

## 福祉サービス第三者評価結果

## ①第三者評価機関名

株式会社 ブルーライン

## ②事業者情報

名称: 草加市総合福祉センター であいの森	種別: 地域活動支援センター
代表者氏名: 桑田 敏明	定員(利用人数): 21 (40) 名
〒 340-0001 所在地: 埼玉県草加市柿木町261-1	TEL 048-936-2791

## ③総評

## ◇特に評価の高い点

- (1) 全体の事業計画に準じた形で本年度の重点テーマが別途設定されており、そのフォローに於いては職員主体の展開方法により運営され数値目標も掲げられています。3ヶ月毎に実施状況の確認・評価・見直しと云った一連のPDCAの改善サイクルが組織的に行われ、仕組として機能しています。
- (2) 利用者の安全を脅かす事例の収集をヒヤリハット報告として体制を整備した上で実施しており、要因分析や対応策の策定後、1ヶ月の運用期間を経て振り返りを行い、再び評価・見直しを図っています。
- (3) 福祉サービスに関する地域ニーズの傾向や法人としての役割・方向付けに基づき、プロジェクト的なワーキンググループ会議が施設内に設置され、複数年に亘り課題の解決策の検討・実施を進めてきています。
- (4) 食事は利用者一人ひとりの障害の状況や体調に応じて調理方法等を工夫したり、時間的にも各人のペースで食べられる様、適切な食事介助を行っています。又、管理栄養士の指導のもと、栄養バランスを考慮したものとなっており、個々の嗜好やアレルギーを調査し、場合によってはメニュー以外の物も提供しています。

## ◇特にコメントを要する点

- (1) 理念・基本方針/中・長期計画/年度事業計画の定義付けや関係性・位置付けが曖昧になっている様に感じます。組織の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示す理念・基本方針を礎として、取り組むべき目標(ビジョン)を実現する為に、組織体制や重点課題・設備の整備・職員体制・人材育成等を含めた具体的な計画を示す中・長期計画、それを受けて単年度に於ける事業内容を具現化すべく実行可能な計画として策定する事業計画。この一連の連続性や継続性を踏まえ、利用者や職員に説明・周知する事で、施設が何を目指し何をしようとしているのか、将来的にどの様に改善されて行くのかが理解され、地域にも発信する事でより貢献出来るより身近な施設となって行くのではないのでしょうか。
- (2) 事業団として階層別教育研修計画が策定され、資格を取得した対象の職員に付き研修が義務付けられていますが、人事管理に関する基本的な考え方や方針、組織が目指す福祉サービスを実施する為に職員に求める基本的姿勢や意識、或いは専門技術や専門資格等が確認出来ず、又、職員一人ひとりに付いての教育・研修計画に付いても策定されていません。
- (3) 利用者尊重や基本的人権への配慮、身体拘束・虐待防止等に関しては理念や基本方針にも明示され、教育・研修等により職員に周知されていますが、日常のサービス内容に関わる標準的な実施方法が示されたマニュアル等が確認出来ません。職員個々の支援方法の違いを少なくする為や、新入職員に対する教育内容の不統一を防ぐ為には、やはり標準的な支援方法を定めたマニュアル等が必要ではと感じられます。
- (4) 年1回の利用者満足度調査や相談面接時の聴取等を行い、支援に於ける課題の抽出・改善案の策定・実施は進められていますが、利用者懇談会や家族会は開催されていない為、施設の改善内容や中・長期計画/事業計画も含めて伝達しきれていないと感じます。施設がサービスの向上に付いて何を考え、どの様に進めようとしているのかは利用者とのより良い関係を構築する意味からも、丁寧に説明する事が望ましいと思われれます。

## ④第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回の評価結果を真摯に受け止め、改善に事業団事務局、であいの森地域活動支援センター一体となり対応していきたいと考えます。特にC評価を受けた項目につきましては、早急に管理者、職員間で再度問題点を提起し、検討、改善に向けていきたいと考えます。また、良い評価を得た項目につきましても、今後着実に継続していくよう、しっかりと確認していきたいと考えます。

今回の評価結果が、各職員の意識改革に繋がり、職員一丸となって、より良い施設運営に向けて行動し、利用者へのサービスの質を高めていくことに繋がるよう努力していきたいと考えます。

今後の施設運営に当たり、貴重なご意見、ご指摘を頂きましてありがとうございました。

## ⑤各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙