

## 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: 埼玉県社会福祉事業団 あげお	種別: 障害者支援施設
代表者氏名: 恩田 隆弘	定員(利用人数): 80 (80) 名
〒 362-0011 所在地: 埼玉県上尾市平塚820	TEL (048)771-0537

### ③総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p>(1)【事業継続計画】 あげお非常対策計画に災害時の対応体制が決められており、安否確認の方法や食料の備蓄ルール等、詳細に決められています。地元の行政・消防・自治会・関係福祉施設等との総合防災訓練も含め、訓練が毎月行われています。事業継続計画(BCP)も想定被害毎の詳細に付いてまでの検討がされており、万全の準備と感じます。</p> <p>(2)【目標管理】 法人の期待する職員像は、「元気」「優気」「根気」と云う端的な表現で示されています。目標管理の仕組は、詳細な評価基準や評価時期、面談の実施等、詳しく策定されており、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされた適切なものとなっています。年2回の評価面談を通し、達成度の確認を行う事と合わせ、コミュニケーションの場としても有効に活用されています。</p> <p>(3)【地域との対応】 法人としての短期入所支援事業や支援センターの相談支援事業を通じて、地域の福祉ニーズの把握に努めています。又、民生委員・児童委員等と見学会の際の意見交換会等により、定期的な情報交換も行っています。そこで得られた情報に基づき、新事業の検討が中期計画の中で行われています。事業所の施設を開放して、「アッピー体操(上尾市推奨の体操)」の活動拠点ともなっています。</p>
<p>◇特にコメントを要する点</p> <p>(1)【理念・基本方針】 施設としての理念・基本方針は、法人文書、HPや重要事項説明書、あげお経営方針、中期経営計画、年度事業計画等々、色々な表現・文書内容で掲載されていますが、その表現は様々であり一部を除き各々の関連性を読み解く事が難しくなっています。これは色々な場面で色々な方が発信された結果として、「理念・基本方針の整合性」が分かり難い状況になっている様に思われます。</p> <p>(2)【有事の際の権限委任に付いて】 施設長は、年初の施設便り「あげおだより」にての所信表明や事務分掌に於いて、自らの役割・責任等を明らかにしています。又、職員会議に於いても周知されています。有事の際の不在時の権限委任に付いては、特に決められていない為、フローの作成と合わせ、至急明確にする必要を感じます。</p> <p>(3)【苦情解決の仕組】 基本的に、苦情解決の仕組の中では第三者委員も窓口になり得る事が原則ですが、仕組の説明や掲示の中ではその事に触れていません。又、当施設の例では、施設の重要事項説明書や所内掲示には第三者委員への連絡方法の表示がありますが、HPにはその表示がされていない為、仕組として機能していない様に思われます。</p>

### ④第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>評価方法について、全社協では、「福祉サービス第三者評価のご案内」の「受審申込みから結果公表までの標準的な流れ」の中で、訪問調査時は、評価の公正・中立性を確保する観点から評価調査者の合議により調査結果を取りまとめることと記載されている。</p> <p>しかしながら、今回の訪問調査にあたっては、複数の評価調査者が来園したが、調査中に合議の状況は全くみられず、一人の評価調査者が全ての評価の判断を行っていたことから、評価に対する評価調査者の主観の混入や評価結果に対する客観性に疑問が残った。</p> <p>また、今回の評価機関は、実際の評価調査者と苦情対応窓口担当者が同一人物であり不自然さを感じるとともに、対応に苦慮した。</p>
---

### ⑤各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙