

東京都福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 25 年度）

2014 年 5 月 2 日

社会福祉法人 小諸学舎

障害者支援施設小諸学舎 学舎長 小松 敏幸 様

郵便番号 176-0001

所在地 東京都練馬区練馬 1-20-2

評価機関名 株式会社日本生活介護

認証評価機関番号 機構 02-015

電話番号 03-3991-8440

代表者氏名 佐藤 義夫

以下のとおり調査を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者 養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	渡辺 真紀	福祉	H0201062
	②	浅野 睦	経営	H0301066
	③	齋藤 弘昭	福祉	H0401003
福祉サービス種別	障害者支援施設			
調査対象事業所名称	障害者支援施設 小諸学舎			
事業所連絡先	郵便番号 384-0806 所在地 長野県小諸市大字塩野字上大宮 1-88 電話番号 0267-22-5545			
事業所代表者氏名	学舎長 小松 敏幸			
契約日	2013 年 7 月 27 日			
利用者調査票配付日（実施日）	2013 年 11 月 13 日			
利用者調査結果報告日	2013 年 11 月 29 日			
自己評価の調査票配付日	2013 年 10 月 29 日			
自己評価結果報告日	2013 年 11 月 29 日			
訪問調査日	2013 年 12 月 11 日			
評価合議日	2014 年 5 月 2 日			
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・ 専門家等の活用などを記入)	利用者調査は個別聞き取り調査を行った。職員自己評価では、標準項目についても自己評価を実施し、より詳細な内容の把握に努めた。 訪問調査にあたっては、事前合議を行い、ポイントを絞った形で調査を実施した。評価者全員で組織マネジメントに関する聞き取りを行い、その後サービス分析について各担当者が聞き取りを行った。			

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

2014 年 5 月 9 日

事業者代表者氏名 学舎長 小松敏幸

□ 全体講評

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	施設の考えや思いは「一羔ニュース」にて地域に伝えられ、利用者は地域住民に見守られ、地域の一員として生活を送っている
	内容	学舎では、困っている人に寄り添うことをモットーにしており、強度行動障害であったり、触法や障害手帳がないなどの理由から他事業所で利用を断られたなど、多様な利用者を受け入れている。その考えや思いは「一羔ニュース」にて民生委員や司法関係者などを始めとする地域の人達に伝えられており、利用者を拘束する扉や鍵を設置しないという考えも地域住民からの理解の下、実現している。利用者の活動を支えるボランティアは年間延べ500人以上にも亘るなど、利用者は地域住民に見守られ、地域の一員として生活を送っている。
2	タイトル	コミュニケーションの場を通して、支援のあり方を常に確認し合い、実務に活かす組織スタイルをもっている
	内容	コミュニケーションの場を通して、支援のあり方を常に確認し合い、実務に活かす組織スタイルをもっている。支援における認識の違いや感じ方の違いは「あって当然」という考えをベースにしているため、違いを確認し合うことの大切さを組織全体で共有している。このことから、常に支援に関する対話が持たれ、振り返り、そのことをさまざまな記録や文書に落とし込むことで次の支援計画にも活かされ、組織の大切な財産にもなっている。組織が支援に関する独自の価値を創造しうるスタイルをもっている。
3	タイトル	ターミナルケアや多様な日中活動など利用者の生活を豊かにするための取り組みが丁寧に行われている
	内容	言語で意志を表現することが困難な利用者も多く、個々の利用者に応じたコミュニケーションツールを作成し、利用者の意思を確認し、また引き出すための働きかけを行っており、それらは個別支援計画の中で評価を行い、検証を行いながらよりの確な支援につなげている。また、利用者個々の栄養ケアマネジメントに基づいた健康管理を始めバリエーション豊かな食事の提供、利用者の意思を尊重したターミナルケアへの取り組み、多様な日中活動など、利用者の生活を豊かにするための取り組みが丁寧に行われている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	組織改善に活かすための現場の声を出しやすくするチャンスとして、現在施設が持っている仕組みの活用が望まれる
	内容	組織のエネルギーがマネージャー層の働きかけにあるため、基本的な組織推進力は高い。今後さらに組織力を向上させるには、現場職員みずからもエネルギーを発揮し、職員が自分たちで組織をつくる方向に動くことに期待したい。そのためには職員による日常の話し合いを公式の場でもできるようにするなど、改善に活かす現場の声を出しやすくすることが望まれる。職員自身が「こうしたい」という意思を伝えることで責任意識が醸成され、職員一人ひとりが主体的に組織活動の担い手になれば、更に強固な経営基盤を持つことになるだろう。
2	タイトル	利用者に応じた情報提供の幅が更に広がることに期待したい
	内容	施設の活動を紹介するためのホームページや機関紙は充実しており、地域社会に事業所の理念を周知すると共に、福祉事業を啓発する役割を果たしている。一方で利用予定者向けの分かりやすいしおりや案内書は用意されていない現状がある。また、日中活動グループの編成に際し、利用者自身がグループを選択できるようプレゼンテーションを行っているが、より分かりやすい視覚的媒体の作成が課題となっている。利用者のコミュニケーション手段を増やすための取り組みには力を入れていることから、利用者に応じた情報提供の幅が更に広がることに期待したい。
3	タイトル	利用者の生活の質を下げないためにも方針を立てライフステージに応じた支援に取り組むことに期待したい
	内容	体力的な衰えから花菖蒲の栽培や農作業などの屋外活動への参加が困難になったり、集団活動においても若年の利用者と高齢の利用者のニーズが合わないといった課題が生じている。また、建物内の移動やトイレやお風呂などハード面の整備も必要となるなど、利用者のライフステージを想定した本人らしい生活設計に不備が見られる。親なき後の支援など利用者および家族の不安に対応する必要性も増しており、利用者が安心して生きていくことができる場としての役割を果たすためにも方針を立てライフステージに応じた支援に取り組むことに期待したい。

今回、障害者支援施設について、東京都の第三者評価機関により評価していただきました。そこで、東京都福祉サービス第三者評価の仕組みについて紹介させていただきます。(資料提供：(株)日本生活介護)

□ 東京都福祉サービス第三者評価とは

■ 東京都福祉サービス第三者評価の目的 ■

- ・ サービス内容の透明性の確保
- ・ 利用者のサービス選択のための情報提供
- ・ 事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みを促進
- ・ 気づきによる自己改革を促す

利用者本位の
福祉の実現

■ 何を評価するのか① ■

理念・方針と事業活動の整合性を評価します。

単に「良いか、出来ているか」、「悪いか、出来ていないか」を評価するのではなく、「何を目指しているのか」、「事業所が大切にしている考えは何か」など、事業者が実現しようとしている価値、利用者・地域・組織運営の状況を踏まえ、最善の意思決定と行動を行なっているかを明らかにします。

■ 何を評価するのか② ■

取り組み(しくみ)に着目し評価を行ないます。

現状をどのように理解し、どのような問題認識に基づき、どのような方針によって対応策を講じているのか、対応策は場当たりのものになっていないか、実際に機能しているかなどの取り組み(しくみ)に着目した評価を行ないます。

■ 評価の構成要素 ■

利用者本位: 価値基準を利用者ニーズに置くこと

社会との調和: 社会価値と調和し、社会に貢献すること

職員重視: 組織の目標達成にあたり、職員の自主性と独自性を重視すること

独自能力: 独自の見方、考え方、方法によって価値の実現を追求すること

利用者調査

目的: 利用者のサービスに対する意向や満足度を把握

調査方法: サービス種別ごとに定められた方式

- ① アンケート(郵送)
- ② 聞き取り(調査による個別調査)
- ③ 場面観察(調査員が利用者と職員の様子を観察)

事業評価

目的: 事業所のマネジメント力、サービスの内容や質がどのような状態にあるのかを把握

構成: 事業プロフィール、組織マネジメント分析シート、サービス分析シート(組織マネジメントの一部が抜粋されたもの)

自己評価: 個々の職員が自己評価を行う。経営層は合議により自己評価を決定

評価結果: 経営層および職員の自己評価を踏まえ、経営層を対象に評価者がインタビューおよび資料確認を行う。その後、評価者間の合議により決定

■評価の方法■

1. 講評（レポート）について

事業所の良い点（強みや特徴）と改善する必要があると思われる点（三点ずつ）

特に力を入れている取り組み（三点以内）

評価項目における取り組みの特徴や課題（一点以上）

2. 評価項目ごとの評点

評点	評点基準
○○○○	標準項目を全て満たしている状態
○○○●	標準項目を1つ満たしていない状態
○○●●	標準項目を2つ満たしていない状態
○●●●	標準項目を3つ満たしていない状態
●●●●	標準項目を4つ満たしていない状態

○○○○（全て満たしている）とする基準

1. 事業者が当該事項を実施していること
2. その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること
3. その根拠が示せること

標準項目の定義

東京都の福祉サービス事業者が、福祉サービスの質の向上を図る観点から、

標準的に実施していることが必要だと認められる事項 または、

- ・ 実施するためのしくみ（取り組み）があることが必要であると認められる事項 をいう。

3. 改善の成果（カテゴリー8）について

- 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている。
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない。
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない。

4. 評価結果の決定

- ・ 利用者調査結果、職員自己評価結果、経営層に対する訪問調査時のインタビュー、標準項目の実施状況の資料確認をもとに、評価者間の合議にて決定します。