

福祉サービス等第三者評価結果

総括コメント

受診施設名	竹毛希望の家
施設種別	身体障害者授産施設
評価機関名	京都社会福祉士会

平成19年 4月16日

評価が高かった点	<p>I-1-(1)(2) 理念がパンフレット等に記載されていると同時に、年度当初には職員会議、さらには利用者にも個人に沿った方法で説明されているなど工夫が見受けられた。</p> <p>1-2-(2) 職員会議において、職員の意見も取り入れながら策定されており、利用者にも丁寧に説明されている。</p> <p>II-2-(1) 授産における援助者としての他職種が確保されている。</p> <p>II-2-(2) 施設の持つ機能が最大限に生かされ、地域へ開放されている</p> <p>III-1-(1) 利用者の尊厳を守る研修に力点が置かれている。</p> <p>III-2-(2) 利用者や職員の声が反映された丁寧な個別処遇がなされている。</p> <p>III-2-(3) 個別計画の記録はわかりやすく整理され、書類管理の規定に即している。</p> <p>III-3-(1) 見学、体験入所等の希望に応じ、契約書の説明や料金表示もなされている。</p> <p>III-4-(1) 個別に利用者のモニタリングがなされ、記録されている。</p>
理由	<ul style="list-style-type: none"> パンフレットにおいて法人の基本理念や事業所の方針が読み取れるものであると同時に事業所の方針も職員会議の議題として取り上げられており民主的に協議されている様子が伺えました。 施設のみにとどまらず、福祉関係者・地域との連携が積極的におこなわれている。 利用者本位の個別的なサービス提供の努力と観察が心温かく実施されている。
改善努力を要する点	<p>I-2-(1) 中長期整備計画が策定されていない。</p> <p>I-3-(1) 職員会議等において表明はされているが、口頭であるので職務分掌として文章化されていない。</p> <p>1-3-(2) サービスの質の向上等に努められているが、その証拠となる会議録に未整備な面が見受けられた。</p> <p>II-1-(1)</p>

	<p>市や施設協からの情報収集に今後も積極的に努められるとともに、これからの社会福祉法人には自助努力も求められますので今後の取り組みに期待します。外部監査、コンサルタントなどによる経営状況改善に努めて欲しい。</p> <p>Ⅱ－２－（１） 現在確保されている、人材の質について現状にとどまることなくスキルアップを目指す計画的な体制整備を目指して欲しい。 人事考課について研究を行い、導入を検討してください。</p> <p>Ⅲ－１－（２）（３） 利用者満足度に関する仕組み等に対する、アンケート等の組織的な文章や記録の整備が望まれる。</p> <p>Ⅲ－２－（１） 意見箱の設置や利用者の意見や反映の仕組みが望まれる。</p> <p>Ⅲ－４－（２） 個別計画は完備されているが、実施計画のチェック確認に組織的、定期的な見直し、仕組みの構築が望まれる。</p>
理 由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自立支援法制定により大変に苦勞されているところが見て取れるが、このような状況であるので将来を見据えた中長期整備計画を策定することによって基盤整備がなされ経営の安定が図れると思われます。又、家庭的で大変に良い雰囲気の仕事所ではありますが、それゆえに会議録等記録が未整備になっていると思われます。 ・ 利用者一人ひとりへの個別計画もサービス提供もしっかりなされているが、組織的な仕事の流れがなされれば、より適切なサービス提供事業者の優れた特徴が明らかになるとと思われます。
総括コメント	<p>事業所全体を通じて、利用者さん、職員さんのアンケート及びヒアリング結果において、利用者さんの声も制度の変わる節目であるが納得いくまで職員さんより説明を聞くことができましたし、「教えていただいた」との話を聞き、懇切丁寧に利用者さんへの援助がおこなわれていることを強く感じるとともに、職員さんもヒアリングにおいて職場に対して何も不満も無く「幸せです」と答えられたことで離職率の低さも納得ができました。と同時に非常に温かくて、人間味の溢れる事業所であると実感しましたが、日々業務の中で話し合わせ、協議された内容、過程、努力された結果が見えなかったのが少し残念でした。昨今は記録の時代です。書類整備等においては十分な検討をお願いします。</p> <p>地域との交流においては授産製品の販売を通じて、施設所在地に限らず広範囲に渡る地域からの受注があり、幅広く交流がなされており、まさに開かれた施設としての役割りを実践されています。そして、この事業所はいつも人から見られているという意識した感覚でなく、職員さんもおく自然に当たり前のように利用者さんと接しておられる姿に感心致しました。</p> <p>施設長さんも自立支援法によって経営面において非常にご苦勞されておられますが利用者さん、職員さんのことを常に考えておられる姿、さらには職員さん一人ひとりが利用者さんの立場に立って物事を考えておられることなどを含めて、この事業所は心が落ち着き、なんともいえないやさしさ、ゆったりとした時間が流れていることを肌で感じました。</p> <p>今後も利用者さん、職員さん並びに地域福祉の発展・向上のためにも今の姿勢を崩さず福祉事業の推進に努めていただきますようお願い致します。</p>

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	竹毛希望の家
施設種別	身体障害者授産施設
評価機関名	京都社会福祉士会
訪問調査日	平成19年2月20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。	A	A
		② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	A	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	C
		② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	A	C
	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に周知されている。	A	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。	A	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。	A	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	B
		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]

--

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	B
		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	B
		③ 外部監査が実施されている。	A	B
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。	A	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。	A	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	B
		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。	A	B
		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	B
	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	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	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。	A	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。	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。	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。	A	B
		② 関係機関等との連携が適切に行われている。	C	B
	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く事業・活動が行われている。		B	B	

【自由記述欄】

--

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。	B	B	
	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。	A	B	
		② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	A	B	
	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	B	
		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	B	
		③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	A	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	B
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。			B	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。		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。	B	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。	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。	A	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。	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。	B	B	
		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。	B	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。	B	B	

【自由記述欄】

--