

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成26年度)

年 月 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

〒 102-0082

所在地 東京都千代田区一番町6-4-707

評価機関名 株式会社 ケアシステムズ

認証評価機関番号

機構 06 - 167

電話番号 03-3511-5035

代表者氏名 和田 俊一



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	和田 俊一	経営	H0601057
	②	竹中 毅	福祉	H0702054
	③	石崎 玲子	福祉	H1101021
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	短期入所			
評価対象事業所名称	ベルデ さかい			
事業所連絡先	〒	590-0808		
	所在地	大阪府堺市堺区旭ヶ丘中町4丁目3番1号		
	Tel	072-275-8510		
事業所代表者氏名	理事長 酒井 亮介			
契約日	2014 年 10 月 21 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2014 年 12 月 23 日			
利用者調査結果報告日	2015 年 1 月 13 日			
自己評価の調査票配付日	2014 年 10 月 21 日			
自己評価結果報告日	2015 年 1 月 13 日			
訪問調査日	2015 年 1 月 16 日			
評価合議日	2015 年 1 月 16 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)	利用者調査は、調査実施日前の1か月間に当事業所を利用している全ての利用者を対象にアンケートを実施した。施設と評価機関名の依頼状にアンケート用紙と返信用封筒を同封して対象者の自宅などに郵送し、回答は評価機関に直接送付してもらった。また、利用者調査の配布日の利用者からは聞き取り調査を実施した。事業評価では、職員からも標準項目にチェックを入れた分析シートを回収し参考とした。第三者性の確保については、当評価機関、担当評価者と事業者の間に事実上、人事上の関係は一切ないことを確認し、中立公正な評価に努めた。			

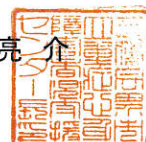
評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- ☒ 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。

27 年 3 月 3 / 日

事業者代表者氏名

理事長 酒井 亮介



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）
	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） 1)法人全体としての「私たちのあゆみ、実践、こころ」－法人の実践方針参照 2)「この施設を利用して良かった」と思っていただけよう、常に「利用者の目線」で物事を考え日々の生活や自立を支える。 3)地域との連携を深め、地域からも愛され、親しまれる施設を目指す。 4)職員も利用者も毎日笑顔で一人ひとりが安心して幸せを実感でき、相互に成長できる関係作りを目指す。
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）
	（1）職員に求めている人材像や役割 ・経験や資格に関わらず、常に「利用者の目線」で考え、行動ができること。 ・常に笑顔で、明るく利用者に接すること。周りに気配りのできる人物であること。
	（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） ・地域での自立した生活が困難である障害者が入所している施設であることから、ここが自宅であると思えるよう、利用者の立場に立って、利用者の気持ちを最大限尊重し、職員間のコミュニケーションを図りながら、日常の生活支援に取り組んでもらいたい。

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者・家族の意向・要望を把握するためにさまざまな取り組みがある
	内容	事業所は利用者の退所時に満足度アンケートを依頼している。継続して利用してもらえるように意向・要望を把握することに注力し、サービスに反映させている。他に意見箱を常設しており、いつも利用者からの声を受け付けている。その結果、家族からさまざまな要望や提案、相談が増えており、関係性が深まっていることを実感している。また各種在宅サービスを紹介したり、施設内の地域相談課の活用を促したりするなど家族への支援にも力を入れて取り組んでいる。
2	タイトル	各種専門機関と連携して在宅生活の継続を支援している
	内容	利用者の在宅生活の継続を支援するために、短期入所中の様子や状況などについて家族や相談員支援事業所に報告している。また急変や事故のあった際にはかかりつけ医などの医療機関とも連携している。一方、家族からの相談については、相談員が中心になって受け付けている。内容によっては、施設内に設置されている地域相談につないで資源の紹介や在宅サービスの案内なども行っている。在宅生活の継続には家族支援が重要であると認識しており、施設全体として一体的に取り組んでいる。
3	タイトル	地域の関係機関との連携に努めている
	内容	地域の事業者連絡会には積極的に参画しており、関係機関との連携構築のため努力している。事業所は市内唯一の重心施設であることや指定管理事業者であることから、地域の中核的な福祉施設であることを認識している。「ベルデの湯」、「べるでランチ」など、地域の福祉ニーズを把握して事業推進に結び付けた事例をはじめ、来期からは運営協議会の開催を予定している。行政と一体になって事業を拡充する取り組みは高く評価できる。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	短期入所利用者向けの各種プログラムの設定・提供を課題と認識している
	内容	利用者の心身機能の活性化を大切にしている。利用中に不活発にならぬよう、利用者の好きなことや趣味活動などに取り組めるよう促している。また入居者を対象とした療育活動やイベントなどにも参加できるようにしており、希望に応じて活動が楽しめる。ただし、短期入所利用者向けの個別の療育活動や作業療法・理学療法などの機能訓練のプログラム化はできていない。施設は、短期入所者対象の各種プログラム活動の取り組みを課題と認識している。
2	タイトル	市当局との連携を図り地域の福祉ニーズをさらに把握し事業化することを目指している
	内容	地域ニーズの収集の場として、地域の事業者連絡会に参加している。指定管理事業者としての位置付けを踏まえ、市の健康福祉局とは毎月定例会を開催しており、収集した情報や事業所からの提言などをもとに、事業に反映させることに力を入れている。また、家族との面談によって把握した、個々の利用者が持つ具体的な要望や課題の相談や解決を通じて地域情報の収集としている。開業後、短い期間ながら具体的な事業展開もなされている。市当局との連携を図り、地域の福祉ニーズをさらに把握し事業化することを目指している。
3	タイトル	さらなる職員の資質の向上を目指している
	内容	「人事考課制度」に従い、毎年実施する「自己目標の設定」、「自己評価」、「上長との面接による評価」により、職員の処遇に反映させている。面談時には本人の希望を聞き取り、将来的な目標なども書面化し、育成計画に盛り込んでいる。個人別育成計画や研修計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の取得などの視点から作成されている。また、事業所が市の社会的資源の一つであり、事業所に対して利用者のニーズが高いことがうかがえる。自主勉強会の支援などを充実させ、さらに職員の資質の向上に注力することも期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-2	おいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している
タイトル①	給食委員会が中心となり食に関するイベントや行事食などを実現している	
内容①	「楽しい雰囲気のもとで美味しい食事の提供」を方針に掲げている。管理栄養士を中心にした給食委員会では、利用者に喜んでもらえるような食に関するイベントの企画や行事食などについて検討されている。七夕会・夏祭り・クリスマス会・お正月など、季節感のある特別食を実現している。また年2回の嗜好調査や試食会を実施して、利用者・家族からの意見・要望を把握している。利用者主体の食事を目指して、さまざまな方法で具現化する姿勢を高く評価する。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-3	利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている
タイトル②	生活上のさまざまな行為について自宅での方法を継続している	
内容②	在宅生活の継続を目的に、利用者の生活行為の支援については自宅での方法を確認し取り入れている。例えば食事・整容・更衣など、自宅で自力で出来ている部分は見守っている。しかし施設は自宅とは違う環境であり、安全確保のために必要な介助は行うなど自立支援とリスクマネジメントのバランスを図っている。また集団生活であり、居室の間仕切りやカーテンの設置やトイレに案内する時の声掛けなど、利用者のプライバシーの保護や羞恥心への配慮についても力を入れて取り組んでいる。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-4	利用者の健康を維持するための支援を行っている
タイトル③	契約の際に利用者の急変時の対応や緊急連絡先を確認している	
内容③	契約書に緊急時の援助に関する項目を設けて、利用者の急変が生じた場合における対応を明記している。それを契約時に説明し必ず家族に同意を得ている。また家族の緊急連絡先を確認して連携できる体制を整えている。職員についても、利用者の急変に関わる際の具体的な手順を取り決めている。発生後の報告順、看護師・相談員などの役割分担、状態に応じた処置などについて明示している。フロー形式で分かりやすい書面になっており掲示したり配布したりするなど、職員に周知を図っている。	

調査対象

調査実施日前の1か月間に当事業所を利用している全ての利用者を調査対象とし、回答を得たのは40名であった。回答者の属性は、男性16名、女性17名、無回答7名。年齢は、20歳未満10名、20歳代10名、30歳代4名、40歳代4名、50歳以上5名、無回答7名。

調査方法

施設と評価機関連名の挨拶状と、アンケート用紙、返信用封筒を同封して対象者の自宅などに郵送し、回答は評価機関宛に直接送付してもらった。

利用者総数

63

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
63	0	63
40	0	40
63.5	0.0	63.5

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が82.5%、「どちらともいえない」は10.0%、「無回答」が7.5%であり、大変高い満足度であった。

項目別では、

＜サービスの提供＞に関する4設問中2設問において高い満足度であった。

＜安心・快適性＞に関する4設問中2設問において高い満足度を示している。特に「生活スペースの清潔、整理整頓」については85.0%の大変高い満足度を示している。

＜利用者個人の尊重＞に関する3設問中2設問において、大変高い満足度を示している。特に「サービス内容説明のわかりやすさ」については82.5%の大変高い満足度を示している。

＜不満・要望への対応＞では、「不満や要望への対応」は大変高い満足度を示しているが、「外部の苦情相談窓口」については、さらに高い満足度が期待される結果であった。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	18	11	3	8
「はい」が45.0%、「どちらともいえない」が27.5%、「いいえ」が7.5%、「無回答・非該当」が20.0%であった。自由意見では、「味付けも美味しいし、本人も喜んで食事は楽しみです。いつもメニューを見てでかけます」、「おかず類は少し柔らかめです」、「機械的だと感じます」という声が聞かれた。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	30	2	3	5
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が5.0%、「いいえ」が7.5%、「無回答・非該当」が12.5%であり、高い満足度であった。自由意見では、「お風呂もとてもいい感じです」、「ベッドから、手足が出ていても、放置されています」という声が聞かれた。				