

第三者評価結果

事業所名：横浜市浦舟園

A-1 支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 支援の基本	第三者評価結果
<p>【A1】 A-1-(1)-① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。</p>	a
<p><コメント> 事業所として、あらゆる場面で利用者の意見や話を聞く機会を設定しています。毎月開催している利用者の全体会や、要望を受けて臨時で開催する利用者会、意見交換会のほか、日常生活の中でいつでも職員に意見や要望を伝えてよいことを知らせています。利用者からは、特に共有スペースの使い方、外出時間などの生活ルールや鑑賞したい映画のリクエスト、設備の不具合についての要望等が多く出されており、職員は、一つひとつ丁寧に意見を聞き、個別に迅速な対応をしています。事業所では、職員行動規範を策定し、利用者の権利擁護について一人ひとりの尊厳を大切にすることを明記しています。また、職員の名札の裏には法人の理念と共に施設の基本理念や運営方針が印刷されており、「利用者の自己実現を支援するきめ細やかな事業対応」を明記して職員への周知を図っています。施設では、利用者の話し合いの後に分科会を設け、更に細かく利用者の意見を吸い上げたいと考えています。</p>	
<p>【A2】 A-1-(1)-② 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。</p>	a
<p><コメント> 施設の使命として、利用者への安定した安全な生活の場所を提供するとともに、その人にとってより自立を目指せる支援を提供することを認識し、日常の支援の中で実現しています。基本は、利用者の希望や意思を尊重すること、その上で、利用者が自分で考え、より良い結論が出せるよう、情報提供をしながら寄り添い、対応しています。支援は、個別支援計画を基本としていますが、日々の利用者の変化を捉え、必要に応じて支援方法を職員間で臨機応変に話し合い、情報共有しながら実施しています。利用者の心身の状況を踏まえ、できることは自分で行うこと、支援の必要な部分をどこまでどのように提供するかの打ち合わせが日常的に職員間で行われています。施設内で解決できない支援については、行政サービスや関連の制度等を関係機関と連携しながら活用しています。</p>	
<p>【A3】 A-1-(1)-③ 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。</p>	a
<p><コメント> 施設利用者の心身の状態は、個人により実に様々で、施設では利用者の個々の状態に応じたコミュニケーションの方法について、工夫しながら円滑な意思疎通を図るための支援をしています。難聴の方には福祉事務所と連携して補聴器の手配をし、失語症の方には文字盤を使って意思を確認しています。理解に困難がある方には、掲示物や配布物にふりがなをつけ、併せて口頭で説明をしています。また、通院日の前日にはメモを渡し、必要に応じて通院の同行をして医療機関とのコミュニケーションに支障が出ないように配慮しています。レクリエーションとして行っている映画会では、聴覚に障害のある方への対応として、日本語吹き替えに加え日本語の字幕付きのものを提供しています。また必要があれば、電子辞書やボイスエイドを活用しています。</p>	
<p>【A4】 A-1-(1)-④ 利用者の自己決定を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。</p>	a
<p><コメント> 支援の基本としている個別支援計画策定時には、必ず利用者本人の意思を確認し取り入れています。日常的な支援は、本人の意思を確認し了解を得ながら提供しています。利用者の意見や要望を聞く機会として、利用者の全体会や利用者会を開催していますが、日常的いつでも、また、担当職員以外でも必要な時に話をしてほしいことを伝えて、個別に話を聞く機会を設けています。利用者が話しやすい環境設定の為、職員には丁寧な言葉遣いをするよう周知しています。言葉遣いのルールについては、接遇マニュアルに明記しています。また、利用者の自己決定を支援する前提として、職員は情報提供し、本人の決定を待ちます。相談の結果、支援内容に変更が生じる場合は、全体で情報の共有を図っています。</p>	

【A5】 A-1-(1)-⑤ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	b
--	---

<コメント>

利用者による社会活動や就労活動に困難を伴う施設ですが、利用者の自立を目指しながら、日中活動について様々な工夫と取組をしています。作業は利用者それぞれが可能な内容を検討しながら、支援計画に基づき行っていますが、日中の過ごし方については、できる限り利用者の希望を取り入れる形で、プログラムを提供しています。作業について、施設内清掃作業の他、ボランティアで近隣の小学校のベルマーク整理作業を請け負っており、利用者の社会貢献をすることによるやりがいの気持ちにつなげています。レクリエーション活動として、映画会、カラオケ、ユーチューブ視聴、ドライブ、もしも真面目クラブでの介護予防教室など多彩に提供しています。施設では更にユーチューブ視聴の場所を拡散し、利用者の居場所を増やしたいと考えています。安全確保のため外出時間等の制約をかけざるをえない中で、利用者の自主的活動はできるだけ支援する方針です。

【A6】 A-1-(1)-⑥ 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	a
---	---

<コメント>

施設として重要視しているのは、室内の環境を清潔にすることです。そのため衛生管理には特に力を入れており、業者による毎日のトイレ掃除、月1回の床清掃や利用者の協力を得てのデイルーム、風呂場や食堂の清掃、食堂の洗面台の洗浄、職員による週1回のリネン交換や3ヶ月に1回の布団交換、定期的な居室カーテンの洗濯などを行っています。二人部屋もあるため、お互いに気持ちよく過ごせるよう常時配慮をし、トラブルには迅速に対応しています。居室の清潔にも気を配り、片付け等の苦手な利用者には、職員と一緒に片づけをし、エアコンの温度調節をこまめに行うなどの支援も行っています。施設全体をバリアフリー化し、二酸化炭素濃度計や喫煙所前のエアカーテン、ベッドサイドの転倒防止用の手すり、手洗い場の自動水栓などを設置しています。生活環境に関する利用者の意見は、積極的に取り入れ、改善を図っています。

A-1-(2) 権利侵害の防止等	第三者評価結果
【A7】 A-1-(2)-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	a

<コメント>

法人では権利侵害防止について、職員ハンドブック等を新規採用時に職員に配布し、研修で確認しています。施設では、人権研修を毎年実施するとともに、名札の裏面に法人理念と施設の基本理念、運営方針を印刷し携帯しており、人権尊重や人の尊厳を守ることなどを日々確認しています。やむを得ない身体拘束については、施設の「身体拘束等行動制限についての取り扱い要領」に基づいて遵守するとともに、利用者にはあらかじめ説明し、了承を得て同意書をもっています。言葉遣い等権利侵害が認められた場合は、事務所で話し合い、フロアカンファレンスや事業所内共有フォルダー、人権研修の場で周知することになっています。また、廊下にはカスタマーハラスメントに関するポスターを掲示し、職員、利用者ともに、相手を尊重しあうことの大切さを伝えています。

A-2 生活支援

A-2-(1) 日常的な生活支援	第三者評価結果
【A8】 A-2-(1)-① 利用者の障害・疾病等の状況に応じた適切な支援を行っている。	a

<コメント>

施設利用者の特徴として、疾病や障害を伴っていることがあげられます。そのため医療との連携は不可欠で、通院時の同行をはじめ、必要な情報の共有などをきめ細かく行っています。職員研修では利用者の特性に合わせて、高齢者の医療知識や精神疾患の理解、認知症、糖尿病、アルコール依存症、高次脳機能障害などの学習をしています。研修は内部のみではなく、外部研修にも積極的に参加しています。障害や疾病に応じた対応をするため、福祉事務所の担当者や医療機関の主治医、施設の看護師などの専門職との合同カンファレンスを実施することもあります。行動障害などにより個別の配慮が必要な場合には、その場でカンファレンスを行い、居場所を静養室や医務室に移すなど、支援方法について検討し実行しています。

【A9】 A-2-(1)-② 利用者の個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	a
--	---

<コメント>

日常的な生活支援は、担当者が利用者と話しながら決めていきますが、本人と職員の認識が異なることもあり、その都度カンファレンスを行い、支援内容を確認しています。支援の基本となる巡回、食事、排泄、身辺介護、入浴等の基本や手順等について、施設では「施設利用者サービスマニュアル」を策定しています。入浴支援は、一般浴対応と中間浴対応の表を作成し、見守りや声かけ等の支援を個別に決定して実施しています。また、排泄については、定時で介助が必要かどうか、トイレ誘導やおむつ使用の必要性の検討などを行い、移動や移乗についても車いすや歩行器の使用等について、ケースカンファレンスで医務室のスタッフとも協議し、介助の内容や程度、期間等を決めていきます。支援は、利用者の状況の変化に応じて、臨機応変に介助内容を変更し、変更内容は、個別支援計画の変更を待たずに、職員全員で共有しています。

<p>【A10】 A-2-(1)-③ 利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援している。</p>	a
<p><コメント> 食事は、利用者の咀嚼状態に合わせた形態で提供しています。主食は、米飯・全粥・ミキサー粥等の4形態、副食は、常食・一口大・野菜の3形態を用意し、予め写真で説明した資料で、利用者の希望を優先しながら話し合って形態を決定しています。また、身体機能の状況に合わせ、自助食器や体位保持の配慮、体調に合わせたスポーツドリンクや高カロリーゼリー、とろみ飲料等、また、糖尿病や高血圧症対応の食事等をきめ細かく提供しています。食事は業者委託ですが、日常的に、栄養士と厨房のスタッフが連絡を取り合い、急な食事内容の変更についても部署間や職員間で確認したうえで対応しています。食席は、特別な配慮の必要な利用者の場所を固定し、配慮すべき内容をテーブル上に絵で表示するとともに、窒息等の事故防止を図っています。月に一度選択食を用意し、誕生月には外食メニューの選択ができるようにしています。定期的に利用者の嗜好調査を行い、結果を食堂に掲示しています。</p>	
<p>A-2-(2) 機能訓練・生活訓練</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A11】 A-2-(2)-① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。</p>	a
<p><コメント> 個別支援計画に、機能訓練等の実施と内容について明記しています。機能訓練は、訓練の必要な利用者のために、個別に理学療法士が看護師や生活支援員と協同して訓練メニューを作成し、週1回進捗状況を確認しています。理学療法士間で申し送りが行われ、理学療法士が不在の日は作成された訓練メニューに従って、生活支援員が訓練を行っています。訓練内容は、歩行の強化とストレッチが主ですが、利用者は、理学療法士や生活支援員との話し合いで、訓練の結果として、次のステップに向けた自分の生活を思い描きながら取り組んでいます。職員は、施設内での階段昇降が可能になることで行動範囲を広げ、別の階での新しい活動が可能になるという利用者の楽しみにつなげて、訓練を継続する意欲を喚起しています。また、生活訓練として社会復帰訓練室を活用し、調理、ゴミの捨て方等を体験したり、コンビニエンスストアへの買い物ツアーでお金の使い方などを学ぶなどしています。</p>	
<p>A-2-(3) 健康管理・医療的な支援</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A12】 A-2-(3)-① 利用者の健康管理の支援と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。</p>	a
<p><コメント> 事業所では、利用者の生活の自立を目指すためには健康面でしっかりとした支援が必要であるとの考え方で、健康の維持管理については通院している医療機関や医務室のスタッフとの協働で積極的に取り組んでいます。日常生活では、毎日の健康観察と毎月の体重、血圧測定を行い、体調変化時には救急対応マニュアルに基づき救急車の要請をはじめ、必要かつ迅速な対応をしています。年2回健康診断を実施し、改善の必要がある結果内容については本人に個別に伝えるとともに、主治医に内容を報告し、支援内容を確認・変更するとともに、個別支援計画の見直し時に本人と相談してその後の生活の見直しにつなげています。また、利用者が口腔衛生指導を受ける機会も設けています。職員は、看護師を講師として研修を受け、バイタルサインの計測方法や熱中症等について学ぶとともに、感染症防止と発生時の対応として、手洗い消毒、ゾーニング技法や嘔吐物処理などについて、訓練を実施しています。</p>	
<p>【A13】 A-2-(3)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。</p>	a
<p><コメント> 事業所では、策定した「医務業務マニュアル」に基づいて医療的支援を実施しています。嘱託医として、精神科、内科、皮膚科・整形外科の3人の医師が月2回ずつ往診に来ており、必要に応じて他の専門医を紹介してもらっています。利用者の大半は、通院時に職員同行が必要で、生活支援員が同行し、治療内容について利用者と一緒に説明を受けるとともに、帰園後は看護師から改めて内容について説明を受けるなど、丁寧な対応をしています。また、日常的に電話で主治医に相談をするなど、かかりつけ医との連携を図っています。処方薬については、「服薬個別対応マニュアル」を策定し、看護師が毎回分をセットし、食事の前後に支援員2名が透明の容器を利用して配薬と服用の確認をしています。外用薬は、看護師が作成した個別対応表に基づいて支援員が塗布をしています。看護師による定期的な医療関連の研修を計画・実施し、職員の医療への理解を深めています。</p>	

A-3 自立支援

A-3-(1) 社会参加の支援	第三者評価結果
<p>【A14】 A-3-(1)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っている。</p>	b
<p><コメント> 事業所では、利用者には障害や疾患を抱える方が多く、飲酒等によるトラブルを防止し利用者の安全や健康を守る必要があることなどから、外出時間や飲酒について制限をしています。支援は、健康の維持、安全、自立を目標としており、外出や外泊時には利用者本人の申し出に加え、主治医の承諾を得て承認しています。また、事前に日時や交通機関などについて家族とも連絡を取り合い、服薬を始めとする生活上の留意事項などを伝えています。利用者の社会参加に関する活動については、限られた条件下で、できるだけ本人の意向や意欲を尊重し、地域主催の講座に参加したいなどの希望に協力をしています。利用者の社会活動の一環として、近隣の小学校で集めているベルマークの整理作業をボランティアとして自主的に請け負い、地域の公園清掃や車椅子清掃などのボランティア活動を推奨し、利用者のやりがいや達成感につなげています。社会活動への参加の拡充について、更なる工夫が期待されます。</p>	
A-3-(2) 就労支援	第三者評価結果
<p>【A15】 A-3-(2)-① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。</p>	a
<p><コメント> 利用者の障害や疾患の重度化、高齢化が進行しており、就労支援については、収入につながる施設内作業が難しい状況にあります。しかし、事業所内では少しでも働く意欲や可能性のある利用者に対してはその意欲をすくい上げ、できる作業を提供するための工夫をしています。事業所で実施している就労訓練事業利用者には、出席簿への記載、休む時の連絡等働くための基本的ルールを守ることを伝え、できる限り本人の意向に沿った作業を提供しています。現在は、ボランティアとして近隣の公園で清掃作業を行うことで、就労意欲の向上を図っています。継続的・安定的に作業ができる利用者は、施設内清掃・軽作業を有償ボランティアとして行っています。就労訓練事業としては、働く上でのコミュニケーションスキルを身につけることを基本に、できる内容と能力に合わせた清掃作業を提供しています。</p>	
A-3-(3) 家族等との連携・支援	第三者評価結果
<p>【A16】 A-3-(3)-① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。</p>	a
<p><コメント> 利用者の大半は、家族や親族との関係が希薄で、緊急連絡先をケースファイルに記載しているだけという場合が多く、日常的に連携ができる家族は希少です。関係が取れる家族に対しては、定期的に「施設だより」を送り、電話連絡や面会時に利用者の様子を伝えています。利用者の健康状態の悪化で入院等が必要になった場合は、治療内容やその後の支援について家族と相談をしています。家族や親族からの相談には、可能な限り対応をしています。また、利用者から帰省や外泊の希望が出された場合には、服薬や飲酒、食事等の制限など注意事項を記載した手紙を家族に渡して、利用者の安全を図るための協力を求めています。家族との面会外出が単独で困難な利用者には、目的地まで同行できるヘルパーを手配するなどの支援も実施しています。</p>	
A-3-(4) 地域生活への移行と地域生活の支援	第三者評価結果
<p>【A17】 A-3-(4)-① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。</p>	a
<p><コメント> 施設を退所し地域生活が可能な利用者については、本人の希望に添う形で居宅生活訓練事業を活用し支援をしています。居宅生活において重要な健康の維持管理等について伝え、利用者の地域生活への心構えにつなげています。準備として施設内に社会復帰訓練室を設定しています。その他、施設の近くにワンルームマンションを用意し、買い物や自炊、役所との連絡など地域生活に向けた訓練を実施しています。この間は施設内外での作業を提供し、状況は福祉事務所や親族等に伝えています。退所後は、保護施設通所事業を活用して施設に通所することを条件とする利用者もあり、福祉事務所の担当ワーカーとも協働して、地域生活が安定的に継続できるよう支援をしています。通所事業では、施設内の床等の清掃、洗濯物たたみ、ごみの回収などを所内作業や通所プログラムとしてやってもらい、通所者の日中の居場所として提供しています。その他食事の提供や居宅訪問による指導等も実施しています。</p>	

A-4 地域の生活困窮者支援

A-4-(1) 地域の生活困窮者等の支援	第三者評価結果
【A18】 A-4-(1)-① 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。	a
<p><コメント> 生活困窮者就労訓練事業の認定を受け、就労訓練事業センターとして、地域で引きこもりの生活困窮者の就労に向けた訓練のサポートをしています。内容について、区の自立支援協議会で、事業所での支援事例を発表したり、法人のケーススタディ発表会で活動を報告し、職員が生活困窮を学ぶ機会にしています。自立支援協議会には、障がい者の作業所や療育センター、障害者地域活動ホーム等が参加し、地域における障害者や生活困窮者に関する情報交換をしています。また、現在はコロナ禍で中断していますが、区役所主催のセーフティーネット会議に参加し、生活困窮に関する情報共有や機関同士の活動報告もしています。事業所の事業として実施している生活困窮者就労訓練事業や一時入所事業では、区の生活支援課との連携で、地域の生活困窮者を対象に事業所の専門性と、積み重ねたノウハウを提供しています。</p>	