

福祉サービス第三者評価結果(障害)

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

事業者情報

名称： 社会福祉法人信和会わ～く穴山の里	種別： 知的障害者通所授産施設
代表者氏名： 施設長 山本 寿仁	定員（利用人数） 20 名
所在地： 〒 407-0263 山梨県韮崎市穴山町4433-1	T E L 0551-25-5866

特徴

福祉サービスの基本方針と組織	理念（知的障害者福祉法に基づき通所の利用者の自立を支援する）及び基本方針（接遇・感謝・向上）は、事業計画・パンフレットに明記されると共に職員室にも貼り出され周知を図っている。授産から生産を目指した中長期計画の策定にも取り掛かっている。管理者の責任・役割は管理規程・職務分担表に明示され、又職員のレベルに応じ、“任せる”相談しながら進める”細かく指示する”などリーダーシップのスタイルを変え、効果的にリーダーシップを発揮している。
組織の運営管理	経営環境の変化への対応は、障害者自立支援法の施行による制度の大幅な改定を踏まえ、施設長研修や法人の経営会議等を通じて、授産から生産へといったモデルチェンジも視野に入れながら、検討が進められている。この大きな変化に職員も遅れをとらないように、個々人の目標設定を的確に明示した目標管理制度の運用も始まっている。地域の関係機関との連携や先行施設のベンチマーキング・ケーススタディなどを通じて、更なる研鑽が望まれる。
適切な福祉サービスの実施	今年度から導入された「福祉サービス第三者評価制度」を早速実施し、今後も定期的に継続して、サービスの質の向上に努める意向である。利用者の苦情については作業室の出入り口に取り扱い規程が分かり易く掲示されており、苦情や要望を積極的に吸い上げる仕組みを整備している。又、利用者個々に対して実施されたサービス内容は記録され、個別支援計画通り進んでいない場合は、ケース記録を残しケース会議で検討し、次の支援計画に活かしている。
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、本人の状況を検討して担当職員が作成し、施設長の承認を得た上で、本人及び保護者の同意を得て実施している。そして随時行うケース会議において、計画に沿った支援が行われているか、見直しの必要があるかなどを検討し、適切な支援を行うべく細心の心配りをしており、サービスが適切に提供されていることが伺える。
の 2 利用者の状態に合わ せたサービスの実施	業者に委託しての食事提供となっているが、利用者の嗜好調査や毎日記入している検食簿に基づいて、月に1回法人の栄養士と業者を交えて内容の検討をしている。食事中の雰囲気作りに一工夫すると更に楽しい食事時間になるのではないか。健康管理については、年2回の定期健康診断の他、隔週に嘱託医による健康観察をしている。又朝礼時の健康チェックの他、法人の看護師が適宜巡回しており、利用者の健康維持のための支援は適切に行われている。
の 3 利用者の自主性と家 族との交流	利用者の自治組織”ともだちの会”で意見を出し合って、自主的に運営されている。職員はアドバイス役を心掛けている。利用者の自立に関しては、作業面の他、社会的自立を目指して、公共機関の利用方法や公共の場でのマナーについて、特に外出時にはその都度支援している様子が、利用者の口ぶりからも伺える。又就労を目指して、実習先の開拓や福祉就労に熱心な企業との連携に努めている。家族には機関誌の配布や施設行事への積極参加を促している。

総評

特に評価の高い点

* 利用者の特性に応じた作業の提供：当所は、開所後2年目というまだ歴史の浅い通所授産施設ではあるが、家庭的な雰囲気の中で、のびのびと生活と作業ができるようにという方針のもと、個々の利用者の能力と状態に応じた様々な職種の作業を提供している。そのことによって利用者一人ひとりが、張り合いを持って作業していることが、利用者の真剣な目つきやきびきびとした振る舞いからも感じ取れる。

* 挨拶、接遇の面：利用者の社会的自立を目指して、公共の場でのマナーについての支援にも力を入れていることが、利用者の挨拶など接遇面からも伺える（朝の挨拶・帰りの挨拶、人が自分の傍を通るとき・自分が人の傍を通るときの挨拶等々）。

* 地域移行への取り組み：最終的な目標を利用者の就労にしているが、地域に受け入れ先が少なく、職種も限られている。先々就労先が増える見通しも芳しくない。そこで、自ら利用者の受け入れ先を作ることや、授産から生産への事業展開も視野に入れた中長期計画の策定も始まっているようである。

改善を求められる点

* 栄養管理面での状況把握：昼食時に栄養士が同席して食事をとっており、大変結構なことと思う。又、食事に関する色々な問題（アレルギー、生活習慣病等々）に応じた食事の提供など、十分な配慮が伺える。食事内容と共に、利用者の食べ具合や表情などを汲み取り、食べる楽しさを演出できれば、利用者にとってもっとも楽しい時間のひとつである昼食時間が、更に楽しいものになるのではなかろうか。

* プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重：個人情報保護規程を制定し、プライバシーの保護の徹底を図っているが、利用者への日常的な対応の中で、職員がお互いに言動を振り返ったり指摘し合うなどの、職員間のチェック機能が十分働くような仕組みも整備してみてもどうか（終業時の反省会だけではなく）。

キーワード（3～5個）

* "わ～く" から "ものづくりへ"（授産から生産へ）

* いきいき "わ～く"、"オーラ" がいっぱい

* 思い切り描ける将来像

* わ～くから地域へ * 地域に根ざした施設づくり

利用者調査からの「概評」

共通項目（施設での日常生活・生活上の説明・要望や相談ごとの対応・職員の態度・プライバシー他、施設でのサービス内容・食事・身の回りの世話・病気怪我への対応他）については、ほぼ"はい"が80%であった。質問に関して肯定的に考えている利用者が多いことがわかる。それに対して付加項目（作業の楽しさ・お給料・困っていること・これからしたいこと他）については、"はい"が必ずしも肯定的回答ではなく、自分で考えなければ答えが出ない部分があるので、やや答え難かったようである。ほかの仕事をしたと答えた利用者の多くは、以前にその仕事の経験を持つ人が目立つ。又、グループホームの生活はそれなりに楽しいが、一人生活に憧れを持つ人も多く、仕事があり、お給料がもっとよければ、出たいという人もみられる。

第三者評価結果に対する事業者のコメント

わ～く穴山の里が開所して一年が経過しました。この一年、利用者本位のサービスを基本に様々な取り組みを実施してきましたが、まだまだ不十分なところが多々あります。今回の第三者評価により多くの課題等が明確になりました。これから、これらの課題等の改善・解決にむけて、職員と協力して取り組んでいきたいと思っております。

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		
福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	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
		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	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)
		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	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
		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
組織の運営管理	1 経営状況の把握	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	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
		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
		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
		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	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
	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)									
組織の運営管理	4 地域との交流と連携	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		
		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		
		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		
		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	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
				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
				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	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)	
	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	
	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	サービス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			
	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 サービス策定実施計画の	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			
	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										
評価対象	評価分類		NO	評価細目	第三者評価結果					
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			
			利用者の自主性と家族との交流について	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)	
		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			