

## 福祉サービス第三者評価結果(障害②)

### ① 第三者評価機関名

合同会社 経営士山梨
------------

評価決定日 平成21年 8月 8日

### ② 事業者情報

名称: 白樺園ハロハロ二番館	種別: 居宅介護・短期入所・地域生活支援
代表者氏名: 施設長 山西 孝	定員(利用人数): 210 名
〒 405-0012 所在地: 山梨県山梨市東後屋敷566-5	TEL0553-23-0346

### ③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	「様々な障害を抱えながら地域で生活している障害児・者に対して、継続的に安心して、自分らしく(主体的に)生活していくことができるよう、必要な支援をしていく」ことを基本方針として、・居宅介護・市町村地域生活支援・短期入所等の事業によるサービスを提供している。利用者のニーズによっては、ハロハロ一番館と連携した対応となることもある。
II	組織の運営管理	ハロハロ二番館は、数年前にサポートセンター・ハロハロとして開設され、バックアップ事業所の白樺園のサテライト施設として、居宅生活支援を中心に地域福祉センターの役割を果たしてきました。近年は同一法人内だけではなく、圏域の他法人とも連携して、地域の多様な福祉ニーズに対応するため、経営層と職員層が一体となって組織運営の充実に力を入れている。
III	適切な福祉サービスの実施	事務所は近くにあるハロハロ一番館の中にあり、支援員と契約ヘルパーが二番館にいることになるが、日中はヘルパーは居宅訪問に廻っている。又、ボランティアは、年間の延べ人数で20人位である。必要なサービスを必要な時(24時間・365日受付)に提供しており、短期入所が長期に亘る場合には、白樺園を紹介している。自立支援法に基づく事業運営を、経営・現場・他事業所が一体となって進めていることは、高く評価できる。
IV 1	個別の居宅介護計画に基づいた適切な支援	個別の居宅介護計画に基づいて、日常生活支援(食事・排泄・入浴等)・機能訓練・療養・社会参加等のプログラム並びに市町村地域生活支援(緊急時一時預かり・障害児学童保育等)といった、家族を含めた少人数への適切な福祉サービスの提供に努めており、法人(三富福祉会)の事業の重要な一翼を担っている
IV 2	利用者や家族の立場にたったサービスの提供	個人的な利用が多いので、入所施設ではなく身近な民家に近い建物となっており、利用者も家族も自分の家のように安心して利用している様子が覗える。サービス・プログラムも支援学校の延長線上をイメージさせる内容のものもあり、支援学校の先生方とも相談しながら今後更にプログラムの充実を図っていく予定とのことである。
IV 3	利用者の自立支援と安定的で継続的なサービスの提供	生活支援系のサービスとの組み合わせで、機能訓練・音楽活動・家事援助(料理・掃除ほか)・買い物・地域行事参加など社会参加活動などの自立訓練プログラムも適宜導入している。利用者と家族の負担を考慮し、継続的内容と一時的内容を柔軟に組み合わせるようにしている。

#### ④ 総評

##### ◇ 特に評価の高い点

\*「ずっと家族と地域で生活していきたくても、地域にサービスがないがために遠くの施設に入所せざるを得ない障害児・者がまだまだ沢山いる。自分たちに何が出来るのか常に考えていこう」という職員たちの熱い想いが、「ハロハロ」(タガログ語で「ごちゃませ」の意)という事業所名になったとのことであるが、日中活動支援(重症心身障害児・者対象)、日中一時支援(障害児学童保育)、単独型短期入所(ショートステイ)、在宅支援のほか、近くにできたハロハロー号館とも連携してサービスの幅を広げているのは、まさに「ノーマライゼーション」の理念に沿った地域福祉の推進活動として、賞賛に値する。これからの更なる事業発展を祈念して止まない。

##### ◇ 改善を求められる点

\*多数の利用登録者のほかに、相談事業などを通して色々なサービス形態・サービス内容への対応が求められてくると思われるので、同一法人の他事業所・圏域他法人の事業所との情報交換・事業連携と共に、ボランティア協会やNPO法人更には海外の福祉関連事業者との連携なども考えてみてはどうだろうか。それにはこれまで専門外とされてきた内容の職員研修への挑戦も必要になるかも知れない。

##### キーワード(3-5個)

\*ノーマライゼーション \*熱い思い \*ごちゃ混ぜ \*人生いろいろ \*二度目の人生

#### ⑤ 利用者調査からの「概評」

(利用者調査なし)

#### ⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

初めての第三者評価でした。評価者が法人の仕事を理解してくれたことに感謝しています。もっと厳しい評価を想像していました。この評価を当法人への励ましと捉え、改善を求められる点について善処していきます。また次の評価までに、より良い評価を得られるように努力いたします。

#### 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 共通基本項目 (ハロハロ二番館)							
評価対象	評価区分	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	① 理念が明文化されている	1	Ⓐ	b	c
			② 理念に基づく基本方針が明文化されている	2	Ⓐ	b	c
		(2) 理念や基本方針が周知されている	① 理念や基本方針が職員に周知されている	3	a	Ⓑ	c
			② 理念や基本方針が利用者等に周知されている	4	a	Ⓑ	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	① 中・長期計画が策定されている	5	Ⓐ		c
			② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6	Ⓐ		c
		(2) 計画が適切に策定されている	① 計画の策定が組織的に行われている	7	a	Ⓑ	c
			② 計画が職員や利用者等に周知されている	8	a	Ⓑ	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	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	9	a	Ⓑ	c
			② 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	Ⓒ
		(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている	① 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	Ⓐ	b	c
			② 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	Ⓑ	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	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	13	Ⓐ	b	c
			② 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	Ⓑ	c
			③ 外部監査が実施されている	15	a	b	Ⓒ
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理の体制が整備されている	① 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	Ⓑ	c
			② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	17	Ⓐ	b	c
		(2) 職員の就業状況に配慮がなされている	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	18	a	Ⓑ	c
			② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	19	a	Ⓑ	c
			(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている	① 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	Ⓑ
		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り組みが行われている		21	a	Ⓑ	c
		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		22	a	b	Ⓒ
		(4) 実習生の受け入れが適切に行われている	① 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	Ⓒ
			② 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	Ⓒ
		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	① 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	Ⓑ
	② 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	Ⓑ	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 共通基本項目 (ハロハロ二番館)							
評価対象	評価区分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
II	組織の運営管理	4 地域との交流と連携 (1) 地域との関係が適切に確保されている	①利用者地域とのかかわりを大切にしている	27	a	ⓑ	c
			②事業所が有する機能を地域に還元している	28	a	ⓑ	c
			③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	ⓒ
		(2) 関係機関との連携が確保されている	①必要な社会資源を明確にしている	30	a	ⓑ	c
			②関係機関等との連携が適切に行われている	31	Ⓐ	b	c
			③地域の福祉ニーズを把握している	32	Ⓐ	b	c
		(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている	①地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	33	Ⓐ	b	c
			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もつための取り組みを行っている	34	Ⓐ	b	c
			③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	Ⓐ	b	c
III	適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている	①利用者満足の上を意図した仕組みを整備している	36	a	ⓑ	c
			②利用者満足の上に向けた取り組みを行っている	37	a	ⓑ	c
			③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	Ⓐ	b	c
		(2) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている	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	39	a	ⓑ	c
			③利用者からの意見等に対して迅速に対応している	40	Ⓐ	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	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	41	a	b
		②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	ⓒ
		③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	ⓒ
		2 サービスの質の確保 (2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している	①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	Ⓐ	b	c
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	45		a	ⓑ	c		
(3) サービス実施の記録が適切に行われている	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		46	Ⓐ	b	c	
	②利用者に関する記録の管理体制が確立している	47	a	ⓑ	c		
	③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	Ⓐ	b	c		
3 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	①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	Ⓐ	b	c		
	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	50	Ⓐ	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	①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	ⓑ	c	
4 サービス実施計画の策定 (1) 利用者のアセスメントが行われている	①定められた手順に従ってアセスメントを行っている	52	Ⓐ	b	c		
	②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	Ⓐ	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	①サービス実施計画を適切に策定している	54	Ⓐ	b	c	
②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	Ⓐ	b	c		

※ a: 達成されている。 b: 取り組みがされているが、不十分である。 c: 取り組みがされていない。と解釈願います。

## 評価細目の第三者評価結果

障害者・児施設版付加基準 ② (ハロハロ二番館)							
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) 個別の居宅介護計画に基づいた適切な支援について	① 個別居宅介護計画を適切に作成している	1	Ⓐ	b	c
			② 個別居宅介護計画に基づいて、適切にサービスが提供されている	2	Ⓐ	b	c
		(2) 利用者や家族の立場にたったサービスの提供について	① 利用者からの申込みには的確・迅速に対応している	3	a	Ⓑ	c
			② 多様なニーズに応えられる体制を整備している	4	a	Ⓑ	c
			③ 利用者及び家族とのコミュニケーションを図っている	5	a	Ⓑ	c
			④ 利用者の個人情報管理に努めている	6	Ⓐ	b	c
		(3) 利用者の自立支援と安定的で継続的なサービスの提供について	① 利用者の自立（自律）を支援する取り組みを行っている	7	Ⓐ	b	c
			② 利用者の生活の質を高めるよう努めている	8	Ⓐ	b	c

※ a: 達成されている。 b: 取り組みがされているが、不十分である。 c: 取り組みがされていない。と解釈願います。