

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
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	障害者施設 生活介護
事業所住所	〒213-0015 川崎市高津区梶ヶ谷5-8-27
設立年月日	平成4年5月1日
評価実施期間	平成23年10月 ～ 平成24年5月
公表年月	平成24年5月
評価機関名	コモンズ21研究所
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）	
<施設の概要・特徴> 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「梶が谷」駅より東急バスで5分の「西福寺前」バス停から徒歩5分の場所に立地しています。すぐ近くに尻手黒川道路が通っていて、交通量が多い地域ですが、施設周辺は戸建て住宅や個人商店があり、静かな環境です。2階には「梶ヶ谷老人いこいの家」が併設されています。 当センターは養護学校卒業生を受け入れるために川崎市が設置し、定員25名のところ、現在26名の重度心身障害者が在籍しています。生活介護サービスを提供しており、リフト付き車両での送迎、特別浴槽を利用したの入浴サービス、個々の嚥下状態に応じた食事の提供、個々のニーズに応じた機能訓練のほか、手芸や園芸、リラクゼーション、買い物や外食等の様々な活動に対する支援がされています。重度で複雑な障害があり、日常生活で車いすの利用や全介助が必要な利用者が多く、平均在籍年数も12年以上と長期にわたる利用が特徴となっています。 また、平成23年度から法人が完全民営化となり、効率的で健全な法人経営を実現し、社会的ニーズに適合したサービスの提供を目指しています。	
<特に優れている点>	
1. 継続的な口腔ケアの取り組み 「口から食べることが大事である」との考えから、歯科医との連携が取れる体制が確立しており、歯科医は2か月に1回、歯科衛生士は月1回来所し、口腔ケアの指導・連携が図られています。歯の健康維持のため、日常的に食前の口腔ケア体操や食後の歯磨きを徹底しています。また、利用者家族にも家族会の際などに、口腔ケアの指導を行うことにより、利用者の誤嚥性肺炎が減り、健康維持に結びついています。	
2. スヌーズレンの実践や20種類以上の充実したレクリエーションプログラム レクリエーション活動は20種類以上のバラエティに富んだプログラムが用意されており、個々の希望に沿えるよう、工夫がされています。また、全利用者に対して外出の機会が持てるよう昼食外出と長時間外出の計画が策定され、場所や目的などは面談時に要望を聞きとり、普段のサービスと違った、充実した時間が持てるよう配慮・工夫がされています。 新たな試みとして、利用者が一人で落ち着ける場所・物理的空間としてスヌーズレンルームを整備し、スヌーズレンを実践しています。利用者が自分の選択で、自分自身の時間を持ち、援助者は同じ場で共に過ごす仲間として、利用者の表情などから気持ちをくみ取りながら活動が実施されています。	
3. 専門機関等との連携による個別サービス（家族支援）の推進	

利用者個別の計画策定における家族支援の例として、同一法人のリハビリテーション部門「れいんぼう川崎」と連携し、入院後座位保持が困難な利用者に、福祉用具として特注の車いすの作成提案について、家族支援の一環としてセンターの要員がかかわることで、利用者の家族が安心して取り組むことができたケースがあります。用具の専門機関と連携して、最も安定した形状の車いす等の福祉用具を作成できるよう、センターから助言を行い、座位が安定することで家族の負担軽減につながりました。

4. 地域に根ざした施設として積極的なボランティアの受け入れ

毎年秋に地域に向けた「がやがや祭り」を開催し、バザーや模擬店などに多くの地域住民やボランティアが協力しています。近隣の保育園や小学校との交流会や、老人いこいの家の利用者との交流、地域に散歩に出かけた際には、長年の付き合いの商店街の方との交流を深め、地域に根ざした施設として理解と協力を得ています。また、理容・美容ボランティア、音楽、フラワーアレンジメント、介助補助、入浴補助、花壇管理補助、環境整備など、前年度は延べ395人のボランティアの積極的な受け入れが行われ、多くの協力を得ています。

また、年1回ボランティア交流会を開催し、ボランティアの定着を図るためのシステムが構築されています。

5. 「子の看護休暇制度」など、働きやすい環境への取り組み

法人の就業規定に準じて出産、育児、疾病、介護のための休暇の仕組みが整備されており、有給休暇の取得についても、当然の権利として安心して申し出ることができ、取得率も高い水準となっています。「子の看護休暇制度」※についても職員就業規定「子の看護」制度を設け、職員にも周知を図っています。職員の特別休暇事由として、小学校就学前の子（配偶者の子を含む）を養育する職員が、病気やけがをした子を看護する場合、子供が一人の場合は1年に5日、二人以上の場合は、年間10日までの期間の範囲で休暇が取得できる旨の規定があります。有給休暇など他の休暇とは切り離れた休暇制度として「職員の職業上障害となる事項」への行き届いた配慮となっています。

<工夫や改善を期待したい点>

1. マニュアル類の総合的な見直しの具体的な取り組みを

マニュアル類の見直しは、来年度以降の課題となっていますが、職員も参加する総合的な見直しや検討すべき内容や手順についての具体的な取り組みはできていません。具体化にあたっては、総合的な見直しに加えて、日頃の実践や経験をマニュアルに取り入れると良いでしょう。デイサービスルームに常備されている、各利用者個人別の利用者の情報ファイルは、個人ごとに異なる介護の方法や手順、配慮すべき事項が写真入りで記載され、実務に活用されている手順書となっています。このファイルは、人数分だけプログラムを必要としている現場で、サービス提供マニュアルとしての重要な役割を果たしている非常に優れたもので、これを障害者支援に汎用性の高い実質的な技術・研修資料のマニュアルとして整備すると、さらに福祉サービスの品質向上に役立つと思われます。

2. 施設設置者の市と連携した中長期の修繕計画についての具体的な課題設定を

建物・設備の修繕計画等に、川崎市と連携した中長期の具体的な課題設定が望まれます。施設の運営受託事業者は、川崎市の指定管理を受けて実施するため、大規模な予算を伴う修繕計画や、地域ニーズを反映した事業計画の設定に取り組むには多くの制約があります。市の担当部門に対し、かじがやデイサービスセンター管理問題について検討課題を提示し、改善すべき内容を伝えていますが、具体的な年度計画としての中長期の見通しに沿った計画は策定されていません。施設管理や運営上の課題、提案を、中・長期見通しに沿って市と具体的に協議し、共同して重要な課題として取り組むことが望まれます。

1.人権の尊重

- ・法人が各施設共通の個人情報マニュアルを整備し、利用者本位の理念を徹底し、専門の外部研修を実施しています。また、研修計画に基づき、ケア会議や職員会議等で定期的に利用者本位のサービス提供について話し合い、徹底を図っています。利用者・家族と面談を行い、要望やニーズを確認しています。また、毎月1回の利用者の会、年1回の個別面談、利用者の満足度アンケートなどで出された意見等を確認し、支援計画、施設運営に反映しています。当センターでは、個人情報の取り扱いについて掲示し、あらかじめ、情報利用に関する家族や利用者の承諾を得ています。
- ・個人情報の取り扱いについては館内に掲示し、あらかじめ家族や利用者の承諾を得て、行事やプログラムの写真、エピソード、利用者の作品、ボランティアや職員の紹介などを積極的に掲示・展示して、楽しい雰囲気を与えています。
- ・介助時のプライバシーに配慮し、排泄時にはカーテンを引いて外から見えない工夫をしたり、同性介助をするなどの配慮をしていますが、トイレに介助スペースが取れない等、設備・ハード上の限界があり、プライバシー保護の徹底を図るのは難しい状況があります。
- ・法人では職員の行動規範を定め、体制を整備し、職員による利用者への虐待等は起きていません。職員検討会や全体会議で人権擁護や行動規範の研修を行い、ミーティング等で虐待や人権侵害が行われないように職員間の相互でチェックをしています。また、基本的に身体拘束は行わず、自傷予防等安全確保の場合も家族の書面による同意を得ています。川崎市の指導監査で一部指摘を受けた会議録出席者の記載方法、自傷防止のミトンの着用については監査後直ちに改善に取り組み、身体拘束の取り扱いをさらに明確にすることを、施設の課題として取り上げています。
- ・快適な環境が維持できるよう、マニュアルに従い定期的な点検整備と業者による専門的な点検や保守を実施しています。経年変化で朽化した設備等については管理上の課題を抽出し、施設・建物の運営主体である川崎市に資料を提出して、補修改修等の検討を依頼しています。
- ・利用者が安心してくつろげるように、長時間の座位が困難な利用者や医療的ケアが必要な利用者には、一人ひとりの状態に配慮して畳やマットの上での介助を行い、可能な限り在宅での介助方法や過ごし方との連続性を考えて支援をしています。

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

- ・年1回の利用者面談時や毎月行われる利用者の会、家族会などに、利用者と家族が参加して意見交換の機会を設け、意向やニーズの把握に努め、利用者の主体性を尊重した対応がされています。
「家族会」を毎月1回開催し、家族等に対して、制度変更時の説明を行っています。また、家族の要望から「成年後見人制度」や「感染症」についての勉強会を開催し、情報提供を行っています。
- ・利用者の今後の生活等の方向性として、重度障害者ケアホームなど、入所施設の現状等の説明を行っています。また、入所施設のショートステイを利用した施設体験、ヘルパーを利用した外出、訪問医の紹介等個別の状況に沿った支援や情報提供がされています。

- ・個別支援計画書は年2回見直しを行い、事前に利用者・家族との個別面談によるアセスメントで希望と要望を反映した個別の支援計画を策定しています。策定した計画は、ケアカンファレンスで目標・課題・計画内容等について話し合い、利用者に対する支援の方向性を確認し、どの職員でも同じ方法で支援できるようにわかりやすく提示し、情報を共有して進めています。職員には計画策定のための内部研修を行い、アセスメントの技法、支援と看護、ニーズ課題の設定の仕方などが指導されています。
- ・今まで「相談・苦情受付ボックス」に意見が入っていたことはありません。個別面談時や利用者の会、家族会などで受け付けた意見・要望は個人ケースファイルに記録をし、ミーティングや職員会議等で解決に向けた対応方法の検討・改善を行い、全職員へ周知がされています。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ・法令の遵守、基本理念、職員規範については、法人が行う内部研修で職員に周知徹底を図り、事業に直接関連する法令や制度改正があった場合は、職員会議、家族会で説明を行い、周知しています。
- ・苦情対応マニュアルが整備され、受け付け、対応方法など一貫した対応で取り組む体制が構築されています。問題が解決されない場合は、第三者委員として法人の苦情解決責任者が対応する仕組みがあります。
- ・「目標管理・人事考課制度トータルシステム」が導入されており、そのなかで、管理者としての所長の役割と責任は事務分掌に明文化されています。所長は年3回、法人事務局長の面談を受ける仕組みになっており、自らの役割と責任が的確に果たされているかを点検するシステムが整備されています。また、所長は地区の社会福祉協議会、地域福祉施設協会等に出席し、各関係機関との連携を図りながら、地域の福祉ニーズの把握や情報の収集に努めています。
- ・年度末の職員会議とケアカンファレンスで、個別支援計画の実施状況やサービス提供内容の総合的な支援結果の評価・点検を全職員で行い、課題分析の結果や次年度の取り組みについて検討し、サービスの質の向上につなげています。検討結果は次年度の事業計画に反映しています。平成23年度より、市の指定管理者モニタリングチェックを3か月ごと年4回提出し評価を受けています。
- ・利用者のサービス提供に関する記録は、個別ケース記録に記入され、センター日誌、生活記録、医療記録簿等、すべて所長が確認をしています。記録に関しては、法人の障害者自立支援法の運営規程に基づいて、記録の管理、整理をしています。感染予防対策、食中毒蔓延防止マニュアルが整備され、それに基づいた予防策を実践し、発生予防の衛生管理を徹底しています。医薬品、消毒薬、福祉用具の取り扱いもマニュアル化され、一貫した対応ができる体制を確保しています。
- ・事故予防対策については、事故防止マニュアルが作成され、かじがや障害者デイサービスセンターリスクマネジメントに関する指針が定められています。事故報告書が提出された際の事故検証と防止の対策会議が定例化されており、事故防止に対し職員の意識の向上を図り再発防止に努めています。

	<p>ます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災については消防計画に基づき、設備、環境の定期点検を実施しているほか、消防署の協力を得て、避難訓練や避難路の安全確認を実施しています。災害に関しては、法人でマニュアルを作成し、緊急時伝言システムの活用、施設としての緊急連絡方法の体制を整備しています。施設の防犯、警備、安全管理については総合警備保障会社と契約し、夜間及び日中でも異常信号で駆けつけ、安全確認をする体制になっています。
<p>4.地域との交流・連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年施設祭り（がやがや祭り）を敷地内で開催しています。地域の人やボランティアがバザーや出店、演芸などに参加し、近隣の保育園児も参加し楽しんでます。その他、ボランティアによるコンサートの開催や施設周辺の花壇作りが行われ、地域の美化活動にもなっています。また季節の行事を企画して、地域や近隣の保育園児との交流を深めています。 ・ボランティアや実習生受け入れのマニュアルが整備されており、担当者を決め、窓口を明確にしています。教員免許、介護福祉実習、ボランティア体験実習も随時受け入れをしています。 ・神奈川県障害者施設協会や川崎市障害者施設協会の施設長会、保健福祉センター重症心身障害者施設連絡会等、定期的で開催される会議に参加し、連携と情報交換をしています。保健福祉センター、訪問介護サービス事業所、医療機関、相談支援事業所、社会福祉協議会、生活介護施設などの関係機関とは利用者の状況に応じて、相談、カンファレンス、事例検討会などを開催し、連携を図っています。 ・防火体制組織図、緊急時の消防署への連絡、事故発生時の対応等が事務室に掲示されており、迅速な対応ができる体制が構築されています。
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の理念や基本方針として、「①充実したサービス提供、②職員の資質能力の向上、③地域に根差した運営、④法人の経営基盤の整備」を設定し、わかりやすく明文化した文書を作成しています。毎年度末に、法人各施設の事業報告をもとに、法人本部による所長へのヒアリング等で翌年度の目標設定や修正を行い、理事会が承認しています。理念、基本方針は平成16年に策定され、平成20年に改正されています。職員の基本的な心構えが示された職員規範も記載した冊子を作成して全職員に配布し、研修を行い周知しています。年度初めの家族会で、利用者家族に基本理念に基づき策定した事業計画を紙面にて配付し、概要をせつめいしています。 ・施設の事業計画は、職員等が参画し、法人の中長期計画を踏まえて策定しています。利用者が生き生きと生活でき、安心して楽しく通えるようにすることを目標に、利用者本位のサービスの確立、権利擁護、障害の特性に配慮した医療との連携強化を推進しています。計画策定の検討会では、職員から出された具体的な内容や課題、利用者満足度調査の結果、家族会からの要望、個別面談による意見、外部の関係機関や専門家の意見等を反映し、年度末に実施結果と改善案を職員会議で検討します。 ・サービスの向上策として、利用者満足度調査等を実施し、原則として3年

に1回は第三者評価を受審しています。事業計画は職員全員に配布し、家族会でも重点項目について説明を行っています。家族会に参加できない家族へも家族会の資料を渡し、周知・確認しています。

- ・今後の取り組みとして、利用者の高齢化、重度化への対応を重点目標に設定し、重度で複雑な障害のある利用者に対しても、一人ひとりのニーズに合わせて充実したサービス提供ができることを目指しています。そのために丁寧な支援ができる専門性の高い職員の育成を図り、階層別・職種別研修を計画しています。
- ・法人のホームページにおいて、施設パンフレット、施設からのお知らせ「かじがや通信」が掲載され、毎月内容の更新が行われ、カラー写真をふんだんに使って、行事やレクリエーション活動の様子などをわかりやすく紹介しています。また、法人の理念、職員行動規範等を記載した施設パンフレット等を用意し、希望者に配布しています。見学者や利用者・家族が理解しやすいように、館内には、サービスの内容、年間の行事、日々の活動、職員やボランティアなどの様子を、利用者の同意を得て写真掲示等で説明しています。契約については、ふりがな付きの契約書、わかりやすい言葉づかいの契約書も用意され、一人ひとりの状況に合わせて行っています。
- ・利用開始に先立ち、利用者宅を訪問して面接を行い、サービス管理責任者と支援員が利用者や家族の状況把握と意向の確認をしています。複数のサービス提供機関の情報を提供し、状況や希望に沿った支援やサービスが選択できるように配慮しています。平成23年度から法人が完全民営化となり、効率的で健全な法人経営を実現しています。社会的ニーズに適合したサービスの提供を目指し、今後の変化への対応として、利用者の高齢化、重度化への対応を重点目標としています。重度で複雑な障害のある利用者一人ひとりに充実したサービス提供ができることを目標とし、専門性の高い職員の育成を図り、階層別や職種別の研修を計画しています。
- ・平成23年度の川崎市の指導監査、法人本部による内部監査では、基本的に大きな指摘事項はありませんでした。市の指導監査で一部指摘を受けた会議録出席者の記載方法、自傷防止のミトンの着用については監査後直ちに改善に取り組み、ケース記録にその都度記載することを決め、職員に周知して記録方法を修正し職員へ周知し、報告が完了しています。また監査法人による会計監査を毎年実施し、適正な経営・会計処理がなされていることを確認しています。

6. 職員の資質向上の促進

- ・法人の研修要綱には具体的な目標・人材像を掲げ、新人から所長まで、職務別、経験別、階層別に体系的な研修計画が立てられ、外部機関の専門講習への参加、資格取得・維持、職場内の指導（OJT）、各種研究発表会への参加、法人内の研究発表等が行われています。職場外研修では、段階的に目標設定した基礎研修と専門研修を設定し、職場内研修では施設運営理念の徹底、職務遂行上必要な知識技術の習得を目的に目標管理等を行っています。所長による面談で目標の未達や課題の設定など、指摘すべき事項を話し合い、職員が自分で考え行動できるよう、本人の気づきを促しています。

- ・人材確保は、障害者自立支援法に基づいて、サービス提供に必要な職員数・職員構成を把握し、計画的に取り組んでいます。人事管理要綱に求められる人材像、資質・能力の向上の方向を示し、考課の視点と基準を定め、人事管理トータルシステム（目標管理・人事考課・処遇システム）を整備しています。
- ・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。
- ・職員の福利厚生として、公益財団法人神奈川県福利協会及び川崎市勤労者福祉共済に加盟し、様々な福利厚生制度が利用できようになっているほか、法人が行う職場のレクリエーション活動の助成もあります。
- ・個々の利用者へのサービスの実施方法がデイサービスルームにファイリングして整備され、手順書として実務に活用されています。手順書は利用者ごとに異なるニーズに合わせて作成されたすぐれた情報ファイルで、介護の方法、手順、配慮事項が写真入りで記載され、サービス提供マニュアルとしての重要な役割を果たしています。
- ・サービスの提供は、本人や家族が計画を理解できていることや、職員への周知が徹底され、サービス提供に必要な環境整備と手順が明確になっていることを確認し、個別の事情に配慮して実施しています。利用者との面談によるアセスメントを行い、随時、家庭訪問を行い見直しています。アセスメントは施設独自の様式に基づき、課題を具体的に個別支援計画に明示しています。その計画に対して、支援員だけでなく看護師、訓練士も評価して、会議で内容を検討し、結果について全員にわかるようにまとめ、資料などの客観的な根拠を提示しています。
- ・サービス実施計画を策定し、面談により計画に対する満足度、在宅での変化の有無、アセスメント情報の確認、本人・家族の希望、本当に困っていること、問題となりうること等について話し合い、次年度の支援の方向性を確認し、引き続く計画と合わせて本人・家族に説明し同意を得ています。計画及び実施の評価は、各職が参加するケア会議で行い、年2回中間期の9月と年度末の3月に再評価見直しを実施しています。計画策定に必要な知識技術に関する内部研修会を定期的に行い、力量に応じて個別に職員への指導を行い、さらに研修資料を回覧して全職員が確認しています。