

社会福祉法人 宮城県社会福祉協議会  
救護施設 太白荘

特定非営利活動法人メイアイヘルプユー

## 2011 年度第三者評価総評

本施設は、生活保護法に基づく「救護施設」で、平成 23 年 4 月より宮城県から法人（宮城県社会福祉協議会）に移譲されている。法人はすでに自己評価に加え外部委員による第三者評価を実施し、その結果はホームページに公表し、加え外部委員による第三者評価を実施し、その結果はホームページに公表し、高い公益性を有する法人として、積極的な情報開示を通じた経営の透明性の確保に取り組んでいる。今回、更なる客観性と評価の適切性を期し、当法人に依頼したと認識している。わが国では福祉サービスの第三者評価の受審率は低く、宮城県内においても同様であるが、このような状況の中で率先して第三者評価を受審したことを高く評価したい。今後の事業経営に役立てていただくことを願い、総評をさせていただきます。

特に優れている点

1. 今年度より赴任した園長が職員と利用者によりわかりやすい形でサービス向上に向けたメッセージを発信し、改革を推進している

当施設は平成 18 年度より現在の運営法人が県の指定管理者となり、今年度より県から経営等の譲渡を受けて、民間施設として再出発した。法入内の他施設からの異動により今年度から新たに赴任した園長は、利用者の安全・安心な生活の保障という基本理念の実現に向けて、5つの重点課題を職員に提示し。

「総ぐるみ運動」と銘打って、環境の整備や利用者とのコミュニケーションに率先して取り組んでいる。

園長は前任地である老人休養ホームでの経験を活かし、まずは施設内外の整理整頓から着手した。環境美化を推進することで、職員と利用者によりわかりやすい形でサービス向上に向けたメッセージを発信するねらいがあったものと思

われる。また施設長室の扉を常時開放し、利用者が気軽に立ち寄れる風景を日常化した。利用者からの苦情や要望は、原則として現場の担当者が受け止め、解決が難しい場合は管理職が対応することになっているものの、実際には、施設長に直接相談する利用者も多くいる様子である。利用者にとっては、相談や苦情を言いやすい環境が整備されていると言える。

いずれも園長のリーダーシップのもとで改革が進められてきており、職員集団の中に多少の軋も生じている部分もある。今後は、地域福祉サービスセンターとしての新たなビジョンを示しながら職員集団を統合し、法人理念の実現に向けて着実に前進していくことが期待される。

## 2. 毎日の朝礼の場を利用して、職員同士のお互いの言動に対する注意喚起を目的とした取り組みを行っている

法人の倫理綱領を踏まえ、職員がそれを日常の業務の中で実現するための具体的行動計画を策定している。それは法人全体の取り組みとして、法人内の他施設でも行われていることであるが、当施設独自の取り組みとして、職員同士のお互いの言動に対する注意喚起を目的に、毎日の朝礼時に2人の職員が具体的行動計画に関する日ごろの実践例や各々の考え、実際の悩みなどを昨年10月より発表している。また、発表内容には、ところどころ管理職のコメントが付されて半年毎にまとめて印刷され、全職員に配付されており、職員間の新たな気づきや発見の共有に役立てている点も特筆に価する。

ただし、今回の利用者調査では、職員の言葉遣いや態度に対する評価が必ずしも高いとは言えない結果が示されており、「個々の職員による」というコメントも目立っている。職員のモラルやマナーの向上に継続して取り組んでいくことが期待される。

## 3. 利用者の意向を反映させた食事と食事環境を豊かにする取り組みがある

### 1) 利用者の意向を反映させる取り組みについて

食事に利用者の意向を反映させるため、給食委員会に利用者代表が参加している。また、年1回、全利用者に嗜好調査を実施し、その結果を居住棟に掲示、給食委員会で取り上げるなど、利用者意向を反映させる仕組みが機能している。

嗜好調査や給食委員会で出される要望も献立に関することが多いため、食事を選択食とする等、利用者の意向を最大限取り入れる工夫が見られる。

利用者調査でも食事に関する満足度は高く、約8割の利用者が「おいしい」と回答し、残る2割の利用者は「味付けが薄い」を主な理由に、「どちらともいえない」と答えている。嗜好は人それぞれで違い、特に味付けはそれまでの生活習慣にも影響されるため、この結果は当然と受け止められる内容である。本評価で施設に滞在した4日間、利用者と同じ食事を摂り献立の工夫を実感できた。また、生活習慣病の予防の視点からも、適切な味付け加減と感じた。

## 2) 利用者とともに行う食事環境づくりについて

施設内自立を目指す利用者の作業として食事当番がある。当番の作業内容は、テーブル拭きや牛乳・お茶配り、音楽を選択して流すなどである。利用者調査の折に、食事当番の内容を詳しく説明し、毎日が忙しいと誇らしげに話す利用者に出会った。また、テーブルクロスの使用や各テーブルに生花を飾る、移動動線を避けて緑の鉢植えを置くなど、食堂環境を清潔で落ち着いた場所にするための工夫がされている。

## 3) 利用者の身体機能に対応した食事の提供について

70歳以上の年齢の利用者割合は約3割』を占め、排泄に介助を要する利用者もほぼ同じ割合に上る。一方、食事の自立度を見ると、咀嚼・嚥下機能の低下により常食摂取が困難な利用者が35名ののぼり、これらの利用者には、ペースト・あら刻みなどの形態で食事提供している。そして摂食に支援が必要な利用者に、見守り準見守り席を確保してゆっくり食事を摂れるようにする等、きめ細かに対応している。なお、これらの席を固定しスペースを確保したため、食事摂取が自立している利用者の食事は2交替制となった。

ペースト・あら刻み食の食事形態でも味付けや盛り付けに配慮している。限られた予算の中で、利用者の満足度を高める食事提供に、栄養士を始め調理部門が知恵と技術を駆使して取り組んでいること、併せて食事環境を整える取り組みを高く評価したい。

#### 4. 個別支援計画の策定と職員の共有化への取り組みが充実している

入所1か月以内を目途に、①生活基盤 ②身体・健康 ③日常生活など10項目の領域に渡る内容でアセスメントを行い、把握したニーズや課題を「ニーズ整理表」に項目ごとに整理している。さらにこれらのニーズに対する支援の優先度を評価して支援目標を定めている。なお、個別支援計画の作成段階で改めて利用者ニーズを把握し、支援計画に反映させるようにしている。支援計画に関するカンファレンスは、園長・副園長・課長・栄養士・看護師・担当職員の各職種が参加し、内容を検討して決定している。

支援計画と支援目標を職員が共有して支援することを目的に、担当職員が受け持ち利用者の支援目標を一覧にして、他の職員に紹介する取り組みを開始している。これらを支援計画と支援目標、日常の支援の経過などを職員間で共有する取り組みとして評価したい。ただし、利用者への支援計画内容の説明は不十分な状態にあることが、利用者に対する面接調査で窺えた。利用者の説明するときの場所の設定や、支援計画書を利用者に手渡すことなども含め、見直す必要があると思われる。支援計画に関する説明を、利用者が自らの課題を認識できる機会となるよう工夫すれば、さらに取り組みの効果が上がるものと考えられる。

#### 改善が必要とされる点

1. あらたな経営課題の解決をより確かなものとするため、人材育成の全体計画を体系的に整備し、それを基に、職員と合意形成を図りながら個別の育成（研修）計画を策定することが期待される

当施設は地域福祉サービスセンターという組織の中に位置づけられることで、利用者の地域移行を念頭においた関係機関との連携強化に向けた取り組みが新たな経営課題として明確になった。そうした課題の解決をより確かなものとするため、今後は、新たな役割を担っていく人材の育成に関する全体計画を体系的に整備し、それを職員に明示することが求められる。

また、個別の面接を通じて職員一人ひとりの仕事を通じた自己実現の意向を把握するとともに、組織として職員に期待する役割を伝え、合意した内容を個別の育成（研修）計画に落とし込むこと、そして、計画の進捗と目標の

成果を相互に確認する仕組みを整備する中で、職員の動機付けにつなげていくことが期待される。

さらに、正規職員、契約職員双方の現施設平均在職年数は3年に満たず、そのような中で、新人研修の体系化が求められる。また、精神科関係の利用者が増えている現状に対する対応策が不十分であり、研修内容と共にスーパービジョンに関する検討が必要である。これらを明確にしつつ、個別の育成(研修)計画に落とし込むことを期待する。

## 2. 地域の関係機関との連携促進が求められる

事業計画には、2つの側面から地域の関係機関に関する情報収集と連携を課題としている。1つは、入所している利用者の地域移行であり、もう1つは、セーフティネット機能の促進として他施設では受け入れ困難な制度の狭間にいる方の情報収集をし、見学・体験を進め受け入れをすることである。そのためには、関係機関を幅広くリストアップし、情報提供と主に、具体的な交流の機会を計画することが必要である。取り組みが始まったところであり、推進にあたり、体制を充実させること、計画の具体性と進捗状況の確認・評価が求められる。

また、利用者が退所する際には、地域で生活するに当たり、利用者の不安やストレスの軽減を課題とし、関係機関への申し送りなど支援の継続性が求められる。現状は、福祉事務所との話し合いは基本事項として実施されているが、その他の関係機関との具体的な連携は不明確である。文書での申し送りに止まらず、カンファレンスの実施など関係機関と顔を合わせた検討・交流は関係機関の活動内容を知る機会ともなり、活用が進むと思われる。標準的な取り組みとしてマニュアル化等明確化することを勧めたい。

### 3. 利用者の人権の視点から自立支援を捉える取り組みに期待する

本事業所は、基本的人権の尊重を高く掲げ、支援をしている。この方針を支援現場で実践するにあたり、工夫をした取り組みも見受けられる。そこで更なる取り組みを期待し、今回の評価で、気になった点について報告をさせていただく。

#### 1) 金銭管理の自立に向けた支援の視点から

金銭管理の自立に向け、まず、1か月間で自由に使える範囲の金額を示し、お金は事務所で管理しながら小遣い帳に出金状況を記入して金銭感覚を養うとしている。この手法に対する利用者調査での反応は、「小遣いの管理を頼んだ覚えはない」「小遣い帳の点検が納得できない」「金額が少ないので使い方を工夫する余地が無い」、さらに「管理してもらえるので楽」といった自己管理を放棄したような内容まである。そして、面接した範囲では、現状の手法に納得できないとする利用者が、納得しているとする利用者を上回っている。さらに注目しなければならないのは、金銭管理を放棄した利用者の声であろう。

金銭感覚は管理することで養われるのだろうか。救護施設は寝食付の施設であり、例え小遣いの使い方を失敗しても暮らしに困ることはない。だからこそ利用者の失敗も経験として生かせる。失敗を恐れた管理は自立を阻むことすらある。「管理してもらえるので楽」の言葉をどのように受け止めるのかが問われている。また、生活保護費は利用者個人に支給されていることから考えれば、施設が金銭管理する場合は利用者との十分な話し合いと利用者の納得が前提になる。金銭管理能力に利用者による個人差があることは理解できる。その上で、自立を目指した金銭管理の支援の在り方について再検討されることを望みたい。

#### 2) 家族・福祉事務所などの関係者への連絡の在り方から

本事業所が掲げる「利用者の権利を守る」施設運営は、家族や福祉事務所等の関係機関への連絡の際にも徹底する必要があると考える。その視点から現状を振り返ると検討すべき事項がおおる。

利用者が家族への連絡を希望しない、あるいは家族が連絡を拒む場合を除き会報を送付している。家族との絆を断たないようにするこの取り組みは理解できる。しかしながら利用者の預金残高を一律に年1回

通知している、さらに、一定金額を超える支出についても家族にその都度知らせている。利用者の金銭はあくまでも利用者個人のものである。

にもかかわらず預金残高の通知や、一定金額を超える支出を家族に知らせる根拠はどこにあるのか。また、「家族へ連絡する際も利用者から了解を得ているか」を利用者調査で尋ねたところ、「職員がやっているようだ」という回答が大部分を占めている。福祉事務所など関係機関との連絡も、利用者抜きで行われている様子が、利用者調査から窺えた。

家族や福祉事務所などへの情報提供や連絡は、緊急時を除き利用者の了解を得て行うことを原則にする視点から、現状の振り返りを期待する。