

(障害者・児施設版)

(別記)

福祉サービス第三者評価結果公表事項

①第三者評価機関名

愛媛県社会福祉協議会

②事業者情報

名称：社会福祉法人 西予総合福祉会 障害者支援施設松葉学園	種別：障害者支援施設
代表者氏名：川中 和史	定員（利用人数） 施設入所支援 30名（30名） 生活介護 47名（47名） 就労移行支援 6名（6名）
所在地：愛媛県西予市宇和町神領 534 番地	TEL0894-62-0471

③実地調査日

平成23年 9月12日（月）～13日（火）

④総評

◇特に評価の高い点

社会福祉法人 西予総合福祉会 障害者支援施設松葉学園は、平成3年に知的障害者更生施設として開設、平成23年4月より障害者支援施設（施設入所支援、生活介護、就労移行支援）として新体系へ移行し、これまで地域のニーズに応えるよう努力を積み重ねてきた功績は大きい。

理念に掲げられているように、一人ひとりの利用者を大切にされた支援が行われている。さらに、個人の好みや考え方を尊重し、安全面を考慮した環境が整えられ、利用者が心地よく過ごせるように配慮されている。

当施設の特徴は、利用者と地域との交流を大切にしている点である。地域の活動や催し物、地域行事には積極的に参加し、また、研修会、講演会、イベント等さまざまな事業等で地域に施設を開放し、交流する機会を提供する取組みがなされている。特に家族等の要望からタイムケアを開始する等、地域のニーズを把握し事業を展開するよう努めていることは大いに評価できる。

◇改善を求められる点

当施設の支援の中心となる理念や基本方針について、表現の統一や整理が望まれる。また、各種マニュアル等は整備されているが、定期的な見直しの時期や方法を検討する仕組みの確立を期待したい。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価を受審するにあたり、職員自身が自己評価を行った結果、自分の仕事を振り返ることでプラス面マイナス面を具体的に知り、日頃の支援や施設としての在り方を見直すことができました。

利用者一人ひとりをみつめた支援や地域への発信、地域のニーズに基づいた事業の展開を継続すると共に、指摘のあったマニュアルの見直し時期等の仕組みづくりに取り組んでいきます。

今回第三者評価を受審したことで、障害者支援施設としての在り方を考え、今後の方向性を明確にすることができました。松葉学園の理念でもある「共に考え共に生きる」をより一層実践し、利用者の方の豊かな暮らしを支えていきたいと思っております。

⑥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

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、基本方針が確立されている。		
	Ⅰ-1-(1)-① 理念が明文化されている。	Ⓐ・b・c
	Ⅰ-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	Ⓐ・b・c
Ⅰ-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。		
	Ⅰ-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	Ⓐ・b・c
	Ⅰ-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a・Ⓑ・c

所見欄

法人の理念や施設の理念、基本方針等がパンフレット等に明示されている。職員へは、年度初めの職員会において冊子を配布し、説明を行い周知を図っている。また、利用者や家族等へは、自治会である「げんき会」や家族会で周知を図っている。特に利用者へは障害に応じて個々に分かりやすい工夫を期待したい。
なお、パンフレットや冊子の表現の統一や整理が望まれる。

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が明確にされている。		
	Ⅰ-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	Ⓐ・b・c
	Ⅰ-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	Ⓐ・b・c
Ⅰ-2-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
	Ⅰ-2-(2)-① 事業計画の策定が組織的に行われている。	Ⓐ・b・c
	Ⅰ-2-(2)-② 事業計画が職員に周知されている。	Ⓐ・b・c
	Ⅰ-2-(2)-③ 事業計画が利用者等に周知されている。	Ⓐ・b・c

所見欄

法人で中・長期計画を策定し、それに基づく事業計画が立てられ実施されている。また、年度末には運営状況報告を行い、職員の意見を反映させながら次年度の目標や計画が立案されている。さらに、確定した段階で職員や利用者、家族等に説明し周知を図っている。特に利用者にはイラストなどを使った分かりやすい資料が提供され、大切なことは何度も繰り返し説明するなど配慮がされている。

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) 管理者の責任が明確にされている。		
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。	Ⓐ・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・c
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
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・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・c

所見欄

管理者の役割と責任は運営規定に明記され、施設長としての責務を自覚し、真摯に取り組んでいる。また、自らの責務を職員会や学習会等において、今後の施設のあり方等を含め説明されている。

法令遵守についても積極的に取組み、新体系移行等のサービスの展開について、職員間で共通理解を図るとともに、意見や課題を聞き入れながら改善に取組み、指導力を発揮されている。

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が的確に把握されている。	Ⓐ・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・c
Ⅱ-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	Ⓐ・b・c

所見欄

組織運営に関する情報は、公式データや施設長会等から収集・把握し活用している。利用者数の推移等経営状況の分析は詳細に行われているが、今後は全職員で改善すべき点を話し合い、取り組まれることを期待したい。また、法人が契約している公認会計士により外部監査と同等の等の助言・指導を受け運営されている。

Ⅱ-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
Ⅱ-2-(1)-①	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	Ⓐ・b・c
Ⅱ-2-(1)-②	人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	Ⓐ・b・c

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
	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が構築されている。	Ⓐ・b・c
	II-2-(2)-② 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	Ⓐ・b・c
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
	II-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	Ⓐ・b・c
	II-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	Ⓐ・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。	Ⓐ・b・c
II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。		
	II-2-(4)-① 実習生の受入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。	Ⓐ・b・c

所見欄

法人として、利用者の生活の質を高める施設運営を図るため、人材確保、人材育成の長期計画が作成され実践されている。また、人事考課に関する要綱に基づき、自己目標を定め、自己評価を行い、職員本人にフィードバックされている。

有給休暇、超過勤務は事前申請により職員の希望日も取り入れるなど、職員の就業状況に配慮がなされ、福利厚生も適切に図られている。

さらに、職員の教育・研修に関しては、職員の希望や経験を考慮しながら可能な限り研修に参加できるように配慮され、意欲的に取り組んでいる。

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が行われている。		
	II-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a・Ⓑ・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。	Ⓐ・b・c
	II-3-(1)-③ 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	Ⓐ・b・c

所見欄

施設生活における利用者の安全を確保するため、リスクやヒヤリハットの把握につとめ、未然防止策を分析、検討する場を定期的に設けている。また、消防署や地元消防団との連携を図り、利用者の安全確保のための取組みがなされている。さらに、園独自で備蓄計画も整えている。

緊急時や災害時における利用者の安全確保のためマニュアルが整備されているが、定期的な見直しが望まれる。

II-4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	Ⓐ・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。	Ⓐ・b・c
II-4-(1)-③	ボランティア受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・Ⓑ・c
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	Ⓐ・b・c
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	Ⓐ・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ている。	Ⓐ・b・c
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	Ⓐ・b・c

所見欄

<p>基本方針において地域との交流を深めることが明示され、地域行事に積極的に参加している。また、法人全体としてさまざまな事業等で地域に施設を開放し、交流する機会を提供する取組みがなされ、広報誌「やまびこ」等により情報の発信をしている。さらに、家族等の要望からタイムケアを開始する等、地域のニーズを把握し事業を展開するよう努め、地域の方々から高く評価されている。</p> <p>必要な社会資源を明確にし、リスト化された一覧表を各部署に備え付け、活用できるよう整備しており、関係機関とは連絡調整会議等を通じてスムーズに連携がとれるようになっている。</p>
--

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が明示されている。		
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。	Ⓐ・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。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
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。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-1-(3)-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。	Ⓐ・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。	Ⓐ・b・c

所見欄

利用者一人ひとりを尊重する姿勢は、当施設の支援の基本として理念や基本方針に明示され、支援計画に反映されている。施設生活におけるプライバシー保護は、マニュアルが整備され適切になされている。

苦情解決制度の体制は整備され、利用者や家族等には説明や掲示などで周知しており、取り組み実績も広報紙等で公表する仕組みができています。利用者や家族等の意見や要望は、自治会やアンケート、日頃からのかかわり等を通して受けとめ、迅速かつ適切に対応している。

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が組織的に行われている。		
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。	㉠・b・c
Ⅲ-2-(1)-②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a・㉡・c
Ⅲ-2-(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-①	提供する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。	㉠・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が確立している。	㉠・b・c
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	㉠・b・c
Ⅲ-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	㉠・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。	㉠・b・c

所見欄

一人ひとりの利用者の記録や情報は、適切に記録され、個人情報として保管管理されている。また、個人情報の保護等の法令遵守に関するマニュアル等も一定の整備がされ、職員、特に新人職員には施設内研修を通じて周知されている。今後は、マニュアル等の定期的な見直しの時期や方法を確立することが望まれる。

今回の福祉サービス第三者評価は初めての受審であり、全職員がかかわって自己評価した。その過程で気づいた課題は、改善の取組みをはじめようとしている。今後は、明確になった課題を事業計画等に反映し、質の向上に向けた取組みが行われることを期待したい。

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が適切に行われている。		
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。	㉠・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。	㉠・b・c

Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	
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。	㉠・b・c

所見欄

<p>サービス利用に関しては、施設パンフレットや広報誌等を利用希望者に配布し、見学、体験入所等、随時相談に応じている。また、情報提供の手段として現在、ホームページを製作中である。</p> <p>利用開始時は、利用者や家族に理解しやすいように説明を行い了解を得て契約を結んでいる。さらに、退所した利用者等に対するフォローは一定の水準で行われ、継続性を踏まえた対応に努めているが、退所後も安心して生活ができるよう、さらなる取組みに期待したい。</p>

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が行われている。	
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。	㉠・b・c
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	
Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。	㉠・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。	㉠・b・c

所見欄

<p>利用者一人ひとりについて、独自のアセスメント表（生活リズム表）を用いて情報収集が適切に行われ、支援計画は定期的に見直され、必要な修正を加えて継続的な支援が行われている。</p>

A-1 利用者の尊重

1-(1) 利用者の尊重

	第三者評価結果
A-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がなされている。	Ⓐ・b・c
A-1-(1)-② 利用者の主体的な活動を尊重している。	Ⓐ・b・c
A-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が整備されている。	Ⓐ・b・c
A-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。	Ⓐ・b・c
A-1-(1)-⑤ 虐待（拘束、暴言、暴力、無視、放置等）や体罰による人権侵害の防止策や、万一に備えての取組が徹底されている。	Ⓐ・b・c

所見欄

イラストや写真を活用する等、障害の程度に応じた工夫がなされ、コミュニケーションの手段や方法を職員間で統一している。

自治会「げんき会」を設置し、利用者の主体的な活動になるよう配慮されている。利用者の行為や見守りの範囲についてはユニット会で検討し、共通理解を図りながら個別支援計画に反映させ、家族等に説明されている。さらに家事や外出に対する学習計画を作成し、利用者の社会生活力の向上を目指していることは評価できる

虐待等については就業規則やマニュアル等により明文化され、外部の研修会への参加、施設内の学習会など、虐待に対する知識を身につけると共に意識づけを行い、虐待防止体制も整っている。

A-2 日常生活支援

2-(1) 食事

	第三者評価結果
A-2-(1)-① サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている。	Ⓐ・b・c
A-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されている。	Ⓐ・b・c
A-2-(1)-③ 喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	Ⓐ・b・c

所見欄

利用者一人ひとりの状態に合わせて、食事形態、食事量、介助方法などが話し合われ、サービス実施計画に基づいたサービスが提供されている。また定期的な嗜好調査を実施したり、自治会の意見を取り入れる努力がなされている。

また喫食環境について、生活委員会にて毎月検討し、改善の必要な箇所については前向きに取り組んでいる。食事の時間帯は幅を持たせ、自分のペースで食べることができるよう配慮されている。

2-(2) 入浴

	第三者評価結果
A-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。	㉠・b・c
A-2-(2)-② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	㉠・b・c
A-2-(2)-③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である。	㉠・b・c

所見欄

<p>施設入所支援では、入浴マニュアルやサービス実施計画をもとに、適切に支援が行われており、毎日いつでも入浴ができるように準備し、入浴の順番も利用者が主体となり決定している。さらに利用者が快適な入浴ができるよう、プライバシーの確保、冷暖房設備の調整等配慮がなされている。</p> <p>生活介護利用者の浴室内の整理整頓、清掃については、定期的に確認し、衛生面や安全面に配慮されたい。</p>

2-(3) 排泄

	第三者評価結果
A-2-(3)-① 排泄介助は快適に行われている。	㉠・-・c
A-2-(3)-② トイレは清潔で快適である。	㉠・-・c

所見欄

<p>一人ひとりの利用者の状態に応じて支援や介助が適切に行われるよう取組みがなされている。また排泄の状況を確認する必要がある利用者については、排泄チェック表が用いられている。</p> <p>トイレの清掃は毎日行われ、汚れていればそのつど行うようにしている。暖房便座が設置されており、快適に使用できるよう配慮されている。</p>

2-(4) 衣服

	第三者評価結果
A-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。	㉠・b・c
A-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・㉠・c

所見欄

<p>衣服は利用者の好みを尊重しており、季節に合わない衣服を着ている場合等に必要最低限の助言や支援を行う等、利用者の状況に応じて、着替え等の支援を行っている。</p> <p>汚れや破損が生じた場合の手順が定められた、マニュアルの策定が望まれる。</p>
--

2- (5) 理容・美容

	第三者評価結果
A-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。	Ⓐ・b・c
A-2-(5)-② 理髪店や美容院の利用について配慮している。	Ⓐ・-・c

所見欄

身だしなみや化粧については、利用者の好みや自由な意志で行われ、雑誌などからの情報提供も行い、必要に応じて適切な支援がなされている。

地域の理髪店や美容院とは日頃から連携を密にしており、必要に応じて職員が送迎や同行などの支援を行っている。

2- (6) 睡眠

	第三者評価結果
A-2-(6)-① 安眠できるように配慮している。	Ⓐ・-・c

所見欄

夜間安眠できるよう好みの寝具を使用し、安眠できる環境づくりに努めている。全室個室のため、個別の対応がなされている。

2- (7) 健康管理

	第三者評価結果
A-2-(7)-① 日常の健康管理は適切である。	Ⓐ・-・c
A-2-(7)-② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	Ⓐ・b・c
A-2-(7)-③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。	Ⓐ・-・c

所見欄

日々の健康管理は看護師が行い、体重や血圧などのチェックがなされている。また歯科などは利用者が受診しやすいよう配慮されており、体調急変などの緊急時対応マニュアル等も整備され、嘱託医や地域中核病院との連携も図られている。

内服薬等の管理は看護師が行っているが、服薬を実施した記録や確認方法をさらに徹底し、管理面の強化を期待したい。

2- (8) 余暇・レクリエーション

	第三者評価結果
A-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われている。	Ⓐ・b・c

所見欄

話し合いやアンケート等を通じて利用者の意向を把握し、自治会で利用者と共に企画、立案、情報の提供などを行い、充実した余暇活動が実施されるよう取り組んでいる。

2-(9) 外泊・外出

	第三者評価結果
A-2-(9)-① 外出は利用者の希望に応じて行われている。	Ⓐ・b・c
A-2-(9)-① 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	Ⓐ・b・c

所見欄

外出時は事故がないよう安全に配慮し、地域のボランティアやガイドヘルパーに協力してもらいながら、利用者の希望に応じた外出が行われている。外泊は、利用者や家族等の希望に応じて行い、必要に応じて職員が調整や連絡をするなどの配慮をしている。

2-(10) 所持金・預かり金の管理等

	第三者評価結果
A-2-(10)-① 預かり金について、適切な管理体制が作られている。	a・Ⓑ・c
A-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。	Ⓐ・-・c
A-2-(10)-③ 嗜好品(酒、たばこ等)については、健康上の影響等に意した上で、利用者の意志や希望が尊重されている。	Ⓐ・-・c

所見欄

「利用者預り金取扱い規程」に基づき、事故のないよう厳密に管理され、定期的に利用者や家族等に報告されている。利用者の特性や状態に応じた自己管理の指導、支援等が望まれる。

利用者個人の新聞受けを設置し、新聞等も自由に購読でき、各居室には個人のテレビやラジオが持ち込まれ、自由に視聴することができる。さらに嗜好品については健康上の影響を考慮しながら、利用者の意思を尊重している。自分でコントロールできない利用者については、職員が支援を行いながら喫煙等をしている。

A-3 授産施設としての対応

3-(1) 授産施設としての対応

	第三者評価結果
A-3-(1)-① 一般就労に向けて、情報提供や職場実習の実施など、積極的な支援が行われている。	a・b・c
A-3-(1)-② 働く場として、個々の障害程度や特性に応じた作業内容を用意している。	a・b・c
A-3-(1)-③ 工賃規程を設けるなど、報酬について適正に支払われている。	a・b・c
A-3-(1)-④ 働きやすい作業環境が用意され、安全衛生面でも配慮されている。	a・b・c

所見欄

該当なし