

福祉サービス第三者評価 評価結果

対象事業者： **白根学園第二成人寮**

〒241-0001 横浜市旭区上白根町 1092 番地

運営主体： 社会福祉法人 白根会

実施概要	1 ページ
総合評価（評価結果についての講評）	2～3 ページ
評価領域ごとの特記事項	4 ページ
分類別評価結果	5～15 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	16～23 ページ
利用者本人調査分析	24～25 ページ
事業者意見	26 ページ

2006年12月12日 公表

実施機関： 特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

実施概要

事業所名	社会福祉法人 白根会 白根学園第二成人寮（知的障害者入所更生施設）	
報告書 作成日	2006年11月28日	評価に要した期間 約4ヶ月間
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま	

評価方法

<p>1、自己評価</p> <p>実施期間:2006年8月1日 ~10月2日</p>	<p>職員会議等で説明の後、各人に配付し記入協力を依頼した。入所男子・入所女子・通所・事務等間接支援・給食と5グループに分けて担当者が評価票を集計。それを持ち寄りひとつにまとめるべく再集計した。その際にコメントも出し合い協議した。ひとつにまとめた後、施設長が確認し、必要部分にコメントを付け加えた。また、A項目の該当部分に印または印を施設長の判断で付け加えた。最終案を再度主任クラスで確認をおこなった。</p> <p>各人の記入は時間外におこなったと思われる。クラス毎の集計は1~2時間。5グループをまとめる集計は2時間程度。フォーマットへの入力に4時間。施設長による確認、コメント作成業務に3時間程度かけた。主任の最終確認に1時間程度。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間:2006年9月1日 ~9月28日</p>	<p>入所者49名に加えて、通所者・デイサービス利用者も含めた全利用者の家族に対して、事業者側から配布。同封の返送用封筒にて、評価機関宛匿名で返送してもらった。入所者家族からの回答の集計・分析のみ報告書に直接記載したが、その他の回答も参考にした。</p>
<p>3、訪問実地調査</p> <p>実施日:第1日 2006年10月16日 第2日 2006年10月17日</p>	<p>第1日午前中は施設見学の後、書類調査。続いて施設長・主任・リーダー格の職員と面接調査を実施。昼食は利用者と共にとる。午後は利用者本人調査を2箇所に分かれて各5人ずつ実施。その後再び施設長・主任・リーダー格の職員と面接調査を実施。夕食を利用者と共にとる。夕食後1時間程度、施設内観察を行い終了。</p> <p>第2日午前中は、書類調査の後、主任・リーダー各職員と面接調査を実施。昼食は利用者と共にとる。午後は、施設長・主任・リーダー格職員・栄養士・看護師と面接調査・意見交換を実施し、終了。</p>
<p>4、利用者本人調査</p> <p>実施日:2006年10月16日</p>	<p>利用者のうち、10名を事業者が選定。職員は同席せず、1人当たり約30分のインタビューを応接室と談話室にて実施。</p>

総合評価(評価結果についての講評)

[概要] 白根学園第二成人寮は、横浜市ズーラシア動物園の真向かいの丘の上であり、周辺は小高い山に囲まれています。第二成人寮は、その母体である白根学園成人寮(昭和38年発足)の一部の保護者が、「やがて親も子(利用者)も歳をとった時に向けて」という思いから高齢障がい者のための施設の建設に向けて準備を始めました。法人(社会福祉法人 白根会)と保護者が協力しつつ、土地の確保や建設資金の調達等幾多の困難を乗り越え、10数年の月日を経て平成2年5月に開所しました。

施設定員は入所50名・通所35名・短期入所4名・デイサービス1日定員15名です。また、入所者の平均年齢は52歳で、最高年齢76歳(最年少28歳)、50歳代60歳代の方が半数以上です。

第二成人寮では、法人の理念「知識より信仰より愛を以って第一となす」を受け、次の基本方針を定めています。

- 1 学園の理念に基づいた中で、安全で安心な生活を提供していく。
- 2 常に相手の立場にたった支援。人権擁護の徹底。
- 3 本人、家族、支援者連携による体制の堅持。

また、職員倫理については倫理要綱を定めていますが、特に大切な心構えとして次の指針を定めています。

- 1 やさしいところ
- 2 目くばり、気くばり
- 3 相手の身になる
- 4 自分自身をみがく
- 5 範として恥ずかしくない身なり、態度

当評価機関では、「障害」を「障がい」と表記します。

高く評価できる点

1、利用者は落ち着いてゆったりと生活しています。

周辺は緑に囲まれ鶏を飼い広いグラウンドもある落ち着いた環境です。そこに生活する利用者は、50歳代60歳代の方が多くまた入所期間も長いというせいか、日常生活プログラムの手順を利用者自身がよく理解しており、ゆっくりした日課の中でのんびりと生活されています。支援員も「この方にはこんな支援を」と支援方法がルーティン化されています。

日中活動はゆっくりとしたプログラムになっており、作業は原則として午前中で終了し、午後は散歩やクラブ活動等、比較的高い年齢層に合わせた日課となっています。

2、食事の質が高く利用者に喜ばれています。

白根成人寮と同様に食事の質は高いと判断しました。法人内の給食部門関係者がよく連携し切磋琢磨していることの表れであると思われます。食堂内の喫食状況はセルフサービス方式を一部取り入れ、給食員は利用者の顔を見て量を加減し暖かいものを盛り付ける等、細かい配慮をしています。食堂内は明るく楽しい雰囲気になっています。

独自に取り組んでいる点

高齢者支援プログラムのあり方を検討しています。

高齢の知的障がい者を支援する方策を日々模索し取り組んでいる姿勢は高く評価できます。毎日のミーティング・週1回の職員会議・運営会議等で常に検討議題に上げ、課題解決に向け努力されています。また、一部職員に特別養護老人ホーム見学の機会を与えたり、高齢者支援セミナーに参加させ、高齢の知的障がい者への適切な支援方策を常に検討されています。

改善や工夫が望まれる点

1、地域生活移行問題

利用者が歳をとった場合の生活の場として施設建設に努力した保護者の思いは、「親亡き後の終

の棲家」でありました。しかし利用者の中にはグループホームへの思いは少なからずあります。利用者の意思を尊重しこれの実現に向けて努力することは、施設の使命とも言えます。「高齢だからグループホームは無理」といった先入観をぬぐい去ることが必要と考えます。また、利用者の中には若年の方もいます。

利用者と結ぶ契約書の付属書類である重要事項説明書には地域生活移行を推進する表現がありながら、一方施設の運営方針や事業計画では一切これに触れていない矛盾があります。施設として地域生活移行に対する方針を速やかに確立されることを期待します。

2、日中活動

上記とも関連しますが、日中活動は全体的には作業の部分が少なくなっています。日課上午後は、入浴、清掃、散歩などの生活プログラムとなっており、希望者は通所の作業場で参加する事も可能です。週の後半はクラブ活動・ホームルーム等となっています。

自立度の高い利用者が午後居住棟で過ごす時間については、見直し・検討の必要性が感じられます。支援員が、介助の必要度の高い利用者の身の回り整理等、日常生活支援に比重が高くなり、介助の必要度が低い利用者のプログラム構成が充足されていない事はないか、危惧します。

また、ホームルームの中で対応されている散歩や外出といったプログラムは、集団行動になりやすく、利用者一人ひとりの希望に対応するまでには至っていません。

試行錯誤の結果現在の日課となったものと理解はしますが、現在の日課では担当支援員の技量・熱意が大きく日中活動の成果に影響します。本来、日中活動は、個別支援計画(地域生活移行を含む)に基づき、利用者一人ひとりの目標を達成するために実施されるべきであり、個別性が要求されます。支援員の数という人的制約がありますが、可能なかぎり集団対応から個別対応に近づけるよう更なる工夫と努力が望まれます。

更に高齢者と若年者が混在する利用者の日中活動はいかにあるべきかを今一度再検討され、地域生活移行も考慮しつつ身体上の機能維持や生きがい感を利用者に持っていただく日中活動の構築を期待します。

3、職員のモチベーション

職員のモチベーションを高めることは福祉施設の共通の課題です。労働条件・給与・管理職の関わり等モチベーションに影響を与える課題はどこにもあります。

モチベーションを高めるために一番必要なのは、支援者自身が「利用者一人ひとりが自分らしい暮らしを営むための支援とは何か」「利用者が本当に求めている真のニーズとは何か」を常に自らに問いかけ、対等な関係づくりに真摯に努力し、利用者の喜びを自らの喜びとしていく倫理観を全職員が共有することではないでしょうか。その基盤となるのは、法人・管理者・職員の信頼関係です。モチベーションアップ・信頼関係構築の取り組みはどこの施設も最大の命題と思います。この命題は一朝一夕に目標達成されることはなく、次のことに不断の努力を傾注されるよう期待します。

法人の動きの積極的な情報開示

施設長のリーダーシップ

主任の部下支援員掌握

職員間の協調性、職員のフォローシップと一体感

意見を自由に発言出来る職場環境と意思決定システムの透明性

公正な人事

4、マニュアルの整備

一般的にマニュアル類の整備は不十分です。欠けているマニュアルを整備することは業務の見直し・改善・サービスの向上に寄与しますので、早急に整備されることを期待します。

評価領域ごとの特記事項

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が定めた「評価領域」に則って、記載しています。

1、人権への配慮

- ◇ 第二成人寮は人権擁護団体「横浜ふくしネットワーク」に加盟し、施設内で人権擁護活動を行なうほか、毎月施設にオンブズパーソンの訪問を受け入れ利用者の意見代弁をして頂く等、人権擁護の対策をとっています。
- ◇ 「常に相手の立場にたった支援。人権擁護の徹底。」を施設の基本方針に掲げています。
- ◇ 利用者に対する施設のサービス提供は、この方針にそって人権を尊重したものになっており、手厚く行き届いています。

2、利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援

- ◇ 第二成人寮では、常に利用者の身になって考えることを基本方針にしていますので、利用者の意思を尊重しようとする姿勢は十分あります。
- ◇ しかし、利用者の意思を的確に把握してのサービス提供の場面においては、支援員と利用者間の意思疎通は必ずしも万全ではありません。職員が忙しすぎてゆっくりとコミュニケーションがとれる状況でないことから、必ずしも利用者の意思を十分尊重したサービス提供には至っていないと判断されます。
- ◇ 特に利用者の可能性の尊重については、高齢者が多いという施設の特徴から、「初めから無理」という考えがあり自立生活を諦めている傾向があります。

3、サービスマネジメントシステムの確立

- ◇ 2003 年度よりアセスメントシートを導入し、家族から得られた情報をもとに利用者の心身の情報を詳しく記録しています。また、2005 年度末にパソコンによる共有化システムを導入しています。
- ◇ アセスメントシートに基づき、専門家の意見も聞きながら利用者のニーズを正しく把握した個別支援計画を作成しています。特に半年ごとのモニタリングは丁寧に実施され、これに基づき個別支援計画の見直しを行なっています。
- ◇ 日常生活支援においては、上記計画に従い全般としては手厚く行き届いたサービスを提供しています。
- ◇ ただし、支援員の間での利用者の状況変化等に関わる情報の共有において不十分の面があり、支援員の定数も関係しサービスに欠落を生じる場合も見受けられます。

4、地域との交流・連携

- ◇ 第二成人寮の周辺には住宅がなくその立地条件から地域交流には制約があり、あまり地域とは交流がありません。
- ◇ ボランティアも長期間参加している人もいますが、全般として活動は積極的ではありません。
- ◇ 保護者会との関係は緊密で、保護者の施設に対する協力は極めて積極的です。

5、運営上の透明性の確保と継続性

- ◇ 職員会議・運営会議等、各種会議は定例的に開催され、施設固有の課題等は透明性をもって議論されています。
- ◇ 法人が広報誌「しらね」を年5回発行していますが、その中で第二成人寮関連記事を積極的に掲載する他、ホームページも開設し施設の情報を広く開示しています。
- ◇ 法人本部と離れている関係から、法人の動きが分からないと不安を感じる職員がいます。
- ◇ 現在の施設運営及び管理体制に若干の不満がある職員がいるように感じられました。開かれた議論を重ね、職員が「一体感」を持つよう諸対策を考え実行されることを期待します。

6、職員の資質向上の促進

- ◇ 職員の研修は法人全体として企画実施され、法人研修委員会が担当しています。
- ◇ 研修は、初任者研修、階層別研修、全体研修(主として人権問題)、事例検討会と分かれていて効率的に実施され、職員の資質向上を図っています。
- ◇ 第二成人寮固有の課題があることから第二成人寮独自の研修も必要と考えます。

分類別評価結果

横浜市評価基準を使用しています。評価基準の詳細については、横浜市健康福祉局「福祉サービス第三者評価」のホームページ <http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/hyouka/index.html> を参照してください。






「ひょう太」の数の意味は以下の通りです。




3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある


評価分類の結果は、各分類を構成する1～6つの項目の評価結果で決まります。「ひょう太」が1つしかつかない項目が1つでもあると、その項目の属する評価分類の結果は「ひょう太」1つとなります。

評価領域 利用者本人の尊重


評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 利用者本位の理念</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の「知識より信仰より愛を以って第一となす」の理念に基づいて、高齢障がい者を中心に、落ち着いた環境の中、ゆったりとした支援が行われています。 ・18年度より着任した新施設長は、「安全・安心な生活の提供」「相手の立場に立った支援。人権擁護の徹底」「本人・家族・支援者連携による体制の堅持」を基本方針に、居心地のよい居場所づくりに取り組んでいます。 ・平成2年第二成人寮開所の際の目的は、「親なきあとの高齢障がい者の終の棲家の確保」であり、保護者の思いを反映したものでした。 しかし多くの利用者は第一成人寮で「やがては地域で暮らす」ことを目標に入所生活を送ってきた方々であり、在宅から入所された方もできるだけ「家」に近い暮らし方を望んでいます。 ・重要事項説明書の施設運営方針には地域生活移行を掲げていますが、事業報告・計画とも地域生活移行に関する記述はありません。地域生活移行は高齢また重度の利用者にとっても必要な支援であり、利用者ニーズそのものであることの確認を取りながら、時代の変化に合わせ、「利用者のエンパワメントと自己実現を支援し、グループホームや一人暮らしなどの地域生活移行を積極的に進めること」の実現に向けて本格的に取り組まれることを期待します。 ・開所から16年目ですが、法人としては「白根学園」という「学びの場」の歴史が長く、暮らしの場や日中支援の場においても「教育・指導」の名残が見受けられます。第二成人寮では「必要な支援をきちんと行うこと」「利用者と職員の対等な関係づくり」の両立に取り組んでいる途上にあります。 ・利用者の自立と主体性を引き出す、真に満足度の高い支援に取り組まれることを期待します。




<p>- 2 利用者のニーズを正しく把握した個別支援計画の作成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・2003年度にアセスメントシートを導入し、家族から得られた情報をもとに作成しました。また2005年度末のパソコンによる共有化システム導入時に改めて整理し直しました。 ・高齢・重度の利用者も多い中、日ごろの関わりの中から利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況の把握に努め、変化が見られた場合には逐次アセスメントシートに記入しています。しかし本人・家族の面接には至っていません。 ・個別支援計画作成時のカンファレンスは、父母会に参加した約3分の2の利用者については家族および本人と支援員で実施、父母会に参加のない利用者は本人と支援員で実施しました。 ・個別支援計画への同意については、本人の意思確認が難しい場合も、本人同席の上家族へ説明し同意を得ています。 ・高齢の利用者の多い施設のため、両親がいない、兄弟とも距離があるなどの理由で同意に至っていない(サインがない)計画もありました。全員について同意を得られるよう働きかけていくと共に、必要に応じて後見人制度の利用を推し進めていく必要があります。 ・個別支援計画は半年ごとに支援者による丁寧なモニタリングが行われ、見直しに反映されるなど、経験の蓄積に基づいた「察し汲み取る支援」がなされています。 ・何らかの方法で意思表示のできる方については、丁寧な聞き取りなどにより意向を確認することも可能と思われます。今後は本人参加のアセスメント・個別支援計画見直しに取り組まれることを期待します。
<p>- 3 利用者の状況の変化に応じた適切なサービス提供の実施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の日々の状況把握については、パソコンによるケース記録入力・確認システムがよく活用されており、工夫がみられます。 ・日常の情報交換は当直日誌、ホワイトボード、職員朝礼などで行われていますが、勤務シフトの多様化でその日の利用者について共有が徹底できていない面があります。いつ勤務に入ってもその日の留意事項を簡単に確認できる日中・夜間を通した業務日誌等の工夫が望まれます。 ・個別支援計画に基づくサービス実施状況の評価(モニタリング)が定期的に行われ、見直しや改善、計画への反映ができています。 ・医療的対応や介護が必要な利用者、また気持ちを前面に出す利用者については対応できていますが、それ以外の利用者についての対応には課題があります。特に男性入所棟におけるケアにおいて顕著です。施設長は、知的障がいという障がいの特性からも、一人ひとりを情緒面で支援するケアの重要性を認識しており、職員全体で取り組んでいきたい意向がありますので、今後に期待します。





<p>- 4 快適な施設空間の確保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は居心地よく整えられています。また掃除についても、共有スペースおよび女性入所棟については、大変きれいに行き届いています。ただし、男性入所棟については、全体に暮らしの場としての温かみや居室内の清潔感などがあまり感じられませんでした。工夫と改善が望まれます。 ・4人部屋を容認している制度上の問題から、個人のプライバシーについては快適な生活空間とは言いがたい面があります。またカーテン設置のある洋室であってもおむつ交換の際の使用に留まっています。タンス等は共用で、個人の備品の持ち込みは実質少なくせざるを得ません。午後7時以降は居室または入所棟内談話室のどちらかにいるしかなく、一人になれるスペースは確保できていません。現在使用していない作業室などを利用し、改善に取り組まれることを期待します。 ・感染症マニュアルはありますが、チェック表を作成するなど、日常的な予防対策を心がける必要があります。支援員の感染症全般に対する正しい知識と対応方法について研修を行うことが望まれます。 ・施設衛生管理マニュアルがないので、早急に整備する必要があります。 ・事故が発生した場合にはその原因の分析が行われ、業務に反映されています。事故に至っていないヒヤリハット事例についても検証はされていますが、施設内におけるリスクマネジメントが全般的に不十分ですので、体制の確立が望まれます。 ・施設内で想定されるあらゆるリスクを洗い出し、一つひとつのリスクについて早急に対策を立て取り組むことが望まれます。 ・防災訓練は年6回実施しています。法人全体で災害に関する外部の専門市民団体の協力を得て、新たな災害対策プランを作成するなど積極的な取り組みが行われています。
<p>- 5 苦情解決体制</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・月に1回オンブズパーソンの訪問を受けており、利用者の要望・苦情が訴えやすいしくみづくりはできています。オンブズパーソンからは多くの提案を受けており、利用希望者のグループホーム見学会を開催しています。 ・権利擁護団体であるYネット(横浜ふくしネットワーク)に加盟しており人権活動・人権意識の研鑽に取り組んでいます。 ・要望・苦情が会議等を通じて、職員へ周知・理解されています。また要望・苦情がデータとして蓄積・整理されているかという点については、要望・苦情の件数が少ないため、運営に活かすことはできていません。 ・利用者と向き合い、またその意思を察し組みとる支援の中で、利用者・家族の何気ない態度や言葉など、気になったことをカードなどに記入、データとして蓄積・整理・分類して業務の改善に努めていく取り組みが望まれます。
<p>- 6 自立支援・地域生活への移行</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年度までに4箇所のグループホームを開設し、14人の利用者がグループホームへの地域生活移行を果たしています。 ・利用者ヒアリングでは特に女性利用者から、やがてはグループホームで暮らすことへの希望が明るく語られていました。 ・地域生活移行した利用者の支援は、同法人内地域生活支援センターしらねを中心に行っており、良く連携が取れています。 ・ヒアリング等では「障がい者を受け入れる社会的な環境が整っていない中、長年入所施設で暮らし高齢化した利用者が地域生活移行していくことが、はたし




	<p>て利用者の利益になるのか」「高齢・重度の利用者も多い中、在宅またグループホームで暮らすことのできる利用者はごく一部である」というような考えが見られました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人として長年開拓的に取り組まれてきた「地域生活移行の取り組み」と、「高齢障がい者が安心して暮らせる終の棲家」として親の思いの集積で建てられた第二成人寮、この狭間で職員の支援のスタンスも揺れていることが伺われました。入所施設で一生を終わりたいと自ら望む利用者がどれほどいるのか、一人ひとりと向き合い、選択肢をわかりやすく情報提供し、暮らし方の意向を確認していく取り組みを期待します。 ・障がい者の自立像について職員が学ぶ必要があると思われます。大規模入所・通所施設の見学だけでなく、知的障がいのある方の地域での暮らしを支えている事例を学んだり、地域生活移行までのステップとなる事業に取り組まれることを期待します。
<p>- 7 特に配慮を要する利用者への取り組み(医療対応を含む)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染のおそれのない状態にある肝炎の利用者の受け入れ、専門医療機関との連携による医療対応の取り組みが行なわれ、本人家族等に説明された上で支援が行なわれています。 ・いわゆる問題行動や逸脱行動と呼ばれる行動は、本人が不快と感じる環境にも要因があることを理解した上で、専門家の助言も受けながら本人にあった支援プログラムを作成するよう努め、必要に応じて個別プログラム・マンツーマン対応などの工夫と配慮を行っています。 ・特に配慮を必要とする利用者については、意思確認の困難性もあり、地域生活移行の取り組みはなされていません。しかし入所中の方の中には、帰宅時在宅では比較的落ち着いて生活している方もありましたので、本人の希望を汲み取り、また引き出し、地域生活移行を実践されることを期待します。


評価領域 サービスの実施内容

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 入所時の対応</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・入所時には、運営理念や方針、支援内容をパンフレットや重要事項説明書で説明するだけでなく、実際に施設内を見て感じて貰うことを大切に考えています。 ・入所前の情報については、守秘義務上関係機関から情報を得ることは難しいが、概略をワーカーから聞き、保護者との面接で詳細を把握しています。 ・入所時には事前訪問等、利用者と家族との面接を行っています。収集した情報は、パソコンソフトで管理し、個別支援計画に反映させるなど、職員が共有出来るようになっていきます。 ・施設利用に関しては、短期入所を経験した後の入所が多いため、ほとんどの利用者が了解しています。


	<ul style="list-style-type: none"> ・判断能力が乏しい利用者に対しては、保護者から施設利用の説明をするだけでなく、契約時に、必要に応じて、家族以外の第三者の同席を求めるなどの権利擁護のための基準を明文化する事が望まれます。
<p>- 2 利用者本位のサービス提供[食事]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・食事に関する個別支援については、毎年度見直し、給食計画書を作成し支援員に提示しています。また、特別食などについてはテーブルや黒板に掲示しています。非常勤の支援員においても支援水準を維持するために食事支援の考え方・方法が標準化される事が望まれます。 ・平成17年度に利用者全員の嗜好調査を行い、食事の好みや喫食状態などを把握し、食事の内容の向上に努めています。 ・食事時間をわけ、ゆっくりと食事が出来るようにテーブルの配置を工夫し、日中作業で作成した作品を飾るなど、食事を楽しめるように工夫されています。 ・自立支援法への移行により、食費の見直しが余儀なくされましたが、法人内他施設との仕入れ協力や食材の見直し、調理員の工夫などより、おいしい食事が提供されています。さらに工夫し、バイキングなど以前利用者が楽しみにしていた選択制メニューが出来るだけ早く再開されることが望まれます。 ・ロングホームルームを利用して、外食をしたり、ホットケーキなどのおやつを作るなどの機会を設けています。 ・食事に時間がかかる利用者は早く席についたり、食べやすいように自助食器を利用したり、刻み食やとろみ食を用意するなど、利用者にあわせた食事の支援をしています。
<p>- 2 利用者本位のサービス提供[入浴]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴は一人ひとりの健康状態を把握し、必要に応じて適切な支援をしています。 ・男性は毎日入浴可能、女性は日曜日がお休みとなっています。入浴の時間や回数については利用者の希望を聞き、見守りだけでよい利用者は一人でゆっくりと入浴することも出来ます。 ・浴室・脱衣所のバリアフリーについては、補助具を使うなど工夫していますが、今後介助の必要な人が増えることが考えられるので、中長期計画での対策を検討することが望まれます。 ・入浴支援については、安全と衛生管理のために、標準的な手順をマニュアル化することが望まれます。
<p>- 2 利用者本位のサービス提供[排泄]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレは常に清潔に努め介助しやすい環境になっています。 ・排泄支援は利用者の状況に合わせ、夜だけポータブルトイレやおむつを使うなど、適切な支援をしています。 ・排泄支援について、会議や当直日誌で情報を共有していますが、手順を標準化することが望まれます。 ・出来るだけ自分で行えるように、排泄の習慣や技術獲得の支援が望まれます。

<p>- 2 利用者本位のサービス提供[更衣・整容]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・衣類の着替えは、朝のホームルームの時間に行っています。遠くへ外出の場合などは普段着から外出着に着替えています。 ・更衣・整容については、利用者の好みを尊重し、外出時に買い物をするなどの支援を行っています。 ・洗面・歯磨きは朝の身だしなみとして、日中活動前のホームルームの時間に利用者の状況に応じて支援しています。
<p>- 3 コミュニケーションの支援</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が自分の意思を表現出来るように、身振り手振りを加えてコミュニケーションをとったり、年齢が上がるにつれ、言葉が少なくなっている利用者には出来るだけ挨拶を促すなど、年齢や障がいに応じた表現方法の取得のために支援しています。 ・シルバー人材センターからの派遣職員や非常勤の職員も含め、利用者の無言の願望や自己決定の表現を尊重することを、全職員が共有することが望まれます。
<p>- 4 日中活動の支援</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・週の前半は、午前中に日中作業を行い、週の後半はロングホームルームやクラブ活動など趣味や娯楽のプログラムを組み、休日は個々の時間を楽しみゆっくりと過ごすようになっています。全体的に、ゆとりのあるプログラムとなっています。 ・日中活動等のプログラムは、モニタリングの記録を基に、利用者や家族の意向を配慮しています。 ・個別支援計画に基づき、高齢化に伴う生活全般の課題、支援目標に沿うよう日中活動の見直しが望まれます。
<p>- 5 余暇・生活内容の自由な選択</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・余暇活動は、職員体制の厚い木曜日のロングホームルームの中で、クラス毎に利用者の意向を把握して支援しています。 ・利用者の自治会(ばらの会)では、カラオケ大会などを企画・立案し、職員の支援を受けて行事を実施しています。 ・喫煙・飲酒については、普段はたしなむ利用者が少なく、行事の時などにみんなで楽しんでいます。 ・地域のレクリエーションに関する情報は、積極的に集め利用者に提供することが望まれます。 ・職員が提供出来る余暇活動には限界があり、バザーなどの行事や縫工作業には、知識や経験のあるボランティアを受け入れ、プログラムに活かされています。利用者にとって外部の人のおしゃべりだけでも日常生活の彩りとなりますので、資格や技術にこだわらずもっと多くの方にボランティア参加していただくことが望まれます。




<p>- 6 健康管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康状態が変化したときなどの対応について、明文化されることが望まれます。 ・利用者の健康状態に応じてリズム体操等の運動プログラムや訪問リハビリを受けることが出来ます。 ・歯科に関しては、10月より、毎週往診が始まり、口腔衛生についての指導を受けています。 ・服薬時のルールは職員に周知徹底がされ、空き袋で服薬漏れを確認していますが、チェックリストの活用などでより確実にし、服薬の方法や副作用などの情報を利用者にもわかりやすく説明することが望まれます。 ・感染症やてんかんなどの研修を受講し、全職員が一定の支援水準を維持することが望まれます。
<p>- 7 金銭管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・預かり金の管理は契約書や職務規定に明記されており、規則に基づいて行われ、管理状況を定期的に本人・保護者・後見人等に報告しています。 ・預かり金の取扱いについて、現金と収支の確認など管理方法のマニュアル化が望まれます。 ・利用者の所持金は個別支援計画に基づいて、近隣の商店での買い物や施設内の自動販売機での飲料購入など、金銭管理や経済的対応能力の向上のための支援がなされています。 ・金銭の管理ができる利用者には室内に鍵のかかる場所を小遣い金の保管用に提供しています。 ・成年後見制度の必要性を職員が良く理解し、意思判断能力が低下している利用者やその家族に成年後見制度利用を促すなどの姿勢が望まれます。
<p>- 8 プライバシーの保護・人権の擁護</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴や排泄等は同性介助としています。 ・プライバシーの保護については留意事項を明記し、職員・実習生に周知されています。さらにボランティアにも方針を示し、守られるとよいと思われれます。 ・利用者自治会「ばらの会」があり、主催する行事企画等の意見を聞いています。さらに利用者意見を施設運営に積極的に反映させる姿勢を示すことが望まれます。 ・年齢にあった呼称や、状況に応じた言葉遣い等について「利用者との接し方」をまとめ、指針が明記されています。 ・習慣的に使われている「ホームルーム」「男子・女子」「育成記録」など、学校然とした名称については検討が望まれます。 ・呼称については、支援員だけでなく、利用者自身も長い間の習慣で職員を先生と呼んだり、利用者同士ちゃん付けで呼び合うことがあります。外出時などTPOにあわせるように支援していますが、使い分けの難しい利用者については時間をかけて支援を続ける事が望まれます。 ・命令語・叱責語など利用者が不快に感じたり利用者が傷つくような言葉を、禁句として全職員が認識することが望まれます。 ・体罰について、具体例を示した上で禁止し、体罰が行われた場合の処分規定も職務規定に明文化されています。引き続き、どのようなことが体罰となるかを日頃から確認し合い、人権侵害の防止の為の研修などの取り組みが望まれます。

<p>- 9 利用者家族との交流・連携</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設からの情報を、父母会で説明するほか、個別の情報に関してはクラス毎に別れて家族と情報交換を行っています。父母会欠席の家庭にはレジュメを配布しています。特に医療面は詳細に連絡を取っています。 ・家族は希望するときに来所し、居室内などの生活や活動の様子を見ることが出来ます。 ・帰宅中は家族とゆっくりと過ごせるようにという考えで帰宅中のプログラムは用意していません。家族の居住地で必要に応じて利用出来る地域活動などのサービス情報を入手して提供することが望まれます。 ・以前に比べると利用者や家族からの相談が少なくなってきました。親がなくなって、兄弟になって、疎遠になったと考えられますが、家族とのコミュニケーションを積極的にとる仕組みが望まれます。
---	---


評価領域 地域支援機能



評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 施設の専門性を活かした地域住民に対する相談・サービスの提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・区の施設懇談会に参加し、他施設と連絡や連携を取っているほか、施設長は近隣の高校に評議委員として関わっています。 ・地域生活を支援するために通所部門を併設しています。 ・防災関係を含めて地域との連携の必要性を感じています。このため、積極的に地域の会議に参加するなど地域の課題・ニーズを把握するように努めることが望まれます。 ・法人として、地域住民の障がい者に対する理解を深めるために、専門性を活かして地域のニーズにあった情報提供を行っています。施設独自でも、身近な高齢者支援に関する講習や研修会を開催するなど、地域住民が参加しやすい工夫が望まれます。 ・自然環境に恵まれている半面、人家や商店街から離れているという立地条件は、地域の人が訪れにくいという面があります。連携のある地域の機関や、ボランティアとして参加して下さる方の地域での繋がりなどを活かして、積極的に地域住民との交流を図ることが望まれます。




評価領域 開かれた運営

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の文化・レクリエーション施設や商店街・飲食店等を休日やロングホームルームで利用しています。 ・保育園への綿菓子器など備品の貸し出しや近隣の団地のソフトボール大会にグラウンドの開放などを行っています。 ・住宅街から離れているという立地条件がありますが、積極的に地域の情報を集め利用者に提供し、町内会など地域と積極的に交流をすすめる事が望まれます。
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用希望者の問い合わせには担当者を決め、いつでも見学などに対応出来るようになっていきます。 ・広報誌は現在保護者にしか配布されていませんが、配布先を拡大し地域住民や関係機関にも新しい情報を提供することが望まれます。 ・パンフレットは法人として見直しているところですが、第二成人寮としての詳細な情報提供が望まれます。また、ホームページは常に最新の情報に更新する事が望まれます。
<p>- 3 福祉に関する普及・啓発・ボランティア活動等の促進</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア受け入れは、主任が担当し、ボランティア新聞を作成・郵送しコミュニケーションを取っています。 ・ボランティア募集をしていますが、参加が少ないと感じています。ボランティアとの交流は利用者にとって、施設生活をより豊かにし、地域社会との繋がりともなります。もっと多くの人に参加してもらえるように募集内容や方法、呼びかけ先等の工夫が望まれます。 ・ボランティアの意見や指摘事項は、新鮮な目で見た適切な意見が多く、また、利用者の代弁者ともなり得ますので、積極的に施設運営に反映される姿勢が望まれます。 ・実習生の受け入れは、事前に職員や利用者に趣旨説明し実習目的にあわせたプログラムを工夫しています。

評価領域 人材育成・支援技術の向上

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 職員の人材育成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長はOJTを中心とした人材育成に努力していますが、法人としての人材育成計画のほかに第二成人寮独自に取り組む研修が必要との課題認識があります。 ・各職員の研修に対する希望を良く聞き取り話し合っ、外部の専門家などの意見を取り入れながら、計画を策定および実行されることを期待します。 ・内部・外部の研修に常勤支援員・非常勤支援員とも必要に応じての受講がで

	<p>きておらず、また研修成果を共有し職場で生かす工夫をするまでには至っていません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シルバー人材センターから非常勤支援員 12～13 人派遣を受け、当座の人手不足を補っていますが、障がい者理解についての内部研修を手厚く行う必要があります。 ・非常勤支援員にも必要に応じて丁寧に関わり方を指導する、情報共有ができるよう会議等に出席させるなど、支援員の一人としてのスキルアップの機会提供が望まれます。
<p>- 2 職員の支援技術の向上・一貫性</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画作成に本格的に取り組み始めたことで、支援に必要な情報共有の基礎ができました。 ・口伝えや感覚を大事にした支援だけでなく、マニュアルの整備と共に必要に応じた日々の個人記録やカンファレンス記録、医療部門の記録などを総合的にまた分析的に捉え、利用者本人とこれまで以上に向き合い、利用者の自己選択・自己決定を支援し、一人ひとりの暮らしの方向性を決めていく取り組みが望まれます。 ・高齢障がい者の支援について理解を深めるため、専門入所施設の研修にシリーズ参加した支援員が、他の支援員向けにも成果を共有しました。このような取り組みをさらに推し進め、高齢の知的障がい者の支援技術習得を期待します。 ・職員同士が支援技術について互いに率直に評価し合うしくみづくりに期待します。
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・取り組んだことがきちんと評価される職場であることを目指し、人事考課制度（能力給の導入・人材育成の仕組みを含む）について現在作業が進められています。 ・ヒアリングからは施設としての一体感が十分でないように見受けられました。まず運営に関する情報は個人情報を除いてすべて支援員に開示し、非常勤支援員についても個別支援計画や日々の支援に必要な情報は把握できるようにすることが望まれます。 ・施設長は全職員が共有できるわかりやすい支援の目標や今優先して取り組むべきことを設定し、全員がこれを共有、役割分担しながらも、お互いにフォローし合えるチームづくり・人の配置が必要であるとの課題認識があります。今後に期待します。 ・上記の土台となる取り組みは職員間の「信頼関係づくり」であると思われ「関係を構築できる少人数の話し合いの場の設定」が鍵になると思われます。それぞれの長所を認め合い、気づいたことは率直に指摘し合える風通しの良い職場づくりから「良い支援」が生まれることを期待します。 ・施設長による支援員個別面接は年 1 回実施しています。

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 経営における社会的責任</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者として守るべき法・規範・倫理等は事故対応マニュアルに明記され、朝礼・会議等で折にふれ周知を行っています。 ・第二成人寮として倫理綱領を作成しています。 ・経営・運営の状況等の情報公開は、自立支援法に対する取り組みについて情報提供がないなど充分とは言えません。 ・環境への配慮としては、蛍光灯に反射鏡をつける、節水弁を取り付けるなどの取り組みが効果を上げています。
<p>- 2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長は4月に人事異動で新施設長となり、課題の多い第二成人寮の改革に向けて、懸命に取り組みを進めていますが、教務主任の退職や現場支援員の補充が進まないなど、全体に事務方、現場とも余裕がなく手詰まりな状況です。 ・施設長は、日常的に利用者と接する場面を意識的に作り、水曜日の運営会議でチーフ以上の管理職や看護師、栄養士、事務主任などから現場情報を聞くようにしています。 ・主任クラスについて日中支援の担当主任の配置、および欠員となっている教務主任の補充と配置が急務と考えます。特に男子入所棟については、業務状況を把握し助言を行えるしくみにはなっていますが、主任が現場に充分には関われない状況が続いていますので、主任としての役割を果たすまでには至っていません。 ・施設長は主任が動きやすいように配慮し、主任は施設長がリーダーシップを発揮しやすくする役割があると考えられますが、相互に補完する関係には至っていませんように見受けられました。
<p>- 3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営改善については法人全体で検討しており、その方針が不明瞭な中、第二成人寮は「待ちの姿勢」があるように見受けられました。 ・効率的な運営を目指し、努力されておる途上にあります。そのためにも早急な職員の補充が必要と思われます。 ・職員は身体介護を伴う高齢の利用者にまだ不慣れなことなどから不安を抱えています。人の配置など含め、第二成人寮に対する法人本部の手厚い支援が必要と思われます。

利用者家族アンケート 分析

実施期間 2006年9月1日～9月28日

実施方法 事業者から直接利用者家族に配布（郵送・手渡し）

回収率 85.7%（49枚配布 42枚回収）

家族から回答のあった利用者の概要

（性別） 男性 22人、女性 17人（無回答 3人）

（年齢） 18～29歳 0人、30～39歳 7人、40～49歳 5人、50～59歳 18人、
60～65歳 5人、65歳以上 5人（無回答 2人）

（入所期間） 1年未満 2人、1～4年 9人、5～9年 4人、10年以上 25人（無回答 2人）

アンケートに回答した人の属性

親 17人、配偶者 0人、子 1人、兄弟姉妹 22人、甥・姪 0人、その他 2人

設問ごとの主要な意見

【問1】 基本理念や基本方針

「理念と方針は別物ではないか」「理念は変わらないが、方針はより具体的で時々見直しが必要」

「理念に合わない職員がいる」「愛とはどういうことか職員はよく理解してほしい」

【問2】 入所時の状況

「30年前のことで不明」「本人の希望で入所した」「最初本人は消極的であったが、世話する家族がいなくなった現在入所していてよかった」

【問3】 支援の計画

「利用者は支援計画理解出来ない」「家族の要望はよく聞いてくれるが、本人の意向を聞く態度に欠ける」

【問4】 日常のサービス内容

「概ね満足している」「希望を言えばきりがないが、現在の人員では現状が精一杯」「排便後便がついたままのことがある」「身支度に気をつけてほしい」「日常の衣類の整理を要望」「洗濯後衣類の亡失」

【問5】 施設の安全対策など

「建物の耐震対策は」「こここのところの事故続き注意深い対応を望む」「インフルエンザ流行期に感染した利用者とかかかってない利用者との区分」

【問6】 施設と家族との連携・交流

「時々連絡不十分を感じる」「施設と父母会の役割不明確」「交流プログラムについて父母会に依存しすぎる」

【問7】 職員の対応

「皆さんやさしく感謝している」「満足」「言いやすい雰囲気ではない」「現場職員と事務職員の連絡不十分」「職員のレベルの差、認識の差」「人権感覚を持ってほしい」

【問8】 総合的な評価

特になし。

【問9】 自由意見

「現状のサービスで満足」「一人ひとりの職員は誠実」「職員（パートを含む）の縦・横の連絡引継ぎの徹底」「職員を先生と言ったり時代錯誤」「利用者本人の自己決定を尊重してほしい」「利用者の子供扱い」「バザーの負担」「保護者の高齢化に伴う不安」「施設の進むべき方向を明確に」

結果の特徴

- ◇ 基本理念・基本方針を「よく知っている」が40.5%、「まあ知っている」が35.7%です。その内、“共感できるか”に対して53.1%が「共感できる」と回答し、「まあ共感できる」43.8%を加えると基本理念・基本方針はよく周知されています。
- ◇ 日常のサービス内容では、「満足」と「どちらかといえば満足」の両者を合わせて80%以上の項目は“食事”、“日中活動”、“体調に対する日常配慮”、“病気ケガ対応”、“薬の管理”、“預かり金管理”で、これらは概ね満足されているものと評価出来ます。一方「不満」と「どちらかといえば不満」の両者を合わせて(以下不満足度と表現)概ね15%以上の項目は“伝える工夫”、“利用者の意思の汲み取り”、“病気ケガ対応”です。これらについては取り組み方に工夫が望まれます。“病気ケガ対応”は両方に出ています。“入浴”、“排泄”に関する質問は無回答の比率が高くなっています。
- ◇ 施設の安全対策では、“事故防止のための取り組み”は不満足度26.2%と高い数値を示しています。“衛生管理と感染症対策”も不満足度19.1%です。
- ◇ 施設と家族との連携では、“行事への配慮”が不満足度19.1%です。バザーの負担感が表われています。
- ◇ 職員の対応では、“職員のサービス提供方法の統一性”が不満足度30.9%と非常に高い数値を示しています。これは現場主義が悪い方向に働いているものと判断出来ます。次に不満足度の高いものは“不満や要望を聞く体制”で21.5%の数値です。
- ◇ 総合的な評価では、「満足」40.5%、「どちらかといえば満足」52.4%です。「不満」0%、「どちらかといえば不満」はわずか7.1%で家族の大部分は概ね満足しているものと評価出来ます。

利用者家族アンケート集計結果

調査期間：2006年9月1日～9月28日

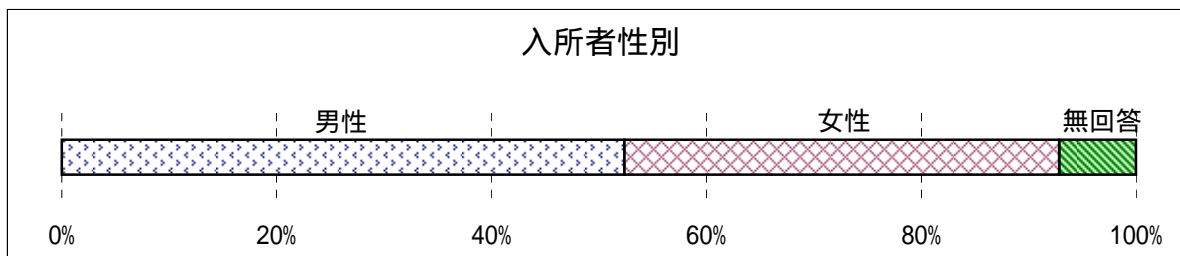
白根学園第二成人寮

回収率： 85.7% (回収42枚 / 配付49枚)

【属性】

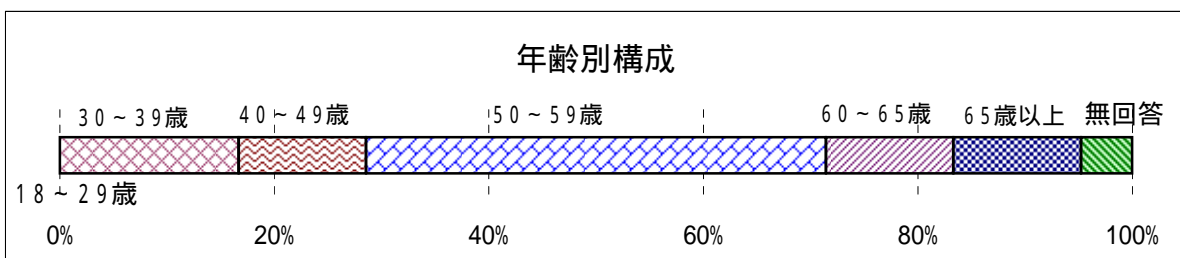
1 入所者性別

男性	女性	無回答	計
22	17	3	42



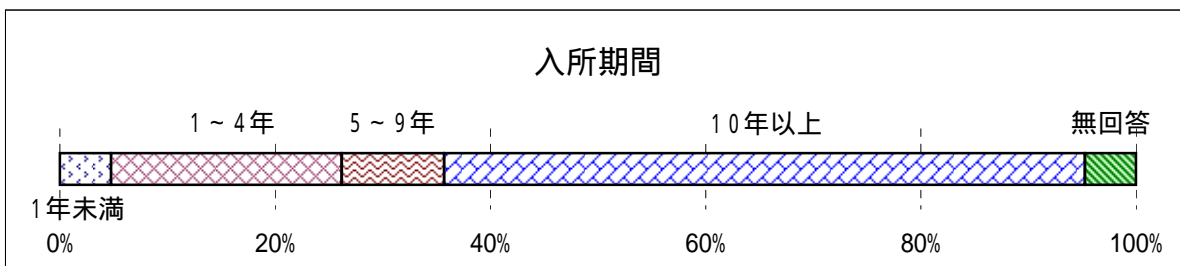
2 入所者年齢別構成

18～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～65歳	65歳以上	無回答	計
0	7	5	18	5	5	2	42



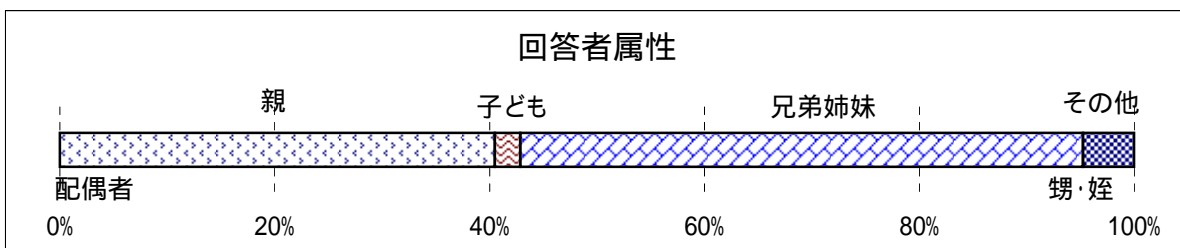
3 入所期間

1年未満	1～4年	5～9年	10年以上	無回答	計
2	9	4	25	2	42



4 回答者(続柄)

親	配偶者	子ども	兄弟姉妹	甥・姪	その他	無回答	計
17	0	1	22	0	2	0	42

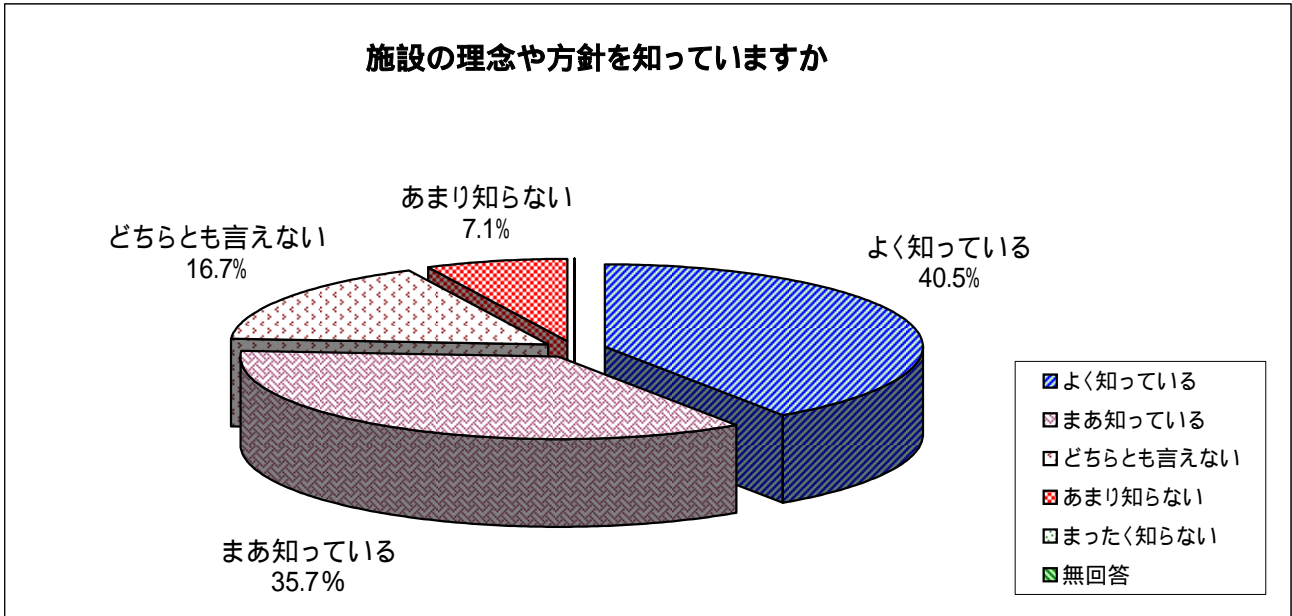


(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)

施設の理念や方針について

問1:施設の理念や方針を知っていますか

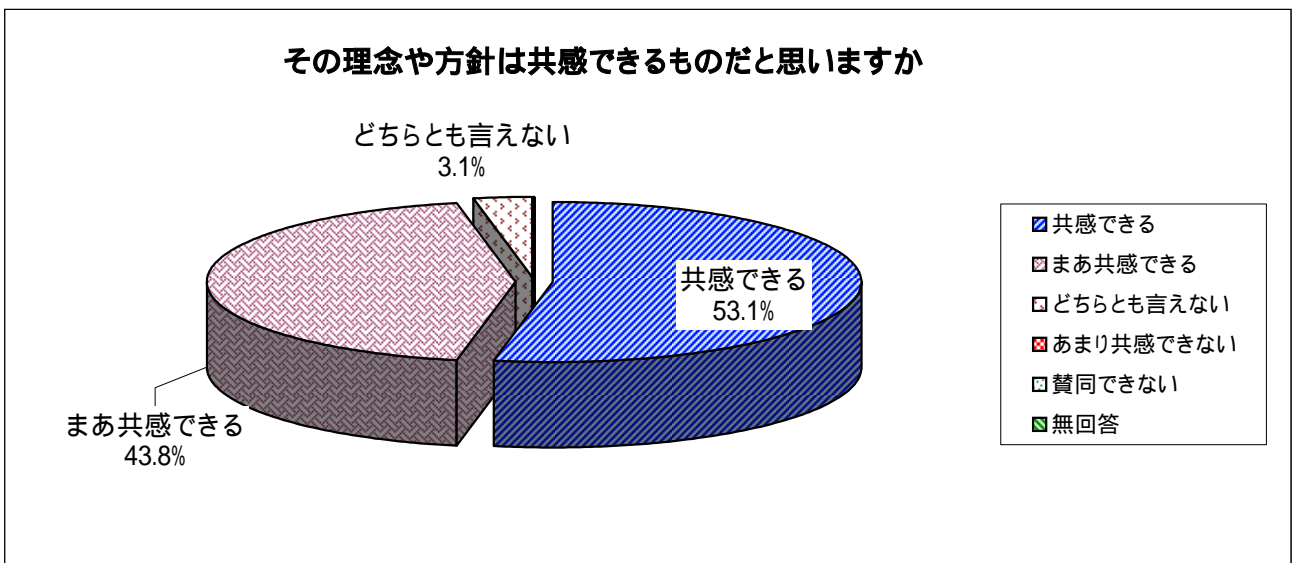
問1:	よく知っている	まあ知っている	どちらとも言えない	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
あなたは、この施設の基本理念や基本方針をご存じですか	40.5	35.7	16.7	7.1	0.0	0.0	100



「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

付問1:あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか

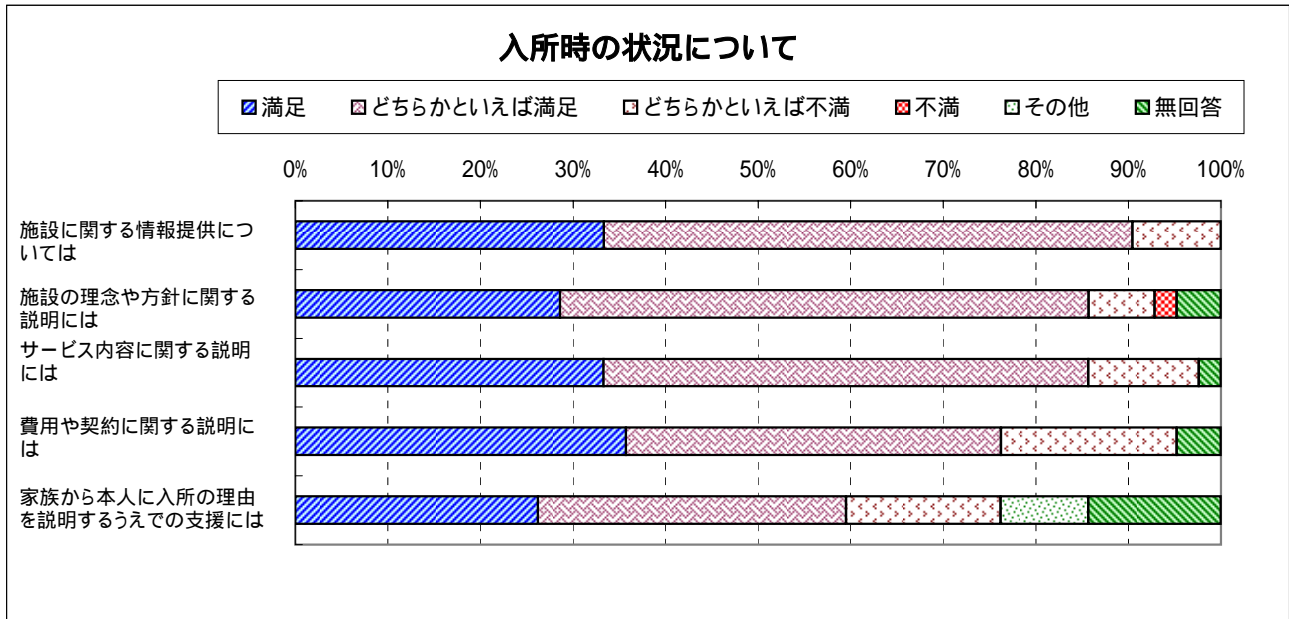
付問1:	共感できる	まあ共感できる	どちらとも言えない	あまり共感できない	賛同できない	無回答	計
あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか	53.1	43.8	3.1	0.0	0.0	0.0	100



施設のサービス内容について

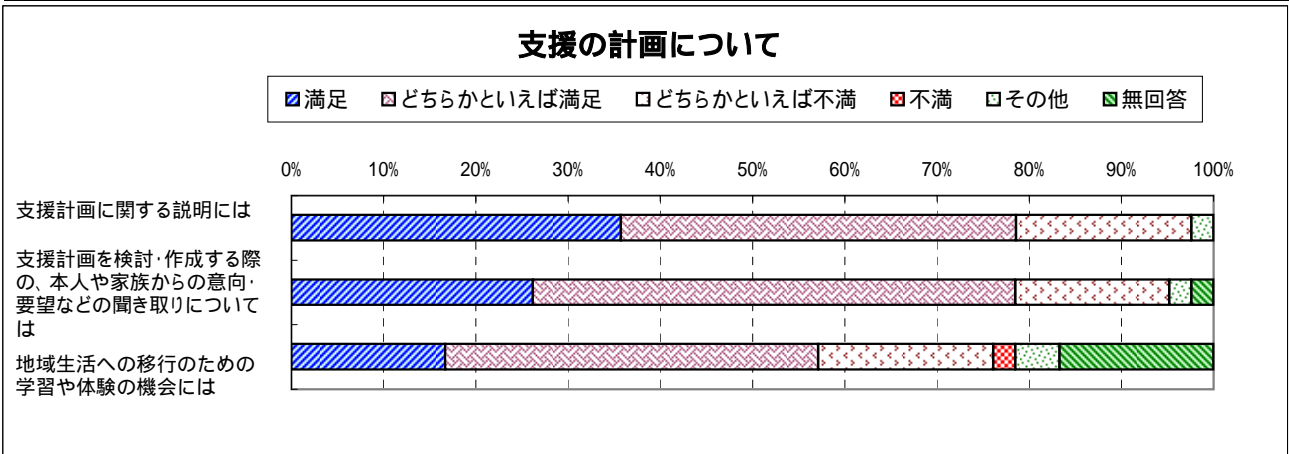
問2 入所時の状況について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
施設に関する情報提供については	33.3	57.1	9.5	0.0	0.0	0.0	100
施設の理念や方針に関する説明には	28.6	57.1	7.1	2.4	0.0	4.8	100
サービス内容に関する説明には	33.3	52.4	11.9	0.0	0.0	2.4	100
費用や契約に関する説明には	35.7	40.5	19.0	0.0	0.0	4.8	100
家族から本人に入所の理由を説明するうえでの支援には	26.2	33.3	16.7	0.0	9.5	14.3	100



問3 支援の計画について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
支援計画に関する説明には	35.7	42.9	19.0	0.0	2.4	0.0	100
支援計画を検討・作成する際の、本人や家族からの意向・要望などの聞き取りについては	26.2	52.4	16.7	0.0	2.4	2.4	100
地域生活への移行のための学習や体験の機会には	16.7	40.5	19.0	2.4	4.8	16.7	100



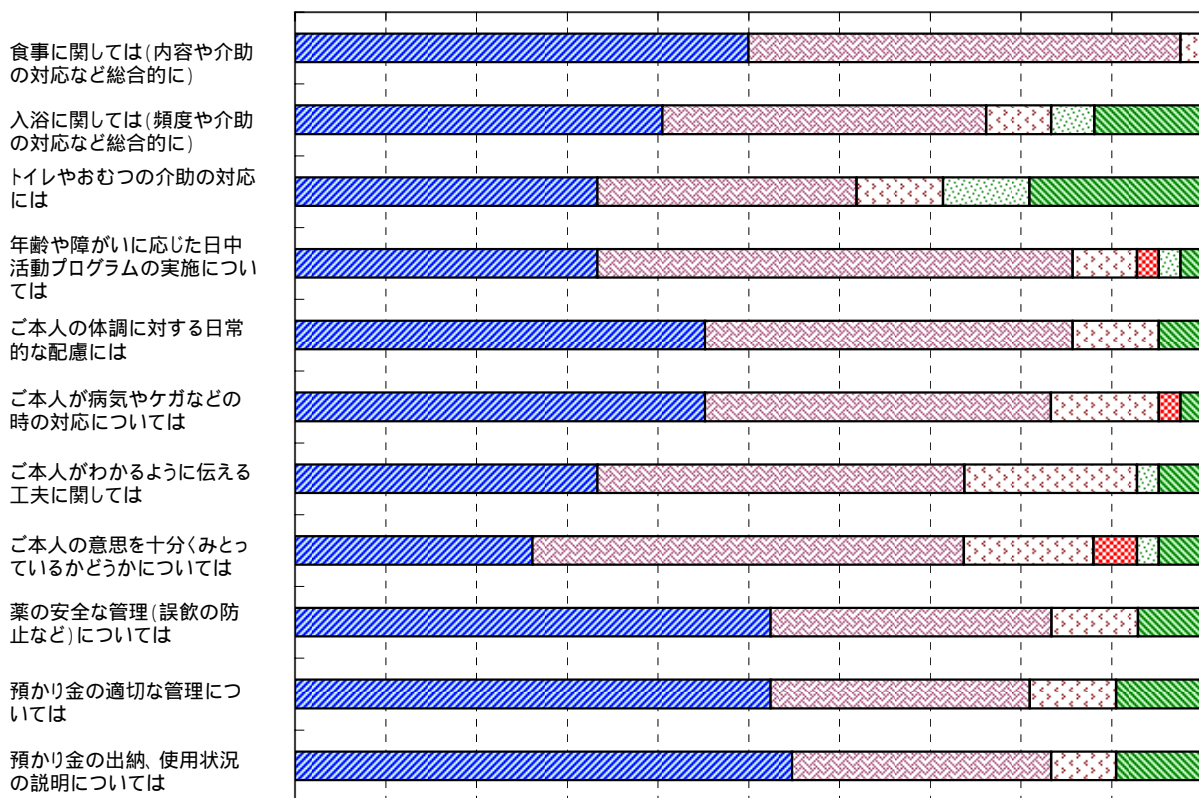
問4 日常のサービス内容について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
食事に関しては(内容や介助の対応など総合的に)	50.0	47.6	2.4	0.0	0.0	0.0	100
入浴に関しては(頻度や介助の対応など総合的に)	40.5	35.7	7.1	0.0	4.8	11.9	100
トイレやおむつの介助の対応には	33.3	28.6	9.5	0.0	9.5	19.1	100
年齢や障がいに応じた日中活動プログラムの実施については	33.3	52.4	7.1	2.4	2.4	2.4	100
ご本人の体調に対する日常的な配慮には	45.2	40.5	9.5	0.0	0.0	4.8	100
ご本人が病気やケガなどの時の対応については	45.2	38.1	11.9	2.4	0.0	2.4	100
ご本人がわかるように伝える工夫に関しては	33.3	40.5	19.0	0.0	2.4	4.8	100
ご本人の意思を十分くみとっているかどうかについては	26.2	47.6	14.3	4.8	2.4	4.8	100
薬の安全管理(誤飲の防止など)については	52.4	31.0	9.5	0.0	0.0	7.1	100
預かり金の適切な管理については	52.4	28.6	9.5	0.0	0.0	9.5	100
預かり金の出納、使用状況の説明については	54.8	28.6	7.1	0.0	0.0	9.5	100

日常のサービス内容について

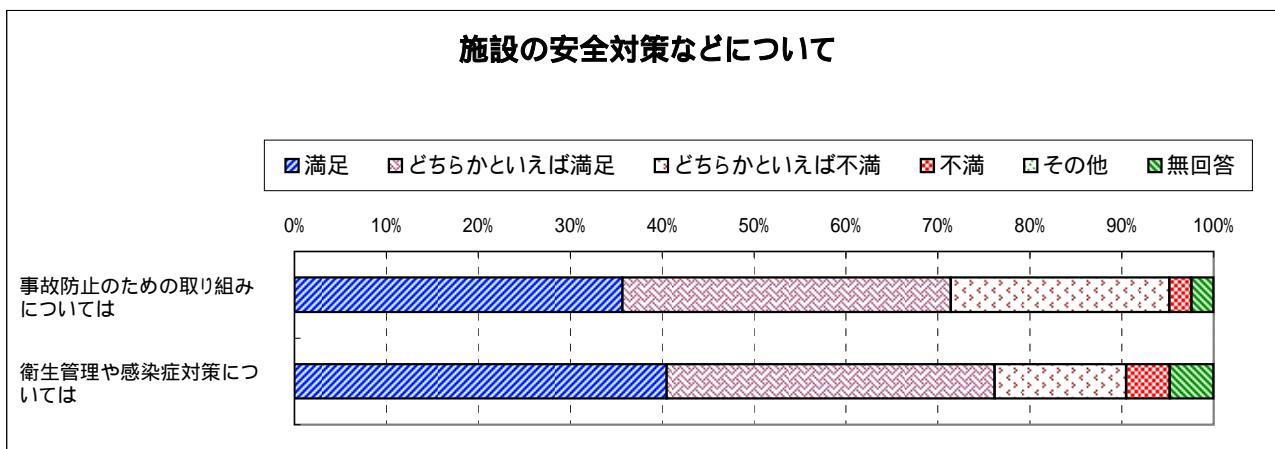
■ 満足
 ■ どちらかといえば満足
 ■ どちらかといえば不満
 ■ 不満
 ■ その他
 ■ 無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



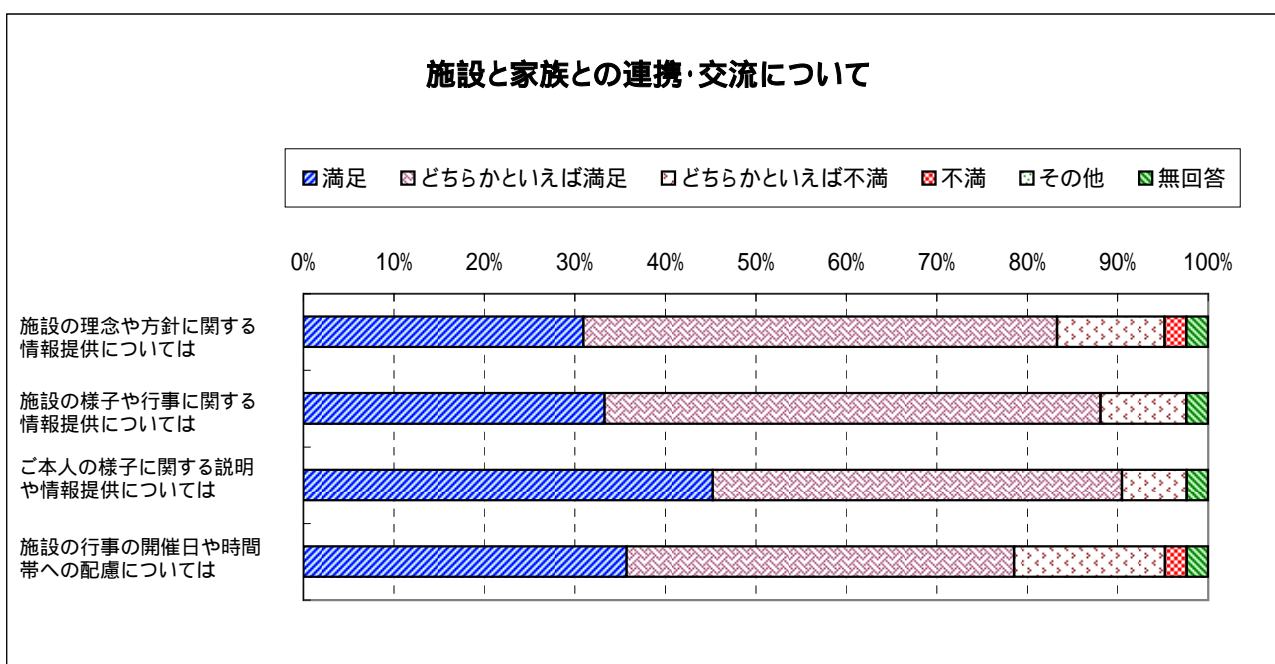
問5 施設の安全対策などについて

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
事故防止のための取り組みについては	35.7	35.7	23.8	2.4	0.0	2.4	100
衛生管理や感染症対策については	40.5	35.7	14.3	4.8	0.0	4.8	100



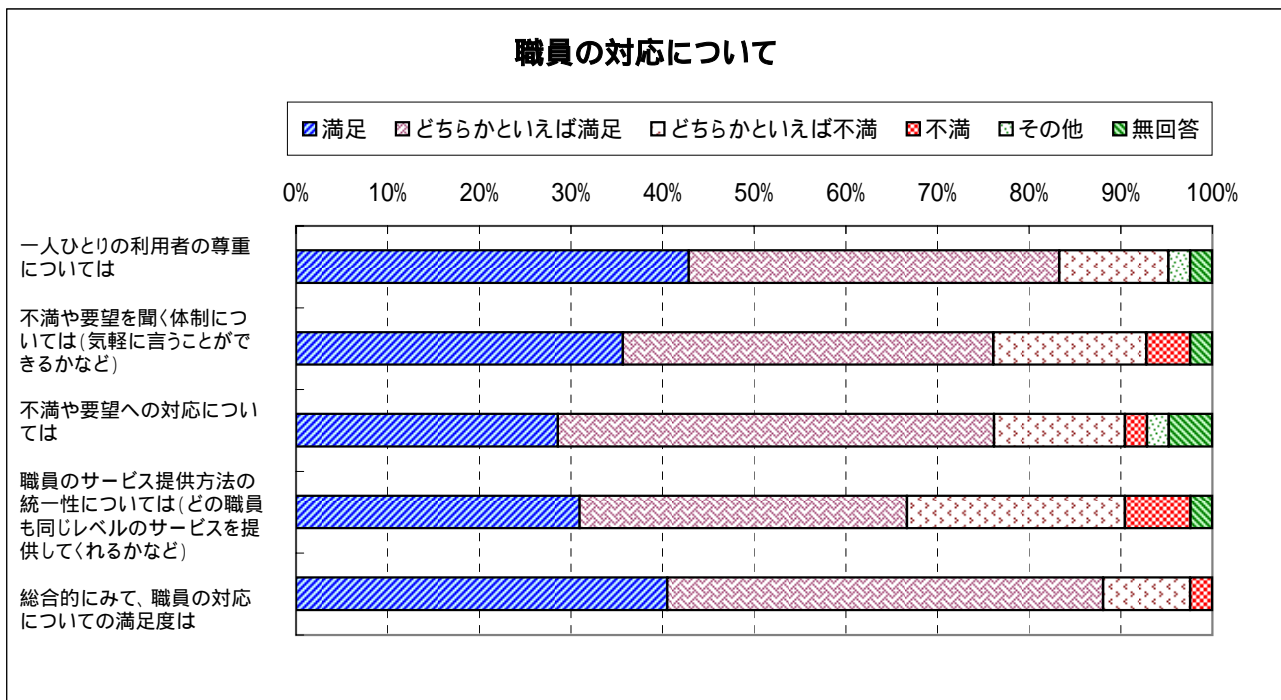
問6 施設と家族との連携・交流について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
施設の理念や方針に関する情報提供については	31.0	52.4	11.9	2.4	0.0	2.4	100
施設の様子や行事に関する情報提供については	33.3	54.8	9.5	0.0	0.0	2.4	100
ご本人の様子に関する説明や情報提供については	45.2	45.2	7.1	0.0	0.0	2.4	100
施設の行事の開催日や時間帯への配慮については	35.7	42.9	16.7	2.4	0.0	2.4	100



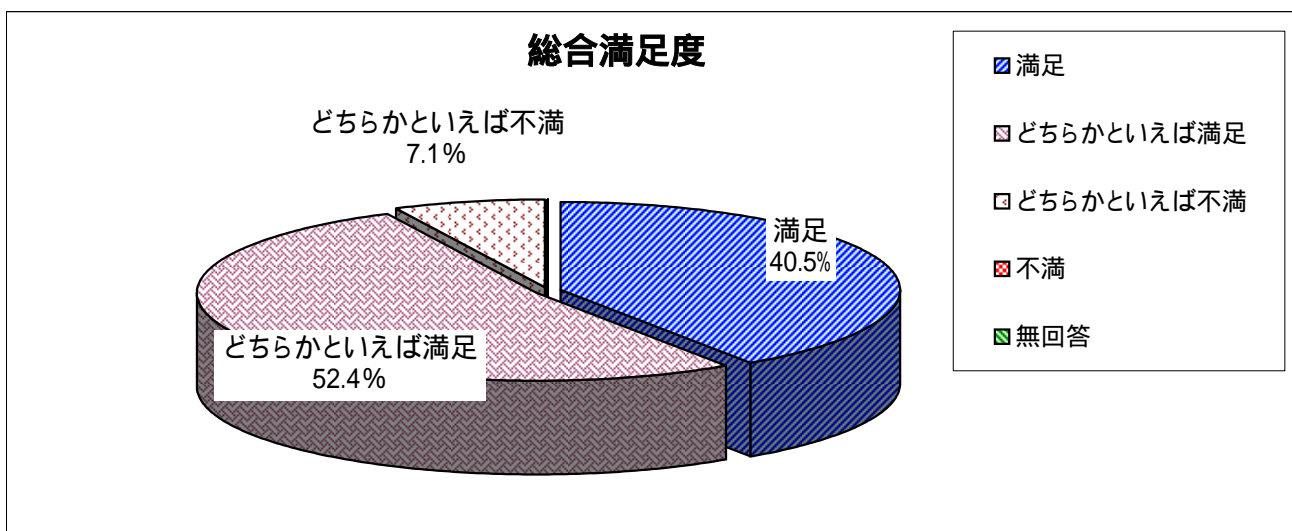
問7 職員の対応について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
一人ひとりの利用者の尊重については	42.9	40.5	11.9	0.0	2.4	2.4	100
不満や要望を聞く体制については(気軽に言うことができるかなど)	35.7	40.5	16.7	4.8	0.0	2.4	100
不満や要望への対応については	28.6	47.6	14.3	2.4	2.4	4.8	100
職員のサービス提供方法の統一性については(どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど)	31.0	35.7	23.8	7.1	0.0	2.4	100
総合的にみて、職員の対応についての満足度は	40.5	47.6	9.5	2.4	0.0	0.0	100



問8 総合的な評価

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
総合満足度は	40.5	52.4	7.1	0	0	100



利用者本人調査 分析

実施期間	2006年10月16日(月)
選定方法	男性5人、女性5人(事業者が選定)
実施方法	職員は同席せず、1人当たり30分前後のインタビューを応接室、談話室で実施

結果の特徴

◇ 総合満足度

対象者の9割から居心地が良いとの答えがありました。

◇ 入所の際の施設での生活内容の説明

大部分の利用者から、説明を受けたかどうか覚えていないという回答がありました。中には短期入所の経験があるのでよく分かっていたと回答もありました。

◇ 個別支援計画

大部分の利用者からは、担当職員が説明してくれたと回答がありました。内容はよく分からないと回答した利用者もいます。個別支援計画は一般的に無関心のようにですが、気長く利用者への説明が望まれます。

◇ 施設の快適さ

ほぼ全員が快適と回答しています。中には「4人部屋でいびきがうるさい」「時には1人になりたい」「部屋が狭いので夜間トイレに行く場合人を踏む」等の訴えもありました。

「4人部屋だが同室者とは仲良くやっている」「他の部屋の人が入り込み困る」との発言もありました。

◇ 食事

ほぼ全員が満足しています。中には「男性と女性を時間帯で分けないでほしい」との要望がありました。「この4月から食卓の配置が変わりゆっくりと食事できる」との発言がありました。

◇ 入浴

ほぼ全員が満足しています。入浴中の失禁について話をしてくれた利用者もいましたが、許容しているようでした。

◇ 日中作業

やりがいを感じおおむね満足しています。

◇ 日常生活と余暇活動

多数の人が「テレビを見ている」「読書をしている」など好きなことができていると回答しています。また一部には「もう少し外出をしたい」「いつも先生と一緒に行くが時には一人で外出したい」との意見もありました。安全との関係で難しい問題ですが、柔軟な対処が望まれます。利用者間でのトラブルを訴える人がかなりいました。これについては「先生が解決」してくれると回答していましたが、この対応には支援者の技量が問われます。

「土曜日にはよく散歩に連れて行ってもらうが、時にはのんびりしたいときがある。」との発言もありました。利用者はなかなか自分の意思を発言できない環境にあることを支援員は認識し、「意思を察知」することが肝要と考えます。

◇ 健康対応

「看護師が親切に対応してくれます」との回答がありました。問題がないものと判断します。

◇ 職員の対応

「話を聞いてくれる職員がいるが、職員が忙しそうにしているので話せない」と大部分の利用者が回答しています。「先生は親切でやさしい」と回答した利用者もいた反面、「怖い先生がいる」と回答した利用者もいました。また、利用者は固定の職員との関係を作る傾向が強いように伺われました。施設はこの固定の関係を大事にしつつ公平な支援という相反の問題を解決する必要があります。また、怖い職員についてはしつげが虐待につながらないよう、職業倫理に基づき「愛」を根底にした支援が望まれます。

◇ グループホーム

グループホーム入居への期待・憧れは特に女子の利用者に強いものがありました。

調査対象利用者 10 人は、ある程度コミュニケーションのとれる一部の利用者を対象としています。

事業者コメント

第三者評価を受審して

白根学園第二成人寮 正宗 忠

今回の福祉サービス第三者評価の受審は、平成 15 年以降法人内で発生した利用者への体罰事件に端を發し、現在も法人全体で取り組みを進めている経営改善計画の中の実施項目のひとつとして行われたものです。今回、成人寮・第二成人寮の 2 施設が入所施設としてのサービス提供の状況を判断していただきました。おりしも、障害者自立支援法の新しい制度を向かえ、その対応におわれている時であります。利用者支援に関し十分な体制が取れていない状態が続いている中での受審は、管理者ばかりでなく現場においても多少混乱があったように思いますが、私たちが提供すべき福祉サービスとは何であるかをそれぞれに再確認するよい機会になったと思います。

さて、第二成人寮は白根会が平成 2 年に創設した、法人としては 5 番目の施設になります。比較的高齢の知的障害を持たれた方が安全で安心して生活が送れるよう、法人と家族が協力して建設を進めた施設です。設立から 16 年、入所されている方の年齢も最高齢 76 歳の方を筆頭に 50 歳代、60 歳代の方が中心となってきました。支援の内容も高齢化に伴い変化し、病気等への健康管理面の配慮、ゆっくりとした生活の提供が中心となってきています。

その中で現在、入所施設に求められています利用者の地域移行に関しては早急な課題として認識していない点があったように思いますが、今回の受審において行われた利用者の聞き取りの中で、グループホームへの移行を希望する方が多くいらしたことを伺い、別のニーズの存在に気がつかされた思いです。また、聞き取り利用者の 9 割の方が「居心地良い」と答えられたことに安堵しております。

一方支援の現場に関してですが、福祉財源が厳しい中、支援スタッフの確保がどこの施設においても課題となっているところです。第二成人寮においても 60 数名のスタッフの約半分が嘱託職員、パート、シルバースタッフの方であり、居なくてはならない存在となっています。そういった中でサービスの質を維持し、支援情報を共有し、運営していくことが大きな課題となっているところですが、今回の評価において職員研修の必要性、支援マニュアルの整備が早急な課題であること改めて認識しました。このように私たちが提供しているサービスの内容を広い範囲で調査し、合わせて利用者、家族アンケートなども実施していただく中で総合的に評価していただいたことは、今後のサービスの充実に大いに役立つと思っています。今回の受審に当たっては、私自身、これまでの経験から利用者に提供してきたサービスに対しては多少自信を持っていた部分があったのですが、厳しいご指摘の中に改めて福祉の基準はこうだと示された気がしました。与えられた課題はたくさんありますが、今回の評価を教科書にして、改善に取り組んでいきたいと思えます。

最後に調査、審査を担当していただいた「市民セクターよこはま」の皆様には適切な審査と評価、ならば今後の支援に関し有効なアドバイスなども頂戴し、心より感謝申し上げます。ありがとうございました。