

(別記)

岩手県福祉サービス第三者評価の結果

1 第三者評価機関

| | | | |
|-----|----------------------|--------|--------------------|
| 名称 | 社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会 | 認証番号 | 第2号 |
| 所在地 | 盛岡市三本柳8-1-3 | 評価実施期間 | 平成18年6月8日～19年2月21日 |

2 事業者情報

| | |
|---|-------------------------------|
| 事業者名称：中山の園 更生第二課 北上寮 (施設名) | 種別：知的障害者更生施設 (知的障害者総合援護施設) |
| 代表者氏名：理事長 小笠原佑一 (管理者) 園長 福島寛志 | 開設年月日 昭和54年 4月 1日 |
| 設置主体：(福)岩手県社会福祉事業団 経営主体：(福)岩手県社会福祉事業団 | 定員(利用人員) 300名<北上寮 50名> |
| 所在地：二戸郡一戸町中山字軽井沢139-1 TEL 0195-35-2121 FAX 0195-35-2126 | |

3 総評

| |
|---|
| <p>特に評価の高い点</p> <p>法人が定める倫理綱領を理念とし、中長期経営計画が策定されています。又、障害者自立支援法に対応する中山の園としての中期的な計画が策定され、ビジョンが明確になっています。経営環境の変化に対応するための管理者のリーダーシップが発揮されています。経営状況の把握は適切に行われています。</p> <p>改善が求められる点</p> <p>倫理綱領や事業計画は、定期的な会議を通じて職員に周知されていますが、利用者等への理解を促す取組は不足しています。</p> <p>人材の確保養成については、職員個々の研修計画が未策定であるほか、実習生の受け入れも低調です。</p> <p>リスクマネジメントの仕組みはありますが、十分な要因分析がなされず、利用者の転倒等に対する対策が不十分です。</p> <p>地域との交流は低調です。</p> <p>ボランティアの受け入れも十分でなく、地域の福祉ニーズを把握する取組が不十分です。地域の関係機関との連絡は中山の園の地域福祉課に集約していることを受けて、寮棟として必要な社会資源の明示を行っていません。</p> <p>利用者尊重、利用者満足についての研修や職員指導が十分に実施されていません。また利用契約に当たり、保護者との面会が実施されていないケースも散見されます。家族通信や電話で補っていますが、適切な説明同意の手順化が求められます。</p> <p>支援計画の策定、見直しに関する手順、取り決めを明確にする必要があります。</p> |
|---|

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

北上寮は中山の園の6寮棟の1つであり、実習生やボランティアの受け入れについても、希望者を6つの寮棟に分散させて受け入れてきました。交通の不便な山間地ではありますが、今後は特にボランティアを積極的に受け入れたいと考えております。

また、北上寮は極めて障害の重い利用者の多い寮棟ですが、倫理綱領の内容や事業計画等の理解を促す取り組みが弱いと指摘されました。当事者への説明責任や意向確認は利用者支援の基本と考えていますが、意思表示や働きかけに対する反応が少ない利用者に対して、いかにして理解を促していくか苦慮しているところです。

なお、保護者との面会が途絶えがちなケースへの対応不足も指摘されましたが、同様のケースについては、その都度援護の実施機関とも協議し、成年後見制度の活用等も含めて調整してきたところです。

その他、利用者の転倒等に対する要因分析の充実や、職員一人ひとりに対応した研修計画の策定が必要との指摘を受けました。この点については、これで充分といったことはありませんので、リスク対応の更なる充実と、研修計画の早急な策定に努めたいと考えております。

今回の福祉サービス第三者評価を受けるに当たり、当寮では妥協をせずに厳しい視点で自己評価しました。その結果は予想どおりの非常に低い評価ポイントでしたが、この評価を通じて当寮の様々なウイークポイントや改善点等が明らかになり、非常に有意義なものとなりました。

中山の園は本年4月1日から障害者自立支援法の新体系サービスに移行し、北上寮も施設入所支援と生活介護事業を一体的に行う単独施設の「障害者支援施設りんどう」に生まれ変わりました。利用者、利用定員、平均障害程度区分も大きく変わりましたが、今回のサービス評価結果を新生「りんどう」に当てはめながら再検証し、サービス改善に向けた取り組みを積極的に進めて参りたいと考えております。

5 各評価項目にかかる第三者評価結果

(別紙)

福祉サービスの基本方針と組織

- 1 理念・基本方針

| | | 第三者評価結果 |
|------------------------------|---------------------------------|---------|
| - 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。 | | |
| | - 1 -(1)- 理念が明文化されている。 | a |
| | - 1 -(1)- 理念に基づく基本方針が明文化されている。 | a |
| - 1 - (2) 理念や基本方針が周知されている。 | | |
| | - 1 -(2)- 理念や基本方針が職員に周知されている。 | a |
| | - 1 -(2)- 理念や基本方針が利用者等に周知されている。 | b |

- 2 計画の策定

| | | 第三者評価結果 |
|-------------------------------------|------------------------------------|---------|
| - 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。 | | |
| | - 2 -(1)- 中・長期計画が策定されている。 | a |
| | - 2 -(1)- 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。 | a |
| - 2 - (2) 計画が適切に策定されている。 | | |
| | - 2 -(2)- 計画の策定が組織的に行われている。 | a |
| | - 2 -(2)- 計画が職員や利用者等に周知されている。 | b |

- 3 管理者の責任とリーダーシップ

| | | 第三者評価結果 |
|----------------------------------|--|---------|
| - 3 - (1) 管理者の責任が明確化されている。 | | |
| | - 3 -(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 |
| | - 3 -(1)- 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みを行っている。 | a |
| - 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。 | | |
| | - 3 -(2)- 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。 | a |
| | - 3 -(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。 | a |

組織の運営管理

- 1 経営状況の把握

| | | 第三者評価結果 |
|---------------------------------|----------------------------------|---------|
| - 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。 | | |
| - 1 -(1)- | 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。 | a |
| - 1 -(1)- | 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。 | a |
| - 1 -(1)- | 外部監査が実施されている。 | |

- 2 人材の確保・養成

| | | 第三者評価結果 |
|------------------------------------|--|---------|
| - 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。 | | |
| - 2 -(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 |
| - 2 -(1)- | 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。 | c |
| - 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。 | | |
| - 2 -(2)- | 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 |
| - 2 -(2)- | 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。 | a |
| - 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。 | | |
| - 2 -(3)- | 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。 | b |
| - 2 -(3)- | 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。 | c |
| - 2 -(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。 | c |
| - 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている。 | | |
| - 2 -(4)- | 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。 | b |
| - 2 -(4)- | 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。 | b |

- 3 安全管理

| | | 第三者評価結果 |
|--|---|---------|
| - 3 - (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。 | | |
| - 3 -(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。 | b |
| - 3 -(1)- | 利用者の安全確保のためのリスクを把握し対策を実行している。 | b |

- 4 地域との交流と連携

| | | 第三者評価結果 |
|------------------------------------|--|----------|
| - 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。 | | |
| | - 4 -(1)- 利用者地域とのかかわりを大切にしている。 | b |
| | - 4 -(1)- 事業所が有する機能を地域に還元している。 | b |
| | - 4 -(1)- ボランティアを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。 | c |
| - 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。 | | |
| | - 4 -(2)- 必要な社会資源を明確にしている。 | c |
| | - 4 -(2)- 関係機関等との連携が適切に行われている。 | b |
| - 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。 | | |
| | - 4 -(3)- 地域の福祉ニーズを把握している。 | b |
| | - 4 -(3)- 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。 | b |

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

| | | 第三者評価結果 |
|--------------------------------------|--|---------|
| - 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。 | | |
| - 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り組みを行っている。 | b |
| - 1 -(1)- | 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 |
| - 1 - (2) 利用者満足の向上に努めている。 | | |
| - 1 -(2)- | 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。 | c |
| - 1 -(2)- | 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。 | c |
| - 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。 | | |
| - 1 -(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。 | b |
| - 1 -(3)- | 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 |
| - 1 -(3)- | 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。 | c |

- 2 サービスの質の確保

| | | 第三者評価結果 |
|--------------------------------------|--|---------|
| - 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。 | | |
| - 2 -(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 |
| - 2 -(1)- | 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。 | b |
| - 2 -(1)- | 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。 | b |
| - 2 - (2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。 | | |
| - 2 -(2)- | 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。 | b |
| - 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 |
| - 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。 | | |
| - 2 -(3)- | 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 |
| - 2 -(3)- | 利用者に関する記録の管理体制が確立している。 | b |
| - 2 -(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 |

3 サービスの開始・継続

| | | 第三者評価結果 |
|-------------------------------------|---|----------|
| - 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。 | | |
| | - 3 -(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 |
| | - 3 -(1)- 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 |
| - 3 - (2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。 | | |
| | - 3 -(2)- 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 |

- 4 サービス実施計画の策定

| | | 第三者評価結果 |
|--------------------------------------|--------------------------------------|----------|
| - 4 - (1) 利用者のアセスメントが行われている。 | | |
| | - 4 -(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 |
| | - 4 -(1)- 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。 | b |
| - 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。 | | |
| | - 4 -(2)- サービス実施計画を適切に策定している。 | b |
| | - 4 -(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 |

A - 1 利用者の尊重

| | | 第三者評価結果 |
|----------------|---|---------|
| 1 - (1) 利用者の尊重 | | |
| A-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 |
| A-1-(1)- | 利用者の主体的な活動を尊重している。 | b |
| A-1-(1)- | 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 |
| A-1-(1)- | 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。 | c |

A - 2 日常生活支援

| | | 第三者評価結果 |
|------------|--|---------|
| 2 - (1) 食事 | | |
| A-2-(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 |
| A-2-(1)- | 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 |
| A-2-(1)- | 喫食環境(食事時間を含む)に配慮している。 | b |
| 2 - (2) 入浴 | | |
| A-2-(2)- | 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 |
| A-2-(2)- | 入浴は、利用者の希望に沿って行われている。 | b |
| A-2-(2)- | 浴室・脱衣場等の環境は適切である。 | c |
| 2 - (3) 排泄 | | |
| A-2-(3)- | 排泄介助は快適に行われている。 | a |
| A-2-(3)- | トイレは清潔で快適である。 | c |

| | | 第三者評価結果 |
|--------------------------|--|---------|
| 2 - (4) 衣服 | | |
| | A-2-(4)- 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 |
| | A-2-(4)- 衣服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。 | b |
| 2 - (5) 理容・美容 | | |
| | A-2-(5)- 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 |
| | A-2-(5)- 理髪店や美容院の利用について配慮している。 | a |
| 2 - (6) 睡眠 | | |
| | A-1-(6)- 安眠できるように配慮している。 | a |
| 2 - (7) 健康管理 | | |
| | A-2-(7)- 日常の健康管理は適切である。 | a |
| | A-2-(7)- 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。 | a |
| | A-2-(7)- 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。 | a |
| 2 - (8) 余暇・レクリエーション | | |
| | A-2-(8)- 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。 | c |
| 2 - (9) 外出・外泊 | | |
| | A-2-(9)- 外出は利用者の希望に応じて行われている。 | b |
| | A-2-(9)- 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。 | b |
| 2 - (1 0) 所持金・預かり金の管理等 | | |
| | A-2-(10)- 預かり金について、適切な管理体制が作られている。 | b |
| | A-2-(10)- 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 |
| | A-2-(10)- 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が尊重されている。 | a |