



## II. 第三者評価結果

### ◎評価機関の総合意見

ゆめサポート・バクは、広島県福山市神辺地区にて、社会福祉法人「ゼノ」少年牧場が運営する生活介護事業と就労継続支援事業B型事業を行っています。自然豊かな環境の中、フード部門(仕出し弁当やジェラートアイスの食品製造販売)、アクティブ部門(工業用雑巾のウエス製造販売、自然栽培による農作物の生産販売、日中活動の療育活動)の事業を展開し、障害のある方の状態やニーズに合わせて取り組まれています。地域住民とも清掃活動や事業所情報誌の配布などを通じて、好意的な関係性も浸透しており、事業活動への理解や協力が円滑になされています。また、職員が事業に参画しやすい委員会・会議体系が形成されており、職員育成や働く環境づくりにも力を入れておられます。今回の第三者評価も職員全員で取り組んでいただきました。今回の受審は初受審のためか厳しい視点で自己評価をされていましたが、訪問調査では実際に取り組まれていることを確認して評価の上がった項目が多くありました。

### ◎特に評価の高い点

(1)法人として、定期的に公認会計士からの指導・助言を受け、「中・長期資金使途計画」を策定する等、安定経営の仕組みが根付いており、各事業所の人件費率等の可視化、事業計画等の目標数値化も明確に示されています。また、執行状況の管理や経営状況の見直しをされ、事業計画の報告・策定時は、各項目を分析し、職員会議等で説明・意見交換の場を設けられています。(管理運営編 No.8:経営環境の変化等への対応②)

(2)利用者の尊厳や基本的人権の尊重については、職員行動規範にも明記され、事業所として権利擁護の意識が高く、人権擁護ポスターの掲示や職員会議での権利擁護研修の実施や虐待防止マニュアル読み合わせ等、全職員へ向けての啓発活動が充実しています。また利用者・職員が感謝の気持ちを伝え合う「にこり・ほっと」活動を実施し、権利侵害を予防する仕組みが築かれています。(管理運営編 No.19:利用者を尊重する姿勢①)

(3)個別支援計画は定期的な面接等での利用者・家族の思いを基にケース会議等で検討され、責任者の承認と利用者・家族への説明と同意を得て支援が実施されています。モニタリングや終了アセスメントも同様に、利用者・家族と共に支援内容の検証を行うなど、利用者・家族を中心に据え、スタッフが協力して支援計画を進める仕組みを確立されていました。また、アセスメントシート等の見直しなど、自らが課題を探り、改善に取り組む姿勢は特に優れた点と言えます。(サービス編 No.8:アセスメントの仕組み, No.11:サービス開始・終了時の配慮)

(4)障害支援区分4以上の大半の利用者が責任ある作業に従事し、月平均13,000円/人を超える工賃が支給されています。訪問当日も配食弁当やジェラード製造、農作業やウエス(工業用雑巾)製造の4つの職場で生き生きと働いている姿を見ることができました。管理者の「工賃向上に拘り、重い障がい者が活躍できる場所を提供することが私たちの誇り」との言葉からも、重度障害者の可能性を信じ、理念を実践できる力を持った事業所と言えます。(サービス編 No.23:エンパワメントを引き出す支援)

### ◎特に改善を求められる点

(1)ウエス(工業用雑巾)製造工場は施設全体が広く、冷暖房等の完備が難しい状況にありますが、扇風機(6台)設置、30分に1回の水分補給、休憩時の冷たいおしぼり提供、冷房設備のある休憩スペース確保などの対策を整えられていました。しかしながら、近年の暑さは想像を超える時もありますので、夏の作業に向け利用者の安全について更に配慮した熱中症対策の工夫に取り組まれているかがでしょうか。(管理運営編 No.14:設備環境)

(2)利用者からの意見については、玄関口の見えやすい位置に意見箱を設置したり、日々の支援を通じて解決されていますが、記録としては残されておらず、意見等への対応マニュアルが整備されていませんでした。苦情と意見との線引きは難しいため、既にある苦情解決の体制と連動させたマニュアルを作成し、苦情・意見解決の仕組みとされてはどうでしょうか。(管理運営編 No.24:意見を述べやすい体制の確保③)

(3)健康管理、食事支援、入浴支援、排泄支援など、日常的支援や不審者対応のマニュアルが未整備でした。マニュアルは支援のばらつきや偏りを是正し、利用者には安定・継続的な支援を受けるためにも必要と考えます。利用者の尊厳に配慮しつつ、利用者共通の支援の基本となるこれらのマニュアルを早期に整備されることを期待します。(管理運営編 No.26:標準的な実施方法の確立、サービス編 No.6:危機管理③, 25:健康状態の把握, 26:食事環境, 27:入浴支援, 28:排泄支援)

## III. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

事業所が重点的に取り組んできた権利擁護やアセスメントから個別支援計画作成へのプロセス、そして重度の障害がある方でも働く場の提供と活躍できる環境であると評価いただいたことは自信につながりました。今後も、健全な運営、利用者サービスの向上を目指し取り組んでいきたいと思っております。支援の質を担保する、向上させていくために従来の口頭による支援方法の伝授よりマニュアルの整備が欠かせないことも意識できた点は大きな成果であったと思っております。早急にマニュアルの整備に努めると共に、利用される皆様が安心して作業を行える体制や環境改善にも取り組んでいきたいと思っております。

## IV. 項目別の評価内容

## 1 管理運営編

1 福祉サービスの基本方針と組織	(1)理念・基本方針 自己評価：NO.1-2	法人理念・基本方針は明文化し、法人のホームページやパンフレット、広報誌等で周知されており、新任者のみならず、新規利用者に対しても説明の機会を設けておられます。理念をもとに、職員行動規範も作成され、職員会議で理念・基本方針とともに読み合わせを行っておられる他、玄関の靴箱のよく見える場所に掲示し、職員が常に意識した支援につながるよう心がけられています。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	法人理念・基本方針をもとに、利用者の生活や人材育成、危機管理、経営等の内容を柱とした中・長期計画が策定されています。実績や評価を踏まえ、管理者のみならず現場スタッフも同席して行われる職員会議・運営会議等で中・長期計画に沿った事業計画を作成されています。 ◎事業所内に事業計画が掲示されていませんでした。理念や行動規範等とあわせて、職員や利用者等の目に留まる場所へ掲示または(ファイルを置く等)閲覧可能な状態にすることで、事業所へのさらなる安心感や信頼につながるのではないのでしょうか。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ 自己評価：NO.5-6	管理者は、最新の法令等を常に気かけ、必要に応じて会議・研修で周知されるなど、リーダーシップを発揮されています。 管理者は、職員と年2回の個別面談を実施し、特に役職者にはフリーテーマで自由に話せる雰囲気意識した個別面談を随時実施されるなど、職員の意見を聞く機会を設けられています。 会議体系では、部門会議(フード部門・アクティブ部門)、運営会議(役職者)、職員会議(全職員)の3つの会議を連動させ、職員の意見を幅広く取り入れやすい仕組みが設けられています。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：NO.7-8	法人として、定期的に公認会計士からの指導・助言を受け、「中・長期資金用途計画」を策定する等、安定経営の仕組みが根付いており、各事業所の人件費率等の可視化、事業計画等の目標数値化も明確に示されています。また、執行状況の管理や経営状況の見直しをされ、事業計画の報告・策定時は、各項目を分析し、職員会議等で説明・意見交換の場を設けられています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	法人全体で、基準や報酬算定要件、収支に合わせた職員体制の目安を作成し、人材確保プランを立てられています。当事業所では、職員の就業意向やサービス提供時間に合わせ、非正規職員も採用されています。 人事評価シート(DCAPシート)をもとに、半年に一度面談を実施し、個人の目標達成状況を把握されています。業務の効率化も意識されており、事業報告には労務管理の項目も記載し、有給休暇取得率も6割を超えるなど、計画的に休暇も取りやすい状況となっています。 内部研修委員会を組織し、法人・事業所単位の研修が生まれ、正規・非正規に関わらず、学びの機会を積極的に設けられています。 当事業所では、主に教員対象の介護等体験を受け入れておられます。実習受け入れマニュアルを整備し、実習担当者も決めて対応されていますが、受け入れ毎に計画を作成されている状況でした。 ◎事務所内に、研修案内などを掲示するホワイトボードが設置されていましたが、より情報が見やすい掲示場所や掲示方法の工夫に取り組まれてはいかがでしょうか。 ◎カリキュラムについては、各学校の要望もあり、統一したものは難しいですが、他事業所の取り組みを参考に、基本の実習プログラムを準備されてはいかがでしょうか。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	緊急時の対応については、さまざまな事態を想定した危機管理マニュアルを整備されていました。マニュアルは、毎年、職員会議等で職員全員で読み合わせを行い、内容の確認・見直しを行うことで、最新の内容に更新し、共有されています。事故・ヒヤリハットについては、職員会議内で年に2回報告・検討されています。 ◎事故・ヒヤリハットの報告書は、会議後に回覧されていましたが、全職員への周知徹底を目的に、回覧後に押印するなど回覧状況が確認できるよう取り組まれてはいかがでしょうか。

2 組織の運営管理	(4)設備環境 自己評価：NO.14-15	<p>設立から年月が経過するとともに利用者数も増え、建物全体が手狭になっていると感じられていますが、利用者の活動場所を分けたり、利用者の作業効率を検討されるなど、さまざまな工夫をされ、快適性を保たれています。掃除は毎日、利用者のサービス提供時間前後に職員が担当されています。</p> <p>ウエス(工業用雑巾)製造工場は施設全体が広く、冷暖房等の完備が難しい状況にありますが、扇風機(6台)設置、30分に1回の水分補給、休憩時の冷たいおしぼり提供、冷房設備のある休憩スペース確保などの対策を整えられていました。</p> <p>◎掃除後のチェック表の活用など確実に掃除をしたことがわかるような取り組みをされてはいかがでしょうか。</p> <p>◎近年の暑さは想像を超える時もありますので、夏の作業に向けウエス製造工場の利用者の安全について更に配慮した熱中症対策の工夫に取り組まれてはいかがでしょうか。</p>
	(5)地域との連携 自己評価：NO.16	<p>地域全体が高齢化し、地域で開催される行事への参加機会も少なくなっていますが、地域清掃や事業所で開催するもちつき等の行事を通じて、地域の人とつながることで、相互に話しやすい関係を築いておられます。特にコロナ禍においては、行事以外でのボランティアの受け入れ実績がないことから、受け入れマニュアルが整備されていませんでした。</p> <p>◎実習生受け入れマニュアルを参考に、今後に向けてボランティア受け入れマニュアルも整備されてはいかがでしょうか。</p>
	(6)事業の経営・運営 自己評価：NO.17-18	<p>必要に応じて、地域の会合や会議等に参加したり、行政のアンケートやパブリックコメント等にも積極的に協力されることで、意見・意向を提示されています。</p> <p>財務諸表は、法人の規程に基づき開示されています。法人ホームページの他、法人機関紙にも、法人の財務状況に関する解説を加えた決算報告として掲載し、家族や外部の人にもわかりやすく伝える工夫をされています。</p>
3 適切な福祉サービスの実施	(1)利用者本位の福祉サービス 自己評価：NO.19-24	<p>利用者の尊厳や基本的人権の尊重については、職員行動規範にも明記され、事業所として権利擁護の意識が高く、人権擁護ポスターの掲示や職員会議での権利擁護研修の実施や虐待防止マニュアル読み合わせ等、全職員へ向けての啓発活動が充実しています。また利用者・職員が感謝の気持ちを伝え合う「にこり・ほっと」活動を実施し、権利侵害を予防する仕組みが築かれています。</p> <p>利用者のプライバシー保護については、危機管理マニュアルに明記し、職員研修等でも確認されています。</p> <p>年2回、支援計画策定時に家族に利用満足度に関するアンケートを実施される他、日々の連絡帳のやり取りで意見を聞き取られ、聞き取った意見は、年に数回開催される保護者会で報告されています。</p> <p>事業所内には、意見箱の設置だけではなく、職員や利用者へお互いの思いをメモに記載し、掲示板に掲示する「にこり・ほっと」を通じて職員や利用者へ直接意見を述べる機会を設けておられます。</p> <p>苦情解決の体制については、重要事項説明書に明記して周知されています。苦情内容および解決方法は、事業報告にも記載されています。一方、利用者からの意見については、日々の支援を通じて解決されており、記録としては残されていませんでした。</p> <p>◎利用者からの意見については、玄関口の見えやすい位置に意見箱を設置したり、日々の支援を通じて解決されていますが、記録としては残されておらず、意見等への対応マニュアルが整備されていませんでした。苦情と意見との線引きは難しいため、既にある苦情解決の体制と連動させたマニュアルを作成し、苦情・意見解決の仕組みとされてはどうでしょうか。</p>

3 適切な福祉サービスの実施	<p>(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：NO. 25-28</p>	<p>職員全員で自己評価に取り組み、この度、初めて第三者評価を受審されました。今回の第三者評価結果については、今後ホームページで掲載予定です。</p> <p>事故や災害等に対応する危機管理マニュアルは整備されていましたが、健康管理、食事支援、入浴支援、排泄支援など、日常的支援や不審者対応のマニュアルが未整備でした。</p> <p>利用者の記録については、内部会議で記録方法に関する研修を実施し、記録の内容・方法が職員で統一されるように取り組まれています。利用者や家族等から情報開示を求められた場合は、規程に沿った手順で開示されています。</p> <p>◎現在実践されている個々の支援内容を簡易なマニュアルとして整備することで、当たり前だと思っている支援が見える化され、新しい職員等への引継ぎにも活用できるのではないのでしょうか。</p> <p>◎開示の流れについては、全職員まで周知されていないようでしたので、今一度、情報の開示を求められた場合の手順や手続き方法を、全職員で確認、対応できるよう徹底されてはいかがでしょうか。</p>
	<p>(3)サービスの開始・継続 自己評価：NO. 29-32</p>	<p>パンフレットおよびホームページを整備され、パンフレットは、特別支援学校等にも配布されています。月に1回発行されている事業所情報誌「バク通信」は町内住民にも配布することで、事業所への理解を深めるきっかけとされています。</p> <p>サービス開始時は、パンフレットや重要事項説明書に沿って説明されています。重要事項説明書やパンフレットにはルビを振り、理解しやすい工夫がされています。</p> <p>契約解除についても、重要事項説明書に明記し、説明をされたうえで契約を結ばれています。契約解除時には、終了カンファレンスを実施し、サービス終了の半年後には状況確認の連絡をされるなど、サービスの継続性に配慮されています。</p> <p>◎サービス終了後の相談窓口については、口頭説明だけで明文化されていませんでした。契約終了後も、困ったこと等があれば連絡可能であることを記載した簡単な文書を渡すことで、サービス向上・継続につなげてはいかがでしょうか。</p>

## IV. 項目別の評価内容

## 2 サービス編：障害分野 通所施設

1 事業所運営体制の基本	<p>(1)安心・安全・快適 自己評価：NO.1-7</p>	<p>トイレは衛生管理のために、食品に携わる「フード班」と一般用に分け、更衣室も男女別に確保され、身体障害者用トイレも整備されていました。ホールには大型の空気清浄機が設置され、遮光シートによって室温調整がされていました。施設内には、米国アーティストのアラン・ロツソと利用者の共同制作の絵画が壁に掛けられ、他の利用者作品も大切に飾られていました。</p> <p>掃除はサービス提供時間帯の前後で職員が行い、特にトイレは構造的な問題から、日に幾度かの掃除や換気を心がけられています。</p> <p>防災訓練は年2回行い、内1回は消防署立ち会いのもと避難訓練や土砂災害訓練が実施されています。地域住民とは日頃から声をかけあうなど良好な関係であり、今後は地元消防団と災害時の協力関係を築いていきたいとのことでした。非常食の備蓄はされていませんが、緊急時には配食弁当の食材を代用して対応できるように食材を確保されています。</p> <p>不審者対策として、数カ所にセンサーやモニターが設置され、事務所から人の出入りが確認できます。玄関は利用者が自由に出入りできるよう日中は施錠せず、不審者対応マニュアルは整備されていませんでした。</p> <p>◎現在、不審者対応マニュアルは作成中とのことでしたが、利用者の安全のためにもマニュアルは早期に整備し、全職員に不審者の対応について周知されることを期待します。</p> <p>◎各種マニュアルは事務室奥に置かれ、ホワイトボードは情報過多な状態のため大切な情報等が現場に届いていないとの職員の声もありました。今後は、マニュアルは日常的に職員の目に触れる場所に設置し、ホワイトボードは情報が正確・確実に伝わるよう整理・工夫されてははいかがでしょうか。</p>
	<p>(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み 自己評価：NO.8-11</p>	<p>個別支援計画は担当者が面談やアンケートを通して利用者や家族の意見を聴き、部署会議で相談専門員や理学療法士・作業療法士の助言も参考に検討し、サービス管理責任者の承認と利用者や家族の同意を得て支援が実施されています。モニタリングも支援計画作成と同様の手順で支援内容を検証し、計画の修正を行う等の手順が確立されていました。</p> <p>一方、現在のアセスメント方法では聞き取りは不十分と考え、新たに利用者が望む生活やニーズを整理・記載するシートの運用を始められています。サービス終了時には「終了モニタリング」を基に家族へ利用状況を説明し、利用者や家族の今後の希望等の聞き取りも行われています。</p>
	<p>(3)利用者の人権の尊重 自己評価：NO.12-15</p>	<p>言葉を発することが難しい利用者には、絵・文字カードを用いてコミュニケーションに努められています。</p> <p>日常の利用者の強みや優しさの出来事を伝える「にこり・ほっと」をフロア内に掲示し、人権擁護や虐待防止に繋げています。利用者の尊厳等に関しては、法人理念をもとにした職員行動規範にも明記され、利用者の自治会でも権利擁護の学習の機会を設けられています。</p> <p>利用者は障害支援区分4以上で大半は最も重い区分6ですが、多くは就労継続支援B型の利用者と共に働き、工賃支給が支給されています。日中の活動として、「アクティブ部門」では創作活動や音楽療法等の療育班と就労活動が用意されています。就労活動はウエス(工業用雑巾)の製造販売を行う「ウエス班」、無農薬農業を行う「ゆめばたけ」、フード部門は配食弁当の「十人十色」とジェラート班があり、ジェラートはインターネット販売での販路拡大を図っています。</p> <p>◎介助・入浴・食事・接遇等のマニュアルは、プライバシーや利用者の尊厳に関しての記述がありませんでした。今後、マニュアルを整備される際には、羞恥心等への配慮を含めプライバシー保護等も併せて記載されることを提案します。</p>

1 事業所運営体制の基本	(4)人材養成 自己評価：NO.16	<p>地域住民は日頃から利用者を気遣い、お互いにあいさつやおしゃべりを行うなど良好な関係を築かれています。地域住民の好意で提供していただいている空き地は、職員駐車場や農地、ウエスの作業場として活用されています。</p> <p>地域の高齢化が進むにつれて地域行事等の維持が難しくなり、参加の機会が減少していますが、水路清掃や草刈りなどの地域清掃や文化的活動には積極的に参加されています。</p>
	(5)情報提供の体制 自己評価：NO.17	<p>利用契約の際には、担当者が重要事項説明書や契約書について利用者・家族に説明し、関係書類を渡されています。重要事項説明書に変更が生じた場合は、面談を通して利用者・保護者に説明されています。</p> <p>「成年後見制度」や「かけはし」については、保護者会等を介して紹介をされていますが、利用料の負担などから現在の利用はありません。しかし、保護者も高齢化し、親なき後を考える保護者もいることから、今後は勉強会等でこれらの制度の有用性を話していきたいとのことでした。</p>
2 事業所におけるサービスの提供	(1)情報の共有化 自己評価：NO.18-19	<p>利用者支援は関係職員が情報を共有し、組織的に対応されています。専門的知識や情報は、「発達支援センター」の障害特性の研修や理学療法士・音楽療法士等の助言が受けられる仕組みが構築されています。</p> <p>利用者に関する情報は統一した様式で作成され、部門会議や連絡帳をもとに朝礼や夕礼等で伝達され、情報を共有されています。利用者の記録等は事務所奥の施錠できる別室で管理され、情報漏洩・流出には十分な注意を払われています。</p>
	(2)職員の育成 自己評価：NO.20-22	<p>会議は全職員参加の「職員会議」や「部門会議」、管理者が出席する「運営会議」「ケース検討会議」、各種委員会の5つの会議があり、様々な議題が検討され、情報共有の場となっています。</p> <p>理学療法士とのカンファレンスを定期的に行われ、ケース検討会議では利用者の現状報告や支援方針等を中心に話し合われています。外部機関とのケース会議では、利用者本人の同席のもと行われていますが、内部のケース検討会議には本人の同席はなく、今後の課題と考えられていました。</p> <p>職員の指導・助言について、スーパービジョン等の仕組みはないとのことですが、管理者は話しやすい雰囲気作りを心がけ、相談や助言等が日常的に行われています。また、「未来応援プロジェクト」によって、他事業所の管理者や役職者から指導や助言を受ける仕組みが作られていました。</p>
	(3)適切なサービスの提供 自己評価：NO.23-31	<p>土曜・日曜日に月1回程度開所し、洗濯や調理等の生活技術の習得や娯楽の機会を提供されています。</p> <p>年に2回、モニタリングの機会を設けて利用者や家族から思いを聴き、必要に応じて支援の修正・変更が行われています。</p> <p>日中活動は利用者・家族の意見を尊重して選択されています。就労活動参加者には工賃が支給され、利用者の努力によって工賃向上に繋がる仕組みは利用者の意欲にも繋がっています。</p> <p>内部研修では、委員会主催の「サポーターズカレッジ(福祉の専門性をインターネットで学ぶ)」を導入されています。その他、看護師や健康管理委員会による感染症の研修、歯科衛生士の資格を持つ職員による口腔ケア研修などが開催され、障害、疾病、口腔ケア等の知識を高められています。</p> <p>利用者の健康管理は「健康管理票」を用いて実施されていますが、健康管理マニュアルは整備されていませんでした。</p> <p>利用者の食事は事業所内で作られた配食弁当が提供され、栽培した食材も取り入れるなどの工夫もされています。特別食やアレルギー食へのマニュアルは整備されていますが、食事支援マニュアルは未整備でした。</p> <p>入浴は特殊浴槽が設置され、希望者には週2回程度の入浴サービスや作業で汗をかいた利用者にもシャワー浴が提供されています。入浴時の注意項目等が設けられていますが、入浴支援マニュアルは未整備でした。</p> <p>排泄は利用者の羞恥心や自立を意識して個別に支援されているとのことでしたが、支援のマニュアルは整備されていませんでした。</p> <p>◎マニュアルは支援の不統一や偏りを是正し、利用者には安定・継続的な支援を受けるためにも必要と考えます。全利用者共通の支援の基本となる健康、食事、入浴、排泄等のマニュアルを早期に整備されることを期待します。</p>

<p>2 事業所におけるサービスの提供</p>	<p>(4)家族への支援 自己評価：NO. 32-33</p>	<p>年に数回、家族会を開催し、保護者の参加率も50%を超えています。家族会では現場職員が事業所や利用者の状況を説明し、会議後には個別に家族からの相談にも応じています。 事業所からは毎月「バク通信」を発行し、行事や利用者の様子、事業所の状況等を報告されています。また、バク通信の発行は、職員自らが日頃の支援内容等を見直すきっかけにもなっているようです。 土曜・日曜日の大きな行事等には開所して利用者を受け入れ、家族の負担の軽減に繋がっています。</p>
	<p>(5)他機関との連携 自己評価：NO. 34-35</p>	<p>行事等では必要に応じてボランティアの募集を行われていますが、現時点では、積極的なボランティアの活用には至っていないとのことでした。今後は、行事等に地元のシニア世代の協力を得るなど、より開かれた施設になるよう検討されています。 障害福祉計画は、特にコロナ禍を反映して、医療機関との連携を強く意識したものになっており、社会福祉協議会や就労支援ネットワーク等と連携する体制を整えられています。</p>
<p>3 地事 域業 貢献の</p>	<p>(1)地域とのつながり 自己評価：NO. 36-37</p>	<p>地域住民の高齢化に伴い、地域行事の維持が難しくなっていますが、事業所では毎年もちつき大会を開催し、地域住民と交流を図っています。また、地域住民からは空き地を提供していただき、職員駐車場や農地、ウエス工場として利用しています。また、作業場の運営にも協力してもらいなど、地域との強い繋がりを築かれています。 日頃から事業所職員や利用者や地域住民が声をかけあう関係にあります。今後は自然災害の対策として、地域の消防団との繋がりも強化し、地域と相互に支え合える関係をめざされています。現在は年2回の避難訓練の内、1回は消防署の立ち合いのもとで実施されています。</p>

# 自己評価・第三者評価の結果（管理運営編）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

## 1 福祉サービスの基本方針と組織

### (1)理念・基本方針

1	理念・基本方針の確立	法人としての理念，基本方針が確立され，明文化されていますか。	B	A	
2	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が利用者等に周知されていますか。	A	A	

### (2)計画の策定

3	中・長期的なビジョンと計画の明確化	中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか。	B	A	
4	適切な事業計画策定	事業計画が適切に策定されており，内容が周知されていますか。	B	B	

### (3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

5	管理者(施設長)の役割と責任の明確化	管理者(施設長)は自らの役割と責任を明確にし，遵守すべき法令等を理解していますか。	B	A	
6	リーダーシップの発揮	管理者(施設長)は質の向上，経営や業務の効率化と改善に向けて，取り組みに指導力を発揮していますか。	B	A	

## 2 組織の運営管理

### (1)経営状況の把握

7	経営環境の変化等への対応①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか。	B	A	
8	経営環境の変化等への対応②	経営状況を分析して，改善すべき課題を発見する取り組みを行っていますか。	A	A	

### (2)人材の確保・養成

9	人事管理の体制整備	必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて，実行していますか。	B	A	
10	職員の就業状況への配慮	職員の就業状況や意向を把握し，必要があれば改善するしくみが構築されていますか。	B	A	
11	職員の質の向上に向けた体制	職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか。	B	A	
12	実習生の受け入れ	実習生の受け入れについて，積極的な取り組みを行っていますか。	B	A	

### (3)安全管理

13	利用者の安全確保	利用者の安全確保のための体制を整備し，対策を行っていますか。	A	A	
----	----------	--------------------------------	---	---	--

### (4)設備環境

14	設備環境	事業所(施設)は，利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか。	B	B	○
15	環境衛生	事業所(施設)は，清潔ですか。	B	B	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

**(5)地域との交流と連携**

16	地域との関係	利用者と地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか。	B	B	
----	--------	---	---	---	--

**(6)事業の経営・運営**

17	制度に関する意見・意向の伝達	制度について、保険者あるいは行政担当部署等に意見や意向を伝えていますか。	A	A	
18	財務諸表の公開	地域住民、利用者に対して財務諸表を公開していますか。	C	A	

**3 適切な福祉サービスの実施****(1)利用者本位の福祉サービス**

19	利用者を尊重する姿勢①	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取り組みを行っていますか。	B	B	
20	利用者を尊重する姿勢②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備していますか。	A	A	
21	利用者満足の上	利用者満足の向上(または保護者の意向を尊重)に向けた取り組みを行っていますか。	D	A	
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用者(または保護者)が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。	B	A	
23	意見を述べやすい体制の確保②	苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能していますか。	A	A	
24	意見を述べやすい体制の確保③	利用者(または保護者)からの意見に対して迅速に対応していますか。	D	D	○

**(2)サービス・支援内容の質の確保**

25	質の向上に向けた組織的な取り組み	自己評価の実施や第三者評価の受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか。	B	A	
26	標準的な実施方法の確立	各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか。	A	B	○
27	サービス実施状況の記録	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われていますか。	B	A	
28	記録の管理と開示	記録等の開示を適切に行っていますか。	B	B	

**(3)サービスの開始・継続**

29	サービス提供の開始①	利用希望者に対して、サービス選択に必要な情報を提供していますか。	B	A	
30	サービス提供の開始②	サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、(同意を得)ていますか。	C	A	
31	利用契約の解約・利用終了後の対応	利用者がいつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者または事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか。	A	A	
32	サービスの継続性への配慮	事業所変更や家庭への移行(または保育サービスや保育所の変更)にあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか。	B	B	

## 自己評価・第三者評価の結果（サービス編：障害者施設/通所版）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

## 1 事業所運営体制の基本

## (1)安心・安全・快適

1	快適性への配慮	事業所は、利用者にとって快適な場所となっていますか。	B	A	
2	設備の清掃・衛生管理①	調理場、水周りなどの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
3	設備の清掃・衛生管理②	トイレや手洗い場などの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	B	A	
4	危機管理①	風水害や地震等の災害が発生した場合、速やかに対応できる体制が整っていますか。	B	A	
5	危機管理②	食中毒や感染症に対する予防及び発症後の対策は、適切に行われていますか。	B	B	
6	危機管理③	不審者の侵入などに対応できる体制がありますか。	C	C	○
7	危機管理④	食材管理や調理方法等について、食の安全を確保できる体制がありますか。	A	A	

## (2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み

8	アセスメントの仕組み	利用者の障害の状況や生活状況について、定められた手順でアセスメントを行っていますか。	B	A	
9	計画の実施・評価・見直し	個別支援計画の策定・評価・見直しは適切に行われていますか。	A	A	
10	本人の自己決定・家族の参加	個別支援計画は、利用者・家族・専門職の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。	A	A	
11	サービス開始・終了時の配慮	サービスの開始及び終了の際に、利用者・家族の環境変化に対応できるよう支援していますか。	A	A	

## (3)利用者の人権の尊重

12	利用者の尊重①	職員は、利用者の障害状況や自立支援の観点を総合的に捉えて、利用者を尊重した支援を行っていますか。	A	A	
13	利用者の尊重②	利用者の人権を尊重する具体的な取り組みを行っていますか。	B	B	
14	プライバシーの保護	職員は、利用者のプライバシー保護について配慮していますか。	B	B	
15	一人ひとりの状態に応じた配慮	サービス提供内容や活動は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、個別に配慮されていますか。	B	A	

## (4)人材養成

16	事業所への協力者の養成	ボランティアや地域住民に事業所を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えていますか。	B	A	
----	-------------	---	---	---	--

## (5)情報提供

17	適切な契約	サービス利用で契約が必要な場合は、適切に契約を行っていますか。	A	A	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

## 2 事業所におけるサービスの提供

### (1)情報の共有化

18	支援方針に対する共通理解	職員は、事業所で統一された方針に基づいて具体的な支援を行っていますか。	B	A	
19	個人情報(データを含む)	利用者に関する情報の収集および管理は、適切に行われていますか。	B	A	

### (2)職員の育成

20	ミーティングの開催	職員間において、定期的または随時に情報共有する体制がありますか。	A	A	
21	カンファレンスの開催	利用者支援を行う中で、定期的または必要に応じてカンファレンス(ケース会議)を開催していますか。	B	B	
22	スーパービジョンの実施体制	必要な場面で指導助言(スーパービジョン)を受けられる仕組みがありますか。	B	B	

### (3)適切なサービスの提供

23	エンパワメントを引き出す支援	職員は、エンパワメントの理念に基づいた支援を行っていますか。	A	A	
24	利用者の意思の確認	意思表示が困難な利用者に対して、できる限り利用者本人の意思に沿った選択や活動となるように支援していますか。	A	A	
25	健康状態の把握	利用者の健康状態や障害の状況等を的確に把握し、異常を感じた場合は、速やかに適切な対応を取っていますか。	A	B	○
26	食事環境	利用者が食事を楽しむことができるような配慮や工夫を行っていますか。	B	B	○
27	入浴支援	入浴支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて適切に行われていますか。	B	B	○
28	排泄支援	排泄支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて適切に行われていますか。	B	B	○
29	整容支援	利用者の身体状況や障害状況に応じて、身だしなみを整えるよう支援していますか。	B	B	
30	金銭管理等	事業所で通帳・印鑑や現金等を預かった場合、その管理を適切に行っていますか。	B	B	
31	ライフステージに応じた相談援助	進学・就職・転職・転居・入院治療など、利用者のライフステージに応じた相談に応じ、必要な支援を行っていますか。	B	B	

### (4)家族への支援

32	家族との信頼関係の構築	家族に対し、サービス提供の意図や効果を説明し、信頼関係を構築するよう努めていますか。	A	A	
33	家族への情報提供・情報共有	定期的または必要に応じて、利用者の様子を報告したり家族から利用者の様子についての報告を受けるなどの機会を持っていますか。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者 評価	改善の 必要性
-----	-----	----	------	-----------	------------

## (5)他機関との連携

34	地域内の社会資源の把握	利用者支援の関係する相談機関等の情報を把握し、日々の支援に活かしていますか。	B	B	
35	他機関との連携・協力	行政や専門機関、他の事業所等と連携し、必要に応じて協力体制を築いていますか。	B	A	

## 3 事業所の地域貢献

## (1)地域とのつながり

36	地域の社会資源としての事業所	事業所の持つさまざまな機能を地域に還元したり、地域とのつながりを作るようにしていますか。	A	A	
37	災害時の協力	災害発生時に備えて、地元関係機関との共同の取り組みを行っていますか。	B	B	