

[様式 9 - 1]

福祉サービス等第三者評価結果

総合評価

受診施設名	福知山学園 三和翠光園	施設種別	知的障害者入所更生施設 (旧体系：)
評価機関名	特定非営利活動法人きょうと福祉ネットワーク「一期一会」		

平成 21年 6月 16日

総 評	<p>社会福祉法人福知山学園は、1959（昭和34）年に法人を設立し、知的障害児施設としてスタート以降、福知山市域における知的障害児・者の総合福祉施設としてさまざまな福祉ニーズに応える事業展開をされてきました。ホームページのあいさつ文にも紹介されているとおり、地域の温かい理解と豊かな自然に囲まれた本施設は、利用者の高齢化に対応し、障害者福祉と高齢者福祉を横断的に兼ね合わせた施設として事業運営がなされています。</p> <p>施設の経営理念である「い・の・ち・い・き・いき」の最初の「い」は『命の尊厳』を表しており、障害のある方の生活の場として「ヒヤリハット」や「安心安全」に係る業務や体制については特に力を入れて運営されている様子を利用者とのかかわりからも見受けることができました。これらのことは、「いのちいきいき行動指針」に示されており、忠実に支援が行われ、リスクマネジメントへの取組みやプライバシー保護の周知徹底等の取組がなされている状況が確認できました。</p> <p>さらに、地域との交流や連携も特に大切にしておられ、施設の行事やまつりに、近隣の方、ボランティアの方が多数参加されたり、地域の小学校とも定期的な交流の機会があり、障害ある方々の理解を深める啓発活動も積極的に行われています。これも、法人経営理念のひとつである『「地域と共に歩む」法人・事業所を目指す』という理念の具体的な活動として高く評価できます。</p> <p>訪問調査時に対応された施設長は、穏やかな人柄で、常に現場の中に入って仕事をされ、職員にも気軽に声をかけたり、利用者支援をする上での適切なアドバイスを心がけておられます。「職員の働きやすい環境づくり」には積極的にリーダーシップを発揮されている状況を職員ヒアリングからも聞き取ることができました。職員間の連携もよく、管理者を中心とした一体感のある職場であると見受けられました。</p> <p>さらに、事前の自己評価には十分な時間をかけ、評価がきっちりできておられました。また、自己評価終了後、職員の気づきを基に利用者満足の向上に向けた取組みを始められています。</p> <p>必要な社会資源(施設付近の地図)や意見・要望を掲示したり、職員の勤務状況を似顔絵や写真で掲示したり手作りの近隣マップを掲示する等、利用者に分かりやすい工夫が随所に見受けることができました。</p> <p>今回の訪問調査時においては、マニュアルや規定類等わかりやすく整備され提示を受けることで、非常にスムーズに評価活動に当たることができました。これは、日常的な管理体制が確立されていることの表れであるといえます。</p> <p>今後も引き続き、良好な職場環境の構築とサービスの質の向上にむけて持続した取組みに期待します。</p>
-----	---

<p>特に良かった点(※)</p>	<p>I-1-(2) 理念や基本方針の周知は、職員会議で説明され全職員に配布されている。家族会においても資料を配布し説明を行っている。利用者の方へは、掲示物や事業内容を分かりやすくまとめた「いのちいきいき」の事業所紹介ビデオを視聴することで、周知を図っている等、障害特性に配慮した工夫が伺えた。職員が手作りで作成した事業所紹介ビデオは利用者や職場に対する熱い思いを感じることできるものであり高く評価できる。</p> <p>I-3-(2) 管理者は、常に現場業務に入ることを心がけており、現場職員とのヒアリングや自ら感じ取った様々な課題や問題点について、改善の具体的な提案がなされている。また、財務会議の中でも経営状況、利用率について確認し、利用者の長期入院による減収を軽減を目的としたリハビリの取り組みや利用者の安全・事故の防止に努め、管理者としてのリーダーシップを発揮されている。</p> <p>II-2-(1) 「法人・事業所の健全な存続」を最大の課題として人事管理制度が策定されている。年に2～3回の面接が行われ、個人目標の設定とその評価結果についてお互いが確認でき、職員の就業意欲の向上と人材の育成につながられている。職員アンケートからも上司からの適切なアドバイスがあると満足度が高いことが伺えた。また、管理者自らが現場職員より評価を受けられる人事管理制度になっている点も、職場の一体感を高め、公平性を確保する上にも有効な手段と評価できる。</p> <p>II-3-(3) 利用者の安心・安全を確保するために、「ヒヤリ・ハット」「事故報告書」の事例提出が数多くあり、職員の危険への気づき緊張感が伺える。事例は、リスクマネジメントチームによる分析と検証が行われ、改善策の徹底が図られている。法人内の他事業所とも事例を通じた情報の共有化をはかり委員会で防止策の検討が行われている。</p> <p>付加基準A-2-(8)① 地域の社会資源マップを使用して自治会の中で余暇活動の要望を聞いている。機会があればボウリング、カラオケ、レストランも活用している。また、地域のボランティアが来園しサークル活動を行っている。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p>II-2-(4) 実習生の受け入れについては、明文化されておらず、実習生をなぜ受け入れ育成して行くのか、事業所の社会的責任として実習生を育て社会に送り出す姿勢も含めて基本姿勢の明文化が必要と考える。</p> <p>III-3-(1)② 重要事項説明書の作成および契約は適切に行われているが、利用者に対して内容の理解がしやすいような工夫が確認できなかった。重要事項説明書作成に関する検討会議を開く等、今後の取組みを検討いただきたい。</p>

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントは「評価結果対比シート」の「自由記述欄」に記載しています。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【共通評価基準】

評価結果対比シート

受診施設名	社会福祉法人福知山学園 三和翠光園
施設種別	知的障害者入所更生施設
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク一期一会
訪問調査日	2009年3月24日(火)

I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
I-1 理念・基本方針	I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。	① 理念が明文化されている。	A	A
		② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	A	A
	I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。	① 理念や基本方針が職員に周知されている。	A	A
		② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	B	A
I-2 計画の策定	I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	① 中・長期計画が策定されている。	A	A
		② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	C	A
	I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	① 計画の策定が組織的に行われている。	B	A
		② 計画が職員や利用者等に周知されている。	B	A
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。	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。	B	B
		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。	B	A
	I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	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	A
		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	A

【自由記述欄】

I-1	(1)法人の理念および基本方針は、ホームページやパンフレット、事業計画にも記載され事業所内にも分かりやすい場所に掲示されています。 (2)理念や基本方針の周知は、職員会議で説明され全職員に配布されている。家族会においても資料を配布し説明を行っている。利用者の方へは、掲示物や事業内容を分かりやすくまとめた「いのちいきいき」の事業所紹介ビデオを視聴することで、周知を図っている等、障害特性に配慮した工夫が伺えた。
I-2	(1)中・長期計画は、法人全体として総合整備計画が策定されている。三和翠光園の事業計画においても平成21年度の新事業体系への移行に合わせて、新たにシャワールームを設けたり、居室を一部個室化、利用者の高齢化に合わせてトイレも洋式にリフォームされる等、課題や問題点の改善に向けた取り組みが行われている。 (2)計画の策定は、職員からの意見だけでなく自治会を通して利用者の意見も反映されている。計画の周知についても職員や家族に資料を配布し説明が行われている。利用者への周知は、障害の特性に合わせて掲示物で知らせたり、個別の対応で資料を配布し説明するなど一定の工夫や配慮がなされていた。
I-3	(2)管理者は、常に現場業務に入ることを心がけており、現場職員とのヒアリングや自ら感じ取った様々な課題や問題点について、改善の具体的な提案がなされている。また、財務会議の中でも経営状況、利用率について確認し、利用者の長期入院による減収を軽減を目的としたリハビリの取り組みや利用者の安全・事故の防止に努め、管理者としてのリーダーシップを発揮されている。

II 組織の運営管理

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
II-1 経営状況の把握	II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	B	A
		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。	A	A
		③ 外部監査が実施されている。	A	A
II-2 人材の確保・養成	II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。	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	B
		② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	A	A
	II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	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。	B	B
		② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	A	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。	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	A
		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。	B	A
		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	A
	II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	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	B
		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	A
	II-3 安全管理	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。	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
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	A
II-4 地域との交流と連携	II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	B	A
		② 事業所が有する機能を地域に還元している。	B	A
		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。	B	B
	II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	① 必要な社会資源を明確にしている。	B	A
		② 関係機関等との連携が適切に行われている。	A	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。	① 地域の福祉ニーズを把握している。	B	B
② 地域の福祉ニーズに基づき事業・活動が行われている。		B	A	

【自由記述欄】

II-1	(1)経営コンサルタントを導入して経営分析と改善に取り組んでいる。また、税理士等による外部監査が実施され、経営状況や運営状況についても的確な提案の元に経営改善を実施されている。
II-2	(1)「法人・事業所の健全な存続」を最大の課題として人事管理制度が策定されている。年に2~3回の面接が行われ、個人目標の設定とその評価結果についてお互いが確認でき、職員の就業意欲の向上と人材の育成につながられている。職員アンケートからも上司からの適切なアドバイスがあると満足度が高いことが伺えた。また、管理者自らが現場職員より評価を受けられる人事管理制度になっている点も、職場の一体感を高め、公平性を確保する上にも有効な手段と評価できる。 (3)年間の研修計画は、新任職員研修・職員全体研修・管理者研修として計画されている。個人の資質や興味、日々の業務に必要な研修は、個人希望も考慮に入れて実施されている。中でも、社会福祉主事資格は、職員全員が取得すべき資格として、出張扱い・費用も事業所負担で実施されている点は、組織としての基本姿勢が伺える。 (4)実習生の受け入れについては、明文化されておらず、実習生をなぜ受け入れ育成して行くのか、事業所の社会的責任として実習生を育て社会に送り出す姿勢も含めて基本姿勢の明文化が必要と考える。
II-3	(3)利用者の安心・安全を確保するために、「ヒヤリ・ハット」「事故報告書」の事例提出が数多くあり、職員の危険への気づき緊張感が伺える。事例は、リスクマネジメントチームによる分析と検証が行われ、改善策の徹底がはかられている。法人内の他事業所とも事例を通じた情報の共有化をはかり委員会で防止策の検討が行われている。
II-4	(1)地域とのかかわりについては、地元の小学校との交流会を定期的に行い利用者の障害や障害のあることが特別でない事。障害者理解を得るための取り組みを行い、事業所の行事への参加や利用者が活動に取組む多目的室「ふれあいうむ」を使用したサークル活動は、地域からボランティアが援助に来られる体制が整っていることは高く評価できる。一方、ボランティア受け入れに関する基本姿勢が明文化されていない。組織として、基本的な考えを明文化することが必要といえる。 (2)関係機関との連携では、福知山施設連絡協議会との定期的な連絡会を設け職員の育成やリクレーション大会、食事会、災害時のボランティア登録などネットワークを結び、共同した取り組みが行われている。事業所独自でショートステイ事業を行われたり、21年度からは、福知山市障害児者地域家庭相談支援センターを立ち上げられるなど、地域の福祉ニーズに基づいた取り組みが高く評価できる。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果		
			自己評価	第三者評価	
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	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	A	
		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。	A	A	
	Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。	① 利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	A	A	
		② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	B	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。	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	A	
		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	A	
		③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	B	B	
	Ⅲ-2 サービスの質の確保	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。	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。	B	B
			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。	B	C
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。			A	C	
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。		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	A	
		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	A	
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		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	A	
		② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	B	A	
		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	A	
Ⅲ-3 サービスの開始・継続		Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。	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	B
	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	B	
	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。	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。	B	B	
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定	Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。	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	A	
		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	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。	① サービス実施計画を適切に策定している。	A	A	
		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	A	

【自由記述欄】

Ⅲ-1-(2)	アンケート調査や自治会でのヒアリング等、利用者満足に関する調査が行われ、職員会議で具体的な改善策等が検討されている。
Ⅲ-2-(1)	コンサル会社の「経営改善プログラム調査票」を活用したリスクマネジメントの取組みや、自己評価に関する取組みは定期的に行われており、評価結果の分析や改善計画はできている。第三者評価に関する取組みは今回が初めてであり、評価結果の分析や改善計画は今後の課題となっている。
Ⅲ-2-(3)	各担当者が記録・整理しているケース記録に関して、管理者が記入漏れのチェックや記録内容にばらつきが生じないようにアドバイスを行っている。ケース記録については、組織内ネットワークシステム(福祉の森)を活用して、一定の制限のもと閲覧できる体制がある。また、個人ファイル管理規定に基づいて、利用者の記録の保存・保管・破棄等が適切に行われ、職員に対する会議での周知や研修の取組みが伺えた。
Ⅲ-3-(1)①	インターネットでホームページが公開されている。職員が作成した施設を紹介するビデオの完成度は高く評価できる。施設パンフレットは障害者自立支援法に基づいた新事業体系移行後に新たな内容で作成する検討がなされている。
Ⅲ-3-(1)②	重要事項説明書の作成および契約は適切に行われているが、利用者に対して内容の理解がしやすいような工夫はなされていない。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【付加基準】 評価結果対比シート

障害者児施設

受診施設名	社会福祉法人福知山学園 三和翠光園
施設種別	知的障害者通所授産施設
評価機関名	特定非営利活動法人きょうと福祉ネット ワーカー期一会
訪問調査日	2009年3月24日(火)

【付加基準】障害者・児施設版 評価結果対比シート

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A-1 利用者の尊重	(1)利用者の尊重	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	B	A
		② 利用者の主体的な活動を尊重している	A	A
		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
		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

【自由記述欄】

(1)-①

必要に応じて、絵カードの導入を行っている。ゼスチャー表現を用いて利用者の意志や希望を理解することに努めている。専門職の受け入れは行っていないが、職員が十分にその役割を果たしている。

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A-2 日常生活支援	(1)食事	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 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
		③ 喫食環境(食事時間を含む)に配慮している	A	A
	(2)入浴	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 入浴は、利用者の希望に沿って行われている	B	A
		③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である	A	A
	(3)排泄	① 排泄介助は快適に行われている	A	A
		② トイレは清潔で快適である	C	A
	(4)衣服	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 衣類の着替え時の支援や汚れに気づいたときの対応は適切である	A	A
	(5)理容・美容	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 理髪店や美容院の利用について配慮している	A	A
	(6)睡眠	① 安眠できるように配慮している	A	A

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A-2 日常生活支援	(7)健康管理	① 日常の健康管理は適切である	A	A
		② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる	A	A
		③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている	A	A
	(8)余暇・レクリエーション	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	A
	(9)外出、外泊	① 外出は利用者の希望に応じて行われている	B	A
		② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている	B	A
	(10)所持金・預かり金の管理等	① 預かり金について、適切な管理体制が作られている	B	A
		② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意思や希望に沿って利用できる	A	A
		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	C	A

【自由記述欄】

(2)-②

入浴の回数や時間は自治会に報告して決めているが、特に夏場は現状では回数が少ないと考えているとのこと。しかし回数を増やすことで危険が伴い、別に安全面の問題が発生する。よって現在の回数は両方のバランスを考えて出されたものである。また、失禁や汗をかいた後にシャワーを利用することはその都度可能となっていて、その際の臨時体制も敷かれている等、最大限の努力がされている。

(3)-②

トイレは実際に見学、使用して、清潔に保たれおり、またプライバシーが保護されていることも確認できた。冷暖房設備が一部のトイレにないとのことだったが、暖房便座はすべてのトイレに設置されている。

(8)-①

余暇活動の要望は地域の社会資源マップを使用し、自治会を通じて聞いている。街中へ買物に出たり、ボウリングやカラオケを楽しむこともあり、地域の社会資源が活用されている。手芸や硬筆、茶道などのサークル活動、クリスマス会などの行事は、地域のボランティアに來園していただいている。

(9)-①

利用者一人で外出が可能なケースがないため、ルールは設けていない。しかし、外出の行き先等は自治会の意見を参考にして決めている。外出時には、連絡先等を示したカードを利用者に所持してもらい、安全確保に努めている。また、地域のボランティアの支援も受けている。

(9)-②

利用者からの希望での外泊ケースがないため、ルールは設けていない。しかし、家庭で落ち着いて生活できることを考慮し、家族と相談した上で、外泊は決定している。

(10)-①

金銭の自己管理については、小遣い帳を活用し学習をしている人がいる。利用者の預かり金については、親の会が管理していて、そこからおこづかいを受け取る形がとられていて、取り扱い規定が定められている。

(10)-③

自治会等と話し合ってルールを設けていないとのことだったが、喫煙を希望する利用者とは、個別に話し合いルールを設定している。飲酒については、行事や正月には提供できるようにしている。