

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9月30日

② 事業者情報

名称: わーく穴山の里	種別: 多機能型施設
代表者氏名: 施設長 栗原 信	定員(利用人数): 22 名
所在地: 〒 407-0263	TEL0551-25-5866
山梨県韮崎市穴山町4433-1	

③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	法人全体で掲げる理念・基本方針が当施設にも踏襲され、その思いは職員集団にも浸透していることが、掲示物や職員アンケートからも覗える。利用者にも分かる媒体(ひらがな書き等)で掲示すると尚良いのではないか。中長期計画については法人で策定されており、その一環として「移行に向けてのプロジェクトチーム」を発足させて、中長期計画に沿った新体系へ無事移行している。
II	組織の運営管理	管理者は全国青年経営協議会の研修委員であり、福祉情勢を取り巻く環境を的確に捉えている。また、地元の市の「ふれあい計画」にも委員として参加し、地域の福祉ニーズに合致した経営を行っている。福祉の現場ではまだ浸透していない人事考課も行っており、職員のやる気向上に取り組んでいる。今後は人事考課の結果から職員の教育・研修計画へと結びつけていくことが望まれる。
III	適切な福祉サービスの実施	利用者調査ではほとんどの利用者が「施設の説明は分かり易い」「相談に職員は乗ってくれる」「丁寧に接してくれる」等、基本サービスに対する満足度は高い。一方、施設サイドでは利用者の苦情の少なさを良しとせず、利用者の潜在的な苦情・要望を引き出すべく、個別相談を計画している。基本サービスについては会議や終礼で、常に改善を図っているが、記録として残されているものが少ないので、今後は職員の共通理解という観点からも記録の整備が望まれよう。
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	個別支援計画は利用者のニーズや生活環境を踏まえた上で、適切に作成されている。内容的にも、多くの利用者が実習として一般企業で働いていることから、利用者の自立に向けた支援が実践されていると言えよう。施設での仕事は大きく分けて「部品の組み立て」と「食材の梱包」の2種類があるが、本人の希望や適性だけでなく、その日の状態にも配慮した配属をするなど、きめ細かい支援が行われていることが見て取れる。
IV 2	利用者の状態に合わせたサービスの実施	食事は仕事場としっかりと区分けされた食堂にて食べるようになっている。食堂の椅子や飾りなど、ゆったりできる雰囲気作りにも気遣いがみられる。排泄については概ね自立している利用者が多いが、定時での促しや事後の身だしなみについて、必要に応じた声かけがされている。健康については週に一回医師が来園するとともに、近隣の同一法人の入所施設の医務室とも提携し、緊急時にも対応できる体制が整えられている。
IV 3	利用者の自主性と家族との交流	ともだちの会(利用者組織)を支援して、施設旅行の行く先を決めたり、会独自の活動をする中で、利用者の自主性を涵養している。現在5名の利用者が3ヶ所で職場実習を行っているなど、就労に向けた取り組みを積極的に行っていることが見て取れる。グループホームからの通所者など単身者が多いせいか、家族との日常的な交流は少ないが、多機能型事業所に移行して半年になり、地域福祉への対応から、今後家族との連携が大切になってくるのではなかろうか。

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

* 多機能型事業所ということで、生活介護から自立支援まで様々なニーズがある中で、個々の利用者に合わせた多様な活動(創作・作業・調理 等)を提供しており、それらのサービスに対する利用者の満足度が高い。* 利用者の自主性を尊重した活動(ともだち会)や環境が整備されている。

* 前回の第三者評価で気付いた課題(食事の雰囲気作り 等)に対して改善されており、課題の解決に取り組む前向きな姿勢が窺える。

* 不況下においても、地元企業と連携し、工賃を高水準で維持すると共に、実習先を確保し、自立に対して積極的に取り組んでいる。

* 事業所周辺に点在する同一法人の福祉事業所(入所更生施設・グループホーム他)と連携することで、利用者の生活や医療に関して総合的な支援を行っている。

◇ 改善を求められる点

* 職員の教育・研修計画をより明確にし、職員に開示することが望まれる。

* 少ない職員数のため、日常的な業務の改善や変更については、口頭でも周知できているが、職員の共通理解を深めるためにも、記録として残すことも大切ではなかろうか。また、パソコンに入力したデータに関してはバックアップを取れるシステムを構築することが望ましい。

キーワード(3~5個)

「地域との融和」「夢をかなえる」「利用者の自主性の涵養」「自立生活へステップアップ」「まごころの福祉サービス」

⑤ 利用者調査からの「概評」

* 職員・利用者が分け隔てなく仕事をし、休憩し、食事を摂っているのが、不満や要望は日常的に解決されているようで、利用者との面談の中では、施設での楽しい活動の様子が多く聞かれる。

* 利用者によく声掛けをしている様子が、利用者の聞き取り調査から見え、コミュニケーションを大切にしている事業所の姿勢が感じられる。

* 事業所外の生活不安を話す利用者もいるので、事業所或いは法人としての総合的なサポートが今後期待される。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

わ〜く穴山の里としては、2回目の第三者評価となりましたが、定期的に外部の目にて評価していただけることは、施設としての状況がどうなのかを気づくことができ、非常に良いことだと思っています。今回の評価で評価の高い点につきましてはさらに伸ばし、改善点につきましては改善し、サービスの向上に向けて職員一同取り組んでまいります。

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 (わ～く穴山の里)							
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	① 理念が明文化されている	1	(a)	b	c
			② 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	① 理念や基本方針が職員に周知されている	3	(a)	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	(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	① 中・長期計画が策定されている	5	(a)		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	(a)		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	c
			② 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	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)	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)	b	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	(a)	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)	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	(a)	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)	b	c
			③ 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	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	(b)	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	(a)	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	(b)	c
			② 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	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	(b)
		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	(b)	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)	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)	b	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)	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	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	(a)	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	(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 (わ～く穴山の里)							
評価対象	評価区分	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 地域との関係が適切に確保されている	①利用者との関係が適切に確保されている	27	a	b	c
			②事業所が有する機能を地域に還元している	28	a	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	b	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	b	c
			②関係機関等との連携が適切に行われている	31	a	b	c
			③地域の福祉ニーズを把握している	32	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	①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
			②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
			③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
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利用者満足の上を意図した仕組みを整備している	36	a	b	c
			②利用者満足の上に向けた取り組みを行っている	37	a	b	c
			③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
		(2) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている	①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
			②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
			③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
		2 サービスの質の確保	④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
			⑤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
			⑥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
(3) サービス実施の記録が適切に行われている	⑦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		
	⑧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		
	⑨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		
3 サービスの開始・継続の開始	⑩利用者に関する記録の共有化している	48	a	b	c		
	⑪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		
	⑫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		
4 サービス実施計画の策定	(1) サービスの継続性に配慮した対応が行われている	⑬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	
		⑭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	
	(2) 利用者のアセスメントが行われている	⑮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	
		⑯サービス実施計画を適切に策定している	54	a	b	c	
		⑰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	

※ 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 (わ〜く穴山の里)								
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	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	2	a	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	a	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	b	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	a	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	b	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	a	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	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		9	a	b	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	a	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	a	b	c	NA
		⑤施設と家族との交流・連携を図っている		12	a	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。