

## 第三者評価結果報告書

総括	
対象事業所名	川崎市かじがや障害者デイサービスセンター（3回目受審）
経営主体(法人等)	社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団
対象サービス	障害分野(生活介護)
事業所住所等	〒213-0015 川崎市高津区梶ヶ谷5-8-27
設立年月日	平成23年4月1日
評価実施期間	平成28年7月～29年6月
公表年月	平成29年7月
評価機関名	株式会社R-CORPORATION
評価項目	川崎市版
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）	
<b>【概要・立地面の特色】</b>	
<p>生活介護（デイサービス）事業所である川崎市かじがや障害者デイサービスセンターは、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団が経営しています。川崎市社会福祉事業団は、川崎市内に障害関係施設20施設、高齢者施設6施設、児童施設8施設を運営・展開しています。川崎市かじがや障害者デイサービスセンターは、田園都市線梶ヶ谷駅から東急バスにて梶ヶ谷5丁目目で下車し、徒歩4分程度の静かな住宅地の中に位置しています。定員25名で現在の登録利用者は26名であり、1日平均利用者数は20.5名程度です。施設建物2階には「梶ヶ谷老人いこいの家」があり、地域の健康な高齢者のふれあいや生きがいの場所として利用され、健全なるいこいの場を提供し、老人の心身の健康増進を図ることを目的として運営されています。</p>	
<b>【特に良いと思う点】</b>	
<b>1. 【利用者本位の支援】</b>	
<p>川崎市かじがや障害者デイサービスセンターの利用者は、生活介護を必要とする重度の方が通所する施設です。知的、身体の重複障害を持つ利用者が多いことを踏まえ、施設では重度の方も楽しんでもらえるよう、部屋を1つ工面して「スヌーズレン室」を設置しました。スヌーズレンは人間の持つ全ての感覚を光、音、香り、振動、温度、触覚の素材を組み合わせることで適度に刺激し、様々な刺激の中からそれぞれの利用者が好む感覚を受け、落ち着いた空間の中で、利用者がリラクゼーション出来る心地よい時間を持つことを目的としています。</p>	
<b>2. 【利用者の安全・健康管理の徹底】</b>	
<p>川崎市かじがや障害者デイサービスセンターの方針として、安全第一のケアを心がけ、さらに、安全第一の前に個々の利用者の健康管理、健康の維持および継続を重要に捉え、小さなケガや風邪気味についても大事につながるケースも多く、健康管理には一層こまやかに、注意徹底を図っています。支援員、看護師は一体となり、利用者の健康が悪化しないケアを、全職員で気を引き締めて展開しています。</p>	

### 3. 【専門職としての職員養成】

川崎市かじがや障害者デイサービスセンターでは介護の専門職としての職員養成に力を入れています。前述の如く重度の利用者が多い中、利用者の心の介護と介助技術の向上の両面を備えるよう職員一人ひとりの育成に努めています。職員の平均年齢は42.3歳であり、経験を重ね、ベテラン職員の多い体制を整え、職員間で連携しながら利用者の立場に立った介護に努めています。

#### 【さらなる期待がされる点】

##### 1. 【食事の場所に対する工夫】

施設内は、廊下を挟んで左右にデイルームと食堂が設けられ、食堂の奥に厨房が配置された構造です。食事は、利用者全員が食堂で食事を摂るには食堂のスペースが限られており、デイルームに持ち出して食事をする現状があります。食事はほとんどの利用者が全介助の状況であり、デイルームでケアをしながら食事を行うこともメリットがあると思いますが、利用者の楽しみの一つは食事であり、利用者が落ち着いて食事を摂る雰囲気、食事ができる環境設定に一考の余地があると思われれます。

##### 2. 【個別支援の一層の充実】

支援については、利用者一人ひとりにプログラムを作成して支援サービスを提供しています。基本的には午前中は個人別プログラム、午後は利用者「みんなで楽しく」をベースとしたプログラムを実施しています。午前中は利用者それぞれの好みの違う点に重点を置き、個人別に好きなことを楽しんでもらっていますが、より研鑽を図り、さらなる個別ケアの支援に取り組む所存でいます。スヌーズレン室の活用も含め、より利用者の満足、川崎市かじがや障害者デイサービスセンターに来る楽しみが増えるよう、取り組みに期待しています。

##### 3. 【在宅生活維持のためのマネジメントの強化】

利用者の方々は、生活介護を必要とする重度の方が多く、在宅時では家族の介護負担が大きいことは十分理解できるところです。川崎市かじがや障害者デイサービスセンターでは、在宅の支援を含めたサポートを検討しており、福祉事務所等と連携・協力を図り、地域での支援体制の構築やケアマネジメントのチーム作り等、検討を深める期待がされます。それには人材の確保、養成等の計画も必要と考えます。社会資源を生かし、この計画が一步でも前進すれば、利用者家族のレスパイトケアにつながると思いますので、ぜひ、期待いたしております。

#### 評価領域ごとの特記事項

##### 1. 人権の尊重

●人権ガイドラインの主旨に沿い、様々なコミュニケーション手段で利用者の意思を可能な限り汲み取り、支援に努めています。中には、意思疎通に文字盤を活用している方もいます。また、常に職員は利用者に声かけを行い、反応、表情を見ながら支援に取り入れ、ケース記録に記録して日常に活かしています。

●人権の尊重については、法人基本理念に沿って施設運営方針に明示し、全職員、利用者・家族に周知しています。年1回以上、所内研修で人権擁護研修や検討会を実施し、職員は理解を深めています。虐待防止に関しては、「虐待防止に関するマニュアル」を整え、職員へ周知を図り、定期的に虐待発見に関するチェックシートを活用して実施し、虐待防止に努めています。

	<p>●個人情報の取り扱いについては、重要事項説明書に掲載し、契約時に個人情報利用に関する同意書を取り交わした上で、外部間等への情報提供を行っています。職員に対しては、法人の規定に基づいて個人情報の取り扱いを周知徹底しています。職員は、利用者の意思、気持ちを可能な限り汲み取るよう工夫に努め、一人ひとりの思いに配慮した支援を提供できるよう心がけています。</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>●川崎市かじがや障害者デイサービスセンターでは、年2回、サービス調査を実施し、年1回以上、利用者本人および家族面談を行い、相談の機会を設けて利用者の意向や満足度を把握して活動に生かしています。また、意見箱を設置して意見を聞く環境作りを行い、毎月「利用者の会」を設け、「家族会」も毎月開催し、運営や制度等の意見について情報交換を行っています。利用者、家族からの要望や意見は職員会議等で確認し、改善策を検討し、迅速な対応に努めています。</p> <p>●苦情や要望について、受け入れ方法について文書にて説明を行い、利用者、家族に分かりやすく掲示しています。相談については、身近に相談できる雰囲気作りに努め、役割分担による職員対応にて、直接、話を聞いて対応しています。職員は、利用者個々の主体性、気持ちの尊重を心がけ、声かけと支援の仕方の工夫に努めています。</p> <p>●川崎市かじがや障害者デイサービスセンターでは、利用者の残存能力と機能維持・向上を念頭に、個別支援計画を策定し、支援を展開しています。日常生活では、エンパワメントの視点に立ち、利用者が自力で行う行為については見守り、支援にあたっています。川崎市かじがや障害者デイサービスセンターの強みは、専門職に相談ができる点にあり、訪問看護、訪問リハビリ、主治医、歯科医師、歯科衛生士等の専門職がサポートを行い、利用者一人ひとりを受容し、個別性に配慮した支援を展開しています。</p> <p>●健康管理についてのマニュアルを整え、利用者の健康について家庭、医師（看護師）と連携を図り、家族へ感染症の講習（家族会終了後に開催）や、健康相談時間を設け、一体となって留意しています。また、個別の面談や電話での相談も受け付け、栄養相談も栄養士、看護師、担当職員が受け、健康管理に配慮しています。毎日、医療ケース記録に記入して管理し、発作状況確認表、健康チェック表は主治医と連携して確認しています。緊急時対応では、「緊急時対応マニュアル」を整備し、速やかに適切な医療が受けられるよう体制を整えています。</p> <p>●食事について、利用者一人ひとりの身体機能に応じた食事を提供し、食形態や留意事項は個別支援計画に記載し、適切に提供しています。また、ご家族から利用者の食習慣調査を実施し、ご家族に結果をフィードバックしています。「家族会」で栄養士が講師となり食に関する研修会も実施しています。</p> <p>●個別プログラムでは、利用者一人ひとりのニーズに合わせた日課（主に午前中）を個別活動として設けています。趣味、余暇では、絵手紙の作品、俳句、フィンガーペインティング等を行い、障害者の作品展に応募したり、パソコンで作品集を作る等、利用者が生き生きと楽しみにつながるよう、個々の潜在機能に応じた支援を心がけ、達成感や満足感につなげています。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>●法人ホームページや施設広報誌、パンフレット等に施設情報やサービス内容を掲載し、情報を提供しています。施設見学は随時、受け入れを行い、写真等を提示しながらわかりやすく説明しています。サービス利用開始後は、事前に本人やご家族、養護学校から情報を得、実習経験の有無や、個人面談等での要望を把握し、利用開</p>

	<p>始後はご家庭と連携を図り、利用者の不安やストレスが軽減されるよう配慮しています。また、利用上の不安による相談先として障害者相談支援センター等の関係機関、施設も伝えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●個別支援計画はフローチャートに沿って、新規利用者は家庭訪問を行い、継続利用者は個別面談でアセスメントを行い、6ヶ月毎にケースカンファレンスで協議した上でサービス管理責任者が見直し、策定しています。利用者に関するサービス実施状況は、生活記録、ケース記録（バイタル、健康チェック等も含む）、医療ケース記録（看護師が記載）等に記録し、全職員で共有化を図り、いつでも閲覧できるようにしています。</li> <li>●川崎市かじがや障害者デイサービスセンターでは、業務や支援方法をマニュアル化（運営マニュアル、サービスマニュアル）してサービスの標準化を図り、運営マニュアルには目次、項目ごとの作業内容が図入りで示され、職員室に設置しています。利用者個別の留意事項、指導に関しては、利用者個別マニュアルを整備して活用し、職員の技術や専門性に関しては「チューター制度」（OJTの指導職員）を設け、研修にて研鑽を図っています。</li> </ul>
<p><b>4.地域との交流・連携</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域へは、法人ホームページ、川崎市ホームページにて川崎市かじがや障害者デイサービスセンターの情報を提供しています。施設の広報誌「かじがや通信」を作成し、関係機関に郵送し、近隣商店街、町内に掲示にてお知らせしています。ボランティアの受け入れは、「受け入れマニュアル」を整え、目的や手順、注意事項について事前説明を行い、文書を配布しています。</li> <li>●地域との交流では、施設周辺の美化活動や、行事等での交流、地域の行事への参加、地域の方へ支援技術の相談・指導を受ける等、交流を図っています。建物内2階に高齢者施設「梶が谷老人いこいの家」があり、地域の高齢者と交流を図っています。それぞれの施設は、高津区の福祉2次避難所の指定を受けており、緊急時に地域の弱者の受け入れを行います。</li> <li>●関係機関・団体との定期的な連絡会等では、神奈川県身体障害施設協会施設長会、川崎市の障害者施設協議会の施設長会、同主任者会、重度心身障害者施設会議、川崎市社会福祉協議会、高津区役所会議等に参加し、情報の共有、情報交換を行っています。地域の福祉ニーズを把握する為に、会議や活動の内容に合わせて職員を配置し、定期的に会議や連絡会に参加しています。また、高津区役所の「ふくシティたかつ」に参加し、障害に対する理解と関心を深めてもらうよう、福祉の推進に協力しています。</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>●理念・基本方針は、全職員に対して法人主催の職員研修会で説明および周知を図り、施設でも毎年、事業計画の説明時や目標管理実施時に職員会議および研修を通して周知し、職員は理解を深めています。中・長期計画は法人で策定され、理事会で承認を受け、施設長会で周知し、計画はリーフレットにて全職員へ配布しています。</li> <li>●所長は、業務分掌にて管理者の役割・責務を示し、中・長期計画実現のため、方針を事業計画に示し、業務分掌にて権限の委譲と責任体制を明確にしています。また、年度開始時に事業計画・運営方針を文書で提示し、職員へ説明しています。所長は、サービスの質や内容について、利用者・家族、第三者等から意見を収集し、評価を実施して改善に努めています。また、職員のメンタルヘルスに配慮し、意見を言いやすい職場環境に努め、面談や目標管理等を通して課題を抽出し、職員の育</li> </ul>

	<p>成や研修に反映させ、個々のスキルアップに取り組んでいます。</p> <p>●川崎市指定管理施設として毎年、事業報告書の提出及び、訪問調査を受け、法人に対しても事業結果を報告し、法人内部での監査と評価を受け、定期的に評価を行う体制を構築しています。評価は事業計画に反映させています。また、第三者評価は3年～4年に1回受審し、毎年、年度末に事業計画に対する総括、振り返りを実施し、次期計画に反映するようにしています。</p>
<p><b>6.職員の資質向上の促進</b></p>	<p>●人員体制に対する考えは、法人の就業規程、職員規範、人事考課での職務基準において全職員に具体的に示しています。特に、人事考課はガイドブックを全職員に示し、人事考課基準の明確化に努めています。人材の確保については、法人全体の人事配置の際に調整し、正規職員配置の確保やサービス管理責任者などの有資格者に関して育成に努めています。コンプライアンスの順守は、就業規程や職員規範を基に、法人研修、所内研修で具体的に説明し、共通認識を図っています。</p> <p>●職員の教育・研修に関する基本姿勢を法人の中・長期計画および人事考課ガイドブックに明示し、職務基準として経験年数や階層に準じて求められる職員像を具体化して示しています。階層別、個々に求める能力・資質に応じて研修の参加を勧め、研修受講時は研修報告書を義務化し、伝達研修を実施して個々の質の向上に役立てています。研修成果は、目標管理・人事考課システムで評価・分析・見直しを図り、職員育成と組織力向上につなげています。</p> <p>●所長は、目標管理シートに沿って職員と個別面接を行い、個別業務振り返り、異動等の意向を聞き、把握しています。所長は、職員の就業状況を把握し、健康に配慮を行い、休暇は希望に沿った取得ができるよう配慮し、コミュニケーションを図り、働きやすい職場環境作りに努めています。福利厚生では、法人の就業規程、法律に準じて健康診断や、ストレスチェック、産業医面接等を実施し、職員の心身のケアに配慮しています。</p>