

## 評価細目の第三者評価結果(障害者・児福祉サービス)【内容評価基準】

判断水準	
「a評価」	よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
「b評価」	aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組の余地がある状態
「c評価」	b以上の取組みとなることを期待する状態

※ 最低基準を満たしていることを前提

評価対象 A - 1 利用者の尊重と権利擁護

A - 1 - ( 1 ) 自己決定の尊重

	第三者評価結果	コメント
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。	a ・ b ・ c	利用者の自己決定を尊重した支援については、個別支援計画の作成時に本人の意見や要望が反映できるよう本人参加のカンファレンスを開催しており、日頃、施設内でも理髪店利用や嗜好品・日用品・衣類の購入ができ、施設周辺の散歩も基本いつでも自由に出かける事ができる。日常生活上で意見や要望があれば、廊下での立ち話もあれば、利用者との定期懇談会の場も設けている。また車椅子使用や視覚障害の利用者への居室配置をはじめとする生活上の合理的配慮にも努めているなど、個々のニーズや障害状況を踏まえた支援に努めている。

A - 1 - ( 2 ) 権利侵害の防止等

	第三者評価結果	コメント
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 ・ b ・ c	利用者の権利侵害防止等への取り組みについては、「安全確保に関する実施要領」のもと、サービス向上委員会が毎年2回、虐待予防セルフチェックを全職員対象に実施し、改めて自らの姿勢や業務を省みる機会を設けている。やむなく身体拘束をせざるを得ない場合は、早期解除に向け代替方法も含めた対応を検討し着手しているが、その結果にもとづいた実践研修の開催や、取り組んだ経緯・結果及び当苑としての姿勢を利用者にも説明し周知することが望まれる。また所管行政への届出・報告の手順も明確にする事が求められる。

評価対象 A - 2 生活支援

A - 2 - ( 1 ) 支援の基本

	第三者評価結果	コメント

<p>① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。</p>	<p>① a . b . c</p>	<p>利用者の自律・自立生活への支援については、日常生活で転倒等のリスクが高い方や食事・排泄が自力では困難な方々には、見守り・付き添い、あるいは状況に応じ適宜に迅速な補助や機能回復訓練を実施している。身体機能に課題のない方へは本人の意欲を引き出しながら、社会生活に必要な物品・金銭管理指導や、様々な教養活動の参加を促している。また、社会復帰に向けての行政手続きや住居探しに職員が代行したり、一緒に出かけたり、また訓練の一環として通院に1人で行けるようバスチケットを渡すなど、個別に様々な支援を計画化し、またその過程で利用者が失敗や挫折をしても根気よく取り組んでいる。</p>
<p>② 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>	<p>② a . b . c</p>	<p>利用者の心身状況に応じたコミュニケーション手段の確保と支援については、精神疾患の方へは日頃の関わりの中で円滑なコミュニケーションを心がけ、利用者間で意思疎通が通わない場合も職員が仲介し、良好な関係になるよう傾聴や援助に取り組んでいる。現在、聴覚障害の方もいるが手話に精通している職員がいないため、写真や実物を見せながら簡単な手話やジェスチャー、筆談で、その思いや意向の把握に努めているほか、毎週面会訪問の手話通訳士の方にも支援を頂いている。</p>
<p>③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。</p>	<p>③ a . b . c</p>	<p>利用者の意思を尊重するための相談等の支援は、担当職員が日頃の関わりの中で個別の意向を確認しており、日常生活や趣味・趣向活動など様々な場面で利用者自身がその意思で選択できるよう、日頃から情報提供や職員・利用者同士との円滑なコミュニケーションに努めている。また社会復帰に向けての相談の際は、本人にとって有益・不利益を含め、理解しやすいよう配慮しながら社会環境の現実を説明している。相談内容によっては、支援センター課長・主任が責任者となり、各課への情報提供や支援を求め、本人の意思決定にもとづいた個別支援計画を策定している。</p>

<p>④ 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。</p>	<p>① ・ ② ・ ③</p>	<p>個別支援計画にもとづく日中活動と地域資源利用については、基本、年1回更新の個別支援計画の「健康」「社会生活技能」「社会参加」等のアセスメント分類にもとづき、当苑で行う様々な趣味・趣向活動をはじめ、利用者の希望やニーズに合わせた日中活動の支援メニューを作成しており、行事やゲーム大会等のレクリエーションについても利用者からの意見をもとに企画開催している。また地域行事や小学校の運動会、公民館の文化祭などの地域情報は掲示等で情報提供をし、希望があれば参加できるよう調整しており、選挙にはバスで数十人の方々の投票を支援している。見直しは、個別支援計画の更新のモニタリングの際に1年を通じての日中活動と支援内容を評価し、本人承諾のもと更新している。</p>
<p>⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。</p>	<p>① ・ ② ・ ③</p>	<p>利用者の障害状況に応じた支援については、利用者の特異的な言動や不適応行動、トラブル等があった場合、その対応内容と、居室や食事席を変えるなどの具体策を職員間で共有するとともに、以後のかかわり方についても職員によって対応が異ならないよう統一化を図って臨んでいる。また様々な障害に関する専門知識を習得する機会についても、職員が望めばアルコール依存に関わる研修参加など、資格取得以外でも全救協大会や障害分野に関わる諸研修への参加には公務として出張日当を支給しているなど、サービス向上に向けた個別職員への資格取得サポート体制の充足が図られている。</p>

A - 2 - ( 2 ) 日常的な生活支援

	<p>第三者評価結果</p>	<p>コメント</p>
--	----------------	-------------

<p>① 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。</p>	<p>① a . b . c</p> <p>個別支援計画にもとづく生活支援については、計画の「生活基盤」「健康」「社会生活技能」等のアセスメント分類に本人の希望や支援の方向等をあげ実施している。</p> <p>食事支援は、食養課が年2回嗜好調査で献立を検討し、栄養管理のみならず味の充実にも取り組み、みそ汁など常に適温で提供しているほか、選択食や季節ごとの献立、ご当地献立などの行事食も実施している。また診療所、栄養士、ケアワーカーによる誤嚥対策会議や検査連絡会議を開催し、疾病や嚥下機能に応じて、刻み、ソフト食、治療食、低脂肪食等の検討を実施しており、これらの内容は個別支援計画にもあげている。</p> <p>入浴支援は、男女及び一般浴と介助浴に分かれ、週2回利用を目安にそれぞれ曜日・時間帯を決め、ADLや体調に合わせて支援をしているが、作業等で汗をかいた時や、夕食後のシャワー希望、皮膚疾患の方への週2回以上の利用など、柔軟に対応している。</p> <p>排泄支援は、排泄管理表のもと個人記録を残し、個々の排泄リズムの把握にもとづいたトイレ誘導をしている。夜間は本人の体調と睡眠も鑑み、紙パンツ・パットの活用やポータブルトイレ、尿瓶対応も個別に行っている。</p> <p>移動・移乗支援は、車椅子・歩行器・杖等の福祉用具を活用し、可能な限り本人による移動・移乗を目標としているが、心身状況に応じて転倒・転落防止も検討しながら支援・対策を講じている。</p>
-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A - 2 - ( 3 ) 生活環境

	第三者評価結果	コメント
① 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 ・ ⑥ ・ c	利用者の生活環境については、施設全般にわたり車椅子が往来できるスペースで、要所にADL等に合わせた手摺りがあり、階段等の危険箇所には物を置かないよう周知している。共有スペースには飲料自動販売機やテレビ、新聞、地域や当苑情報・行事案内等が掲示されており、また音楽室や図書室、喫煙室のほか、精神面で不安定になったり、感染症を発症した際にも対応できる個室もある。室温は一括・個別の空調管理が可能で、浴室は脱衣場と分かれプライバシーが守れ、トイレは毎日入る委託業者の清掃で衛生管理が確保されているが、居室については、個別空間を最低限度保てるカーテン仕切りになっており、プライバシー観点からは不完全な環境となっている。日常生活で発生した不満や意見・提案等は、定期的に利用者懇談会の開催や満足度調査で把握し、現環境下でできる事できない事の理解を求めながら、より良い生活環境となるべく取り組んでいる。

A - 2 - ( 4 ) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果	コメント
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。	⑥ ・ b ・ c	利用者の心身状況に応じた機能訓練については、日常のラジオ体操や施設内外のウォーキング以外に、個別支援計画のもと外部の理学療法士の指導を受けて平行棒や段差訓練をしている方もおり、今後はより機能訓練を個別支援計画に反映させていく方針である。生活訓練についても、個別支援計画のもと、金銭、服薬管理など個別で対応しており、調理支援は、職員付き添いでスーパーの買い出しから実施している。

A - 2 - ( 5 ) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果	コメント

<p>① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。</p>	<p>① a ・ b ・ c</p>	<p>利用者の健康状態の把握については、定期的バイタルチェックのほか、個別に課題のある方には入浴時の身体チェックや排泄状況を把握・記録化したり、障害や機能低下に応じて嚥下予防体操や理学療法士の指導を受けられるよう支援している。年2回、血液・便・胸部レントゲン等の健康診断を実施し、その後の検査データや健康管理記録等を踏まえ、毎月、医師・看護師・栄養士・関係職員とで検査結果と誤嚥に関する会議を開催して、季節変わりの対策や個別対応を協議・検討している。インフルエンザ等の感染症の予防・注意喚起も、利用者との定期懇談会等にて周知に努めている。また体調変化時の対応については、診療所に医師、看護師が在中しており、適宜に対応しているとともに、都度の処置や助言・指導にて以後の健康管理に反映させている。</p>
<p>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>	<p>② a ・ b ・ c</p>	<p>医療的な安全管理体制については、施設内に診療所があり、医師配置のもと看護師職員が在中し、介護職員に対しての服薬管理や受診指示などの指示系統並びにマニュアルも構築しているため、介護職員が直接利用者に医療行為をする事はないが、慢性疾患やアレルギーについては基本情報のアセスメント時の把握をもとに食養課が食材・食事への対応を適切に実施し、検査結果連絡会では医師、看護師、栄養士、介護職員が情報共有をして臨んでいる。また服薬管理や受診指示などの指示系統及びマニュアルも整備しており、特に与薬管理については薬局提供薬と保管庫管理の薬を看護師職員がセットし、1・2階の支援センターで再確認し、介護職員による与薬時にも最終チェックをしているなど、誤薬誤飲に対する対策には万全を期して臨んでいる。</p>

A - 2 - ( 6 ) 社会参加、学習支援

	<p>第三者評価結果</p>	<p>コメント</p>
--	----------------	-------------

<p>① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。</p>	<p>① a . b . c</p>	<p>利用者の希望を尊重した社会参加や学習のための支援については、地域行事や清掃活動、小学校の運動会見学など、希望があれば職員と一緒に地域交流をする機会があるほか、共有スペースにはハローワークの求人情報や市内のイベント情報を置き、普段から関心を持って頂けるようにしている。また個人・利用者同士・家族等との外出・外泊も本人の能力を勘案しつつ許可しており、毎月、レクリエーションの一環で施設車両で買い物外出も実施している。学習する場については、現在対象者がいないための特段の取り組みはしていないが、語学を身につけたいと希望された障害のある方に関係参考書やテキストの購入を支援したり、勉強したいと言われた高齢の方と小学校の学習参観に行くなどした事例もある。</p>
---------------------------------------------	--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A - 2 - ( 7 ) 地域生活への移行と地域生活の支援

	第三者評価結果	コメント
<p>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>	<p>① a . b . c</p>	<p>利用者の地域生活への移行・支援については、居宅生活訓練事業開始の平成21年度に「当苑居宅生活訓練事業実施要綱」を策定し、専任職員を配するとともに社会復帰に向けた当苑独自の「居宅生活訓練・準備訓練プログラム」も策定して取り組んでいる。「健康(通院・服薬・自己管理)」「安全管理(緊急時連絡・戸締り・火の始末)」「日常生活動作(調理・洗濯・身だしなみ・掃除・整理整頓・家電・住宅設備取扱い・買い物・交通機関利用・金銭管理・飲酒・社会的常識)」等の各訓練項目を設定し、利用者の希望や意向を尊重しながら住居探しから、通院、就労、生活管理に至るまで、定期評価を重ねながらプログラムが修了できるよう、個別支援計画に反映させて支援している。現状では、生活保護が継続するケースが多いが、市や相談支援事業所との連携を通して障害者施設への地域移行支援となるケースもある。</p>

A - 2 - ( 8 ) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果	コメント
--	---------	------

<p>① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。</p>	<p>a ・ ⑥ ・ c</p>	<p>利用者の家族等との連携・交流・支援については、入所時の市や本人からの情報のもと、家族等との関係を把握し、事故やヒヤリハット等の緊急時の報告・連絡の必須はもとより、家族交流が可能な場合は同伴外出や外泊、面会、電話連絡等の調整をしており、また社会復帰支援時においても、どのような関与や交流が図れるかを調整しているが、そもそも家族がいない利用者や、家族がいても遠方居住や接触を許されない特殊事情を有する場合もあり、積極的に家族等との連携に取り組めないケースがある。利用者の生活の質を高める一助として、たとえ当該同士の交流が不可であっても、特殊事情や個人情報保護の観点から許される範疇で、当苑から家族等に定期・不定期に利用者本人の暮らしぶりを電話や書面送付で伝えたり、「ときわ祭」に招いたり、逆に家族等の動向をいつでも本人にわかりやすく伝えられるよう準備をしておくなど、当苑の立場だからこそできる利用者と家族等の関係の支援を、それまでに当苑が取り組んだ過程の記録保存も含め、個々の事情に応じた支援を改めて見直され取り組まれることを期待したい。</p>
-------------------------------------	------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



評価対象 A - 3 発達支援

A - 3 - ( 1 ) 発達支援

	第三者評価結果	コメント
① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	a ・ b ・ c	評価外項目

評価対象 A - 4 就労支援

A - 4 - ( 1 ) 就労支援

	第三者評価結果	コメント
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。	① a ・ b ・ c	利用者の就労支援については、日頃、共有スペースの情報コーナーで当苑のサポート体制の案内書とともに、ハローワークの求人情報や無料求人広告を置いており、障害のある方にはハローワークに障害窓口があることを説明している。就労希望や意欲のある方には、担当職員や社会復帰の専門員が個別支援計画のもと、身だしなみや就職面接の練習をするなど、働くために必要なマナー・知識・技術の習得と能力向上の支援を行っている。また施設内でも社会生活訓練の一環として自主的参加を基本にタオル・ビニール・ロール・プラスチック部品成型、正月飾り、環境美化等の各施設内作業(内職活動)を実施しており、施設外作業として地元企業のご協力のもと、期間アルバイトも実施している。
② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	② a ・ b ・ c	利用者に応じた仕事内容等になるようにする配慮や取り組みについては、施設内作業は各作業工程・ルール等は職員指導だが、利用者から出た意見や提案は考慮し、希望作業や作業時間等も本人の意向に沿うよう実施している。賃金については、共有スペースに各作業内容を紹介するとともに、内規として定める賃金も明文化し掲示している。生活保護施設であるため上限があるが、毎日複数の作業をする事も可能になっている。作業スペース、作業内容、作業時間も個々に応じて無理のないよう配慮しており、作業後のシャワーも自由で、労働安全衛生等への配慮にも努めている。

<p>③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。</p>	<p>a ・ ⑥ ・ c</p>	<p>利用者の職場開拓、就業活動支援、定着支援等への取り組みについては、施設内作業は、現在適正な仕事量を確保しており、これまでも少なくなった時点で法人や当苑職員、関係者・関係機関等に働きかけをして充足している。施設外作業は昨年度地元企業からの協力で期間アルバイト先としての実績をあげるに至っている。これまで清掃業務、介護業務、調理の洗い場や調理補助、駐車場警備等への就労実績があり、昨年度も居宅生活訓練プログラムでハローワークへの同行支援や障害者雇用合同面接会への参加促進の結果、多数の社会復帰を果たし、地域移行支援の実績につなげている。また障害者就労については、現在対象者がいないが、金沢市社会福祉協議会の障害者就業・生活支援センターやハローワーク障害者窓口への相談や連携を図る体制はある。就労した利用者が離職した場合は改めてアセスメントを実施し、施設の保護施設通所事業を活用した通所支援もあり、福祉事務所や医療機関の治療をアプローチしながら在宅生活の継続を支援しているケースがある。アパート探しやハローワーク同行を経て2回就職先を得たものの定着には至らず、その間パソコン能力訓練も併行して着手しつつも継続せず、それでも3回目の就業先を得て現在継続している方もいるなど、定着支援は各事案に応じて個別に実施している。今後の課題として、障がい者雇用の受け入れ企業への合理的配慮の啓発や連携を促進、職場内ジョブコーチの配置等も検討することが望ましい。</p>
------------------------------------------	------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------