

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	百合丘日中活動センター
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	生活介護（日中活動サービス）
事業所住所	〒215-0011 川崎市麻生区百合丘2-8-2
設立年月日	2008（平成20）年4月1日
評価実施期間	平成23年4月～平成24年1月
公表年月	平成24年3月
評価機関名	コモンズ21研究所
評価項目	川崎市版
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）	
<p><施設の概要・特徴></p> <p>百合丘日中活動センターは小田急線百合ヶ丘駅より徒歩10分の住宅街の一角、川崎市北部リハビリテーションセンターの1階にあります。川崎市が設置した川崎市北部リハビリテーションセンターは、「百合丘障害者センター」「百合丘日中活動センター」「百合丘地域生活支援センター・ゆりあす」「百合丘就労援助センター」の4つのセンターが入居しており、川崎市北部地域の障害者支援拠点であると共に、市内初のリハビリテーション施設併設の複合福祉施設の利点を活かした運営が行われています。</p> <p>百合丘日中活動センターでは、「就労移行支援事業」「就労継続支援事業B型」として、就職・復職、福祉的就労、自営等何らかの形で働くことを目指している障害者に対して、働くための準備の支援のために、障害の特性を考慮した作業種目の提供や生活支援、基本的な作業能力や適応能力を身につけるための準備訓練等を行っています。また、「生活訓練事業」「生活介護事業」では、作業時間や個別プログラム、機能訓練など、利用者と相談しながら活動内容を決め、地域で快適に暮らせるよう、生活の質の向上と心身機能の改善を目指し支援を行っています。</p> <p>4事業（就労移行支援事業・就労継続支援事業B型・生活訓練事業・生活介護事業）のサービスが提供されているのは川崎市では当センターだけであり、3障害（知的・身体・精神）すべてを受け入れています。定員56名ですが、現在70名以上の利用者が登録しており、高次脳機能障害の利用者が多いことが特徴です。また、利用者については、養護学校卒業生や百合丘障害者センターからの紹介等を多く受け入れています。</p> <p><特に優れている点></p> <p>1. 複合福祉施設の強みを活かした連携体制</p> <p>川崎市北部リハビリテーションセンター内の百合丘障害者センターの医師やPT（理学療法士）・OT（作業療法士）・ケースワーカー等が利用者のカンファレンスや個別支援計画の策定に参加するなど、綿密な連携体制が確立されており、様々な職種が連携・協力した支援が受けられる体制を確保しています。就労移行利用者の就労情報把握のために、百合丘就労援助センターやハローワークとは密接な連携が図られており、常時情報収集がされています。また、川崎市北部リハビリテーションセンター調整会議部会が毎月行われており、各センターとの情報共有や意見交換が行われ、それぞれの事業でのサポート体制が出来ています。</p>	

麻生区自立支援協議会運営会議（23団体・関係機関）・百合丘地域支援生活支援センター「ゆりあす」地域ネットワーク会議（10機関）に参加し、情報収集を行うと共に、地域のネットワークとの連携体制が作られています。また、社会参加を目的とした養護学校からの実習生並びに資格取得のための近隣大学からの実習生の受け入れがなされていました。

2. 多職種によるカンファレンス

個別支援計画書はマニュアルに基づき作成され、支援計画作成会議や医師・OT・PT等が参加するカンファレンス等で協議する体制を構築しており、専門職等の連携が図られています。利用者への支援の方向性の確認や評価・改善策が検討され個別支援計画の策定に繋げるなど、計画の評価や見直しが次回計画作成に生かされています。また、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、必要時には利用者や家族との面接を適宜行い、意向やニーズの把握がされています。利用者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、障害種別・年齢・疾患を問わず、障害のあるすべての利用者に川崎市北部リハビリテーションの理念に基づいた専門的かつ総合的な支援がされています。

就労訓練事業の利用者に対して、客観的な職業評価を実施するため、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し、利用者の作業活動等の課題を分析し、作業能力の向上や補完方法の活用に向けた評価が図られ、個々に応じた職場適応促進のための支援がされています。当センターの作業療法士・理学療法士によるサービス提供方法に関する研修や、外部のリハビリテーション職員を講師に迎えた評価システムの研修（ワークサンプル評価システム）などが実施され、知識・技術の向上に努めています。

3. サービス終了後のフォローアップ体制

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職場定着を支援するフォローアップ支援計画書を作成し、就労や生活に関する相談等を実施し、障害者が円滑に一般就労へ移行できるような支援体制が作られています。また、月に1回、高次脳機能障害者のための勉強会が開催されており、家族とともに参加が出来、意見交換や相談の場となっています。生活訓練事業終了後の活動の場として「トマトの会」が週一回開催され、調理などを行いながらフォロー体制が作られています。

<工夫や改善を期待したい点>

1. 地域への情報発信の強化

地域に対する情報発信が出来ていません。地域の方の見学も随時受けつけており、また、就労支援事業利用者が自主制作で作成した「メモパット」を地域のお店に置いてもらうなどの活動を行っています。今後は、地域住民との交流を深めるためにも、「障害者の持つ特性」「高次脳機能障害とは」、また「日中活動センターが果たしている役割」等について、地域に対して、周知していくことが望まれます。さらに、就労の機会を地域で生み出すためにも、中小企業などへ向けて、当センターの専門性を活かした情報発信をしていくことが期待されます。

2. マニュアル内容の職員間共有とさらなる研修の実施を

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、さらに、個人情報保護規程、利用者に対する職員の行動規範等の作成が求められます。また、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。外部研修の報告書は回覧するだけでなく、内部共有を進めることも重要です。報告研修等を内部で実施することにより、職員間で知識・情報を共有して、更なるサービス水準の向上や安全管理の強化に期待します。

3. 記録の仕方の標準化の工夫を

アセスメント、サービス提供記録、留意すべき点の記録の取り方について、マニュアル等が整備されていません。個人の判断に任せているため、職員によって記録の取り方に差があり、ばらつきが出ています。今後は関係機関との引き継ぎや企業や他事業所へ移行する際の活用も含めて、記録をつける頻度、記録内容、こういった点に留意するか等を5W1Hが確認できるようなケース記録等の作成ができるよう、記録管理についての手順の標準化を図ると共に明文化し、マニュアル（標準的な手順の明文化）や規程等を整備することが望まれます。

評価領域ごとの特記事項

1.人権の尊重

- ・倫理、自主自立などについて職員規範に明記され、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。
- ・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やニーズを把握し、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が行われ、利用者を尊重した対応を心がけています。
- ・就労移行事業の利用者から休憩時間に外出等の希望があった場合は職員に声をかけてから行くよう対応がされ、また、生活訓練事業では、希望に応じて外出や買い物などをプログラムに取り入れています。
- ・「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が掲示され、利用者にもわかりやすい配慮がなされていました。
- ・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しての苦情がありました。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努めています。
- ・事業別打合せや所内会議で、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。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するとよいでしょう。

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

- ・アセスメントはケース担当者が一人で行っていますが、所定の用紙を使用して利用者の心身の状況、生活歴、希望等を把握し、利用者の希望が個別支援計画に反映されています。
- ・職員は、詳細なアセスメントや個別支援計画、サービス利用開始後の利用者への日々のヒアリング、必要に応じて行う家族も交えた定期的な面接を通じて、多様な障害をもつ利用者の障害特性や利用者理解に努めています。
- ・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した。
- ・食事については、必要に応じて、アレルギー、病状、食事の形状について給食会議で検討の上、提供しています。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。

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・就労支援については、複数の作業メニューが用意されています。ボランティアによるパソコン指導など、専門的な支援も、近隣の協力により行っています。
- ・これらの支援にあたっては、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います。また、障害の特徴に配慮して、作業の環境や休憩場所の工夫があり、安心して就労または生活ができる場となっています。
- ・脱衣所・浴槽やトイレは、設計・構造上の問題から使い難いという問題点があり、当センターとしては、これまで川崎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。
- ・今年度に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。

3.サービスマネジメントシステムの確立

- ・年度末の所内会議で、提供するサービス内容について総合的に評価・点検を全職員で行ない、分析結果から来年度どのように取り組んでいくかについての討議がされ、サービスの質の向上につなげています。また、その内容は次年度の事業計画として作成しています。
- ・地域からの川崎市北部リハビリテーションセンター施設への苦情については全館の調整委員会で検討をし、改善がなされていきました。川崎市北部リハビリテーションセンターだけで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。
- ・看護師を中心に毎日利用者のバイタルチェックを行い、医師による相談も毎月行っています。また、尿検査は年2回、レントゲン検査は年1回行っており、利用者の健康状態の把握・管理に努めています。服薬管理については、予め利用者の服薬状況を処方箋やお薬手帳等で把握し、本人または家族が持参する薬を看護師が連絡帳と一緒に預かり、看護師または支援員が与薬にあたっています。
- ・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

	<p>ことが望めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。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、合同で訓練を実施し、日常的な情報共有を行うことが望めます。
<p>4.地域との交流・連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生活訓練事業終了後の地域の人達を毎週センターに受け入れ、サポートしています。また、隣の教会のイベント時には駐車場を開放するなど、地域との交流・連携に配慮しています。 ・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。 ・今後は、ボランティアについて、館内掲示や民生委員等から地域の人に呼び掛けてもらうなどし、より安定的にボランティアを確保し、地域住民の理解促進につなげていくとよいでしょう。 ・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。 なお、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。 ・必要な社会資源は明確にされており、区ごとに定期的に行わ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。 ・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>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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（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。 ・利用者に対しては契約時に分かりやすく説明し、その後も誰でも自由に閲覧できるコーナーを設けています。パンフレットには、漢字が読めない利用者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。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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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などして動向を把握し、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。 ・ホームページは、様々な障害の方が見ても分かるように、フリガナ、絵写真・動画を入れる等の更なる工夫が望まれます。 ・重要事項説明書、契約書、利用説明書については、フリガナをつけ、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があるとよいでしょう。また、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、契約書関係の説明手順書等の作成が期待されます。
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・階層別研修は、新規採用職員・新任職員・中堅職員・主任・係長・施設長と階層ごとに目標を定め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や百合丘日中活動センターで企画実施されています。 ・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。 ・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。 ・個別支援計画作成会議やカンファレンス等、医師、医療系専門職種等の多職種が一堂に集まって協議する仕組みがあり、こうした会議での多職種の視点や指摘などが、職員にとっては気づきや学習の場となっています。 ・人員配置の関係で研修に参加するのが難しい面もありますが、何を優先するかの順序をつけることが必要です。今後、職員の資質向上やさらなるサービスの質の向上のために、研修機会の拡大等の積極的な取り組みが望まれます。