

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6日～11月24日

2 事業者情報

事業者名称（施設名）：中山の園 りんどう	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 仁昌寺 智明	開設年月日 平成19年4月1日
設置主体：岩手県社会福祉事業団 経営主体：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：0195-35-2382 FAX：0195-35-2382

3 総評

◇ 特に評価の高い点

○利用者を尊重したサービス提供について共通の理解を持つための積極的な取組

岩手県社会福祉事業団では、利用者尊重と人権へ配慮して日々の業務に取り組んでいる。

職員の個々の「人権侵害に関する自己チェック表」及び「コンプライアンス自己点検」の取組に加え、りんどう独自の取組を行っている。

「ケアレベル自己チェック表」は、日々の業務遂行にあたり利用者を尊重した積極的な取組と言える。

チェック項目の内容においても、サービス提供者である対人援助職としての専門性を担保することにつながる取組として評価できる。

◇ 改善が求められる点

○職員の質の向上に向けた体制の確立

職員の教育・研修に関する基本姿勢は、事業団教育研修制度、職場研修及び自主研修実施要綱等に明示されているが、中長期計画が策定されていないため具体的な方向性が確立されていない。

職員一人ひとりの研修計画も十分でなく、実施評価、見直しも組織として十分に行われていない。

今後は、中長期計画の中に職員個々の研修計画の確立と推進の姿勢を盛り込み、着実に計画の推進を図るとともに、一人ひとりの教育、研修計画をPDCAサイクルで確立することが必要である。

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

りんどうは、前回受審した平成 20 年度に比べ、現在の利用者 40 名の平均障害程度区分が 4.8 から 5.0 に、平均年齢が 53 歳から 56 歳に、車椅子利用者が 12 名から 13 名になりました。確実に利用者の高齢化が進み、そして極めて介護度が高い障害者支援施設になっております。

この高齢化等に対応した支援を行うために行っているりんどう独自の「ケアレベル自己チェック」の他、「人権侵害に関する自己チェック」や「コンプライアンス自己点検」等、利用者の人権尊重と良質かつ適切なサービス提供を基本として利用者支援に当たっていることが高い評価を受けました。

一方で改善が求められた、職員の教育・研修に関する基本姿勢の確立は、平成 23 年度～平成 32 年度の当法人の中長期基本計画に則り、教育研修制度の個別人材育成計画を作成、改善を図ってまいります。また苦情解決システム、各種マニュアルについても、不明瞭な箇所等について、見直しを図り、改善を進めてまいります。

(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、「個別人材育成計画」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)