基本情報

施設名	社会福祉法人　川崎市社会福祉事業団 川崎市くさぶえの家
所在地	川崎市高津区末長 3-25-8
電話番号	044（888）6692
評価年度	平成 30 年度
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

評価方法

評価実施シート（管理者層合議用）	
（実施期間） 平成 30 年 6 月 20 日～ 平成 30 年 7 月 25 日	評価実施シート（管理者合議用）に記入。施設長、サービス管理責任者、事務職員が、直接観察・自己評価を行い、シートを作成。これをもとに合議を行いまとめた。
評価実施シート（職員用）	
（実施期間） 平成 30 年 6 月 20 日 平成 30 年 7 月 25 日	評価実施シート（職員用）に記入。契約職員を含む、全職員（11 名）が自己評価を行い、無記名で所定封筒に封をして回収を行い、評価機関に事前に提出をした。
利用者調査	
（実施期間） 平成 30 年 6 月 20 日～ 平成 30 年 7 月 25 日	家族会で趣旨を説明後配付。回収箱にて収集。
評価調査者による訪問調査	
（実施期間） 平成 30 年 8 月 22 日 平成 30 年 8 月 23 日	調査者 2 名が 1.5 日間訪問し、施設内を視察及び、職員と利用者の関わりの様子を観察し、昼食では利用者と一緒に食事を行い、午後、利用者本人インタビュー、職員面接を実施しました。また、利用者の方たちの作業、過ごし方を観察し、2 日目は施設長に 1 日目のヒアリングを引き続き実施しました。

川崎市福祉サービス第三者評価結果

社会福祉法人　川崎市社会福祉事業団　川崎市くさぶえの家	
評価年度	平成 30 年度
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

≪総合評価≫

施設の概要・特徴

【概要】

●川崎市くさぶえの家は、社会福祉法人川崎市社会福祉事業団（以下、法人という）の経営です。法人は、障害者関係施設 20 施設、高齢者関係施設 6 施設、児童関係施設 9 施設を川崎市全区に展開し、地域の福祉ニーズに貢献しています。川崎市くさぶえの家の運営方針は、「様々な行動障害のある自閉症者に作業支援･生活支援を行うことにより、利用者一人ひとりが地域で自立した生活ができるように支援します。」とし、自閉症の障害者に特化した支援に取り組み、市内唯一のパイオニア的な施設として行動障害等を伴う重度の利用者を積極的に受け入れています。また、相談支援員がケアマネージメントの技法を活用して支援を行う「くさぶえ地域相談支援センター」を併設し、川崎市の委託事業として在宅の自閉症者を支援する短期支援事業、障害の普及啓発を目的に講座の開催、専門書籍の貸し出し等の幅広い活動を行っています。

●川崎市くさぶえの家は JR 南武線武蔵新城駅から徒歩 13 分位、高津区の中央に当たり、中原区の新城、宮前区の野川に挟まれた地域にあり、地理的には第三京浜の京浜川崎インターの近くの静かな住宅地に位置しています。施設建物は 2 階建てで 1 階部分を川崎市くさぶえの家としています。利用定員は生活介護 24 名、自立訓練 6 名ですが、契約者 30 名は生活介護を利用しています。地域サービス事業での短期支援事業では利用者が大幅に増加し、独自の施設利用満足度調査でもほぼ 100%の満足度を得ている事業所です。

≪全体の評価講評≫

特に良いと思う点

【自閉症利用者の生活介護】

川崎市くさぶえの家では、朝と帰りに体操プログラムを提供し、健康増進・維持の他、コミュニケーションの向上も目的として継続して実施しています。併せて、集団行動の練習や周囲の行動を見て対応できるスキルも育んでいます。体操は機器を使わずマンパワーで行い、リーダー役の支援員が見本を示し、種目ごとに数を数える等、わかりやすさを第一にして進めています。また、体操を通じて話を聞く・理解するスキルが身に付けられるよう努めています。利用者一人ひとりが身体の動かし方を理解する機会であり、支援員との取り組みがコミュニケーションにもなることから、外部に体操の効果を伝えています。

特に良いと思う点

【自閉症専門機関としての地域支援】

川崎市くさぶえの家は、生活介護と自立訓練の 2 種のサービスを提供していますが、現状、自閉症の生活介護での利用者が 100%の状態です。隣接区に留まらず、川崎市全域における自閉症の専門施設として指導的な立場にあり、短期支援事業、社会自立促進事業、くさぶえ文庫開放事業、自閉症実践療育講座の開催等、自閉症の理解促進の中心として活躍しています。特に、自閉症の行動特性（「同一の課題に集中できる」）をストレングスと捉えたサポートとして、体操・作業プログラムを提供して推進しています。

【職員教育の推進】

川崎市くさぶえの家では、療育指導相談員（スーパーバイザー）の助言を受け、職員の支援技術、特に、自閉症に特化した支援技術の向上に力を入れています。職員は、自閉症者の特性の理解を深め、個性をストレングスとして発揮できる為の生活支援、個別ニーズに対応した個別支援計画の作成、利用者の発する言葉や行動に向き合い、あいまい・変更・変化が苦手な特性への配慮等を含む、支援技術向上の研鑽を図っています。また、利用者の多くは意思伝達が苦手であることを理解し、伝えようとする姿勢（快・不快、喜怒哀楽）を見逃さないよう日々の様子、観察に努め、利用者一人ひとりの気持ちを推し量って支援しています。

更なる改善が望まれる点

【利用者の更なる受け入れと支援について】

川崎市全区に亘って自閉症の人たちを専門に受け入れる施設が少ないことが最大の問題であり、現状、間に合っていないことも課題です。一番望ましいのは落ち着いた生活を獲得し、他施設への移行や就労により川崎市くさぶえの家に利用の空きができることでしょうが、現状難しいことも調査訪問により理解ができました。併設している「くさぶえ地域相談支援センター」の活動の中で、ケアマネージメントの技法を活用した支援の拡大及び専門的な支援を必要とする自閉症者に対し、より一層の短期支援事業等を通した情報・理解を促す啓蒙活動を期待しています。

【更なる情報の共有について】

利用者個々の情報をミーティング等で共有するシステムは構築されていますが、状況の変化が目まぐるしいケースの場合等、全体で情報の共通理解を図る過程で事態が進展してしまうケースが稀に生じることを懸念し、状況に応じた情報共有を図る工夫が必要に思われます。全職員が当事者意識で聞く体制はできていますが、特に、業務繁多で優先の時期には、回覧板、毎朝・夕の引き継ぎ、日誌の確認等の活用以外にも互いにタイムリーな情報を確認し合う体制の整備を期待いたします。

【自閉症利用者の地域受け入れ支援について】

自閉症利用者の障害は表面的な障害ではないこともあり、近隣等に誤解を生じさせる場合もあります。施設として独立していることもあり、近隣との交流が限られている点においても理解につながらないケースとして考えられます。地域に開かれた施設を目指す一環として、職員が講師として講義等を更なる機会を開拓し、ボランティアの受け入れも積極的に行う等、徐々に理解を広げ、障害を正しく理解してもらえるよう更なる活動に取り組んでいかれることを期待いたしております。

≪共通評価項目の評価結果≫

＜サービス実施に関する項目＞

【共通評価領域１】サービスマネジメントシステムの確立

●川崎市ホームページ、法人ホームページ、パンフレットに掲載して情報を提供し、体験実習ではパンフレットを用いて施設概要について個別に説明しています。契約時には個別支援計画を提示し、利用者の希望を優先する旨を説明しています。また、スケジュールの変更、環境の変化が苦手な自閉症の障害特性を理解し、事前の説明に写真等を活用して視覚的にイメージいただく等、不安・ストレスの軽減を図っています。入所直後の更生相談所による CARS（自閉症尺度）検査、家族からの聞き取り、行政機関など関係機関と連携を行っています。

●個別支援計画は、相談支援センターの作成する計画相談を基にサービス管理責任者が作成しています。サービス管理責任者は、日々のミーティングや連絡帳から進捗について確認し、遂行の指示を促し、統一された進行の取り組みを行なっています。職員会議では新たなサービス提案を励行し、利用者からの聞き取り、実施の様子観察等を集約した情報の他、相談支援センター主催のサービス担当者会議の内容も踏まえ、個別支援計画の作成につなげています。また、「１行日誌」を支援員に課し、利用者の毎日の様子、特記事項をまとめ、モニタリングに活用し、共有しています。

●利用契約については、契約時に契約書、重要事項説明書に沿って説明を行い、利用者本人・家族の同意の上で契約書面を取り交わしています。提供するサービスの標準的実施方法については、業務マニュアル（業務内容）と日課を時間軸にした「運営マニュアル」を整備し、マニュアルに沿ってサービスの提供を行い、職員間で統一したサービスの提供に努めています。業務マニュアルについては、社会・福祉の情勢やヒヤリハット、職員の気付きを勘案し、適宜、職員会議で内容の見直しを図り、変更（追加）等を検討しています。運営マニュアルは年度当初に作成し、必要に応じて随時、見直し・追記を図り、共有しています。

評価分類（1）サービスの開始・終了時の対応が適切に行われている。 評価 A

●川崎市ホームページ、法人ホームページ、パンフレットに掲載して情報を提供し、体験実習ではパンフレットを用いて施設概要について個別に説明しています。契約時には個別支援計画を提示し、利用者の希望を優先する旨を説明しています。

●契約書、個別支援計画にはルビを振り、わかりやすく丁寧な説明を心がけています。言葉、文書での理解が困難な利用者には、写真付きの書面（作業手順等を写真で示したもの）を用いて説明し、利用開始後のイメージを持てるよう配慮しています。説明後は、同意のサインをもらっています。

●スケジュールの変更、環境の変化が苦手な自閉症の障害特性を理解し、事前の説明に写真等を活用して視覚的にイメージをいただく等、利用者の不安・ストレスの軽減を図っています。入所直後は更生相談所による CARS（自閉症尺度）検査を行い、家族からの聞き取りや行政機関・関係機関と連携を図りながら支援しています。

●平成元年の開所から現在までに 20 数名の卒園者（就労・施設移行）を輩出し、卒園後の巡回・相談の実施を約束しています（社会自立促進事業）。併設する「くさぶえ地域相談支援センター」や、移行先、行政と連携して支援を継続し、移行先のケース会議に出席し、該当者の障害特性の説明をする等、定着支援に尽力しています。

評価項目		実施の可否
①	利用者等（利用希望者を含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	○
②	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。	○
③	サービス利用開始後に、利用者の不安やストレスが軽減されるような支援を行っている。	○
④	事業所の変更や地域への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	○

評価分類（2）手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行い、サービス実施計画を策定している。　**評価 A**

●利用に当たり、事前の実習時に提出された個人票、利用決定後に更生相談所が作成する個人票から利用者の生い立ち、特徴を把握し、事前の個別面談で要望等を確認して個別支援計画を作成しています。利用を継続する利用者には、情報共有を目的に継続進捗を確認するモニタリングを全職員で実施し、利用者のニーズに副った支援に努めています。次年度の個別支援計画は本人の希望、通年の連絡帳、本人・家族からの聞き取り、本人の様子等を参考にして作成しています。

●個別支援計画は、職員会議では新たなサービス提案を励行し、利用者からの聞き取り、実施の様子観察等を集約した情報の他、「くさぶえ地域相談支援センター」主催のサービス担当者会議での内容も踏まえ、計画の策定につなげています。サービス管理責任者は、日々のミーティングや連絡帳から進捗について確認し、遂行を促し、統一された進行の取り組みを行っています。

●個別支援計画策定後は、モニタリングで進捗を確認し、家族の生活スタイルの変化や、退院、地域復帰する場合など必要に応じて見直しを行っています。

評価項目		実施の可否
①	手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行っている。	○
②	個別支援計画を適正に策定している。	○
③	状況に応じて個別支援計画の評価・見直しを行っている。	○

評価分類（3）サービスの実施の記録が適切に行われている。 **評価 A**

●日々のサービス実施状況記録（支援内容、特徴的な行動、健康状態等）は、日誌、職員会議録、連絡帳（毎日連絡事項を記載）、指導台帳、作業日誌、ケース記録、ケア会議録、相談報告書、医療台帳に必要事項を記録しています。また、「１行日誌」を支援員に課し、利用者の毎日の様子、特記事項をまとめ、モニタリングに活用し、共有しています。

●個別記録ファイルを整備し、連絡帳は２か月ごとにファイリングを行い、記録の管理はサービス管理責任者が実施し、管理者が押印及び承認を行っています。各種書類は、鍵付きの書庫に管理・保管し、必要外でデータを含む資料の外部持ち出しは禁止する等、厳重な管理体制を整備しています。利用者に関する記録の開示については、法人の定める情報開示要綱に沿って開示するようにしています。

●利用者の状況等に関する情報は、毎月の職員会議、朝夕職員ミーティング、SV 会議、モニタリング、ケア会議、家庭訪問、面談等を通して職員間で情報を共有しています。緊急に情報共有が必要な場合は、緊急情報を貼付した回覧板を活用して共有を図り、不在の職員には出勤後、日誌の確認・把握するようルール化を図っています。また、作業班ごとのチーム制を設け、チームミーティングを実施する等、所属する利用者の処遇改善について支援検討を行っています。

評価項目		実施の可否
①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	○
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	○
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有している。	○

評価分類（4）提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。 **評価 A**

●利用契約については、契約時に契約書、重要事項説明書に沿って説明を行い、利用者本人・家族の同意の上で契約書面を取り交わしています。提供するサービスの標準的実施方法については、業務マニュアル（業務内容）と日課を時間軸にした「運営マニュアル」を整備し、マニュアルに沿ってサービスの提供を行い、職員間で統一したサービスの提供に努めています。

●業務マニュアルについては、社会・福祉の情勢やヒヤリハット、職員の気付きを勘案し、適宜、職員会議で内容の見直しを図り、変更（追加）等を検討しています。運営マニュアルは年度当初に作成し、必要に応じて随時、見直し・追記を図り、共有しています。

評価項目		実施の可否
①	提供するサービスについて、標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	○
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	○

評価分類（5）利用者の安全を確保するための取組が行われている。 **評価 A**

●緊急時（事故、感染症の発生時等）の対応についてはマニュアルに沿って実施し、医薬品（薬箱・消毒液）の整備・点検を実施しています。事業所内での感染症発生時には速やかに対応し、記録・家族への連絡、必要に応じて通院等を行っています。また、感染症対策委員、災害対策委員、事故対策委員に管理者、サービス管理責任者等で利用者の安全について会議・検討を行い、結果は全職員に周知を図り、利用者の安全確保のための体制を整備しています。

●「くさぶえの家組織図」を作成し、災害時の職員の役割を明確化し、防災の連携体制を整えています。年 6 回、防災訓練を実施し、「末長こども文化センター」と合同で避難訓練や水消火器の使用訓練等を全員参加で実施し、2 カ月ごとに高津消防署指導のもと避難訓練を行う等、意識を高め、利用者の安全確保に取り組んでいます。また、家族への引き渡し訓練を実施し、災害食を提供する等、実際に即した訓練も行っています。訓練終了後は職員間で反省・意見交換をすると共に、持ち出し物品・備品の点検を行い、安全対策に取り組んでいます。

●利用者の安全確保のために、事業所内でリスクを感じた職員がヒヤリハットを作成し、ミーティングで報告及び検討を行い、リスク防止・回避への改善を図っています。また、環境整備の担当職員を設け、設備等の保守点検や整備を適切に実施し、老朽化備品の購入、営繕を行い、清掃（毎日の清掃は業者委託）、環境整備にも配慮し、安全に留意しています。事故・ケガ等の発生時には、迅速に報告・分析・考察を実施し、改善策を検討して再発防止に努めています。

評価項目		実施の可否
①	緊急時（事故、感染症の発生時等）における利用者の安全確保の為の体制が整備されている。	○
②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	○
③	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	○

【共通評価領域２】人権の尊重

●日常生活の支援では、利用者の多くは意思表示が苦手であることを理解し、意思を伝えようとする姿勢（快・不快、喜怒哀楽）を見逃さない等、日々の様子観察に努め、気持ちを推し量るよう心がけています。通常のコミュニケーションの他、「イエス・ノー」形式のクローズドクエスチョン、写真・絵・文字など非言語コミュニケーションを活用し、真意の把握に努めています。行事や食事などは「利用者の会」に提案し、希望を聞き、終了後には感想を聞く等、利用者を尊重したサービス提供に努めています。

●利用者を尊重したサービスについては、毎月、SV（スーパーバイザー）を交えた「ケース検討会」を実施し、職員間で共通の配慮と適切な支援を行っています。虐待防止に関しては、虐待防止のスローガンを事務所に掲示して啓蒙し、「権利擁護委員」を中心に職員会議、 SV 会議でマスメディア等での事例を検証し、原因・対応について検討する等、研鑽を図っています。くさぶえの家では、利用者の障害特性に配慮した支援技術の向上に主眼を置き、支援員の指導に力を入れています。

●個人情報の取り扱い、プライバシー保護については、「個人情報保護に対する基本方針」を定め、遵守しています。情報提供が必要な場合には、「個人情報提供同意書」を備え、本人・家族・後見人の了承を得、利用契約書にも「個人情報提供の機会」がある旨を記載しています。また、実践報告資料等で写真等を使用する場合は、写真利用の同意を得るよう個人情報に配慮しています。利用者に対しては、利用者一人ひとりの気持ちを理解し、生活場面等で適切な配慮と支援を行い、利用者自身の行為に主眼を置くのではなく、行為に至る経緯を前後関係から探り、寄り添う気持ちで支援しています。

評価分類（1）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。 評価 A

●日常生活の支援では、利用者の多くは意思表示が苦手であることを理解し、意思を伝えようとする姿勢（快・不快、喜怒哀楽）を見逃さない等、日々の様子観察に努め、気持ちを推し量るよう心がけています。通常のコミュニケーションの他、「イエス・ノー」形式のクローズドクエスチョン、写真・絵・文字など非言語コミュニケーションを活用し、真意の把握に努めています。

●利用者を尊重したサービス提供について、職員会議、カンファレンスを経て反映するよう努め、行事や食事などは「利用者の会」に提案し、希望を聞き、終了後には感想を聞く等、利用者主体のサービス提供を実施しています。また毎月、SV（スーパーバイザー）を交えた「ケース検討会」を実施し、職員間で共通の配慮及び適切な支援を行っています。

●虐待防止に関しては、虐待防止のスローガンを事務所に掲示して啓蒙し、「権利擁護委員」を中心に職員会議、 SV 会議でマスメディア等での事例を検証し、原因・対応について検討する等、研鑽を図っています。くさぶえの家では、利用者の障害特性に配慮した支援技術の向上に主眼を置き、支援員の指導に力を入れています。

評価項目		実施の可否
①	日常生活の支援にあたっては、個人の意思を尊重している。	○
②	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	○
③	虐待の防止・早期発見のための取組を行っている。	○

評価分類（2）利用者のプライバシー保護を徹底している。 評価 A

●個人情報の取り扱い、プライバシー保護については、「個人情報保護に対する基本方針」を定め、遵守しています。情報提供が必要な場合には、「個人情報提供同意書」を備え、本人・家族・後見人の了承を得、利用契約書にも「個人情報提供の機会」がある旨を記載しています。個人情報保護については、書面では個人が特定されない配慮を行い、通信手段は原則郵送としています。また、実践報告資料等で写真等を使用する場合には写真利用の同意を得るよう個人情報に配慮しています。

●利用者に対しては、利用者一人ひとりの気持ちを理解し、生活場面等で適切な配慮と支援を行い、利用者自身の行為に主眼を置くのではなく、行為に至る経緯（訴え・困り具合・真意）を前後関係から探り、寄り添う気持ちで支援しています。また、SV から実践的なアドバイスを受け、混乱状態にならない支援を心がけ、「至らせないための支援」を実践しています。利用者の要望に応じて提供するサービスについて聞き取りを行い、改善につなげ、改善後は利用者の様子観察から満足度を推し測るよう努めています。

評価項目		実施の可否
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、利用者の同意を得るようにしている。	○
②	利用者の気持ちに配慮した支援を行っている。	○

【共通評価領域３】意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

●毎年、利用者満足の把握に向けて法人で利用者・家族に対して「施設利用満足度調査」を実施しています。「施設利用満足度調査」は、障害特性に配慮した独自の調査書を作成し、各設問に意見欄を設けることで多くの意見を収集して支援・運営に生かす等、利用者の満足度につながっています。新たに「利用者の会」を発足し、会の会長・副会長は利用者間で選挙にて決定を行い、プログラムや環境について職員と意見交換の場を設け、意見箱も併せて利用者の声を大切にし、利用者満足に向けて取り組んでいます。利用者満足の向上については、「施設利用満足度調査」の結果を反映させて職員会議で実施計画（改善策）を立案し、年度末に計画の実施状況の確認を行い、年度初めに利用者・家族に報告をしています。満足度は年々上昇が見られ、概ね 100％の満足を得ています。

●利用者からの意見や要望は、意見箱、「利用者の会」での意見交換や、利用者個々のコミュニケーションの場等で意見を集約し、サービス改善に努めています。実現困難な事柄については理由を説明し、代替案を提案しています。やり取りは言語コミュニケーションを主とし、非言語コミュニケーションを駆使して真意を深め、要望は提案と選択性を心がけるようにしています。利用者が相談しやすい環境については、サービス管理責任者、担当職員が要望を聞く機会を設け、併設するくさぶえ相談支援センターの職員が利用者に意見を聞く等、複数の相談相手や相談方法の環境を整えています。

●障害特性や個別ニーズに応じた支援プログラムを提供し、全てのプログラムに日課を明確にして、「始めと終わりがわかりやすい」、「数的提示」、「模倣」等、様々な課題のある自閉症者に配慮したプログラムを提供しています。さらに、集中力、持続力、達成感、コミュニケーション能力等の獲得につながるよう、本人の自信にもつながる流れを大切にして支援に取り組んでいます。余暇活動では、課題の理解度、体操では体の使い方等を観察し、個々の課題の検討材料にしています。また、理解のしやすさは、口頭で伝える際の声のトーンの工夫や言葉にも配慮し、コミュニケーションの幅を広げられるよう

にしています。

評価分類（1）利用者の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる。 **評価 A**

●毎年、利用者満足の把握に向けて法人で利用者・家族に対して「施設利用満足度調査」を実施しています。「施設利用満足度調査」は、障害特性に配慮した独自の調査書を作成し、各設問に意見欄を設けることに多くの意見を収集して支援・運営に生かす等、利用者の満足度につながっています。新たに「利用者の会」を発足し、会の会長・副会長は利用者間で選挙にて決定を行い、プログラムや環境について職員と意見交換の場を設け、意見箱も併せて利用者の声を大切にし、利用者満足に向けて取り組んでいます。

●利用者満足の向上については、「施設利用満足度調査」の結果を反映させて職員会議で実施計画（改善策）を立案し、年度末に計画の実施状況の確認を行い、年度初めに利用者・家族に報告をしています。また、連絡帳、「利用者の会」を通して意見を集約し、家族面談では事業所への要望を聞く機会を設け、安心感、満足度につなげています。

評価項目		実施の可否
①	利用者満足の把握に向けた仕組みを整備している。	○
②	利用者満足の向上に向けた仕組みを整備し、サービス向上に取り組んでいる。	○

評価分類（2）利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。 **評価 A**

●利用者からの意見や要望は、意見箱、「利用者の会」での意見交換や、利用者個々のコミュニケーションの場等で意見を集約し、サービス改善に努めています。実現困難な事柄については理由を説明し、代替案を提案しています。やり取りは言語コミュニケーションを主とし、非言語コミュニケーションを駆使して真意を深め、要望は提案と選択性を心がけるようにしています。利用者が相談しやすい環境については、サービス管理責任者、担当職員が要望を聞く機会を設け、併設するくさぶえ相談支援センターの職員が利用者に意見を聞く等、複数の相談相手や相談方法の環境を整えています。

●法人の定める「苦情解決・相談実施要項」に沿い、法人内に苦情相談窓口として第三者委員を設けています。苦情・要望を受けた場合は、苦情受付担当者が調査・報告を迅速に対応し、当事者に丁寧な説明を行い、結果については開示しています。即答できない事柄は職員会議、ミーティングで検討し、速やかな回答に努めています。

●意見や要望に関しては、基本的に即時対応を心がけ、直接的な意見、投書に関わらず、職員間で内容を共有し、対応について検討を図り、記録し、サービスの改善に努めています。説明は実行の可否に関わらず丁寧に行い、連絡帳等で家族にも報告しています。また、利用者の要望を受け、年間の作業のお疲れ様会（納会）の開催や、家族を招き成人式や卒業式を実現し、利用者の意識付けにつながっています。

評価項目		実施の可否
①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	○
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	○
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	○

評価分類（3）個別支援計画等に沿った、自立した生活を送るための支援を行っている。 **評価 A**

●障害特性や個別ニーズに応じた支援プログラムを提供し、全てのプログラムに日課を明確にして、「始めと終わりがわかりやすい」、「数的提示」、「模倣」等、様々な課題のある自閉症者に配慮したプログラムを提供しています。さらに、集中力、持続力、達成感、コミュニケーション能力等の獲得につながるよう、本人の自信にもつながる流れを大切にして支援に取り組んでいます。余暇活動では、課題の理解度、体操では体の使い方等を観察し、個々の課題の検討材料にしています。また、理解のしやすさは、口頭で伝える際の声のトーンの工夫や言葉にも配慮し、コミュニケーションの幅を広げられるようにしています。

●利用者の行動特性（同一の課題を継続できる）をストレングスと捉え、活動に活かすことができないかを考え、「可能性を秘めた成人」として支援しています。初期的に困難な課題も、獲得したスキルは持続されることを踏まえ、初期に手厚く支援を行い、獲得後は見守る姿勢で利用者の主体性を尊重して支援しています。

●作業・活動の場面では、利用者の個性を大切にし、適正・能力を見極めた上で負荷のかからない課題・サービスを提供しています。職員は、「～があるから任せられない」思考から「～があるけど任せたい」の考えを持ち、個々の適性に合った能力を見極められると更により挑戦ができるよう、継続して支援を行っています。

評価項目		実施の可否
①	利用者と円滑なコミュニケーションをとるための支援や工夫がなされている。	○
②	エンパワメントの視点に立って、利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守り・支援を行い、主体的な活動を尊重している。	○
③	利用者一人ひとりを受容し、個別性に配慮した働きかけや支援を行っている。	○

【共通評価領域４】サービスの適切な実施

●健康管理は月２回、看護師によるバイタルチェックを行い、内科・歯科・精神科の嘱託医を配置し、連絡帳を活用して日々家族と連携を図っています。また、血液検査・検尿・インフルエンザ予防接種・眼科の各受診は希望者に提供しています。施設利用の際に軽微なケガの場合は施設で処置を行い、判断しかねる場合は、近隣の医療機関で受診を行い、家族にはケガの軽重に関わらず経過を連絡しています。通院を伴うケガについては、事故報告書を作成して行政に報告を行い、集団感染が発生した際は高津区保健所に連絡しています。

●食事は、事業所の独自メニューを作成し、栄養バランス、盛り付け・彩り、季節感、日中活動量等を考慮し、適温の食事を提供しています。食事サービスでは、利用者の状況や留意点等を職員間で共有し、個別支援計画に基づいて提供しています。行事食は「利用者の会」、利用者個々の希望を反映させて提供しています。また、選択メニューの提供や、体調不良者へのおかゆ等の対応も行っています。

●一人ひとりの目的に応じた活動の支援では、休憩時間を利用して利用者自身の誕生日に家族に贈るプレゼントの作製を課題にする等、提供しています。授産作業では、粗大作業から巧緻性が求められる作業など幅広い作業種を提供して支援しています。また、「様々な作業をしたい」という希望に対して、４つの班を編成して１年間で１周するよう工夫して実施しています。自分にできることは自主性を重んじながらエンパワメント、ストレングスに配慮して支援を行い、個々にステップアップとなる提案を行いながら支援方法を見直し、利用者本人が自信を持って取り組めるよう適宜、評価を行いながら進めています。

評価分類（1）利用者の健康を維持するための支援を行っている。 **評価 A**

●健康管理は月２回、看護師によるバイタルチェックを行い、内科・歯科・精神科の嘱託医を配置し、連絡帳を活用して日々家族と連携を図っています。た、血液検査・検尿・インフルエンザ予防接種・眼科の各受診は希望者に提供しています。

●施設利用の際に軽微なケガの場合は施設で処置を行い、判断しかねる場合は、近隣の医療機関で受診を行い、家族にはケガの軽重に関わらず経過を連絡しています。通院を伴うケガについては、事故報告書を作成して行政に報告を行い、集団感染が発生した際は高津区保健所に連絡しています。医療機関の受診が困難な家庭には、希望に応じて支援員が付き添うようにしています。緊急時対応マニュアルは完備しています。

●各自の主治医が処方した内服薬に関しては、精神科薬は担当支援員が家族から１週間分預かり、区分けして鍵付きの保管庫で管理し、誤薬がないよう確実に実施しています。医療機関受診・服薬情報・薬品名はファイル化し、服薬変更があった場合は処方箋をファイリングして服薬管理を行っています。服薬の際は支援員が見守り及び確認を行い、服用困難な利用者には手渡しにより服薬を見届けるようにしています。薬の区分けについては、薬の写真を貼り、誤投薬がないようにシステム化を図り、複数の支援員で声出し確認を行い、誤投薬防止を徹底しています。

評価項目		実施の可否
①	日常の健康管理が適切である。	○
②	必要時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	○
③	内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。	○

評価分類（2）（食事の提供を行っている事業所のみ）

栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している。

評価 A

●食事については、糖尿病の利用者には医師の指導に基づいた食事を提供し、個別支援計画に減量としている利用者には減量食を提供しています。また、個別支援計画に外食を希望する利用者には、納品、誕生日の機会に外食を提供し、調理実習やデザート調理のプログラムを希望する利用者にも機会を提供する等、個別支援計画に基づいて提供しています。

●食事は、施設独自メニューを作成し、栄養バランス、盛り付け・彩り、季節感、日中活動量等を考慮し、適温で食事を提供しています。行事食は「利用者の会」での意見、利用者個々の希望を反映させて提供しています。また、選択メニューの提供や、体調不良者へのおかゆ等の対応も行っています。毎月、給食会議を開催し、食事内容、利用者の嗜好、行事食等について検討し、食事に反映させています。家族参観日には施設内の見学と併せて試食をしてもらい、食事サンプルを提示して量や盛り付け等をイメージしてもらえるよう理解を促しています。また、施設の庭で季節の野菜の種まきや水やり、収穫した野菜（ゴーヤ等）等で食育活動にも取り組んでいます。

評価項目		実施の可否
①	個別支援計画に基づいた食事サービスが用意されている。	○
②	食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるよう工夫されている。	○

4―（3）～（4）、（7）～（8）は非該当

評価分類(5)（生活介護）

日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。

評価 A

●一人ひとりの目的に応じた活動の支援では、休憩時間を利用して利用者自身の誕生日に家族に贈るプレゼントの作製を課題にする等、提供しています。授産作業では、粗大作業から巧緻性が求められる作業など幅広い作業種を提供して支援しています。また、「様々な作業をしたい」という希望に対して、4つの班を編成して1年間で1周するよう工夫して実施しています。企業での作業（園外作業）も提供しています。

●自分にできることは自主性を重んじながらエンパワメント、ストレングスに配慮して支援を行い、個々にステップアップとなる提案を行いながら支援方法を見直し、利用者本人が自信を持って取り組めるよう適宜、評価を行いながら進めています。

●工賃については、工賃支給要綱を配付し、タイムカードを導入して働く意識作りと、時間のルールを示しています。工賃は、労働と対価のタイムラグを防ぐことを目的に週給制にし、余剰金がある場合は、夏・冬・年度末に賞与を支給しています。

評価項目		実施の可否
①	一人ひとりの目的に応じた創作的活動、生産活動等の支援を行っている。	○
②	自分でできることは自分で行えるよう働きかけている。	○
③	【工賃を支払っている事業所のみ】 工賃等の仕組みについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している。	○

評価分類（6）（自立訓練（機能訓練・生活訓練・宿泊型）） 利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。	評価 C

●平成 27 年 11 月以降、対象者はいません。

評価項目		実施の可否
①	利用者一人ひとりがその人にあった働き方ができるよう支援を行っている。	
②	働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている。	
③	賃金（工賃）等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している。	
④	商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金（工賃）アップの取り組みを行っている。	

＜組織マネジメントに関する項目＞

【共通評価領域５】運営上の透明性の確保と継続性

●理念について、正規職員は法人の主催する階層別研修で学び、契約職員には管理者から理念・基本方針について説明を行い、管理職会議の議題についても説明する等、帰属意識を高めています。また、目標管理システムを導入し、職員個々の自己目標を基に年 2 回、管理者と面接を実施し、法人の基本理念に則った業務を遂行しているか成果を確認しています。事業計画は、管理者が事業計画案を作成し、職員会議で報告及び職員の意見を集約し、事業計画策定後、法人事務局に提出し、局長以下のヒアリングで確認を行っています。

●法人及び川崎市くさぶえの家の使命を職員は心得、くさぶえの家の方針・目標を徹底して支援に当たるよう指導しています。管理者は、事業計画案・事業報告書、業務分掌を作成し、職員が果たすべき役割を明確にして職責の自覚と共にチーム力を高め、円滑な業務につながるようリーダーシップを発揮しています。業務の効率化・改善については、取り組みの順位に「必要性・効果・予算」等を精査して決定し、職員からの意見・アイデアを募り、職員一人ひとりが「考えて動く」集団を形成して効率的な業務を継続して進めています。

●個別支援計画は、モニタリング、職員会議、運営マニュアル等により利用者個々のサービス提供の検証・検討を行っています。また、施設利用満足度調査等の評価結果を基に組織として取り組むべき課題を明確にし、職員会議で改善策及び改善の実施計画を立案して実施し、設問 20 項目と自由記述によるサービスに対する取り組み報告書を作成してサービスの質の向上に努めています。改善の実施計画は利用者、家族に報告しています。

評価分類（5）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。	評価 A

●法人の基本理念を玄関、事務室に掲示し、家族面談時、家族参観や施設見学者、近隣等にも折に触れて周知を図っています。また、法人のホームページ、事業所パンフレットにも掲載して示しています。理念の具現化については、目標管理制度を導入し、職員は理解を深めています。

●理念について、正規職員は法人の主催する階層別研修で理解を深め、契約職員には管理者から理念・基本方針について説明を行い、管理職会議の議題についても説明する等、帰属意識を高めています。また、目標管理システムを導入し、職員個々の自己目標を基に年 2 回、管理者との面接を実施し、法人の基本理念に則った業務を遂行しているか成果を確認しています。

●利用者・家族に対して、法人の基本理念、重点目標を書面で配付して説明しています。また、毎年、家族参観日を開催し、書面に加え、パワーポイントを活用してくさぶえの家の事業計画・事業報告を説明しています。

評価項目		実施の可否
①	理念・基本方針を明示している。	○
②	理念・基本方針について、職員の理解が深まるような取組を行っている。	○
③	理念・基本方針について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている。	○

評価分類（2）実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。 **評価 A**

●理念・基本方針を推進するため、中長期計画（平成 28 年～32 年）を備え、理念・基本方針を推進するための重点目標を策定しています。

●事業計画は、指定管理 5 か年計画での事業計画に沿い、年度ごとに策定しています。

●事業計画は、管理者が事業計画案を作成し、職員会議で報告及び職員の意見を集約し、事業計画策定後、法人事務局に提出し、局長以下のヒアリングで確認を行っています。年ごとに取り組むべき事項を事業計画の重点目標に柔軟に盛り込んでいます。

●事業計画は、職員会議で最終決定版の報告を行い、業務分掌と共に目標管理システムへのリンクを義務付け、担当に係る職員は責任を持って役割を遂行するようにしています。

●法人の基本理念を利用者・家族に書面で提示し、説明後に配付及び掲示をしています。くさぶえの家の事業計画・事業報告は「家族会」で報告を行い、書面を配付して理解を促しています。利用者に対しては、年間のスケジュールを説明し、長期のイメージが困難と思われる方には、前年の写真や映像を用いて、目的や支援員との係わりを丁寧に説明しています。

評価項目		実施の可否
①	理念・基本方針の実現に向けた中・長期計画が策定されている。	○
②	中・長期計画を踏まえた年度単位の事業計画が策定されている。	○
③	事業計画の策定が組織的に行われている。	○
④	事業計画が職員に周知されている。	○
⑤	事業計画が保護者等に周知されている。	○

評価分類（3）管理者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。 **評価 A**

●法人及び川崎市くさぶえの家の使命を職員は心得、くさぶえの家の方針・目標を徹底して支援に当たるよう指導しています。管理者は、事業計画案・事業報告書、業務分掌を作成し、職員が果たすべき役割を明確にして職務の自覚と共にチーム力を高め、円滑な業務につながるようリーダーシップを発揮しています。

●管理者は、施設管理、提供するサービス等、運営に関する改善を示し、指導力を発揮しています。さらに、チーム目標のスローガンを「団結力」とし、チームで取り組むテーマを設定し、チームのモチベーション向上に取り組んでいます。また、職員会議での提案を励行し、利用者の高齢化対策も取り上げて検討を行い、体操プログラムについて法人系列の身体障害者療護施設「れいんぼう川崎」の作業療法士の助言を受けて見直しを図る等、支援に取り組んでいます。

●業務の効率化・改善については、取り組みの順位に「必要性・効果・予算」等を精査して決定し、職員からの意見・アイデアを募り、職員一人ひとりが「考えて動く」集団を形成して効率的な業務を継続して進めています。くさぶえの家では、障害支援区分のスコア・障害特性を勘案し、「通いたい」と思っていただける事業所作りに努めています。

評価項目		実施の可否
①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	○
②	質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	○
③	経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	○

評価分類（4）質の向上に向けた取組が組織的に行われている。 **評価 A**

●個別支援計画は、モニタリング、職員会議、運営マニュアル等により利用者個々のサービス提供の検証・検討を行っています。また、施設利用満足度調査等の評価結果を基に組織として取り組むべき課題を明確にし、職員会議で改善策及び改善の実施計画を立案して実施し、設問 20 項目と自由記述によるサービスに対する取り組み報告書を作成してサービスの質の向上に努めています。

●年度末、職員会議で施設利用満足度調査の結果から立てた改善実施計画の検証を行い、実施結果を 4 月に利用者・家族に報告しています。くさぶえの家では、利用者家族からサービスに対する満足度は常時 95%を超えており、28 年度 96%から 29 年度は 99%に上昇し、施設全体の努力の成果が得られています。

評価項目		実施の可否
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	○
②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	○

評価分類（5）経営環境の変化等に適切に対応している。 **評価 A**

●全国知的障害関係施設長会議や川崎市障害福祉施設事業協会の会合（隔月）で、国や行政の情報を得、研修、書籍等からも障害福祉情勢の情報を収集しています。また、法人の管理職会議で収支状況・新規事業・運営の課題等を把握し、職員には管理職会議での報告及び課題等を周知しています。現在の福祉がサービス提供に対する対価で成り立っていること等、全職員が理解し、実態に即した運営を実施しています。

●経営状況の分析については、基本的に法人事務局で実施され、サービスコストや利用率の分析等を実施し、利用者の推移や状況を把握すると共に、改善すべき課題の抽出を行い、職員に周知しています。現状、経営収支に関しては上回っており、さらなる改善は急務ではありませんが、現在は職員の確保が急務であるとし、複数の方法を駆使して人材確保に努めています。

評価項目		実施の可否
①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	○
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	○

【共通評価領域６】地域との交流・連携

●地域に対しては、川崎市ホームページ、法人のホームページ、掲示板の活用、パンフレットの作成、「くさぶえの家通信」の発行、「利用者の会」の活動紹介を行い、地域行事への参加を通して情報を発信し、地域サービス事業での「短期支援事業」の紹介を行政の冊子「ふれあい」に掲載して情報を提供しています。町内会に向けては、同施設２階の「末長こども文化センター」と合同で事業報告会を毎年開催しています。また、川崎市内の特別支援学校（6 校）に対して、事業所概要の案内と実習の受け入れを行い、高津区自立支援協議会で施設の紹介を行う等、理解を促しています。

●地域サービス事業は「短期支援事業」、「社会自立促進事業」（卒園者のアフターケア）を実施し、短期支援事業では利用者が大幅に増えています。また、「くさぶえ文庫開放事業」、「自閉症実践療育講座」の開催等を展開し、関係者や地域に障害者特性の知識と理解を周知しています。「くさぶえ地域相談支援センター」では地域の障害者の自立生活支援を行い、相談を受けています。毎年、「末長こども文化センター」と「施設合同祭」を開催し、一般・学生・法人職員のボランティアを受け入れ、施設、自閉症の理解を促進し、福祉従事者としての就労の意識を促すことも目的として取り組んでいます。

●定期的な連絡会等では、神奈川県知的障害施設団体連合会日中活動支援部会（四県市）、世界自閉症啓発デー日本大会実行委員（4 月）、川崎市社会福祉協議会、川崎市障害福祉施設事業協会等に参画し、行政情報、他法人との情報交換を行っています。また、末長こども文化センター運営協議会に参加し、近隣児童の育成にも協力しています。地域サービス事業の「短期支援事業」により自閉症療育のニーズに対応し、「くさぶえ地域相談支援センター」では、障害者の地域生活向上の福祉ニーズに応えています。

評価分類（１）地域との関係が適切に確保されている。 **評価 A**

●地域に対しては、川崎市ホームページ、法人のホームページ、掲示板の活用、パンフレットの作成、「くさぶえの家通信」の発行、「利用者の会」の活動紹介を行い、地域行事への参加を通して情報を発信し、地域サービス事業での「短期支援事業」の紹介を行政の冊子「ふれあい」に掲載して情報を提供しています。町内会に向けては、同施設 2 階の「末長こども文化センター」と合同で事業報告会を毎年開催しています。また、川崎市内の特別支援学校（6 校）に対して、施設概要の案内と実習の受け入れを行い、高津区自立支援協議会で施設の紹介を行う等、理解を促しています。

●地域サービス事業は「短期支援事業」、「社会自立促進事業」（卒園者のアフターケア）を実施し、短期支援事業では利用者が大幅に増えています。また、「くさぶえ文庫開放事業」、「自閉症実践療育講座」の開催等を展開し、関係者や地域に障害者特性の知識と理解を周知しています。「くさぶえ地域相談支援センター」では地域の障害者の自立生活支援を行い、相談を受けています。また、自閉症を熟知した職員による講演を小学校、児童クラブ、法人系列施設等に向けて実施し、理解を促す機会を設けています。

●毎年、「末長こども文化センター」と「施設合同祭」を開催し、一般・学生・法人職員のボランティアを受け入れ、施設、自閉症の理解を促進し、福祉従事者としての就労の意識を促すことも目的として取り組んでいます。

評価項目		実施の可否
①	地域社会に対して、開かれた組織となるよう、事業所に関する情報を開示している。	○
②	事業者が有する機能を地域に提供している。	○
③	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	○

評価分類（2）地域の福祉向上のための取組を行っている。 **評価 A**

●定期的な連絡会等では、神奈川県知的障害施設団体連合会日中活動支援部会（四県市）、世界自閉症啓発デー日本大会実行委員（4 月）、川崎市社会福祉協議会、川崎市障害福祉施設事業協会に参画し、行政情報、他法人との情報交換を行っています。また、末長こども文化センター運営協議会に参加し、近隣児童の育成に協力し、末長こども文化センター主催のウォークラリーにボランティアで参加する等、交流を図っています。

●地域の関係機関・団体の共通の課題に対しては、障害福祉施設事業協会の施設長会議、全日本自閉症支援者協会等において自閉症支援の課題について取り組んでいます。「くさぶえ地域相談支援センター」では高津区自立支援協議会に参加し、障害者の地域生活向上の為の活動を行っています。また、「末長こども文化センター」、「わくわくプラザ」向けに職員が講師となって研修を行う等、啓蒙に取り組んでいます。

●川崎市内の養護学校生の進路実習の場として施設を提供し、地域サービス事業の「短期支援事業」により自閉症療育のニーズに対応しています。「くさぶえ地域相談支援センター」では、障害者の地域生活向上の福祉ニーズに応えています。

評価項目		実施の可否
①	関係機関・団体との定期的な連絡会等に参画している。	○
②	地域の関係機関・団体の共通の課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
③	地域の福祉ニーズを把握するため事業・活動に参加している。	○

【共通評価領域７】職員の資質の向上の促進

●人員体制は、定められた配置基準に基づき、必要な人材・人員の確保に努力し、サービス提供に支障がないよう工夫し、丁寧なケアに努めています。正規職員は法人主催の階層別研修に参加してコンプライアンス、ガバナンスについて学び、権利擁護、障害者虐待防止法の遵守についても事業所として強化して取り組み、関連する外部研修に参加して契約職員共々意識を高めていています。職員の育成については、各種研修への参加、新人職員配属時にチューター制度を採用し、専門書籍、スーパーバイザーを活用する等、人材育成に力を入れています。また、法人で目標管理システムを導入し、管理者は全職員と年２回面談を行い、個別業務の確認と振り返りを行っています。

●職員の研修に関しては、研修担当職員が年間研修計画を作成し、勤務体制を配慮して全職員に参加を促しています。研修受講者は、研修報告書を作成し、職員会議で研修内容の発表を行い、全職員で報告書にコメントを寄せるようにし、共有及び研鑽を図っています。くさぶえの家では、職員同士の意見交換やチーム単位で研鑽が図れるよう職員の質の向上に取り組んでいます。

●管理者は、職場を風通しの良い環境に努め、日頃から職員との対話を大事にしてコミュニケーションを図っています。就業システムにより時間外労働の増減、休暇取得日数、出退勤状況を管理し、変化があった際は聞き取りを行い、改善に努めています。職員との面談では個別業務振り返りの他、意見を抽出し、施設運営に生かしています。

評価分類（1）事業者が目指しているサービスを実現するための人材構成となるよう取り組んでいる。 **評価 A**

●人員体制は、定められた配置基準に基づき、必要な人材・人員の確保に努力し、サービス提供に支障がないよう工夫し、丁寧なケアに努めています。

●人員の配備は、職員の適材適所を見極め、雇用は有資格者の人材確保に努めています。職員の負担を考慮すると共に、不測の事態を想定した人員配置を心がけています。

●正規職員は法人主催の階層別研修に参加してコンプライアンス、ガバナンスについて学び、権利擁護、障害者虐待防止法の遵守についても事業所として強化して取り組み、関連する外部研修に参加して契約職員共々意識を高めていています。

●職員の育成については、各種研修への参加、新人職員配属時にチューター制度を採用し、専門書籍、スーパーバイザーを活用する等、人材育成に力を入れています。また、各種業務マニュアルを整備し、「グッドジョブボード」（職員相互に称えたメモ）を活用して職員のモチベーション向上、支援技術を学ぶ機会につなげ、資質向上に取り組んでいます。法人で目標管理システムを導入し、管理者は全職員と年２回面談を行い、個別業務の確認と振り返りを行っています。

●実習生の受け入れは、川崎市内の特別支援学校（6 校）に対して、施設概要の案内と実習の受け入れを行い、進路につながるよう支援しています。また、川崎市内の特別支援学校生の進路実習の場として施設を提供しています。くさぶえの家では、施設見学者に対して、全職員が自閉症療育について説明できるよう資料を作成し、説明の標準化を図っています。また、全日本自閉症支援者協会での研修生を受け入れ、職員の支援力向上につなげています。

評価項目		実施の可否
①	必要な人材や人員体制に関する具体的な考え方が確立している。	○
②	具体的なプランに基づく人材の確保に取り組んでいる。	○
③	遵守すべき法令・規範・倫理等を正しく理解するための取組を行っている。	○
④	職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格等）が連動した人材マネジメントを行っている。	○
⑤	実習生の受入れと育成が積極的に行われている。	○

評価分類（2）職員の質の向上に向けた体制が確立されている。 **評価 A**

●職員の研修に関しては、研修担当職員が年間研修計画を作成し、勤務体制を配慮して全職員に参加を促し、資格要件に関する研修に積極的に参加しています。研修では、法人主催の研修、川崎市主催の研修に参加する他、施設内研修の実施、県連合会の実践報告会や全日本自閉症支援者協会全国大会等にも出席し、研鑽を図っています。

●正職員は法人主催する階層別研修に参加し、事業所としてキャリアに応じた研修に参加を促しています。定期的に外部研修にも参加し、契約職員も含めて正規職員共々、年度当初に研修参加者を決めて積極的に受講しています。新人職員にはチューター制度により先輩職員が付き、事業所の方針、自閉症療育について指導して育成に努めています。また、毎月スーパーバイザーを招聘し、カンファレンスを通して自閉症療育の研鑽を積んでいます。

●研修内容は、専門性・情勢にリンクした研修を選択するようにし、研修受講後は研修報告書を作成し、職員会議で研修内容の発表を行い、全職員で報告書にコメントを寄せるようにし、共有及び研鑽を図っています。くさぶえの家では、職員同士の意見交換やチーム単位で研鑽が図れるよう職員の質の向上に取り組んでいます。

評価項目		実施の可否
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	○
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	○
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	○

評価分類（3）職員の就業状況に配慮がなされている。 **評価 A**

●管理者は、職場、利用者とも風通しの良い環境作りを行い、日頃から職員との対話を大事にしてコミュニケーションを図り、信頼関係を構築しています。就業システムにより時間外労働の増減、休暇取得日数、出退勤状況を管理し、働きやすい職場環境を整備し、変化があった際は聞き取りをして改善に努めています。職員との面談では個別業務振り返りの他、意見を抽出し、施設運営に生かしています。

●福利厚生では、法人にレクリエーション補助があり、川崎市勤労者福祉共済の加入等、福利厚生が整備されています。年１回の健診、腰痛検査、産業医との面談、ストレスチェックなど健康維持・増進、職員のケアに配慮しています。行事、他職員の配慮をしながら有給休暇を取得しやすい職場環境を整備しています。

評価項目		実施の可否
①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	○
②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	○

利用者調査項目（アンケート）

川崎市　くさぶえの家

アンケート送付数（対象者数）	30 人
回収率	73.3%（22 人）

【サービスの提供】　※上段%、下段人数で示しています

	利用者調査項目	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
1	気楽に職員に話したり、話しかけられたりしていると感じますか。	54.5	31.8	13.6	0.0
		12	7	3	0
2	あなたに合った支援を受けていますか。	72.7	27.3	0.0	0.0
		16	6	0	0
3	体調が悪い時やケガした時、看護師が看てくれたり、病院に連れていってくれたりしていますか。	63.6	13.6	22.7	0.0
		14	3	5	0
4	ここでの活動は楽しいですか。	72.7	18.2	4.5	4.5
		16	4	1	1
5	あなたの計画を作る時、職員はあなたの話しをよくきてくれましたか。	68.2	13.6	4.5	13.6
		15	3	1	3
6	職員はあなたの計画通りに支援してくれていますか。	72.7	18.2	0.0	9.1
		16	4	0	2

【利用者個人の尊重】

7	あなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか。	59.1	27.3	9.1	4.5
		13	6	2	1
8	事業所の職員は、あなたのプライバシー（秘密）を守っていますか。	72.7	18.2	4.5	4.5
		16	4	1	1

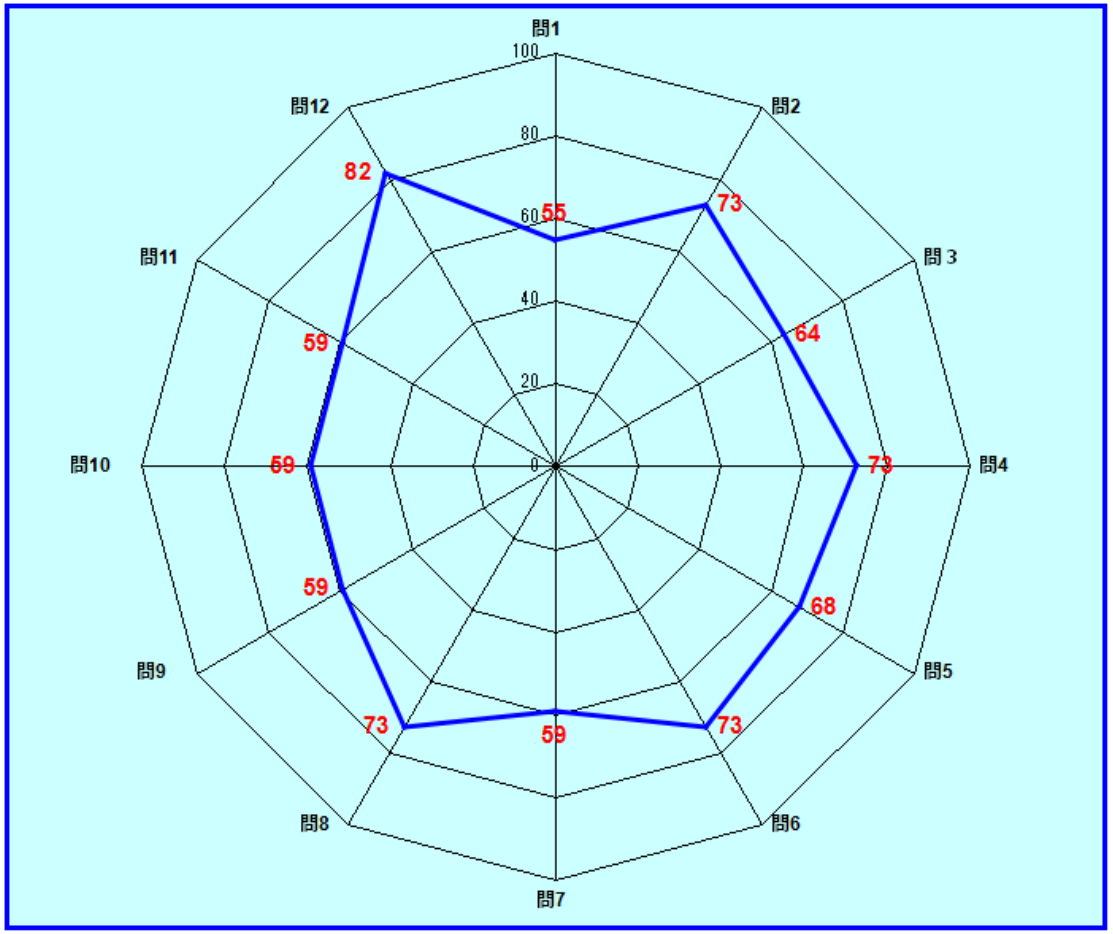
【相談・苦情への対応】

9	事業所に相談をしたり、意見を言いやすい雰囲気ですか。	59.1	18.2	22.7	0.0
		13	4	5	0
10	要望や不満があった時、事業所以外に相談できることを知っていますか。	59.1	13.6	27.3	0.0
		13	3	6	0
11	事業所は、要望や不満などにきちんと対応していますか。	59.1	18.2	13.6	9.1
		13	4	3	2

【利用前の対応】

13	利用しようとした時に、事業所から受けた説明はわかりやすかったですか。	81.8	13.6	0.0	4.5
		18	3	0	1

利用者アンケート調査結果 （設問別「満足度」 総合）

（注）レーダー数値は設問別｛満足度｝回答率（小数点以下は四捨五入）

調査対象園舎： 社会福祉法人川崎市社会福祉事業団 川崎市くさぶえの家	川崎市高津区末長 1289
利用年数 ： ＜10 年未満（4 名）、10 年以上（15 名）、未記入（3 名）＞	
配付数 30 名中回答数 22 名	調査期間： 2018/06/14 ～ 2018/08/23