

福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 えいむ

発効：平成27年2月20日（平成30年2月19日まで有効）

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

事業所基本事項

フリガナ	ショウナンノナギ エイム
事業所名 (正式名称を記載)	湘南の凧 えいむ
事業所種別	障害者総合支援法に基づく 生活介護
事業所住所 最寄駅	〒249-0004 神奈川県逗子市沼間5-4-5 JR横須賀線「逗子」駅下車 バス20分
事業所電話番号	046-873-5141
事業所FAX番号	046-873-5148
事業所代表者名	役職名 施設長 氏名 竹下 洋久
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人湘南の凧 法人代表者氏名 理事長 一柳 康男
URL	http://www.shounan-nagi.or.jp
e-mail	hirohisa_takeshita@shounan-nagi.or.jp
問合せ対応時間	8:30~17:30

事業所の概要1

開設年月日	平成18年7月1日
定員数	40名
都市計画法上の用途地域	都市計画区域内
建物構造	RC造り 3階建て
面積	敷地面積(398.83)㎡ 延床面積(987)㎡
居室あたり的人数	

事業所の概要2(職員の概要)

総職員数	15名
次の職種に該当する職員数	施設長 (常勤 1名) サービス管理責任者 (常勤 1名:常勤以外 名) 生活支援員 (常勤 6名:常勤以外 3名) 看護師 (常勤 名:常勤以外 1名) 事務員 (常勤 名:常勤以外 1名) 運転手 (常勤 名:常勤以外 2名)

事業所PR 評価に臨んで事業所としてアピールしたいこと	利用者の9割以上の方が自閉症・発達障害の方になります。コミュニケーション支援を柱にして、利用者自身が達成感や自己有用感を育めるような活動を提供しています。
--------------------------------	---

公益社団法人神奈川県介護福祉士会 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、改善すべき事項）

- 法人の基本理念に、「①利用者が尊厳を持って、自立できる地域社会の実現を目指します。②基本的人権を守り、個人の尊厳を重視した支援を行います。③地域とともに歩み、地域から信頼される法人を目指します。④常に法令を遵守し、良質な福祉サービスを提供します。⑤法人の経営基盤を強化し、経営の透明性を確保します。」を掲げ、重い障害を持つ利用者の日中活動を支援している。
- 生活介護事業所「えいむ」は、自閉症や発達障害の利用者が9割以上を占め、また、女性利用者は3名だけで、利用者のほとんどが男性になる。利用者は、1階と3階の作業室に分かれ、個々の能力に応じた個別のプログラムの下、作業活動や余暇活動を行っている。他者とのコミュニケーションが苦手な利用者が作業に集中できるよう、作業テーブルは一人ひとり分け、テーブルの間には衝立を設置している。
- 作業活動には、銅線作業やビデオカセットなどの解体作業、キーホルダー作成などの内職作業、苗木の育成及び国際湘南村での植樹と草刈り、自主製品のフレーム作成作業があり、余暇活動では、パズルや卓球、キャッチボール、ウォーキングなどを行っている。
- 利用者一人ひとりに、作業活動や余暇活動、休憩時間などの一日の予定表を、写真カードにて作成している。利用者は写真カードを基にして、日中の活動を行っている。写真カードは細かいスケジュール表で、利用者の特性に配慮して組立てている。1階の利用者は1コマを15～20分とし、活動にメリハリがあるようにしている。3階の利用者は時間よりも作業量を重視し、納得して次の活動に移ることができるようにしている。
- 作業活動や余暇活動の内容は、利用者との面談や日頃の様子、家族からの聞き取りにより、本人が興味があるもの、好きだと思われるものを提示して、決めている。利用者のうち数名は、作業活動、余暇活動ともに複数提示して、朝来所してから、何をして過ごすか、自分自身で活動を選び、その日一日の予定を組んでいる。
- 重い障害を持つ利用者が多いことから、利用者への権利侵害が起こらないよう、毎日の朝礼時に、法人の基本理念及び職員行動指針の読み合わせを行っている。また、職員全体で「人権自己チェックリスト」を用いて、日々の支援のあり方を振り返っている。
- 法人独自のアセスメントシートを開発し、個別支援計画の作成に反映している。アセスメントシートは、コミュニケーション、生活、学習・余暇、作業・労働で構成されている。
- 毎朝、検温を実施する他、月1回、利用者全員の体重・血圧測定を行い、利用者の健康管理に努めている。体重の増加が見られる利用者にはウォーキングマシンの利用や、身体を動かす余暇活動などを多く取り入れている。また、毎年4月に「服薬に関する確認・アンケート」を家族に渡し、利用者の服薬状況を確認している。利用者から3日分の薬を預かり、災害時や薬を持参し忘れた時に備えている。

評価領域ごとの特記事項

1	人権への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ○新規採用職員には、入職時研修の中で、「あおぞらプランⅡ」を使用して人権研修を行っている。また、利用者に対して常に適切な対応がとれるよう、毎日の朝礼時に、湘南の福祉基本理念及び職員行動指針の読み合わせを行っている。 ○法人内に虐待防止委員会を組織して、体罰などの不適切な行為を防ぐようにしている。各職員が「人権自己チェックリスト」にて、日々の関わり方や行動を検証している。 ○湘南の福祉個人情報保護規程に基づき、日々の業務を管理している。利用開始時には、「個人情報使用同意書」や「肖像権についてのアンケート」で、利用者や家族に対し、個人情報の使用に関する確認を行っている。 ○利用者の前では、個人情報のやりとりを行わないようにしている。利用者の個人資料については、一人ずつファイルに入れ、ロッカーで管理している。個人の資料は、使用後は速やかに元の場所に戻すことにしている。
---	--------	---

2	利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援	○言語によるコミュニケーションが可能な利用者数名とは、職員との面談を行い、感じていることや思いを聞き取るようにしている。言語によるコミュニケーションが難しい利用者の場合は、普段の作業や余暇活動中の様子を確認したり、家族からの聞き取りにてニーズを把握するようにしている。 ○事業所で過ごす一日が、職員など他者の声かけに頼るものではなく、自ら判断し行動できるよう、一人ひとりの能力に合わせた予定表を作成している。コミュニケーションをとる際にも、写真カードなどを用いて、利用者自身が意思を伝えられるよう工夫している。 ○利用者の状況に合わせて、個別に学習の機会を提供し、適応能力を伸ばす支援を行っている。利用者は学習スペースにて、個々に工夫された教材を使って学習している。
3	サービスマネジメントシステムの確立	○湘南の屈苦情解決に関する規程にて、苦情の受付から解決までの手順を示している。苦情受付担当者及び苦情解決責任者名、第三者委員の氏名や連絡先を事業所内に掲示して、周知を図っている。 ○第三者委員の2ヶ月に1回の定期訪問日は、事前に家族に連絡し、相談希望の有無を確認している。第三者委員に相談があった場合には、口頭及び文書にて報告があり、それを受けて内容の再確認を行うとともに、対応を検討している。 ○アセスメントシートにて、利用者のリスクを確認し、個別支援計画に反映している。日々の支援では、ヒヤリ・ハット報告を毎日あげて、改善策を検討し、担当職員が利用者個々の仕事カードの変更を行っている。 ○事故が発生した際には、関わった職員がサービス管理責任者及び施設長、理事長に内容を報告している。その後、全体ミーティングの場にて原因及び改善策を話し合っている。事故内容とその後の対応は、所定の書式に記録している。
4	地域との交流・連携	○地元の町内会の会合や、市内全体の消防会議に職員が出席し、地域の関係団体との情報交換を行っている。また、近隣の団地のバザーに出店し、利用者も販売などを行っている。法人全体のお祭りには、地域の人たちに、参加を広く呼びかけている。 ○ボランティア活動には、昨年度延べ260人の参加があった。養護学校などの福祉現場実習を含め、サービス管理責任者が受け入れ窓口になり、適宜希望者を受け入れている。
5	運営上の透明性の確保と継続性	○湘南の屈基本理念及び職員行動指針を示すとともに、法人職員育成指針を作成し、職員育成の基本方針や目指す人材像を明らかにしている。 ○職員は1年に1回、「人権自己チェックリスト」にて、日々の関わりについて振り返りを行っているが、自己評価の結果は、事業所でまとめ、傾向を分析し、事業所全体の問題としている。サービス管理責任者と施設長が中心となり、まとめを行っている。 ○ヒヤリ・ハットの報告についても、内容を分析して、対応方法について事業所全体で検討している。
6	職員の資質向上促進	○研修委員会を中心に、年間研修計画を作成している。基本的な接遇・マナー研修やコミュニケーション技術研修などの外部研修に参加する他、全職員を対象とした、接遇・マナーや介護技術などの法人内研修に参加している。 ○外部研修に参加した職員は、報告書を提出し、またそれらを事務所で保管して、自由に閲覧することができるようにしている。 ○サービス管理責任者を担当職員として、社会福祉の実習生を定期的に受け入れている。実習生にはできるだけ利用者とのコミュニケーションをとってもらうよう配慮し、障害の特性を理解してもらっている。

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	達成率 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	達成率 100 %
	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 48事項)	福祉機器、生活環境の整備	達成率 90 %
	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		

2-2. 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
食事支援の取り組み	<p>①利用者の中には、大勢の集団で食事を取ることが難しい方、食事時間に大きく差がある方、他害行動が見られる方がいるため、食事をとる際には数グループずつに分け、職員も事前に各グループや利用者毎に適宜配置した上で食事～服薬対応から昼休みの利用者対応まで行っている。</p>	<p>①食事の順番は基本的に自由だが、朝の打ち合わせで、薬ボックスを持って先頭に入る職員を決め、先行して入るグループなどを検討していること、他の利用者とのトラブルがある3～4名の利用者については、職員が必ずマンツーマンで付くよう配慮していること、献立表は週の終わりに次週分を配布する他、作業室にも貼って利用者には知らせていること、職員は利用者と一緒に食事を摂り、また利用者と一緒に昼休みを過ごすようにしていることを、「えいむ職員配置表」や「1階今週の予定」、聴き取りで確認した。</p>
健康管理服薬管理の取り組み	<p>①月1回看護師がえいむを訪問し、体重・血圧を測定している。測定結果の中で、普段と異なる数値が出ている場合には、配慮事項等を助言を受け、家庭への連絡また対応上の注意事項を職員間で共有している。</p> <p>②希望者対象に外部の医療機関にて健康診断を実施し、内科医に依頼し施設内で検診を行っている。</p> <p>③服薬管理の取組～年度毎に、利用者家族に服薬に関するアンケートを集約したものを個々の「服薬記録表」として作成し、ケースファイルに綴っている。また、服薬管理表も作成し一覧できるように整備している。服薬内容に変更があった際には、速やかにアンケートの再提出を要請し、管理表も変更している。昼食時の服薬用として、保管している薬を鍵付きのボックスにて管理し、服薬対応時には複数の職員で確認するように声をかけ、チェック表に印をつけ服薬事故防止の確認行動を行っている。年に1度服薬記録記入用紙をご家庭に配布し、併せて三日分の薬を預かり、緊急時に備えている。</p>	<p>①法人に所属する看護師が月に1回訪れ、利用者全員の体重・血圧測定を行っていること、測定結果は連絡帳に記入し家庭へ知らせていること、体重の増加が見られる利用者にはウォーキングマシンの利用や、身体を動かす余暇活動などを多く取り入れていることを、「体重・血圧チェック表」や聴き取りで確認した。</p> <p>②健康診断は希望者を募り、年1回対応していること、今年度は30名の利用者から希望があり、送迎車を出して逗葉医療センターでの健康診断を援助したこと、健康診断の結果は医師に提示し、助言を受けていることを、「健康診断日程のお知らせ」や「定期健康診断個人別結果表」、「健康診断送迎担当表」などで確認した。</p> <p>③毎年4月に「服薬に関する確認・アンケート」を家族に渡し、利用者の服薬状況を確認していること、服薬内容に変更があった場合にも再度、アンケートの提出をお願いしていること、利用者は1週間分の薬を持って出勤するが、1日毎の利用者もいること、薬は事務所で保管し区分けしていること、健康管理担当の支援員が毎朝再度内容を確認し、服薬時は担当者を決めチェック表に記入していること、常に声掛け確認して誤与薬を防止していること、また利用者から3日分の薬を預かり、災害時や薬を持参し忘れた時に備えていることを、「服薬に関する確認・アンケート」や「服薬管理表」、「チェック表」などで確認した。</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>保健医療 管理支援 の取組み</p>	<p>①毎日、利用者が出勤後に検温を行い、通常と異なる数値の場合は、再検温と様子観察を行い、またご家庭に連絡し、状況を報告するとともに対応の如何を伺った上で判断している。</p> <p>②利用者の中で、ご家族が通院対応ができない場合は、職員が同行する対応を行っている。</p> <p>③ご家族の希望により、昼食の摂取量を報告している。</p>	<p>①出勤後の毎朝の検温は1年前から実施していること、状態に変化があった時には、その後の様子を観察したり、家族に連絡し通院などの対応を促していることを、「平成26年度えいむ利用者」や「平成26年度週のまとめ・特記事項」で確認した。</p> <p>②緊急時など家族が対応できない時には、サービス管理責任者が通院の同行介助を行っていること、また法人のグループホーム利用者で家族対応が無理な利用者の定期通院にも付添を行っていることを、「平成26年度えいむ利用者」や「平成26年度週のまとめ・特記事項」で確認した。</p> <p>③糖尿病のある利用者の昼食摂取量について、家族からの希望を受け報告していることを、聴き取りで確認した。</p>
<p>日中活動 支援の取 組み</p>	<p>①当施設では、作業活動、余暇活動を含め一日の予定を、個々に写真カード等を用いて視覚的に提示している。その際の余暇活動は、ご本人が興味のある物、活動をご家族から聞き取りをしたり、日々のご本人の様子から「好きだ」と思われるものをアセスメントを行い提供している。また、数名の利用者の方には、作業活動、余暇活動ともに複数提示し、利用者の方が朝来所してから、その日1日を何をして過ごすか、ご自身で活動を選び予定を組んでいただいている。</p>	<p>①利用者一人ひとりに作業活動や余暇活動、休憩時間などの一日の予定表を写真カードにて作成していること、利用者は写真カードを基にして日中の活動を行っていること、写真カードは細かいスケジュール表で、利用者の特性に配慮して組立てていること、1階の利用者は1コマを15～20分とし、活動にメリハリがあるようにしていること、3階の利用者は時間よりも作業量を重視し、納得して次の活動に移ることができるようにしていること、余暇活動は本人の様子や支援計画作成時の家族からの聞き取りにより、内容を検討していること、パズルや卓球、キャッチボールの他に、ウォーキングや草刈りなどを行っていること、1階の3～4名の利用者は出勤時にその日何を行うか自分で選び予定を組んでいること、集団での行動が不得手な利用者が多いが、今年度、一泊旅行を企画、実施したことを、「写真カード」や「週のまとめ」、「湘南の凧アセスメントシート」、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>アクセス 権支援の 取り組み</p>	<p>①車両の台数が限られていることもあり、送迎利用の可否については、利用希望時に事前にお伝えしている。利用可能な場合は、事前に送迎コース等を確認の上到着時間を伝えている。また、同乗する利用者間のトラブルが生じないように、事前に配慮検討した上で座席を決めている。併せて、添乗する職員も利用者間の不意な動きに注意を払っている。</p>	<p>①家族からの送迎希望は多いが、対応できる職員にも限りがあるため、現在は3台の車を使用して逗子市内の利用者を中心に対応していること、25名の利用者が施設送迎を利用しており、家族送迎の他に、7～8名の利用者は電車やバスを利用して通っていること、各車両配慮事項を決め、利用者間でトラブルが生じないように努めていることを、「送迎車到着時間予定表」や「各車両配慮事項」、「活動日誌」、聴き取りで確認した。</p>

2-3. 利用者へのヒアリング調査

～ 利用者から任意でヒアリング調査をした結果です ～

調査した利用者数 3名

利用者の状況、特性

3名の男性の利用者にヒアリングを実施した。3名の利用者の年齢は、20代～30代で、調査員の問いかけに対して真剣に答えてくれた。

調査結果の概要

以下の意見が寄せられた。

- ここには、仕事で来ている。自分の仕事をしっかりやっている。
- 電車やバスを利用して通っている。1時間かかる。
- 風邪を引いた時は休んだが、月曜日から金曜日まで通っている。
- 仕事は銅線の解体作業を担当している。
- 職員は皆、良い人で、やさしくて怒ったりしない。
- 昼食はとてもおいしいし、食べやすい。
- 納品や草刈りなどで、外に出かけるのが好き。
- パソコンが好きなので、休み時間はパソコンを使っている。

利用者調査担当調査員の所感

3名の利用者とも、言語によるコミュニケーションは可能であったが、ヒアリングの時間が少し長くなると、落ち着かない様子が見られたため、短時間で話を伺った。

3. 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	1階ホールを整理整頓し、運動スペースを確保する	取り組み期間	26年8月～10月
------	-------------------------	--------	-----------

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	8月の職員会議の場で、現在、事業所が抱える課題を職員全体で整理した。ソーシャルスキル獲得を含めた学習支援の充実等も課題として上がったが、短期間ですぐにでも取り組むことができる課題をテーマに取り上げた。長期目標に、1階ホールを整備し、確保できた活動スペースで運動プログラムを提供すること、短期目標に、概ね1か月間で、ホール内の作業物品等の配置表を作成し、現在置いてある物品等を整理整頓することをあげ、取り組みを開始した。1階ホールは、利用者の運動等の活動スペースだが、作業材料や作業後の物品置き場としても使用しており、乱雑となっている。ホール内の活動スペースには、卓球台が置かれ、また月に1回、作業療法士が訪れ、運動プログラムを提供している。作業材料等の占めるスペースが広がっていたことから、各作業担当者が物品等の現状を把握し、整理整頓を行うことにした。
「D」 計画の実践	作業物品配置表を作成し、9月中旬までに各作業担当者が現在の物品等を点検し、整理整頓した。確保できた運動スペースを常に使用できる状態にした。
「C」 実践の評価 結果	法人内の行事があり、作業日程は延びてしまったが、計画した配置場所に物品等をスムーズに移動させることができた。各作業担当者が、事前に物品の把握を行っていたため、一斉に対応でき、比較的短時間で終了することができた。雑然としていた1階ホール内に運動スペースを確保することができた。ただし、物品の保管場所と運動スペース等を区切るラインを引くまでには至っていない。今回の取り組みをすすめる中で、ホール以外の場所への物品の移動整理も行うことができた。他のスペースの有効利用を考えるきっかけにもなった。
「A」 結果をふま えての改定 計画	整理整頓は、当たり前の事柄だが、日常の業務に追われていると簡単に崩れてしまう事柄でもある。今回の取り組みは1階ホールの整理整頓であったが、今後は事業所全体の整理整頓につなげ、取り組みを継続していくことにした。また、ホール内に確保された運動スペースを有効に活用できるよう、利用者の運動プログラムを計画的に作成していくことにした。これまでも、各作業担当職員が、作業材料等の整理の必要性を感じていたが、日々の活動に追われるまま、対応するタイミングを逃してきた。今回、事業所全体で計画的に取り組む実践することができ、継続した取り組みとすることができた。

<第三者評価コメント>	<p>1階ホールを整理整頓し、利用者の活動スペースを確保することを、発展的サービス評価のテーマに取り上げている。今回の取り組みをきっかけにして、1階ホールを活用した運動プログラム計画を作成し、充実した余暇活動が提供されることを期待する。</p>
--------------------------	--