

受審者 社会福祉法人 千葉県身体障害者福祉事業団  
障害者支援施設 更生園 様

## 平成24年度 福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

### 目 次

福祉サービス第三者評価実施概要 .....	1
全体の評価講評 .....	2
特に力を入れている取り組み .....	3
利用者調査結果 .....	4
職員自己評価結果.....	11
参考資料 .....	17

評価機関 特定非営利活動法人  
NPO人材開発機構

# 平成24年度 福祉サービス第三者評価結果報告書

社会福祉法人 千葉県身体障害者福祉事業団  
障害者支援施設 更生園 殿

〒 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4結城ビル4F

評価機関名 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

認証評価機関番号 構機 02 - 005

電話番号 03-5206-7831

代表者氏名 理事長 水谷 正夫

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	水谷 正夫	経営・福祉	H0402001
	②	高根 沢 雄二	経営・福祉	H0202080
	③	吉田 健治	経営	H1001001
	④	大須賀 ケイ子	福祉	H1202021
	⑤			
	⑥			
契約日	2012 年 10 月 1 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2012 年 11 月 26 日			
利用者調査結果報告日	2013 年 1 月 11 日			
自己評価の調査票配付日	2012 年 10 月 25 日			
自己評価結果報告日	2013 年 1 月 11 日			
訪問調査日	2013 年 1 月 22 日			
評価合議日	2013 年 2 月 14 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)	障害者自立支援法に基づく障害者支援施設として、社会リハビリテーションを柱に、地域生活移行支援、就労移行支援を担っている、「千葉県千葉リハビリテーションセンター更生園」の福祉サービス第三者評価に際して、更生園と事前協議を重ね利用者及び家族を始め職員に説明会の場を設定して、評価者の紹介を兼ねて福祉サービス第三者評価の主旨と協力依頼を行った。利用者調査を「聞き取り方式」で行うこととし、家族にもアンケートの協力を依頼して、幅広い視点から第三者評価を行うことにした。			

# 全体の評価講評

## ◆ 特によいと思う点

1	タイトル	県内他施設では受け入れ困難な肢体不自由者、高次脳機能障害者の社会復帰や就労移行支援を多職種が連携して実現している
	内容	園は、他施設では受け入れ困難な単身生活、家庭復帰困難、経済的困難な肢体不自由者や高次脳機能障害者を積極的に支援している。住まいを提供しながら、機能訓練、生活訓練に併せ就労移行支援を提供している。これらの支援は関係部署から成る多職種が連携して、生活能力の維持向上を図るためにメモリーノートや週間トレーニング表で活動成果を見極め、障害特性に応じた社会生活力(健康、時間、金銭管理、家庭、安全・危機管理、外出等を評価)の向上を図りながら、多数の利用者の社会復帰・就労移行を実現している。
2	タイトル	改革プラン・事業計画・年間スケジュール・週間プログラム等一環した計画を作成し着実な計画推進と進行管理を実施している
	内容	園は、センター改革プランを基に年度の事業計画を策定し、行事、日中活動は各コース別に年間スケジュールと週間プログラムを作成し、個々の利用者支援は利用者の意向や課題等を把握し「施設障害者福祉サービス計画」を作成している。計画の推進の分担は「更生園委員会・部会・係に関する業務と検討事項」等で明確にし計画を円滑・着実に推進している。計画の進捗状況は職員会議で適宜確認・調整し、週間プログラムは「サービス提供責任者会議」等で個々の利用者の状況や目的に応じて見直し、計画作成から実践まで一貫した支援を行っている。
3	タイトル	利用者の「自己選択・判断・決定」を基本支援として、利用者ひとり一人の意向を尊重した支援を行っている
	内容	利用者が自分の意思で選択・判断し行動できるような活動内容を提供し地域生活或いは就労への移行支援を行っている。利用者の話した言葉を取り入れた個別支援計画を基にチームアプローチを展開している中、一方的な支援ではなく、利用者の意向を尊重した対応をしており、個別ニーズに対応した行動やボランティア導入等、園独自の柔軟な取り組みを行っている。毎週月曜日に開催している「利用者ミーティング」等で、従来の決まりの変更・改善等について提案が出された場合には、園の決まりごとを固辞せず、利用者の意向を反映した対応に心掛けている。

## ◆ さらなる改善が望まれる点

1	タイトル	センター共通の「利用者の権利・義務憲章」が制定されているが、福祉施設として「人権尊重と権利擁護」の観点の倫理綱領作成に期待したい
	内容	園は、利用者の尊厳を重視した取組みを実施しており、利用者の権利擁護の重要性等について研修会の開催や職員に携帯用の印刷物を配布し一人ひとりの意識の向上を図っている。「接遇マニュアル」により毎年「接遇キャンペーン」の期間を設定し職員の対実践状況の自己チェックや園独自の「虐待防止の手引き」の作成を進めている。一方で、センター共通の「利用者の権利・義務憲章」が制定されているが、社会福祉事業所である園としての人権尊重と権利擁護の観点から倫理綱領や行動規範等を作成するなど改善に向けた取組みが期待される。
2	タイトル	園独自のマニュアル整備による福祉サービスとしての業務の標準化に向けた取組みが期待される
	内容	利用者の個別支援計画については、作成のポイントまで明文化されている。一方では、各コース別にハンドブック、マニュアル等は作成されているが、手順だけの物、手順・基準を含めた物、項目として作成されていない物、センターのマニュアルをそのまま共用している物等が混在している。今後は、センターで共有する物と園独自のマニュアルを検討、整備することによって福祉サービス業務の標準化に向けた取組みが期待される。
3	タイトル	利用者の退園後の地域移行定着に向け、地域の支援機関との連携強化など能動的な取組みに期待したい
	内容	更生園は、千葉県設置の「中核地域生活支援センター」や地域の支援機関と連携して、退園後の地域移行を支援している。しかし、地域の支援機関に引き継後の利用者への地域生活の情報入手が少なくなっている。地域の支援機関からの情報提供を待つのではなく、園から積極的に情報収集を行い、課題が明らかになれば現場に出かけ地域ケア会議を開催するの必要を感じている。また、県内の障害者支援施設等の社会リハビリテーションの認識を高めるための働きかけを検討している。利用者の地域定着に向けた更生園の能動的な取組み強化が期待される。

# 事業者が特に力を入れている取り組み

## I サービス提供のプロセス項目

### カテゴリ-6

#### サブカテゴリ-4 サービスの実施

**評価項目9** 【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている

#### 「職業リハビリ」を導入して、1年以内の復職・就労移行を実践している

平成24年度の就労移行支援事業の利用者11名に対して、就労支援員が週間トレーニング表等を作成し、作業療法士、言語聴覚訓練士等様々な領域の専門家のプログラムで訓練すると共に、生活リズムの確立や身だしなみ等「職業リハビリ」を導入し支援している。なお復職・新規就職後も、定期的に電話連絡して状況確認や診察時の同行等を継続して実施している。また事業所内や企業等に出かけて行って現場での実習や、職場探し等も行うなど、多職種が連携して1年以内の就労移行を実践している。

## II 組織マネジメント項目

### カテゴリ-3

#### サブカテゴリ-1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

**評価項目1** 利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）

#### 苦情対応は受付から処置までの手順に沿って迅速・適確に解決に当たっている

園は、事業者としての信頼及び適正性の確保に重点を置いており、苦情対応は「福祉サービスに関する苦情解決規則」を作成し苦情解決責任者や第三者委員の設置など苦情解決体制を整え受付から処置までの手順に沿って迅速・適確に解決に当たっている。苦情申出窓口は苦情受付担当者や第三者委員の連絡先等を明示した文書を利用者及び家族に配布、園内に掲示している。また、各フロアに「ご意見箱」を設置して毎日点検し、第三者委員への報告及び解決・改善策を検討し、結果は申出者人へ回答すると共に苦情の内容と対応について玄関ホールに掲示している。

# 利用者調査結果

## I 調査概要

調査対象	自立訓練（①機能訓練定員36名、現員34名、②生活訓練定員10名、現員11名）、就労移行支援（定員10名、現員11名）、施設入所支援（定員56名、現員56名）の56名（平均年齢40.9歳：男性49名、女性7名）全員を対象とした。
------	--

調査方法	住まいを提供（施設入所支援）して、機能訓練（自立コース・在宅コース・ヤングコース）と、生活訓練（生活訓練・スキルアップコース）及び、就労移行支援を行っているため、訓練等日中活動に支障のないように2日間の日程で「聞き取り方式」で実施した。
------	--

利用者総数	56名
-------	-----

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	-	56	56
共通評価項目による調査の有効回答者数	-	46	46
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0%	82.1%	82.1%

### 利用者調査全体のコメント

千葉県千葉リハビリテーションセンター更生園は障害者自立支援法に基づく、障害者支援施設に移行して、住まいを提供し支援する施設入所支援、機能訓練（自立コース・在宅コース・ヤングコース）、生活訓練（スキルアップコース）、就労移行支援を行っている。利用者は地域生活移行、就労移行を目指して、社会リハを柱にして、個々の利用者の状態に応じたプログラムに基づき日中活動を行っている。利用者調査結果の総合的な満足度では、「大変満足」6名、「満足」25名、「どちらともいえない」12名、「不満」2名、「大変不満」1名とおおよそ7割の利用者が満足と答えた。「100点満点。空きが出るのを待って、やっと入る事ができた」、「何の制約もなく生活で来ている事がいい」などの意見があるものの「PC台数をもっと増やして欲しい。指導の先生も増やして欲しい」、「装具の音や軒等音が苦手であり、個室か二人部屋にして欲しい」などの要望も聞かれた。各質問項目では、問1（困った時に支援を受けられる）、問2（事業所の施設は安心して使用できる）問20（職員の対応は丁寧）、問22（個別支援計画で要望をよく聞かれる）などの項目で高い評価を得た。

### 施設の総合的満足度

