

福祉サービス第三者評価結果報告書

評価機関 特定非営利活動法人 NPO 人材開発機構

《事業所名： 東京都清瀬喜望園》

調査対象	利用者現員 81 名 [男性 52 名 (64%) 平均年齢歳 65.7、女性 名 29 (36%) 平均年齢 72.8 歳]、男女平均年齢 68.3 歳。81 名全員を対象とするも調査当日に、通院等の方は調査から外れることとした。			
調査方法	利用者は日常的に通院治療等医療的な関わりがあるため、事前に園で利用者の状態に応じた割り振りをして頂き、2 日間の日程で「聞き取り方式」で、事前に配布した利用者調査票を基に、個室で 1 対 1 で行った。			
利用者総数 (人)	81			
		アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	0	72	72	
共通評価項目による調査の有効回答者数	0	72	72	
利用者総数に対する回答者割合 (%)	0.0	88.9	88.9	

利用者全体のコメント

昭和 51 年 (1976) 4 月に重度呼吸機能障害者の診療設備を持つ授産施設として開所以来、今日では心臓・腎臓等内部機能障害者も入所している。特に呼吸機能障害の方は酸素ボンベの携帯が絶対条件である。常に医療的ケアを受けながら身体の状態に応じて日中活動・授産活動を行っている。そのため移動等に負担をかけないように同一フロアに集合場所と聞き取り会場を設け、3 名の評価者が個室で、利用者とは 1 対 1 で利用者調査票に基づき「聞き取り」を行なった。なお調査票は、事前に園から手渡して頂き記載されている方もあり、詳細な内容をお聴きすることができた。調査からは、有効回答数 (72 名) 中、問 2 「日常生活・・・」は 8 割超の方が「はい」を選択、問 13 「個別の目標・・・」、問 17 「第三者委員・・・」の 2 項目についても「はい」が計数的には 7 割超を示している。一方「いいえ」が比較的に多い項目としては、問 3 「仕事など日常活動・・・」、問 4 「工賃・・・」、問 6 「自立に向けた支援・・・」、問 17 「第三者委員・・・」は、「知っている」などとして凡そ 8 割の方が「はい」と回答しているが、2 割弱の方が「いいえ」を選んでいる。園を総合的にみて 53 名 (7 割超) の方が満足としている。

共通評価項目	実数			
	はい	いいえ	無回答	非該当
1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	39	24	9	0
<p>「献立はまずまず普通、希望も出せるし、できる範囲で希望を叶えてくれる」、「栄養士が若い人で目先を変えたメニューになっている」、「選択メニューもあるが、良いとは言えない、肉・魚が多い」、「個人の好みもあるが味付けが不十分」、「味が薄い」、「味付け濃すぎる」など、特に味付けに関してはさまざまな声が聞かれた。「野菜が硬い」、「油っこいものは苦手」、「ご飯が硬い」、「お粥がおいしくない」、「結構おいしい、刺身、すしが出る」、「食事は良いです、正月3が日は雑煮が出る」等、献立についてもさまざまな声が聞かれた。</p>				
2. 日常生活には自由度があるか	58	10	2	2
<p>「好きなことができる時間がありますか」の問いに対し、58名(8割)の方が「はい」と回答している。コメントには、「テレビを見たり洗濯などしている」、「映画や買い物などしょっちゅう外出している」、「時間はあるが体力がない」、「体調がよければ可能ですが、今は直ぐ横になってしまう」など、時間はあるけれど体力が付いていかないというような声が多く聞かれた。また、「部屋で過ごしている、買い物に出たいが行けない」、「これは自分でつくるものです」という声もあり、「売店をやっているので忙しい」と語る方もみられた。</p>				
3. 仕事など日常の活動は充実しているか	31	22	13	6
<p>問6「自立に向けた支援・・・(「はい」の回答者22名)」に次いで「はい」と回答した方(31名(4割超))が少ない項目であり、「農園をやっている」、「軽作業をできる範囲でやっている」、「袋入れの仕事をやっている」、「DM封入など軽作業」、「作業はしてない」など、仕事はしてない・できないとの言葉が多くの方から聞かれた。また、「自由な時間を楽しめる」とのコメントや、昨年から利用者の状態等を勘案して軽作業枠を広げたこともあり、「前は七宝焼があったが今は軽作業だけ、自立に役立つ仕事でなくなった」との声も聞かれた。</p>				
4. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	37	9	12	14
<p>「職員が説明してくれた」、「仕組みは知っている」、「説明はあった」、「わかりやすかった」、「入所時に丁寧な説明があった」、「時給単価と時間で算出することは知っている」などの話は聞かれたが、「仕組みはわからない」、「今、仕事はやってない」、「授産に参加していません」など、仕事をしてない・できないとの声が多く聞かれた。他にも、「無回答・非該当」が14名(凡そ2割)の最多を示している。なお、園では、作業評価基準内容の説明と「時給」の根拠について作業参加者に説明をしている。</p>				

5. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	47	21	3	1
<p>「相談にのってくれると思う」、「相談できる、何でも直ぐに聞いてくれる」、「ちゃんと教えてくれる」、「相談したら対応してくれる」などのコメントや、「職員が忙しそうなので、遠慮してしまう」、「非常に親切に相談にのってくれるが、それで解決がつくことはなかなか難しい」、「相談しても、理解してほしい、我慢してほしいで済まされてしまう」など相談結果に対する声が聞かれた。他にも、ナースコールで直ぐに来てくれる、酸素がなくなった時若い職員が対応できなかったなど、具体的に事象を挙げて語る方もみられた。</p>				
6. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	22	25	19	6
<p>17項目の設問の中で、「はい」と回答した方(22名(凡そ3割))が最も少ない項目であり、「頼めばやってくれる」、「職員が相談にのってくれる」、「自分でやることは努力している」と語る方もあったが、「自立は考えていない」、「年齢的に無理と思う」、「これは全く無理なことだ」などの話が出された。また、調査票の設問文が「自立に向けた支援(学習・体験・具体的な準備等)・・・」のためか、「特に何もやってない」、「体操もしているが簡単すぎる」、「園の中でリハビリをしている」、「老人ホームへの移行」などの声が聞かれた。</p>				
7. 施設の設備は安心して使えるか	49	17	3	3
<p>コメントの中で、「特に困ることはない」、「特に危険を感じない」などの他に、トイレや風呂場、エレベーターなどに関して「障害者用トイレがあるので問題ないが、風呂場で車椅子から移る時危ない」、「普通のトイレで大丈夫」、「トイレに手摺りを設置してほしい」、「風呂場入り口が危ない」、「エレベーターは早く直してほしい」との声や、「エレベーター直してよくなった」、「中央エレベーター大丈夫になった」との声が聞かれるように、4基のうち、中央エレベーター2基を改修、3～5階の居室階和式トイレ9か所を洋式便器に改修などしている。</p>				
8. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	37	16	6	13
<p>凡そ5割の方が「はい」を選んでおり、コメントの中にも、「職員がきちんと連絡をとってくれる」、「希望を聞いてくれると思う」などや、「連絡は自分でできる」、「相談する必要がない」、「公衆電話を使っている」、「兄弟の方から連絡が入る」、「友達がたまに来てくれる」などの話が聞かれた。一方で、「遠いのであまり連絡はしてない」、「家族はいない」などと語る方もあった。なお、この設問は、問4(工賃)に次いで「無回答・非該当」が13名(凡そ2割)と多い数値を示している。</p>				

9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	37	24	5	6
<p>この項に関しては、「特に困ったことはない」、「嫌なことは特にない」、「大丈夫だと思う」などや、「相部屋なので少し気を使う」、「相手の咳きなど音が気になる」、「個室の方がよい」、「部屋に間仕切りカーテンがほしい」など部屋に関する事柄の声が聞かれた。園では、個人情報の徹底を図るため、職員による「個人情報関連委員会」で、新たな入所者には、法人の個人情報保護規定を基に、個人情報の利用目的や関連事項の書類を渡し説明をしている。また、職員、出入りの委託業者にも個人情報保護に関する誓約書を提出させている。</p>				
10. 利用者の気持ちは尊重されているか	39	26	7	0
<p>「はっきり言ってわからない」、「相手がどう思っているかを判断するのは難しい」、「尊重されていると思う」、「まだわからない」、「あまり話さないからどうかわからない」とのコメントがあるように、26名(凡そ4割)の方が、「どちらともいえない」を選んでいる。その他のコメントには、「年配の職員が細かい点に気付く」、「特に問題ないが職員によって異なる」、「困ったことはない」、「親切です」、「職員はこちらの気持ちを分かっている、何でも頼めばやってくれる」、「施設にあわせている」などの声も聞かれた。</p>				
11. 職員の対応は丁寧か	42	26	4	0
<p>この項目も、問10と同様に、「丁寧な人とそうでない人がいる」、「職員によって差があるが、良いと思っている」、「丁寧だが、親切かどうかはわからない」とのコメントがあるように、26名(凡そ4割)の方が、「どちらともいえない」を選んでいる。その他にも、「腫れ物に触るみたいです、もっとはっきり言ってほしい」、「もうちょっと声かけしてほしい」、「挨拶しない職員がいる」、「言葉遣いも良い」など、さまざまな話が出された。なかには、「忙しそうにしている」との声があるように、遠慮がちになっている状況もあるように思われる。</p>				
12. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	38	25	6	3
<p>「はい」を選んだ方は38名(5割超)と数値的には多くはないが、利用者から語られたのは、「直接話をしてない」との声も聞かれたが、「自分の希望は伝えており届いたと思う」、「年1回支援計画作る時話をする」、「意見は聞いてくれる」、「いろいろ話を聞いてくれて、希望を取り入れた支援計画だった」などのコメントにもあるように、園では、昨年度も個別支援計画の作成に関して、利用者から聴き取りを行い計画に反映させており、その際家族にも参加を呼びかけている。ただ、家族等との連絡が取れない方への対応が課題となっている。</p>				

13. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	36	9	3	1
説明を受けて、わかりやすかったとした49名の中で、わかりやすいなどとして36名(7割超)の方が「はい」を選択している。コメントでも、「忘れた」、「どうだったか覚えてない」、「目標や計画は自分自身で決める」などの話もあったが、「わかりやすかった」、「計画案を作成後に内容を見せてくれた」などの声が聞かれた。				
14. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	6	0	0	0
コメントは1名につき記載省略。				
15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	33	30	9	0
「どちらともいえない」を30名(4割超)が選んでおり、「近年は職員の方も多忙のようで、遠慮せざるを得ない」、「職員が忙しそうなので遠慮してしまう」、「相談内容にもよる」、「作業の時、言い出しにくい」、「授産で、特に忙しい時は言える雰囲気ではない」、「生活周りのことは頼みにくい」、「一端考えてから切り出すようにしている」などの声が聞かれた。また、「言うつもりはない」、「実際に言ったことはない」、「相談しやすい職員を選んで相談する」、「世話になっているから言えない」、「まず友人に話す」などのコメントもがあった。				
16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	37	31	3	1
設問中、「どちらともいえない」を選んだ方が最も多い31名(4割超)となっており、「なかなか難しいと思う」、「思うようにいきません」、「やってもらう方もつらい、気遣うこともある」、「応えてくれると思う」、「人による」などの声が聞かれた。また「懇談会で伝えたことは対応している」、「生活支援の不満はない、体のことで頼めばきちんとやってくれる」、「銀行関係の手続きをお願いしても嫌がらずにやってくれる」、「感謝してます」、「割りに気持ちよく対応してくれる」、「話を聞いてくれたり、良くしてくれる」などの話も聞かれた。				
17. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	57	2	12	1
「いいえ」が12名(2割弱)に対し、57名(約8割)の方が「はい」を選んでいる。「知らなかった」、「3年目にして知りました」との声が聞かれたが、ほとんどの方はオンブズパーソンを知っており、相談もしており、「オンブズパーソンのことでしょうか、〇〇の先生話しをした」、「毎月3人来る」などの話があった。園では利用者が外部の人に苦情や相談を気軽にできるようにと3名の「オンブズパーソン」を委嘱して、毎月3回相談日を設けている。相談日には人目につきやすい場所を選び、食堂入り口に付近に掲示して利用を呼びかけている。				

サービス提供のプロセス項目

共通評価項目		
サブカテゴリ 1 (サービス情報の提供)		
評価項目 1	利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
サブカテゴリ 1 の講評(一つ以上)		
<p>広報誌「こもれび」は近隣住民にも職員の手でポスティング</p> <p>清瀬喜望園の情報はホームページ、パンフレット、広報誌「こもれび」によって提供している。広報誌「こもれび」は年2回、1,000部を発行し、利用者の家族や行政や病院・保健所など関連機関に送付するとともに、近隣住民にも職員の手でポスティングし、広く情報提供している。「こもれび」には園内の改修工事に関する記述や施設入園に関しての情報提供、施設見学会の開催日時間い合わせ、園の活動内容、新規採用職員紹介、行事等についての内容が写真を多く取り入れ、わかりやすく編集されている。</p>		
<p>充実したホームページで情報が開示されている</p> <p>ホームページは、障害者の共同作業所に委託管理しており、随時更新されている。トップページは「園の紹介」、「園の生活」、「地域とともに」「資料・問い合わせ」項目に分かれており、施設の生活全般で知りたい情報が写真等で紹介されている。施設周辺の情報（公共機関の案内、医療機関）へのリンクもでき、事業報告書、決算報告書、第三者評価結果等、清瀬喜望園に関する様々な資料をダウンロードすることができる。内部障害者（呼吸器障害等）は障害程度区分の評価について緊急アピールも行っており、施設の現状をわかりやすく公開している。</p>		
<p>年2回実施される施設説明会に多数が参加</p> <p>利用希望者やその家族、病院関係者、福祉施設関係者など数十名が参加する「施設見学会」は年2回実施される。広報誌「こもれび」にも施設見学会の問い合わせに関して掲載されており、見学会では、園の概要説明、施設内見学、昼食体験をしている。また、電話での問合せの際にはできる限り見学を勧めており、日時は相手の希望に合わせ、突然の見学希望者にも対応している。入園希望者の見学は福祉支援係が、一般の見学者は広報PR委員会メンバーが対応している。</p>		

サブカテゴリ 2 (サービスの開始・終了時の対応)		
評価項目 1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
評価項目 2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
サブカテゴリ 2 の講評(一つ以上)		
医師との面談を含めた入所決定までのプロセス		
<p>入所決定までのプロセスは、施設見学などで本人・家族の希望が固まれば、①入所手続き書類（申込書、診断書など）の提出②医師・指導員との面接③園の入所判定会議（園長、診療所長、各課長、支援係長などで構成される）④入所決定通知の手順となっている。入所が決定した利用者に対し、事前に家庭、病院に赴き、重要事項の説明を行い同意を得ている。同時に「生活のしおり」によって日常生活の流れについての説明や注意事項の確認もしている。</p>		
園での生活に慣れていただくための支援に向けて		
<p>支援員は入園前に自宅や入院先に訪問し、本人・家族の意向や生活環境・状況の様子を確認している。園内でどのような生活をしたいか、同室者への希望などを確認している。この事前訪問記録を元に事前訪問報告会を開催し、すべての関係者が情報を共有し確認できるよう各部署に配布し受入れ準備を行っている。入園当日は担当職員と生活課職員2名で受入れれを行い、入所1週間を目安にカンファレンスを開催し、利用者の状況を確認している。入園して間もない時に無理をし体調を損なう方もおり、まずは園での生活に慣れていただくよう支援をしている。</p>		
不安の軽減に努めた入園サポートと退所後のアフターフォロー		
<p>入園当日は医師が診察し、その後1週間は看護師が健康チェックと精神面でのサポートを行う。園での日常生活のルールや授産事業の説明などのオリエンテーションは、利用者が心身的に落ち着いた1～2週間後、園長と課長によってなされる。他施設への移動者はまれであるが、他の高齢者施設や在宅に帰られる方もいる。希望者には、在宅に向けた様々な準備・訓練のためのアセスメントを行い、支援計画やその後のスケジュールを立てて取り組んでいる。住まいでの移動方法、通院先や共同作業所との連携など、退所後も訪問し、不安を払拭し相談に乗っている。</p>		

サブカテゴリ 3 (個別状況に応じた計画策定・記録)		
評価項目 1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	A
評価項目 2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
評価項目 3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
評価項目 4	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
サブカテゴリ 3 の講評(一つ以上)		
園独自のアセスメントシートで丁寧に希望、ニーズを把握している		
<p>新規入所者の個別支援計画は、入園後概ね3ヶ月をかけて作成している。継続入所している利用者に対しては、年に1回支援計画の見直しを会議にて検討し作成している。「フェイスシート」「個別支援計画書」「計画修正シート」「カンファレンス記録」「課題・検討点補佐シート」「計画状況シート」から構成され、作成部署・担当を割り振り記入する。アセスメント作成には、丁寧に時間をかけ、希望、ニーズの聞き取りを行っている。アセスメントは1年に1回見直しをしている。</p>		
個別支援計画はすべての職種の参加で作成している		
<p>アセスメントを担当した職員が個別支援計画案を作成し、生活課長やすべての職種の代表が参加する検討会で決定される。個別支援計画案は園長の承認を得た後、利用者本人にその内容を丁寧に説明し、同意書に署名捺印を得て確定する。1ヶ月に10名程度の利用者への個別支援計画が作成され、6ヶ月後にモニタリングも行われる。利用者の状況・体調変化によっては、経過見直しシートを使用したりカンファレンスを実施したりして、支援計画の変更を随時行い利用者本人にも確認している。</p>		
利用者のケア記録はサーバーで共有化を行っている		
<p>ケース記録や業務日誌は共有サーバーで確認・記載されるとともに、計画の実施状況は全体の作成・進行状況が一覧でわかる表(計画状況シート)をサーバーに載せ各部署に配置されたパソコンから閲覧ができる。修正が必要と思われる場合に備え、「計画修正必要」の記入欄を設けている。現段階では、個別支援計画書と連動する形になっていないため今後は連動化に取り組んでいくとしている。毎朝の業務連絡会議では医療情報など体調の変化、利用者の要望、通院の予定などの情報が報告され、1日のケース記録から共有が必要な情報も全体で把握できている。</p>		

サブカテゴリ 5 (プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重)		
評価項目 1	利用者のプライバシー保護を徹底している	A
評価項目 2	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
サブカテゴリ 5 の講評(一つ以上)		
職員間の会話や利用者へのかけ声などに配慮を		
<p>利用者からは個人情報保護規程による情報開示の同意書を得ている。しかし、同意書に記載されていない(例えば取材の写真撮影など)事項については、その都度、個別に同意を得ている。郵便物は個人の受け箱にポストイングし、書留は手渡しをしている。職員倫理規範、行動規範は明示し、個人情報関連委員会も設け、個人情報に関する誓約書を職員とも交わしているが、利用者からの聞き取り調査では、職員間の会話や利用者へのかけ声などで利用者のプライバシーへの配慮に欠けるケースがあるとの意見も聞かれた。</p>		
サービス向上委員会により苦情解決への取り組み強化を計画		
<p>入浴介助などで他の利用者の眼に触れないようにするなど介護・介助では個別に対応している。できるだけ同性介助を行っている。夜間においては看護師がバックアップしているが、女性利用者に男性職員が排泄の誘導介助するケースもある。苦情解決や虐待については第三者であるオンブズパーソンを活用する体制にしている。また、他施設での虐待事例について、講師を招いて研修している。平成 21 年 1 月策定の「身体拘束廃止委員会規程」に「利用者の権利擁護規程」、「身体拘束廃止の指針」が示されている。</p>		
利用者の生活習慣や嗜好を最優先にした支援		
<p>食事の取り方(朝食は食べない等も含め)や自由な外出、趣味活動など、各自の生活スタイルや自己決定を最大限尊重した支援を行っている。医療的なケアや施設生活で浮上した問題に関して、当事者と話し合いを行い対応しているが、難しい場面もあり、園では無理強いせず最終的には利用者が自己責任をとる形にしている。また、入所者全員にお願いしたことや決めごとなどは全員の意見を聞き話し合いで折り合いをつけるようにしている。居室の使い方や家具等の調度品なども自己決定を保障している。</p>		

サブカテゴリ 6 (事業所業務の標準化)		
評価項目 1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
評価項目 2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	A
評価項目 3	さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
サブカテゴリ 6 の講評(一つ以上)		
マニュアルは、表現の統一化、絵を入れるなどの工夫をしている		
<p>感染症予防マニュアル、衛生管理マニュアル、救急対応マニュアル、生活支援業務マニュアル、福祉支援業務マニュアルなどを揃えている。表現の統一化を図るため、研修を実施したり、絵を入れたものにしていく。個別支援マニュアルでは、作成の流れ、記載方法や職員間での共有方法を記し、職員が共通理解の下、実施できるようにしている。また、園で利用者課題が生じた場合、利用者と意見交換を行い随時対応し項目を加え、「生活のしおり」にも記載している。結核の感染者が出たなどは、マニュアルに沿って緊急の感染症委員会を開催し対応した。</p>		
事故などが起きた場合のその後の安全への取り組み		
<p>サービス手順の改善や見直しは、利用者の参加しているサービス向上委員会にて随時実施している。日誌等を利用して、職員各自の支援事例を常に共有化し、業務水準を見直している。介護介助などの見直しについては、必要に応じて毎週の職場会議検討課題に挙げ、検討を行っている。リスクマネジメント委員会を設け、事故報告書、ヒヤリ・ハット報告書を提出する仕組みが定着しつつあるが、記述方法が定まっておらず活用についても今後の取り組みに期待したい。今年度から事故を未然に防ぐために「気づきメモ」を導入した。</p>		
職員全体のものとなるための研修・報告会		
<p>新入社員、3年次職員、中堅職員、指導者など階層別研修を行うことで職務能力に応じた業務水準の確保に努めている。外部研修、園内研修会の実施、研究発表を行い、職員資質の向上を図っている。外部研修後には研修報告会を実施して、職員全体の共有財産となるようにしている。リスクマネジメント委員会は、利用者支援の事故防止対策のひとつとして、すべての職員が酸素の補充や正しく吸入されているかを観察できるようにしている。</p>		

サービスの実施項目

評価項目 1	個別の支援計画をいかしながら、利用者に合った自立（自律）生活を送るための支援を行っている	A
評価項目 1 の講評		
利用者の特性を踏まえたサービスの提供		
<p>「ひとりを大切に、その人らしい生活を尊重する」という園の運営理念に踏まえ、それを実現するために、園全体として個別支援計画に則ったサービスを提供している。生活に関連する情報提供では、識字が困難な利用者には音読などで対応し、視力に支障のある利用者には大きな活字でのお知らせを行い、掲示板・回覧物等を活用してコミュニケーションのとり方にも工夫を払い、意思疎通を十分に図りながら自立に向けた支援を実施している。</p>		
手厚い医療サービス体制を整備		
<p>日々の支援は作成した個別支援計画に基づいて実施している。作成した支援計画は固定化することなく、随時見直しをすることを位置づけており、利用者の実情や希望に沿った日常の支援を行えるように努めている。利用者は呼吸器系疾患を始め内部障害をもっており、健康維持のための医療的サービスを提供している。園内に診療所を設置しており、診療所には薬局及び検査室を備えて日常的なケアにあたると同時に、必要に応じて近隣の病院への通院治療も実施している。</p>		
利用者の権利を擁護する諸制度を積極的に紹介する		
<p>貴重品については基本的に自己管理が原則だが、利用者の依頼があった場合には園としての金銭管理等に応じている。様々な理由で自己管理に不安がある利用者は、現金・預貯金通帳・印鑑については、園と「金銭管理依頼書」を取り交わして管理を依頼することができる。また、利用者の現状等によっては成年後見制度・地域福祉権利擁護事業等の諸制度の利用についての情報提供を行っており、本人・家族の意向に沿った金銭等管理の支援に努めている。</p>		
評価項目 2	個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A

評価項目 2 の講評		
授産活動では新分野開拓、独自製品開発で工賃確保を目指す		
<p>本園は身体障害者入所授産施設であるが、障害特性によって、作業内容や作業参加者がある程度限定されている。利用者の身体的状況や、市場動向等の変化を踏まえて作業内容を3部門に絞り込み、現状に即した作業に変更しつつある。農園芸部門では野菜づくりから花づくりへと転換し、市緑地公園課への指名業者登録も行い、本格的な花卉栽培・販売活動を展開しつつある。花苗は園の門前でも販売し、地域住民からも好評を得ている。手工芸部門では、ティッシュカバーやアクリルタワシなど独自製品の開発にも努め、授産事業拡大・工賃確保を目指している。</p>		
花卉栽培・販売事業の準備進める		
<p>授産活動の農園芸部門では、利用者への負担・過重へ配慮して、従来の低農薬野菜づくりから花づくりへの転換を図ってきた。職員は、その準備のために他県の障害者授産施設への見学視察を行い、従来の野菜づくりのための温室棚を撤去して新たに花卉栽培用温室棚を設置した。今後本格的な事業展開を目指しており、清瀬市公園課への物品購入枠参加指定業者登録を行うとともに、他市でも同様の指名業者登録をして販売促進の準備を進めている。</p>		
新法移行も視野に、多様な日中活動を支援している		
<p>趣味的創作的活動として書道・編み物・計算等、利用者が興味を持つ活動メニューを工夫して取り入れ、作品も展示されている。呼吸器系障害のため、授産作業はもとより趣味活動等へもなかなか参加できない利用者も多く、日中活動へ利用者の参加を促すことは大きな課題となっている。また新体系移行に伴って、新法に則った日中活動計画の準備が必要となるため、平成21年度の事業計画として日中活動プログラムの開発や活動を実施する体制作りの一環として、ボランティア導入などが予定されている。</p>		
評価項目 3	<p>栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している</p>	A
評価項目 3 の講評		
給食懇談会・アンケート調査で利用者の嗜好を把握		

<p>園生活での利用者の楽しみである食事を美味しく楽しく食べてもらう工夫に取り組んでいる。給食懇談会を年2回開催し、食事についての利用者アンケートをとり、また3日間の追跡調査を行なう。ニュー・味付け等についてのニーズを調査分析して、利用者の希望を反映した食事の提供に努めている。温蔵庫・冷蔵庫の活用で適温給食を実施し、また季節の食材を活かして季節感のあるメニュー開発を行っている。一部食事制限や体調・体質に対応した特別調理にも対応し、また9種類のコース設定をして、個別的なニーズにも適合する食事を提供している。</p>		
<p>給食サービス向上のための職員研修に力を入れる</p>		
<p>栄養面に配慮した食事を美味しく食べてもらうために、給食担当職員の研修に力を入れている。感染問題等についての部署内研修を始め、栄養士・調理師ともに積極的に外部研修に参加している。今年度は、栄養管理講習会、栄養技術講習会、食中毒衛生管理研修、調理員実技研修等に参加し、専門知識の習得と専門技術の高度化に努めている。また調理師1名が北欧を巡る海外研修にも参加するなど、園全体で食事サービスの向上に取り組んでいる。</p>		
<p>個別性に配慮した給食提供の実施</p>		
<p>食堂での食事が身体的に困難な利用者は3階ロビーで食事を取るなど、個別利用者の状況に配慮している。自由に楽しく食事を取ってほしいとの思いから、食堂での座席は固定せず利用者の自由となっている。体調不良時に特別調理食を提供されて、謝意を示す利用者も見受けられる。他方、利用者の高齢化・障害の重度化により、食材の種類や調理法、味付け等に満足していない利用者も少数ではあれ存在する。また給食担当職員の日々の摂取状況の観察が不足しており、これらの改善が望まれる。</p>		
評価項目 4	利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている	A
<p>評価項目 4 の講評</p>		
<p>食事時間、食事場所など、個別ニーズに対応</p>		
<p>基本的には一人ひとりの利用者から希望・要望を聞き取り作成された個別支援計画に基づいて必要な支援が提供されている。支援の実施にあたっては、業務マニュアルに基づき適切なサービスが提供されている。個別状況に対応して、例えば食事時間を多めに40分程度設定する、体力等に配慮して一部の利用者の食事の場所を3階にする等、きめ細かな個別対応を可能な範囲で心掛けている。</p>		

<p>活力ある生活を目指した支援の実施</p>		
<p>日常生活に係わる基本的な支援は的確に実施されている。また個人の状況に応じたサービス提供もなされている。しかし、利用者がより積極的に自己の生活を継続しながら幅を広げ、新たなことに臨んでいく意欲を湧かせる動機付けとなるような支援が望まれる。体力的に不安を抱く利用者が多く、生活自体が現状維持的になり勝ちな中で、個人の意向や特長、生活歴等に踏まえた支援計画を作成し実施しているが、さらに充実させることが期待される。</p>		
<p>同性介助の実施を目指す</p>		
<p>生活上の介護において、利用者からの同性介助の要求が少なからず存在する。園としてもこれを認識しており、平成19年事業報告では「勤務表上での工夫をしていくことに止まっている」と反省し、平成20年度事業計画では、「同性介護が守られた勤務にするため、非常勤職員の介護力を高め直接介助ができるように指導していく」ことを課題として掲げている。限られた人員の中で、同性介護を行うために可能な限り追求する姿勢が見られる。職員の努力が望まれる。</p>		
<p>評価項目 5</p>	<p>利用者の健康を維持するための支援を行っている</p>	<p>A</p>
<p>評価項目 5 の講評</p>		
<p>充実した医療サービス実施体制</p>		
<p>隣接する施設との兼任ではあるが、非常に手厚い医療的支援の体制となっている。医療職員として、医師2名、看護師16名、薬剤師1名、臨床検査技師1名が勤務しており、日常的な健康管理はもとより、年2回の定期健診、年3回の喀痰検査を始め、血液・生化学・血液ガス分析検査や、尿検査・肺機能検査等を季節に合わせて実施している。また診療所内の薬局には常勤の薬剤師が勤務し、医療的ニーズの高い利用者に対する調剤・服薬サービスを実施している。</p>		
<p>吸入・吸引等の医療措置を実施</p>		
<p>利用者の多くは呼吸器疾患であり、その他の内部障害を含めて、日常的にもある程度の医療的対応が必要な利用者が多く、また年々高齢化が進み、日々の対応を診療所の看護課を中心に行っている。呼吸器疾患に特有のネプライザー吸入が昨年度実績で月に平均約1,400回、吸引が同33回、膀胱洗浄同12回など、多くの利用者が医療的措置を受けている。更に看護師が夜勤体制に入って夜間の緊急事態に備え</p>		

<p>ている。職員による酸素ポンベの補給・取替えについても利用者は概ね安心感を抱いている。</p>		
<p>24時間緊急時対応の体制を整備している</p>		
<p>利用者の高齢化重度化症状の等に伴って、必要な医療措置が増えている。また気管切開吸引、導尿、排ガス等の時間指定の措置、さらに2時間ごとの指定吸引など、様々な医療的ニーズに手厚い医療体制で対応している。診療所として24時間緊急時の対応の体制を整備し、看護師は夜勤も勤め、利用者が何時でも安心して医療的サービスを受けることができるようにしている。</p>		
<p>評価項目 6</p>	<p>利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている</p>	<p>A</p>
<p>評価項目 6 の講評</p>		
<p>買い物ニーズに対応し、車での買い物や出張販売を導入</p>		
<p>呼吸器系を始めとした内部障害という障害特性のため、体力に自信が持てず疲れやすく、自室やフロアで静かに時間を過ごす利用者が多い。同様の理由から授産作業への参加も限定的であり、園全体としてはやや単調な生活パターンとなっている。それぞれの体力等に応じて、散歩や買い物で外出する利用者がある一方で、居室でテレビ・読書・身の回りのことなどをして過ごしている利用者も多い。体調的に外出による買い物ができない利用者のために、出張販売を導入し、衣服は月1回、八百屋は週に2回など充実させている。</p>		
<p>旅行、夏祭りなどの充実した園行事を実施</p>		
<p>行事委員会を設置して、月に1回程度のペースで「花見」「七夕」「夏祭り」「喜望園まつり」「年忘れパーティー」などの園内行事を実施しており、利用者も楽しみにしている。また年間事業として旅行を位置づけ、利用者の体力・意向に応じて1泊コース・日帰りコース・園内食事会の3コースから利用者を選択してもらい、実施している。しかし近年利用者の高齢化・重度化等に伴って参加者が減少傾向にあり、今年度改めて利用者意向調査が行われた。利用者の意向やニーズの把握し、行事内容に反映させる取り組みが行われている。</p>		
<p>利用者自治会を作り、自主販売活動を行う</p>		

<p>利用者自治会を作っているが、最近役員の体調不良等により活動は縮小気味であるものの、園内の売店での自主販売活動等を継続している。園として利用者の意向を聞き園の援助方針等を伝える場として年4回の園長懇談会を開催している。現在は園の方針の説明のみとなっており、懇談会の持ち方の改善が望まれる。またフロアごとに茶話会を年4回開催しているが、「参加者がいつも同じ」「内容も画一化」等を理由に年2回へ開催を減らすことも検討された。茶話会の低迷を肯定するのではなく、参加者を増やし内容を豊富化する努力が求められる。</p>		
評価項目 7	施設と家族等との交流・連携を図っている	A
<p>評価項目 7 の講評</p>		
<p>利用者の意向に沿った形での家族との関係形成</p>		
<p>家族との関係では、あくまでも利用者本人の意向を尊重した対応をしている。「利用契約重要事項説明書」において家族に対する広報誌等の送付・施設行事への参加の案内を行う旨を明記し、利用者の同意のもと園として家族との継続的な関係形成に努めている。また「個人情報の取り扱いに関する確認書」において、家族からの状態確認への返答の有無・入院時の入院先の連絡等について、本人に予め確認をとった上で実施する体制を整えている。</p>		
<p>きめ細かな家族との関係づくり</p>		
<p>家族に対しては機関紙「こもれび」を年2回、夏祭り案内状、年賀状等を送付して、安定した関係を継続的に作り出す工夫をしている。面会も少なく、音信不通の家族も少なくない中で、家族との関係をできる限り維持するための努力が認められる。利用者の希望により、連絡先がわからなくなっていた家族について1年をかけて調査するなど、園として最大限の力を注ぎ、利用者との関係づくりを支援している。また今年度喜望園まつりでは、家族対象の説明会を行い一定の成果を上げた。</p>		
評価項目 8	地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	A
<p>評価項目 8 の講評</p>		
<p>地域への移行希望に応える体制を整備している</p>		

<p>利用者の障害種類・障害程度により、地域生活への移行は大変困難な状況であり、昨年度は移行者はいなかった。園としては、移行希望者のために「居宅生活移行支援マニュアル」を備え、「居宅・地域生活への移行や就労等を側面から支援」することを謳っている。また今年度の生活課の課題として、新法移行に伴うマニュアル改訂を設定し、「居宅移行希望者については、適宜対応」する方針を掲げている。</p>
<p>地域との交流の活発化を目指す</p>
<p>園としての地域との交流を活発化させるため、「地域交流・ボランティア委員会」を設置し、活動している。従来から実施している陶芸教室・「パッチワークの会」の活動を行い、利用者と地域住民との交流を図っているが、利用者の参加者は少なく十分な成果を上げるまでには至っていない。今年度は委員会として、地域に声をかけ「新しい地域交流事業を企画する」ことを課題として掲げ、活動している。また近隣の保育園児を園に招き、フロアでの利用者との交流を実現している。</p>
<p>収集した地域情報を利用者に提供</p>
<p>今年度の園の事業課題の中では、地域交流を重点課題の一つとして位置づけている。具体的には、清瀬地区の行事である「きよせ福祉まつり」や「清瀬の福祉を語り合う会」等に参加し、地域の他の障害者団体、機関との連携を深めることが目指されている。園利用者が活用できる地域資源・地域行事について情報収集を行い、収集した情報についてはパンフレット台の設置・掲示板への案内の掲示・放送等により利用者への情報提供が行われている。</p>

〔全体の評価講評：身体障害者入所授産施設〕

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	診療所を併設した全国で唯一の内部障害者入所授産施設で、入所者に適切な健康管理を行い、自立的に生活できるようサポートしている
	内 容	我が国で最初の呼吸機能障害者のための授産施設として東京都が設置し、現在ではそのほかの内部機能障害者全般を受け入れ、併設診療所により入所者が安心して生活できる医療サービス体制が整っている。診療所には医師・看護師・薬剤師・検査技師など必要なスタッフを擁しているが、さらに理学療法士を常勤化して勤務日数を大幅に増やすほか、夜間の介護体制も新年度より常勤職員を配置する予定であり、全体として診療所サービス体制を強化する。
2	タイトル	オンバズパーソンによる苦情・相談の機能がよく働いている
	内 容	当園のオンバズパーソン導入は特筆すべき制度である。オンバズパーソン3名がそれぞれ毎月1度訪問し、相談室以外でも作業所に出向いて、苦情聴き取りのほか相談にも応じている。その結果を、今年度は3回行ったサービス向上委員会で検討している。なお、オンバズパーソン来訪の予定は、玄関や食堂の目につく個所に掲示しており、またオンバズパーソンの1名は以前喜望園で勤務していた看護師であり相談しやすさに配慮するなどしているため、利用者はオンバズパーソンの存在を十分に認識している。
3	タイトル	新法移行に向けてハード面の改修と情報共有化促進のソフト面での拡充
	内 容	喜望園は、障害者自立支援法に基づく施設入所支援、生活介護、機能訓練への移行準備を進めている。具体的には、居室のフラット化や電動ベッドの導入、エレベータの改修、空調設備の更新などを順次行っており、個室化への取り組みも視野に入れている。これらのハード面の改善と合わせ、昨年度から取り組んでいる運営情報や利用者の個別情報のデータベースの拡充を進めており、ソフト面での進展も見られる。

No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	各職員の能力と成果が処遇に連動する人事考課制度が懸案の課題となっている
	内 容	職員の能力向上には、研修を始め様々の方策をとって努めているが、能力と成果が待遇に反映されないとの職員からの指摘があり、経営層もこれを認識している。現在は職員の待遇が年功序列であるが、事業の新体系への移行に合わせて人事考課と処遇の課題に経営改革の一環として取り組むことで長足の改善が期待される。
2	タイトル	入所者の高齢化・重度化、障害の多様化に対応できる、職員の専門性の一層の高度化が望まれる
	内 容	喜望園は授産施設であるが、入所者は呼吸器系障害を持つ人が多く、呼吸困難等が現われやすく、酸素ボンベを手放せない利用者も多い。しかも入浴・排泄等に介助が必要となっており、支援職員には医療的知識とともに高度な介助技術が求められている。しかも近年、従来からの利用者の高齢化・重度化が進むと同時に、呼吸器以外の内部障害者の新規入所、認知症など、新たな障害類型の利用者も増加している。こうした利用者特性に対応して、支援職員には一層高度な介護・支援技術が求められており、サービスの専門性の高度化が望まれる。
3	タイトル	日常の職員間の会話や利用者へのかけ声などの配慮について気配りを
	内 容	個人情報の観点で利用者から、情報開示の同意書を得、記載されていない事項についても、その都度、個別に同意を得ており、郵便物は個人の受け箱を設け、書留は手渡しなどの手続きを通して対応している。利用者へのプライバシーに関して、職員倫理規範、行動規範に明示し、個人情報関連委員会も設け、個人情報に関する契約書を職員とも交わしているが、利用者からは、職員間の会話や利用者へのかけ声などで利用者のプライバシーへの配慮に欠けるケースがあるとの意見も聞かれ、職員の行動言動について今一度振り返りを行うことに期待したい。