

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 大分福祉サービス評価機構

②評価実施期間（契約～評価確定）

平成26年1月31日～平成26年8月21日

③事業者情報

名称：社会福祉法人偕生会 新屋館障害福祉サービスセンター	種別：生活介護
代表者氏名：館長 高倉章治	定員（利用者数）：20名（24名） *（ ）は登録者数
所在地：大分県豊後大野市大野町田中700番地2 tel:0974-34-2111	

④総評

◇ 特に評価の高い点

- (1)事業開始してからこれまで手探り状態で把握できた地域ニーズや、自己評価を通じて、事業所の取組むべき課題を「利用者の自己実現に向けた支援のためには、職員の専門性向上」と見定めた点は評価に値する点です。
- (2) 障害特性による利用者同士のトラブルを避けるようなスペース配置や、災害時に慌てないように避難訓練の定期的実施など先々を考えた対応は注目に値します。
- (3)生活介護事業所について求められるサービスの標準と当該事業所の現状を、今回の第三者評価の自己評価作業を通じてスタッフで検証していったことは、評価に値する点です。
- (4) 利用者・家族と信頼関係を深め、身体のことや心のことについて安心して相談できる体制が取られていることが利用者調査にも表れており、評価できる点です。

◇ 改善を求められる点

- (1) 法人の経営理念や運営方針に基づき事業所の理念と基本方針が定められ、法人の全体研修や事業所内での会議などで職員に伝えることが組織的に行なわれています。今後は、利用者家族にも伝えていくことが望まれます。
- (2)今後は、現場実践のレベルでも事業計画および中長期計画の検証がなされるような取組みに期待します。
- (3) 希望に沿っての入浴は時間等の問題もあり課題となっています。今後の支援方法に期待します。

⑤ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

事業を開始して1年が過ぎ、客観的に現状を評価していただくために、今回、初めて第三者評価を受けました。現状把握をすることで、改善すべき点が明らかになり、今後の方向性が明らかになりました。今回の結果を職員全員で共有し、日々の業務に生かしていくとともに、利用者の立場に立った、利用者中心の支援という考えの基に、今後も定期的に自主評価、第三者評価を実施することで、良質のサービスの提供に努めたいと考えます。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果

《評価細目の第三者評価結果》

すべての評価細目について、判断基準に基づいた評価結果を表示する。

(a・b・c)の3段階評価です。

評価対象 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
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。	Ⓐ b c
I-1-(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
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 Ⓑ c
評価者のコメント	法人の経営理念や運営方針に基づき、事業所の理念と基本方針が定められていることが事業計画書やホームページ等で確認ができました。事業所の理念と基本方針は、法人の全体研修や事業所内での会議などで職員に伝えることが組織的に行なわれています。利用者調査の意見にもあるように、今後は利用者家族にも伝えていくことが望まれます。	

〈I-2 計画の策定〉

		第三者評価
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
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 Ⓑ c
I-2-(2)-②	計画が職員に周知されている。	Ⓐ b c
I-2-(2)-③	計画が利用者等に周知されている。	Ⓐ b c
評価者のコメント	中長期計画は、法人全体の方向性を定めたものとして、事業計画書等に示されています。それに基づき事業所の各種取組みが進行していることが、今までの経緯の聞き取りと現状視察等により確認できました。今後は、現場実践のレベルでも事業計画および中長期計画の検証がなされるような取組みに期待します。	

〈I-3 管理者の責任とリーダーシップ〉

		第三者評価
I-3-(1)	管理者の責任が明確にされている。	
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 ⓑ c
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 ⓑ c
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 ⓑ c
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 ⓑ c
評価者のコメント	事業を開始してから1年弱であることもあり、障害者制度の方向性や地域ニーズの把握など、手探り状態であることが聞き取りからも伺えました。事業開始してからこれまでに把握できた地域ニーズや今回の第三者評価の自己評価を通じて、事業所の取組むべき課題を「利用者の自己実現に向けた支援のためには、職員の専門性向上」と見定めた点は評価に値する点です。これからの組織的な取組みにリーダーシップを発揮されることを期待します。	

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

〈Ⅱ-1 経営状況の把握〉

		三者評価
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 ⓑ c
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 c
Ⅱ-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	a ⓑ c
評価者のコメント	項目Ⅱ-1と同様、今までの取組みから地域ニーズの理解と既存の事業（訪問介護等）との連携など、今後の課題を抽出し取組んでいくことが望まれます。	

〈Ⅱ-2 人材の確保・養成〉

		第三者評価
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。	Ⓐb c
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。	a 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 ⓑ c
Ⅱ-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a ⓑ c
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 ⓑ c
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	a ⓑ c

	基づいて具体的な取り組みが行われている。	
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。	a b ㉔
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。	a ㉔ c
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。	a ㉔ c
評価者のコメント	当該項目に関しては、従来あった人事考課制度と事業所部門の職員研修体系・実習生の受入れ育成についてなど、法人全体で見直しているということであり、今後計画的に取り組むことを期待します。	

〈II-3 安全管理〉

		第三者評価
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。	㉔ a b c
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。	㉔ a b c
II-3-(1)-③	災害等の発生時における防災体制が整備されている。	㉔ a b c
評価者の □コメント	安全管理については、利用者の障害特性に応じたリスクを想定した対応や事業所としての体制を整えています。具体的には、利用者同士のトラブルを避けるようなスペース配置や、災害時に慌てないように避難訓練の定期的実施など先々を考えた対応がなされています。	

〈II-4 地域との交流と連携〉

		第三者評価
II-4-(1)	地域との関係が適切に確保されている	
II-4-(1)-①	利用者地域とのかかわりを大切にしている。	a ㉔ c
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a ㉔ c
II-4-(1)-③	ボランティア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 ㉔ c
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。	㉔ a b c
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	㉔ a b c
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 ㉔ c
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。	㉔ a b c
評価者の コメント	これまでの働きかけや地域からの相談への対応から、徐々に地域ニーズを把握できていることが資料や聞き取りから確認できました。現時点で明らかになった、利用者の就労支援や特別支援学校との連携などの課題への取り組みに期待します。	

評価対象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
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。	Ⓐ b c
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 c
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 Ⓑ c
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 Ⓑ c
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 Ⓑ c
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
評価者のコメント	利用者を尊重し、プライバシーに配慮した支援が行なわれるように体制が整っています。今まで利用者個々の障害特性の把握に、手探り状態で丁寧に取組んできたことが記録からも読み取れます。利用者の意見を反映しながら、事業所としての支援のひな形をつくっていただきたいと考えます。	

Ⅲ-2 サービスの質の確保

		第三者評価
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 Ⓑ c
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 Ⓑ c
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 b Ⓒ
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
評価者のコメント	障害者生活介護事業所について求められるサービスの標準と、当該事業所の現状を今回の第三者評価の自己評価作業を通じてスタッフで検証していったことは、評価に値する点です。これから取り組むという標準的な実施方法の見直しに期待します。	

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		第三者評価
Ⅲ-3-(1)	サービスの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 c
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。	Ⓐ b c
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 Ⓑ c
評価者のコメント	法人としてサービスの提供方法について定め、サービス開始時にはそれに則り対応していることを記録等で確認しました。サービス利用の変更に際しては、対応できる準備をしているところということで、きちんと文書化するなど形にすることが望まれます。	

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
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。	Ⓐ b c
評価者のコメント	ケースマネジメントの手順に沿い、アセスメント～計画策定～モニタリング等を確実にこなしていることが、諸記録や聞き取りから確認できました。	

Ⅲ-5 質の高い福祉サービスの実施に係る具体的な取り組み

Ⅲ-5-(1) 質の高い福祉サービスの実施のために特記すべき取り組みが行われている。

Ⅲ-5-(1)-① 質の高い福祉サービスを実施に向けて、事業者として独自性のある取り組みや特徴的な取り組みを行っている。

◇該当する項目を記入し、具体的な取り組みについて記述する。

【該当項目】

施設運営全体に関する事項

【特記事項】

当法人は30年にわたり、高齢者福祉サービス事業を総合的に行っていますが、これまでに培ってきたものを、障害者福祉サービスの中に取り入れ、新たなサービスにつなげるべく努力しています。利用者サービスにおいては、ホームヘルプサービスを高齢者、障害者を問わず利用できる事業所を持ち、障害者の方が高齢化して、介護保険の対象となっても、法人内の高齢者の施設を利用できる環境も整っています。職員の資質向上のための研修や会議等においても法人内合同に行われるものもあり、また、盆踊り大会や文化祭といった地域の方々との交流を目的とした行事や防災訓練等においても、法人内の事業所が合同で行うなど、法人内の事業所の相互連携により地域福祉に寄与すべく努力しています。

(この項目は、本受審施設が記述したものによります。)

付 加 基 準

A-1 利用者の尊重

A-1-(1) 利用者の尊重

		第三者評価
A-1-(1)-①	施設を行なう援助について事前に説明し、主体的に選択（自己決定）できるような支援がなされている。	a ⓐ c
A-1-(1)-②	利用者の自己決定を支援するために、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 ⓐ c
A-1-(1)-③	自立支援のため、利用者の主体的な活動を尊重している。	a ⓐ c
A-1-(1)-④	利用者の自力で行な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 ⓐ c
A-1-(1)-⑤	利用者に対する暴力（体罰を含む）、言葉による脅かし等の不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a ⓐ c
評価者のコメント	多様な障害を持つ方が通所されており年齢層も広く、コミュニケーションを含め一人一人の利用者に適した関わりや環境の設定により利用者支援を行っています。言葉がうまく伝えられない利用者は、アイパットなどの機器を利用するなどの側面的支援が行われています。 利用者の権利擁護の取組みは法人全体として取り組まれ施設内研修等で職員間の共通認識が持てるよう取り組んでいます。	

A-2 日常生活支援

A-2-(1) 食事

		第三者評価
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 ⓐ c
A-2-(1)-②	食事環境（食事時間や利用者の嗜好を含む）に配慮している。	a ⓐ c
評価者のコメント	食事は個別に名簿を作成し、食事形態や嗜好等できるだけ本人の意向に沿えるよう聞き取りを行いながらの提供を行っています。また、快適な食事ができるよう座る場所や清環境整備にも十分配慮されています。	

A-2-(2) 入浴

		第三者評価
A-2-(2)-①	利用者の自立を念頭におき、入浴支援を行なっている。	a ⓐ c
A-2-(2)-②	入浴は、利用者の障害程度や介護方法など個別的事情に配慮している。	a ⓐ c
A-2-(2)-③	入浴は、利用者の希望に沿って行なわれている。	a ⓐ c

A-2-(2)-④	浴室・脱衣場等の環境は適切である。	㉑ c
評価者のコメント	利用者の身体状況に応じた入浴が行われています。浴室や脱衣場は安心して入浴ができるよう、衝立を置きプライバシーにも配慮がされています。希望に沿っての入浴は時間等の問題もあり課題となっています。今後の支援方法に期待します。	

A-2-(3) 排泄

		第三者評価
A-2-(3)-①	利用者の自立を念頭におき、排泄介助は適切に行なわれている。	㉑ b c
A-2-(3)-②	トイレは清潔で快適である。	㉑ b c
評価者のコメント	排泄は利用者の自立を念頭に置き個別支援計画に基づき時間をみて声掛け支援を行っている。常にトイレの清潔が保てるよう定期的な点検等にて環境整備を行っています。マニュアルだけでなく、利用者一人一人の身体状況の違いに応じたケアが行われるように取組んでいることは評価できる点です。	

A-2-(4) 衣服

		第三者評価
A-2-(4)-①	利用者の意思や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	㉑ b c
A-2-(4)-②	衣類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。	㉑ b c
評価者のコメント	利用者の好みを尊重し自ら選んでいただいている。常に清潔な衣服で生活できるよう施設で洗濯乾燥行い、気持ちよく生活できるような体制が取れています。	

A-2-(5) 理容・美容

		第三者評価
A-2-(5)-①	利用者の意思や好みを尊重し、選択について支援している。	㉑ b c
A-2-(5)-②	理髪店や美容院の利用について配慮している。	㉑ b c
評価者のコメント	利用者の好みを尊重し行きつけの理美容院まで送り迎え行い、おしゃれができるような支援が行なわれています。	

A-2-(6) 睡眠

		第三者評価
A-2-(6)-①	安眠できるように就寝環境に配慮している。	Ⓐbc
A-2-(6)-②	睡眠時間帯における適切な支援を行なっている。	非該当
評価者のコメント	利用者が利用中に疲れた時など、休息できるようにベットを用意し疲れへの配慮がされています。	

A-2-(7) 健康管理

		第三者評価
A-2-(7)-①	日常の健康管理は適切である。	Ⓐbc
A-2-(7)-②	内服薬・外用薬等の扱いは確実にこなわれている。	Ⓐbc
評価者のコメント	<p>日常の健康管理は看護師によるバイタルチェックや服薬の管理、医療機関との連携、連絡調整等にて一人一人の状況を適切に把握し健康維持できるような支援が行われています。</p> <p>利用者・家族と信頼関係を深め、身体のことや心のことについて安心して相談できる体制が取られていることが利用者調査にも表れており、評価できる点です。</p>	

A-3 自立支援

A-3-(1) エンパワメントプログラム

		第三者評価
A-3-(1)-①	利用者のエンパワメントの理念に基づくプログラムがある。	aⒷc
評価者のコメント	<p>一人一人の能力を引き出すためのプログラムが用意され自立に向けた社会生活能力を高めるための創作、園芸、買い物実習や各種イベントの参加等多彩なカリキュラムが組み込まれています。自己評価では、まだ十分でないとしていますが、家族の意向にも沿えるよう一人一人の障害者の特性・病気等、症状に合わせた支援方法を今後も検討していかれることを望みます。</p>	

A-3-(2) 余暇・レクリエーション

		第三者評価
A-3-(2)-①	余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿ったうえで、利用者の社会参加や自立支援という視点から行なわれている。	㊐ b c
評価者のコメント	余暇・レクリエーションは年間行事計画に基づき行われています。くちコミや行政などを通しての働きかけ等を行い、地域の行事にも積極的に参加しており評価に値する取組みが行なわれています。	

A-3-(3) 外出・外泊

		第三者評価
A-3-(3)-①	外出は利用者の希望に応じ、自立支援の視点に立って支援が行なわれている。	㊐ b c
A-3-(3)-②	外泊は利用者の希望に応じるよう配慮し、自立支援の視点から支援が行なわれている。	非該当
評価者のコメント	外出は季節の行事（桜・アジサイ・もみじ等）のお花見や利用者の希望に応じグループ分けし、個別対応で映画・カラオケ・ボーリング・各種催し物の見物等が行われています。 買い物実習や図書館通いにて社会との関わりや中間との人間関係の構築が図られており、これらの取組みは評価できる点です。	

A-3-(4) 所持金・預かり金の管理等

		第三者評価
A-3-(4)-①	預かり金について、適切な管理体制が作られている。	非該当
A-3-(4)-②	新聞・雑誌の購読やテレビ、IT機器等は利用者の意思や希望に沿って利用できる。	㊐ b c
A-3-(4)-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うえで、利用者の意思や希望が尊重されている。	㊐ b c
評価者のコメント	カラオケや音楽鑑賞など、利用者の希望に沿い利用できる環境があります。また、事業所のイベント（忘年会・キャンプ）の際に、ビールなどを楽しめるようにするなど、利用者の希望を取り入れた支援が行なわれています。	