

様式第1号

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人福祉市民ネット・川西
所 在 地	兵庫県川西市中央町8-8-104
評価実施期間	2011年 7月 25日～2012年 3月 2日 (実地 (訪問) 調査日 2011年 12月21・22日)
評価調査者	HF05-1-0075 森 まり HF10-1-0020 本多武史 HF05-1-0074 藤本和栄 HF10-1-0023 高見則子

※契約日から評価  
結果の確定日まで

2 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称： 出石精和園 児童寮 (施設名)	種別： 知的障害児施設
代表者氏名： 白山 正直 (管理者)	開設 (指定) 年月日： 昭和 41 年 10月 1日
設置主体：社会福祉法人兵庫県社会福祉事業団 経営主体：出石精和園 児童寮	定員 (利用人数) 30人
所在地：〒668-0204 兵庫県豊岡市出石町宮内1031	
電話番号： 0796-52-3438	F A X 番号：0796-52-3439
E-mail： <a href="mailto:info_izushi@hwc.or.jp">info_izushi@hwc.or.jp</a>	ホームページアドレス： <a href="http://garyus.heteml.jp/seiwaen/">http://garyus.heteml.jp/seiwaen/</a>

(2) 基本情報

<p>理念・方針</p> <p>1 一人ひとりを尊重し、自らの意志と責任でその人らしい生き方ができるよう支援します。</p> <p>1 総合的な地域ケアのしくみを築き、福祉文化の創造をめざします。</p> <p>1 ニーズを敏感にとらえ、先駆的な実践により社会に貢献します。</p> <p>1 福祉の心と高い専門性を育み、働きがいのある職場をつくります。</p> <p>1 公正・効率的な組織運営と安定した経営基盤を確立します。</p>
<p>力を入れて取り組んでいる点</p> <p>1 利用者本位で質の高いサービスの提供</p> <p>2 個性と魅力ある施設の実現</p> <p>3 地域の福祉人材の育成</p> <p>4 地域に開かれた施設運営</p> <p>5 医療と福祉の連携による事業推進</p>

職員配置 ※( )内は排他	職 種	人 数	職 種	人 数	職 種	人 数
	施設長	1 ( )	事務員	2 ( )	主任指導員	1 ( )
	指導員	13 ( )	保育士	1 ( )	看護師	1 ( )
	栄養士	1 ( )	心理担当	1 ( )		( )

施設の状況  
 昭和41年10月1日、出石町に開設。山の緑と田園風景が望める好環境のもと、安全で安心な生活環境に配慮しつつ、地域から愛され、信頼される施設を目指している。

### 3 評価結果

#### ○総評

##### ◇特に評価の高い点

法人の理念、方針、中長期計画等事業計画は、法人の姿勢が一貫して明確で、かつ優れている。事業所が法人の安定した基盤、組織力を背景に、自立に向けた独自性を追求すべく前向きな姿勢は、高く評価されるとともに、今回の第三者評価受審にもその決意が表れている。法人の強みでもある広範囲にわたる情報網を活かし、利用者のニーズや家族の意識など多様な社会状況や変化をいち早く察知し、関係機関との連携体制により、これからは事業所としての先駆的な取り組みにも、つなげることができるのではないだろうか。

管理者自らが率先して職員とともに利用者に向き合い、職員の意見を積極的に吸いあげ業務の改善及びサービスの質の向上に向け指導力を発揮し、そのことを職員も理解、納得している。さらに職員は、利用者一人ひとりがかけがえのない大切な存在であることを通じて、個々の成長過程に応じた生活習慣や人間関係、悩みなどへの心づかいや配慮など職員の持っている高い資質や能力だけでなく、それ以上に利用者に向き合う真摯な姿勢は評価されるであろう。

卒園後の生活や就労環境は、まだ十分とはいえない状況だが、今後はこれまで以上に管理者、職員が一丸となり、事業所がこれまで積み上げてきた実績、ノウハウを積極的に発信し、地域に還元していくなど、地域での指導的な立場からのリーダーシップと実行力を期待したい。そのためにも、今回の第三者評価受審をスタートとし、自分たちのこれまで培ってきた知識や経験を糧に、他にはない独自性を追求されるとともに、さらに障害児の福祉の向上に向け貢献していかれることを応援したい。

##### ◇特に改善を求められる点

拘束(施錠)等は、常にリスクと表裏一体であるが、一人ひとりを尊重した利用者本位の支援の理念に、あらためて立ち返ってみる機会としてほしい。利用者一人ひとりの成長過程もさることながら、子どもの権利という視点からも、開錠する時間を設けるなど検討を期待したい。

○ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

当施設は、昭和41年10月に但馬地域で初の知的障害児の入所施設として開設し、安全で安心な生活環境に配慮しつつ、地域から愛され、信頼される施設を目指してきた。この度の第三者評価受審に当たり、職員一同が同じ視点に立ち改めて項目ひとつひとつについて再確認することができたと感じている。

改善が求められる点としてあげられた、施設等については、時間的に解錠している現状もあるが、職員が利用者本位の支援に立ち返り、自覚を持って支援業務を遂行していく上で、当たり前になる職員個人の価値観の不一致や、ジレンマなどに遭遇した時に、立ち返る場として、倫理綱領や行動規範があることを改めて確認することができたとともに、職員配置等を鑑みながら、その方法や時間を長くしていくことも検討していきたい。

今後も兵庫県社会福祉事業団の中の一員として、自覚と責任を持ち、地域に対するアプローチを今以上に行っていく必要を感じた。受審結果を踏まえ、改善点の検討を行い、ひとり一人を尊重した利用者本位の支援を継続していきたい。

○各評価項目に係る第三者評価結果  
(別紙1)

○各評価項目に係る評価結果グラフ  
(別紙2)

## 評価細目の第三者評価結果

## 評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

## Ⅰ-1 理念・基本方針

	第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針を確立している。	
I-1-(1)-① 理念を明文化している。	○a・b・c
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針を明文化している。	○a・b・c
I-1-(2) 理念や基本方針を周知している。	
I-1-(2)-① 理念や基本方針を職員及び利用者やその家族等に周知している。	○a・b・c

## 特記事項

母体法人である県社会福祉事業団の憲章及び職員倫理綱領は、明確かつ簡潔で、尚且つ利用者の主体性を尊重した内容となっている。基本方針も、それに則って確立している。職員が理解、行動するための具体的な取り組み、利用者、家族への周知にも努力されている。

## Ⅰ-2 計画の策定

	第三者評価結果
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画を明確にしている。	
I-2-(1)-① 中・長期計画を策定している。	○a・b・c
I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画を策定している。	○a・b・c
I-2-(2) 計画を適切に策定している。	
I-2-(2)-① 計画の策定を組織的に行っている。	○a・b・c
I-2-(2)-② 計画を職員や利用者に周知している。	a・○b・c

## 特記事項

「新経営10カ年計画」と「平成23年度事業計画」の中に、具体的なビジョンと計画が策定されている。職員への周知も徹底され、職員自らが意見や提案を積極的に述べる土壌が定着している。利用者や保護者への周知についても、努力は認められるが、今後の一層の工夫を期待したい。

### I-3 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果
I-3-(1) 管理者の責任を明確にしている。	
I-3-(1)-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。	a・ <b>b</b> ・c
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	<b>a</b> ・b・c
I-3-(2) 管理者のリーダーシップを発揮している。	
I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	<b>a</b> ・b・c
I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	<b>a</b> ・b・c

#### 特記事項

管理者は研修や会議において、自らの役割と責任を表明するとともに、職員との関係性を深める努力も認められる。管理者のこれまでの現場重視の姿勢が職員にもしつかり浸透し、全体として確実な協力体制が確保されている。ただ今後の法改正に向け、これまで以上に体制の強化が望まれる。そのためにも、管理者自らが、信頼を得るための評価・見直しの方法についての具体的な検討が必要と思われる。このことから、この度の新たなしくみとしての「アクションプランシート」は、その具体的かつ確実な行動指針として今後期待される。

## 評価対象II 組織の運営管理

### II-1 経営状況の把握

	第三者評価結果
II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	
II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境を的確に把握している。	<b>a</b> ・b・c
II-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	<b>a</b> ・b・c
II-1-(1)-③ 外部監査を実施している。	<b>a</b> ・b・c

#### 特記事項

母体法人の確固たる基盤、広範囲にわたる情報網など、あらゆる面で恵まれた環境にあるといえる。職員もその特性を十分理解し、積極的に活かそうとする姿勢もうかがわれる。経営環境においても定期的な数値分析により、職員にも周知徹底が図られている。

## II-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
II-2-(1) 人事管理の体制を整備している。		
II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランを確立している。		(a)・b・c
II-2-(1)-② 人事考課を客観的な基準に基づいて行っている。		(a)・b・c
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮している。		
II-2-(2)-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を構築している。		(a)・b・c
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。		(a)・-・c
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制を確立している。		
II-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢を明示している。		(a)・b・c
II-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画を策定し、計画に基づいて具体的な取組を行っている。		a・(b)・c
II-2-(3)-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。		(a)・b・c
II-2-(4) 実習生の受け入れを適切に行っている。		
II-2-(4)-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。		(a)・b・c
II-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取組を行っている。		(a)・b・c

### 特記事項

法人内「次世代育成支援対策推進法」及び「人材育成基本方針」に基づき、人事管理、適切な人事考課体制が整備されている。ただ人材の養成対策は、職員個々の総合的水準に添った計画に基づき、策定、実施されるものであることから、事業所独自の仕組みを検討してみてもどうか。実習生受け入れ及び育成体制は充実しており、学校関係者との協力関係も確保されている。

## II-3 安全管理

		第三者評価結果
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組を行っている。		
II-3-(1)-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を整備し機能している。		(a)・b・c
II-3-(1)-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。		(a)・b・c

### 特記事項

危機管理への明確な方針を明示し、委員会により定期的な防止対策の検討、評価、見直しを行っている。利用者の安全確保のためにも、さらに継続したリスクの把握の徹底を期待したい。

## II-4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係を適切に確保している。		
II-4-(1)-①	利用者と地域との関わりを大切にしている。	(a) b・c
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	(a) b・c
II-4-(1)-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。	(a) b・c
II-4-(2) 関係機関との連携を確保している。		
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	(a) b・c
II-4-(2)-②	関係機関等との連携を適切に行っている。	(a) b・c
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握し、事業・活動を行っている。	(a) b・c

### 特記事項

法人の基本姿勢にとどまらず、事業所としても特に力を入れて、利用者が主体的に地域交流を図れるよう機会の提供に努めている。平成25年度から市役所内の食堂運営事業者に指定されたことは、就労機会の拡大に向け、より一層期待できる。本来の法人の特性を活かし、地域の関係機関と情報の共有、連携体制をさらに強化していくことで、地域における指導性も期待できるのではないだろうか。

## 評価対象III 適切な福祉サービスの実施

### III-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢を明示している。		
III-1-(1)-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組を行っている。	a・(b)・c
III-1-(1)-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。	(a) b・c
III-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
III-1-(2)-①	利用者やその家族等の意向の把握と満足の向上への活用に取り組んでいる。	(a) b・c
III-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。		
III-1-(3)-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。	(a) b・c
III-1-(3)-②	苦情解決の仕組みを確立し、十分に周知・機能している。	(a) b・c
III-1-(3)-③	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

### 特記事項

職員の倫理綱領に人権擁護、利用者本位の支援、プライバシーの保護について明記されており、さらに、「支援員の心がけ」として倫理綱領が利用者向けに分かりやすくイラスト入りで作られている。委員会活動、研修、自己チェックを通して、利用者尊重、身体拘束、虐待、プライバシーの保護等の周知徹底を図っている。排泄、入浴介助は同性介助を原則として羞恥心に配慮した支援を実施している。日頃のコミュニケーションや保護者会、自治会などにより、利用者及び保護者の意向の把握に取り組み、収集した意向については、検証委員会で検討し、要望を踏まえた改善を行っている。施錠も拘束と捉える視点から、開錠についても再検討されることを期待したい。

### III-2 サービスの質の確保

		第三者評価結果
III-2-(1) 質の向上に向けた取組を組織的に行っている。		
III-2-(1)-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。	a・b・c
III-2-(1)-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。	a・b・c
III-2-(1)-③	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
III-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法を確立している。		
III-2-(2)-①	個々のサービスについて標準的な実施方法を文書化し、サービスを提供している。	a・b・c
III-2-(2)-②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みを確立している。	a・b・c
III-2-(3) サービス実施の記録を適切に行っている。		
III-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録を適切に行っている。	a・b・c
III-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制を確立している。	a・b・c
III-2-(3)-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。	a・b・c

#### 特記事項

サービスの質の向上に向け、自己評価及び地域住民による第三者評価を行っている。今年度は福祉サービス第三者評価も受審した。評価結果に基づき、職員会議で検討、課題を明確にしている。課題解決については、職員間で改善策を話し合い、計画を立て実施し、再検討している。質の高いサービス提供のため、個々のサービスの実施方法を定め、各サービス検証委員会等で定期的に見直しを行う仕組みも確立されている。個々のファイルに支援記録が整理され、さらにパソコンの情報共有ファイルを活用して、利用者のその都度の変化が職員間で迅速に共有できる仕組みもある。利用者の記録の管理は、事業団の規定にそって、適切に行われている。

### III-3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
III-3-(1) サービス提供の開始を適切に行っている。		
III-3-(1)-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。	a・b・c
III-3-(1)-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。	a・b・c
III-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応を行っている。		
III-3-(2)-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。	a・b・c

#### 特記事項

利用希望者に対して、印刷物やホームページでサービス内容が分かりやすく説明されている。資料は公共施設へ配布され、見学や体験利用希望者にも対応している。サービス開始にあたっては、重要事項説明書と共に子どもたちの生活ぶりを紹介した写真やイラストを用いて具体的な説明を工夫し、利用者の同意を得るようにしている。地域に法人のグループホームや就労支援事業所があり、地域生活へスムーズに移行できる体制が整備されており、サービスの継続性を確保する対応がなされている。

### III-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
III-4-(1) 利用者のアセスメントを行っている。		
III-4-(1)-①	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
III-4-(1)-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。	(a) b・c
III-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画を策定している。		
III-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	(a) b・c
III-4-(2)-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。	(a) b・c

#### 特記事項

児童の特性を踏まえたアセスメントを行っている。利用者の将来を考慮し、ニーズや課題を検討し、自立に向けた個別の支援目標を決め、個別支援計画を作成している。計画では、本人、家族の意向を尊重し、多職種の話し合いのもと、具体的な支援内容を定めている。計画に沿ったサービスが実施され、支援経過が記録されている。利用者の状況は、パソコン内で管理され、職員は随時情報を確認、共有している。見直しは年2回行われ、利用者の意向を尊重して検討されている。

### 評価対象IV 実施する福祉サービスの内容

#### IV-1 利用者の尊重

		第三者評価結果
IV-1-(1) 利用者の尊重		
IV-1-(1)-①	コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫をしている。	(a) b・c
IV-1-(1)-②	利用者の主体的な活動を尊重している。	(a) b・c
IV-1-(1)-③	利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援の体制を整備している。	(a) b・c
IV-1-(1)-④	利用者のエンパワメントの理念にもとづくプログラムがある。	(a) b・c
IV-1-(2) 利用者の権利擁護		
IV-1-(2)-①	虐待(拘束、暴言、暴力、無視、放置、性的いやがらせ等)等の人権侵害について、防止対策を図っている。	(a) b・c
IV-1-(2)-②	自傷他害等については、その原因の究明除去とともに、適切な対応が行える体制がとられている。	(a) b・c

#### 特記事項

利用者とのコミュニケーションは、障害の特性を踏まえて、一人ひとりの理解力に合わせたことばを選び、視覚から理解が得られやすい写真や絵カード、絵文字等も活用している。例えば、当日の職員の勤務票を絵カードで表示したり、買い物外出は、iPod、iPad、雑誌等を使って選択できる場面を増やし、利用者の主体的な活動につなげている。「なかよし会」で、施設側と協議し、行事や施設外との交流も主体的に活動できる仕組みがある。さらに、利用者自身が人権意識を高められるよう、役割を持ち、自分でできることを増やし、職員に見守られて自己肯定感情を育む支援がなされている。

IV-2 日常生活支援

		第三者評価結果
IV-2-(1) 食事		
v	IV-2-(1)-① サービス実施計画に基づいた食事サービスを用意している。	(a)・b・c
	IV-2-(1)-② 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫している。	(a)・b・c
	IV-2-(1)-③ 喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	(a)・b・c
IV-2-(2) 入浴		
	IV-2-(2)-① 入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している。	(a)・b・c
	IV-2-(2)-② 入浴は、利用者の希望に沿って行っている。	(a)・b・c
	IV-2-(2)-③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である。	(a)・b・c
IV-2-(3) 排泄		
	IV-2-(3)-① 排泄介助は快適に行っている。	(a)・b・c
	IV-2-(3)-② トイレは清潔で快適である。	(a)・b・c
IV-2-(4) 衣服		
	IV-2-(4)-① 利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	(a)・b・c
	IV-2-(4)-② 衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。	(a)・b・c
IV-2-(5) 理容・美容		
	IV-2-(5)-① 利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している。	(a)・b・c
	IV-2-(5)-② 理髪店や美容院の利用について配慮している。	(a)・b・c
IV-2-(6) 睡眠		
	IV-2-(6)-① 安眠できるように配慮している。	(a)・b・c
IV-2-(7) 健康管理		
	IV-2-(7)-① 日常の健康管理は適切である。	(a)・b・c
	IV-2-(7)-② 必要な時、迅速かつ適切な医療を受けられる。	(a)・b・c
	IV-2-(7)-③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。	(a)・b・c
IV-2-(8) 余暇・レクリエーション		
	IV-2-(8)-① 余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行っている。	(a)・b・c
IV-2-(9) 外出・外泊		
	IV-2-(9)-① 外出は利用者の希望に応じて行っている。	(a)・b・c
	IV-2-(9)-② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮している。	(a)・b・c
IV-2-(10) 所持金・預り金の管理等		
	IV-2-(10)-① 預り金について、適切な管理体制を作っている。	(a)・b・c
	IV-2-(10)-② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。	(a)・b・c
	IV-2-(10)-③ 嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望を尊重している。	(a)・b・c

#### 特記事項

日常生活への支援に関しては、適切にアセスメントされ個々人の状況に応じた支援がなされている。施設をあげての食生活を豊かにする努力は特筆すべきものがある。個性や好みの尊重が問われる衣服、理容・美容についても選択に資する情報提供や助言がなされ、一定の自由も許容されている。日々の健康管理体制も整い協力医療機関の確保がなされ、安心できる環境となっている。