

福祉サービス第三者評価結果(障害⑤)

① 第三者評価機関名

合同会社 経営士山梨

② 事業者情報

名称: しらかばホーム(バックアップ事業所白樺園)	種別: 障害者地域生活援助
代表者氏名: 施設長 山西 孝	定員(利用人数): 7 名
〒 404-0206	TEL0553-39-2410
所在地: 山梨県山梨市三富上釜口189	

③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	設立者の熱い思いがそのまま受け継がれ、バックアップ事業所である(福)三富福祉会障害者支援施設「白樺園」が、平成20年4月に新事業体系に移行したことに伴い、障害者地域共同生活援助・介護事業として、事業所利用者がよりノーマルな人生を送るのに必要な福祉サービスを提供することを目的に、白樺園と一体となって第二の出発を果たした。本年秋には同一法人の他事業所の近くへの移転も決まっている。
II	組織の運営管理	永年勤務で、常勤職員でもある世話人さんが、新事業体系の中での「しらかばホーム」の位置付け・役割をよく理解し、担当の職員と共に他事業所と連携を取りながら運営している様子が、ホーム報告会議録などからも覗える。世話人さんの週一日の休日には、近くに住む主婦が毎週世話人役を代行し、利用者一人ひとりの状況観察を含めて、滞りの無い運営管理が行われていることが、ホーム日誌などからもよく分かる。
III	適切な福祉サービスの実施	利用者の日中活動として、地域性を重視し、近隣の工場・福祉事業所(特養:ヘルパー3級取得の利用者)・白樺園の厨房(外部業者)への勤務や白樺園の日中活動への参加など、利用者の適性に応じて地域と共存した取り組みを行っており、利用者一人ひとりが張り合いのある毎日を送っている様子が見て取れる。
IV 1	個別のサービス提供方針に基づいた適切な支援	利用者の地域移行に向けて、同一法人で経営する他の事業所との交流も積極的に試みている。失敗があっても、それで終わりとせず、次につなげようとする仕組み(難易度・頻度の調整・サポート方法の工夫ほか)もあり、利用者の意欲の向上・個別支援計画でのニーズを反映した対応といえる。
IV 2	利用者の状態に合わせたサービスの実施	日々変わる利用者の状態への対応と利用者自身が描く自身の将来像を見極めるために、世話人さんを中心として管理者・職員が個々人と全体の確認に、日々心を砕いている。それにより、対応の変更も迅速性があり、判断から実施に至る時間の経過がスピーディな流れとなっている。
IV 3	利用者の自主性と家族との交流	家族との交流に際しては、それぞれの家族を取り巻く環境に配慮した対応が取られている。又、利用者の表面の姿に捉われず、本心を見抜くように世話人や職員が親身に関わりを持ち、利用者の自主性を誘導している。

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

* 人口の過疎化が進んだ地域にあって、積極的に地域の担い手としての参画と、それを基点とした利用者の地域移行に向けた自立促進を、新事業体系の中で着実に進められていることは、高く評価できよう。

* 同一法人の他事業所を有効活用すると共に、地域の他法人とも連携して、利用者個々人の”ニーズ”の具体的実践と、これまでよく見えていない”ウオッツ”を見出せるように、活動の幅を広げる取り組みは、今後に大きな期待を寄せられる。

◇ 改善を求められる点

* 個別支援計画においては、改善面に捉われることが多くなりがちなので、プラス面・伸ばしたい面を発掘し、伸ばしていく取り組みとして、日常生活・活動の中で利用者の長所探しにもっと力を入れていくことも考えてみてはどうだろうか。

* 提供サービスの多角化に伴い、職員の多能化が求められてきているので、個々の職員の現有能力(実力)の査定と、今後必要となる能力の差を埋めるための研修内容の具体的な吟味が、急務と思われる。

キーワード(3~5個)

* 熱き思い * 多彩な活動 * 連鎖的な支援のつながり * みんな兄弟姉妹、一緒に生きよう

⑤ 利用者調査からの「概評」

調査対象者は全員「しらかばホーム」での生活に不満はないという回答である。少人数ではあるが、ほぼ自立できている全ての利用者のニーズに応えていくことは難しいことではあるが、利用者一番の楽しみといえる「食」の部分で、世話人さんの永年に亘る経験と努力による専門店並みの献立への賞賛の声は大きく、今秋に移転した後も大きな期待が寄せられている。利用者個々人の私的問題は、それぞれに複雑な面もあるが、身近にいる家族同様な立場から、事業所が目指す「個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことが出来るよう」支援を続けていかれることを期待したい。

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、改善を求められた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 (しらかばホーム)							
評価対象	評価分類	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	Ⓐ	b	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	Ⓐ	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	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	Ⓐ	b	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	Ⓑ	c
		(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	Ⓐ	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	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	Ⓐ	b	c
			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	Ⓑ	c
		(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	Ⓑ	c
			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	Ⓑ	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	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	Ⓐ	b	c
			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	Ⓐ	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 共通基本項目 (しらかばホーム)									
評価対象	評価分類	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	Ⓐ	b	c		
			②事業所が有する機能を地域に還元している	28	Ⓐ	b	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	Ⓑ	c		
		(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	a	Ⓑ	c		
			(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている	①地域の福祉ニーズを把握している	32	a	Ⓑ	c	
		②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	Ⓑ	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
			②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
(2) 利用者満足の向上に努めている	①利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している		36			Ⓐ	b	c	
	②利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている		37		Ⓐ	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	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		38		Ⓐ	b	c		
	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		Ⓐ	b	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		
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		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	Ⓑ	c	
			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	Ⓑ	c	
		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	Ⓑ	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	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	Ⓐ	b	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		Ⓐ	b	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	a	Ⓑ	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 ⑤ (しらかばホーム)								
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果			
IV	1	(1) 個別のサービス提供方針に基づいた適切な支援について	① 個別のサービス提供方針を適切に作成している	1	Ⓐ	b	c	
			② 個別のサービス提供方針に基づいて、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	① 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	Ⓐ	b	c	
			② 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	
			③ 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	NA
			④ 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	a	Ⓑ	c	
			⑤ 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	
			⑥ 安定的で継続的なサービスを行っている	8	Ⓐ	b	c	
		(3) 利用者の自主性と家族との交流について	① 利用者の自主性を尊重し、主体的にホームでの生活が送れるような取り組みを行っている	9	Ⓐ	b	c	
			② 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	10	Ⓐ	b	c	NA
			③ ホームと家族との交流・連携を図っている	11	a	Ⓑ	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。
 NA: 非該当(当該事業所では該当しない) と解釈願います。