

評価報告概要表

■第三者評価機関

名 称	社会福祉法人 山口県社会福祉協議会
評価調査日	平成28年11月8日（火）

■福祉サービス事業者情報

名 称	大藤園	種 別	指定障害福祉サービス事業所
代表者氏名	佐藤 潔	開設年月日	昭和59年12月12日
設 置 者	社会福祉法人 開成会	定員(利用人数)	55名
所 在 地	山口県下関市長府豊城町9番16号		
電 話 番 号	083-245-2215	FAX番号	083-246-5465
ホームページアドレス	http://kaisei-kai.jp/ofuiien/publics/index/2/		

■総 評

全体を通して(事業所の優れている点、独自に工夫している点など)

◇特に評価の高い点

管理者である園長の高い問題意識とリーダーシップのもと、組織改革が意欲的に着実に進められている。

利用者の生活・作業環境の改善も適切に行われ、利用者も職員も明るく、落ち着きと穏やかさが感じられる。利用者の聞き取りから、「園長さんも職員もいいですよ」という言葉と笑顔が見られ、保護者アンケートからは、情報提供、職員の対応、生活環境、日常生活、食事、危機管理と、いずれも9割の方が満足されている結果が出ていることは、改革が着実に進み、利用者満足に繋がっていることを表している。

◇改善を求められる点

総じて、サービスの質の向上に向けた取組は始まったばかりである。各種マニュアルの策定、見直しを進め、PDCAサイクルに基づいた組織としての取組を確立していただきたい。

そして、経営の根幹である中長期計画を策定され、それに基づいた単年度計画の事業進捗管理、予算管理を行い、健全な経営に努めていただきたい。

職員の意識改革は、これからの重要課題である。利用者を「この子」と呼ぶ言葉遣いや「～させている」などの文章表現があり、まだ一部には利用者の人権を軽んじていることを感じさせるものがある。意識改革には時間とエネルギーを要するが、あくまでも利用者主体・保護者の気持ちを考慮した支援を実践されることを期待する。

■第三者評価結果に対する事業者のコメント・事業所のPR

この度、第三者評価を受審させていただき、現在行っている改善の方向性は、間違っていなかったことを自覚できたことは、職員一同大きな自信となりました。事前資料の作成時から、足りない部分が多いことは認識していましたが、具体的にご指導いただいた点をひとつずつ改善し、利用者本位のサービスを創り上げていきたいと決意を新たにしました。今後は、利用者さんの笑顔と保護者の皆様の安心を大切に、役員・職員の意識改革を継続、強化し、地域に根ざした施設づくりに励んでいきたいと思っています。

評価報告概要表

■評価分野別評価結果(分野別の特記事項)

I 福祉サービスの基本方針と組織	a	1	b	3	c	5	Na	0
理念や基本方針は明文化され、事業所内掲示物やパンフレット、広報誌で周知が図られている。職員は、基本理念、支援方針、倫理綱領等を朝礼時唱和し、周知が図られている。 今回、第三者評価を受審されたことは、福祉サービスの質の向上に向けた取組の一步として評価できる。 今後は受審結果をもとに、取り組むべき課題を明確にし、優先順位を定め、組織的にPDCAサイクルにもとづく取組を実施され、継続的改善に努めていただきたい。 中長期計画策定は経営の根幹に関わる課題である。早い時期に取り組みを開始していただきたい。								

II 組織の運営管理	a	5	b	7	c	6	Na	0
管理者は、組織の立て直しに特段の決意を持って臨み、自らが先頭に立って取り組んでいる。職員の配置を手厚くし、有給休暇・育児休暇の取得に配慮する等、職員処遇の向上に努めている。そのことが、利用者へのサービス向上に繋がっていることが事業所内の雰囲気、利用者・職員のヒヤリングから伝わってきた。 管理者及び職員は地域との連携・交流を図るために第一歩踏み出した。今後は、交流を通じて、地域ニーズを把握し、地域貢献活動に繋げていただきたい。 福祉人材の確保及び育成は、質の高いサービス提供には大切な課題である。総合的な人事管理に関する仕組みづくり、及び職員の教育・研修に関する体系化された研修計画を策定され、実践していただきたい。								

III 適切な福祉サービスの実施	a	1	b	16	c	1	Na	0
管理者のリーダーシップのもと、利用者を尊重する取組が積極的に行われ、それが職員の意識改革・行動変革へと動き出し、利用者への良好な関係性へと発展している。 各種マニュアルを策定しているものの、それにもとづく教育訓練が不十分であることや、マニュアルが策定されていないものもあるので、まずはマニュアルの策定及び教育訓練を徹底していただきたい。								

IV 良質な個別サービスの実施	a	8	b	11	c	1	Na	2
自治会活動や自立支援、生きがい作りに向けたプログラムを通じて、利用者の主体性を引き出す取組や、利用者個々の特性に配慮した複数の作業メニュー、コミュニケーションツールが用意されていることは評価できる。 作業環境も明るく、開放的になり、利用者が過ごしやすい環境に改善されたことは評価できるが、利用者が一人になれる場所や少人数でくつろげる場所を確保していただきたい。 月一回の定例保護者会の開催、行事参加のご案内、園長との面談が実施されているが、日常的に家族から情報が得られるような連携・交流を図っていただきたい。 服薬管理は重要なサービスである。不定期的な服薬に関する情報を把握する体制づくりに早急に取り組んでいただきたい。								