

平成26年度上半期 指定管理者管理運営状況評価

施 設 名	千葉県袖ヶ浦福祉センター
指 定 管 理 者	社会福祉法人千葉県社会福祉事業団
指 定 管 理 期 間	平成23年4月1日～平成28年3月31日
評 価 対 象 年 度	平成26年度(4月～9月)
第 三 者 評 価 の 有 無	有
施 設 所 管 課	健康福祉部障害福祉課

評価項目	評価	評価理由等
(1)管理業務の実施状況に関する事項 施設の設置目的・法令等の遵守等	1	<ul style="list-style-type: none"> ・4月から理事長(兼養育園施設長、兼更生園施設長)、10月から更生園施設長に事業団外部からの行動障害等の支援に精通した人材を登用し、現場の改善意識の醸成に努めている。 ・虐待防止委員会に、外部から障害福祉現場の支援に精通した者及び家族会の代表者を委員に加え、虐待防止体制の強化を図った。 ・県が行った改善勧告に基づき、改善措置結果を報告した。また、当面の改善計画の進捗状況を毎月県に報告し、現地における進捗確認調査を受けている。調査結果を受け、継続的に改善に努めている。
安全性の確保	1	<ul style="list-style-type: none"> ・施設における事故やヒヤリハット事例を、毎月、サービス調整会議に挙げ再発防止策について検討し、職員会議、班会議等で職員に周知している。また、理事会において事故報告を行っている。
適切な財産管理		
(2)事業の企画運営に関する事項 事業の実施 職員配置・連携体制	1	<ul style="list-style-type: none"> ・養育園第2寮の配置については、夜勤職員1名、宿直職員1名の体制を、4月から夜勤職員2名体制とし、支援スキルの高い職員を配置するなど、各寮の支援状況や業務実態に応じた配置を行った。また、他寮から応援職員を配置するなど、施設(寮)を超えた応援体制が図られている。 ・管理職、指導的職員を対象として、「管理職、指導的職員の役割」、「虐待防止に向けた職場づくり」について研修し、職員を指導できるリーダーの育成に努めている。 ・施設長等が施設を巡回し、支援の状況について把握し、適宜指導するとともに、利用者や支援員に声をかけ、相談しやすい環境に努めている。また、職員会議においても、権利擁護について指導し、職員の意識改革に努めている。 ・定期的に少人数でのグループディスカッションを行い、職員間で所属する寮を超えた情報共有及び相談ができるよう、職場環境の整備に努めている。 ・看護師は、毎朝の打合せや定期巡回により、利用者の健康状況を把握している。また、支援員の相談等に対応するなど、職員間のコミュニケーションが図られている。

研修の実施	1	<ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護及び虐待防止に係る研修については、全職員が受講できるよう計画し、実施した。また、グループディスカッション等、参加型の研修を取り入れ、実効性のある研修体系に努めている。 ・施設内研修においては、アンケート実施及び支援員の理解状況、支援への活用状況の把握が不十分である。
サービスの向上・適正な支援	1	<ul style="list-style-type: none"> ・個別（入所）支援計画作成に係るモニタリング会議は、支援員及び看護師や栄養士等の専門的な知識を有する職員が参加して行っている。また、保護者の参加も前年度より、増加している。作成にあたっては、モニタリングを基に支援担当者が作成した原案を、サービス管理責任者が指導している。作成した計画は班会議で情報を共有し、支援にあたっている。 ・支援に関する記録は、記載者を記名するよう改善された。また、記録内容を活用し、支援向上に繋げるよう周知されている。 ・利用者の帰省時には保護者に薬情報のコピーを渡して職員と保護者の情報共有を図っている。 ・事故やヒヤリハット事例は、サービス調整会議で検討し、職員会議、寮会議にて各職員に周知している。また、施設長会議にて報告を受け、理事会、評議員会へも報告している。 ・食事の主食は、代食を提供するなど、利用者の実態等に応じた食事提供に努めている。 ・余暇支援等は、個別（入所）支援計画のもと、月に2～3回程度計画的に外出している。
保護者・外部・地域との連携	1	<ul style="list-style-type: none"> ・強度行動障害の支援に係るスキル向上のため、定期的に外部専門職による研修を行っている。また、養育園では、パーソナルサポーター12名の派遣を受け、利用者支援に努めるなど、外部専門職との連携を図っている。 ・4月から事業団役員を一新するとともに、虐待防止委員会に外部有識者、保護者代表を委員に加え、開放的な運営体制に努めている。
事業の成果		
(3)施設使用状況に関する事項		
(4)収支状況・財務状況		
(5)利用者意見の把握と反映・利用者満足度	1	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決第三者委員による相談窓口を月1回開設するとともに、第三者（苦情解決第三者委員、榎の実特別支援学校、保護者）による巡回時の意見や、日々の支援、保護者来園時の会話等により、利用者等の意見把握に努めている。 ・「サービス全般」の満足度は6割程度の保護者から「たいへん良い」、「良い」との回答を得ている。 ・項目別では、「利用者の体調管理、緊急時の連絡」の満足度は、8割以上の高い評価、「建物内の看板などの案内」の満足度は2割程度の低い評価となっている。また、半数の保護者が必要以上の施設により、施設（寮や居室）に入りにくいと感じている。 ・回答者（保護者）意見欄において、改善等を要する意見、要望が出されている。

総合評価	改善を要する	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年3月に提出された改善措置結果報告書に基づき、利用者への支援体制や職員間の相談、報告体制及び環境整備等、袖ヶ浦福祉センターの運営において一定の改善を確認した。 下記、「次年度に向けて改善が望まれる点」の記載事項及び「第三者評価におけるその他の意見」を含め、今後も継続的に改善を図り、職員全体で利用者支援を行う意識の下、外部・地域との連携や、開かれた施設、サービスの質の向上と支援の充実に努めること。
------	--------	---

特記事項	特に評価される点	<ul style="list-style-type: none"> ・グループディスカッションをととして、寮を越えた職員間の意見交換の場が確保され、支援のあり方や考え方について多角的な見方ができる体制づくりがなされた。 ・パーソナルサポーターとの連携により、利用者の生活向上につながっている。
	次年度に向けて改善が望まれる点	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者ニーズを踏まえ、長期的なビジョンに基づいた具体的な個別（入所）支援計画の作成と実施 2 利用者の障害特性や生活状況に応じた支援と環境整備の充実 3 職員間の情報共有、相談報告体制の強化 4 保護者、外部機関等との連携強化 <p>以上、4点について、充実が図られるよう努めること。</p>
	前年度評価で改善が望まれると指摘された点とその改善状況	<ul style="list-style-type: none"> ・改善を要するとして指摘した5点、「人材育成、人事配置、研修の不備」、「虐待防止体制の機能不全」、「医療支援体制の未整備」、「報告・連絡・相談体制の不備」、「情報共有の機能不全」については、上記評価理由に記載したとおり、一定の改善がなされ、現在も継続的に改善が図られている。

第三者評価におけるその他の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待防止委員会の内容の周知徹底とともに、職員の意見が反映させる等、意見交換できる体制づくりの検討 ・権利擁護等について実際の支援場面に絡めて考えるとともに職員間での意見交換、情報共有 ・ヒヤリハット事例は、リスクについても話し合い、再発防止に向けて個別（入所）支援計画に反映させることへの検討 ・支援記録の必要性や活用方法、利用者とのコミュニケーションスキルについての研修 ・個別（入所）支援の作成にあたっては、利用者の日中活動の充実、地域への移行を踏まえた長期的ビジョンの下、利用者が社会生活を送る視点を持ち、よりよい生活に向けた計画となるよう、積極的な関係機関との連携 ・利用者の障害特性等を踏まえ、支援場面を通じたニーズの把握 ・利用者のニーズを積極的に引き出し、余暇支援、外出等、地域社会と接する(地域資源の活用)機会の確保 ・積極的な関係機関との連携による、開放的な施設に向けた職員の意識向上 ・アンケート(満足度調査)において、要望に対する話し合いや、施設側の事情説明を丁寧に行うなど、保護者等との関係構築の工夫 ・利用者意見の反映と効果に係る保護者等とのコミュニケーションの必要性
-----------------	---