

[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	たんぼぼの家	施設種別	知的障害者更生施設（通所） （旧体系： ）
評価機関名	（社）京都ボランティア協会		

平成 20年 5月21日

総 評	<p>事業所は福知山市内の北部に位置し、あたりは自然が豊かに残り、畑も多い地域の高台にあり、精神障害者や知的障害者の作業所、地域生活支援センターなども同敷地内にある。</p> <p>40歳代前半までの比較的若い21人の利用者がカップケーキやクッキーを作ったり、牛乳パックのはがきや洗濯ばさみの袋入れを作ったり、散歩や資源回収のため地域に出て行ったりしている。重度の利用者が多いこともあり、職員は14名と基準の倍以上を配置している。</p> <p>法人は1980年の養護学校の義務化に伴い、卒業後の進路として共同作業所の運営を開始している。「たんぼぼの家」は1999年に開設している。事業の運営だけではなく、地域住民への相談対応、障害に関する映画上映、ふれあい祭りの実施など、法人としての社会貢献にも力を入れている。こういった歴史的な経過を踏まえ、地域からの信頼は厚く、地域で利用者を支えるという方針を具現化している。</p>
特に良かった点(※)	<p>利用者の主体性をなによりも重んじるという方針のもと、職員は利用者の自己決定を待つという姿勢を貫いており、そのために、コミュニケーションが困難な利用者も意思表示ができるようにと手作りの絵カードで、発言を促している。</p> <p>利用者や家族の意見を運営に活かしたいという意欲が高く、利用者自治会ではじっくりと話し合い、出された希望を取り入れている。家族からの苦情については適切に対応、家族会での公表をおこなっている。</p> <p>障害者福祉を単に事業所や法人内で完結するのではなく、「中丹障害児・者の福祉と教育を豊かにする集い」「福知山地方民間社会福祉施設連絡協議会」「京都北部6福祉会研究委員会」等、種々のネットワークに参加し、社会的発言をしている。</p>
特に改善が望まれる点(※)	<p>法人として個人情報保護規定の策定が急がれる。</p> <p>事業所の個々のサービスの標準的な実施方法の明文化が求められる。</p> <p>活動の記録化が課題と思われる。地域の福祉状況の把握、その数値データ、自事業所の経営数値、地域の社会資源の一覧、遵守すべき法令のリスト化、管理者の役割と責任の明文化、職員会議やケース検討会議の記録等々の整備が望まれる。</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	ふくちやま福祉会 たんぼぼの家
施設種別	知的障害者更生施設（通所）
評価機関名	社団法人京都ボランティア協会
訪問調査日	2008年5月21日

## 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。	B	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。	C	C
		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。	A	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。	C	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	B
	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。	B	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。	B	A

## 【自由記述欄】

法人の理念は、「①ともに活動できる場、②安心して働き続けられる地域社会を創る、③障害者を中心に、地域とともに取り組む」の3点が策定されており、パンフレットに明記されている。1980年に障害児・者の共同作業所づくりから始めた法人が1992年に法人格を取得したときに、当時の理事や職員が話し合って決めた理念である。この理念は障害者の主体性を打ち出すと共に、地域とのかかわりを重視した優れた内容となっている。この理念を踏まえて「たんぼの家」の運営方針を職員会議で4点決めており、わかりやすい言葉で重要事項説明書に明記されている。日常業務における職員の基本姿勢は、職員が「利用者をひきまわさないこと」として守っている。利用者のその日の過ごし方を自己決定するようにがんばっている。

現在実施しているサービスや体制、設備、人材育成および地域ニーズの把握等が行われているが、制度変更の激しい社会状況のなか、法人としても、事業所としても、中長期計画の策定にはいたっていない。事業所内で職員が話し合い、各年度末に事業の総括をし、次年度の計画を作成するという単年度計画は策定されている。この過程には職員が積極的にかかわっており、サービスの内容の分析も深いものとなっている。利用者にはその自治会「あじさいの会」で話し合われている。重度障害をもった利用者にもできるだけわかりやすく、絵カードなどで説明している。

管理者は文書化はないものの、責任と役割を明確に意識し、職員にたいしても表明している。それは明確につくられている事業所の組織図から判断することができる。組織図では、3つのグループの責任者会議、業務ごとの任務分担等がおこなわれ、その統括として管理者が設定され、法人への体制と外部連絡会の体制がたてられている。職員から話をじっくり聞くなど、事業所内での責任は果たされているが、外部に向かっても広報誌などで時には意見表明することが望まれる。遵守すべき法律のリスト化はないものの、法令遵守については職員会議で研修するとともに、きょうされん、福知山地方民間社会福祉施設連絡協議会、京都北部6福祉会研究委員会等に事業所として加盟し、施設経営研究、障害者権利条約、障害者自立支援法等の研修に参加している。管理者をはじめ職員全員、サービスの質の向上に意欲をもっており、今回の受審にあたり、グループごとに自己評価に取り組み、それをまとめている。日常的にはグループの責任者会議において毎週業務に関する総括を行い、年2回は方針の振り返りを行っている。この結果をもちり、法人の施設長会議において検討をおこなっている。

## 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。	A	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。	C	C
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	A
		② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	C	C
	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	A
		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。	B	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。	C	C
		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。	B	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。	A	A
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	B	
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。	B	B
		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。	B	B
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。	A	A
		② 事業所が有する機能を地域に還元している。	A	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。	C	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	B
		② 関係機関等との連携が適切に行われている。	B	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	A
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。		C	A	

## 【自由記述欄】

障害者自立支援法が施行され、自己負担が始まり、報酬単価が低く、事業所としては大きな影響を受けている。障害者権利条約が国連で制定され、20カ国が批准しており、日本も批准すれば国内法の改正につながると期待している。現在このような社会状況の急激な変動のなかで、潜在的利用者もふくめて地域ニーズの把握等はおこなっており、法人として検討している。外部監査は実施されていない。

人事管理に関して、また必要な人材についての方針はあるものの、人材払底のなかで苦慮している。職員には働きがいをもってもらいたいと考えており、日頃から気軽に何でも言える雰囲気づくりを目指して管理者が面接などを行っている。有給休暇の消化や時間外労働に関してデータの分析を行い、職員によって均等でないことを把握しており、法人として改善策をとっている。事業所として職員にはまず「利用者の尊厳を守る」という姿勢を求めている。職員の資格取得については支援しており、保育士や介護福祉士をとった職員がいる。新人研修はグループ内で行っており、法人内研修は年2回、外部研修には職員の自発的な申告で参加しており、受講後は報告書を提出している。一人ひとりの職員に対する課題設定やそれを踏まえた研修計画とその実施などはおこなわれていない。実習生の受け入れは積極的におこなっており、近畿福祉大学生が実習している。学校側の作成した「実習の手引き」にしたがって実施している。法人内の他の施設の見学や事例検討をもちこんだ実習プログラムを作成している。実習指導者の制定やその研修は行われていない。

安全対策については、職員への救急法の研修を行い、消防署、警察、医療機関、自治会、他の関係機関等との協力体制は確立している。リスクについての管理体制やマニュアル、連絡方法等の明文化とともに、今後はさらに安全対策についての組織体制の整備が望まれる。

地域との関係については理念でうたわれており、利用者が地域行事に参加したり、地域住民が事業所に来訪し、行事参加したりという相互交流に力を入れている。利用者は散歩や地域での資源回収の活動を通して地域住民との交流を行っており、スーパーでの買い物や医院への受診等で地域住民に親しまれている。事業所は年1回「ふれあいまつり」や「ふれあい餅つき大会」などをおこない、地域住民の熱心な参加を得ている。こういった行事の際には地域のボランティアも大勢協力してくれる。毎月法人の広報誌『KTKひめがみ』を発行し、地域へ配布している。法人による社会貢献として、重度障害児を描いたアニメーション映画『大ちゃん、だいすき』を上映し、大勢の地域住民が鑑賞した。その他、介護相談、講習会、講演会等も法人としておこなっている。事業所としては養護学校との定期的な協議をおこなったり、福知山市地方民間社会福祉施設連絡協議会や京都北部6福祉会研究委員会、「中丹障害児・者の福祉と教育を豊かにする会」への参加など、関係機関との連携を積極的におこなっており、ネットワーク化ができています。こういったネットワークへの参加を通して地域ニーズを把握している。それに基づいて移動支援の事業化やグループホームの開設などを予定している。

## 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	B	
		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。	C	C	
	Ⅲ-1-(2) 利用者の満足度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。	B	A	
		② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	A	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。	B	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。	C	A	
	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。	C	A
			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	A
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。			A	A	
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	B	
		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	B	
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。	B	B	
		② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	A	B	
		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。	A	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	A
	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。		A	A	
	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。	A	A	
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。	B	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。	B	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	B	
		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】

理念にも明示され、方針にもうたわれているように、利用者である障害者を中心とした運営を目指しており、あくまでも利用者の自己決定を待つという姿勢を職員は貫いている。ただ個々のサービスの標準的な実施方法(マニュアル)や個人情報保護規定が策定されていないため、法人や事業所の目指している姿勢を利用者、家族、地域住民に啓発することができていない。利用者がサービスに満足しているかどうか、苦情や意見がないか等については、利用者の自治会を結成しており、毎週話し合いを繰り返しているとともに、出た意見については迅速に対応している。今までに「旅行に行きたい」「クラブ活動の充実」などの意見があり、温水プールで泳ぐことや楽器演奏などを取り入れている。また家族からは職員の対応のまづさや事業所での事故について苦情が寄せられたが適切に対応し、謝罪し、家族会での公表をしている。こういった一連の取り組みは利用者の意見・要望等の苦情解決実施要領にしたがっている。

サービスの質の向上について毎年2回、定められた評価基準にしたがって自己評価を実施しており、その結果をもとに職員のレベルアップに努めている。利用者の自己決定を「待つ」という点で取り組みを深めている。個々のサービスについての標準的な実施方法は明文化されていないので、今後取り組むことが望まれる。利用者のサービス実施状況の記録は残され、記録管理も適切である。ただ実施記録は支援計画にそった内容ではないので、計画の評価につながるような記録の書き方が望まれる。毎月2～3回、職員全員参加のもと職員会議を開催し、グループ会議も開催されており、朝夕のミーティングもあり、職員間の情報の共有化は適切である。パソコンによるネットワーク化は今後の課題である。

ホームページや施設紹介のビデオ等の作成は今後の課題であるが、利用希望者にたいして、ていねいに説明し、見学、体験利用を受け入れている。事業所や法人の広報誌は地域の公共施設、民生委員、福祉関連の学校等に配布されており、地域への啓発が図られている。利用者が他の事業所に移動する場合は、サマリーを作成し、担当職員がていねいにかかわっており、その後も家族が相談に訪れたりしている。地域に「障害者の家族の会」を結成し、障害者が地域で暮らせるように、種々の相談にのるなど、常に連携をとっている。

利用申込により、3グループのうちの適切なグループに配置し、グループのリーダーが訪問面接によりフェイスシートとアセスメントシートを記録する。利用者や家族のニーズの聴取も行われる。それらの情報をもとにグループで話し合っ個別支援計画書を作成する。支援経過記録は記録担当者が書いている。毎月ケース会議を行い、半年ごとに支援計画の見直しを行っており、その際には新たなアセスメントを実施している。個別支援計画はマイナスの支援ではなく、プラス志向で作成すること、サービスの実施記録を個別支援計画にそって書くこと、その記録をもとに個別支援計画の評価を行うことなどがのぞまれる。