

福祉サービス第三者評価結果報告書

2011 年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構
財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 162-0825
所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 結城ビル4F

特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

評価機関名

認証評価機関番号 機構 02 - 005

電話番号 03-5206-7831
代表者氏名 理事長 水谷 正夫

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	水谷 正夫	経営	H0402001
	②	山田 芳子	経営	H0202008
	③	山内 一永	福祉	H0402021
	④	高根沢雄二	福祉、経営	H0202080
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	知的障害者入所授産施設			
評価対象事業所名称	八王子美山学園<施設入所支援事業・生活介護事業・就労継続支援B型事業>			
事業所連絡先	〒	192-0152		
	所在地	東京都八王子市美山町767-2		
	TEL	042-652-4000		
事業所代表者氏名	施設長 坂本 静恵			
契約日	2010 年 12 月 15 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2010 年 12 月 15 日			
利用者調査結果報告日	2011 年 2 月 3 日			
自己評価の調査票配付日	2010 年 12 月 15 日			
自己評価結果報告日	2011 年 2 月 3 日			
訪問調査日	2011 年 2 月 8 日			
評価合議日	2011 年 3 月 2 日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	都心から凡そ40km西方に位置する八王子市のなかでも四季折々の自然豊かな美山地区に、知的障害者更生施設として平成6年に開設した「八王子美山学園」は、いち早く平成19年10月1日に、障害者自立支援法の施設入所支援事業・生活介護事業・就労継続支援B型事業の新体系に移行して事業内容並びに支援の充実を図っている。居室棟はじめ周囲に建つ作業棟で行っている生産活動を妨げないように、事前に打ち合わせをして「聞き取り方式」による利用者調査を行った。また評価者の顔写真入りポスター掲示や、昼食を一緒に摂るなど意思疎通に努めた。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

- 本報告書の内容のうち
- 機構が定める部分を公表することに同意します。
 - 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
 - 別添の理由書により、公表には同意しません。

2011 年 月 日

事業者代表者氏名 施設長 坂本 静恵

印

〔利用者調査：知的障害者入所授産施設〕

《事業所名：八王子美山学園〈施設入所支援事業・生活介護事業・就労継続支援B型事業〉》

調査対象

利用者定員80名(平均年齢44歳)[男性39名(平均年齢41.6歳)、女性41名(平均年齢45.7歳)]のなかで、本人の意向や当日の状況等を勘案して聞き取りに応ずるとした利用者限定した。

調査方法

日中活動の場が居室棟と廊下伝いの作業場や、別棟のパン工房、リサイクル作業場及び、業務用缶・ビン選別圧縮機や、ペットボトル減容機での作業などに分かれているため、担当職員の誘導等で3か所に会場を設け「聞き取り方式」で行った。

利用者総数

80

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
	26	26
	26	26
0.0	32.5	32.5

利用者調査全体のコメント

小高い麓に建つ「八王子美山学園」は、事業所の名称にもあるように四季折々の自然豊かな八王子市の美山地区に、知的障害者更生施設として平成6年に開設した。以後、経営基盤の強化と福祉サービスの質の向上に向けて取り組み、障害者自立支援法の施行に伴い、率先して平成19年10月1日に、都内では最初となる施設入所支援事業・生活介護事業・就労継続支援B型事業の新体系に移行して、環境立地等も取り込み、裏山での椎茸栽培、受注作業(携帯電話分解・分別)ペットボトルキャップ分類等諸々の活動及び、パン工房、リサイクル作業、業務用缶・ビン選別圧縮機及び、ペットボトル減容機などによる作業を行っており、平成21年5月には、パン工房製品や地元野菜等の販売と喫茶の店舗〈ふっくら亭〉をオープンするなど、個々の利用者の心身状態に応じて活気ある作業をしており、その対価としての工賃は、就労継続B型事業班及び生活介護事業班共に工賃規定を定め、金銭の自己管理ができるよう月2回、現金で手渡している。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

《調査時に観察した場面》

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

事業者コメント

--

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	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	25	0	0	1
聞き取りをした26名中、実に25名の利用者が「はい」を選び、圧倒的に多く聞かれた声は、「美味しい」、「食堂綺麗になった」などや、「柳川風どんぶり、肉もゴボウもたっぷりあった」、「パンが美味しい」、「クリスマス会のケーキが楽しみ」など、毎日の食事の美味しさ、楽しさが伝わってきたように、昨年食堂の全面改装工事<パーティーションでアウト自由な間仕切り、床、温かい色調の壁、給湯付洗面台、間接照明、テーブル・椅子新調>をして、寿司屋に来てもらい食堂竣工祝い食事を催すなど多様な工夫をしている。				
2. 日常生活には自由度があるか	23	1	0	2
利用者聞き取りの日が、毎年ホテルのフロアーを借りきって行う美山学園恒例のクリスマス会を間近にした12月中旬のこともあり、「車でカラオケに行く、クリスマスをホテルでやる、カラオケも歌う」、「クリスマス会、ホテルでやる楽しみ」、「クリスマス会にケーキ出るかも」などの声が多く利用者に聞かれた。クリスマス会の他にも日帰り旅行や一泊旅行、外食、ドライブ、クラブ活動等多くの行事や活動等を行っている。或いは、楽しげに「部屋でテレビ」、「買い物、お菓子買う」、「アニメの音楽」などと話す利用者もみられた。				
3. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	23	0	0	3
前問と同様に23名(約9割)の方が「はい」を選んでおり、「仕事はキャップ」、「リサイクル楽しい」、「ボトル運び」、「赤いのをカッターで取る」など様々な声が聞かれるように、利用者の誰もが何らかの働きが出来るようにと、介護班<ビーズ、木工製品色塗り等>、ボトル運搬班、ラベル班・キャップ班、分別班での作業。また、受注作業として携帯電話の解体・分別、NPOの「キャップの貯金箱」の委託のペットボトルのキャップの掃除・分別作業、洗濯及び棟内の清掃作業の洗濯清掃班、陶芸や木工作品作りの創作活動班等多様な活動種がある。				
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	22	1	0	3
工賃の仕組みをわかるという利用者は少ないが、「工賃もらう」、「ボーナスも出る」、「もらって買い物した」など、全ての利用者が金銭に対する関心を示している。美山学園では利用者の作業意欲を高めてもらいたいことと、一般社会における賃金支給と同じように毎月受け取れるようにすることを基本にして、毎月1回現金で支給すること等を定めた工賃規定を設けており、金銭の自己管理を基本として現金で支給している。平成20年7月から工賃支給額を倍増すると共に、支給日を月2回として現金で手渡している。				
5. 利用者は必要なときに支援を受けているか	22	2	0	2
22名(8割超)の利用者が「はい」を選び、「やさしい」、「やってくれる」、「相談できる」、「手伝ってくれる」、「薬を飲む時手伝わってもらっている」などと、仕事のことで、或いは日頃の生活上のことなどあらゆる場面で職員が利用者の状態に応じて支援していることが感じられる。なかには、「あまり相談したことはない」或いは、「自分から言うことはないが、声をかけて親切にしてくれる」、「内容は言えませんが、職員に話をする」などの声も聞かれた。				

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	4	0	1	21
利用者調査票の設問文では、「あなたに合った自立に向けた支援(学習・体験・具体的な準備等)は行われていますか」のためか、本人の思いとの相違や理解が困難なため関心を示す方は少なく、「知らない」、「分からない」との声の他には、仕事の話や、この美山学園に何時までも居たいとの声が聞かれた。その他には、メモ帳に計算式を書き計算に集中する姿もみられた。				
7. 施設の設定は安心して使えるか	22	0	0	4
22名(8割超)の利用者が「はい」を選んでおり、「危ないところはない」、「車椅子でも大丈夫」、「坂も危なくない」、「坂上る時も大丈夫」などの声が聞かれるように、美山学園の立地条件から作業によっては居室棟から離れた裏手の作業棟に坂道を上って通うことの話をしている。美山学園では、安全・安心対策として、作業棟外階段に転落防止用柵設置や女性浴室に手すり設置の他にも、生活環境の整備として、棟内廊下塗装、多目的室の壁張替え、居室にエアコン設置や名札設置などを行っている。				
8. 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	17	1	0	8
利用者からは「分からない」、「守っている」、「内緒話はしない」、「誰にも邪魔されない」などの話があり、職員は支援にあたっては、部屋に入る場合には必ず声かけとノックの励行や、利用者の羞恥心に関わる状況の時には、目隠しなどの遮断や同性介護を徹底している。規程等においては、就業規則や利用者権利擁護規程においても個人の尊厳とプライバシーの保護を規定している。				
9. 利用者の気持ちは尊重されているか	15	0	0	11
利用者からは、「分からない」、「大事にしてくれる」、「思ってくれる」との声で、設問が、「あなたの気持ちを大切にしてくれると思いますか」との抽象的な問いかけのため、相手がどのように思っているかを推し測ることは困難なため、「無回答」が多かった。				
10. 職員の対応は丁寧か	23	0	1	2
23名(約9割)の利用者が「はい」を選んでおり、「やさしい」、「いやな人はいない」、「みんな親切」、「職員は皆大好き」などの声が聞かれた。なかには職員の仕草を観察している方もみられた。				
11. 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	8	2	0	16
係数的には16名が「無回答」となっており、利用者の声も、毎日の活動に関することなどで、この設問に対する関心は薄いですが、美山学園では、個別支援計画を、利用者家族の意向を反映した計画とするために、日常の生活や日中活動の中で状況を把握して、担当職員及び個別支援計画策定委員会等、美山学園として組織的手順を踏み、作成した素案を利用者に説明し、家族にも説明して同意を得ている。				
12. 【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	7	2	1	16
設問11と関連しており、係数的にも同様の結果となっている。コメントはなし。				

13. 【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	1	0	0	25
該当者1名に付きコメント等省略。				
14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	20	2	0	4
利用者からは、「仕事のときも話をしている」、「皆いい人ばかり」、「何でも話せる」、「話しやすい」、「ちゃんと気をつかってくれる人がある」などの声や、「特に言ったことはない」、「実際には相談したことない」と話す方もおられた。				
15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	18	2	1	5
「はい」や、「ちゃんと聞いてくれる」、「やってくれる」、「すぐやってくれる」などの声が聞かれた。				
16. 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	1	1	2	22
利用者からは「知らない」という声が聞かれたが、美山学園の利用相談及び苦情に関して、苦情対応規程を制定している。そこで、施設内で日常的に対応するために苦情解決責任者及び、苦情受付担当者が、平日の午前9時～午後5時の時間帯にいつでも相談に応じられるようにしている。更に月1回、苦情相談会と、要望を聞くために利用者懇談会を設けている。また、施設外の第三者委員(弁護士、家族会会長、評議員の3名で構成)制度を設けている。				

I 組織マネジメント項目 (カテゴリ1～5、7、8)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ1(1-1)	
	事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 9/9
	評価項目1 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している 評点(〇〇〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している ○ 非該当
	●あり ○なし	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている ○ 非該当
	●あり ○なし	3. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている ○ 非該当
	●あり ○なし	4. 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど) ○ 非該当
	評価項目2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている 評点(〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている ○ 非該当
	●あり ○なし	2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している ○ 非該当
	評価項目3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している 評点(〇〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている ○ 非該当
	●あり ○なし	2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している ○ 非該当
	●あり ○なし	3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている ○ 非該当

カテゴリ1の講評

利用者の生活の中心となる生活支援は、生産活動を中核と位置付ける

「社会福祉事業の主たる担い手としてふさわしい事業を確実、効果的かつ適正に行うため、自主的にその経営基盤の強化を図るとともに、その提供する福祉サービスの質の向上並びに事業経営の透明性の確保を図り、もって地域福祉の推進に努めるものとする」を経営理念とし、いち早く障害者自立支援法に基づく新体系事業に移行し、3年を経過した。施設の使命として、「利用者の生活の中心となる生活支援は、生産活動の中核と位置付ける」とし、多様な作業メニューを用意して、利用者の誰もが生産活動に参画できる施設となっている。

会議を再編成し、理念・目標を掲示して、職員の理解が深まる取組みを推進

平成22年度より、職員研修を強化し、職員の意見を反応させる場として、月1回入所事業会議を実施し、全体的な意見の取りまとめは、ケース会議にて討議している。事務職中心の本部調整会議が週1回開催され、事業計画等の進捗状況の確認を行っている。また、施設の見やすいところ数か所に施設の経営理念・目標を明文化したポスターを事業所内に掲示した。また、月2回経営陣による講習会を計画的に行い、年に3～4回の本部長及び管理者との面談など、職員の理解浸透を図っている。

ホームページをリアルタイムで更新し、楽しみにしている家族も多い

施設の理念・ビジョン・基本方針・計画については、利用者に対しては毎月実施される利用者懇談会、家族等については、隔月で実施される家族会議にて説明されている。また、ホームページには、事業計画・報告・就業規則などの諸規程も含め、施設における重要事項はすべて掲載されており、行事の様子等が、翌日夕方には更新されることとなり、楽しみにしている家族も多い。また、インターネットが利用できない家族に配慮し、年2回機関紙である「やまゆり通信」を発行している。

2 経営における社会的責任		
サブカテゴリ1(2-1)		
社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 4/4
評価項目1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 透明性を高めるために、地域の人目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ2(2-2)		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 7/7
評価項目1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目3 地域の関係機関との連携を図っている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている	<input type="radio"/> 非該当

カテゴリー2の講評

地域への専門性の還元が利用者の生活と地域社会のつながりを拡げている

商工会への登録により、中学生の職場体験事業やパソコン・携帯電話解体など授産的活動における作業メニューの幅が広がっている。また、パン工房「ふっくら亭」では、今年納涼祭が開催され、盆踊りや出店など多くの方々が集った。地元の朝採れ野菜・手打ちそばのほか、コロッケパンなど豊富な種類のパンが地域でも愛されており、店員である利用者に声をかける常連もいる。また、自分で稼いだ工賃で、パンを買うことを楽しみにしている利用者もあり、利用者の生活と地域社会のつながりを拡げており、旅行雑誌にも掲載されている。

日本一事業経営の透明度が高い社会福祉法人を目指して、事業経営の透明性の確保を図る

ホームページには、事業計画・報告・就業規則などの諸規程も含め、第三者評価結果、外部経営診断結果・苦情処理結果など施設における情報のほとんどを掲載している。また、行事の様子、会議等の資料などほとんどのものは翌日夕方には、ホームページに掲載されることとなっている。また、インターネットを利用できない方に向けても、年2回機関紙「やまゆり通信」を送っており、家族をはじめ、地元町内会・行政など関係者向けに約500枚配布している。日本一事業経営の透明度が高い社会福祉法人を目指して、理事会傍聴制度の復活が期待される。

利用者本位のサービス提供を目指し、権利擁護のための事例研修を実施

職員として守るべき法令・倫理は、法人の各規程に落とし込み、ホームページに掲載している。障害者自立支援法による新体系移行に伴い、利用者権利擁護規程を施行した。毎日の朝会のほか、職員全体会などを通じて、本部長及び管理者から職員として守るべき規範・倫理を説明している。また、「人権ハンドブック」の事例を活用し、利用者本位のサービスとは何かを職員に考えてもらう研修を開催している。また、「プロ職員として果たすべき使命感をもった職員の育成」を目指し、テキストを全職員に配布し、経営層を講師として、研修を実施している。

カテゴリ3		
3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用		
サブカテゴリ1(3-1)		
利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 8/8
評価項目1 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む) 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	○非該当
評価項目2 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	2. 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している	○非該当
●あり ○なし	3. 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる	○非該当
評価項目3 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	2. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる	○非該当
●あり ○なし	3. 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	○非該当
カテゴリ3の講評		
利用者サービスは、すべて個別支援計画に位置付け、組織体として提供 「利用者サービスは、すべて個別支援計画に位置付け、組織体として提供」と運営方針に謳われている。個別支援計画には「本人ののぞむこと」という項目があり、利用者の意向で原案作成の上、個別支援計画策定前の利用者面談や毎月実施される利用者懇談会の際に、個別のニーズを把握している。個別の意向は、オプションサービスも含めて、意向調査書にとりまとめ、同意署名を得ている。本人の意向と家族の意向が違う場合には、家族と話し合っ、利用者の意向を最大限実現できるよう、配慮している。		
苦情解決については、プライバシーに配慮し、すべてホームページにて公開 入所時の利用契約時に苦情解決制度に関する外部の相談機関があることを重要事項説明により周知するほか、苦情解決については、苦情対応規程にのっとり、処理されている。文書による苦情については、プライバシーに配慮しつつ、その結果などホームページにすべて公開されており、その透明性確保に努めている。その他毎月の利用者懇談会にて意見・要望に対処し、第三者評価実施時に利用者アンケート等も実施している。さらに第三者委員(弁護士・評議員の2名で構成)制度を設けている。		
地域福祉の動向等を整理・分析した情報を一般公開し、職員の学びに役立てる 東京都社会福祉協議会、八王子市社会福祉協議会、八王子市知的障害者施設長会等のネットワークに参加し、今年は行政・社会福祉協議会と協力して、制度上異動が困難だった利用者の介護老人保健施設への異動を実現した。関係機関説明会・研究会・研修への参加のほか、障害者自立支援法を含めた今後の障がい者制度改革の動向などを収集・整理して、すべて施設内LAN又はホームページに情報を集約し、職員の学びに役立てるとともに、ノーマライゼーションや地域に向けての取組を推進しつつ、来年度以降に中長期計画の素案を作る予定にしている。		

カテゴリ4		
4 計画の策定と着実な実行		
サブカテゴリ1(4-1)		
実践的な課題・計画策定に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 11/11
評価項目1 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している		
評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している	○非該当
●あり ○なし	2. 年度単位の計画を策定している	○非該当
●あり ○なし	3. 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる	○非該当
評価項目2 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している		
評点(〇〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている	○非該当
●あり ○なし	2. 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている	○非該当
●あり ○なし	3. 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している	○非該当
●あり ○なし	4. 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している	○非該当
評価項目3 着実な計画の実行に取り組んでいる		
評点(〇〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している	○非該当
●あり ○なし	2. 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にしている	○非該当
●あり ○なし	3. 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している	○非該当
●あり ○なし	4. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	○非該当

サブカテゴリ-2(4-2)

利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

サブカテゴリ毎の
標準項目実施状況

4/4

評価項目1

利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評点(〇〇〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している	○非該当
●あり ○なし	2. 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している	○非該当
●あり ○なし	3. 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている	○非該当
●あり ○なし	4. 事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	○非該当

カテゴリ4の講評

事業報告書では、写真を入れ、わかりやすく紹介するとともに、事業計画の評価も実施

平成21年事業報告書は、30ページ以上にわたり、施設内での活動を写真でわかりやすく紹介するとともに、平成21年度事業計画に対する評価を実施し、実績と課題を明確にし、計画的に事業を遂行する仕組みを作っている。また、前年度の第三者評価結果を受けて、12月に「事業所として大切にしたい基本的な考え方、目指す支援のあり方・方向性等の理念(ビジョン)の明文化」を実施した。その他、労働衛生委員会の設置、リサイクル作業所土間コンクリート工事・パソコンの入れ替え及びパソコンネットワーク環境整備LAN工事等を実施した。

組織規程を制定し、本部機能と現場部門を区分する等計画推進体制を確立

組織規程を制定し、本部機能と現場部門を区分し、平成21年に職制を見直し、本部長理事の創設、理事長の実質常勤化の定着、組織改革を行い、計画推進体制を確立した。また、経理分析等の業務の委託化を実施し、法人本部機能と現場機能(管理者)の役割を明確にした。また議案の事前協議方式を決定し、平成22年3月から一部実施している。

事故分析、作業環境・手順の見直し等、さらなるリスクマネジメントの推進を

リスクマネジメント実施規程を策定し、月1回リスクマネジメント委員会を実施している。サービス管理責任者をはじめ、リスクマネージャー、看護師、管理栄養士の4人と各棟の常勤職員2名ずつと非常勤職員も1名参加している。誤薬対策では、マニュアルを再検討し、担当者の見直し等の実施により、成果が出つつある。転倒等他の事故も含めて、事故を責めず、提出を評価する等、出しやすい環境を作り、事故分析、日頃から改善できる作業環境の見直しや事故が起きないようにするための手順の見直しなどさらなるリスクマネジメントの推進を期待したい。

5 職員と組織の能力向上			カテゴリー5
事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる			サブカテゴリー1(5-1) サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 8/8
評価項目1 事業所にとって必要な人材構成にしている			評点(000)
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している		○非該当
●あり ○なし	2. 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている		○非該当
●あり ○なし	3. 適材適所の人員配置に取り組んでいる		○非該当
評価項目2 職員の質の向上に取り組んでいる			評点(00000)
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している		○非該当
●あり ○なし	2. 事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している		○非該当
●あり ○なし	3. 個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している		○非該当
●あり ○なし	4. 職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている		○非該当
●あり ○なし	5. 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している		○非該当
職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる			サブカテゴリー2(5-2) サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 7/7
評価項目1 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる			評点(000)
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している		○非該当
●あり ○なし	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる		○非該当
●あり ○なし	3. 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる		○非該当

評価項目2

職員のやる気向上に取り組んでいる

評点(0000)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている	○ 非該当
●あり ○なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる	○ 非該当
●あり ○なし	3. 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる	○ 非該当
●あり ○なし	4. 福利厚生制度の充実に取り組んでいる	○ 非該当

カテゴリ5の講評

プロ職員として果たすべき使命感をもった職員の育成を目指して

運営方針の1つとして「プロ職員として果たすべき使命感をもった職員の育成」を掲げ、福祉のプロ職員化を目指して、職員を育成している。市販の書籍3冊を職員全員に配布し、経営層職員を講師として、集中研修を実施した。能力主義の人事考課をとっており、年3~4回は、全職員と本部長・管理者面談を実施し、全職員に個別に伝える取り組みも行っている。また、採用についても、「福祉人材ネットワーク事業」などに参画し、人権尊重を必須条件として、平成22年度は新卒5名を採用し、立地条件の悪い中、おおむね職員が定着している。

資格手当を設け、介護福祉士・衛生管理者など、職員の資格取得に寄与

法人の事業経営状態を勘案し、4年連続で特別賞与を実施した。また、「福祉・介護人材の処遇改善事業助成金」の活用により、平成22年度から資格手当を設け、資格取得を促進し、従来7名だった介護福祉士が15名に、衛生管理者も新たに3名増加した。また、職員寮の補助、食事補助も実施している。産業医・衛生管理者を設置し、昨年5月に労働衛生委員会を発足した。健康診断を拡充し、その結果を踏まえて、職員指導を実施する等、職員の安全衛生対策も行っている。職員が一生働ける職場を目指し、育児・介護休業制度を整備している。

目標管理制度や提案制度を活用し、職員の気づきや工夫や組織的支援をともに学ぶ

自己評価・目標管理制度を個別の育成(研修)計画と位置付け、本人の希望を聴取した上で、原則5つの目標を設定し、サービス管理責任者や現場係長の意見・評価を基に個別評価・育成計画を策定、本部長やサービス管理責任者等との個別面談を通じて、育成を行っている。研修の復命及び研修成果の全体職員会議での発表は必須としており、復命書への記述を義務付けている。また、毎月1回は文書による職員提案制度の実施と結果の発表会を行っている。

カテゴリ-8	
8	カテゴリ-1~7に関する活動成果
サブカテゴリ-1(8-1)	
前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ-2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ-4:「計画の策定と着実な実行」	<input checked="" type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果	
<p>本年度新たに「理念・基本方針」をポスター形式で表示し職員に浸透を図り支援に反映</p> <p>*「理念・基本方針」をポスター形式で事業所内に掲示し、職員に浸透を図るとともに、支援に反映させている。 *リサイクル作業所土間コンクリート工事・パソコンの入れ替え及びパソコンネットワーク環境整備LAN工事等を実施した。 *納涼祭を「ふっくら亭」敷地内で開催し、多くの地域の方が参加した。 *事業報告書の内容を自己評価し、来年度以降の事業計画に反映させている。 *会議の再編、組織規程を制定し、理事長の常勤化等、本部機能と現場部門を区分する等計画推進体制を確立した。 *議案の事前協議方式を平成22年3月より、一部導入した。</p>	
サブカテゴリ-2(8-2)	
前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-5:「職員と組織の能力向上」	<input checked="" type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果	
<p>資格手当を設け、介護福祉士・衛生管理者など、職員の資格取得に寄与</p> <p>*法人の事業経営状態を勘案し、4年連続で特別賞与を実施した。 *「福祉・介護人材の処遇改善事業助成金」の活用により、平成22年度から資格手当を設け、資格取得を促進し、従来7名だった介護福祉士が15名に、衛生管理者も新たに3名増加した。 *「プロ職員として果たすべき使命感をもった職員の育成」を掲げ、福祉のプロ職員化を目指して、職員を育成している。市販の書籍3冊を職員全員に配布し、経営層職員を講師として、集中研修を継続した。 *立地条件が悪い中、平成22年度に新卒を5名採用でき、おおむね定着している。</p>	
サブカテゴリ-3(8-3)	
前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	
評価項目1	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリ-6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリ-7:「情報の保護・共有」	<input checked="" type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果	
<p>7項目に亘る理念・使命を踏まえて組織的手順を踏んで作成の個別支援計画で支援を展開</p> <p>*個別支援計画を、利用者家族の意向を反映した計画とするために、日常生活や日中活動の中で状況を把握して、担当職員及び個別支援計画策定委員会等、美山学園として組織的手順を踏み、作成した素案を利用者に説明し、家族にも説明して同意を得ている。 *平成20年7月から工賃支給額を倍増すると共に、支給日を月2回として現金で手渡し日常の金銭管理について自立指導(自己管理)をしている。 *美山学園の理念・基本方針の一つ「利用者の生活の中心となる生活支援は、生産活動を中核に位置づける」として、新体系移行以来、利用者の適材適所に応じた生産活動の作業種目や内容等を探索してきた結果、誰もが適材適所により何らかの生産活動に参画できるようになり、働く意欲に併せ問題行動が激減するなど心身の安定に大きな効果をもたらしている。 *食堂の全面改装と直接調理方式(厨房業務委託)への変更と併せ厨房から調理の匂いと温かい美味しい食事の提供。 *利用者一人ひとりの状況を詳細に分析した配膳表を基にゆったりとした気分の楽しい食事が利用者間のトラブルなどを激減させている。 *毎朝、施設長が作成し職員に配布の業務日程表からも組織的に安全重視の支援がみられる。</p>	

サブカテゴリ-4(8-4)

事業所の財政等において向上している

評価項目1

財政状態や収支バランスの改善に向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

- 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない

改善の成果

各種助成金の活用や日頃の活動の成果により、4年連続の特別賞与の支払いを実現

- *平成22年度民間社会福祉施設設備改善整備費補助金(東京都補助金)を活用し、エアコン更新工事を実施。
- *4年連続の特別賞与の支払を実施。
- *3年に1度の障害程度区分見直しにより、介護給付費が上がり、大幅に経営が改善した。
- *事務所用パソコンの整備に続き、介護支援システムの更新及び経理業務の委託により、業務効率化を図った。

サブカテゴリ-5(8-5)

前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している

評価項目1

前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している

・カテゴリ-3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

- 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない

改善の成果

「ふっくら亭」で、納涼祭を実施。パンは地域で愛されており、旅行雑誌にも掲載。

- *パン工房「ふっくら亭」では、地元の朝採れ野菜・手打ちそばのほか、コロッケパンなど豊富な種類のパンが地域でも愛されており、店員である利用者に声をかける常連もあり、旅行雑誌にも掲載された。
- *今年の7月に納涼祭が開催され、地域とも協力して、盆踊りや出店など多くの方々が集った。

Ⅱ サービス提供のプロセス項目 (カテゴリー6-1～3、6-5～6)

No.	共通評価項目		
	サブカテゴリー1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	4/4
	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 <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇)</p>		
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している	○非該当
	●あり ○なし	2. 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	○非該当
	●あり ○なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○非該当
	●あり ○なし	4. 利用者の問い合わせや見学の見学があった場合には、個別の状況に応じて対応している	○非該当
	サブカテゴリー1の講評		
	<p>法人運営・全サービス事業等を余すことなく公開し日本一透明性の高い事業所を目指す</p> <p>いち早く平成19年10月に障害者自立支援法の多機能事業に移行した美山学園のホームページの扉を開けた途端に、法人運営(理事会・議案・審議・諸規程・入札案件まで全て)及び、ふんだんに写真等を盛り込んだ全てのサービス事業、広報誌、諸案内・パンフレットなどの他にも、施設長が毎朝作成の全サービス事業の動向を包括した「業務日程表」を職員が携行し組織的に安全重視の支援に取り組んでいる状況をもネット上にアップしており、法人運営及びサービス事業共に、理念・方針・実行・進捗状況・自己評価等、全状況を余すことなく公開している。</p> <p>利用者の特性に応じた文字や写真など、自己意識への効用を図る</p> <p>利用者には選ばれる事業所として、カラー刷のパンフレットや広報誌は、プライバシーに十分配慮し写真や図表を多く盛り込んで、利用者の活動状況を紹介して、利用者・家族に親しみ易いものにするよう常に工夫している。また、お知らせや、掲示物などは活字を大きくしたり、漢字にはふりがなを振るなどの工夫をしている。食堂のカウンターに掲示の献立メニューは、ひらがな文字を多く使用することで食事への関心を寄せることにも繋がっている。また、毎日頻繁に出入りする下駄箱に名前と写真を掲示し自己意識への効用を図っている。</p> <p>ありのままの学園を見て貰うために見学者や視察などに可能な限り希望に沿って対応</p> <p>見学者や視察については、利用者のプライバシーや寝食等の生活に影響を及ぼさない範囲で、普段のありのままの生活・活動状況を見せようとしている。なお、土曜日・日曜日の見学や視察については、職員が対応できる限り先方の希望に沿って行っている。また、中学生の職場体験や民生委員、児童委員の見学会、知的障害者入所施設連絡会の見学会を受け入れている。このような見学会等を通じて、積極的な開示を旨とする美山学園としての役割を果たすよう日夜取り組んでいる。</p>		
	サブカテゴリー2		
2	サービスの開始・終了時の対応	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	7/7
	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 <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇)</p>		
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	○非該当
	●あり ○なし	2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	○非該当
	●あり ○なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	○非該当

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		評点(0000)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	○非該当
●あり ○なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している	○非該当
●あり ○なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	○非該当
●あり ○なし	4. サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている	○非該当

サブカテゴリ-2の講評

家族等や行政担当者も含めた丁寧な説明と入所時の要望等もサービスに反映すべく取り組み
 入所(サービス提供の契約)にあたっては、利用者、家族、行政の担当者も同席のうえで、更新時を含め事業所内での基本的ルールや契約書、重要事項説明書の記載内容、特に、サービス内容や料金等にかかわる事柄について丁寧に説明して、家族に同意を得て契約を締結している。なお、説明の際に家族から提示される要望や意向については、貴重な基礎的情報であるので、アセスメントとして利用者フェイスシートに記載し、個別支援計画に反映させるためにも施設内LANを通じて職員間で共有化してサービス提供にあたるように取り組んでいる。

利用開始時から時系列に沿ってまとめられた記録による組織的な取り組み
 今年度(平成22年度)は、1名の入所者を迎えた。利用者・家族の不安や美山学園をよく知るために、ショートステイ(短期入所)の体験をすることで、利用者・家族共に、この美山学園で生活する80名の利用者と一緒に寝食を共にし、日中活動を行うことへの不安やストレスが解消・軽減され、入所することを意思決定した段階で契約するようにしている。また、入所後3ヶ月は、本人の様子を担当者等が時系列に記録することで、職員が同一の情報を共有し、統一した支援を行うことができるようになり、利用者の状況の変化に、迅速な対応が可能となった。

介護保険制度下の施設に移行する場合であっても各方面との折衝による移行を実現
 今年度の退所者は1名を数えるのみであったが、高齢を理由とした退所であり、移行先も老人保健施設であったため、障害者支援をそのまま高齢者施設に継続することは難しいものがあったが、利用者の高齢化する美山学園としては、早晩、高齢者の福祉制度との関わりが必要となることから、積極的に行政との連携を図るなかで、介護保険を利用して老人保健施設に入所できるように取り組んだ結果、老健への入所が実現した。通常の障害制度間の移行の場合には、アセスメントや個別支援計画、ケース記録などを移行先の施設に渡し、支援の継続性をもたせている。

サブカテゴリ-3

3 個別状況に応じた計画策定・記録 サブカテゴリ毎の
標準項目実施状況 11/11

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		評点(000)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○非該当
●あり ○なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○非該当

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		評点(0000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	<input type="radio"/> 非該当
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		評点(00)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	<input type="radio"/> 非該当
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		評点(00)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-3の講評		
組織体として統一した利用者本位のサービス提供を行うための基本となる個別支援計画書 個別支援計画に基づく利用者サービスの更なる向上を図るために、利用者の意思や希望を最大限尊重し利用者本位のサービスを提供するために、利用者意向重視の個別支援計画を策定し、その計画に基づき統一した支援を組織体として提供することを徹底している。利用者支援の基本簿である個別支援計画作成のプロセス概要は、前年度の個別支援の評価を踏まえて、①個別支援計画策定委員会が原案策定、②先に利用者の希望を聞いておき原案に採り入れ、③家族に希望を聞いた後に、原案を説明、④希望が所を追加し同意を得て個別支援計画書として決定。		
個別支援計画策定委員会の示す要領に基づいて作成の支援計画及び支援実施書等による支援 個別支援計画策定委員会が、個別支援計画書・支援実施書(①生活支援サービス・②日中活動支援サービス・③行動の特性へのサービス)の策定要領を明示した。また、次年度の支援計画作成の基礎となる、アセスメントの重要性並びにそのやり方及び、個別支援評価書(利用者・家族等の意向・今年度の重点目標・短期、中期支援目標・支援内容・モニタリングの状況・目標に対する評価)の作成の徹底を図っている。この計画の達成度を検証して纏めた個別支援評価書を利用者・家族等に説明している。支援計画はモニタリングを行い年2回見直しをしている。		
モニタリングにより年2回見直す個別支援計画に基づく支援計画評価による充実した支援 組織的手順を踏んで作成の個別支援計画の内容及び詳細に記述のケース記録は、施設内ランで支援職員や関係職員が何時でも閲覧し・活用できるシステムとなっており、利用者一人ひとりに応じて適切な支援を行うことが出来ている。この場合、職員が個々の裁量による支援は絶対に行ってはならないことを徹底している。このように、組織的に統一された支援を行ってきた結果、利用者の状態に格段のよい効果がみられるようになった。なお、個別支援計画の評価を毎月パソコンに記録することで支援の状況が明確になり、より細かな支援が出来るようになった。		

サブカテゴリ-5		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	7/7
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		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得ようとしている	○非該当	
●あり ○なし	2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している	○非該当	
●あり ○なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○非該当	
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		評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	○非該当	
●あり ○なし	2. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している	○非該当	
●あり ○なし	3. 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	○非該当	
●あり ○なし	4. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	○非該当	
サブカテゴリ-5の講評			
<p>サービスを提供する者として利用者の権利擁護意識向上への取り組み</p> <p>今年度、1年間を通じて、利用者の権利擁護について集中的に職員研修を実施して、職員指導を徹底して行っている。普段の生活、サービス提供においても、個人の尊厳に配慮し、カーテン、目隠しの活用やノックの励行、さらには排泄時の声かけや同性介護など羞恥心にも配慮し、利用者の気持ちを傷つけることのないよう職員間でも配慮している。また、ケース記録を記載するときの言葉遣いなどにも十分配慮して、原文のまま何時でも家族に見せられるケース記録を目指して、権利擁護に留意したケース記録の記載をするようにしている。</p> <p>ホームページ等を通じてその日のイベントの様子を発信</p> <p>個人情報、プライバシーと利用者の意思にも最大限の配慮をしつつ、オープンにできる情報についてはホームページなどを通じて、積極的な開示に務めている。とくに利用者の様子については、個人情報、プライバシー、利用者の意思について事前に同意を得ているので、イベントなどを行ったその日のうちに、その様子をホームページにアップしている。こうした素早い情報発信により、家族から好評を得ている。個人のプライバシーへの配慮と情報のオープン化を両立した取り組みをしている。</p> <p>個人情報保護規程、利用者権利擁護規程及び就業規則の制定など、人権尊重の支援</p> <p>個人情報保護規程を策定しており、個人情報の利用目的を明示し、目的外利用を原則禁止している。また、施設内ランには、職員だけにアクセス権を設定するなど、個人情報保護に配慮した取り扱いをしている。また、利用者権利擁護規程及び、就業規則にも規定しており、プライバシー等に配慮した支援を行っている。</p>			

サブカテゴリ-6		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	12/12
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		評点(0000)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている		○非該当
●あり ○なし	2. 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている		○非該当
●あり ○なし	3. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している		○非該当
●あり ○なし	4. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している		○非該当
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		評点(000)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている		○非該当
●あり ○なし	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている		○非該当
●あり ○なし	3. 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる		○非該当
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		評点(00000)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている		○非該当
●あり ○なし	2. 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している		○非該当
●あり ○なし	3. 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている		○非該当
●あり ○なし	4. 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している		○非該当
●あり ○なし	5. 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている		○非該当

サブカテゴリ-6の講評

事業所全体で取り組んでサービス提供をしている美山学園の整備されたマニュアル

業務マニュアル、利用者個別マニュアルについては、いつでも閲覧、確認できるように施設内LANを通じて共有しており、また、入職したばかりの職員や有期契約職員をはじめ全ての職員も理解できるよう表現にも配慮した内容となっている。また、業務マニュアル等は職員の提案制度も取り入れており、提案制度を通じて入所会議マニュアルを作成するなどの成果もみられる。また、マニュアルに示されていない事柄に関しては、職員個人の独断的な判断でなく、直属の上司に必ず相談・助言を求めて対応するよう組織でサービス提供にあたることを徹底している。

「利用者の命を預かる仕事」との使命感で安全・安心なサービスの提供に取り組んでいる

サービスの提供にあたり、職員の対応に留意する必要があるときには、直属の上司が助言・指導するとともに、本部長・管理者、統括サービス管理責任者から、サービスの基本は「利用者の命を預かる仕事」であり、安全性を徹底することを厳命している。なお、職員によって利用者への対応にバラツキが生じないように、職員の組み合わせを工夫するなどして一定水準のサービスを行うようにしている。また、職員の異動や欠員を想定して2人一組の体制をとっていることで安定的なサービス提供をしている。

美山学園の事例を想定して作成のマニュアル等を支援に反映すべく朝会等で徹底

全体的な業務マニュアルや手引書等を作成する場合には、どこかの標準的マニュアル等を参考にではなく、全てこの美山学園における事例を想定して作成している。支援の状況によっては、利用者一人ひとりに対して、個別のマニュアルや手引書を作成している。また、全職員がチームを編成して、その部門に精通・経験のある講師を招き勉強会もしている。このようにして作成のマニュアル等や、勉強会を毎日の支援で反映されなければ意味がないので、朝会や施設内ランでサービスの基本事項や手順等の徹底をしている。

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

		サブカテゴリ4	
サービスの実施項目		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	32/32
<p>1 評価項目1 個別の支援計画をいかにしながら、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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇〇)</p>			
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている		○非該当
●あり ○なし	2. 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している		○非該当
●あり ○なし	3. 自立生活に必要なさまざまな情報をわかりやすい方法で提供している		○非該当
●あり ○なし	4. 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている		○非該当
●あり ○なし	5. 日常の金銭管理については、自己管理できるよう支援をしている		○非該当
評価項目1の講評			
<p>7項目に亘る理念・基本方針を踏まえて組織的手順を踏んで作成の個別支援計画で支援</p> <p>美山学園が最重要としている7項目に亘る、理念であり使命でもある、①利用者の自立に向けたサービスの提供、②利用者の意思や希望を最大限尊重した利用者本位サービスの提供、③利用者の尊厳を最大限尊重したサービスの提供、④利用者サービスは、全て個別支援計画に位置づけ、組織体として提供、⑤利用者の生活の中心となる生活支援は、生産活動を中核と位置づける等を踏まえて、利用者家族の意向を反映して、担当職員及び個別支援計画策定委員会等、美山学園として組織的手順を踏み作成した個別支援計画に基づき支援を展開している。</p> <p>一人ひとりの特性や状況に応じた支援により日中の生産活動でも社会的・精神的自立</p> <p>美山学園の理念・基本方針である、「利用者の自立に向けたサービスの提供」に当り、重度者が圧倒的に多く日常生活動作<食事、排泄、入浴、整容、投薬等>においても、一部介助・全介助を要するが、できる限りむやみに手出しをせず見守り支援し、軽度者には社会生活上のルールなど生活力を培う支援を心がけている。クラブ活動や旅行の際の皆で歌を歌いながらバスで出かけるイラスト入りの葉などにも平仮名やルビをふり利用者一人ひとりの特性や状況に応じた支援をしており、特に、日中の生産活動において社会的・精神的自立の効果が現れている。</p> <p>介護・見守り班も含め全員に生産能力に応じ工賃の毎月2回支給で金銭管理の自立支援</p> <p>生活介護事業では、一部の介護・見守り以外の8割以上の利用者が日中、生産活動に従事しており、介護・見守り班も含め全員に生産能力に応じ工賃を支給している。利用者の作業意欲を高めてもらいたいことと、一般社会における賃金支給と同じように毎月受け取れるようにすることを基本にして、毎月1回現金で支給すること等を定めた工賃規定を設けており、金銭の自己管理を基本として現金で支給している。平成20年7月から工賃支給額を倍増すると共に、支給日を月2回として現金で手渡し日常の金銭管理について自立に向けた支援をしている。</p>			
<p>2 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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇〇〇)</p>			
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 活動メニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている		○非該当
●あり ○なし	2. 利用者が活動しやすい環境を整えている		○非該当
●あり ○なし	3. 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している		○非該当
●あり ○なし	4. 工賃は利用者との合意に基づいて支給している		○非該当
●あり ○なし	5. 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている		○非該当
●あり ○なし	6. 就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている		○非該当

評価項目2の講評

率先して新体系に移行し利用者の誰もが生産活動に参画できるよう多様な作業種を設定

平成19年10月1日に障害者自立支援法の新体系事業<施設入所支援事業・生活介護事業・就労継続B型事業・短期入所事業>に移行して3年が経過する美山学園では、当初から利用者の生活の中心となる生活支援を「生産活動を中核」に位置づけて誰でも参画できるように多様な作業種を設定している。介護班<ビーズ等>、見守班<散歩等>、ボトル運搬班、ラベル班・キャップ班、分別班、受注作業班<携帯電話の解体・分別>・<キャップの掃除・分別>、選択・掃除班と、就労継続B型事業<製パン事業>の何れかの班に属し生産活動に関わっている。

居室棟の周囲に建つ作業棟の構造や作業動作に応じて排水溝の設置等安全・清潔な環境

上記で紹介した多様な生産活動の場は、居室棟内の多目的室<ビーズ、木工製品、キャップの掃除・分別>及び、棟内清掃・洗濯と、居室棟の裏山中腹に2階建及び平屋建の作業棟<ペットボトルキャップ外し、アルミ・スチール缶・ビン等分別、携帯電話の解体・分別、陶芸・木工品作り>、居室棟脇に缶・ビン選別圧縮機やペットボトル減容機を設置の高屋根の作業棟やパン工房が建ち並び、各作業棟の構造や作業動作に応じて、排水溝の設置、路面の舗装、外階段に手触りをも考慮した手摺の設置や、害虫対策ネットの設置等、安全・清潔環境に努めている。

適材適所の作業で日常生活にリズムが生まれ働く意欲に併せ問題行動激減する等の効果

美山学園の理念・基本方針の一つ「利用者の生活の中心となる生活支援は、生産活動を中核に位置づける」として、新体系移行以来、利用者の適材適所に応じた生産活動の作業種目や内容等を探求してきた結果、誰もが適材適所により何らかの生産活動に参画できるようになり、働く意欲に併せ問題行動が激減するなど心身の安定に大きな効果をもたらしている。なお、賃金は工賃規定を設け、一般社会における賃金支給と同じように毎月現金で手渡し支給(平成20年7月から工賃支給額を倍増すると共に月2回支給)、その金銭は自己管理を基本としている。

3 評価項目3

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

評点(〇〇〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者が選択できる食事を提供している	○非該当
●あり ○なし	3. 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	4. 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている	○非該当

評価項目3の講評

食堂の全面改装と直接調理方式への変更と併せ厨房から調理の匂いと温かい美味しい食事

樹木に覆われた小高い山を背にして建つ美山学園の居室棟玄関横の食堂を平成21年度に全面改装工事<パーテーションでエアウト自由な間仕切り、床張替え、温かい色調の壁、給湯付洗面台、間接照明、テーブル・椅子新調等>したことにより食堂環境が一変した。この新装した食堂の竣工祝いとして寿司屋に来てもらい食事を開催した。利用者の給食を一時期、配達弁当で提供していたが平成19年11月から直接調理方式に変更して3食とも厨房から調理の匂う温かい食事を出し、更に食事の味や質をよくするため平成21年4月から厨房委託業者を変更した。

管理栄養士の独自献立と栄養ケア委員会による利用者の意向を汲み入れた多彩な食事

平成21年度に、食堂の全面改装、厨房委託業者の変更と併せ、美山学園の管理栄養士が独自の献立が可能となり、行事食や選択食の内容や回数等も大幅に増加した。これを機に、日常の決まった3食だけでなく、利用者の希望を汲み入れた食事を提供するために、栄養ケア委員会<献立に関する検討、行事食、誕生日会食、選択食、日常の食形態や提供方法に関するケース検討等>を設けて選択食や誕生日会食、行事食など多彩な食事を提供できるようになった。また、利用者の要望等に沿ってグループ分けし、ゆっくりと食事を楽しむ環境となっている。

利用者一人ひとりの状況を詳細に分析した配膳表の基にゆったりとした気分の楽しい食事

真新しい床、温かい色調の壁、新しくつらえたテーブル・椅子に間接照明の灯りの清潔感のある食堂で、静かな雰囲気ですぐに食事を摂りたい方など、利用者の状態に応じて管理栄養士が作成した配膳表<常菜・軟菜・刻み、ご飯(普通・小盛・大盛)、摂食時間遅い・比較的遅い、時間をずらして遅く来る人には食堂に来てから盛付けする、麺類の時のセッティング時間、糖尿食、血圧やアレルギー対応食等詳細>の基に、セルフで又は職員が介添えすることで落ち着いてゆったりとした気分で食事が摂れるようになり、食事時の利用者間のトラブルなどは激減している。

4 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

評点(〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の状態やペースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	2. 必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている	○非該当

評価項目4の講評

美山学園が利用者にとって家庭であり、生活する中から自己実現へ向けた支援

日常生活で必要とする支援は、全て利用者一人ひとりの状況に応じて作成の個別支援計画書に基づき行っており、朝6時30分の起床から整容、朝食、日中活動、余暇、理美容サービス、入浴、夕食、就寝等の学園生活について、重要事項説明書にも明記の、①利用者にとって家庭であり、生活する中から自己実現のため意欲的なチャレンジャーであることを支援していく、②「ゆとりと安らぎ」を基本としながら現有能力を高めるとともに、潜在力、残存力の活性化への支援をしていく等とした美山学園の運営方針を利用者・家族にも説明し支援にあっている。

毎朝、施設長が作成し職員に配布の業務日程表からも組織的に情報の共有化をしている

「日常生活支援」を、食事、排泄、入浴、着脱衣、整容<洗顔・髪梳・髭剃り・歯磨き・爪切り・耳掃除・理美容等>、移動、生活環境整備<リネン交換・居室の整理整頓・室温管理等>、投薬、洗濯、水分補給の10種別<種別によっては更に詳細に>の介助<一部介助・全介助>を行っている。なお、この日常生活支援の他に、日中活動の生活介護事業<生活介護・生産活動>・就労継続B型から法人傘下の共同生活事業等も含め利用者・職員の一日の動向を包括した「業務日程表」を毎朝施設長が作成し、全職員に配布し組織的情報の共有化をしている。

日常生活上で必要な支援は、個別支援計画の目標を達成することを目指している

生活上に必要な日常生活<前記の10種別>の入浴や排泄、整容等のうち、一部・全部介助を要する利用者が比較的少ない水分補給及び着脱衣や食事以外、特に投薬のほぼ全員を始め多くの方が介助を必要としている。日常生活をするうえで必要な支援を利用者・家族の意向と美山学園での生活の状態をみて、利用者の潜在力、残存力を引き出すことを目指して作成の「個別支援計画」に沿って支援しているので、その場面で利用者の意向や要望を全て受け入れ、何事にも手出しをせず支援計画の目標を達成するための支援をしている。

5 評価項目5

利用者の健康を維持するための支援を行っている

評点(〇〇〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている	○ 非該当
●あり ○なし	2. 必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている	○ 非該当
●あり ○なし	3. 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている	○ 非該当
●あり ○なし	4. 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている	○ 非該当

評価項目5の講評

2名の看護師と毎月1回精神科の嘱託医師の診察・健康相談や多くの協力病院体制

利用者の健康管理の医療体制として、静養ベッドを備えた医務室及び静養室の設備と、2名の看護師と支援スタッフが連携して日常的に利用者の服薬管理や健康管理に当たっている。また毎月1回、精神科の嘱託医師に医務室で診察や健康相談を受けることができる。なお通院が必要な場合には「利用申込書」に添って対応し、緊急時は、相談のうえ近隣の病院に通院することとしている。更に、市内の救急指定病院でもある2箇所の総合病院、精神科・内科の診療科を持つ2つの病院、2つの歯科医院等を協力病院とするなど、健康管理に万全の体制をとっている。

毎週1回訪問歯科医の口腔ケアやリサイクル作業の利用者・職員に破傷風ワクチン接種

前記の医療機関の他に、毎週1回訪問歯科医師<看護師・歯科衛生士随行>により毎回、十数名の利用者が口腔ケアのために受診している。また、年2回、利用者の健康診断を実施し、診断結果を家族に送付している。その他にも特に、缶ビン選別圧縮機やペットボトル減容機等大型機械が稼動する作業棟で、職員と一緒にリサイクル作業を行っている利用者3名・職員5名に破傷風予防のワクチン接種をしている。なお、この作業棟の路面にアスファルト舗装や水道敷設等の環境整備を行って衛生管理に努めている。

看護師1名とスタッフ5名の総勢6名によるチェック体制により誤薬ゼロに向けて取組む

服薬管理は、看護師1名とスタッフ5名の総勢6名体制によるチェックにより誤薬ゼロに向けて取組んでいる。なお、看護師2名体制にし利用者の体調変化や緊急時対応と、深夜の職員配置を従来の倍増の4名体制にして緊急時への対応にも備えている。その他にも重要視している食中毒の発生を防止するため、厨房の衛生管理を基本的に大量調理施設衛生管理マニュアル<原材料受入れ・下処理の管理徹底、加熱調理食品の加熱温度管理、二次汚染防止等>を踏まえた衛生管理や、感染症<新型インフルエンザ、ノロウイルス等>の発生防止の取り組みをしている。

6 評価項目6 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		評点(〇〇〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている	○非該当
●あり ○なし	2. 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている	○非該当
●あり ○なし	3. 日常の生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考に見直しをしている	○非該当
●あり ○なし	4. 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようなしくみを整えている	○非該当
●あり ○なし	5. 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている	○非該当

評価項目6の講評

利用者・家族の意向や希望を汲み入れながら行う多種・多様な行事やレクリエーション

美山学園では、長年に亘り利用者・家族の意向や希望<食事・事務手続き・日用品・通院・日中活動(旅行・昼食外食・クリスマス会)・クラブ活動・理美容・その他オプションなど>を汲み入れながら包括的に支援しており、行事やレクリエーションも支援の一環として、年間を通じ多種・多様な催しを行っている。日中活動としての旅行(日帰り・一泊)やクリスマス会等、クラブ活動<華道・料理・カラオケ・レクリエーション>、行事<納涼祭・誕生会・新年会・花見会・作業見学会等>、他に余暇活動として少人数で外食・買物・ドライブなどを行っている。

新店舗ふっくら亭の広場で開催の恒例の納涼祭やクリスマス会の準備にも利用者の参画

年間を通じて行っているこれら多種・多様な行事やイベントへ多くの利用者が参加<意向アンケート調査>しているが、利用者の状態からも企画に参画までは難しいものがある。しかしながら今年は新店舗<ふっくら亭>の広場で開催した恒例の納涼祭や、ホテルで行うクリスマス会は準備段階から利用者の参加を得て行っている。なお、利用者同士の意見を出し合う場として、毎月「利用者懇談会」を行い、その場ですされた意見等については、サービス管理責任者・管理者に正式文書として決裁し、利用者の意向を尊重して美山学園の運営にも反映させている。

年度計画で改修等を積み重ね美山学園の目指す安全で快適環境の目的達成が期待される

平成5年の法人設立から1年後の平成6年3月に開設した美山学園は、十数年の月日を経て老朽化対策や排水設備等を改善し快適な環境を目指してこれまでも年度計画で改修工事をすすめている。平成21年度から3年計画で進めている居室棟のエアコン設備の全面改修、22年度にも棟内廊下の塗装や多目室の壁張替え、作業棟外階段に転落防止柵設置などの改善に取り組んできた。今後は、風呂場の改修や、トイレの臭気対策として排水設備の改修工事等を検討しており、この学園の目指す安全で快適環境の目的達成に向けた取組が期待される。

7 評価項目7 施設と家族等との交流・連携を図っている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている	○非該当
●あり ○なし	2. 利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている	○非該当
●あり ○なし	3. 必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている	○非該当

評価項目7の講評

家族との連携を大事と考えており、家族会開催時は必ず管理者等が出席し情報提供

家族との連携を大事と考えており、新装した食堂を会場に隔月ごとに開催の家族会には、管理者及び総括サービス管理責任者が毎回必ず出席して、その時々利用者・職員の状況等はもとより福祉を取り巻く情勢等をも適宜に提供している。なお、当然のこととして、法人の理念・基本方針をはじめ事業計画や実績報告等に関する説明と報告を行っている。また、家族には年2回発行の美山学園広報誌(やまゆり通信)及び、ホームページで利用者の学園の状況をはじめ法人(理事会)が審議し決定した主要事業や報告等の内容を詳細に知らせることに努めている。

利用契約や毎年作成する個別支援計画においても家族との緊密な意思疎通を図る

家族との連携で大事なこととして、毎年作成する利用者の個別支援計画がある。この場合、統括サービス管理責任者を主宰者とする個別支援計画策定委員会が組織体としての責任で策定した素案を、それぞれの手順を踏んで利用者及び家族に提示・説明し、同意を得て正式な個別支援計画を作成している。このそれぞれの手順中、利用者意向重視の計画とするため、利用者・家族に時間差を設け別々にしている。また、利用契約時などでも家族との意思疎通を緊密に図っている。この計画を家族が実感する機会として毎年1回、日中活動の体験交流会を実施している。

家族との絆となる「やまゆり通信」に、その日のうちに掲載するホームページなど

美山学園のホームページや年2回発行の「やまゆり通信」には、利用者の日中活動における作業の様子や外出、旅行(日帰り・一泊)をはじめ納涼祭、誕生会、ホテルで行なうクリスマス会、新年会など毎日の様子がその日のうちにホームページに掲載されるので、家族は距離的には離れてはいるものの美山学園の様子をほぼリアルタイムで知ることができる。その他、帰省の時は連絡帳を介して家族との連携をとっている。また、病気や怪我、事故等の場合には必ず家族に状況等を報告し、通院するような時には家族の了承を得て迅速に対応している。

8 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

評点(〇〇〇)

評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者が入所施設を退所して地域社会で生活できるよう計画的に支援している	○ 非該当
●あり ○なし	2. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	○ 非該当
●あり ○なし	3. 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している	○ 非該当

評価項目8の講評

利用者の自立と地域移行へ向けて自立訓練棟やケアホーム・グループホームを実施

社会福祉法人として並びに、その傘下にある事業所の美山学園として、障害者自立支援法の下で、自立に向けた支援と地域福祉を推進すべく率先して、平成19年10月に新体系事業に移行した。そのなかで、敷地内に日常生活に必要な設備・備品を備えた「自立訓練棟」を建て生活訓練を実施し、引き続き共同生活介護(ケアホーム)・共同生活援助(グループホーム)事業を行い、利用者の自立と地域移行へのステップの足がかりを進めている。また、在宅者支援として短期入所事業(ショートステイ)も行っている。

パン工場の直営店「ふっくら亭」広場での納涼祭が地域との交流の輪を広げる

平成6年から八王子市美山地域にある福祉施設としての美山学園では、地域との触れ合いと、地域社会への貢献を目指す一つの手段として、これまで施設の広場で行っていた納涼祭を、今年は、就労継続支援B型事業所のパン工房「ふっくら亭」の直営店として、平成21年5月30日にバス通り<く道路向かい側は小学校>オープンした「ふっくら亭」<パン工房で創意工夫した多種類のパン、コーヒーや北海道産そば粉にこだわる手打ちそば、地元野菜等を販売>の駐車場広場で開催し、地元の人々も大勢集り、交流の機会が更に広がった。

近隣の町会や各種の催しで製品・作品の販売や野球観戦、旅行など多様な社会体験

この新店舗<ふっくら亭>を介して美山学園の利用者(休日は20名程度と多い)と来客との交流の場となっている。地域生活に向けた支援を行うためには、地域の行政機関等の政策や地域の実情を収集・把握することが必要であることから、利用者の在籍地域の実情に応じ関係行政機関等と連携をとることに努めている。また、利用者自身が地域の資源や実情を体感することが大事であるとして、美山学園では近隣の町会や各種の催し会場に出店して製品・作品の販売の他にも、プロ野球・相撲観戦、遊園地、旅行など多様な社会体験の支援を積極的に行っている。

〔事業者が特に力を入れている取り組み：知的障害者入所授産施設〕

《事業所名：八王子美山学園〈施設入所支援事業・生活介護事業・就労継続支援B型事業〉》

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-2	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
タイトル①	適材適所の作業で日常生活にリズムが生まれ働く意欲に併せ問題行動が激減する等の効果	
内容①	美山学園の理念・基本方針の一つ「利用者の生活の中心となる生活支援は、生産活動を中核に位置づける」として、新体系移行以来、利用者の適材適所に応じた生産活動の作業種目や内容等を探索してきた結果、誰もが適材適所により何らかの生産活動に参画できるようになり、働く意欲に併せ問題行動が激減するなど心身の安定に大きな効果をもたらしている。なお、賃金は工賃規定を設け、一般社会における賃金支給と同じように毎月現金で手渡し支給(平成20年7月から工賃支給額を倍増すると共に月2回支給し、その金銭は自己管理を基本としている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	5-1-2	職員の質の向上に取り組んでいる
タイトル②	プロ職員として果たすべき使命感をもった職員の育成を目指して	
内容②	運営方針の1つとして「プロ職員として果たすべき使命感をもった職員の育成」を掲げ、福祉のプロ職員化を目指して、職員を育成している。市販の書籍3冊を職員全員に配布し、経営層職員を講師として、集中研修を実施した。能力主義の人事考課をとっており、年3～4回は、全職員と本部長・管理者面談を実施し、全職員に個別に伝える取り組みも行っている。また、採用についても、「福祉人材ネットワーク事業」などに参画し、人権尊重を必須条件として、平成22年度は新卒5名を採用し、立地条件の悪い中、おおむね職員が定着している。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-4	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
タイトル③	毎朝、施設長が作成し職員に配布の業務日程表からも組織的に情報の共有化をしている	
内容③	「日常生活支援」を、食事、排泄、入浴、着脱衣、整容〈洗顔・髪梳・髭剃り・歯磨き・爪切り・耳掃除・理美容等〉、移動、生活環境整備〈リネン交換・居室の整理整頓・室温管理等〉、投薬、洗濯、水分補給の10種別〈種別によっては更に詳細に〉の介助〈一部介助・全介助〉を行っている。なお、この日常生活支援の他に、日中活動の生活介護事業〈生活介護・生産活動〉・就労継続B型から法人傘下の共同生活事業等も含め利用者・職員の一日の動向を包括した「業務日程表」を毎朝施設長が作成し、全職員に配布し組織的に情報の共有化をしている。	

〔全体の評価講評：知的障害者入所授産施設〕

《事業所名：八王子美山学園〈施設入所支援事業・生活介護事業・就労継続支援B型事業〉》

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	率先して新体系に移行し利用者の誰もが生産活動に参画できるよう多様な作業種を設定
	内容	平成19年10月1日に障害者自立支援法の新体系事業〈施設入所支援事業・生活介護事業・就労継続B型事業・短期入所事業〉に移行して3年が経過する美山学園では、当初から利用者の生活の中心となる生活支援を「生産活動を中核」に位置づけて誰でも参画できるように多様な作業種を設定している。介護班〈ベース等〉、見守班〈散歩等〉、ボトル運搬班、ラベル班・キャップ班、分別班、受注作業班〈携帯電話の解体・分別〉・〈キャップの掃除・分別〉、選択・掃除班と、就労継続B型事業〈製パン事業〉の何れかの班に属し生産活動に関わっている。
2	タイトル	利用者一人ひとりの状況を詳細に分析した配膳表を基にゆったりとした気分の楽しい食事が利用者同士のトラブルなどを激減させている
	内容	真新しい床、温かい色調の壁、新しくしつらえたテーブル・椅子に間接照明の灯りの清潔感のある食堂で、静かな雰囲気です。食事を摂りたい方など、利用者の状態に応じて管理栄養士が作成した配膳表〈常菜・軟菜・刻み、ご飯〈普通・小盛・大盛〉、摂食時間遅い・比較的遅い、時間をずらして遅く来る人には食堂に来てから盛付けする、麺類の時のセッティング時間、糖尿食、血圧やアレルギー対応食等詳細〉を基に、セルフ又は職員が介添えることで落ち着いてゆったりとした気分で食事が摂れるようになり、食事時の利用者同士のトラブルなどが激減している。
3	タイトル	毎朝、施設長が作成し職員に配布の業務日程表からも組織的に情報の共有化をしている
	内容	「日常生活支援」を、食事、排泄、入浴、着脱衣、整容〈洗顔・髪梳・髭剃り・歯磨き・爪切り・耳掃除・理美容等〉、移動、生活環境整備〈リネン交換・居室の整理整頓・室温管理等〉、投薬、洗濯、水分補給の10種別〈種別によっては更に詳細に〉の介助〈一部介助・全介助〉を行っている。なお、この日常生活支援の他に、日中活動の生活介護事業〈生活介護・生産活動〉・就労継続B型から法人傘下の共同生活事業等も含め利用者・職員の一日の動向を包括した「業務日程表」を毎朝施設長が作成し、全職員に配布し組織的に情報の共有化をしている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	年度計画で改修等を積み重ね美山学園の目指す安全で快適環境の目的達成が期待される
	内容	平成5年の法人設立から1年後の平成6年3月に開設した美山学園は、十数年の月日を経て老朽化対策や排水設備等を改善し快適な環境を目指してこれまでも年度計画で改修工事をすすめている。平成21年度から3年計画で進めている居室棟のエアコン設備の全面改修、22年度にも棟内廊下の塗装や多目室の壁張替え、作業棟外階段に転落防止柵設置などの改善に取り組んできた。今後は、風呂場の改修や、トイレの臭気対策として排水設備の改修工事等を検討しており、この学園の目指す安全で快適環境の目的達成に向けた取組が期待される。
2	タイトル	事故分析、作業環境・手順の見直し等、さらなるリスクマネジメントの推進を
	内容	リスクマネジメント実施規程を策定し、月1回リスクマネジメント委員会を実施している。サービス管理責任者をはじめ、リスクマネージャー、看護師、管理栄養士の4人と各棟の常勤職員2名ずつと非常勤職員も1名参加している。誤薬対策では、マニュアルを再検討し、担当者の見直し等の実施により、成果が出つつある。転倒等他の事故も含めて、事故を責めず、提出を評価する等、出しやすい環境を作り、事故分析、日頃から改善できる作業環境の見直しや事故が起きないようにするための手順の見直しなどさらなるリスクマネジメントの推進を期待したい。
3	タイトル	日本一事業経営の透明度が高い社会福祉法人となるべく、理事会傍聴制度の復活を
	内容	ホームページには、事業計画・報告・就業規則などの諸規程も含め、第三者評価結果、外部経営診断結果、苦情処理結果など施設における情報のほとんどを掲載している。インターネットを利用できない方に向けても、年2回機関紙「やまゆり通信」を送っており、家族をはじめ、地元町内会・行政など関係者向けに約500枚配布している。また、行事の様子、会議等の資料などほとんどのものは翌日夕方には、ホームページに掲載され、楽しみにしている家族も多い。日本一事業経営の透明度が高い社会福祉法人目指して、理事会傍聴制度の復活が期待される。