

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

(社)日本経営士会 山梨経営支援センター

評価決定日 2007年2月20日

② 事業者情報

名称: 山梨ライトハウスヘルパーステーション青い鳥	種別: 障害者居宅介護事業
代表者氏名: 施設長 標 照 二	定員(利用人数): 15 名
所在地: 〒400-0064 山梨県甲府市下飯田1-10-22	TEL 055-221-0880

③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	視覚障害者・重複障害者・高齢者が、社会的にも自立した人生を送ることができる福祉社会実現を支援することを目標に、利用者本意の福祉サービス・地域社会への貢献・透明性信頼性の追及を通じて、サービスの質の向上を目指している。その為に、法人を中心に直轄事業所(3)と受託事業所(2)が手を組み、組織上自主性を重んじながら、サービス面や人的面で相互補完し、目標に向けて効果的・効率的な活動を進めている。
II	組織の運営管理	施設長(兼務)とリーダー職員(サービス提供責任者と事務責任者)の3人を中心に、法人の中期経営計画に則って年度事業計画を策定し、運営規程に基づいて年度計画を実行している。その経過及び結果は、個人情報に配慮しながら、広報誌”山梨ライトハウス”(年4回発行)によって、関係機関並びに利用者等に公開されている。
III	適切な福祉サービスの実施	高齢者・障害児者の自立した日常生活・尊厳の保持が保たれるよう、地域の特性や利用者の状況に応じて、障害者自立支援法・介護保険制度の基本理念に基づき、居宅介護サービス・訪問介護・相談事業を、柔軟な事業形態によって効果的・効率的に実施している。
IV 1	個別の居宅介護計画に基づいた適切な支援	障害者自立支援制度のもとに、介護福祉士・ホームヘルパー・ガイドヘルパーなどの専門スタッフが居宅介護計画に基づいた様々なサービスを提供しており、サービス提供責任者が定期的に巡回して確認している。又、相談支援専門員の資格を持つ職員も増え、地域社会への貢献にも力を入れている。
IV 2	利用者や家族の立場にたったサービスの提供	利用者の居宅を訪問時には、利用者だけではなく、家族の精神的・肉体的負担の状況にも気を配り、ヘルパーの業務報告書などで報告すると共に、必要に応じて週一回のミーティングで検討して次回訪問時にフィードバックしている。利用者や家族の意向を踏まえたサービスの提供に心掛けているが、新体制になってまだ日が浅いので、更なる体制整備が望まれる。
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	居宅介護計画書・業務報告書を中心に、週一回のミーティングなどで自立支援や生活の質の向上への取り組み状況を検討しており、利用者・家族とヘルパーとの人間関係も含め、安定的かつ継続的なサービスの向上に努めている様子が伺える。

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

* 同一法人(山梨ライトハウス)の中に、法人直轄事業として、・青い鳥福祉センター(点字図書館、点字出版)・青い鳥ホーム(盲未婚女性ホーム)・青い鳥支援センター(障害者・高齢者に対する居宅介護・訪問介護・相談事業など)、指定管理制度事業として、・青い鳥成人寮(知的障害者更生施設:盲)・青い鳥老人ホーム(養護老人ホーム:盲)を擁し、眼の不自由な利用者・入所者を中心に数々のサービスを提供しており、職員の知識・サービス技能のレベルも夫々に高く、月一回の運営会議などを通じて相乗効果を生み出している。相談支援専門員の育成にも力を入れ、地域の福祉ニーズの掘り起こしとそれへの対応を積極的に行っている。

◇ 改善を求められる点

サービス内容が、福祉・介護の様々な領域に亘っており、サービスカリキュラムの質・量の多様さと、そこに投入されるサービスパワー(担当者の負荷など)のバランスが崩れないように、十分な配慮が望まれる。いろいろな領域(料理教室ほか)で協力してくれているボランティアの組織的活用など、外部の協力の輪を広げていくことも大切と思われる。

キーワード(3~5個)

* 福祉と介護のコーディネーター * 地域福祉のアンテナショップ * 縦から横へ * 点から線へ→線から面へ→面から立体への成長展開

⑤ 利用者調査からの「概評」

* 調査対象の利用者(7名)・家族は、全員が提供されているサービスの内容やヘルパーさんの熱意・人柄などに満足を示している。これは、組織全体の努力とチームワークのおかげであろう。唯、利用者の回答に家族が口添えした部分は、利用者の本音と幾分違うかも知れないので、今後折りにふれて本人の受け止め方に気を配って頂きたい。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価を受けることにより、事業の方向性等の確認ができました。また、法人組織全体に関する、法人経営コンサルの重要性も知ることができました。当法人直轄の地域福祉の拠点事業所として、地域のニーズを把握し、そのことに対して柔軟に対応していかなければならないという使命を持って、今後も事業展開に心がけていきたいと考えます。

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		ヘルパーステーション青い鳥			
評価対	評価分	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	理念が明文化されている	1	a	b	c
			理念に基づく基本方針が明文化されている	2	a	b	c
		(2)理念や基本方針が周知されている	理念や基本方針が職員に周知されている	3	a	b	c
			理念や基本方針が利用者等に周知されている	4	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	中・長期計画が策定されている	5	a		c
			中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6	a		c
		(2)計画が適切に策定されている	計画の策定が組織的に行われている	7	a	b	c
			計画が職員や利用者等に周知されている	8	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	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	b	c
			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	c
		(2)管理者のリーダーシップが発揮されている	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	a	b	c
			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	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	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	13	a	b	c
			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	b	c
			外部監査が実施されている	15	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	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	b	c
			人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	17	a	b	c
		(2)職員の就業状況に配慮がなされている	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	b	c
			福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	19	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	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	b
		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	b	c
		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	c
		(4)実習生の受け入れが適切に行われている	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	c
			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	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	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	b	c
			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	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 ヘルパーステーション青い鳥									
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果				
II	4	(1)地域との関係が適切に確保されている	利用者地域とのかかわりを大切にしている	27	a	b	c		
			事業所が有する機能を地域に還元している	28	a	b	c		
			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	c		
		(2)関係機関との連携が確保されている	必要な社会資源を明確にしている	30	a	b	c		
			関係機関等との連携が適切に行われている	31	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	地域の福祉ニーズを把握している	32	a	b	c		
			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	b	c		
		III	1	(1)利用者を尊重する姿勢が明示されている	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	a	b	c
					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	a	b	c
(2)利用者満足の上昇に努めている	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	b	c		
	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている			37	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	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	a	b	c		
	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	b	c		
	利用者からの意見等に対して迅速に対応している		40	a	b	c			
2	(1)質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている		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	c		
			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	c		
			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	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		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	b	c		
			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	c		
	(3)サービス実施の記録が適切に行われている		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	b	c		
利用者に関する記録の管理体制が確立している			47	a	b	c			
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	a	b	c			
3	(1)サービス提供の開始が適切に行われている	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	b	c			
		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	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	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	c			
4	(1)利用者へのアセスメントが行われている	定められた手順に従ってアセスメントを行っている	52	a	b	c			
		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	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	サービス実施計画を適切に策定している	54	a	b	c			
		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	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 ②		ヘルパーステーション青い鳥					
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	1	(1)個別の居宅介護計画に基づいた適切な支援について	個別居宅介護計画を適切に作成している	1	a	ⓑ	c
			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	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
			多様なニーズに応えられる体制を整備している	4	a	ⓑ	c
			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	ⓐ	b	c
			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	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
			利用者の生活の質を高めるよう努めている	8	ⓐ	b	c