

(様式第2号)

福祉サービス第三者評価結果報告書

1. 評価機関

名 称	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山県岡山市岩井二丁目2-18
評価実施期間	平成19年11月16日 ~ 平成20年12月6日

2. 事業者情報

事業所名称：デイセンターまにわ (施設名)	サービス種別： 知的障害者授産施設		
管理者氏名：伊藤貴宏	開設年月日：平成12年4月1日		
設置主体：社会福祉法人蒜山慶光園	代表者 職 氏名：理事長 板原克介		
経営主体：社会福祉法人蒜山慶光園	代表者 職 氏名：理事長 板原克介		
定員：20人	利用人数：24人(11月1日現在)		
所在地：〒719-3143 岡山県真庭市下市瀬 653			
連絡先電話番号：0867-52-7371	FAX 番号：0867-52-7372		
ホームページアドレス： http://www.hiruzen-keikoen.com/	E-mail： dch124@fancy.ocn.ne.jp		
サービス内容(事業内容)			
・作業内容 パン製造、下請作業(自動車部品・入浴剤)、地域の農場へ実習			
居室の概要	居室以外の施設設備の概要		
	作業室2、食堂1、厨房1、便所2、車椅子用便所1、更衣室2、シャワー室2、静養室1、相談室1、会議室1、事務所1		
職員の配置(11月1日現在)			
職種	人数	職種	人数
施設長	1	医師	1(嘱託)
事務員	2		
生活支援員	1		
作業指導員	5		
運転士	1		

3. 評価結果総評

特に評価の高い点

地域との交流において地域の行事に住民から声がかかるようになるほどの関係を築いている。法人の組織体制の基本がしっかりしており、中長期計画や人材育成等の分析や総括表による具体的な指針が示されている。組織の中の「真庭地域生活支援センター」において、福祉ニーズ等を積極的に分析、把握している。そして、地域へ積極的に交流と理解を求めべく活動している。

また、組織的な運営もなされており、利用者情報など、部門外であっても閲覧できるよう、情報の共有化が有効になされている。

改善を求められる点

各職員同士のコミュニケーションは計れて、個々でも理解は出来ているが、マニュアル化や文書化されていない事項が多く、より深い面での取り決めが計れていない。

虐待やプライバシー保護のマニュアル化、利用者満足度の向上に向けての資料や、苦情解決の仕組みを明文化したもの、また事業計画に具体的な事業や活動を明記し、職員の行動計画をより分かり易くした物などの整備が必要であると思われるが、利用者の意欲で素晴らしい環境となっている。

4. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

- ・ 今回の第三者評価について、私たちにとってもいい経験になりました。
- ・ 私たちの弱い点、特に“マニュアル化”“文章化”などについて改善に努めて行きたいと思います。
- ・ 中長期計画に付きまして、施策が安定しない中、なかなか明確なビジョンを組み立てにくい現状があると思いますが、真庭圏域の中における私たちに求められる役割を再認識し、利用者の皆さんにより良い支援を提供していけるよう努めて行きたいと思います。

5 . 評価文類別評価内容

<p>評価対象</p> <p>1 理念・基本方針</p>	<p>理念・基本方針はエンパワメントの理念に基づき、分かり易く明文化されていると共に、法人理念との整合性が確保されている。しかし、会議等の場で職員に実践的にテーマを設定し実行できるように、さらに具体的な内容にする必要がある。</p>
<p>2 計画の策定</p>	<p>組織体制や職員の人材育成等の分析や、それを基にした課題や問題点などから総括表に至るまで具体的な内容となっている。しかし、計画の策定においては、上層部の職員のみで策定されているので、一部の職員だけで行われたいような工夫も考慮する必要性がある。</p>
<p>3 管理者の責任とリーダーシップ</p>	<p>職員は、果たすべき責任と役割の妥当性を常に検証している。また、福祉サービスの質の向上についての課題を常に把握し、取り組んでおり、指導力を発揮しているので、今後は尊重すべき法令を周知し、さらにそれを職員に周知徹底させる仕組みが必要である。</p>
<p>評価対象</p> <p>1 経営状況の把握</p>	<p>真庭地域生活支援センター等において情報収集を行い、社会福祉事業全体の動向や、福祉サービスのニーズ等把握している。そして、それと共に各年度の事業計画にも反映されていた。</p>
<p>2 人材の確保・養成</p>	<p>人事委員会において人事体制や人事管理についての具体的なプランが明確になっている。福利厚生事業にも積極的に取り組んでいるが、人事考課については効果基準を策定し、評価基準の明確化が望ましい。また、職員の技術水準、知識、専門資格の必要性なども把握しており、それに基づいた教育・研修も実施されている。</p>
<p>3 安全管理</p>	<p>障害の種類や、リスク別に管理体制やマニュアルを用意する必要がある。特にヒヤリハットなど、事例の収集をもっと徹底する必要がある。また、それに基づいた研修や安全確保の評価等を定期的に行うことが望ましい。</p>
<p>4 地域との交流と連携</p>	<p>ボランティアの受け入れを積極的に受け付けているが、ボランティア受け入れや、育成についてのマニュアルはまだ整備出来ていない。</p>

<p>評価対象</p> <p>1 利用者本位の福祉サービス</p>	<p>利用者に対する人権尊重においては、外部勉強会等で学習するなど意欲は感じられるが、残念ながらミーティング等において他職員への共有化が図られていない。</p> <p>虐待（言葉・体を含む）やプライバシー保護に関しては、施設自体が小規模なため、各職員が当然周知していると思われがちであるが、再確認、防止、さらなる意識の向上を目指すという意味でも、早急にマニュアル化することが必要である。</p> <p>利用者満足の向上のための取り組みについても定期的に調査を行い、分析をし、日々提供するサービスの質を向上させる必要がある。どの職員でも利用者の意見にどのような対応をするのかということの共有化できるよう、マニュアル化を図り、マニュアルに対しても定期的に見直してゆく必要がある。</p>
<p>2 サービスの質の確保</p>	<p>サービスの質の向上に向けては大いに意欲を感じられるが、自主評価や第三者評価に基づいて文書化されたものを職員全員が共有化し、改善についての計画を策定する仕組みを組織的に行う必要がある。また、利用者に対するサービスの標準的な実施方法については文書化し、職員への周知を図る必要がある。</p> <p>利用者情報の共有化については、グループ内 LAN 等で施設内だけでなく、部門外での閲覧でき、情報を有効に利用・共有できていると思われる。</p>
<p>3 サービスの開始・継続</p>	<p>理念や実施するサービスの内容を紹介した資料を公共施設等、多数の人が手にできる場所へ置くなど、受動的ではなく積極的に情報提供することが望まれる。</p> <p>サービス開始時の同意を得るにあたり、説明と定められた様式により、分かり易く進められている。現状では実例がないようであるが、サービスが終了した後、ほかの施設や家庭への移行をする時のため、引継ぎ文書や手順を明確にし、文書化されることが望ましい。</p>
<p>4 サービス実施計画の策定</p>	<p>アセスメントは、利用者の身体状況や行動の特徴を把握し、記録されていて、毎月見直しがされている。サービス実施計画の責任者も明確で、月次報告書などで実際に機能している事が確認できる。</p> <p>今後の課題として、地域生活が身近なものに感じられるよう、情報や資料の作成をすることが望ましい。</p>
<p>評価対象</p> <p>1 日常生活支援サービス</p>	
<p>評価対象</p> <p>1 生活環境の整備</p>	

6 . 評価細目の第三者評価結果（別紙）