

福祉サービス第三者評価結果(障害①)

① 第三者評価機関名

(社)日本経営士会 山梨経営支援センター

評価決定日 2007年2月20日

② 事業者情報

名称: 青い鳥 成人寮	種別: 知的障害者更生施設
代表者氏名: 標 照二	定員(利用人数): 60 名
〒 400 - 0064	TEL 055-224-5060
所在地: 山梨県甲府市下飯田二丁目10番1号	

③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	理念(ノーマライゼーションの基本姿勢に立ち生き甲斐をみずから見出すことができるよう支援する)及び方針(個人尊厳を保持する)は中期経営計画書、事業計画書、パンフレットを通じて、明示されている。山梨県内唯一の視覚障害者ならびに重複障害者の専門施設である。中長期展望が明確であり、個人の尊厳を大切にしながら、福祉サービスの推進を行っている。管理者の役割と責任は業務分掌書で明確になっており、リーダーシップを発揮している。
II	組織の運営管理	事業環境を取り巻く環境が的確に把握され、地域社会とも密接につながりながら、障害者福祉サービスの体制を構築している。行事、文化活動を積極的に進め、利用者の自分らしさを発揮できるように配慮している。また福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。実習生の受入れ体制は整い、個々の実習目的、目標を達成できるよう配慮されている。
III	適切な福祉サービスの実施	利用者1人ひとりの障害の程度に応じて、生活援助、作業活動、余暇活動、に配慮がされている。生活援助では、作品展、納涼会、クリスマス会、新年会、など活発に実施され、利用者個人の固有能力が発揮できるよう工夫されている。作業活動は、陶芸班など多岐の班活動があり、利用者の生き甲斐や相互の協力を学ぶ機会と環境づくりに工夫がみられる。
IV 1	個別支援計画または個別療育計画に基づいた適切な支援	個別支援計画に基づく支援を行っている。福祉サービスに関する情報は、各種会議ならびに意見収集を行いながら適切な支援ができるよう取り組みを進めている。利用者の個別支援サービスについては、各棟ごとに会議を持ち、それを全体会議で統一している。支援記録は、個別支援記録で明確にしている。
IV 2	利用者の状態に合わせたサービスの実施	食事に関しては、利用者も月1度の給食会議に参加し、意見聴集を行い、食事内容の充実が図られている。入浴に関しては、事前にバイタルチェック等を行い、利用者の事情を反映した配慮がなされている。健康面では、主治医の定期診察、定期健康診断の実施、通院付き添い等、利用者への支援を行っている。
IV 3	利用者の自主性と家族との交流	クラブ活動を通じて、自主性を育てる取り組みを実施している。買い物、交通機関の利用等、社会生活習慣が身に付けられる様、自立と自律に向けた支援を行っている。保護者会を設け家族との連携強化を図っている。家族との交流も、各種行事を通じ、積極的に行われている。

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

*利用者1人ひとりの程度に応じて、生活援助、作業活動、また余暇活動に職員が一丸となり、支援している姿がうかがえる。そして様々な活動を通じて利用者の個人の尊厳を大切に、必要な援助を実施しており重複障害者へのサービスがいろいろ工夫をされており、利用者のほとんど(85%)が満足している。

*生活援助の中では、特に施設で行われる行事として、作品展や納涼会、クリスマス会、新年会など活発に実施され、利用者の固有の能力が、随所に発揮されているのが、感じられる。

*作業活動は陶芸班、紙工班、リサイクル班、農芸班と多岐に渡り、いろいろな作業をしながら、生き甲斐をみつけたり、協力することの大切さを学ぶことができる環境づくりに工夫がみられる。

*日常生活の中で、利用者同士がお互いに助け合いをしながら、活動している姿が随所にみられる。施設全体が明るい雰囲気であり活気がみられる。

◇ 改善を求められる点

*福祉サービスの質の向上や、業務の効率化改善など、取り組み姿勢はうかがえるが、リーダー層と一般職員層の間の情報の共有化を強化させることにより、一層の向上改善が進むのではなかろうか。

*福祉に関連する法令など改正が進む中、リーダー層、一般職員層、共に法令改正の内容吸収を図りながら、社会情勢の変化に対応できるよう共有化が望まれる。

*利用者の幅広い相談に対応できる仕組みや、苦情解決に向けた体制、フローは確立できているが、これらの実績や、様々なケースの記録を活用して、一層の改善に取り組まれることが望まれる。

*プライバシーに関して、建物構造上すぐに改善を実施するのは困難な部分もあるが、個人情報はどう守っていくか、ルール運用上のひと工夫がほしい。

キーワード(3~5個)

自分らしさ 個人の尊厳 元気・笑顔・明るい仲間 笑い溢れる顔・顔・顔 まっすぐな気持ち

⑤ 利用者調査からの「概評」

*食事に関して、おいしいと答えた利用者は83%あり、栄養のバランスや、メニューの工夫がうかがえる。また柔らかいものや、刻み食など工夫が施されている。

*ケガや病気の時の対応は88%が満足されており、対応の良さが感じられる。

*プライバシーについては、個室ではないので、守られていると答えた利用者は42%であり、課題ととらえて、ルール運用の見直しなどひと工夫が必要ではなかろうか。

*利用者の職員への満足度は高く、信頼関係の厚さが、うかがえる。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

*第三者評価機関による、施設評価を受け、青い鳥成人寮の組織の運営管理状況、利用者に対する支援状況など細部に渡り、再確認をすることができました。

*評価によって、改善していかなければならない項目については、速やかに対処し、青い鳥成人寮の基本方針でもある、「障害者に対する療育、養護そして教育、研究」をさらに推し進め、利用者の真の幸せな生活を実現したいと、考えています。

⑦ 各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙

評価細目の第三者評価結果

山梨県福祉サービス第三者評価事業 評価基本項目(共通)				青い鳥成人寮			
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1)理念、基本方針が確立されている	理念が明文化されている	1	a	b	c
			理念に基づく基本方針が明文化されている	2	a	b	c
		(2)理念や基本方針が周知されている	理念や基本方針が職員に周知されている	3	a	b	c
			理念や基本方針が利用者等に周知されている	4	a	b	c
	2 計画の策定	(1)中・長期的なビジョンと計画が明確にされている	中・長期計画が策定されている	5	a		c
			中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6	a		c
		(2)計画が適切に策定されている	計画の策定が組織的に行われている	7	a	b	c
			計画が職員や利用者等に周知されている	8	a	b	c
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1)管理者の責任が明確にされている	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している	9	a	b	c
			遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている	10	a	b	c
		(2)管理者のリーダーシップが発揮されている	質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している	11	a	b	c
			経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している	12	a	b	c
II 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1)経営環境の変化等に適切に対応している	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	13	a	b	c
			経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている	14	a	b	c
			外部監査が実施されている	15	a	b	C
	2 人材の確保・養成	(1)人事管理の体制が整備されている	必要な人材に関する具体的なプランが確立している	16	a	b	c
			人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	17	a	b	c
		(2)職員の就業状況に配慮がなされている	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	18	a	b	c
			福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	19	a	b	c
		(3)職員の質の向上に向けた体制が確立されている	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	20	a	b	c
			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り組みが行われている	21	a	b	c
			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	22	a	b	c
		(4)実習生の受け入れが適切に行われている	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している	23	a	b	c
			実習生の育成について積極的な取り組みを行っている	24	a	b	c
		3 安全管理	(1)利用者の安全を確保するための取り組みが行われている	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている	25	a	b
	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			26	a	b	c

評価細目の第三者評価結果

		山梨県福祉サービス第三者評価事業 評価基本項目(共通)		青い鳥成人寮			
評価対象	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
II	組織の運営管理	(1)地域との関係が適切に確保されている	利用者地域とのかかわりを大切にしている	27	a	b	c
			事業所が有する機能を地域に還元している	28	a	b	c
			ボランティア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	29	a	b	c
		(2)関係機関との連携が確保されている	必要な社会資源を明確にしている	30	a	b	c
			関係機関等との連携が適切に行われている	31	a	b	c
		(3)地域の福祉向上のための取り組みを行っている	地域の福祉ニーズを把握している	32	a	b	c
			地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	33	a	b	c
III	適切な福祉サービスの実施	(1)利用者を尊重する姿勢が明示されている	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている	34	a	b	c
			利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している	35	a	b	c
		(2)利用者満足の向上に努めている	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している	36	a	b	c
			利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	37	a	b	c
		(3)利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している	38	a	b	c
			苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している	39	a	b	c
			利用者からの意見等に対して迅速に対応している	40	a	b	c
		(1)質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている	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	41	a	b	c
			評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている	42	a	b	c
			課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	43	a	b	c
(2)個々のサービスの標準的な実施方法が確立している	個々の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		44	a	b	c	
	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		45	a	b	c	
(3)サービス実施の記録が適切に行われている	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		46	a	b	c	
	利用者に関する記録の管理体制が確立している		47	a	b	c	
	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	48	a	b	c		
4	サービスの開始・継続の開始	(1)サービス提供の開始が適切に行われている	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	49	a	b	c
			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	50	a	b	c
		(2)サービスの継続性に配慮した対応が行われている	事業所の変更や家庭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	51	a	b	c
		(1)利用者のアセスメントが行われている	定められた手順に従ってアセスメントを行っている	52	a	b	c
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	53		a	b	c		
(2)利用者に対するサービス実施計画が策定されている	サービス実施計画を適切に策定している		54	a	b	c	
	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている	55	a	b	c		

評価細目の第三者評価結果

		障害者・児施設版付加基準 ①		青い鳥成人寮					
評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果				
IV 適切な処遇の確保	1 サービスの実施	(1)個別支援計画または個別療育計画に基づいた適切な支援について	個別支援計画または個別療育計画を適切に作成している	1	Ⓐ	b	c		
			個別支援計画または個別療育計画に基づいて、適切にサービスが提供されている	2	Ⓐ	b	c		
		(2)利用者の状態に合わせたサービスの実施について	食事に関しては、おいしく楽しく食べられるよう工夫されている	3	a	Ⓑ	c	d	
			入浴に関しては、利用者の希望や事情を反映した支援を行っている	4	Ⓐ	b	c	d	
			排泄に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている	5	Ⓐ	b	c	d	
			整容その他に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている	6	Ⓐ	b	c	d	
			利用者の健康を維持するための支援を行っている	7	Ⓐ	b	c		
			(3)利用者の自主性と家族との交流について	利用者の自主性を尊重し、主体的に施設での生活が送れるような取り組みを行っている	8	Ⓐ	b	c	
				金銭管理その他利用者の財産を管理するための支援を行っている	9	Ⓐ	b	c	d
		利用者の自立（自律）に向けた取り組みを行っている		10	Ⓐ	b	c		
		利用者の就労を支援するための取り組みを行っている		11	Ⓐ	b	c	d	
		施設と家族との交流・連携を図っている		12	Ⓐ	b	c		