

## 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

社団法人日本経営士会 山梨経営支援センター

### ② 事業者情報

名称: 梨の実寮	種別: 知的障害者 入所授産施設
代表者氏名: 施設長 高野正光	定員(利用人数): 52 名
〒 400 - 0226 所在地: 南アルプス市有野 4370	TEL 055-285-3717

### ③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	理念・基本方針は、事業計画書、指定管理者申請書等に明確に記載されており、職員会議、利用者の自治会(なしのみ会)やパンフレットなどにより、施設内外に資料をもとに説明されている。理念からは、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向や考え方を読み取ることができる。基本方針は、法人の理念との整合性が確保されている。しかし、理念・基本方針の周知状況は、一般職員、利用者に対しては十分とは言えない。組織は、事務分掌に管理者自らの役割と責任について、文書化されており、福祉サービスの実現に対する仕組みは確立されている。
II	組織の運営管理	人材確保計画、職員採用方針により、必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人事管理に関する方針が確立されており、具体的なプランがある。事業計画書、研修計画を通して、職員の教育・研修に関する基本姿勢が確立されている。ケース記録、ケース会議を通して、利用者の安全を脅かす事例の収集を実施し、収集した事例について、職員の参画のもとで発生要因を分析し、未然防止策を検討、実施している。
III	適切な福祉サービスの実施	個別支援計画の作成により、利用者一人ひとりの具体的なニーズや課題を明確にしている。ケース記録、特別行動記録にてサービス実施計画を見直し、利用者本位の視点にたったサービスが行われている。サービス実施計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。苦情解決の体制が整備されており、苦情解決の仕組みを説明した資料を利用者等に配布、説明しているとともに、わかりやすく説明した掲示物を掲示している。
IV の 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	個別支援計画は、作成マニュアルに基づき、利用者及び保護者の意向・要望を尊重して担当職員が作成し、支援課長・施設長の承認を得た上で実施されている。ケース会議によりサービス提供の職員間での支援内容の統一が図られると共に、必要な見直しが行われており、適切な支援が実施されていることが伺える。
IV の 2	利用者の状態に合わせたサービスの実施	利用者の健康を維持するために、毎月健康診断が実施されており、怪我、病気の際は、看護師が病院へ付き添うなど利用者の状態に合わせたサービスを実施している。食事は暖かく、栄養バランスもとれていて利用者には好評である。おかずによっては、どうしても食べられない利用者には、別メニューが出されるなど、細かい配慮が感じられる。時々利用者間のいざこざがあったり、中程度の障害の利用者には厳しい職員がいるという声も聞かれるので、優しさの中にも厳しさを要求される職員の方々の、チームワークと自己研鑽の継続が期待される。
IV の 3	利用者の自主性と家族との交流	家族会組織があり、主催の行事(清掃活動、バーベキューなど)があるほか、施設主催の行事(お花見、盆踊りなど)へも家族が積極的に参加している。訪れた家族が食堂で一緒に食事をしたり、家族と施設との良好な交流関係が各所で見られる。機関誌「梨の実だより」も配布されている。利用者の自治会組織「なしのみ会」があり、利用者の意思が反映できるよう自主的・主体的に運営されている。買い物などの外出や外泊等も利用者の能力に応じて適切に運用されている。

#### ④ 総評

##### ◇ 特に評価の高い点

###### \* 運営面

施設運営の理念・基本方針がしっかり確立されており、きめ細かい仕組みのもとに、目的とする福祉サービスが適切に提供されている。

###### \* サービスの方針と運営

利用者の自主性を重んじていると共に、利用者一人ひとりが張り合いを持って作業している。作業に対する満足度が82%あり、高い数値を示している。買い物等が自由にできるなど、外部に対して開かれている。家族会と施設の関係がスムーズに機能している。

###### \* 挨拶・接遇面

挨拶などの接遇面(来客の送迎のとき、通路でのすれ違い・交差のとき、作業の開始・終了のとき など)から、社会的なマナーにも力を入れていることが伺えた。

###### \* 食事面

暖かい食事の提供、利用者の特性に応じたメニューの提供、苦手なおかずには別メニューを用意するなどの配慮がされている。

##### ◇ 改善を求められる点

###### \* 運営面

特に一般職員・利用者に対して、施設側の発信している情報がうまく伝わって、理解されているかの周知状況の検証について、工夫が望まれる。

###### \* サービス面

浴室が1つしかないため、入浴を待たされたりすることがある。男女入れ替えの入浴というのは、個別の支援という意味からも、男女別の設置が望ましい(計画はあるようなので、出来るだけ早い時期の増設が必要ではなかろうか)。利用者調査では、入浴身だしなみの設問の満足度は88%と高く、設備面の不十分を補う施設側のソフト面での努力が伺われる。

又、利用者調査では、作業に対する満足度は82%と高いが、給料の満足度は41%と低い。自分が貰っている給料を知らない人も見受けられた。給料について、利用者の理解度を確認してみてもどうか。

個人所有物に関するプライバシー対応は、記名したり、保管に関する注意等配慮は伺えるが、一部の利用者からは対策強化を求める声が聞かれる。

##### キーワード(3~5個)

「なごみのある生活」 「がんばる梨の実」 「楽しい生活作業」  
「風の通る事業所」 「笑顔の特産品」

#### ⑤ 利用者調査からの「概評」

利用者のほとんどが、作業に意欲をもって生き生きと活動している。個々の意識の高まりがひしひしと伝わってきた。一方では、いざこざなども多く、プライバシーについての意識の薄さも感じられた。プライバシーが守られていると答えた利用者は63%であったが、障害の重い利用者ほどプライバシーに関する意識は薄いように見受けられたが、プライバシーがしっかりと守られていれば、いざこざも減るのではなかろうか。椎茸の原木運搬作業で、脚や腰の痛みを訴える利用者が数名いたが、加齢に伴い、身体面でのケアの必要性が高まるので、作業内容の検討、作業科目の見直しなどに一工夫が望まれる。障害の軽い利用者のなかには、愚痴かも知れないが、職員と利用者の板ばさみになっているとの訴えがあった。又、施設を出て、グループホームや一般社会生活を望む声も複数聞かれたが、外部での生活で金銭問題を抱え込んだ利用者もあり、対応には難しさがあるようである。法律の改正に伴い、金銭的な不安を抱えて躊躇しているとの声もあり、具体的な相談に乗ってあげる時期がきているとの印象を持った。

#### ⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

理念、基本方針等事業者として、一般職員、利用者全員に周知、浸透させるよう努め、また、周知の状況についての検証もしていきたい。それが、利用者のより満足できる生活が送れることに繋がると思う。

#### 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)							
評価対象	評価分類		NO	評価細目	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	(A)	B	C
			2	理念に基づく基本方針が明文化されている	(A)	B	C
		②理念や基本方針が周知されている	3	理念や基本方針が職員に周知されている	A	(B)	C
			4	理念や基本方針が利用者等に周知されている	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	5	中・長期計画が策定されている	(A)		C
			6	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	(A)		C
		②計画が適切に策定されている	7	計画の策定が組織的に行われている	(A)	B	C
			8	計画が職員や利用者等に周知されている	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	9	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している	(A)	B	C
			10	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	A	(B)	C
		②管理者のリーダーシップが発揮されている	11	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	(A)	B	C
			12	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	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	13	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	(A)	B	C
			14	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	(A)	B	C
			15	外部監査が実施されている	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	16	必要な人材に関する具体的なプランが確立している	(A)	B	C
			17	人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	A	(B)	C
		②職員の就業状況に配慮がなされている	18	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	(A)	B	C
			19	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	(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	20	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	(A)	B	C
			21	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	A	(B)	C
	22		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	A	(B)	C	
	④実習生の受け入れが適切に行われている	23	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	(A)	B	C	
		24	実習生の育成について積極的な取り組みを行っている	(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	25	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	(A)	B	C
			26	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	(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)									
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	27	利用者と地域との関わりを大切にしている	(A)	B	C		
			28	事業所が有する機能を地域に還元している	(A)	B	C		
			29	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	A	(B)	C		
		②関係機関との連携が確保されている	30	必要な社会資源を明確にしている	A	(B)	C		
			31	関係機関等との連携が適切に行われている	(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	32	地域の福祉ニーズを把握している	(A)	B	C		
			33	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	(A)	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	34	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	(A)	B	C
					35	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	(A)	B	C
				②利用者満足の向上に努めている	36	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している	(A)	B	C
37	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている				(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	38			利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している	(A)	B	C		
	39			苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している	A	(B)	C		
	40			利用者からの意見等に対して迅速に対応している	A	(B)	C		
2 サービスの質の確保	①質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている			41	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	(A)	B	C	
				42	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	(A)	B	C	
				43	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	(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		44	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	(A)	B	C		
			45	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	(A)	B	C		
	③サービス実施の記録が適切に行われている		46	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	(A)	B	C		
			47	利用者に関する記録の管理体制が確立している	(A)	B	C		
			48	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)	B	C		
3 サービスの開始・継続	①サービスの提供の開始が適切に行われている		49	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	(A)	B	C		
			50	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)	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		51	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	(A)	B	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		52	定められた手順に従ってアセスメントを行っている	(A)	B	C		
			53	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)	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	54	サービス実施計画を適切に策定している	(A)	B	C			
		55	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている	(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									
評価対象	評価分類		NO	評価細目	第三者評価結果				
IV 適切な処遇の確保	1 サービスの実施	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	1	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	(A)	B	C		
			2	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	(A)	B	C		
		利用者の状態に合わせたサービスの実施について	3	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	(A)	B	C	D	
			4	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	A	(B)	C	D	
			5	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	A	(B)	C	D	
			6	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	(A)	B	C	D	
			7	利用者の健康を維持するための支援を行っている	(A)	B	C		
			8	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	(A)	B	C		
			9	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	(A)	B	C	D	
		利用者の自主性と家族との交流について	10	利用者の自立（自律）に向けた取り組みを行っている	(A)	B	C		
			11	利用者の就労を支援するための取り組みを行っている	(A)	B	C	D	
			12	施設と家族との交流・連携を図っている	(A)	B	C		