

[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	障害者地域活動センター 乙訓の里	施設 種別	生活介護事業所（身体障害者主対象）
評価機関名	京都ボランティア協会		

平成 20年 4月 4日

総 評	<p>1、法人の理念は、障害者の生活を地域で築いていこうとの運動の中で生まれ、外部環境の変化に呼応しながらも、利用者、家族、地域の関係者、職員で確かめつつ、理念の実現に向け、懸命に努力されています。このことは法人の記念誌、福祉会だより等により、実践の経過がよく把握でき、理解できます。このような実践の記録は障害福祉の啓発、地域に生活する障害者の願い、生活を伝える手段として、大変重要なことであり、当法人の特色と評価できます。</p> <p>2、直面されている課題は現建物の老朽化、手狭さ。現地の法人本部機能と、2通所事業機能の移転。利用者の高齢化・重度化と山積しています。片や障害福祉の制度移行に伴う定着化への課題もあります。会発足19年の実績を活かし、関係者の理解や支援を得て、解決されることを期待します。</p> <p>3、職員は利用者一人ひとりの思いや個性、特性を尊重した支援の実践をと、一方利用者からは何でも言い合って、よりよい方向に向かえるところが一番いいと利用者・職員の一体感が覗える発言が聞けました。利用者の重度化に対し、日々の職員の介護負担を案じる声もあり、当事業所の課題を利用者・職員が共有されている実態が把握できます。</p>
特に良かった点 (※)	<p>I-1 理念・基本方針の下に、諸事業が組み立てられ、実践に向け努力、工夫がされている点。「『法』や制度が変化しようとも、当初抱いた『理念』の実現をめざし・・・、振れずに職員一同確認」の一貫した精神の共有は、利用者等の安心感や、信頼感につながることで受けとめられた。</p> <p>II-4 地域との交流と連携については、広報配布や、過去8年間継続されてきたタイムリーなテーマのフォーラム、ふれあいバザー等において、精力的に取り組まれ交流・連携に尽力されている。</p> <p>III-1 利用者本位の福祉サービスについては、自治会活動、全体行事の参画、地元中学生に対する講演の利用者による講師、作業グループの選択性、コミュニケーション・エイドの活用、パソコン練習、電子メールアドレス取得支援など、きめ細かな側面の支援が確認できる。</p>
特に改善が 望まれる点(※)	<p>I-2 多様な課題の解決に迫られていられる時期であり、関係者・関係機関を含めた対策委員会にて中・長期計画を策定されることを望みたい。</p> <p>II-2 人材の確保・養成についても、中・長期計画の中で方向性や、具体化が図られることが重要である。資格取得面で支援がなされているが、総合的な人事・組織管理体制のもとで職員の質の向上に向けた整備が望まれる。現段階での研修等も、職員体制が厳しい現状だけに、職員、事業所にとって効果的、効率的な派遣や、参加について検討を期待する。</p> <p>III-2・3 質の向上への取組みについて、法人全体としての理念、基本方針は浸透されているが、日頃の実践は、毎年実施されている自己点検、この度の事業評価が振り返りや、気づきの機会となる。事務局担当職員はもとより、現場職員が実践を振り返り、具体的な課題を把握する機会に活かされ、職員一人ひとりの課題・目標の把握につながるよう実行を期待したい。</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	社会福祉法人乙訓福祉会 乙訓の里
施設種別	生活介護事業所（身体障害者主対象）
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1月27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。	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	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。	B	B
		② 計画が職員や利用者に周知されている。	B	B
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	I-3-(1) 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。	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。	B	B

## [自由記述欄]

- I-1 常に「理念の実現」を意識しつつ事業が展開され現在に至っている。理念は利用者制作のシンボルマークを付しパンフレット重要事項説明書等に、随所に明記され、当法人の思いの深さを示しているものと理解できる。関係者の理解と、共有を期待する。周知については、対利用者は自治会、家族会等で説明している。写真、文章はルビ、写真、文字は大きくわかりやすくし、工夫、努力がされている。
- I-2 中・長期的な課題は財源や、先行き不透明な点が多く、計画策定に至ってはず検討が重ねられている状況と理解する。職員や、利用者の意見を集約し計画に反映する仕組みはあるが、実施状況の定期的把握、見直し、次年度への反映と実行といったPDCAサイクルの徹底を、期待する。
- I-3 管理者の職務内容は運営規定に明文化されている。対外的な折衝、調整、情報収集に力を注がれ、これら情報等は事業経営や、運営面に生かされている。同時に管理者として外部情報を適宜職員会で報告し、情報の共有を図る努力をされている。

## 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。	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。	B	B
		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	B
		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	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	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	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	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。	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。	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	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。	A	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。		A	A	

## 【自由記述欄】

- II-1 障害福祉にかかる経営環境の把握は、乙訓地域関係機関とのネットワーク会議を設け、積極的に参加し、情報交換、情報把握に努められている。これらの情報は現場の職員を含めた共通理解・課題認識につなげたいものである。
- II-1-③ 専門家の外部評価から経営上の改善課題の発見、解決のための助言を得て、中・長期の課題解決の一策にならないか一考を期待する。
- II-2 当該事業の人材の確保・養成は重要課題である。人事考課について、特段の取組みはないが、公正な職員処遇、働く意欲や、組織の活性化に向け、職員と協議され取組まれてはいかがでしょうか。
- 研修については囑託・非常勤職員を含め、年1回の研修参加が実施されているが、職員の業務目標や、課題意識とリンクした研修であったかを見直す機会を設けることも、必要でないでしょうか。
- 実習生の受入れは人材育成に加え、実習生とはいえ、外部の目線と捉え、前向きに受入れられている。
- II-3 利用者の安全管理について、会議等で検討を重ねられた内容をマニュアル化され、職員の周知、徹底に留意されたい。
- II-4 ボランティアの参加も期間、人数及び、利用者との関係づくりにも、努力・工夫され安定している。利用者のサービスの質を高める

ボランティアの存在は大きい。当該事業所で果たされている役割から、実績把握、記録化を望みたい。

## 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	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。	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	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	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	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	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	B	
		② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	A	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	B	
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	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。	B	A	

## 【自由記述欄】

- Ⅲ-1 利用者等に対するサービスの満足度は毎月開催される家族会や、二者、三者面談で把握する機会をもたれている。  
定期的なアンケートで客観的な満足度、並びに課題把握も検討されてはいかがでしょうか。
- Ⅲ-2 評価受審に当たっての取組、サービス記録等の一連の仕組みの再考と、改善への動きがあり、期待する。
- Ⅲ-2 現在の記録において、記述や表現について基準が不十分なため、記述の仕方や内容のばらつきは否めませんが、  
記述要件は満たされている。
- Ⅲ-3 施設利用に関する事業所情報の提供はホームページ、印刷媒体などで公表され、透明性も高く特記すべき内容と評価できる。
- Ⅲ-4 従来からの手順でのサービス実施計画作成から実施の見直しまでは、アセスメントから始まるP D C A サイクルが丁寧に実施されている。この一連の流れを誰にでも周知できるシステムの構築が今後の課題と考える。

# 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	障害者地域活動センター乙訓の里
施設種別	生活介護事業所 身体障害者主対象
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2月28日

## 【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	A	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	B	B
		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	B	B

## 【自由記述欄】

1. 構音障害、発語の不自由、聴覚障害の利用者等コミュニケーションに障害を持つ利用者に対して、夫々の障害特性や、選択によりトーキングエイドや、PC、文字盤等が個々導入されている。利用者も、意欲的に意思疎通を図ろうとされており、一方、職員も、話を聴く姿勢をとり意思疎通を図ることに努力されている。
2. 無認可時代から続いている自治会活動がある。「日常生活の身近な自己選択」を大切にしつつ、自治会活動を通し生活を作り上げて行くことを大切なこととされている。自治会には組織と、委員会体制が敷かれている。
3. スタッフ数の不足を利用者が述べている。スタッフの負担が利用者にとって不自由さ感につながるとの発言もある。事業所の努力に限界のあることを承知での発言である。利用者の主体性尊重意識は職員にあり、見守り・支援の考え方は周知している。
4. 理念に基づく「生きる力」「自己実現」につながるカリキュラムは利用者と共に作り上げられものである。

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	B	B
		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		
		② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている		
		③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である		
	(3)排泄	① 排泄介助は快適に行われている	C	C
		② トイレは清潔で快適である	A	B
	(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	B	B
		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	A	A
		② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている		
	(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		
		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		
		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	A	A

## 【自由記述欄】

- 献立は自治会を通して利用者からも出されている。障害に配慮した食事は出来ているが、サービス実施計画書に記載されていない。
- 月1回の給食委員会を開催し、委員以外は味付け、料理の温度等について、要望を委員に伝え会議に臨んでいる。
- ゆったりとした雰囲気の中で、ボランティアの方も介助され、利用者は落ち着いて食事をされていた。食後の談笑も、楽しそうである。場所の狭さもあるが、個別の時間設定をされている。
- 排泄についてはプライバシー、排泄介助については、どのような介助者でも、取組めるマニュアル作成は重要である。
- トイレのカーテンは、作業的には便利であるが、プライバシー等の観点から抵抗感がないか、利用者の意見を一度聞いてみてはどうでしょう。
- 安眠する状況でないが昼寝をする人があり、頸椎損傷や、姿勢上横になる必要がある利用者等ニーズによる横になれる場所はある。
- 健康管理面では利用者の体力や、二次障害が課題に上がっており、内科、歯科、歯磨き指導の定期健診ほか、定期健康診査を受診している。  
看護師の定期訪問もある。予防接種も、希望者で受けている。
- 余暇活動については、旅行が行けなくなったことを残念がる声があった。自己負担の発生による影響もある。