

(公表用)

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23年10月24日～12月24日

2 事業者情報

事業者名称（施設名）：中山の園 つつじ	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 藤田 泰	開設年月日 平成19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
法人所在地：盛岡市高松3丁目7-33 事業所：二戸郡一戸町中山字軽井沢139-1	TEL：019-662-6851 FAX：019-662-8044 TEL：0195-35-2191 FAX：0195-35-2191

3 総評

◇ 特に評価の高い点

○個々のサービスの標準的な実施方法と利用者の課題を明示した取組

個々のサービスについて標準的な実施方法が文章化され、サービスが提供されており、「日常支援マニュアル（男子棟）（女子棟）」が整備されている。この日常支援マニュアルは、業務手順の要素と個々の利用者の支援課題を具体的に明記された内容で、プライバシーの保護や危機管理的な要素も加わり、日々の業務を行う上でも高く評価される。

◇ 改善が求められる点

○将来にわたる福祉サービスの質の確保・向上の視点からの職員体制の検討

法人は、「事業団人材(財)育成基本方針」に基づき教育研修制度を定め、各施設の事業計画の重点項目に「職員の資質向上と人材育成」をあげ、各施設のアクションプランにおいて具体的目標を明記し取組んでいるところである。しかし、事業団の自立化計画において、平成28年度時点では、多くの施設現場で職員の50%～60%が非常勤職員となる見込みである。法人・各事業の将来にわたる健全な経営と福祉サービスの質の確保・向上という視点から、あるべき職員体制のあり方、身分のあり方、専門性の確保策等々について、改めて検討を要する重要課題と思われる。

#### 4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

##### (1) 施設のコメント

当施設の「日常支援マニュアル」を高く評価していただきました。24 時間 365 日、利用者に福祉サービスを提供し続ける施設では変則勤務が通常であるために、職員同士で教えあう時間を設定することがなかなか難しい状況にあります。その中で、利用者の安全を守り、健康に生き生きと楽しく生活していただくための福祉サービスを安定して提供するために、開所以来、職員の勤務体制や業務の手順、利用者一人ひとりの状態に合わせた支援のあり方を検討し、マニュアルの見直しを繰り返しています。

利用者の状態は日々変化しているので、支援マニュアルも当然変化していくことになります。現在もこの「日常支援マニュアル」は見直しを繰り返していますが、今後もより良い福祉サービスの提供に向けて、検討を続けていきます。

改善点としてあげられた職員体制については指摘のとおりであり、私たち職員も切に感じていることであります。当法人でも検討を繰り返してきた課題ではありますが、この問題については当法人の問題だけではなく、広く一般的な問題と思われます。法人の努力だけではなく国の施策としての改善も必要と考えます。

また、人材育成については、施設として、職員の個别人材育成計画を作成し、その計画に基づいた人材の育成に努め、サービスの向上を図ってまいります。

##### (2) 法人本部のコメント

###### ア 中長期計画について

法人の中長期計画の策定について、平成 23 年度から 5 年間の計画が、平成 23 年度末の策定となったことは事実であり、結果的に中長期計画が策定されていないと評価されたことについては、異論はありません。

かねてより、当事業団では、次期中長期計画について、いわて県民計画「第 2 期アクションプラン」、「県出資等法人中期経営計画書」に沿った内容としたうえで、11 月策定を目標としておりました。しかし、東日本大震災の影響等で、県のアクションプラン等の策定が遅れ、平成 24 年 2 月の策定となったことなどから、当事業団の「中長期経営基本計画」については、この間、さらに検討を重ね、この 3 月に策定したものです。

今後は、各施設においても、この計画に沿った経営を進めることにより、お客様本位の質の高いサービスを提供できるよう、必要な改善を進めてまいります。

###### イ 苦情解決について

苦情解決については、苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員の役割が、不明確との評価を受けた施設もありました。今後、法人本部においても、それぞれの役割を明確に規定した要綱のモデルを示すほか、会議、研修等での職員への周知、内部指導監査での確認、助言を進めてまいります。

###### ウ 職員の人材育成について

本年度、「教育研修制度実施要綱」を新たに策定しましたが、「個别人材育成計画」の作成に至っていなかったことから、職員の質の向上に向けた体制は、まだ不十分との評価を受けました。今後は、施設長と職員との面談を踏まえ、中期的な職員の人材育成計画を作成してまいります。

###### エ 評価結果の通知時期について

当事業団では、福祉サービス第三者評価の受審結果を、翌年度の事業計画の検討に活かすため、当初から、12 月中旬には受審結果をいただけるよう、評価機関と調整をしてきました。今回、中長期計画の策定について、予定外の調査があったものの、評価結果の通知が 1 カ月近く遅くなったことは、大変遺憾であります。今後の改善をお願いいたします。

#### 5 各評価項目にかかる第三者評価結果（別紙）