

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

株式会社シーサポート

②事業者情報

名称：	所沢市立はばたき	種別：	生活介護事業・就労継続支援B型事業
代表者氏名：	施設長 及川淳	定員(利用人数)：	60名
所在地：	〒 359-0004 埼玉県所沢市北原町924-3 Tel 04-2935-4799		

③評価実施期間

平成27年10月1日(契約日)～平成28年1月26日(評価結果確定日)

④総評

◇特に評価の高い点

「オール藤の実会」として利用者・家族の不安を払拭するための取り組みがなされています。中長期を見据えた具体的な事業計画立案、労力をいとわない改善への遂行、自らの使命の認識、関係施設との補完関係の構築がなされています。特に施設入所事業(業)・ケアホーム・グループホームを運営する法人間の補完と連携がなされた支援は、利用者・家族から安心が寄せられていることが本評価の利用者調査からもはっきりと理解できました。利用者・家族の将来への不安を払拭し、未来に向けて明かりを灯す運営と推進は他の施設の範となっています。

一人ひとりの利用者の課題に沿ったきめ細やかな支援に取り組んでいます

個別支援計画は支援計画作成会議を経るなど作成過程が確立しており、利用者の課題とニーズについて時間をかけ丁寧な協議のうえ策定がなされています。セレクトメニューの実施等による食事の工夫、農作業等バラエティに富んだ作業活動、運動・制作などの4つのグループ活動など一人ひとりの利用者の状況や課題に沿った支援を提供できる環境を有しています。

キャリアの複線化と女性が長く働くことができる職場形成等人材育成に注力しています

人事の複線化・ミドル層の育成・多様な採用媒体の活用など戦略と戦術をもった人事計画が実施されています。キャリアパスを導入した役割等級制度を構築するなど職員の能力や事情に配慮し、女性が長く働くことができる職場の形成に注力がなされています。そのほか外部研修の計画と予算化、マネジメントスキル養成のためのゼミナールの開催等々多様かつ独自の取り組みもなされています。

◇特にコメントを要する点

来年度より虐待防止委員会の設置が決定しており、機能した活動が期待されます

来年度より法人において虐待防止委員会の設置と本施設からの委員の輩出が決定しています。虐待の早期発見・内部通報のフローなどの確立に期待がかけられ、他の事項同様他施設の範となる活動・取り組みとなることが望まれます。

評価細目の第三者評価結果

(障害者福祉サービス分野①)

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

	第三者評価結果	コメント
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	法人事業の目的を記した「経営理念」と職員のあるべき姿を示した「行動規範」が策定されており、ホームページへの掲載・事業所の各部屋への掲示により周知が図られている。また保護者に対しても総会での事業報告等を通して理解が深まるよう努めている。

I-2 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a	施設長・サービス管理責任者の出席のもと毎月法人において事業経営協議会が開催され、法人各施設の経営状況や課題等が検討されている。また施設長は近隣の特別支援学校の評議員に就任しておりニーズの収集とその反映に努めている。
I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a	法人および行政に対しても定期にて報告がなされており、共有と連携をもって運営に取り組んでいる。短期・長期・施設内・施設外についての課題を明確に把握しており、安定と改善のバランスをとりながら進められている。

I-3 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a	指定管理における計画を行政に提出しているほかから年におよぶ計画が策定され、冊子化されている。行政および市民から信頼される運営を施設および法人全体で取り組んでいる。
I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a	年度の事業計画はメインテーマを掲げており、各項目について具体的目標が設定されている。対比できるよう前年度の計画も併記されるなど「名ばかりの計画ではない」、「法人・管理者の狙いを理解できる」ものであり、他施設への範となる取り組みの一つといえる。
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a	事業計画は職員会議により周知が意見の集約をもって検証がなされている。職員から意見がしやすいよう提案制度が整備されており、3つの様式が設置されている。
I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a	「明日翔(あすは)」と題された法人報には、中長期計画をはじめ施設ごとの年度の事業計画が掲載され配布されている。利用者にもわかりやすいよう図やイラストを多用し、固くなりがちな内容にも親しみやすさを加えるなど配慮がなされている。

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、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a	チーム間の協力・時短意識の浸透等の取り組みにより時間外労働の削減に成功している。有給休暇についても利用者に対する配慮をもつよう指導しながら取得がなされている。
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 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a	キャリアパスに基づく目標管理制度が構築されており、「行動」と「実績」の各シートによる自己評価表の作成・管理者による面談が実施されている。
II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a	研修計画が綿密に策定されており、外部研修受講に対するの予算化がなされている。新入職員研修に始まり、マナーや身だしなみなどの基本的事項から専門的知識習得講習まで幅広い研修に対して計画および実施がなされている。
II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a	緊張感をもって自己研鑽に励むよう外部研修の受講を奨励しており、職員の経験や受講歴に配慮し参加がなされている。職員会議での伝達など全体への周知も意識をもって取り組んでいる。
II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
II-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	年間計画が立てられており、期間が空くことなく実習生の受け入れがなされている。オリエンテーションや資料の配備をはじめ受け入れ体制が整備されており、利用者にとっても良い影響がもたらされるよう配慮に努めている。

II-3 運営の透明性の確保

	第三者評価結果	コメント
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a	ホームページによる法人および事業所の概要公開、法人報による活動案内・事業計画・収支報告等誰でも気軽に閲覧できる仕組みが整っている。
II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a	取引等に関して経理規程が定められており、法人本部および公認会計士による指導がなされている。また行政とも報告連絡を通して適切な運営となるよう連携に努めている。

II-4 地域との交流、地域貢献

	第三者評価結果	コメント
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a	市民フェスティバルや地域のお祭りへの参加を通して交流と施設への理解浸透に努めている。今年度より施設までの街路に他法人と連携し福祉掲示板を設置し、情報発信を進めている。
II-4-(1)-② ボランティア等の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。	b	ボランティアの登録票を整備しており、オリエンテーションを経て受け入れがなされている。中学生の職場体験やボランティア体験などの方々に来訪してもらい、利用者の刺激にもなるよう支援している。

Ⅲ-1-(4) 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-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a	苦情解決第三者委員の就任については、掲示と重要事項説明書への記載をもって周知しており、第三者委員規程に沿った活動がなされている。
Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a	利用者とは連絡帳にてやりとりをし、細かなことでも言ってもらえるよう信頼関係の構築に努めている。随時の電話や定期的面談時相談など相談体制は機能しているものの、言いづらい方への配慮として意見箱の設置も検討している。
Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a	苦情報告書の様式はあるものの大きな苦情と言えないものがなく、記録するまでには至っていない。送迎・食事・行事・支援方法等の要望については逐一把握をし、支援会議での検討や管理職への相談を通して解決と改善に取り組んでいる。また家族が抱える将来に対する不安についても法人全体としてのサポートを表明しており、本評価に伴う利用者調査にも表れている。
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	事故報告書およびヒヤリハット報告書が整備されており、職員間での共有が意識されている。法人間でも事例を共有し、安全な活動ができるよう取り組んでいる。
Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a	感染症予防のポスターを掲示するなど利用者への喚起がなされている。また嘔吐物に対する処理セットの準備・注意事項の整理など職員の対応についても整備が図られている。
Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	a	火災や地震等自然災害および火災時の発生場所など想定を毎回変えて避難訓練が実施されている。備蓄や備品も整備されており、万一の事態に備えている。災害時における近隣住民への協力体制の充実を今後の目標としている。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(1)-① 提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a	支援・作業別のマニュアルが策定されており、細かな注意事項と時系列ですべきことが網羅されている。マニュアルの整備により職員ごとの差異を埋めることが出来たことを収穫として挙げており、支援の標準化の背骨として位置づけている。
Ⅲ-2-(1)-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	マニュアル策定の手順書も整備しており追加や見直しについても規定化されている。今後はマニュアルの簡素化やタブレットでの閲覧なども視野に入れられており、実現が期待される。
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a	利用者のニーズと課題の整理について書式を整備するなど手法が確立されている。担当職員・看護師・サービス管理責任者・栄養士等の職員による支援計画作成会議での検討を経て計画の策定がなされている。

IV-1-(3) 利用者の自主性と家族との交流について。		
IV-1-(3)-① 利用者の自主性を尊重し、主体的に施設での生活が送れるような取り組みを行っている。	a	運動・制作など4つのグループ活動があり、日頃の活動を超えて利用者が楽しめるよう支援に努めている。社会体験の外出も実施されるなど多様な活動もなされている。今後はダンスなど体を動かすレクリエーションの充実を検討しており、講師の選定や依頼を検討している。
IV-1-(3)-② 金銭管理その他利用者の財産を管理するための支援を行っている。	d	非該当
IV-1-(3)-③ 利用者の自立(自律)に向けた取り組みを行っている。	a	原則として食事の席については自由にしており、思い思いに食事を楽しめるよう職員が間に入りながら支援にあたっている。入所施設への移動に対してもランディング期間を設けるなど退所後を想定した支援にも努めている。
IV-1-(3)-④ 利用者の就労を支援するための取り組みを行っている。	a	利用者が安心して就労できるよう各作業室・機器は安全への配慮がなされている。就労支援の充実については事業計画にも掲載されており、新たな作業の取り入れや地域企業との連携など注力して取り組む意向をもっている。
IV-1-(3)-⑤ 施設と家族との交流・連携を図っている。	a	保護者会を設置しており、総会・役員会を通して意見や要望の聴取に努めている。行事にも多数の家族が来訪しており、家族と協調した運営に取り組んでいる。

第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回で3度目の第三者評価受審でしたが、今回の受審では、特に評価の高い点として①「オール藤の実会」として利用者・家族の不安を払拭するための取り組みが行われている②一人ひとりの利用者の課題に沿ったきめ細やかな支援に取り組んでいる③キャリアの複線化と女性が長く働くことができる職場形成等人材育成に注力している点を高く評価していただきました。

これまで当法人として、注力してきた事業所間の連携と利用者およびその家族への対応を評価していただいたことを職員一同誇りに思います。

また、来年度の虐待防止委員会の設置により機能した活動を期待されていることにも応えていけるよう努力して参りたいと思います。

今後も利用者、保護者、地域の皆様が当法人を「選びたい」「選んでよかった」と思えるよう、熱意と誠意をもってサービス向上に努めたいと考えています。

指定障害福祉サービス事業所
所沢市立はばたき
施設長 及川 淳