

## 総合評価

受診施設名	ホームヘルプセンター ゆめネット	施設 種別	居宅介護・重度訪問介護・行動援護事業 ・ガイドヘルプ（地域生活支援事業）
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」		

2010年5月13日

総 評	<p>ホームヘルプセンターゆめネットの運営主体である社会福祉法人亀岡福祉会 亀岡作業所は、1978年に亀岡市民の支援のもと共同作業所として開設して以来、約30年間にわたり障害のある人たちの「働きたい」「普通に生活がしたい」という当たり前の願いを目指して支援を続けておられます。その間、地元養護学校等を卒業した人たちをはじめ、地域で生活する障害のある人たちに「働く場」や「日中活動の場」を提供するため、作業所の定員増加や無認可の共同作業所を開設するなど、常に亀岡市における障害のある人たちへのニーズに応じてこられました。現在では、働く場・活動の場としての就労支援事業と地域生活の支援としての居宅生活支援事業を幅広く展開され、障害のある人たち総合的な支援が実施されています。</p> <p>今後、亀岡市で予想されるニーズに対しては、行政機関並びに亀岡市内の事業所をメンバーとしてネットワーク会議を開催して、その把握と分析を行い、施設整備を含めた中・長期的な計画を策定している点は高く評価されます。また、開設以来続く「ハートフェスタ」や「チャリティーバザー」は、毎回3000人から5000人の市民が参加する一大イベントになっており、このイベントを通じて地域への情報発信を行い、利用者との市民の交流をはじめ、法人の持つ専門性を活かした相談支援が行われている点も高く評価されます。</p> <p>今回評価を行ったホームヘルプセンターゆめネットは、2003年4月に開設され、地域生活への支援として居宅介護、重度訪問介護、行動援助事業に取り組み、障害のある人たちの社会参加や余暇活動の充実のための支援が行われ、自宅や作業所等に限定されがちであった活動の場を大きく膨らませることに繋がり、心豊かな生活の構築に貢献してきました。障害者自立支援法の施行に伴い、利用者への1割の負担金が発生する等サービス利用方法が変化することとなりましたが、現在に至っても障害のある人たちへのニーズに最大限応える事業を展開されています。</p> <p>このように障害がある人へのニーズに応える実践が勢力的に推進される一方で、事業所の組織体制という部分では多くの課題が見受けられます。事業に携わる職員は、そのほとんどが登録ヘルパーであり、サービス提供に際しては自宅からサービス提供先に赴き自宅へ帰る（直行直帰）勤務形態となっています。月1回開催される定例会議（ヘルパー会議）が、事業所の唯一の情報伝達を実施する機会となっており、全職員が参加できる勤務状況ではなく、また欠席した場合の伝達手段も統一化されていませんでした。そのため、理念や基本方針をはじめ事業方針、事業計画等、重要事項の周知が全職員に適切に行われている状況を確認できませんでした。また、管理者、サービス提供責任者が、人員不足から実際のサービス提供に出向かなくては事業展開ができない状況があり、非常勤職員の就業状況の把握や意見・要望、悩み等を定期的に聞くなど、組織的に適切な対応ができる状況ではありませんでした。事業所の理念や基本方針に基づき事業計画が策定され、その計画に基づき職員が一丸となってサービスに取り組むことは、社会的責任のある組織体と</p>
--------	--

	<p>して最も重要な事項の一つと考えられます。また、管理者が職員の就業状況を把握し、管理監督するとともに必要な支援を実施していくことは、人材確保や人材育成には欠かせない事項です。法人としても人員不足をはじめとした組織的な課題は認識し、2010年度は必要な措置が施されるとのことでしたが、健全な組織運営をするためにも早急な改善が望まれます。また、利用者へ提供するサービスについて、定期的に評価し見直す仕組みや体制が整っていませんでした。さらに、事業所が提供するサービスの標準的な実施方法が確立されていない等、サービス実施に関して組織的・機能的に行う体制を構築し、段階的に改善することが喫緊の課題であるといえます。ぜひ、今回の第三者評価を受診したことを契機に、事業所全体の組織化・体系化を構築されることを期待いたします。</p>
<p>特に良かった点(※)</p>	<p><b>Ⅱ－４－（１）地域との関係が適切に確保されている</b>      亀岡福祉会のイベントとして毎年ハートフェスタを開催し、地域に向けた情報発信が行われている。当日は、地域住民が3000～5000人来場する一大イベントとして定着しており、利用者と市民の交流をはじめ、相談コーナーを設けて専門性を活かした相談支援が行われている。また、地元小学校とは、福祉学習を通じた交流がされている。</p> <p><b>Ⅱ－４－（２）関係機関との連携が確保されている</b>      亀岡市や社会福祉協議会、地域の関係施設をメンバーとした亀岡地域のネットワーク会議に参加し、地域の情報共有、連携強化に努めている。また、必要に応じて関係機関が集い、事例検討会が開催されていた。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p><b>Ⅰ－３－（２）管理者のリーダーシップの発揮</b>      ホームヘルプ事業の需要が拡大している中、供給に必要な人員が確保できていない状況があった。そのため、管理者であるセンター長自らがシフトに入り事業提供者となっており、職員への指導や教育が適切に実施できる状況になかった。</p> <p><b>Ⅲ－２－（１）質の向上に向けた組織的な取り組み</b>      事業所が提供しているサービスの内容について、定期的に評価を行う体制が整えられていない。サービス提供に関する評価システムを組織的・機能的に行う体制を確立したうえで、取り組むべき課題を明確にし、改善策を計画的に進めることが喫緊の課題であると見受けられた。</p> <p><b>Ⅲ－４－（２）利用者に対するサービス実施計画の策定</b>      個別支援計画の策定について、責任者や仕組みを整備する等の体制が構築されていない。評価・見直し等の改善につながるサイクルも確認できなかった。</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	社会福祉法人亀岡福祉会 ホームヘルプセンターゆめネット
施設種別	居宅介護・重度訪問介護 行動援護事業・ガイドヘルプ（地域生活支援）
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	2010年3月9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(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-1-1(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	B
		② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	C	B
I-2 計画の策定	I-2-1(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	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	C
	I-2-1(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	B
		② 計画が職員や利用者等に周知されている。	B	B
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	I-3-1(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	B
	I-3-1(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	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。	C	B

## [自由記述欄]

I-1	理念や基本方針は、パンフレットに記載され明文化されている。管理者(センター長)とサービス担当責任者である2名以外は登録ヘルパーであり、月1回開催される定例会議(ヘルパー会議)が事業所の唯一の情報伝達を実施する機会となっていたが、全職員が参加できる勤務状況ではない。また欠席した場合の伝達手段の統一化も確認できなかった。そのため、職員に対する理念・基本方針が適切に周知されている状況ではなかった。
I-2	中・長期計画は、社会福祉法人亀岡福祉会として策定されていた。その計画に基づき、居宅支援部の単年度事業計画が策定されているが、年度内において実施状況の評価等を行っている状況は確認できなかった。また、理念・基本方針の周知同様に、登録ヘルパーを含め全職員への周知や計画策定にあたっての意見聴取等を実施している状況は確認できなかった。利用者への周知は、亀岡福祉会の保護者会を通じて行っているが、その会に参加している(会員である)利用者だけにとどまっておらず、ヘルパーを利用している利用者全体への周知が課題であった。
I-3	法人の組織図が作成され、各部門の法人内での位置関係が示されていた。しかし、管理者を含め役職者の役割や権限が示された職務及び事務分掌規程等は確認できなかった。法令の遵守について、管理者が研修会等に参加している状況は確認できたが、事業所を運営するために必要な法令のリスト化など明文化されたものは確認できなかった。現在、ホームヘルプ事業の需要が拡大している中、供給に必要な人員が確保できていない状況があり、管理者自らがシフトに入り事業提供者となっているため、職員への指導や教育が適切に実施できる状況になかった。

## 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。	C	B
		③ 外部監査が実施されている。	C	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。	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。	C	B
		② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	C	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。	C	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。	C	C
	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。	C	C※
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。		C	C※	
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。	C	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。	C	C
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。	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。	C	C※
	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。	C	A
		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。	C	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。		A	A	

## 【自由記述欄】

II-1	亀岡地域ネットワーク会議や養護学校等との連携を通じて、地域の福祉ニーズについての情報収集が行われていた。法人事務センターにおいて経営状況が把握されており、2010年度はホームヘルプセンターの現状と課題を分析して、業務改善のための職員の増員等が計画されていた。公認会計士による外部監査が実施されていた。
II-2	2010年度計画に職員体制の強化が明記されており、その計画をもとに人員確保のための取組がなされていた。管理者とサービス担当責任者以外は登録ヘルパーであり、変動的な勤務状況であることから、職員の就業に関しての要望等は随時の対応となっており、職員の意向や意見を定期的に把握する仕組みは確認できなかった。登録ヘルパーに対して外部研修や資格取得を促すために、研修は定例会議等を通じて周知し、受講希望者には勤務時間の配慮が行われていた。しかし、参加の判断は個人に委ねられているとともに、参加費等の費用も自己負担であり、組織として体系的な研修体制は確認できなかった。 (1)-②、(4) ※○と表記しているが、当評価機関としては、非該当とするのが適切である。
II-3	緊急時対応マニュアルやてんかん発作対応マニュアルが整備されていた。安全を脅かす事例等が発生した場合は、その都度事業所として対応がされているが、「ひやりはつと事例」の収集や分析等、利用者の安全確保のための組織的な対策や取り組みは確認できなかった。
II-4	亀岡福祉会のイベントとして毎年ハートフェスタを開催し、地域に向けた情報発信を行っている。当日は、地域住民が3000~5000人出場する一大イベントであり、利用者と市民の交流をはじめ、相談コーナーを設けて専門性を活かした相談支援が行われていた。また、地元小学校とは福祉学習を通じた交流がされていた。亀岡市や社会福祉協議会、地域の関係施設をメンバーとした亀岡地域のネットワーク会議に参加し、地域の情報共有、連携強化に努めており、必要に応じて関係機関が集い事例検討会を開催していた。 (1)-③ ※○と表記しているが、当評価機関としては、非該当とするのが適切である。

## 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。	C	C	
	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。	B	B	
		② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	C	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。	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	C	
		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	B	
		③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	C	C	
	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	C
			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。	C	C
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。			C	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。	C	C	
		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。	C	C	
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。	C	C	
		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	
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	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。	C	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。	C	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。	① サービス実施計画を適切に策定している。	C	C	
		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。	C	C	

## 【自由記述欄】

Ⅲ-1	利用者を尊重した福祉サービスの実施については、法人の2009年度方針「基本的視点と構えの確認」の中に明記されていたが、利用者のプライバシー保護等に関する規定やマニュアルは作成されていなかった。利用者満足の向上を目指す姿勢を明示した文書は見受けられたが、利用者満足に関する調査等は行われておらず、満足の向上に向けた取組みに関しても確認できなかった。苦情解決の体制は一定整えられているが、利用者が意見を述べやすい環境整備は行われておらず、また要望や意見に対してのフィードバックがなされている状況を確認することはできなかった。
Ⅲ-2	事業所が提供しているサービスの内容について、定期的に評価を行う体制は整えられていない。サービス提供に関する評価システムを組織的・機能的に行う体制を確立したうえで、取り組むべき課題を明確にし、改善策を計画的に進めることが喫緊の課題として見受けられる。事業所が提供する個々のサービスにおいて、標準的な実施方法が確立されていない。現状のサービス内容を見直す中で、標準的なサービスの実施方法を文章化し、事業所としてのサービスの質の向上を目指した対応が望まれる。利用者に関するサービス実施状況の記録は、ホームヘルプセンターゆめネットの業務日誌として記録されているが、管理方法についての規定はなく、情報の共有のあり方についても不十分であるとの課題を認識されている。
Ⅲ-3	相談や見学等については、法人として随時対応されている。ホームページは現在作成中であり、サービス利用についての説明は、個別の実情に合わせて、理解しにくい内容については家族への説明が適切に行われている状況を聞き取ることができた。
Ⅲ-4	利用者の状況にあわせたアセスメントは、契約時に行われているが、以降、定期的な見直しやその手順については確認できなかった。また、個別のニーズや課題についての明示も確認できなかった。個別支援計画の策定についての責任者や、仕組みを整備する等の体制は構築されていない。評価・見直し等の改善につながるサイクルも確認できなかった。