

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

株式会社 ブルーライン

②事業者情報

名称: 所沢市立プロペラ	種別: 生活介護事業
代表者氏名: 鈴木 広美	定員(利用人数): 40 (40) 名
所在地: 〒 359-0012 所沢市坂之下673-1	TEL 04-2945-7777

③総評

◇特に評価の高い点

(1) 【利用者への対応】

利用者の理解度や特性に合わせて絵カードや写真・実物を提示し、実際の体験など様々な情報提供を行っている。重要事項説明書の確認は捺印を頂いて利用者の自己決定を尊重している。サービスの開始や変更にあたっては、利用者・家族と話し合いを行い同意を得ている。尚、利用者への説明を色々な方法で行なう事により、理解できない利用者はおらず、依って意思決定が困難な利用者はいないと云う考えを基本に支援を行っている。

(2) 【地域との関わり】

地域との関わり方に付いては、基本的な考え方を理念・基本方針・事業計画に明記している。地域へ向けての活動として、フラワーアレンジお届け活動・アルミ缶のリサイクル回収・プロペラ祭りの実施等々、様々な場面で地域との関りを深めている。又、地域の催し物(柳瀬文化祭・柳瀬福祉祭り・ほっとふる柳瀬のイベント等)にも積極的に参加し、施設の紹介等を行なっている。今年度は地区の自治会広報誌にも施設の紹介が掲載された。

(3) 【質の向上の進め方】

質の向上に付いては、グループ支援会議や支援共有会議、リーダーミーティングの中で具体的に協議し課題の共有化を行なっている。また運営会議の中でPDCAの確認をしている。2年毎に第三者評価を受審しており結果からも評価・見直しをしている。又、運営会議にて確認された計画(P)に基づき、課題を明確にして短期・中期・長期改善に分類し現場担当会議や調整会議で検討しており、継続的に評価・見直しが続けられている。

(4) 【標準的実施方法】

標準的な実施方法としてプロペラ職員ガイドラインが策定されており、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関することが明示されている。新人職員に関しては新人係の職員を配置、ガイドラインを元にOJTの仕組が構築出来ている。又、身体介助方法の研修等、振り返りが出来る仕組が設定されている。標準的な実施方法としてのプロペラ職員ガイドラインに関しては、年に1回年度末に見直し、必要に応じて修正や変更が行われる。それらは運営会議で確認し、職員会議で承認される仕組になっている。

◇特にコメントを要する点

(1) 【利用者満足度調査】

満足度調査は過去に行った事はあるが、利用者面談やご家族面談(利用者ミーティング)を定期的を実施し意見や考えを聞く機会を設け満足度を把握しているが、苦情解決に関するアンケート同様、継続的に満足度調査が行なわれていない為、ここからは具体的な改善にはあまり結び付いていない。

(2) 【プライバシー保護】

法人のプライバシーポリシーは確認できるが中身は個人情報保護規定になっており、プライバシー保護に付いての規程・マニュアルは策定されていない。双方の定義(プライバシー: 人に知られたくない事、個人情報: 銀行等、開設の為にやむを得ず開示するがそこから外に漏らしては困る情報)を確認し、各々に付いての規程やマニュアルを準備する必要がある。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

プロペラが大切にしてきた「利用者の意思決定支援」「地域との繋がり」「人材育成」を高く評価して頂き、今後もより一層力を注いでいきたいと勇気が湧きました。ご指摘いただいた「利用者満足度調査」に関しては、単年でのアンケート調査に留まっていたので、定期的の実施できるように事業計画に組み入れていきたいと思っております。また、プライバシー保護についても法人として、規定・マニュアルの整備を進めていきたいと考えています。今回、様々な運営規定や行動指針等、改めて読み返す機会となりました。

残念に思うことは、今回の第三者評価アンケートに向き合う職員の姿勢でした。日頃の業務がこれに繋がるとか、質問されていることがこの項目に当てはまるかなと想像を膨らませることが少なかったように感じます。難しいから目を背けるのではなく、調べたり考える機会と捉えられなかったことが悔しく思います。もう少し事前に職員にアンケートの重要性や実施の意味を伝えなければならなかったかなと反省です。

⑤各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙