

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 21 年 7 月 15 日～ 平成 21 年 11 月 9 日

2 事業者情報

事業者名称： (施設名) かたくり	種別：障がい者支援施設
代表者氏名：理事長 千葉 弘 (管理者) 施設長 千葉 寛	開設年月日 平成 19 年 4 月 1 日 (昭和 54 年 4 月 1 日)
設置主体：社会福祉法人岩手県社会福祉事業団 経営主体：社会福祉法人岩手県社会福祉事業団	定員 (利用人員) 40 名 (40 名)
所在地：二戸郡一戸町中山字軽井沢 139-1	Tel 0195-35-2295 FAX 0195-35-2295

3 総評

◇ 特に評価の高い点

○利用者本位のサービスの提供

利用者の人権を尊重するための取り組みとして、人権侵害に関する自己チェック表を作り、それに基づき職員自身が利用者への日々の態度・行動をチェックして、問題事項があった場合は、自からその理由と改善策を記入したチェック表と、それに対する施設長の指示事項を沿えて職員会議に諮るという取り組みが行われている。また、利用者及び保護者のサービスに対する満足度の実態を調査している。満足度を高めるために、「調査・分析・見直し・対策・実施」を繰り返しながら取り組まれていることは、高く評価できる。

◇ 改善を求められる点

○地域との交流のさらなる拡大

行事として、食事、買い物などで外出したとき、中山の園祭りや農協祭りでの相互交流、また、職員が休日を利用してガイドボランティアで支援外出したとき、それぞれ地域との交流がされているが、利用者の ADL の進行や職員体制の限度によって、地域との交流が進展しているとは言い難い。利用者の QOL の向上や地域の理解を高めるために、施設から出向いての交流は勿論のこと、地域から施設に訪れての交流の工夫についても検討されることを期待する。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

◇施設からのコメント

かたくりは、平成 19 年度に引き続き 2 度目の受審です。受審にあたりましては、前回の評価をもとにサービス内容を検証し、職員全体で改善に取り組み、前回の評価結果を上回ることができました。

今回の受審では、人権侵害に関する自己チェックの取り組み、利用者満足度調査の実施と

満足度を高めるために「調査・分析・見直し・対策・実施」の取り組みをしていることについて高い評価を頂きました。

一方、地域交流については、施設から出向く、施設へ招くなどの交流の在り方に工夫が必要であるとのこと指摘を頂きました。

今後、高い評価を頂いた内容につきましては、その評価が維持・継続が図られるように職員会議などを活用しながら業務の中に定着させてまいります。また、改善が求められる項目につきましては、地域のボランティアや利用者自治会と合同で行事を企画するなど、改善に努めてまいります。

なお、今後においては、職員一同で評価基準の考え方と評価のポイントを読み込んで「評価基準の心」を理解・共有し、利用者へのサービスと満足度の向上に向けて、今後も創意工夫に努めてまいります。

◇岩手県社会福祉事業団事務局からのコメント

岩手県社会福祉事業団では、平成 18 年度から岩手県社会福祉協議会に評価を依頼し、延べ 34 の施設が、福祉サービス第三者評価を受審してまいりました。

この 4 年間の受審や研修会の受講等を通して、職員のガイドラインの理解も徐々に進んできたところですが、十分な周知にまでは至っていないことから、今後も研修会の受講や内部での学習など、受審の意義も含めた評価基準の理解等が課題と捉えております。

当事業団の各施設では、サービスの改善を効果的かつ効率的に進めるため、過去の受審結果に基づいた改善計画を作成しています。その計画に基づく改善活動を実施した上で、改善状況を自己評価、あるいは改めて福祉サービス第三者評価を受審し、その結果をさらに次の改善計画に反映させるというサイクルによって、継続性のある取り組みを行っております。

平成 21 年度においても、これまでの受審における評価結果を踏まえ、改善を積み重ねながら、8 施設が受審いたしました。

今回の受審においては、次のような課題があったと捉えています。

①評価機関（評価調査者）と受審施設（説明者）の間でガイドラインの理解や認識にズレがあった、②評価調査者によって、ガイドラインの解釈が異なる場合があった、③過去に受審した時点と比較して、運営状況に大きな変化がないと思われる項目について、評価が大きく変化する場合があった、④評価機関からの評価結果の報告が、次年度の当初予算・事業計画に反映できる時期に間に合わなかった。

これらの課題については、サービス改善活動を進める上で支障となるものもあると思われることから、評価機関と受審施設（法人）が、それぞれの役割を果たしながら連携を深め、改善に努めていく必要があると考えています。

5 各評価項目にかかる第三者評価結果 (別紙)

施設名:かたくり

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。	a
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
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。	a
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

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。	a
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。	a
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	
I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	a
I-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a

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化されている。	
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。	a
I-3-(1)-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。	a
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り組みに指導力を発揮している。	a
I-3-(2)-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

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。	a
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り組みを行っている。	b
II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	非該当

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。	a
	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
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。	a
	Ⅱ-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a
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。	a
	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り組みが行われている。	a
	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
Ⅱ-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
	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。	b
	Ⅱ-2-(4)-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。	b

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り組みが行われている。		
	Ⅱ-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）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。	a
	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

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
	Ⅱ-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	b
	Ⅱ-4-(1)-③ 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。	a
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。	a
	Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
	Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	a
	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

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り組みを行っている。	a
	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
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ている。	a
	Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a
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。	a
	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。	a
	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

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り組み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。	a
	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
	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
Ⅲ-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。		
	Ⅲ-2-(2)-① 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。	a
	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。	a
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。	a
	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。	a
	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

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
	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
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。	a

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。	a
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
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。	a
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

付加基準(障害者・児施設版)

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)-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。	a
A-1-(1)-② 利用者の主体的な活動を尊重している。	a
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。	a
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。	a

A－２ 日常生活支援

	第三者評価結果
2-(1) 食事	
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。	a
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。	a
A-2-(1)-③ 喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	a
2-(2) 入浴	
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。	a
A-2-(2)-② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	a
A-2-(2)-③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である。	c
2-(3) 排泄	
A-2-(3)-① 排泄介助は快適に行われている。	a
A-2-(3)-② トイレは清潔で快適である。	c
2-(4) 衣服	
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。	a
A-2-(4)-② 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。	a
2-(5) 理容・美容	
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。	a
A-2-(5)-② 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)-① 安眠できるように配慮している。	a
2－（７） 健康管理		
	A-2-(7)-① 日常の健康管理は適切である。	a
	A-2-(7)-② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	a
	A-2-(7)-③ 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)-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
2－（９） 外出・外泊		
	A-2-(9)-① 外出は利用者の希望に応じて行われている。	a
	A-2-(9)-② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	a
2－（１０） 所持金・預かり金の管理等		
	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
	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。	a
	A-2-(10)-③ 嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望が尊重されている。	a