

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成29年度)

2018年 3月 31日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 171-0014

所在地 東京都豊島区池袋2-23-23 白鳥ハイツ102号

評価機関名 特定非営利活動法人福祉推進機構アシスト

認証評価機関番号

機構 07 - 177

電話番号 03-6906-5231

代表者氏名 理事長 島田 久平

印

以下のとおり評価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	吉田 健治	経営	H1001001
	②	廣田 伊志子	福祉	H0801075
	③	都筑 芳江	福祉	H1102005
	④	島田 久平	福祉、経営	H0702042
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	障害者支援施設			
	<input checked="" type="checkbox"/> 生活介護			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(機能訓練)			
	<input type="checkbox"/> 自立訓練(生活訓練)			
	<input type="checkbox"/> 就労移行支援			
	<input type="checkbox"/> 就労継続支援(A型)			
	<input type="checkbox"/> 就労継続支援(B型)			
<input checked="" type="checkbox"/> 施設入所支援				
評価対象事業所名称	友愛学園成人部			指定番号 1312800046
事業所連絡先	〒	198-0001		
	所在地	東京都青梅市成木2丁目130番2号		
	TEL	0428-74-4192		
事業所代表者氏名	施設長 山本以文			
契約日	2017年 6月 22日			
利用者調査票配付日(実施日)	2017年 9月 4日			
利用者調査結果報告日	2017年 11月 20日			
自己評価の調査票配付日	2017年 8月 22日			
自己評価結果報告日	2017年 11月 20日			
訪問調査日	2017年 11月 29日			
評価合議日	2018年 1月 6日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	友愛学園成人部は、社会福祉法人友愛学園が設置経営する定員60人の障害者支援施設(施設入所支援、生活介護)である。職員説明会では評価制度の趣旨や評価方法について丁寧に説明した。利用者調査にあたっては施設と事前に十分協議し、利用者の意向がより把握できるよう工夫した。聞き取り調査の前に利用者の活動状況を見学し、調査員3人が10人の利用者に対し1対1の聞き取り調査を行った。訪問調査は評価者3人で行い、施設長、副施設長と面接し、実施状況について説明を受け意見交換を行った。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2018年 3月 30日

事業者代表者氏名 施設長 山本以文

印

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	<p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 利用者の一人一人をかけがえのない存在として大切にします。 2) 利用者の人間としての個性、主体性、可能性を尊びます。 3) 障害のある人たちに対するいかなる差別・虐待・人権侵害を許さず人としての権利を擁護します。 4) 障害のある人たちが社会活動に参画し市民社会の一員として生活できるよう支援します。 5) 利用者が希望する自立の実現に向けた支援をします。
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	<p>(1) 職員に求めている人材像や役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の願いや思いに耳を傾け、理解し、その実現に向けて真摯に取り組む姿勢を持ち職務に従事する人材。
	<p>(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の自己実現、願いや思いに応えるべく、日々切磋琢磨、自己研鑽することを期待する。

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	法人の事業展開や成人部が取り組むべき課題など共通意識を醸成し、コミュニケーションの活発な活気ある職場づくりを図っている
	内容	成人部では、日常的に上司に相談できる関係づくりと情報を共有しコミュニケーションの活発な活気ある職場づくりを図っている。施設長は、成人部運営全般を統括し利用者支援体制は副施設長が分担し成人部の事業運営を率先している。職員会議では、法人創設から60周年が経ち、これまでの歩みをベースに法人内事業所を網羅した中長期計画の見直しや事業展開を説明し、成人部が取り組むべき課題など共通意識を醸成している。今年度より着任した副施設長は、サービス調整会議の強化など利用者ニーズに応える支援体制の充実を進めている。
2	タイトル	利用者の高齢・重度化に対応した支援力の向上に取り組む一方、東京都の人材育成事業を受託し施設相互間の支援力の向上にも取り組んでいる
	内容	重点課題に利用者的高齢・重度化を挙げ、利用者の過ごしやすさと支援の受けやすさに配慮した生活等の環境整備を進めている。健康と安全に配慮した日課、快適な生活環境の提供、食べやすく美味しい食事の提供に取り組んでいる。日課は、理学療法、作業療法、音楽療法、外出支援(散歩、ドライブ等)を計画し、居室にはリクライニング機能の付いた介護ベッドの導入を始めている。一方、今年度も東京都の人材育成事業を受託し「障害者の重度化への対応」を課題とした研修を実施し、施設相互間の支援力の向上とともに施設職員の成長にも繋がることが出来た。
3	タイトル	日中活動では利用者の個性を引き出したアートに力をいれ、独自の作品展だけでなく他団体とのイベントにも積極的に参加している
	内容	工房では利用者一人ひとりが得意とする、和紙、陶器、木工品、染色、刺繍などの創作、字や絵を描く、色を塗る、桑の皮むきなどの作業を行っている。作品はどれも形、色彩が独創的である。施設では毎年大規模な作品展を開催している。今年度、渋谷の商業施設での作品展には約4千人が来場した。六本木の商業施設で開催した有名デザイナーのファッションショーでは利用者の描いた絵のコスチュームを有名タレントや子どもが着用し来場者にアピールし、参加した利用者達も一緒に楽しんだ。立体的な刺繍は公共放送の番組に向けて取材予定がある。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	人事考課制度の本格実施にあたっては、成果を上げた者が報われるような考課制度とするなど職員の意欲向上への取り組みに期待したい
	内容	成人部では、職員が働きやすく、意欲と責任を持って業務遂行ができる職場づくりに努めている。施設長は、職員に声かけや中堅職員を中心に適宜、面談・ヒアリングを行うなど意見や提案を吸い上げ職場の活性化を図っている。一方で、今回の職員アンケートでは、職員のやる気向上への取り組みは低い結果が出ており、仕事へのモチベーションを増進する人事制度などへの期待の声が上がっている。来年度の人事考課制度の本格実施にあたっては、成果を上げた者が報われるような考課制度とするなど職員の意欲向上への取り組みに期待したい。
2	タイトル	高齢重度化に伴い個別対応に向けて食事改善に取り組んでいるが、常食も含め美味しい食事と楽しいひとときに向け、更なる工夫に期待したい
	内容	重点課題で「利用者の高齢重度化に伴い、食事の更なる個別対応が求められている。」とし、見た目は普通食でも食べやすく滋味ある食事を外出時に持参し提供する試みを開始している。一方で、職員からは「利用者の希望を反映していない」との声がある。利用者からはパンやそばが好きとの声があるが、2週間分の献立では、パンと麺類は1回であった。行事食もしくは希望食は毎月1回である。保護者向けの試食会は概ね好評だが、訪問時の試食は色彩に乏しい献立であった。食事時間が楽しいひとときになるために更なる工夫に期待したい。
3	タイトル	利用者の自己実現と生活の質の向上に直結する意思決定支援の充実に向けて、職員教育の場の更なる充実に期待したい
	内容	29年3月に国は障害者の意思を尊重した質の高いサービス提供に資することを目的に「意思決定支援ガイドライン」を作成し各自治体に通知をした。施設では従来から事業計画の重点課題に意思決定支援を挙げ利用者の意思決定を尊重する支援に取り組み、29年11月には法人として研修を実施した。日常の支援の中で、副施設長は利用者や仲良くすることが大事である旨職員に伝えている。職員からは取り組みを評価する声がある一方で、「利用者の意向をくみ取る努力をしたい」など、さらに向上したいとの声が複数ある。職員教育の更なる充実に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-3-2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している
タイトル①	利用者の状況の変化に応じた計画を即時に変更・策定できる仕組みが機能している	
内容①	利用者の状態の変化などにより個別支援計画変更の必要が生じた場合には、正副主任・利用者担当による支援スタッフ会議、及び副施設長・正副主任・ケース担当・日中活動のスタッフ・看護師・栄養士によるサービス調整会議を開いて検討し対応している。ケース会議等は短時間で行われ、退院後の状況変化などはタイムリーに支援の共有が図られている。数多く開催されるケース会議等は利用者に必要なサービスを的確にキャッチし迅速に対応する仕組みとして良く機能している。会議が増し、より利用者のニーズに応えられる様になったと職員の声もある。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-2	利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている
タイトル②	居住環境を改善し、より快適に過ごすことができるよう取り組んでいる	
内容②	居室の85%は個室である。ユニットは障害特性に応じて、介護・準介護系、環境調整系、準自立系に分け、快適に過ごせるよう生活環境を整えている。環境調整系(自閉症)では、シンプルな住環境としエアコンも天井埋め込み式にし、浴室のパネルも別部屋にセットするなど配慮している。居室の清掃は日々清掃員が行っている。訪問時には作業が終わった利用者がそれぞれのユニットのリビングでくつろぐ姿を見ることができた。エアコンの順次入れ替えでは食堂居室と新たに4ユニットの浴室に暖房機を設置した。工房のバリアフリー化も行っている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-3	利用者が健康を維持できるよう支援を行っている
タイトル③	重度利用者の支援に向け、囑託医の配置、提携病院の往診、訪問歯科に取り組んでいる	
内容③	施設の利用者は、障害支援区分別では最重度の「区分6」が35名で6割、60歳以上は3割を超え平均年齢は50歳である。健康診断を年2回実施するとともに、加齢による変化が著しい利用者の日常的な健康をチェックし機能低下防止に取り組んでいる。昨年度の利用者通院日数は延べ377日、入院は24件で長期化や繰り返しの事例がある。精神科及び内科囑託医により園内で定期的な診察(内科月8回・精神科月4回)を行い、医療処置・相談を行っている。訪問歯科(月4回)も行っている。近隣の病院とも急変に対応すべく連携を強化している。	