

宮城県福祉サービス第三者評価結果

1. 第三者評価機関

名 称	NPO法人 介護の社会化を進める 一万人市民委員会宮城県民の会	認 証 番 号	第171号
所 在 地	仙台市宮城野区榴岡4-2-8 テルウェル仙台ビル2階	評価実施期間	2011年10月20日～ 2012年3月5日

2. 事業者情報

名 称 (施設名)	ひまわりホーム	種 別	知的障害者通所授産施設
代表者氏名	板橋 武義	定 員 (利用人数)	35名
所 在 地	宮城県岩沼市里の杜三丁目5番22号		
TEL	0223-24-5841	FAX	0223-24-5842

3. 講評

◇ 特に評価の高い点

1. 新体系移行に向けた取り組みを進めている。

平成24年度からの、障害者自立支援法にもとづく新体系移行に向けて、利用者・家族及び岩沼市との連携を密接にしながら、互いに事業内容などについて、相互理解 が深められるよう、情報交換や話し合いの場を設定するとの方針にもとづき、特に保護者会に対して前年度及び9月の概要説明以降数次にわたり取り組み、また個々の職員も親に対して、親切、丁寧に不安、疑問の解明を行うなど、スムーズな移行にむけて努力していることは評価ができる。

2. レストラン運営の他にも販売活動が活発である。

ひまわりホームでは、グリーンピア岩沼内でレストラン「食菜館ひまわり」を運営している。また、今回の3.11大震災で被災された市民のため、岩沼市でも沢山の仮設住宅が建設されたが、屋外班は、住宅に向いて、野菜の販売を、週3日3ヶ月間行い、市民の日々の困難な生活に想いを致し、地域の福祉の向上に寄与している。賞賛できる施策と考える。なお、レストランは、日常的に親の会の情報交換の場ともなっている。

3. トイレなどの清掃が徹底している。

トイレは、自治会の発案により利用者が、主体的、自主的に毎日当番でお掃除を行い清潔である。作業場も終了後はきれいに清掃が行われており、より良い環境づくりに取り組む姿勢が伝わり、評価ができる。

4. その他

- ① 具体的作業計画書など、記録類が正確に作成されている。
 - ② 障がい者を職員として雇用している。
 - ③ 大震災時の災害ボランティアに対し、宿泊場所を提供している。
- 以上についても、評価できる。

◇ 改善が求められる点

1. 利用者に対する「わかりやすさと理解の向上」の追求について
 具体的行動計画の第5条「知る権利の尊重」で、情報は理解できるようにわかりやすく伝えていく工夫と努力をすとうたわれている。理念、基本方針、事業計画は勿論のこと、日常的な取り組みの全過程において、障がい者向けのオリジナルな資料の作成などの努力が求められる。就労継続支援B型や就労移行支援など、想定される移行事業の内容についても、さらに利用者の理解が進むような取り組みの努力を求めたい。
2. 月次活動目標などの設定について
 ホーム独自の理念は、法人の倫理綱領に基づく具体的行動計画と、ひまわりホーム行動計画が該当すると思われるが、更に理念を踏まえた月次の活動目標などを設定して、職員が一丸となって目標に向かって業務を遂行する職場風土を築くよう期待したい。また利用者は質の高いサービスを受ける権利を保障されているので、スローガンや標語、掲示物などで周知する取り組みも考えられるので検討をお願いしたい。

4. 第三者評価に関する事業者のコメント

他事業所の評価を行いながらのお忙しい中、岩沼まで何度も御足労いただいた調査員の皆様、アンケート調査にご理解とご協力いただきました御父兄の皆さまに心より感謝申し上げます。
 当事業所は、今回初めて第三者評価を受審いたしました。
 受審に向けて、これまでとは異なった心持ちで確認作業を進め、訪問調査に臨みました。
 理解が不足していた項目や御助言から新たに気付かせていただいた項目もあり、事業所の運営について振り返る良い機会となりました。また、評価していただいた項目については、自信を持って向上を目指す励みとなりました。
 今回頂戴いたしました評価結果・御指導や御助言を真摯に受け止め、利用者、保護者、地域の方々から信頼され必要とされる施設運営に努めてまいりたいと思います。

平成24年
 ひまわりホーム

5. 評価調査者、受審施設対応者

評価調査者

熊谷 道夫

荒井 勝子 佐藤 広通

受審施設対応者

板橋 武義(所長)

小畑 香織(生活支援ワーカー)

武藤 みや(生活支援ワーカー)

菅野 秀和(生活支援ワーカー)

6. 各評価項目にかかる第三者評価結果 (別紙)

福祉サービス第三者評価結果票(障害者・児施設版)

評価項目	評価結果
I 福祉サービスの基本方針と組織	
1 理念・基本方針	
(1) 理念・基本方針が確立されている。	A
① 理念が明文化されている。	a
② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
【コメント】 理念は、事業計画、運営規程、ホームページなどに記載されている。基本方針も確立され地域の福祉資源と関わりながら事業展開を行うことがうたわれている。事業計画の重点項目には、「障害者自立支援法にもとづく新体系移行に向けた取り組みの実践」が掲げられ、計画に基づき様々な施策が行われている。また倫理綱領に基づく具体的行動計画は、全職員の業務遂行の行動規範となるよう定められ実践されている。	
(2) 理念・基本方針が周知されている。	A
① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b
【コメント】 職員の周知は年度初めに全員に配布され、職員会議で説明、確認が行われている。また読み合わせの実施もある。利用者、家族に対する周知は、契約時の説明や玄関ホールの掲示などで行われる。しかし、障がいを持つ利用者に対する周知方法は、工夫や配慮が充分ではない。今後は分かり易い独自資料を作成するなどして、利用者の理解の向上に向けた努力を求めたい。	
2 計画の策定	
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	A
① 中・長期計画が策定されている。	a
② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a
【コメント】 行政との指定管理制度との関連で作成義務もあり、法人の中長期経営ビジョンに基づき、明確になっている。事業計画はビジョンに基づき作成され、実施時期や数値目標が明示されている。事業の進捗状況の把握も行われ、進行管理マークで実施、未実施、検討中、未検討など、計画の到達点が分かるよう管理がなされている。	
(2) 計画が適切に策定されている。	A
① 計画の策定が組織的に行われている。	a
② 計画が職員や利用者等に周知されている。	b
【コメント】 計画は適切に策定され、実施状況の把握や評価もある。定例会議などにおいて、配布、説明が行われて、職員も参画している。利用者周知は、自治会などで資料を基に説明されているが、分かり易さの配慮など理念、基本方針の項での指摘と同じ問題点がある。今後、「利用者本位」の立場で、改善を期待したい。	

3 管理者の責任とリーダーシップ	
(1) 管理者の責任が明確にされている。	A
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
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
【コメント】 管理者は併設の施設との合同広報紙「ガッツいわぬま」で、「利用者のしあわせ」を求めて、業務を遂行するとの決意を述べている。県社協の仙台南地域サービスセンターのセンター長、トレーニングホームたてしたの所長を兼任し、またレストラン「食菜館ひまわり」などを運営している関係で、幅広い遵守すべき法令などに理解を深めている。	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	A
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
② 経営や業務の効率化と改善に向けた具体的な取り組みを行っている。	a
【コメント】 利用者、家族が満足できるサービスの向上をめざして、指導力を発揮している。作業の責任のある部署に職員としての障害者の雇用、個別支援計画書の実態にあった作成指導など、先頭に立っている。キノコの栽培と販売、ゴミ袋の配達、漬物などの加工など、多様な作業を実施し、経営分析を行いながら、工賃の増額などを目指して、業務の改善と効率化に取り組んでいる。	
II 組織の運営管理	
1 経営状況の把握	
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	A
① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	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。	a
③ 外部監査が実施されている。	a
④ 経営方針を確立している。	a
⑤ 計画的に予算を執行している。	a
【コメント】 経営環境の変化の把握、経営状況の分析や改善課題の発見などは、法人、岩沼市、特別支援学校、地域支援センターなど、関係機関と連携して、適切に対応している。経営方針の確立では、事業計画にホーム、トレーニングホーム合同の毎月の「平成23年度事業計画細目」が作成され、各業務の取り組みについて、職員と文書で共有されている。	
2 人材の確保・養成	
(1) 人事管理の体制が整備されている。	A
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
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a
【コメント】 支援者としての必要な専門性、資質を高めるとの具体的な行動計画に基づき、必要な人材育成に関する計画がある。人事管理体制は、法人全体で統一され、また人事考課は組織的かつ公正に行われ、申告書の提出に基づき、年2回職員が立会いのもと行われる。客観性、公正さの観点が保たれるような、一定のルールがある。	

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	A
① 職員の労働者としての権利は守られている。	a
② 職員の役割分担は明確にされている。	a
③ 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
④ 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a
【コメント】 職員は労働法制に定める権利が保障されている。生活支援ワーカーなど職員の業務範囲は、就業規則で定められている。就業状況や意向の把握、改善の仕組みは、主に人事考課の際話し合わせ必要な改善がある。福利厚生事業は互助会組織があり、冠婚葬祭や貸付制度など、幅広い分野での助け合いが行われている。	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	A
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
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
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。	a
【コメント】 年度の事業計画で、人材育成、研修計画があり、四半期ごとの評価も行われ、基本姿勢と体制の明示がある。個々の職員に対しては事例研究による人権擁護研修、個別支援計画の検討がある。外部研修は各関係機関開催の研修参加が中心であるが、震災の関係か実績は多くない。さらに資格取得と自主研修の奨励が行われている。	
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	A
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
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
【コメント】 受け入れマニュアルの整備や担当者の取り決めなど、適切に行われている。特別支援学校との実習生受け入れが中心であり、プログラムも用意されている。直接介護を要しない利用者の多様な作業が中心の施設であるため、介護福祉士など介護福祉福祉国家資格取得のための実習の実績は、他の施設に比し多くはない。	
3 安全管理	
(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。	A
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
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
③ 施設の建物並びに施設の周辺は定期的に点検・整備されている。	a
④ 施設周辺の環境へ配慮している。	a
【コメント】 センター単位の危機管理、緊急時行動計画にも基づき、マニュアルの整備、周知や連絡など支援体制が整えられ、安全確保がある。リスクマネジメントの推進では、消防署、警察署との連携による事故防止、訓練(防災、通信)がある。防災器具、設備の点検も月1回行っている。周辺環境の整備は、トレーニングホームなどを含め、ゴミ処理、除草、害虫駆除、落ち葉清掃など、町内と協力している。	

4 地域との交流と連携	
(1) 地域との関係が適切に確保されている。	A
① 利用者と地域との関わりを大切にしている。	a
② 事業者が有する機能を地域に還元している。	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。	a
【コメント】 地域との交流は、ニーズに合わせ柔軟に対応して、地域生活支援のネットワークの構築をめざしている。施設を開放してのふれあい夏祭りの開催や野菜など各種販売活動、親の会と連携、協力しての地域行事の参加など多岐に渡っている。毎月の健康運動プログラム(ヨガ)など、個人及び団体のボランティアの活用もある。障害者スポーツ大会の参加支援など、地域との関係は強められている。	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	A
① 必要な社会資源を明確にしている。	a
② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a
【コメント】 地域資源との関わりを重視した事業展開を行うとの基本方針に基づき、連携は確保されている。併設の「やすらぎの里」との行事、研修、防災関係の連携を始め、地域支援センター「ぱれっとさとのもり」との連絡調整、市自立支援協議会での情報交換がある。	
(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	A
① 地域の福祉ニーズを把握している。	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
【コメント】 地域の福祉向上のため、家庭用ゴミ袋の販売など多様な作業と販売を行い、屋外班では、地域の大震災の仮設住宅に出向いて、野菜の販売を行っている。日々家族と同居している障がい者のニーズに対応したサービス提供に努力している。また、今回の大震災では、災害ボランティアの宿泊場所として、施設を提供して社会貢献に寄与している。	
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	
1 利用者本位の福祉サービス	
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	A
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
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。	a
③ 接し方について、指針またはマニュアル等を整備している。	a
④ 基本的権利行使への配慮と支援がなされている。	a
⑤ 体罰等の人権侵害の防止策、及び万が一に備えた対応が定められている。	a
【コメント】 倫理綱領に基づく具体的行動計画で、個人の尊厳の尊重、プライバシーが守られる権利の尊重、知る権利の尊重、自己決定の保障、人権侵害の無い安心、安全な生活の保障が明示されている。週1回の職員会議での話し合い、人権擁護研修会の定期開催、さらに倫理綱領研修を行い、日常的に全職員に趣旨の徹底をはかっている。	

(2) 利用者満足の上昇に努めている。	A
① 利用者満足の上昇を図った仕組みを整備している。	a
【コメント】 自治会活動を通して、利用者の要望を真摯に聞き、行事、日課(作業)、生活全般に対する情報を提供し、選択肢を増やして、本人の自己決定を可能な限り尊重して、満足度の上昇に努めている。また法人の各種委員会や連絡帳など活用して、要望の把握を行っている。親の会もレストランを情報交換の場として集まり、利用者が質の高いサービスを受けられるよう協力している。	
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	A
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
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
③ 利用者・家族等からの意見等に対して迅速に対応している。	a
【コメント】 どのような些細な意見、質問、苦情であっても、職員は良き聞き手となり、真摯な姿勢で利用者の言いたい事を良く聞く事を、行動規範としている。利用者、家族からの苦情などは、苦情解決相談窓口(なんでも相談室)を設置し、日誌などに記入欄を設けて、職員間の情報共有をはかり、施設全体で円滑な解決、改善に取り組んでいる。	
2 サービスの質の確保	
(1) 質の上昇に向けた取り組みが組織的に行われている。	A
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。	a
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、改善策を実施している。	a
【コメント】 質の高いサービスを受ける権利を保障するため、利用者、家族の個別ニーズを把握し、その人らしい生活が送れるよう支援がなされている。サービス評価フローチャートなど評価基準に基づき、組織的に分析、検討が行われ評価係を中心に職員参画のもと、改善の施策が策定されている。	
(2) サービス実施の記録が適切に行われている。	A
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
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	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
【コメント】 個別支援計画書、屋内、屋外作業日誌、工賃支給基準評価、具体的作業計画書など、サービス実施状況の記録は、適切に行われている。屋内作業班個々人の日々の活動目標が白板に書かれている。記録管理体制は法人の文書規程に基づき管理され、職員に周知されている。利用者状況の情報の共有はミーティング時などや、文書の回覧により行われている。	
3 サービスの開始・継続	
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。	A
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
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
【コメント】 利用希望者には、ホームページでの公開の他、広報紙「ガッツいわぬま」の配布などを行い、また見学、体験も希望に応じ受け入れている。サービス開始に当たっては、契約書、重要事項説明書に基づき説明を親切、丁寧に行い、記名捺印をいただいている。	

(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	A
① 事業者の変更や家族への移行などに当たりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a
② 地域生活への移行を円滑に進めるための支援・援助を行っている。(入所施設限定)	
<p>【コメント】</p> <p>平成24年度からの新体系移行に向けて、関係者との連携を密にし取り組まれている。特に保護者会に対しては不安解消のため、数次にわたる説明を行い、また個々の職員も親に対して親切、丁寧に疑問の解明を行うなど、評価できる。「岩沼市障害者地域就労支援センター」(仮称)への、スムーズな移行を心より祈念すると共に、今後の取り組みの強化も期待する。</p>	
<p>4 サービス実施計画の策定</p>	
(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	A
① サービス実施計画を適切に策定している。	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。	a
<p>【コメント】</p> <p>利用者への支援の中心は、「個別支援計画」に基づく支援である。社会資源などの情報提供、計画の説明を始め、個別支援計画の作成、実践、検証、年2回(9月、3月)及び随時、就労、作業、生活に関する三者面談(利用者、家族、職員)年2回(9月、3月)を実施し、必要に応じ見直しを行い支援している。</p>	
<p>A 福祉サービスの内容</p>	
<p>1 利用者の尊重</p>	
(1) 利用者の尊重	A
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
② 利用者の主体的な活動を尊重している。	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。	a
④ 利用者のエンパワメントの理念に基づくプログラムがある。	a
⑤ 利用者の家族等と連携をとっている。	a
<p>【コメント】</p> <p>個別支援計画書と具体的な作業計画書に個々のコミュニケーション手段を明記し対応の統一を図っている。トイレ掃除など利用者の主体的な活動を尊重し、その機会を設け有する力を発揮できるよう支援している。年2回の懇談会、送迎時の情報交換、行事への参加等 家族との連携を支える仕組みがある。風通しの良い関係づくりの取り組みへの有効なツールとして家庭連絡ノートが活用されている。</p>	
(1) 生活環境の整備	A
① 利用者が快適に生活するためのハード面での整備がなされている。	a
<p>【コメント】</p> <p>食後のくつろぎ、休憩時間の語らいやほっとできるスペースが確保され、鍵のかかる一人ひとりのロッカーが設置されている。随時、施設内外の清掃・安全点検を実施している。新事業体系移行に向け環境整備が進んでいるが、より安全に作業がし易くなるよう作業所の動線ゾーンの検討をお願いしたい。</p>	

2 日常生活支援	
(1) 食事(サービス提供施設のみ回答)	A
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。	a
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
③ 喫食環境(食事時間を含む)に配慮している。	a
【コメント】 希望される利用者には昼食を提供している。作業所で収穫した温かい野菜の味噌汁やお茶をおかわりしたり時間を気にすることなく自由な雰囲気がある。肥満傾向の利用者には主食の量に配慮するなど、食事に関する個人の具体的な留意点を個別支援計画に明示し支援している。食後の後片付けも利用者が率先して行い、食堂は清潔である。	
(2) 入浴(入所施設限定)	
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。	
【コメント】	
(3) 排泄	A
① 排泄介助は快適に行われている。	a
② トイレは清潔で快適である。	a
【コメント】 利用者のほとんどが自立しているが見守り・声がけの必要な利用者には個別支援計画書に個別の支援内容を記載し、職員間で共有し対応の統一を図っている。トイレは、利用者が自主的に毎日当番で掃除を行いとても清潔である。生活の場のより良い環境づくりに取り組む姿勢は高く評価できる。	
(4) 衣服	A
① 衣類の着替え時の支援や汚れに気付いた時に対応は適切である。	a
【コメント】 汚れに気付いた時、破損した時には声がけし速やかに対応するよう職員間で周知している。着替えは送迎時等にお預かりしている。	
(5) 理容・美容(サービス提供施設のみ)	
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。	
② 理髪店や美容院の利用について配慮している。	
【コメント】	

(6) 睡眠(入所施設限定)	
① 安眠できるように配慮している。	
【コメント】	
(7) 健康管理	A
① 日常の健康管理は適切である。	a
② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	a
③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。	a
【コメント】 毎月の身体測定、年一回の健康診断や嘱託医の検診を実施しこれらの結果やインフルエンザの予防接種(希望者)状況等を健康管理票に記録し、利用者の健康維持に努めている。健康増進プログラムとして家族の要望で月1回外部講師によるヨガ体操を実施している。薬はほとんどの利用者が自己管理しているが、確実に服用したか担当職員が確認している。口腔衛生への取り組みも検討して欲しい。	
(8) 余暇・レクリエーション	A
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。	a
【コメント】 日帰り旅行・宿泊旅行・外食・カラオケ・夏祭り・芋煮会・忘年会・地域の行事への参加等、生活の幅を広げる取り組みとして多様な余暇活動が行われている。行事を行うときにも目的をもって取り組もうという所長の考えから、11月の宿泊旅行の目的は、利用者の希望する「転勤した職員に会いに行く！」をテーマに実施している。	
(9) 外出・外泊(入所施設限定)	
① 外出は利用者の希望に応じて行われている。	
② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	
【コメント】	
(10) 所持金・預かり金の管理等(入所施設限定)	
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志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。	
【コメント】	