

## 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

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: 白樺園ハロハロー番館	種別: 障害者支援施設・生活介護
代表者氏名: 施設長 山西 孝	定員(利用人数): 10 名
〒 405-0005 所在地: 山梨県山梨市小原東1309-1	TEL0553-34-9200

### ③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	「多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援する」という法人の目的に応じて、バックアップ事業所である白樺園の従たる事業所として、白樺園利用者の地域移行をサポートすると共に、在宅障害者の日中活動の場としての機能も果たし、障害があっても無くても、ごちゃ混ぜに生活していくことができる地域創りを目指している。
II	組織の運営管理	同一法人の他事業所の利用者の日中活動の場としてだけでなく、地域の幅広い福祉ニーズに対応するため、圏域の他法人の事業所(知的障害者の通所授産・身体障害者療護ほか)との連携も強めている。
III	適切な福祉サービスの実施	利用者の声に傾聴する姿勢が法人全体に浸透しており、苦情解決では細かい意見の吸上げにも力を入れている。又、家庭との間で毎日交わされる連絡帳で、利用者の事業所での様子、家庭での様子の情報交換を行うと共に、希望や苦情の吸い上げを行い、少しでもサービスの質の向上に向けようとする取り組みがなされている。
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	利用者の地域移行に向けて同一法人で経営する事業所に積極的に向ける試みをしている。また失敗があっても、それで終わりせず、次につなげようとするしくみもあり、利用者の意欲の向上・個別支援計画でのニーズに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	利用者の日中活動は、火曜日に翌週の活動内容が午前の部と午後の部に分けて決められ(週案)、当日に利用者名と担当職員名がボードに明示されているが、日々変わる利用者の状態を見極める手段として、時間を問わず、管理者自らも現場に入り、全体を確認している。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ー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おり、利用者の表面の姿に捉われず、本心を見抜くように職員が親身に関わりを持っている。また行事(屋上での花火、屋上からの花火見物ほか)への参加呼びかけをし、様々な方に事業所を見てもらう取り組みをしている。

#### ④ 総評

##### ◇ 特に評価の高い点

- \* 同一法人の他事業所を相互に有効活用し、個人の現在ニーズや将来移行準備の為の実践の場として活動できるような取り組みをしている。
- \* 三階建ての鉄筋コンクリートの建物の改修工事も終わり、広い内部には、二つの作業室のほか、相談室・会議室・身障者対応型浴室・トイレのほか、地域の集会や音楽会等への貸し出し可能な部屋もあり、施設福祉から地域福祉へとシフトした法人の顔とも云える存在である。
- \* 個別支援計画においても、改善面に捉われることなく、プラス面を伸ばす取り組みとの”ごちゃ混ぜ”(機関誌の名も”ごちゃ混ぜ通信”)に挑戦し、地域創りの先導車(者)としての意気込みが感じられる。

##### ◇ 改善を求められる点

- \* 法人の本部も一階に移転してきており、今後障害者だけではなく、地域の一般住民・一般企業団体との触れ合いも増えてくると思われるので、職員研修も福祉関係だけではなく、一般の社会人・企業人が受けている教育・研修の内容を、積極的に取り入れていくことも大切になるとと思われる。

##### キーワード(3~5個)

- \* 熱い思い
- \* ごちゃ混ぜ
- \* ヤルコト一杯
- \* 障害があっても無くても一緒に踊ろう

#### ⑤ 利用者調査からの「概評」

調査対象者全員が、ハロハロー番館はこれまでのどこよりも”一番”良いとっている。”喧嘩がない””自分の居場所がハッキリしている””夜は昼間と違う人と居る””昼間と夜の生活が異なる”などが理由として利用者の口から出てくる。自立支援法の狙いの一つかも知れない。職員が利用者になにかを強制するのではなく、自然に過ごさせているのも、神経を休ませているのかも知れない。事業が拮がっても、この穏やかさは、利用者のためにも続けていって欲しい。

#### 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（ハロハロー番館）							
評価	評価	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	b	Ⓒ
			②計画が職員や利用者等に周知されている	8	a	Ⓑ	c
	3 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	Ⓐ	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（ハロハロー番館）									
評価	評価	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	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	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	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	c
					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)利用者満足の上昇に努めている	①利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している			36	a	ⓑ	c		
	②利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている			37	a	ⓑ	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			
適切な福祉サービスの実施	(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	b	ⓒ		
	(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	a	ⓑ	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	b	ⓒ		
	(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	a	ⓑ	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			
開始・サービスの継続	(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	b	ⓒ			
サービスの策定	(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	a	ⓑ	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①（ハロハロ一番館）								
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	1	Ⓐ	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	2	a	Ⓑ	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	NA
			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	a	Ⓑ	c	NA
			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	NA
			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	
		(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、主体的に施設での生活が送れるような取り組みを行っている	8	a	Ⓑ	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	9	a	Ⓑ	c	NA
			③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	
			④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	NA
			⑤施設と家族との交流・連携を図っている	12	Ⓐ	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。 NA:非該当(当該事業所では該当しない) と解釈願います。