

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書 (概要)

公表日：令和6年4月19日

評価機関	名称	(社福)広島県社会福祉協議会
	所在地	広島県広島市南区比治山本町12-2
	事業所との契約日	令和5年9月15日
	訪問調査日	令和6年2月8日
	評価結果の確定日	令和6年4月4日
	結果公表にかかる事業所の同意	あり・なし

I 事業者情報

(1) 事業者概況

事業所名称	中国芸南学園第一成人部	種別	障害者支援施設(施設入所支援)		
事業所代表者名	施設長 長迫 智恵	開設年月日	平成22年4月1日		
設置主体	社会福祉法人 中国新聞社会事業団	定員	60人	入所者数	63人
所在地	〒729-2317 竹原市忠海中東町2-10-1				
電話番号	0846-26-0310	FAX番号	0846-26-2713		
ホームページアドレス	http://ch-jigyodan.jp/geinan/facility.html				

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	事業所の主な行事など
○生活介護(定員60人)	花見、春のレクリエーション、夏祭り、クリスマス会
○施設入所支援(定員60人)	誕生会、芸南祭、打ち上げ、忘年会、社会見学旅行
○短期入所(定員6人)	
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
● 総居室数 39 室	○食堂 1か所 ○静養室 1か所
・居室内訳(個室) 4 室	○浴室 2か所 ○相談室 1か所
(2人部屋) 34 室	○トイレ 4か所
(4人部屋) 1 室	○医務室 1か所

職員の配置

職種	人数(うち常勤の人数)	職種	人数(うち常勤の人数)
施設長(管理者)	1人(1人)	機能訓練指導員	1人(0.5人)
サービス管理責任者	7人(1.6人)	栄養士	1人(1人)
支援員・指導員	45人(34.3人)	調理員	4人(3.6人)
看護師	2人(1.2人)	事務員	3人(3人)

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

中国芸南学園は、中国新聞社を母体とする社会福祉法人中国新聞社会事業団が、県の西部・東部に偏在していた知的障害児施設の中部への設置要望を受け、昭和43年3月に竹原市忠海町に知的障害のある子どもを保護育成する定員30人の施設として開設しました。その後、昭和57年4月に子どもが成人した後の入所施設として、中国芸南学園成人部を併設し、現在では、就労継続支援B型、障害児通所支援事業、相談支援事業、共同生活援助事業などを多角的に運営されています。

中国芸南学園第一成人部では、2階建ての建物に、約60人の利用者が男女別に分かれ、日中活動を行いながら生活されています。法人のビジョンに「高品質な療育・介護支援を通して利用者の生活を守り、QOLを高める」を掲げ、3年前から「DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進」と「組織のリデザイン」に取り組み、ICT化による業務の生産性向上とともに、キャリアパス制度の導入により、職員の専門性を高め、利用者やその家族の安心と希望の実現をめざされています。

福祉サービス第三者評価は今回初めて受審されました。自己評価は、管理運営編は管理職、サービス編は全職員で取り組まれ、各評価項目ごとに職員の意見を抽出して課題を把握されていました。

◎特に評価の高い点

(1)法人としてのビジョン・ミッションを明確に定め、これを実現するための具体的な戦略マップを作成されています。戦略マップでは、「組織のリデザイン」と「DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進」の2本柱が掲げられ、これを実現するために組織としての全体戦略、事業戦略、機能戦略が4つの視点(サービス、財務、業務プロセス、学習・成長)から体系的に整理されています。この戦略マップに基づいて、管理者層と職員間で取り組むべき内容を共有しておられます。(管理運営編 No.3:中・長期的なビジョンと計画の明確化、No.4:適切な事業計画策定)

(2)「組織のリデザイン」では、組織を逆ピラミッド型にし、利用者にもっと近い「支援員」の自律性を高める権限移譲や人事管理の仕組みを検討するなど、職員の質の向上に向けた精力的な取り組みがうかがわれます。令和4年度に職位に応じた役割と責任、各職位に求められる知識・能力(コンピテンシー)・姿勢を分かりやすく整理したキャリアパス表を策定されています。今後は、目標管理制度と連動させ、経営層の目標と、各施設、各部門、現場の目標と成果を連動させるOKR(Objectives:目標・KeyResults:成果指標)の仕組みを導入される予定であり、職員が同じ方向を向き、明確な優先順位を持ちつつ、一定のペースで計画が進行できる工夫をされています。(管理運営編 No.11:職員の質の向上に向けた体制)

(3)個別支援計画はアセスメントを基に課題を抽出し、支援会議で利用者の強みをいかす目標を設定して取り組み、定期的な見直しも行われています。特にアセスメント・モニタリング・見直し・支援会議の流れを「PDCA(計画・評価・評価・改善)」のサイクルで捉え、課題発見のプロセスと計画の策定に重点を置いた支援が行われています。(サービス編 No.8:アセスメントの仕組み、No9:計画の実施・評価・見直し)

(4)職員への指導助言は、事業所ごとに組織図を見直し、サービス管理責任者やグループマネージャーが中心となって行われています。また、作業療法士や理学療法士、医療や療育機関等からの専門的助言やキャリアコンサルタントによるセミナーや面談など、様々な外部の協力を得て、職員を支える体制が構築されています。(サービス編 No10:本人の自己決定・家族の参加、No22:スーパービジョンの実施体制)

◎特に改善を求められる点

(1)毎日清掃を実施し、施設内は清潔に保たれていますが、清掃のチェック体制がありませんでした。掃除のチェック表など、清掃したことが確認できる仕組みを検討してはいかがでしょうか。(管理運営編 No.15:環境衛生)

(2)日常的に利用者の意見や要望を把握するよう努めておられますが、利用者の意見や要望を総体として把握し、施設環境の工夫や支援の質向上に活かす試みも検討してはいかがでしょうか。(管理運営編 No.21:利用者満足の向上、No.22:意見を述べやすい体制の確保①)

(3)地域・ボランティアの把握や連携という点で不十分との意見があり、また地元と連携した災害への対策や避難訓練は計画の段階に止まっているとのことでした。今後は地域との更なる関係構築と災害対策を事業計画に挙げ、計画的に進められることを提案します。(サービス編 No.39:地域内の社会資源の把握、No42:災害時の協力)

(4)食事・入浴・排泄のマニュアルが未整備でした。現在使用されている業務手順書から、食事・入浴・排泄等を抜き出し、項目別に支援マニュアルとして整理されてはいかがでしょうか。また、その際には、プライバシーへの配慮など利用者尊重の視点も加えられることを提案します。さらに、不審者侵入やその他のマニュアルの周知が不十分との意見もありましたので、会議等で各種マニュアルの確認と更なる周知を図ら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 No6:危機管理①・③、No.26:食事環境、No.27:入浴支援、No.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

今回初めて第三者評価を受審しました。課題となる項目が明確になるとともに、今できていることや事業所のよいところを改めて確認することができました。

また、全職員にアンケートを実施したことで、日頃の支援や事業所運営に対して振り返るよい機会となりました。高評価いただいた項目はさらに推進し、改善を求められた①利用者の意見や要望を踏まえた施設環境の工夫や支援の質向上②地域と連携した災害対策や避難訓練の実施③支援マニュアルの整備等を重点的に検討を行い、今後のサービスの改善に取り組んでいきたいと思えます。

また、家庭アンケートでは約7割の家庭から回答があり、これまでの支援を肯定的に受け止めさせていただくとともに、課題については、今回の受審をきっかけに職員全体で、より良いサービスが提供できる施設を目指してさらなる改善に努めて参ります。

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 (法人または事業所)	(1)理念・基本方針 自己評価：NO.1-2	法人の基本理念として「利用者の権利擁護、利用者主体のサービス、地域に開かれたサービス」を掲げられ、職員倫理綱領、職員行動規範「笑顔の絶えない施設づくり」が明文化されており、ハンドブックとして職員全員に配布されています。このハンドブックには、虐待等を防ぐための支援姿勢に関する項目「あなたの支援は大丈夫？」が盛り込まれており、利用者の権利擁護を重視する一貫した姿勢が伺えます。また、倫理綱領等は、職員会議時に読み合わせを行い、職員への浸透に努めておられます。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	法人としてのビジョン・ミッションを明確に定め、これを実現するための具体的な戦略マップを作成されています。戦略マップでは、「組織のリデザイン」と「DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進」の2本柱が掲げられ、これを実現するために組織としての全体戦略、事業戦略、機能戦略が4つの視点（サービス、財務、業務プロセス、学習・成長）から体系的に整理されています。この戦略マップに基づいて、管理者層と職員間で取り組むべき内容を共有しておられます。
	(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	施設長はビジョン・ミッション及び戦略マップに基づき、事業計画の推進、業務の効率化、改善のためのDXの推進や専門性の深化、チーム支援の組織づくりなどについて、職員への周知と理解を促し、指導力を発揮されています。年数回の職員面談や職員アンケートの実施など、施設運営の課題と解決策を把握、提案できる機会を設け、職員の業務遂行への意識を高める取り組みにも努めておられます。
2 組織（法人または事業所）の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：NO.7-8	専門誌の購読の他、日本・広島県知的障害者福祉協会の会議・研修に参加するなど最新の動向把握に努めておられます。また、地域の福祉サービスのニーズや潜在的な利用者に関する情報は、市行政や竹原市社会福祉法人協議会への参加等により、情報収集されています。経営状況については定期的に税理士の助言を受け、職員会議での周知、説明を行っておられます。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	法人のミッション・ビジョンに基づき、必要な人材確保や職員体制に関する方針が明確化されています。人材確保・育成については、「組織のリデザイン」に取り組み、ミドル層を軸にした人材育成や職員の専門性を深化させる取り組みを積極的にすすめておられます。具体的には、全職員がサポカレオンライン研修を受講し、新任職員にはOJT指導を行っておられます。また、支援する利用者（高齢、強度行動障害、自閉症）に合わせたスキルアップ研修なども積極的に取り入れておられます。 また、令和4年度にキャリアパス表を策定され、職位に応じた役割と責任、各職位に求められる知識・能力（コンピテンシー）・姿勢を分かりやすく整理しておられます。このキャリアパス表に基づき、各職位において受講すべき研修が示され、人材育成が一体的かつ計画的に実施できる仕組みを構築されています。今後は、この仕組みの運用の段階に入るとのことであり、目標管理制度と連動させて、能力、業績、成果をどのように評価していくかが課題と認識されています。また、経営層の目標と、各施設、各部門、現場の目標と成果を連動させるOKR（Objective:目標・KeyResults:成果指標）の仕組みを導入される予定であり、職員が同じ方向を向き、明確な優先順位を持ちつつ、一定のペースで計画が進行できる工夫をされています。 職員の就業状況の配慮については、施設長は相談しやすい雰囲気づくりを心がけながら、職員の面談を行い、意向や意見を把握し、職場環境の改善に努めておられます。異動希望の意向調査や茶話会などでも職員の意見を聴き取り、研修時間の見直しや職員体制の見直しに繋げておられます。福利厚生では、給食費、駐車場の利用、人間ドック等への補助など、働きやすい環境づくりに努めておられます。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	リスクの種類別に対応手順を定めたマニュアルが定められています。緊急対応マニュアルは各スタッフルームに設置され、チャットアプリで迅速に職員への連絡周知ができる仕組みが徹底されています。さらに、各ルームに大型ディスプレイが設置されており、利用者の状況が確認できるよう工夫されています。ヒヤリハット事例は、サービス・リスクマネジメント委員会において、報告、分析、再発防止の検討がなされています。

2 組織（法人または事業所）の運営管理	(4)設備環境 自己評価：NO. 14-15	<p>棟内は段差のない床で、歩行器や車椅子も容易に移動できるよう配慮されています。清掃は業務手順の中に組み込まれ、毎日行われています。トイレ等については1日に複数回掃除が行われており、清潔が保たれています。害虫駆除も定期的実施されています。</p> <p>◎毎日清掃を実施し、施設内は清潔に保たれていますが、清掃のチェック体制がありませんでした。掃除のチェック表など、清掃したことが確認できる仕組みを検討してはいかがでしょうか。</p>
	(5)地域との交流と連携 自己評価：NO. 16	<p>地域の奉さん会に所属し、地域の祭りや行事にも積極的に参加しておられます。また、施設の夏祭りでのボランティア参加や、毎月の朗読ボランティアの来園、地域での清掃活動やコミュニティー推進協議会への参加などを通じて、地域に開かれた施設として取り組まれています。これらの取り組みを通して、地域の福祉ニーズの把握や意見交換にも努めておられ、地域との関わりを大切にしておられます。</p> <p>◎施設の祭りに関わるボランティアへの説明資料等は作成されていますが、日常的に施設で活動されるボランティアの受け入れ手順等を定めたマニュアルは策定されていませんでした。ボランティア受け入れの流れとともに、施設でのルールなど、ボランティアに説明する内容等をマニュアルとして明文化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>竹原市障害者自立支援協議会への参加や、各種研修に積極的に参加し、行政や関連事業所等とも連携しながら、現況の把握と情報収集をされています。財務諸表は、規程に沿ってホームページ、広報誌で公開されています。</p> <p>◎財務諸表の一部を広報誌で公表されていますが、家族や地域住民に対して、施設の経営状況の安定性をより分かりやすく示せるよう図やグラフ化等の工夫をされてはいかがでしょうか。</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>法人の基本理念や職員倫理綱領、行動規範などに利用者の尊重を明文化し、会議等の場で読み合わせを行うなど、職員への支援姿勢の徹底を図っておられます。</p> <p>利用者の尊厳や人権、虐待防止については、権利擁護研修、権利擁護・虐待防止委員会、ケース検討会議を定期的開催して、利用者の権利擁護に努めておられます。個人情報保護規程に基づき、利用者のプライバシー保護を徹底し、ケース記録などは、棟内の施錠された書庫に保管されています。</p> <p>職員は、日頃から、利用者の相談事や意見などをくみ取るよう努めておられます。利用者満足度を把握するアンケートは実施してはもらっていませんが、個別の相談や聞き取りを行い支援に反映しておられます。意見箱も設置されています。</p> <p>◎日常的に利用者の意見や要望を把握するよう努めておられますが、利用者の意見や要望を総体として把握し、施設環境の工夫や支援の質向上に活かす試みも検討してはいかがでしょうか。また、利用者・家族からの苦情・解決内容についても、ホームページ等で広く公開し、施設の信頼性に繋がってはいかがでしょうか。</p>
	(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：NO. 25-28	<p>今回の自己評価は、管理運営編は管理職層、サービス編は職員全員で実施し、評価結果を数値化して、客観的に現状を把握されておられました。</p> <p>安全管理、緊急対応、感染症や災害対応など、各種マニュアル、連絡体制が整備されており、マニュアルについても適宜、必要な検証、見直しが行なわれています。さらに、利用者への一連の支援の流れ、ポイントを整理した「業務手順書」が作成されており、新人職員でも統一した対応ができるよう、サービス水準を一定に保つ工夫がされています。</p> <p>◎今後、マニュアルの内容を見直される場合には、入浴や排泄など、利用者支援に関わる内容には、プライバシーへの配慮など利用者尊重の視点も加えられることを提案します。</p>
	(3)サービスの開始・継続 自己評価：NO. 29-32	<p>施設のホームページやパンフレットの作成、広報誌を最寄り駅に掲示されるなどして、施設の情報を提供するとともに、施設見学や利用相談にも対応しておられます。</p> <p>利用者には、重要事項説明書等により、分かりやすく丁寧な説明が行われており、安心して施設生活が送れるよう配慮しておられます。また、契約解除や苦情申し立て窓口についても説明し、利用の際の不安の解消に努めておられます。</p> <p>施設を移行する場合には、説明し同意を得て進めることとしており、担当者、相談員とも情報共有しながら、サービスが途切れないように継続性に配慮しながら、移行先との連携、調整を行っておられます。</p> <p>◎重要事項説明書等、入所時の説明資料は、ルビや表、イラストなどを用い、利用者・家族によりわかりやすく伝わるよう工夫され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 入所施設

1 事業所運営体制の基本	(1)安心・安全・快適 自己評価：NO.1-7	<p>建物は中庭・グラウンドに面し、散歩や洗濯物を干す場所が確保されています。平成29年に改修工事を行い、浴室やトイレは車いすに対応したバリアフリーな環境を整え、2階には複数のウォーキングマシンを配置した機能訓練室や作業室があります。玄関のショーケースには、日中活動で制作した壁飾りやフラワーアレンジメントが飾られていました。施設内はトイレや手洗い場も含め、1日に2回、担当者が清掃を行っています。</p> <p>災害については、災害対策マニュアルを策定し、定期的に避難訓練を行い、必要な物品を備えています。</p> <p>食中毒・感染症対策としてマニュアルを整備し、流行時期には職員への注意喚起や職員研修を毎年行っています。</p> <p>食事に関しては管理栄養士が衛生管理を担当し、安全・新鮮な食材を仕入れて調理し、利用者個々に合わせた食事が適温で提供されています。</p> <p>不審者への備えとして、出入り口の施錠と施設内外に防犯カメラを設置しています。不審者対応マニュアルは策定されていますが、マニュアルの存在を知らない職員もおり、周知について課題とされていました。</p> <p>◎警察と連携した不審者対策の研修は、数年前に実施して以降行われていないとのことです。今後は研修の早期再開と不審者対応マニュアルについても今一度見直し、職員への周知に努められることを提案します。</p> <p>◎災害時の地域からの応援体制が課題とのことです。地域との合同訓練等を検討しているとのことです。今後の取り組みを期待します。</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>個別支援計画は支援ソフトを用いて、アセスメントでは利用者の生活状況の把握と本人や家族の思いを聞き取り、作業療法士や理学療法士、医療機関や療育機関等の助言を参考に作成されています。個別支援計画ではアセスメントを基に課題を抽出し、支援会議で利用者の強みを活かした目標が設定されています。</p> <p>個別支援計画の見直しは、半年毎にサービス管理責任者やグループマネージャーを中心に、利用者に関わるパート職員も交えて複数の職員で行っています。また、療育相談やスーパーバイザーの助言は棟ミーティングや部会などに反映されています。一方、状況に応じた随時の計画の変更は課題とされていました。</p> <p>事業所では個別支援計画のアセスメント・モニタリング・見直し・支援会議を「PDCA(計画・評価・評価・改善)」のサイクルで捉え、特に課題発見のプロセスと計画の策定に重点を置いた支援が行われています。</p> <p>サービスの開始・終了時は関係者会議で支援方針を確認し、ケース記録として管理されています。</p>
	(3)利用者の人権の尊重 自己評価：NO.12-15	<p>理念・倫理綱領・行動規範の冊子を全職員に配布し、会議等で定期的に権利擁護の読み合せや虐待防止の内部研修を実施しています。また、権利擁護委員会を設置し、外部講師を毎年招いて倫理綱領研修会を開催しています。</p> <p>意思伝達が難しい利用者には、職員が利用者の様子や表情から思いを汲み取り、イメージしやすい写真や絵等を用いて伝えています。</p> <p>日中活動は利用者の障害特性等に応じて複数用意し、作業療法士等の意見も参考に、本人の意向に沿った作業を提供しています。</p> <p>自治会は設置していませんが、コロナ禍前は「土曜集会」を実施し、1週間の振り返りや利用者の希望を聞く機会が設けられていました。</p> <p>◎排泄・着替え・入浴等のマニュアルにプライバシー保護に関する記載がありませんでした。マニュアルを見直す際には、プライバシーへの配慮について加えられることを提案します。</p>
	(4)人材養成 自己評価：NO.16	<p>ボランティア等に関して、施設主催の夏祭りの際には、委員会を設置し、地域住民や学生など多くの協力を得て開催しています。また、ボランティアとの打ち合わせを兼ねた交流は、事業所の取り組みを理解してもらう機会となっています。コロナ禍を経て、現在ではこれまでの地域ボランティアとの関わりが希薄になっているため、再開に向けて準備を進めているとのことです。</p>

<p>1</p> <p>体 事 制 業 の 所 基 運 本 営</p>	<p>(5)情報提供の体制 自己評価：NO. 17</p>	<p>サービス利用開始時に契約書や重要事項説明書でサービス内容等について利用者・家族に説明を行なっています。特に重要事項説明書は各項目ごとに表にまとめるなどの工夫が見られました。利用者本人との契約が難しい場合は成年後見制度の利用も勧め、現在、成年後見制度を利用している人には、後見人からの連絡や定期的な面会が行われています。</p> <p>◎契約書には「契約の解約等」の項目はありますが、利用者から契約が解除できる説明や契約終了後の生活への配慮等の記載はないようです。利用者や家族の不安の軽減と継続的支援のためにも、これらの項目を加えることを提案します。</p>
<p>2</p> <p>事 業 所 に お け る サ ー ビ ス の 提 供</p>	<p>(1)情報の共有化 自己評価：NO. 18-19</p>	<p>情報の共有について、利用者一人ひとりの支援方針や目標は全職員が書面で確認し、毎朝のミーティングや月1回の全体ミーティングで利用者や取り組みの状況を報告しています。支援の評価は複数の職員で行い、療育相談等で専門家の助言を得ながら行っています。3年前からスマートフォンやタブレットを導入し、社内チャット(ビジネス用メッセージアプリ)を用い、リアルタイムに情報が職員に配信されています。</p> <p>利用者の記録は、随時、支援ソフトに入力し、職員間で確認しています。記録はパスワードで保護され、適切に管理されています。</p>
<p>(2)職員の育成 自己評価：NO. 20-22</p>	<p>毎月1回、職員会議で行事の伝達や検討事項の協議が行なわれています。また、緊急性が高い案件は適宜にミーティングを開き、支援方法や目標の見直しが行われています。</p> <p>職員への指導・助言はグループマネージャーが中心になって行い、サービス管理責任者も進捗状況の確認と助言を行っています。また、3か月に1回、スーパーバイザーによる助言を受けることができます。</p> <p>職員の技術や知識の習得は、現在、外部研修が難しいため、年間計画に沿ってWEBによる研修を全職員が受講しています。</p> <p>◎ケース会議に利用者本人は参加されていないとのこと。利用者主体の支援の充実を図るためにも、利用者参加型のケース会議を提案します。</p>	
<p>(3)適切なサービスの提供 自己評価：NO. 23-36</p>	<p>利用者の思いの汲み取りとして、意思表示が難しい利用者には絵カードや写真等を用いて伝え、また家族からの情報をもとに、利用者の楽しみが持てる活動を提供しています。</p> <p>利用者の健康状態は業務マニュアルに沿って毎日把握するなど、看護師と連携した健康管理を行っています。</p> <p>食事は季節や利用者の好みに合った献立を取り入れ、刻み食やダイエット食など、利用者の身体状況に応じた食事が提供されています。ムース食やミキサー食も形を整え、彩に配慮するなど食事が楽しめるよう工夫しています。</p> <p>入浴に関して、脱衣室に隣接してトイレが配置されています。浴室には数人が入れる浴槽と機械浴槽を備えています。定時入浴の他、シャワー浴等で随時対応し、同性介助などプライバシーにも配慮した支援を行っています。</p> <p>排泄支援は同性介助を基本に行い、ポータブルトイレの排泄物は早期の清掃に努めるなど、臭いなどにも配慮した対応を行っています。</p> <p>歯磨きや手洗いは、利用者が自力で出来ることを尊重し、職員は必要に応じて支援を行っています。また、理美容に関しては、月に2回、施設内の理美容室で、外部の理美容師が来所し、低額で提供しています。</p> <p>生活・機能訓練は外部の理学療法士や作業療法士の協力も得て、ウォーキングや室内ポーリング、YouTubeの健康体操などが毎週行われています。</p> <p>日中活動は、外部の音楽講師・絵画講師・朗読ボランティア・作業療法士等の協力を得て提供し、牡蛎殻の作業に参加する利用者には、レクリエーションなどに工賃を還元しています。</p> <p>地域生活に関しては、コロナ禍で中断していた地域への買い物や公共交通機関を利用した県外への旅行なども再開しつつあるとのこと。</p> <p>利用者の金銭は小遣い帳に記録し、金品を取り扱う際には職員2人体制で行っています。</p> <p>◎日課に沿った業務の手順書は策定されていましたが、食事・入浴・排泄などのマニュアルは未整備でした。現在使用されている日課の手順書からこれらの項目を抜き出し、支援マニュアルとして整理されてはいかがでしょうか。</p>	

2 事業所におけるサービスの提供	(4)家族への支援 自己評価：NO. 37-38	<p>利用者の生活の様子や日中活動は、写真や職員のコメントを添えて定期的に家族に伝え、「連絡簿」で年に2回報告しています。その他、生活や健康で変化があった際には、随時、家族に連絡し、相談にも応じています。</p> <p>個別支援計画に関しては、アセスメントや計画作成時に家族の意向を踏まえて策定し、また見直しの際にも家族の意見を確認しています。</p> <p>家族会は定期的開催され、家族会交流では職員を交えて意見交換が行われています。</p>
	(5)他機関との連携 自己評価：NO. 39-40	<p>事業所は竹原市障害者自立支援協議会に参画し、行政や関係機関、他の事業所と協力体制を築き、竹原市障害福祉計画策定にも携わっています。また、各相談機関との話し合いにも参加しています。</p> <p>◎地域・ボランティアの把握や連携は不十分との意見がありました。今後はこれらの取り組みを事業計画に挙げて計画的に進め、更に良好な関係を築かれることを期待します。</p>
3 事業所の地域貢献	(1)地域とのつながり 自己評価：NO. 41-42	<p>毎月、利用者と職員がJR忠海駅のトイレ清掃を行い、地域行事も準備段階から手伝うなど、地域と積極的に関わっています。また、事業所内の地域交流センターを地域住民に貸し出すなどの取り組みを行っています。</p> <p>災害時に備え、消防署の協力を得て、避難訓練や救命講習を実施しています。また、竹原市とも協定を締結し、災害時の「要配慮者利用施設」として登録されています。</p> <p>◎コロナ禍以前は、地元関係機関との合同避難訓練を検討していたとのことでした。今後は地域や関係機関と連携した災害対策と合同訓練を事業計画に挙げ、取り組まれてはいかがでしょうか。</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（法人・施設）

(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。	A	A	
2	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が職員・利用者等に周知されていますか。	B	B	

(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 法人・施設の運営管理

(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。	C	B	
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。	C	B	

(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。	C	B	
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仕組みが構築されていますか。	B	B	
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。	C	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。	B	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	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は、清潔ですか。	C	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。	C	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。	B	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。	B	B	

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。	A	A	
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	利用者満足の向上	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っていますか。	C	C	○
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。	C	B	
23	意見を述べやすい体制の確保②	苦情解決のしくみが確立され、十分に周知・機能していますか。	B	B	
24	意見を述べやすい体制の確保③	利用者からの意見等に対して迅速に対応していますか。	D	A	

(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（法人または事業所）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。	D	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。	C	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	B	
28	記録の管理と開示	サービス提供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。	B	C	
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、利用者又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。	C	C	
32	サービスの継続性への配慮	事業所（施設）の変更や家庭への移行などにあたり、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/入所版）

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。	C	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。	B	B	
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	B	
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。	C	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	食材管理・調理方法等	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。	B	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。	B	B	
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・関係機関の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。	B	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。	C	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。	B	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	B	
----	-------------	---	---	---	--

(5)情報提供の体制

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。	B	A	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

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	B	
19	個人情報(データを含む)の取り扱い	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	

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

(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。	B	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	A	

(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。	C	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。	B	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。	B	A	
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	機能訓練・生活訓練	利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っていますか	C	A	
30	地域生活への移行と地域生活の支援	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っていますか	B	B	
31	就労支援①	利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っていますか	C	A	
32	就労支援②	利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っていますか	C	C	
33	就労支援③	職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っていますか	D	非	
34	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	A	
35	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	A	
36	ライフステージに応じた相談援助	進学・就職・転職・転居など、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。	C	A	

(4)家族への支援

37	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。	B	A	
38	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。	B	A	

(5)他機関との連携

39	地域内の社会資源の把握	利用者支援に関係する相談機関やボランティアグループ等の情報を把握し、日々の活動に活かしていますか。	C	C	○
40	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。	C	B	

3 事業所の地域貢献**(1)地域とのつながり**

41	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。	B	A	
42	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。	D	C	○