

「福祉サービス第三者評価を受診して」

京都府社会福祉法人みねやま福祉会
(会員在籍法人)
宮津与謝障害児通園施設すずらん
施設長 稲穂 三和子

1、施設および施設所在地域の紹介

社会福祉法人みねやま福祉会は、昭和25年に創設され、今年で61年目を迎える。乳児院、児童養護施設、保育所をはじめとする児童福祉部門、障害児の療育、障害者の支援センター等の障害福祉部門、そして、特別養護老人ホーム、認知症対応型グループホーム、小規模多機能型老人施設等による老人福祉部門をあわせて14事業所を有している。

宮津与謝障害児通園施設すずらんは、京都府宮津市にある。日本三景の天の橋立をすぐそこに臨み、人の心も、自然も豊かで穏やかな地にある。日本財団からの助成を受け、母と子が安心して過ごせるように優しいイメージを大切にしながらも、外観は斬新なデザインの建物である

すずらんは、就学前の発達に遅れや障害のある子どもの療育を行う通園事業所として、平成13年に宮津市、伊根町、与謝野町の委託を受けて設立された。その後、支援費制度、障害者自立支援法への移り変わりを経て、児童デイサービス事業となって現在に至る。この間、小学校へ行っても継続して療育が受けられるように、対象児を学童児にまで広げた。また、特別支援学校や地域の特別支援学級に通う小学生の放課後や長期休業中の居場所作りとしてのニーズにも応え、日中一時預りサービスなども提供することとなった。

障害児への療育(児童デイサービス)は、一人

ひとりの子どもの発達支援と言われているが、その内容や方法、形態はさまざまである。すずらんでは、保護者同伴で個別指導の療育を行っている。発達検査を基に作成した「ことば」、「運動」、「社会性」の個別プログラムにそって、絵やおもちゃなどを使い言葉にまつわる遊びや、身体を動かす遊びを実施している。それらを通して発達促進をめざしている。



すずらん全景

<職員体制>

	職 種	人数	備 考
常 勤	施設長	1名	
常 勤	サービス管理責任者	1名	施設長と兼務
常 勤	指導員	4名	
非常勤	介助員	2名	短時間勤務 (日中一時預り対応職員)
合 計		7名	

<契約者数>

児童デイサービス	44名
日中一時預り	16名

2、受診のきっかけ

平成19年度に初めて福祉サービス第三者評価を受診し、今回は2回目の受診となる。京都府では、事業者団体、当事者団体、学識経験者、行政等の各種団体によって構成される「京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構」によって評価事業が推進されているが、第三者評価を受けることを「受診」と表現をしている。

行政が行う指導監査は、法令が求める最低基準を満たしているか否かについて確認するものである。対して第三者評価は、最低基準を満たしたうえで、更にサービスの質の向上をめざし、具体的な取り組みはできているかなどが評価されるものである。利用者のニーズに寄り添ったサービス提供をするためには、最低基準を満たすだけでは不十分だと感じながらも、具体的にどのような取り組みをしてよいか分からずにいた。そのような思いから、3年前に初めて受診をした。利用者満足のためにも、サービス提供者として職員の意識向上のためにも、サービスの質を自己点検できる第三者評価の活用はとても有効だと感じた。

その後、取り組んだ内容が定着していくまでは定期的な受診が必要だと感じ、3年後に改めて受診することとした。

3、受診の実際

3年前に始めて受診した時は、業務の進め方等は頭の中にはあるが文書化されたものがない、この業務は気がついてはいるが定期的にはできていないなど、評価項目を見ると不十分な点が多くあることがわかり、反省をした。特に、受診準備としてマニュアル作成作業には多くの

時間を費やした。職員みなで手分けをして作業をしたが、結果として指導の方法や手順、配慮事項などの確認をすることができた。サービス提供のあらゆる場面を振り返ることもできた。

初受診から今回の受診までの3年間では、業務全般について定期的に見直しをする、誰かが取り組む必要があると感じたことはそのままにせず職員会議時に議題とする等して、日々の確認・向上の取り組みを職員間で定着をさせようと努めてきた。今回の受診にあたっては、前回と同様に自己評価を行うためのサービス評価委員会を設けた。当事業所は職員が少人数であるため、職員全員が委員会のメンバーとなり自己評価にあたった。まず、一人ひとりが評価項目を読み込み評価し、評価した理由を説明し、更に話し合っただけの作業にも見えるが、作業を通して職員がどのような気持ちや意識で仕事にあたっているのか、どこに問題点があると感じているのかなど、自分の言葉で話すよい機会となった。

幸いなことに、法人全体としても経営改善プログラム（全国社会福祉施設経営者協議会が実施）にそった取り組みを同時進行で実施していたため、法人理念や経営者の考えをいかに職員に浸透させるか、事業計画をどのように立てどのように見直していくかといったことは、システムとして定着していた。そのため、利用者に対しても法人や事業所の方向性などをはっきりと伝えることができおり、受診に際しても施設として自信の持てる部分であった。

第三者評価の受診は、訪問調査を受ける当日までの準備の段階で、事業所や私たち職員に向かって多くの課題を投げかけてくる。そこに、第三者評価の大きな意義があると思う。

4、結果の活用

第三者評価を受診すると、改善点、問題点が見えてくる。これらを管理者だけが知り、どう改善するかを考えるのではなく、職員全員で問題意識を共有できることが、第三者評価の大きなメリットである。また、施設として問題点として認識している点については、訪問調査員の指摘から改善方策のヒントを得られることもある。施設の職員だけでは考え方が固まってしまっている部分もあるため、第三者からの指摘は非常に有意義である。職員にとっても、自分たちのできていることと、これからしなければならないことが明確になる、めざす方向が見えることで、仕事に対してやりがいを持てるようになった。

今回の受診の結果はまだ出ていないが、評価結果については法人のWebサイトに掲載したり、機関紙で取り上げたりする予定である。また、評価結果は京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構のWebサイトでも公開することができる。評価を受けて結果を公表することは、事業者としての責任でもありと考えている。当施設は、地域の保健師や保育所、医療機関等から紹介を受けて利用がスタートするケースがほとんどである。紹介をしてくださった方たちへの責任を果たすためにも、私たちは利用者の思いにそって、しっ



絵カード学習

かりとサービス提供しなければならない。第三者評価を受け、その結果に基づき提供するサービスの改善を図る、利用者満足に向けた努力をすることで、その責任は果たせるものと考えている。

5、今後の展望

当施設がサービス提供を始めた時、行政関係者から「みねやま福祉会が既に取り組んでいる療育事業を、この地域の子どもたちにも是非展開してほしい。」と言われた。このことを私は、今でもはっきりと覚えている。制度が変わり、当初は行政から委託を受けて事業を行っていた当施設も、現在では児童デイサービス事業所として自主的な経営を行っている。とは言え、行政のバックアップなしに経営することは非常に困難でもある。行政関係者や関係機関の方々から、「すずらんに任せたら安心だ」と言っていただけるよう、責任を果たすべく努力をしなければならない。信頼を置いていただける事業所であることは、利用者の安心感にもつながるからである。

マニュアルを徹底すれば不備は減り、担当する職員の違いによるサービスの質のばらつきは小さくなる。しかし、現在は福祉サービスにおいても、利用者にとどれくらい「感動」を与えることができるかが問われる時代である。利用者の求めているもの、喜ぶものも一人ひとり違う。「利用者に感動してもらうために自分はどうすべきなのか」を常に考え行動できる職員、管理者に指示されて動くのではなく自らが主体的に動くべきと自覚している職員、利用者の満足や笑顔を自分自身の感動にできる職員になってほしいと思っている。それは、法人の理念にもある「誇りと夢を持ち、福祉の仕事にまい進できる職員の幸福追求」にもつながるものと信じているからである。