

## 福祉サービス第三者評価結果表

### ① 第三者評価機関名

特定非営利活動法人エール・フォーユー
--------------------

### ② 施設・事業所情報

名称：山形県リハビリセンター	種別： 障がい者支援施設 ・生活介護 ・施設入所支援 障がい福祉サービス事業所 ・就労継続支援 B 型 ・就労移行支援 ・共同生活援助（外部サービス利用型） 相談支援事業所 ・一般相談支援 ・特定相談支援 ・障害児相談支援
代表者氏名：総括施設長 黒沼祐蔵	定員（利用人数）： 障がい者支援施設 ・生活介護 30 名・施設入所支援 70 名 障がい福祉サービス事業所 ・就労継続支援 B 型 70 名・就労移行支援 6 名 ・共同生活援助 4 名
所在地：山形県山形市大字大森 3 8 5	
TEL：023-686-3722	ホームページ： <a href="http://y-sinsyokyo.com/">http://y-sinsyokyo.com/</a>
<b>【施設・事業所の概要】</b>	
開設年月日：昭和 4 3 年 4 月 1 日	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 山形県身体障害者福祉協会	
職員数	常勤職員：34 名 非常勤職員：15 名
専門職員	社会福祉士 2 名 管理栄養士 1 名
	精神保健福祉士 2 名 正看護師 4 名
	介護福祉士 6 名
施設・設備 の概要	居室 3 3 室 定員 7 0 名 スプリンクラー他

### ③理念・基本方針

#### 【理念】

「3つのよろこび（生きることのよろこび・働くことのよろこび・共に助け合うよろこび）の実現」

#### 【基本方針】

《平成29年度 山形県リハビリセンター 事業計画》

障害福祉サービス事業等については、平成28年5月より山形県総合運動公園内売店「リハビリセンターフレンドショップ」（就労継続支援B型）を開設。各種スポーツ大会やイベントなどを含めて多くの公園利用者に、リハビリセンター製造の製品を少しずつではあるが浸透させることができた。平成29年度も引き続き施設並びに製品のPRに努め、売上げの拡大に繋げていきたい。また、共同生活援助事業「グループホーム東山住宅」においては、各関係機関のご支援・ご協力をいただき、3年の準備期間を経て平成28年9月にようやく開設することができた。現在は、4名の利用者の方々が、地域の中での新しい暮らしに少し戸惑いながらも大きな希望を持って生活をスタートされている。今後も安心安全な暮らしを提供できるようサポートしていきたい。

就労支援における新規事業については、平成28年度の取り組みにより継続性・発展性のある事業をある程度絞り込むことができた。今後施設整備を含め更なる準備を進め、平成30年度からの本格稼働を目標とする。なお、新規事業の準備にあたっては、福祉だけでなく様々な分野の助成金等にも積極的にアプローチしていきたい。

生活支援においては、新たな取り組みとして第三者評価の受審を計画していく。リハビリセンターにおいて提供されるサービスの質的な向上や改善を図ることで、より透明性が高く利用者にとって安心できる支援へとつなげていきたい。

地域貢献を目的として開催している「リハビリセンター朝市」「ふれあいサロン」「地域ふれあい訪問サービス」については、更に充実した内容で展開し、多くの方々にご利用いただけるよう取り組んでいきたい。また、地域に対してより開かれた施設づくりを目指し、新たな試みを模索していく。

今般厚生労働省に発足した『「我が事、丸ごと」地域共生社会実現本部』の目指す「地域共生社会」は、2035年に向けた保健医療システムの構築において、福祉サービス事業者が従来とは違う役割を担うことを示唆している。今後も国の動きや情報に注視しながら、時代に即した知識、価値観をもってサービスの提供にあたりたい。職員一人一人が、職員倫理綱領や行動指針等の遵守を徹底し、利用者並びに家族そして地域の方々がリハビリセンターの事業に対して希望を感じていただけるよう、一丸となって取り組んでいきたい。

#### ④施設・事業所の特徴的な取組

- ・昭和43年に身体障害者授産施設として開設し、現在は障がい者支援施設（施設入所支援事業70名・生活介護事業30名）、障がい福祉サービス事業所（就労継続支援B型事業70名・就労移行支援6名・共同生活援助事業4名）、相談支援事業（一般相談支援・特定相談支援・障害児相談支援）を運営している。
- ・生活介護事業では、機能訓練・創作活動・生産活動・レクリエーション・軽スポーツを中心にサービスの提供を行い、ご利用者に楽しみややりがいを持って取り組んでいただけるよう支援している。
- ・就労継続支援B型事業では、食品加工科・縫製科・印刷科・簡易作業科を中心に展開、製パン・印刷といった自主製造から縫製・紙器加工など企業からの受託加工まで様々な作業に取り組んでいる。また、平成28年5月より、(株)モンテディオ山形の依頼を受け、山形県総合運動公園内売店「フレンドショップ」を開設。公園ご利用者や各種大会参加者に喜ばれる店舗経営に励んでいる。
- ・就労移行支援事業では、一般企業への就職を希望されている方々の学びの場として、長所を伸ばす支援に重点を置き支援している。基本的な労働習慣の定着、働く場でのマナーやスキルの習得など、ご本人の希望や適正に応じた訓練を実施、平成23年4月の事業開設より11名が一般企業への就職を実現されている。
- ・共同生活援助事業は、平成28年9月より県営東山住宅（バリアフリー対応型住宅）の2室を借り受け、より地域に根ざした日常生活を送るための支援を行っている。自治会主催の行事にも積極的に参加できるよう工夫しながら、楽しみのある生活づくりをお手伝いしている。
- ・相談支援事業では、様々な不安や悩みに対応し、生活上の助言や情報提供を行うとともに、適切かつ効果的な福祉サービス利用ができるようプラン作成や定期的なモニタリングを行っている。
- ・施設ご利用者が積極的に社会参加するための取り組みの一環として、年2回の研修を実施。ご利用者の意見を取り入れながら、夏期には企業見学や話題のアトラクションを体験する研修旅行（1泊2日）、冬期には温泉やボウリングなどレクリエーション研修を企画。研修の実施にあたっては、施設そのものが社会参加のための運動体であるといった認識を持ち、社会が障がいをお持ちの方々を受け入れるために何が必要かを考えるきっかけとしていただくことも大きなテーマとなっている。
- ・地域に根ざした施設づくりを目標に、地域との共催のイベントや施設機能の開放、公益的な取り組み（ふれあいサロン&カフェ・地元中学生に対する福祉出前授業や職場体験学習）等積極的に活動を展開している。

#### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成29年11月24日（契約日）～ 平成30年4月18日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	0回（平成 年度）

## ⑥総評

### ◇特に評価の高い点

#### 1、自立支援について

利用者が自立した日常生活や社会生活を営み、安心して暮らせるように、一人ひとりが持つ障がいの特性や事情に配慮して個別支援計画書を作成し、利用者は少しでも自分で働いて必要とされるよう日々努力しています。

障がい者支援施設として生活介護事業と施設入所支援を行い、利用者は機能訓練や軽スポーツ、創作活動・生産活動・レクリエーションなどに楽しみや生きがいを持って取り組み、身体機能の維持向上に努めています。障がい者福祉サービス事業所として就労継続支援 B 型や就労移行支援・共同生活援助があり、グループホームや福祉ホーム等からの通いや、家族による送迎・盲導犬と一緒に来るなど様々な方法で通所し、また、就労時間についても一人ひとりの状況を見ながら就労と日中の活動を組み合わせ、利用者が望む生活の実現と自立に向けた支援が行われています。

#### 2、就労支援について、

障がいが多様化する中で就労継続支援 B 型として、利用者が主体的に作業工程に関わることができるよう道具などを工夫し、利用者一人ひとりが必要な人材として働いており、事業所では新規事業の開拓や受注の拡大と販売力の向上に取り組んで、月 1 回の工賃と年 3 回の手当が支給され、生きがいや達成感に繋がりモチベーションが上がっています。

就労移行支援の中では一人ひとりの就労に対する思いに違いがある中で、職場定着のための作業実習や就職準備に向けた学習に力を入れ利用者も仕事に対する意欲が芽生え、ハローワークでの求職活動やふれあい面接会に繋がり、職場見学や就労継続のためのフォローアップも行うなど、関係機関と連携して支援を行っています。

#### 3、地域との交流について、

事業所では地域に根差した施設づくりを目指し、夏祭りや福祉祭など地域住民との協同による行事で施設製品を出店したり、ふれあいサロンや朝市などが定着しており、利用者は製品の販売など様々な場面を通してできることに力を発揮し積極的に地域の行事に参加して交流し、互いに理解が深まっています。

また、地区と防災相互協力協定を締結して有事の際の相互協力や、体育館等の施設開放とふれあいサロン&カフェの開催など地域貢献も含めて関係構築を図り、交流を通じて利用者や家族・地域の人にリハビリセンターの事業に対する理解が得られるように努めています。

### ◇改善を求められる点

#### 1、職員一人ひとりの目標設定について

事業計画に基づいて各課で目標を設定し、期待する職員像についても倫理綱領や行動指針によって明確に示されているが、評価基準の中では職員一人ひとりが自ら目標を設定し、進捗状況の確認や目標達成度の確認などを行うことが求められており、教育・研修と合わせて一人ひとりが目標を設定し取り組まれることを期待します。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

山形県リハビリセンターが平成30年度4月を以て創立50年という節目の年を迎えるにあたり、現在提供している全サービスの内容を第三者機関に評価していただき、改めてより良い施設づくりを目指すことを目的に、平成29年度事業として事業計画の中に位置付けておりました。

今回の受審を通して、今まで取り組んできた成果として良い評価をいただいた内容については更に伸ばし、今後の課題として得られた内容については、全職員の共通認識の下、課題解決に向けたアプローチを重ねていきたいと思っております。

⑧評価細目の第三者評価結果

別紙のとおり

## 【共通評価項目】

## 評価細目の第三者評価結果

※すべての評価細目（45項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

## 評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

## Ⅰ-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	Ⅰ-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<コメント> 理念と基本方針を掲げて利用者が安心して生活ができるように、理念の実現に向けて取り組んでいる。利用者と家族・関係者も含めて広く理念の周知を図り、職員は倫理綱領や行動指針を理解して共通認識を持ち、利用者の自己決定を尊重した支援が行われている。		

## Ⅰ-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅰ-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	Ⅰ-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
<コメント> 山形県健康福祉部障がい福祉課に講師を依頼して福祉の動向を学んだり、リハビリセンター一運営協議会を開いて施設の現状を理解してもらい、前年同期と比較・検討をしながら課題の解決と質の向上に向けて取り組んでいる。		
3	Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a
<コメント> 経営課題やサービス内容の現状について把握・分析し、理事会・評議委員会への報告や職員間の共有が図られている。福祉サービスの動向を注視しながら経営課題の解決に向けて取り組み、地域に開かれた施設づくりを目指している。		

### I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>中・長期事業計画と収支計画については施設・事業所の現状を分析し、改修計画や利用者へのサービス内容なども含めて単年度事業計画に組み入れる形で策定し、理事会・評議員会において承認を得て職員の周知も図られている。</p>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>単年度事業計画は利用者に対するサービス量の拡大や、支援事業の向上と施設設備の老朽化に伴う修繕などの課題を含めて具体的に策定し、計画の実現に向けて取り組んでいる。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画の策定にあたっては、職員の勤務年数や職種に応じて全ての意見を集約し、計画に反映させている。会議や研修の場において周知を図り、定期的に評価・見直しを実施するなど組織的に行われている。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画については利用者にも工夫しながら説明し、家族会の中でも資料を用いて行われている。行事計画は利用者の参加を促す観点から周知を図り、大きな行事の場合には回数を重ねて説明し、理解が得られるように努めている。</p>		

### I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉サービスの質の向上に向けて、サービス改善委員会・食事サービス委員会・リスクマネジメント委員会などの体制を築き、組織的にPDCAサイクルに基づいて取り組んでいる。</p>		

9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>半期ごとにセルフチェックを実施し、ハード・ソフトの両面から課題を抽出して、各種委員会を通じて明確にしている。生活支援・就労支援などの職種を超えて自主的に勉強会を開き、解決に向けた取り組みが行われている。</p>		

## 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

### Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>管理者は事業所の責任者として、職務の執行と職員の育成にあたっている。日々の業務と研修や伝達講習などの機会をとらえ、自らの役割と責任を明確にし、効果的な経営管理と任務の遂行に力を発揮している。</p>		
11	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>管理者は国や県の福祉に関する様々な役職を担い、障がい者が地域で安心して安全に生活ができる共生社会を目指して組織全体をリードし、関係機関とも連携を図っている。職員にも社会福祉法人としての職員像を掲げ指導にあたっている。</p>		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>就労支援と生活支援や地域貢献に力を注ぎ、地域に対してより開かれた施設づくりを目指している。各種委員会に自らも参加し、職員は利用者の立場に立ってサービスを提供できるように指導力を発揮している。</p>		
13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>管理者はこれからの国の動向や情報を注視して、利用者の人権を尊重しサービスの提供に尽力している。職員には倫理綱領や行動指針の遵守を唱え、働きやすい環境整備に取り組んでいる。</p>		



## II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>人材の採用については資格の有無は問わず、入職後でも取得を目指せるように支援し、中途採用の場合は前職で培った知識や能力を職場で活かしている。また地域住民の中から有資格者を積極的に採用し、即戦力として働いてもらっている。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>処遇については人事管理規程や就業規則に基づいて、総合的に実施している。資格手当を設けており職員のモチベーションに繋がっている。職員は倫理綱領に基づき利用者の尊厳と人権擁護に配慮し、ポケット版にして常に携帯し、求められる職員像を自覚し行動の振り返りとしている。</p>		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ワーク・ライフ・バランスに配慮して、介護休暇のほか子育て支援として男性職員の育児休暇取得も進めておりすでに取得者がいる。聴覚障がいのある職員には日勤のみの勤務としサポート体制に努め、職員の悩みなどは毎朝の申し送り時や各課においていつでも話しやすい環境を作って対応し、更にセルフチェック項目を使用しての取り組みも行っている。</p>		
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員一人ひとりの目標設定はしていないが、事業計画の実行に向けて各課（生活支援・就労支援）で目標を設定し、その中で一人ひとりが取り組んでいる。また経験を重視し、総括施設長による面接で進捗状況などを確認している。</p>		
18	II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>研修は研修委員が中心となって計画し事業計画に明記している。内部研修は法人内で年4回、センターとして3回の研修を臨時職員も参加して実施している。その他7班に分かれ、県内外の施設見学等を行い、それぞれの専門的立場からの視点で、就労の実態や職業指導で工夫している点などを参考にして業務に活かしている。</p>		

19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員の経験年数や職種別、テーマ別に応じた研修に参加し、研修後は復命書や伝達研修で報告し共有を図っている。入職時は採用時研修を行い福祉サービスについての理解を深めている。資格取得を目指している職員には実習参加期間の就業免除等の支援を行い、働きやすい職場づくりに努めている。</p>		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実習生受け入れは担当職員が窓口となって調整を行い、資格取得を目指す学生、養護学校教員、警察学校初任科生、中学生職場体験など幅広く受け入れており、それぞれの目的に応じたプログラムを作成し実施している。実習に来た特別支援学校の生徒が卒業後、就労継続支援に通所している事例もある。</p>		

### Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	Ⅱ-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ホームページや広報紙に理念・基本方針・事業計画等を記載し情報を公開して透明性を図っている。広報紙を地域住民向けにコミュニティセンターにも置いている。地域の有識者で構成しているリハビリセンター運営協議会において活動報告を行い、その会議の中で様々な情報やアドバイスを受け、製品などの販売にも繋がり収益に反映されている。</p>		
22	Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経理規程に基づき、拠点区分ごとに予算編成しており、年2回法人内の監査や税理士から指導・助言を受け適正な運営に取り組み透明性を図っている。</p>		

## II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>当事業所で行われる最大の行事「福祉祭」には地域や関係機関、各地区の身体障害者協会などから1200名にも上る参加を得て行われている。共生社会に向けた取組として「ふれあいサロン&amp;カフェ」を開催し地域の方や近くの特別養護老人施設の高齢者を招いて新作パンの試食をしてもらうなど交流を図っている。月1回の朝市ではパン等を販売し評判を得ている。</p>		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ボランティアの受け入れも積極的に行い、イベント開催ごとにチラシやコミュニティセンターの広報紙に掲載してもらい都度募集し、販売の手伝いや駐車場係など多様な参加協力を得ている。生活介護では特技を持っている方がボランティアとして作品づくりやそば打ち、吹き矢などを指導してもらい生活に楽しみと潤いを与えている。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>行政を含めた関係機関や多職種連携でネットワークづくりを行い利用者の支援に取り組んでいる。リハビリセンター運営協議会での話し合いや講師を招いての研修で社会資源や地域のニーズを把握し現状を理解している。</p>		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	II-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設の持っている機能を活かして体育館の貸し出しを行っている。敬老会で体育館を使用した結果、参加者が増えたと喜ばれている。また地域とは防災相互協力協定を締結し、共に支え合う体制ができている。</p>		
27	II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人として相談支援事業も展開しており、広く社会からの相談や、障がい者支援の他に、地域の独居老人や高齢者世帯にも目を向けた公益的な事業の取組を行っている。近年、病院のソーシャルワーカーからの問い合わせにも対応している。</p>		

## 評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

### Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>倫理綱領と行動指針を策定し、職員は常に携帯して共通の理解と認識を持って支援している。研修を通して利用者の尊厳と基本的人権を学び、自己研鑽を積んで責任と使命を自覚し倫理の確立に向けて努力している。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員はプライバシー保護と権利擁護について、研修を通じて知識と自覚を持って誠実に対応している。利用者の個性を尊重し自己選択や自己決定ができるように支援している。</p>		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ホームページやパンフレットを活用し、見学や説明などいろいろな方法で対応している。入所・通所を含めて利用開始時には必ず事業所を見てもらい、必要な情報は利用者の理解と判断が得られるように工夫して伝えている。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>サービスの変更や開始にあたっては誰にでも分かり易いように資料を用いて丁寧に説明を行い、各種様式を用いて具体的に記載し家族からも同意を得ている。意思決定の困難な利用者には障がいの特性に合わせた様々な工夫を凝らし、適切に支援している。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>退所後も利用者の就労定着支援に向けたアフターケアを行い、行政や関係機関とも連携を図って、福祉サービスの継続性を損なわないように配慮している。</p>		

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者調査を行って満足の上昇に取り組み、意思疎通が困難な場合でもコミュニケーションを図って意向を把握している。サービス改善委員会で意見や要望を受けて、特浴室の改修や冷蔵庫の設置などの改善に繋げている。</p>		
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情解決体制を築いて施設内にも掲示し、苦情受付箱も設置している。定期的に第三者委員による家族代表との懇談会やサービス改善委員会を開催して内容を検討し、公表も行われている。</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>いつでも意見を述べることができるようにして相談室や複数の職員で対応し、プライバシーにも配慮している。中には利用者間のトラブルによるものもあり、随時傾聴して意見や要望は前向きに受け止めるように努めている。</p>		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>対応マニュアルを整備して意見や要望には組織的に対応している。利用者調査から工賃に関することや部屋替えなどの要望があり、多種にわたることから可能な限り迅速に対応し、福祉サービスの向上に努めている。</p>		
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ヒヤリハットについては記録用紙を見直した結果、職員が記入しやすくなり報告が素早くできるようになっている。提出された事例はリスクマネジメント委員会で状況や原因を分析し、職員全員と家族会会長が参加して周知し改善を図っている。就労時の怪我については労災の適用外の為独自に保険加入し備えている。</p>		

38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染症対策委員会が中心となり看護師の指導や研修で学び、ノロウイルス対応セットを各所に準備し、アルコール・次亜塩素系消毒液で年間を通して施設内の消毒を行うなど職員は予防に取り組んでいる。また医務室だよりの中で、利用者や家族等にも注意喚起を促し予防対策に努めている。</p>		
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>災害時における役割は防災組織図で明確にし、様々な災害の対応マニュアルを整備している。地域とは防災相互協力協定を締結しており、地域の防災会や消防団の協力を得て、年5回の訓練を実施、うち1回は実際に夜間に避難訓練を行い、障がいを持つ利用者を避難させるため日中とは違った新たな課題（夜間時の服薬等）が見つかり安全な避難を主とした対策を図っている。警備会社と契約して非常時の対策も講じている。</p>		

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>サービス実施方法は重要事項説明書と利用契約書の中に明記してある。福祉サービスの提供については担当、副担当職員が情報をまとめて、サービス管理責任者と個別支援計画を作成し職員全員で共有している。外部サービス共同生活においては業務日誌の中に火災予防チェック項目を設け留守中の管理を徹底している。</p>		
41	Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>標準的な実施方法に基づき利用者によって3ヶ月・6ヶ月ごとにモニタリングを行い支援内容を見直している。就労に関しては作業に馴染むことから始め、(今どこまで目指すか、目標は、将来の安定した生活は)など一人ひとりの自己選択・自己決定を大事に支援している。</p>		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		

42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>アセスメントは多岐にわたる項目で（日常生活・健康や身体・コミュニケーションスキル・社会参加・就労など）ニーズを把握し、個別支援計画と支援実施書の中に具現化している。それぞれの障がいの特性に配慮し、個別には他の相談事業所や病院との連携を図りサービスを提供している。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ケース検討会議で評価・見直しを行い、就労支援は入所・通所によってそれぞれの時間や工賃・作業内容等を考慮し、社会復帰に繋がるよう支援している。生活介護における機能訓練や創作活動などは一人ひとりの意志で参加しており、自立へ向けて随時検討・見直しを行っている。</p>		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>申し送り事項は回覧で周知を図り、日々の体調など気づいたことは日報で記録している。職員は個別支援計画を全員が確認できるようにし、パソコンを利用したケースの記入方法等の研修を実施し記録している。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>記録の保管は個人情報保護規程に基づいて行われており、パソコンはパスワードを使用し管理している。諸記録を整備し利用者・家族等からの開示請求にはいつでも応じる体制を築いている。</p>		