり、理学療法士、作業療法士などの専門家から得たアドバイスをフロア会議で共有し、職員が対応を統一するなど、円滑なコミュニケーションを図るための支援を適切に行えるよう努めています。また、意思表示が難しい子どもには、しぐさや様子を観察して、気持ちを汲み取るように配慮し、できるだけ自分から意思表示ができるように支援しています。

評価分類Ⅱ－３ 子ども一人ひとりの障害の状況や発達段階に応じた 支援の実施保育内容【食事】



- (1) 食事を楽しめるような工夫を行っているか。
(2) 子どもの年齢や発達段階、障害特性のほか、生活状況に合わせた食事提供を行っているか。
(3) 子どもの年齢や発達段階、障害特性に応じて、必要な食習慣を習得させているか。

- ・嗜好調査を行って子どもの意見を聞いたり、栄養士や調理職員が食事の場等で子どもたちと触れ合い、日常的な会話から子どもの好みを把握するなどして献立作りに反映させています。また、行事食やミニバイキングを取り入れたり、誕生日には、子どもが希望する献立を提供するなど、子どもたちが食事を楽しめるよう工夫しています。湯飲み、コップ、箸、スプーンなどは、個々に好みに応じて自分用のものを用意し、家庭的な雰囲気づくりに配慮しています。
- ・医師の診断や摂食指導に基づき、アレルギー食、刻み食、ミキサー食など、障害や年齢、体調、疾病等に配慮し、食事を提供しています。また、子どもが安全に自分で食べることができるよう補助具を用意するなど配慮しています。
- ・視覚障害の子どもには、配膳の位置を固定して自分で食べやすくなるよう工夫したり、障害や発達に応じて箸の使い方を指導するなど、子どもが必要な食習慣を習得できるよう配慮しています。また、年齢に応じて調理・配膳・片付けをしたり、中高生の子どもには、自分の弁当箱を洗う習慣をつけられるよう支援しています。

評価分類Ⅱ－３ 子ども一人ひとりの障害の状況や発達段階に応じた 支援の実施保育内容【衣服】



- (4) 子どもの年齢や発達段階・障害特性に応じて、必要な衣習慣を習得させているか。
(5) 子どもの年齢や発達段階・障害特性に応じた衣類の管理に対する支援を行なっているか。

- ・職員は通学や外出の際に、ボタンがとれていないか子どもと一緒に確認したり、天候にあった服装などのアドバイスを行い、清潔でTPOにあった服装を自分で選択できるように支援しています。また、できるだけ自分で着脱ができるよう、視覚障害の子どもには服の前後が分かるようボタンをつけるなど、年齢や発達に応じた支援を行っています。
- ・居室に個別収納スペースがあり、引き出しにマークをつけるなど、自分で衣服を管理できるように支援しています。また、可能な場合は、自分の衣服の洗濯やアイロンがけを行えるよう支援しています。

評価分類Ⅱ－3

子ども一人ひとりの障害の状況や発達段階に応じた支援の実施保育内容【入浴】



(6) 子どもの年齢や発達段階・障害特性に応じた入浴支援が行われているか。

- 全児童が毎日入浴を行っており、子どもの希望により個別の入浴にも対応しています。子どもの年齢や発達状況に応じて入浴時の見守りや介助を行っており、子どもが安全に入浴できるよう支援しています。

評価分類Ⅱ－3

子ども一人ひとりの障害の状況や発達段階に応じた支援の実施保育内容【排泄】



(7) 子どもの年齢や発達段階、障害特性に応じた排泄支援が行われているか。

- 業務マニュアルの中に排泄支援の項目があり、マニュアルに基づいて個別のチェックリストが整備されています。子ども一人ひとりが適切な排泄習慣が身に付くように、個々の生活の流れを把握し、障害特性と発達の状況に応じて、個別支援計画に基づきトイレトレーニングに取り組んでいます。

評価分類Ⅱ－3

子ども一人ひとりの障害の状況や発達段階に応じた支援の実施保育内容【社会生活】



(8) 子どもの年齢や発達段階、障害特性に応じて、自立生活を行なう上で必要な生活習慣の獲得に向けての支援を行なっているか。

(9) 子どもの年齢や発達段階、障害特性に応じて社会的ルールやマナーを習得するための支援を行っているか。

- 小遣い帳の記入、居室の清掃等の生活習慣や食事、登校、消灯等の時間の管理が年齢や発達に応じて身に付けられるよう、支援しています。
- 生活のしおりに記載されている施設での守るべきルールや約束事については、フロアごとに子どもとの話し合いの場を設定し、可能な限り子どもたちの意見を取り入れて柔軟に変更しています。また、各フロアで行うレクリエーションの企画づくりに子どもたちが参加しており、話し合いやレクリエーションの実行を通じて対人関係の取り方や社会生活でのルール等について学習できる機会としています。

評価分類Ⅱ－４ 余暇・生活内容の自由な選択



- (1) 子どもの意見を尊重した行事を立案し実施しているか。
- (2) 休日等は子どもが充実して過ごせるよう配慮しているか。

- ・余暇支援、社会体験のための年間レクリエーションの内容等については、子どもたちの希望や意見を反映して企画しています。また、フロアごとのレクリエーションでは、子どもたちが立案し、調理体験やパーティーなどの行事を実施しています。
- ・子ども自身の自主性ややる気を尊重して、サッカーやソフトボール等、外部のサークル活動への参加や習い事を認めています。CDや雑誌など、子どもの好みに応じて購入し、自室で管理し、好きなどきを楽しめる環境となっており、休日等は子どもが充実して過ごせるよう配慮しています。夏休み等長期の休暇期には、プールやキャンプなどのプログラムを設定し、子どもも楽しみながら参加しています。

評価分類Ⅱ－５ 健康管理・安全管理 【健康管理】



- (1) 子どもの健康管理は、適切に実施されているか。
- (2) 感染症等への対応マニュアルがあり、職員にも徹底しているか。

- ・業務マニュアルに健康管理の項目があり、マニュアルに基づき一人ひとりの健康状態の把握に努めています。個別ファイルに健康・医療記録が保管され、通院状況や服薬状況など、健康状態や既往症について職員間で情報を共有し、子どもの健康管理を、適切に実施しています。
- ・体調不良や受傷時には、速やかに嘱託医やかかりつけ医に相談もしくは受診できる体制となっており、発病時には、発熱チェック表や対応経過表、通院記録を記載し、処置や経過について職員間で共有しています。
- ・感染症の対応マニュアルや感染症予防・まん延防止マニュアルに、感染症等発生の疑いが生じた場合の対応などについて記載されており、職員間で共有しています。マニュアルの内容については看護師と職員で検討を行い、毎年見直しを行っています。また、横浜市や嘱託医から入手する情報を基に感染症対応の研修を定期的を開催し、職員に周知しています。

評価分類Ⅱ－５ 健康管理・安全管理 [安全管理]



- (3) 安全管理のマニュアルがあり、事故や災害に備えた安全対策が実施されているか。
- (4) 事故防止のための取り組みを行っているか。
- (5) 事故発生時及び事後の対応体制が確立しているか。
- (6) 外部からの侵入に対する対応策が整備されているか。
- (7) 災害発生時の対応体制が確立しているか。

- 安全対策に関するマニュアルがあり、会議や研修等で職員に周知しています。毎年、消防署による総合防災訓練に参加しており、近隣の関係機関との緊急連絡体制が確立しています。今後は救急救命法の研修を定期的に行う取り組みが期待されます。
- 事故防止マニュアルがあり、マニュアルに基づき、事故防止委員会で施設設備や通学路等の安全性、サービス内容等を定期的にチェックし改善に努めています。また、事故防止委員会では事故報告書に基づき事故の原因分析が行われ、事故防止の組織的な対応を行っています。今後はさらにチェックリスト等を活用し、施設内における日々の安全面のチェックを実施する取り組みが望まれます。
- 所在不明や受傷事故等に対して、近隣在中の警察OBや山手警察署の生活安全課等と連携し、迅速に処置・対応できる体制があります。また、再発防止のために、児童相談所と連携し、心理診療を受けるなど対応策を検討するなど、事故発生時及び事後の対応体制が確立されています。
- 不審者等の侵入経路等を想定し、具体的な対応策を職員間を検討してマニュアルを整備する事が望まれます。また、不審者の情報が関係機関、近隣住民等から得られるようにネットワークの構築や不審者等に対する緊急通報体制を確立するなど、外部からの侵入に対する対応策を整備することが望まれます。
- 防災マニュアルがあり、マニュアルに基づき夜間、避難訓練・防災訓練等を月1回行い、児童の防災への意識の向上、非常時の行動がスムーズに行われるよう、各フロアの連携体制ができています。なお、職員によって対応の差も生じていることから、今後は様々な場面を想定した防災訓練を通じて個々の職員の意識を高め、全体の安全管理のレベルアップを図る取り組みが期待されます。

評価分類Ⅱ－6 子どもの権利の尊重



- (1) 子どもの権利擁護について施設として配慮しているか。
- (2) 子どもの呼び方や叱り方などで、子どもの人格尊重を意識しているか。
- (3) 体罰等子どもに対する人権侵害行為の禁止を徹底しているか。
- (4) 子どもへのセクシャルハラスメントの禁止を徹底しているか。
- (5) 個人情報の取り扱いや守秘義務について、職員等に周知しているか。
- (6) 子どもの年齢や発達段階、障害特性に応じて、子どもに対して家庭状況等を適切に告知しているか。
- (7) 子どもの年齢や発達段階に応じて、性に対して正しい理解をするための取り組みを行なっているか。
- (8) 子どもの年齢や発達段階に応じて、性差への先入観による役割分業意識を植え付けないよう配慮しているか。
- (9) 《女子》子どもの年齢や発達段階に応じて、生理を迎えた子どもに適切な配慮がされているか。
《男子》子どもの年齢や発達段階に応じて、夢精等精通現象を迎えた子どもに適切な配慮がされているか。
- (10) 子ども年齢や発達段階に応じた性教育を行なっているか。

- ・子どもの権利擁護のために、児童相談所等の第三者機関と連携し、関連する法令等について、新任職員オリエンテーションで説明するほか、毎年度当初に施設長から職員に周知しています。また、就業規則に懲戒として、児童に対する暴力や遵守義務を明記して子どもの権利擁護について施設として配慮しています。
- ・子どもに対して威圧的な言葉遣いや無視、体罰が行われていないか、フロア毎に職員が相互に確認したり、子どもに対して不適切と思われる対応があった場合等は、チーフから声をかけ気づきを促しています。また、臨床心理士など外部講師を招聘してアドバイスを受れたり、外部研修への参加、他施設の見学などの機会を通じて障害や発達の状態に応じた対応を学び、子どもの人格尊重を意識して支援を行うよう努めています。
- ・業務マニュアルに体罰の具体例を示して、禁止を明文化しています。子どもの人権や体罰等人権侵害行為について、新任職員オリエンテーションで説明するほか、毎年度当初に施設長から職員に周知し、体罰等子どもに対する人権侵害行為の禁止の徹底に努めています。
- ・セクシャルハラスメントの具体例と禁止について業務マニュアルに明示し、処分規定を明確化しています。なお、今後はセクシャルハラスメントに関する研修の定期的な開催と、職員が発見した時に安心して報告できる体制を構築するなど、子どもへのセクシャルハラスメント防止と早期対応に向けた組織的な取り組みが望まれます。
- ・「個人情報の適正な管理と取扱い」について業務マニュアルに明文化されており、リーダーから職員に周知しています。今後はさらに定期的な研修を開催する等、実務レベルでの個人情報の取り扱いや守秘義務の周知・徹底が望まれます。
- ・本人の出生や生き立ちについてや家族の状況等の告知に際しては、方法等について児童相談所の方針を踏まえて職員会議等で検討、確認し、職員間で共有しています。告知後は子どもに対して適切なフォローを行うよう努めています。
- ・外部講師を招き、職員に対して、障害児・者の性に関する研修を行っています。障害児・者の性についての正しい理解を深められるよう職員間で話し合える環境が作られており、子どもが安心して性に関する相談を職員にできる体制があります。
- ・父親・母親の役割を固定的にとらえた話し方や表現など、無意識に性差による固定観念で指導をしていないか、フロア会議等で、職員同士で話し合い、子どもの年齢や発達段階に応じて、性差への先入観による役割分業意識を植え付けないよう配慮しています。
- ・生理時にプライバシーが保たれるよう、必要な物品の入手・使用ができるように配慮し、できるだけ自分で対処できるように支援するなど、生理を迎えた子どもに適切な配慮をしています。
- ・夢精等精通現象後の処理やマスターベーション等性的な欲求に対して、当直の職員が時間をかけて話すなど、できるだけ自分で適切に処理できるように支援し適切な配慮をしています。
- ・性に対する正しい知識と理解が図られるよう、児童相談所や外部講師等の協力を得て、子ども向け「性の健康教育」を行うほか、妊娠と避妊等について職員から説明するなどの機会を作っています。

評価分類Ⅱ－7

特に配慮が必要な子どもへの取り組み



- (1) アレルギー疾患を持つ子どもに適切な対応をしているか。
- (2) 健康面や障害に伴う医療面において特別な配慮を要する子どもに適切な対応をしているか。
- (3) 問題行動や逸脱行動がある子どもに適切な対応をしているか。
- (4) 虐待を受けた子どもに適切な支援をしているか。
- (5) 外国籍の子どもなど異なる文化や生活習慣の中で育ってきた子どもに対して適切な配慮がされているか。
- (6) 強度行動障害等社会的不適応行動に対する支援に取り組んでいるか。
- (7) 施設内のいじめ（子ども間のセクシャルハラスメントを含む）に対して適切な対応をしているか。
- (8) 18歳以上の利用者に対する支援に取り組んでいるか。
- (9) 未就学児（幼児）に対する支援に取り組んでいるか。

- ・アレルギー疾患の子どもに対しては、かかりつけ医の指示書に沿って適切な対応を行えるよう、必要な知識や情報を職員間で共有しています。アレルギー対応の除去食や代替食の提供に際してはアレルギーチェック表をもとに食前と食後にチェックを行い、ほかの子どもたちとの相違に配慮しています。
- ・健康面や障害に伴う医療面において特別な配慮を要する子どもについて、職員が基本的に配慮すべき事項を新入研修に取り入れるほか、子どもの日々の変化を注意深く観察し、記録するとともに、職員間で共有し個別支援を行っています。
- ・児童相談所や特別支援学校等と十分な協議のうえ、問題行動や逸脱行動の改善プログラムを作成し、子どもの特性等職員間で情報を共有化していますが、視覚障害だけでなく、様々な障害がある子どもたちにおける問題行動や逸脱行動の背景を理解し、その行動に至った原因の究明と改善に向けた施設としての方針を策定するなど、さらなる取り組みの充実が期待されます。
- ・心理的な支援が必要な子どもへの対応について臨床心理士等、外部講師による研修を実施しています。また、虐待を受けた子どもの引き取りの可否などについては、児童相談所との連絡を適宜行い、強引な引き取りへの対応について、職員に周知し適切な支援を行うよう努めています。
- ・外国籍の子どもなどが入所した場合、その子どもの繋がっている国の文化や生活習慣を調べ、国による違いを認め尊重しています。日本語による意思疎通が難しい場合は、必要に応じて通訳を手配したり、絵やサインなどを用いるなど対応していますが、文化や生活習慣の違いをほかの子どもたちが理解できるような配慮には至っていません。
- ・強度行動障害等社会的不適応行動のある子どもを受け入れ、日常場面での具体的な配慮等について児童相談所よりアドバイスを受ける等、連携して対応しています。今後はアセスメントの記録を基に改善の方向を見定め、個別支援計画の定期的な見直しを行うことが望まれます。
- ・子ども間のいじめについて、施設だけで対応できない場合には、児童相談所等と連携を図り適切な対応に努めていますが、いじめる子どものケア及びいじめられる子どものケアに対する施設としての対応方針を定め、早期発見、早期解決に向けたさらなる仕組み作りが望まれます。
- ・18歳以上の利用者に対する支援に取り組み、個別支援計画については、児童相談所及び福祉保健センターと十分な協議のうえ作成し、半年ごとに見直しています。高等部を卒業し学籍がなくなる年には次の進路先に移行できるよう調整しており、施設内での日中活動は行っていません。
- ・施設の日課は、未就学児（幼児）の心身に負担がかからないように障害や発達状況と日々の健康状態に応じて、柔軟に変更ができるように設定され、支援を行っていますが、個々の発達を促すための日中の療育プログラムは策定されていません。個別の障害状況に応じて、地域療育センターや地域活動ホームなど、外部の専門機関のアドバイスを受けるなどしてプログラムを策定し、個々の発達を促すためのさらなる取り組みが望まれます。

評価領域Ⅲ 地域支援機能

評価分類Ⅲ－１ 地域のニーズに応じたサービスの提供



- (1) 地域のニーズに応じて施設の機能を活かしたサービスを提供しているか。
- (2) 地域住民から受けた相談内容に応じて関係諸機関・団体との連携ができる体制になっているか。

- ・施設として地元町内会に加入し、夏祭りや餅つき等の地域行事に参加するほか、地域住民のボランティアから意見を聴取しています。また、中区自立支援協議会の障害関連部会や中区社会福祉協議会の会合等に主任が参加し情報交換をしていますが、地域の福祉ニーズや要望把握のための具体的な取り組みや地域住民の子育てや障害児の養育に関する相談支援、障害児の養育に関する講習や研修会等の開催は実施していません。
- ・区福祉保健センターや児童福祉関係施設、医療機関等、地域の関係機関リストを作成し、業務マニュアルに連携手順を記載していて、職員間で共有しており、地域住民からの相談内容に応じて各関係機関と連携する体制があります。

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類Ⅳ－１ 施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ



- (1) 施設に対する理解促進のための取り組みを行っているか。
- (2) 子どもと地域との交流により、子どもの生活の充実と地域の理解を深めているか。

- ・災害時特別避難場所として指定を受け、地元消防団と合同で定期的に総合防災訓練を実施するなど、地域の関係機関・団体との交流を図っています。企業や個人・団体など多数のボランティアを受け入れているほか、講堂を地域の会合に貸し出すなど、施設設備の提供も実施しています。一方で、措置施設である経緯から、子どものプライバシー保護に鑑み地域住民が参加可能な施設行事は開催していません。
- ・子どもの社会体験の機会として、地元商店街や動物園、博物館等の地域の公共施設を利用しています。竹之丸町内会主催の盆踊りや餅つきなどの地域行事に子どもが自由に参加できるようにしており、子どもの希望に沿ってサッカーやソフトボール等地域のスポーツサークルへの参加ができるよう支援しています。また、横浜市内外の障害児施設と職員同士の交流研修も実施し、子どもの生活の充実と地域の理解を深めるための取り組みを行っています。

評価分類Ⅳ－２ 支援内容等に関する情報提供



- (1) 支援の内容に関する広報を提供しているか。
- (2) 利用希望者の問い合わせや見学に対応しているか。

- ・施設要覧を行政や関係機関に配布しているほか、施設のホームページを開設して情報発信を行っています。写真を掲載する場合は子どものプライバシー保護に十分配慮し、子どもや保護者から事前に掲載の承諾を得るほか、必要に応じてマスクングを行うなど慎重に対処しています。
- ・ホームページ上で施設の沿革や法人の財務状況、入所児童の生活日課及びフロアごとの支援目標等を掲載していますが、職員体制や支援内容の掲載はありません。今後は施設行事を紹介するなど、閲覧者により伝わりやすい情報提供のあり方の工夫が期待されます。
- ・施設の利用相談や見学は施設長または主任が対応し、配布資料や説明手順等を統一して対応に差が生じないように配慮しています。相談や見学は随時対応しており、希望者の都合に応じて日時等を柔軟に設定しています。施設利用にあたっては、施設機能や設備、支援内容を理解してもらうために、原則として見学を実施することとしています。

評価分類Ⅳ－３ 実習・ボランティアの受け入れ



- (1) 実習生の受け入れを適切に行っているか。
- (2) ボランティアの受け入れや育成を積極的に行っているか。

- ・福祉系大学や専門学校等から保育士養成の施設実習を複数受け入れ、平成28年度の受け入れ実績は延305日となっています。また、行政や企業から施設実習の受け入れも行っています。主任、副主任、フロアチーフを実習担当に配置し、マニュアルに基づいて指導を行うほか、個人情報保護・守秘義務の誓約書を交わし、対応を徹底しています。
- ・個人や団体・企業等から、清掃・縫製・散髪・日中保育など様々な内容で複数のボランティアを受け入れ、ボランティアマニュアルを整備して統一した対応を実施しています。ボランティアの受け入れは施設長と主任が担当し、入所児童の守秘義務と個人情報保護について説明するとともに、誓約書を交わしています。

評価分類V-1 職員の人材育成



- (1) 施設の理念や方針に適合した人材を育成するための取り組みを行っているか。
- (2) 職員・非常勤職員の研修体制が確立しているか。
- (3) 非常勤職員等にも日常の指導を行っているか。

- ・「職員育成計画」を策定し、入職後1年目から5年目以降までの5段階で達成目標と期待水準を明示しているほか、3年目以降は新任職員の教育指導を、4年目以降はリーダーとしての能力の育成・向上を図る内容で構成しています。また、チューター制を導入し、新任職員と中堅職員が一对一で教育・指導を実施する体制を構築するとともに、フロアチーフを対象に年3回リーダーシップ研修を開催するなど、施設として計画的な人材育成を推進しています。
- ・各フロアのチーフを研修担当に配置し、年度ごとに研修計画を策定しています。毎月開催のチーフ会に併せて職員研修に関する話し合いを実施し、研修の企画や内容を協議するほか、前年度の研修アンケートの結果や職員の感想・要望等を勘案し、次年度の研修内容に反映しています。施設内研修は毎月開催し勤務調整を行い、常勤・非常勤とも全職員が受講できるよう配慮しています。
- ・非常勤職員にも分かりやすい内容の業務マニュアルを整備し、各フロアの支援員室に配置して随時活用できるようにしています。フロアチーフを非常勤職員の担当に配置し、教育・指導のほか職員同士の関係調整やコミュニケーションの円滑化に向けた対応を実施しています。

評価分類V-2 職員の支援技術の向上・一貫性



- (1) 職員のスキルの段階にあわせて計画的に技術の向上に取り組んでいるか。
- (2) 子どもに対する支援の一貫性を確保するための取り組みを行っているか。

- ・定期開催のフロア会議や全体会議を通じて、職員が相互に意見交換し子どもの支援内容の検討を行うほか、児童相談所の臨床心理士を招いてケース会議を開催したり、毎月開催の内部研修に医師や学識経験者等の外部専門家を講師に招き、専門的な助言・指導を得るなど、職員の資質向上を図る体制を整備しています。個々の職員について、職員参加により相互に支援技術を評価する取り組みは行われていませので、個々の目標に対する到達度を評価する仕組みを作ることが望まれます。
- ・業務マニュアルにおいて各職員の業務分担と責務を規定し、各々の役割と責任を明確化しています。また、全体会議や事故防止委員会、チーフ会など、10の会議・委員会を編成し、定期開催してそれぞれの議題の検討を重ねており、子ども一人ひとりの支援に必要な情報が記録され、職員間で共有しています。

評価分類V-3 職員のモチベーション維持



(1) 本人の適性・経験・能力に応じた役割を与えているか。

- 職員の経験・能力や習熟度に応じた役割が明文化されており、チューター制度を通じて中堅職員に新任職員の教育・研修を委ねているほか、リーダー制に基づきフロアチーフへ現場判断を委任するなど、権限委譲の推進と個々の職員の自覚・意識向上を図っています。
- 年度ごとに実施する目標管理面接を通じて、個別に意見や要望、職場満足度等を聴取し、職員の意向把握と職場環境の改善に努めています。支援の質向上に鑑み、職員の休暇取得や宿直勤務のシフト編成のあり方など、職員提案を基に改善を図った事例が確認されています。今後さらなる業務改善と職員のモチベーション高揚に向けては、提案箱の設置や職員アンケートを実施するなど、さらなる職員の主体性尊重とともに、より改善提案しやすい体制の整備が期待されます。

評価領域VI 経営管理

評価分類VI-1 経営における社会的責任



- (1) 事業者として守るべき、法・規範・倫理等を周知し実行しているか。
(2) サービスの質を維持しつつゴミ減量化・リサイクル・省エネルギーの促進、緑化の推進など環境に配慮しているか。

- 職員就業規則・倫理規定において罰則規定を定め、不適切行為の禁止を明示するとともに、業務マニュアルや業務チェックリストに職員の基本姿勢や適切な支援のあり方を明示し、定期的に振り返りを実施しています。外部で発生した事故や不適切事例は、朝の連絡会議等で全職員に周知し注意喚起を行うほか、内部研修で取り上げるなど、発生防止に向けた対応を行っています。
- 横浜市基準に沿ってごみ分別を徹底するとともに、ごみ減量化とリサイクルの推進に努めています。省エネ推進にも取り組み、節電や光熱水費等の経費節減や敷地内に花や木の植栽を行い緑化推進に努めていますが、施設の方針や目標の中に環境配慮の考え方を位置づけることが望まれます。

評価分類VI-2

施設長のリーダーシップ・主任の役割等



- (1) 施設長は自ら施設の理念や基本方針等を実行しているか。
- (2) 施設の理念や基本方針等について職員に周知されているか。
- (3) 重要な意思決定にあたり、関係職員等から情報・意見を集めたり説明しているか。
- (4) 主任クラスの職員がスーパーバイザーとしての役割を果たしているか。

- ・施設長は、施設の運営方針や基本方針の実行にあたり、全体会議や運営委員会等の場面を通じて職員の意見を聴取し適宜方針の内容に反映するほか、日常の支援の中で把握された子どもや家族の意向を加味し、総合的に判断を行っています。
- ・施設理念・基本方針は事業計画書や業務マニュアルに明示し全職員が随時確認できるようにしています。フロアごとに理念・方針に基づく支援目標を設定し、実践に努めていますが、理念や方針の理解状況について確認する機会は設定されていません。今後は職員の教育研修や人材育成と連動し、施設理念・基本方針の意識統一に向けた学習機会の確保が期待されます。
- ・施設の事業方向性や運営方針など重要な意思決定にあたり、運営会議や全体会議等を通じて施設長から全職員に目的や実行理由等を説明し、理解浸透と方向性の共有に努めています。また、各種会議や委員会など、複数職種の参加による検討チームを多数発足し、健全な組織運営に向けた取り組みを推進しています。
- ・職員育成計画に基づき、フロアチーフを対象にリーダーシップ研修やプレマネージャー研修等管理職育成に向けた研修を実施し、次期スーパーバイザーの育成を行っています。主任は毎朝の連絡会議を通じて当日の業務状況や職員配置など全体把握を行っているほか、目標管理面接を通じて個々の職員の状況と意向把握に努めています。また、各フロアのチーフと意見交換しながら、職員への助言や指導を行っています。

評価分類VI-3 効率的な運営



- (1) 外部環境の変化等に対応し、理念や基本方針を実現するための取り組みを行っているか。
- (2) 施設運営に関して、中長期的な計画や目標を策定しているか。

- ・行政通知や福祉関係情報誌、報道など随時事業運営に影響のある情報収集に努めるほか、県・市や福祉関係団体主催の会議・研修会等に参加し、最新情報の収集と分析を実施して適宜施設運営に反映しています。事業運営に重要な情報は法人理事会や評議員会を通じて協議・検討し、施設の重点課題に設定するとともに、年度事業計画にも反映して施設内で共有し、計画的な取り組みを行っています。
- ・事業計画に年度の重点課題を掲げ、改善に向けた具体的な取り組みを実施するほか、施設の新設・移転及び併設施設を含む法人事業全体の適正な運営のための協議を重ねていますが、中長期計画書としての策定はされていません。
- ・チューター制やリーダー養成のための研修実施など、段階的な人材育成に努めていますが、次代の施設運営に備えた後継者育成の取り組みは行っていません。法人・施設として、事業方向性をより明確化し、外部変化に対応できる組織体制作りが望まれます。

◆利用者家族アンケート◆

【実施概要】

- 実施期間：平成29年12月1日～12月15日
- 実施方法：利用者の家族等に対し、施設から郵送等で配付、評価機関に直接郵送してもらった
- 回収率：配付30件、回収16件、回収率53.3%

【結果の特徴】

問1の「施設の基本理念・方針」は、68.8%（「よく知っている」18.8%「まあ知っている」50%）の方が知っており、その90.9%の方が共感できるとしています。

問2～問7で、「満足」の回答が70%以上の項目は、次のとおりです。

問4：日常のサービス内容について

「食事に関して」・・・・・・・・・・・・・・・・・・75%

「薬の安全な管理」・・・・・・・・・・・・・・・・・・75%

問6：施設と家族との連携・家族間の交流について

「子どもの様子に関する説明や情報提供」・・・・・・・・・・75%

「行事の開催日や時間帯について家族が参加しやすい配慮」・・・75%

そのほか、問4の「入浴に関して」「子どもに伝わるようなコミュニケーションの工夫」「預り金やお小遣いの管理」、問6の「施設の様子や行事に関する情報提供」、問7の「子どもへの普段の声かけや接し方」の項目で、「満足」の回答が65%以上となっています。

問2～問7で、「不満足」（「不満」+「どちらかといえば不満」）の回答が多かったのは、次のとおりです。

問6：施設と家族との連携・家族間の交流について

「家族同士の交流（情報交換・相談等）を支援」・・・・・・・・・・18.8%

問4：日常のサービス内容について

「預り金やお小遣いの使用状況の説明」・・・・・・・・・・12.6%

問5：施設の安全対策などについて

「事故防止のための取り組み」・・・・・・・・・・12.6%

施設の総合満足度は、87.6%となっています。

（「満足」43.8% 「どちらかといえば満足」43.8%）

自由記述欄では、「安全対策の取り組みが解らない」「日常の状況が解らない」「施設の老朽化やおもちゃ等の使い込まれた様子に衛生管理が心配」などの意見がありました。

利用者家族アンケート集計結果

福祉型障害児入所施設
横浜訓盲院

調査期間：平成29年12月1日～12月15日

回収率：53.3% 【回収16枚／配布30通】

回答者の属性について

1 入所者性別

男性	女性	無回答	計
11	5	0	16

2 入所者年齢

就学前	小学生	中学生	高校生	18歳以上	無回答	計
1	5	5	5	0	0	16

3 入所期間

1年未満	1～4年	5～9年	10～14年	15年以上	無回答	計
1	7	5	2	0	1	16

4 回答者の、本人との続柄

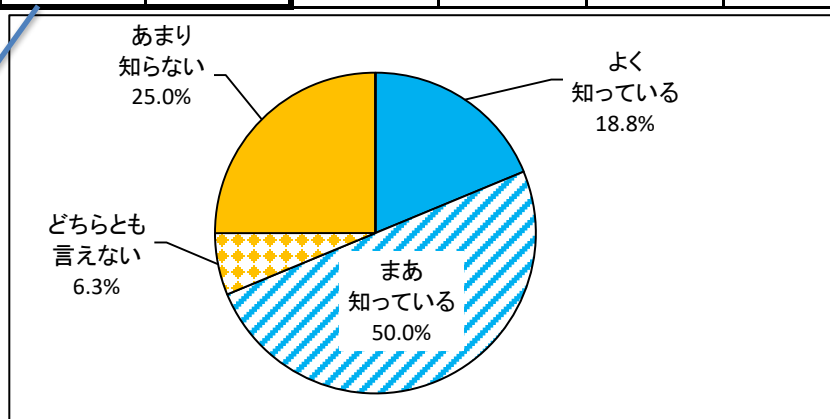
親	兄弟姉妹	叔父・叔母	その他	無回答	計
14	0	1	1	0	16

施設の基本理念や基本方針について

(%)

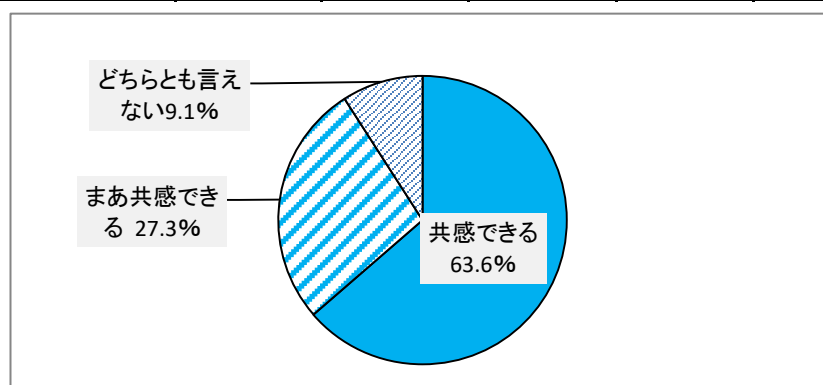
問1:

	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
あなたは、この施設の基本理念や基本方針をご存じですか	18.8	50.0	6.3	25.0	0.0	0.0



付問1:

	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
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	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	0.0



施設のサービス内容について

(%)

問2: 入所時の状況について	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	無回答
施設に関する情報提供については	50.0	37.5	6.3	0.0	6.3	0.0
施設の理念や方針に関する説明には	50.0	31.3	6.3	0.0	12.5	0.0
サービス内容に関する説明には	56.3	31.3	6.3	0.0	6.3	0.0
費用や契約に関する説明には	62.5	31.3	0.0	0.0	6.3	0.0

(%)

問3: 支援の計画について	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	無回答
施設支援計画(個別支援計画)に関する説明には	43.8	43.8	6.3	0.0	6.3	0.0
施設支援計画(個別支援計画)を検討・作成する際の、本人や家族からの意向・要望などの聞き取りには	56.3	31.3	6.3	0.0	6.3	0.0
退所後の生活に向けた学習や体験の機会については	37.5	43.8	12.5	0.0	6.3	0.0

(%)

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	無回答
食事に関しては(内容や介助の対応など総合的に)	75.0	18.8	0.0	0.0	6.3	0.0
入浴に関しては(頻度や介助の対応など総合的に)	68.8	18.8	0.0	0.0	12.5	0.0
排泄に関しては(トイレ介助やおむつ交換、お漏らしへの対応など総合的に)	50.0	31.3	6.3	0.0	12.5	0.0
日曜日などの余暇の過ごし方については	43.8	37.5	6.3	0.0	12.5	0.0
子どもの健康面に対する日常的な配慮には	62.5	31.3	0.0	0.0	6.3	0.0
子どもの病気やケガなどの時の対応については	62.5	18.8	6.3	0.0	12.5	0.0
薬の安全な管理(誤飲の防止など)については	75.0	18.8	0.0	0.0	6.3	0.0
子どもに伝わるようなコミュニケーションの工夫については(言葉のやり取りだけではなく工夫が凝らされているか)	68.8	25.0	0.0	0.0	6.3	0.0
ご本人の意思や要望を十分にくみとっているかどうかについては	56.3	37.5	0.0	0.0	6.3	0.0
預り金やお小遣いの管理については	68.8	6.3	12.5	0.0	12.5	0.0
預り金やお小遣いの出納、使用状況の説明については	56.3	18.8	6.3	6.3	12.5	0.0
【子どもが未就学、若しくは18歳以上の場合】平日の日中活動のプログラムについて	43.8	37.5	6.3	0.0	12.5	0.0

(%)

問5:施設の安全対策などについて

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
事故防止のための取り組みについては	62.5	6.3	6.3	6.3	18.8	0.0
衛生管理や感染症対策については	56.3	18.8	0.0	6.3	18.8	0.0
事故が発生した後の対応については	56.3	18.8	0.0	6.3	18.8	0.0

問6:施設と家族との連携・家族間の交流について

(%)

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
施設の理念や方針に関するご家族への説明については	56.3	31.3	0.0	0.0	12.5	0.0
子どもの様子に関する説明や情報提供については	75.0	18.8	0.0	0.0	6.3	0.0
施設の様子や行事に関するご家族への情報提供については	68.8	12.5	0.0	6.3	12.5	0.0
行事の開催日や時間帯について、ご家族が参加しやすいような配慮については	75.0	12.5	0.0	6.3	6.3	0.0
家族同士の交流(情報交換・相談等)を支援することについては	56.3	6.3	12.5	6.3	12.5	6.3

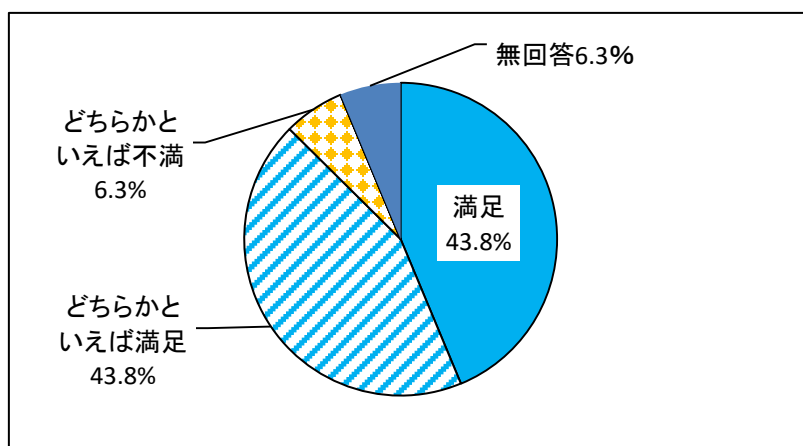
(%)

問7:職員の対応について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
職員の、子どもへの普段の声かけや接し方については	68.8	18.8	6.3	0.0	6.3	0.0
職員の、保護者への普段の声かけや接し方については	62.5	25.0	6.3	0.0	6.3	0.0
不満や要望を聞く体制については(気軽に言うことができるかなど)	56.2	25.0	12.5	0.0	6.2	0.0
不満や要望への対応については	50.0	31.3	12.5	0.0	6.3	0.0
総合的にみて、職員の対応についての満足度は	62.5	18.8	12.5	0.0	6.3	0.0

問8:総合的な評価

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	無回答
総合満足度は	43.8	43.8	6.3	0.0	6.3



◆利用者本人調査◆

【実施概要】

■実施日時：平成30年2月6日、2月13日

■調査方法および実施方法

- ・小、中、高校に通う利用者の登下校時の様子、未就学児等の日中の様子や夕食時、夕食後等の生活の様子を観察。
- ・聞き取り調査方式にて、平成30年2月時点で在籍する入所利用者のうち、比較的コミュニケーションの取りやすい利用者のリストアップを事業所に依頼し、5人に実施。実施方法は、「利用者本人調査票(障害児施設用)」の質問項目に沿って、1人あたり15分程度の面接を行った。

【質問項目別の特徴】

■施設での生活について

《食事について》

施設で提供する食事については、ヒアリングを行った子どもたち全員が「おいしい」と答え、「野菜は苦手」という声もありましたが、無理のない範囲で「頑張って食べる」との回答でした。おやつは、自分で好きな物を買って食べることもでき、食後にデザートが出るときもあります。誕生日の「希望献立」では、海鮮丼やラーメン、唐揚げ等、自分の好きなメニューをリクエストできることが楽しみと嬉しそうに答えています。

《入浴について》

全員が毎日入浴しています。どの子どもも、お風呂が「好き」と回答しています。衣服は希望を伝えて職員に買ってきてもらおうと答えた子どもが多かったです。衣類の好みは、色で決めるという子どももいましたが、ヒアリング対象者の多くが好みよりも着やすさや動きやすさを重視しているとの回答でした。

《遊び・余暇について》

学校から帰ると、洗濯や宿題をするという回答が多く、やるべき事をやったら自由に過ごせることが習慣づき、規則正しい生活をしていることが伺われました。自分の好みの所有物を持っており、自由時にはマンガを読んだり、好きなCDを聴くなど、好きなことをして自由に過ごしています。また、休日には、公園や買い物など、職員と一緒に外出する機会もあります。スポーツや趣味は幅広く、サッカーや野球などスポーツが好きな子どもと、音楽を聴いたり、百人一首を挙げた子どももいました。

■職員との関係について

全員が、職員は優しいとの回答があり、けんかや人の物を取ったなどで、叱られる場合には理由があることも理解しています。悩み事や困り事があったときには、職員が話を聞いてくれ、自分から伝えられない子どもは、職員が気遣ってくれると話しています。

■友達関係について

好きな友達がいるかという質問に対しては、概ね「いる」と回答しています。「いる」と回答していても、自分のフロアには好きな人はいない、また、「いない」と回答した子どもは、学校では好きな友達がいると回答するなど、複雑な心境が反映されていることが伺われます。友達を嫌いになる理由は、けんかが原因の場合が複数見られ、一度関係が崩れると修復が難しい様子が伺われました。そのことを理解し、けんかになる状況を避けたり、自分だけでは解決できない場合には、職員が間に入ってくれるという言葉もありました。

■今、施設で楽しいこと

施設で楽しいことは、多くの子どもが買い物や、食事等の外出やフロアレクリエーション、食事などを挙げています。また、テレビに出たい、保育士になりたいなど、将来の夢を語る子どももいました。

■今、施設で嫌なこと

特にいやだと思っていることがない子どもも多かったです。スポーツを見に行きたい、職員に笑顔になって欲しい、という声もありました。

■今、施設にお願いしたいこと

ケーキやおやつ作りをしたい、一人部屋が欲しい、日課を減らして欲しいなど、それぞれの状況により、様々な意見がありました。

まとめ

総体的に、自分を分析し、施設でのルールや人との関係性の築き方を理解し、実践している様子が伺われました。日常的に、職員が丁寧に関わり、子どもの心に寄り添いながら、指導や支援を提供していることが、自分を見つめ、相手の気持ちに配慮する事ができるなどの、効果を生んでいるように感じられます。

◆ 事業者コメント ◆

福祉サービス第三者評価を受審して

社会福祉法人 横浜訓盲院
施設長 鳥居 正義

この度、福祉サービス第三者評価を受審するにあたり、年度上半期が過ぎた10月より翌年の3月までの期間で、契約締結から評価結果まで一連の実施作業をして頂いた評価実施機関、特定非営利活動法人よこはま地域福祉研究センター様に改めて感謝申し上げます。

現在、法人、施設が抱える課題が4つあります。1つ目は、築49年経過し、到る所老朽化し、入所児童の障害特性に合わない住居棟及び管理棟、講堂です。2つ目は、平成24年4月1日より児童福祉法が改正され、障害の一元化になり、盲児施設から福祉型障害児入所施設になりました。今後ニーズ増が予想される多種多様な障害特性を持った個々のケースに応じた支援向上を目指す支援員の育成が喫緊の課題です。3つ目は、2つ目と重なる部分がありますが、どこの福祉事業所も抱えている支援職員の確保・育成・定着の課題です。4つ目は、社会福祉法人制度改革により、非営利法人として相應しいガバナンス・コンプライアンスと更なる高い透明性を備え、主体性を持った自律的な法人運営と地域の生活・福祉課題に積極的に取り組む姿勢・努力です。

上記の課題を念頭に、職員の自己評価と法人・施設としての統一評価、利用者家族アンケート、訪問調査結果等を通し、現在の法人・施設運営、利用者支援レベルが横浜市が提示している評価基準のどのレベルにあるかを法人役員・評議員・施設職員全員が周知・共有し、諸課題の一つひとつ丁寧に向き合い、課題の克服と支援の向上を目指し、努力して行くことが大切です。

評価結果についての講評、分類別評価、利用者家族アンケート分析、集計結果等のご要望、ご意見、ご指摘事項等を理事長・施設長始め職員一人ひとりが真摯に受け止め、利用者の福祉向上に努めることをお約束致します。

福祉支援は人の手をとおして人に提供される支援であり、公的な制度のもとに提供される支援であることから、常に倫理的規制や、社会福祉法、その他関係法令上の規制を受けています。理事長・施設長・職員一人ひとりに至るまで法人・施設としてのガバナンス・コンプライアンスの徹底と説明責任を遂行し、関係法令、法人等の組織が定めた諸規定はもとより、改めて法人の理念「利用者一人ひとりの尊厳の保持を旨とし、自立を支援し、家庭的雰囲気の中で安心・安全な生活を送り、地域や関係機関団体との緊密な連携・協力関係を進め、地域福祉の進展に寄与します。」とともに、社会的なルールを遵守し、社会的責任に應えるよう努力致します。今後も、創立の精神を尊重し、横浜訓盲院が地域社会の一員及び責務としての社会貢献を実行し、地域社会と共に歩んで行くことをお約束致します。

福祉サービス第三者評価 評価機関

特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 17 番地 金井ビル 201 号室

TEL : 045-228-9117 FAX : 045-228-9118

URL : www.yresearch-center.jp/ Email : top@yresearch-center.jp



かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第 26 号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第 17 号

川崎市福祉サービス第三者評価認証機関 第 14 号

横浜市指定管理者第三者評価機関 認定番号 25-01

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 認証番号 機構15-232

全国社会福祉協議会社会的養護関係施設第三者評価機関 2510-002-02
