

福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 工房ひしめき

発効:平成23年3月25日(平成26年3月24日まで有効)

社団法人神奈川県社会福祉士会 第三者評価結果

事業所基本事項

フリガナ	シャカイフクシホウジノホシヅキノリ コホウ ヒシメキ
事業所名 (正式名称を記載)	社会福祉法人ほしづきの里 工房ひしめき
事業所種別	障害者自立支援法に基づく 就労移行支援事業、就労継続支援B型事業、生活介護支援事業
事業所住所最寄駅	〒248-0031 鎌倉市鎌倉山2丁目8-34 JR横須賀線 鎌倉駅下車 バス15分
事業所電話番号	0467-33-0882
事業所FAX番号	0467-33-0765
事業所代表者名	役職名 所長 氏名 林美代子
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人ほしづきの里 法人代表者氏名 理事長 酒井 捷允
URL	
E-mail	hishimeki@song.ocn.ne.jp
問合せ対応時間	8:30~17:00

事業所の概要1

開設年月日	平成9年10月1日
定員数	60名
都市計画法上の 用途地域	市街化調整地域
建物構造	鉄筋コンクリート造り 2階建て
面積	敷地面積(2,800)㎡ 延床面積(1,329.2)㎡

事業所の概要2 (職員の概要)

総職員数	25名
うち、次の職種に 該当する職員数	所長 (常勤 1名:常勤以外 名) 支援相談職員 (常勤 3名:常勤以外 1名) 就労移行支援 支援相談職員 (常勤 4名:常勤以外 4名) 就労継続支援B型 支援相談職員 (常勤 1名:常勤以外 2名) 生活介護支援 看護職員 (常勤 1名:常勤以外 名) 栄養士 (常勤 1名:常勤以外 名) 医師 (常勤 名:常勤以外 2名) その他職員 (事務員4名、調理員1名)

事業所PR 評価に臨んで事業所 としてアピールした こと	<ul style="list-style-type: none"> 生活介護事業所では高齢知的障害者向けの入浴支援と運動プログラムを行なっています。 就労支援では神奈川県中小企業家同友会の連携で個々人に合った就労先を斡旋しています。 就労継続支援B型ではお弁当等の作業を中心に働く喜びをもてるように支援しています。
---------------------------------------	---

社団法人神奈川県社会福祉士会 第三者評価結果

1. 総合コメント

総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善を要する点）

事業所の概要：

- 就労移行支援事業所は、適切な環境の下、利用される方一人一人の能力と特性に応じた支援を行い、2年で一般企業に就労することを目的としている。施設内の清掃作業を全面的に担っている他、病院や公園の清掃業務やゴミの分別作業、味噌作りなどを行っている。ハローワークや神奈川障害者職業センターなどと連携し、職場巡回やジョブコーチの派遣を行っている。
- 就労継続支援 B 型事業所では、42名の利用者が活動している。施設の利用者や職員、保健所、近隣の学校職員向けに毎日120食の弁当作りを担当している。昼食の弁当作り以外では、クッキー作り、指人形などの手芸品、名刺やはがきなどの牛乳パック再生紙作品に取り組んでいる。2年前からクッキーやケーキ作りも始めている。「工房ひしめき」内に、地域に向けた販売室を設け、利用者の作品の販売を行っている。
- 生活介護事業所「日日クラブ」では、12名の利用者が活動している。ダイレクトメールやチラシ作成、シール貼りなどの軽作業を行い、日中活動として散歩や運動プログラム、創作活動などを提供している。生活介護事業所「日日クラブ」は別の地域にあるが、週1回は「工房ひしめき」内で活動し、就労支援の利用者と交流している。
- 上記の3事業以外に、社会福祉法人ほしづきの里では、「ケアサービスセンター・さくら道」での居宅介護事業・移動支援事業や、4か所のケアホームでの共同生活介護事業、障害児活動支援センター、第1号職場適応援助者派遣事業を担い、地域の拠点として機能している。また、緊急時の家族の介護負担の軽減や、本人の一人立ちステップの支援などを目的として、短期入所施設の開設を予定している。

優れている点・独自に取り組んでいる点：

- 社会福祉法人ほしづきの里の基本理念に「私たちは、ほしづきの里に集い、心豊かな活動を通して、平和、自立、人間尊重の社会を実現します」を掲げ、各事業所では、「①個人個人の生きがいを支援し、全ての人の幸せを追求する、②地域の人々の暮らしを支援し、福祉の拠点となる、③全ての人々が尊厳を持って住み慣れた地域でくらし、ゆく共生社会を実現してゆく」ことを目指し、支援を展開している。
- 利用者の希望に添った支援、居心地の良い施設を目指し、職員間のコミュニケーションを大切にして、支援にあたっている。利用者とは個別に面談する時間を多く作り、日頃より希望を確認するようにしている。また、フリートークデイやオンブズマンの訪問、所長と話そう会を設け、利用者の思いやニーズを常に受け止める体制を整えている。
- 利用者の自治会として、「ほしづき会」がある。ほしづき会には、各事業所から利用者の代表が出て、イベントの内容や施設内の環境改善の話し合いを行っている。施設内には、ほしづき会からのお知らせの掲示板があり、トイレやロッカーなどに、ほしづき会で決めた注意事項などを貼っている。施設内では利用者が自由に行動し、昼休みには、利用者が2階のホールや思い思いの場所で過ごしている。

改善を要する点：

- リスクマネジメントについては、ヒヤリハット報告書の書式を活用し、事故の防止に積極的に取り組んでいくことを期待する。

評価領域ごとの特記事項		
1	人権への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の理念を各場所に掲示し、「あおぞらプランⅡ」や「Sネットプラン21」、「人権マニュアル」について職員研修を行い、利用者に対しての適切な呼称など、職員の人権教育を行っている。 ○毎週木曜日の夕方の会議(夕会)では、職員が順番に自分の考えを話す時間を設け、職員が自ら理念を意識することができる機会としている。 ○個人情報の保護については、「個人情報に関する職員マニュアル」を作成し、利用者の前で個人情報のやり取りをしないように心掛けている。 ○実習生や見学者の訪問は、利用者に月間予定表を個別に配布し、できるだけ早く知らせるようにしている。施設内の掲示板に、オンブズマンの来訪予定日や「ひしめき通信」、連絡事項などを掲示して周知している。
2	利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援	<ul style="list-style-type: none"> ○利用開始時に日常生活動作などのアセスメントを実施し、個別支援計画を作成している。アセスメント実施時に、利用者の社会適応能力を確認し、個別支援計画に繋げている。個別支援計画は、3か月に1回モニタリングを行い、内容の見直しを行っている。 ○利用者の状態に変化があった時には、ケース会議を開催し、利用者の健康状態の変化に応じた個別支援計画を作成している。5日間連続して欠席をした利用者には、家庭訪問をして状況を確認している。 ○利用者とは個別に面談する時間を多く作り、日頃より希望を確認するようにしている。また、フリートークデイやオンブズマンの訪問、所長と話そう会を設け、利用者の思いやニーズを常に受け止める体制を整えている。 ○就労移行支援では、一般企業へ就労し、経済的自立、社会的自立ができるようフォローアップを行っている。月1回の職場巡回やジョブコーチの派遣を行い、企業の中での支援、連携に力を入れている。 ○利用者自治会として、「ほしづき会」がある。ほしづき会には、各事業所から利用者の代表が出て、イベントの内容や施設内の環境改善の話し合いを行っている。施設内には、ほしづき会からのお知らせの掲示板があり、トイレやロッカーなどに、ほしづき会で決めた注意事項などを貼っている。
3	サービスマネジメントシステムの確立	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情解決の取り組みとして、「苦情解決対応フローチャート」を作成し、苦情解決のポスターを施設内に掲示している。苦情解決責任者名や苦情窓口担当者名、第三者委員名を掲示して、利用者や家族に周知している。フリートークデイには第三者委員も参加し、湘南ふくしネットワークのオンブズマンが月1回訪れ、利用者と面談している。 ○事故報告は、直近の理事会に報告する他、鎌倉市障害福祉課や県にも報告している。事故の再発防止を検討し、職員は朝会や夕会で内容を確認している。 ○各支援マニュアルを整備し、職員に周知している。マニュアルの冊子を事務室に置き、内容をいつでも確認できるようにしている。 ○感染症対応のマニュアルを整備し、感染症の予防に努めるとともに、感染症発生時の具体的な対応手順を定めている。感染症発生の予防として、玄関やトイレ、食堂などに、手指消毒機(CLEARLADY)を設置している。 ○防災については、「職員防災行動フロー」や「火災震災対応フローチャート」を定め、防災訓練を定期的に行っている。施設内の電話の横には、災害時の連絡用のマニュアルが貼られ、誰でも対応できるようにしている。

<p>4</p>	<p>地域との交流・連携</p>	<p>○ボランティア担当を決め、作業ボランティアの受け入れを行っている。また、傾聴ボランティアの育成を検討しており、次年度は施設がモデルケースとなって、傾聴ボランティアの育成講座を開催する予定である。</p> <p>○福祉関係に限らず、地域の卓球グループやヨガのグループなどに、2階のホールを貸し出し、施設の機能を地域に開放している。2階ホールは町内会の集まりでも使用し、選挙の際には、投票所として1階のホールを貸し出している。</p> <p>○消防署員を招いての研修では、地域の方にも参加してもらっている。養護学校や、小学校から高校までの体験学習についても、積極的に受け入れをしている。</p> <p>○毎年、地域の町内会と合同で「桜花祭」を開催している。「桜花祭」では施設を開放しバザーを行ったり、町内会館や近くの竹の子広場でも催しを行い、地域全体でのお祭りとなっている。また、チャリティコンサートも主催し、地域の参加を呼び掛けている。</p> <p>○災害発生時の地域支援については、「鎌倉山町内会との覚書」や「災害時等における障害者の緊急受入れに関する協定書」により、地域や市と協定を結び、非常時に施設機能を提供する仕組みを作っている。</p>
<p>5</p>	<p>運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>○社会福祉法人ほしづきの里の基本理念を施設内に掲示し、またパンフレットに掲載することで、利用者や家族、地域に周知を図っている。</p> <p>○各事業所の会議を月1回行い、事業内容の振り返りを行っている。会議は状況に応じて月2～3回行うこともある。行事などの振り返りを含め、事業内容の評価は主任会議を中心にして検討している。</p>
<p>6</p>	<p>職員の資質向上促進</p>	<p>○「階層別の求められる行動能力と能力開発、資格」を定め、階層別の研修を実施している。</p> <p>○職員が外部研修に参加した場合は、次の日に口頭で報告し、研修報告書を提出している。研修報告書は事務室に保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。外部研修は、職員が1年に1回以上受けられるように配慮している。</p> <p>○実習生の受け入れは、所長が担当となり、学校からの体験学習や教員実習の受け入れを行っている。</p>

2. 基本的サービス評価

～ 評価機関が定めた評価項目に添って、調査を行った結果です ～

基本的サービス評価		
大項目	項目の内容	達成率 (%)
人権を尊重したサービスの提供 (4 項目 20 事項)	職員の適切な言葉遣い、態度	100%
	プライバシーの確保	
	職員への人権教育	
	苦情解決システムの機能	
一人ひとりに適したサービスの提供 (4 項目 20 事項)	個々の心身機能にあわせた個別支援計画の実施	95%
	相談支援と情報提供	
	ケアマネジメントの理念にそった個別支援計画策定	
	個別のリスク管理	
サービスを提供するための体制の整備 (10 項目 50 事項)	福祉機器、生活環境の整備	96%
	生活支援マニュアルの整備と職員への周知	
	生活環境整備マニュアルの整備と職員への周知	
	感染症対策マニュアルの整備と職員への周知	
	救命救急マニュアルの整備と職員への周知	
	防災マニュアルの整備と職員への周知	
	利用者支援システムとサービス管理システムの一体的機能	
	地域への理解促進のための取り組み	
	自己評価の実施と評価結果公表	
計画的な職員研修による職員の資質向上		

3. 日常生活の支援に関する事業所アピール

～ 事業所から自己申告された内容について、事実確認を行った結果です ～

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>食事支援の取り組み</p>	<p>①鎌倉保健福祉事務所管轄の下、栄養管理をしている。</p> <p>②昼食は、理念に沿ってご利用者の仕事の一環として、お弁当を作って提供している。</p> <p>③お弁当の内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎日、野菜豊富なメニューで、保健所や学校関係に配達している。 2. 献立表(ひらがなで作成もあり)を毎月配布している。 3. 個人的に必要な方には、刻み食を提供している。 4. 医務的に必要な方には、代替食を提供している。 5. 必要な方には、カロリー制限食を提供している。 6. 毎日、職員が交替で献立、お弁当の内容、味覚、量等について日誌をつけている。 <p>④ケアホームのご利用者について栄養管理が必要な方には、情報提供をしている。</p>	<p>①鎌倉保健福祉事務所の指導のもとに、献立表の作成や調理の工夫、栄養バランスなどに配慮していること、年に1回保健所の巡回点検を受けていることを、「ひしめき昼食弁当規定」や「献立表」、「栄養報告書」で確認した。</p> <p>②施設の理念に利用者の働く力の向上や経済的自立と社会生活を営めるよう支援することを謳っていること、理念に沿った支援ができているか職員会議で話し合いを行っていることを、「ひしめき昼食弁当規定」や「職員会議議事録」で確認した。</p> <p>③-1. 毎日、野菜豊富なメニューで昼の弁当作りを行っていることを、「ひしめき昼食弁当規定」や「献立表」で確認した。</p> <p>③-2. 月に2回栄養士が献立表を作成し利用者に配布していることを、「ひしめき昼食弁当規定」や「献立表」で確認した。</p> <p>③-3・5. 利用者の食事形態表を作成し、刻み食や食事の量、禁食を明記していること、食事形態は個別支援計画に沿って、利用者・家族の要望を尊重して決定していることを、「利用者食事形態表」や「個別支援計画書」で確認した。</p> <p>③-4. 医療的な配慮が必要な方には、量の調整と代替食の対応を規定していることを、「ひしめき昼食弁当規定」や「利用者食事形態表」で確認した。</p> <p>③-6. 毎日、職員が交替でお弁当の内容などについて日誌をつけていることを、聴き取りで確認した。</p> <p>④ケアホーム利用者3名について食事管理を行っていることを、「個人別栄養管理」で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>入浴支援の取り組み</p>	<p>①生活介護事業所では、基本的には一人週に1回以上は行う。</p> <p>②毎日午前中に3～5名の入浴支援を行っている。</p> <p>③個別支援計画に従って、ほぼ毎日入浴支援を行っている方もおり、ご利用者によって回数を決めて行っている。</p> <p>④ご利用者一人一人入浴支援方法を変える(自力入浴の為の支援や自力では難しい部分の介助・全介助・見守りなど)。</p> <p>⑤ご利用者(家族)には前日に入浴支援実施の旨を伝える。</p> <p>⑥当日に入浴の順番を伝える。</p> <p>⑦同性介助を行っている(女性のご利用者には月1回以上看護師がおこなう)。</p> <p>⑧支援後には毎回「入浴支援報告書」を記入している。</p> <p>⑨支援中は全裸になる為、身体に異常などがないかを、ご利用者が不快に感じないように確認をし、少しでも異常や不安を感じた際は、すぐに看護師に報告している。</p> <p>⑩気温が高い際は、脱衣場に扇風機をおく。</p> <p>⑪入浴後は必ず水分補給を行う。</p>	<p>①②生活介護事業所12名の利用者に対して入浴希望を事前に確認し、毎日希望に応じて午前中に入浴支援を行っていることを、「入浴支援報告書」で確認した。</p> <p>③入浴マニュアルを作成し、利用者の希望に応じて入浴回数を決めていること、毎日入浴している方もいること、個別支援計画書に入浴支援の内容を明記していることを、「入浴マニュアル」や「個別支援計画書」で確認した。</p> <p>④利用者の自立を尊重し、介助の状態に応じ利用者の手が届かない部分だけを支援するようにしていること、てんかん発作など身体に障害を持つ利用者が浴槽に入った時には、特に安全面に注意していることを、「個別支援計画書」で確認した。</p> <p>⑤⑥利用者には前日に入浴支援の実施を伝えていること、当日に入浴の順番を伝えていることを、聴き取りで確認した。</p> <p>⑦入浴マニュアルにプライバシーの保護に努めることを明記し、同性介助を基本としていること、浴室や脱衣所は外部から見えない構造にしていることを、「入浴マニュアル」で確認した。</p> <p>⑧入浴状況は毎日ケース記録に記録し、個別状況の詳細を入浴支援報告書に記録していることを、「ケース記録」や「入浴支援報告書」で確認した。</p> <p>⑨入浴支援に関し、打撲などの傷跡がないかを介助者が注意して観察していること、週に1回は看護師が生活介護事業所の入浴介助を行い、利用者の身体状況を観察していることを、「入浴支援報告書」で確認した。</p> <p>⑩⑪脱衣場に扇風機を置いたり、入浴後には必ず水分補給を行っていることを、聴き取りで確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>健康管理 服薬管理 の取り組み</p>	<p>①日々の体調管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎朝の「病欠カード」をもとにご利用者の観察をおこなう。 2. 日々「健康管理マニュアル・健康観察」をもとにいろいろな場面で観察をおこなう。 3. 入所時の情報提供表から、基礎疾患などの悪化の早期発見に努める。 4. 健康相談を行い、病気・怪我・メンタル的な相談を受け対応してゆく。必要時には担当、家族に連絡をして医療機関などにつなげる。 5. 必要時通院同行をおこない、主治医に情報提供をおこなう。 <p>②服薬管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎年1回服薬カードにて現在処方されている薬剤の確認をする。変更時にはそのつど情報提供をしてもらう。 2. 必要時薬剤に日付けをつけ、確実に服薬ができるようにする。 3. 服薬をして薬剤調整が必要と思われる時は、家族主治医に情報提供をおこなう。 <p>③測定</p> <p>月に1回体重・体脂肪・血圧測定を行う。体重増加がもたらす体への影響を意識づける。</p> <p>④健康診断</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 年2回の健康診断を行い、異常のある場合は、嘱託医から「受診のすすめ」をだして治療につなげる。 2. 年1回の歯科検診を行い治療につなげる。希望者は月1回の歯科ブラッシングをおこない、虫歯予防、早期治療に努める。 <p>⑤精神科医療相談</p> <p>月1回精神科医の来所。ご利用者・家族・職員から相談をして、対応方法のアドバイスを受けたり、早期治療につなげ、ご利用者が過ごしやすくなるように努める。</p>	<p>①-1. 施設内に医務室があり、利用者の状況を毎朝把握していることを、「病欠カード」で確認した。</p> <p>①-2・3. 日々、職員が利用者の健康状態を観察し、また発作記録表を参考にして変化があればパソコン内のケース記録に記録していることを、「健康管理マニュアル」や「発作記録表」で確認した。</p> <p>①-4・5. 週1回、医務室の看護師が利用者からの病気やメンタル面の相談を受けていること、利用者は相談日以外にも医務室を訪れていること、必要に応じて担当者や家族、医療機関と連携していることを、「健康管理マニュアル」や「看護記録」で確認した。</p> <p>②健康管理マニュアルに服薬カードを活用して利用者の服薬管理を行うことを明記していること、服薬カードには主治医・通院情報・薬の処方・服薬方法が明記されていること、年に1回服薬カードを家族にチェックしてもらっていること、薬の変更がある時には施設と家族で情報を共有していること、医師の処方箋に従い利用者毎に日付けをつけ与薬していること、看護師が誤薬や飲み忘れのないことを確認していることを、「健康管理マニュアル」や「服薬カード」で確認した。</p> <p>③④毎月1回定期的に体重や血圧、体脂肪などのチェックを行いチェック表に記録していること、年2回健康診断を行い、健康診断の結果をもとに「受診のすすめ」を利用者・家族に提出していること、年1回歯科検診を行っていること、月1回歯科医がブラッシング指導を行っていることを、「健康診断個人票」や「受診のすすめ」、「歯科検診結果」で確認した。</p> <p>⑤月1回精神科医が来所して診察し、症状毎に利用者・家族及び職員にアドバイスを行っていること、受診情報は看護師が看護記録に記録し、ケース記録に入力して職員間で情報を共有していることを、「ケース記録」や「看護記録」で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>日中活動支援の取り組み</p>	<p>①生活介護事業所 目的:適切な環境の下に、利用される方一人一人の能力と特性に応じた支援を行い、自立した日常生活を営む。 サービス:送迎、外出後のうがい、手洗いの徹底、水分補給、排泄、歯磨きの促し介助、入浴支援は毎日午前中に3~5名、発声プログラム、毎日1時間の作業、転倒予防運動、誤嚥防止の顔面体操、積極的な会話やコミュニケーション作り、月2回体重・体脂肪・血圧測定、月1回歯科ブラッシング指導、看護師による爪きり・耳掃除。</p> <p>②就労移行支援事業所 目的:適切な環境の下に、利用される方一人一人の能力と特性に応じた支援を行い、2年で一般企業に就労する。 サービス:施設内作業、施設外作業、ハローワーク、神奈川障害者職業センター等との連携、神奈川県中小企業家同友会障害者福祉部会との連携、第1号職場適応援助者派遣事業、特に、就労後のアフターケアを丁寧におこなう、月1回体重・体脂肪・血圧測定、歯科ブラッシング指導、健康相談、栄養相談。</p> <p>③就労継続支援B型事業所 目的:適切な環境のもとに、利用される方一人一人の能力と特性に応じた支援を行い、施設内での工賃をあげてゆく。 サービス:お弁当、ケーキ、手芸、紙工、受注作業等、月1回体重・体脂肪・血圧測定、歯科ブラッシング指導、健康相談、栄養相談。</p>	<p>①生活介護に関する各種マニュアルを作成し、マニュアルには各プログラム毎に基本理念を明記し、支援の内容を明確にしていること、年度始めに利用者毎の個別支援計画を作成し、利用者の障害特性に応じたプログラムを提供していること、今年度はダイレクトメールやチラシ作成、シール貼りなどの受注作業を行っていること、毎月の予定表を作成し、散歩や運動プログラム、創作活動などを提供していることを、「作業支援マニュアル」や「生活介護事業マニュアル」、「個別運動メニュー」、「個別支援計画書」などで確認した。</p> <p>②就労移行は病院や公園の清掃やゴミ分別を請け負って行っていること、神奈川障害者職業センターと協力しジョブコーチ支援を行い、トライアル雇用を経て就労移行につなげていること、就労継続支援A型事業所に5名の移行があったこと、本年度の実績は清掃業務が78%を占めていることを、「工房ひしめき就労移行支援事業所による就労支援」で確認した。</p> <p>③就労継続B型事業は、弁当、クッキーづくり、指人形などの手芸品、名刺やはがきなどの牛乳パック再生紙作品の活動が主体であること、年間2千万円の売り上げがあること、4年計画で工賃アップに取り組んでいること、2年前からクッキーやケーキ作りを開始したことを、「平成21年度事業報告書」で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>地域生活支援の取り組み</p>	<p>①ケア・ホームを4箇所設置し、就労者、事業所利用者の地域生活支援を行っている。内1箇所は50歳以上の高齢障害者用で特徴をもたせている。</p> <p>②ケア・サービスセンターさくら道において、居宅支援と移動支援を行っている。</p> <p>③鎌倉市障害児活動センターにおいて、児童支援、親のレスパイト事業を行っている。</p> <p>④緊急時対応、本人の独立支援として、短期入所の計画がある。</p> <p>⑤法人の後援会には多くの方のご協力があり、活動を支えていただいている。</p>	<p>①ケアホームを4箇所設置し、利用者の地域生活支援を行っていること、ケアホーム毎に利用者のニーズを把握し、サービス管理責任者が個別支援計画書を作成していること、各ホームの世話人が集まり毎月ホーム会議を開催し、情報の共有を行っていることを、「個別支援計画書」や「ホーム会議録」で確認した。</p> <p>②併設している「ケア・サービスセンターさくら道」において、利用者の居宅支援や移動支援を行っていることを、「平成21年度事業報告書」や「個別支援計画書」で確認した。</p> <p>③社会福祉法人ほしづきの里では、障害児の支援や親のレスパイト事業も行っていることを、「平成21年度事業報告書」で確認した。</p> <p>④平成22年度の事業計画として、短期入所施設の開設を予定していること、緊急時の家族の介護負担の軽減や、本人の一人立ちステップの支援などを目的としていることを、聴き取りで確認した。</p> <p>⑤社会福祉法人ほしづきの里の後援会活動が活発に行われていること、ハイキングやチャリティコンサート、バザーなどを開催していること、利用者の福利厚生や余暇活動の支援を目的として積極的に活動していることを、「後援会便り」で確認した。</p>

4. 利用者への調査

～ 利用者（家族）アンケート調査を実施した結果です ～

利用者（家族）アンケート調査は、神奈川県社会福祉協議会の「福祉サービス利用者意向調査キット」を用いて実施した。

（１）調査の状況

調査期間	平成22年9月13日 ～ 平成22年10月4日
調査方法	所定の調査票(アンケート)による。
調査対象者の匿名化	調査は無記名で行い、調査結果から回答について個人が特定化される場合は、神奈川県社会福祉協議会で匿名化を図った。
アンケート調査票の配布	対象者には事業所を経由して調査票を配布した。
アンケート調査票の回収	記入済みの調査票は対象者から直接、神奈川県社会福祉協議会に郵送された。
回収の状況	<就労移行支援事業所/就労継続支援 B 型事業所> 調査票配布数 52通 : 返送通数 29通 : 回収率 55.8% <生活介護事業所> 調査票配布数 12通 : 返送通数 10通 : 回収率 83.3%

（２）調査結果の傾向

◆アンケート調査全体の傾向

<就労移行支援事業所/就労継続支援 B 型事業所>

- アンケートの回答者は、利用者本人が全体の28%、家族その他が72%であった。
- 事業所のサービスの満足度は、「全体的にとても満足である」が34%、「全体的に満足である」が34%で、約7割の回答者が満足していると回答していた。
- 「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」との回答は、24%あった。
- サービス利用前後の気持ちの変化の設問では、「生活を楽しめるようになった」が48%で最も高い回答となっており、次いで「安心して生活できるようになった」が45%となっている。
- 自由意見では、よい点:20件、改善してほしい点:18件、その他意見:13件の計51件の意見が寄せられた。
- よい点の自由意見では、健康管理やガイドヘルパーの利用、職員の対応、利用者間の関係について意見が寄せられていた。
- 改善してほしい点の自由意見では、家族との関わりや職員の関わりについて意見があがっていた。

<生活介護事業所>

- アンケートの回答者は、利用者本人が全体の40%、家族その他が60%であった。
- 事業所のサービスの満足度は、「全体的にとても満足である」が40%、「全体的に満足である」が50%で、9割の回答者が満足していると回答していた。
- 「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」との回答は、見られなかった。
- サービス利用前後の気持ちの変化の設問では、「安心して生活できるようになった」が90%で最も高い回答となっており、次いで「生活を楽しめるようになった」が60%となっている。
- 自由意見では、よい点:13件、改善してほしい点:2件、その他意見:7件の計22件の意見が寄せられた。
- よい点の自由意見では、職員の対応について意見が寄せられていた。

5. 発展的サービス評価

～ 事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについての評価結果です ～

取り組み	日々の利用者支援のパート職員を含めた職員間の情報共有の仕組みの構築	取り組み期間	22年9月～11月
-------------	-----------------------------------	---------------	-----------

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	当該事業所は、生活介護、就労移行支援、就労継続支援B型等3部門の事業を運営している。事業部間の連携が求められる中で、利用者への日々の支援業務における職員間の情報共有の不足が指摘されており、利用者情報の職員間の情報共有の強化、特に勤務時間の異なるパート職員への情報共有の徹底を取り組みの課題に設定した。パート職員は勤務時間の関係で朝会、夕会に出席できず、日々の利用者支援情報の周知徹底が不十分であった。そこで、朝会、夕会で提示される利用者情報や支援内容の変更情報などを運営日誌に記述し、記述内容を出勤したパート職員に確認を義務付けることで情報共有を図ることとした。
「D」 計画の実践	職員間の情報共有の強化を目的に、次の3点を実践課題とした。①朝会、夕会の申し送り情報を運営日誌に記録し、当日の利用者情報や職員の活動予定等を、パート職員の出勤時に確認することを義務付ける。②運営日誌に利用者個別支援計画の課題、服薬情報等を一覧表にして添付し、常時確認できるようにする。③運営日誌を事務室の所定の場所に固定し、いつでも必要時に閲覧可能とする。
「C」 実践の評価 結果	活動の結果、目標を達成することができた。①パート職員は勤務時間の関係で朝会、夕会に出席できないが、運営日誌の確認を義務付けたことで利用者の体調や予定の変更等、日々の利用者支援情報を周知徹底することができた。②利用者ごとの個別支援計画の短期目標と体調面、服薬情報、職員の個別支援のポイントを一覧表にまとめた資料を作成し運営日誌に添付したことで、全職員が個別支援計画に沿った支援を心掛けるようになった。③運営日誌を所定の場所に固定したことで、全職員が必要時いつでも閲覧し確認できるようになった。3つの課題を実践することで、パート職員に利用者支援情報を周知でき、個別支援計画に沿った利用者支援の意識強化を図ることができた。また、利用者の障害症状の変化や、家族とのコミュニケーション情報を迅速にパート職員に周知できるようになった。
「A」 結果をふま えての改定 計画	パート職員を含めた情報共有の仕組みを整備したことで成果を得ることができたが、次の事項が今後の課題として挙げられた。①運営日誌の内容の理解と個別支援計画に沿ったサービス支援を徹底するために、ケース記録の活用強化が求められること。②多くの職員に利用者の個人情報に触れる機会が生じることから、個人情報管理規定遵守の一層の強化が求められること。

<第三者評価コメント>	<p>提供するサービスが多岐にわたる中、職員間の情報共有のあり方を今回の課題として取り上げ、取り組みを始めている。パート職員を含めた情報共有について成果は見られているが、新たな課題も上がっている。継続した課題としての取り組みが求められる。</p>
--------------------------	---