

## 評価細目の第三者評価結果

### 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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設の理念「1 安心安全な暮らしの保障」「2 サービスの透明化」「3 利用者の意思の尊重」「4 支援の質の向上」が明文化されている。また、それを踏まえて8つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、各職員に配布され、年度当初の職員会議での説明しており、日頃から確認できる体制ができています。利用者・家族等に向けた周知については、パンフレットへの掲載や施設内掲示を行い、契約時や保護者会の年度当初の総会等で説明を行っている。また、ホームページに事業所概要、目的・運営方針、サービス内容等を掲載している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

#### 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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>障害福祉動向については、市担当課からの情報伝達やインターネットの活用、各種研修への参加等を通じて情報収集に努めている。また、地域の福祉ニーズについては、市担当課との連携、関係機関との各種会議への参加等を通じて把握に努めている。利用者状況の動向や施設の運営状況を分析し、適正な運営管理に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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・㉠・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>具体的な経営課題（利用者の高齢化・重度化・強度行動障害対応、職員の質の向上、居室環境等の施設整備等）を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
<p>具体的な経営課題は明確化されている。今後とも、さらなる職員への課題の周知に努める等、職員全体の経営リテラシー向上に向けた取り組みに期待したい。</p>		

### 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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 第5期岐阜市障害福祉計画として、中・長期計画が策定されている。市の障害福祉ニーズの現状と動向や施設の現状を踏まえ、課題に対応すべく、今後の運営ビジョンを示している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 中・長期計画を踏まえて、単年度の事業計画を策定している。事業計画は、施設の現状と課題を明確化し、施設運営全般に渡る計画が策定されている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画は、各部署から職員の意見をくみ上げ、策定しており、年度当初に事業計画を全職員に配布するとともに、職員会議等での説明を通じて職員周知を図っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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・㉠・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画の利用者への周知については、廊下の掲示板に掲示しており、年度当初の保護者会等で資料説明を行い、また、ホームページでも施設サービス内容や行事等を掲載している。</p>		
改善できる点/改善方法： 利用者への周知について、利用者・保護者はステークホルダーの重要な一員であるので、分かりやすい資料作成や説明方法の工夫等、さらなる周知に向けた取り組みに期待したい。		

### 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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 日常生活委員会を設置し、利用者のQOLの向上に向けた取り組みの一環として自己評価を実施し支援の</p>		

見直しを検討している。また、定期的に岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。		
改善できる点／改善方法：		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 第三者評価や岐阜県福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、処遇検討委員会や職員会議で、改善策を検討している。		
改善できる点／改善方法：		

## 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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 組織図及び事務分掌において管理者の役割と責任について明文化し、職員会議等の機会を捉えて、表明し、職員への周知を図っている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 管理者は施設運営を取り巻く関係法令に関する各種研修会に参加し、職員に説明し、職員のコンプライアンス意識を高める取り組みを行っている。また、虐待防止に関する研修を受講し、職員への周知に努める等、虐待防止体制の強化に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点：		
改善できる点／改善方法： 管理者は、職員のチェックリストの活用や日常的な支援状況の把握を通して、利用者の支援の質の向上に向けて課題分析し、改善に取り組んでいる。運営委員会や職員会議等で業務遂行上の課題解決に向けた話し合いを行っている。		

13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a・ <b>b</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点：          管理者は効率的な業務体制の推進や書類の簡素化等、経費節減の業務改善を推進するとともに職員に周知を図り、適正な職員配置に努める等、経営体質の強化に向けた取り組みを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：          ICT化や利用者の状況に合わせた人材確保に向けた取り組みも検討課題の一つと考えるが、本庁に裁量権があるので、今後とも、適時要請に努められたい。</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・ <b>b</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点：          人事の裁量権は本庁にあるが、施設として必要な人員、必要とする職種等の人材について本庁に伝えている。資格取得支援、研修やOJT等の充実への取組を通じて定着対策も行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：          必要な福祉人材の確保に関する具体的な計画の策定への取組は未実施である。今後とも、本庁への人材確保プランの提示を行う等、計画に基づく要請に向けた取り組みに期待したい。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：          人事考課については、客観的基準に基づき職員評価を実施し、フィードバック面接を通して、職員の業務上の課題や目標等を話し合うことにより、目標と課題を明確にし、改善策を検討している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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り組んでいる。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：          職員の有給消化率や時間外労働については定期的にチェックし、把握している。また職員の意向や意見を聞き取る等相談しやすい雰囲気づくりに努めるとともに、ワーク・ライフ・バランスに配慮した適切な就業環境作りに努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：          目標管理制度が導入され、期首の目標設定、期中、期末の面談を経て、目標達成状況の評価を行う取り組みを行っている。</p>		

改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本方針の中で職員研修の支援の基本姿勢が明記されている。年間研修計画に基づき、外部研修への参加等、研修体制が確立している。研修受講後、研修内容の伝達講習を行う等職員への周知を図っている。とりわけ、国立のぞみの園での研修を受講する等、強度行動障害への対応に関する研修に力をいれている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>新人向けの職員研修、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修等を実施し、研修機会を充実させている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本方針の中で、実習生の受け入れについても明記されており、マニュアルを整備し、公的施設としての使命の意識を持ち、積極的に実習生の受け入れを行っている。事前のオリエンテーションを実施し、実習プログラムに沿った指導を行い、実習後のカンファレンスを開催する等、積極的に取り組んでいる。</p>		
改善できる点／改善方法：		

### 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・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページ上に、施設概要、サービスの内容、について積極的に公開する等、運営の透明性の確保に努めている。また、地域や関係機関に向けて、定期的に事業所だより「2・3・ワークス・ケアホームけいこう」「あゆみ」を発行し、施設の活動内容を紹介している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
<p>ホームページで施設概要やサービスの内容等の情報公開は行っているが、事業計画、事業報告、予算、決算情報等、事業運営に係る情報を幅広く積極的に公開するまでには至っていない。</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。	㉑・b・c

<p>良い点／工夫されている点： 本庁で各種規程を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。外部の包括監査も受ける等、適正な運営に努めている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画に「啓発・地域との交流」が明記されており、地域との関わりの方針を示している。「地域交流会」「夏祭り」や「恵光祭」の開催を通じて地域の住民との交流をしている。また、地域への買い物外出支援や喫茶の利用等を通じて地域交流への機会拡充に向けた取り組みを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画にボランティア受け入れの姿勢を明示し、ボランティア受け入れマニュアルを整備し、ボランティアを受け入れている。</p>		
改善できる点／改善方法： 今後とも、ボランティアへの必要な研修・支援の充実にに向けた取り組みに期待したい。		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 地域の社会資源をリスト化し、職員間でのネットワークの共有化もできており、岐阜市障害者総合支援協議会への参加等、関係機関との連携は適切に行われている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業所機能の地域への還元については、施設全体での各種行事を通じた住民啓発、福祉避難所としての役割を通じて福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。地域のニーズに対応して日中一時支援、ショートステイを実施するとともに、また、地域の福祉避難所として指定されている。</p>		
改善できる点／改善方法： 事業所機能の地域への還元については、施設の体育館等の設備活用に向けた取組等、さらなる地域への施設開放を検討されたい。		

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・ <b>⑥</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点： 地域の福祉ニーズに対応して、短期入所や日中一時支援事業を実施し、地域の利用者を積極的に受け入れている。また、その中で、地域の相談を受けつつ、ニーズ把握に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後、社会福祉事業にとどまらない地域貢献活動がますます重要になってくる。障害分野でのリーダー的存在である公立施設の使命として、今後、地域の潜在的なニーズを把握し、この分野での活動の拡充に向けた取り組みに期待したい。</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について共通の理解をもつための取組を行っている。	<b>①</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 理念・基本方針に、利用者尊重の姿勢が明記されている。利用者を大切にする視点に立った取組を行っている。また、虐待防止に関するマニュアルを整備して、虐待等チェックリストを作成し、利用者の人権尊重に基づく不適切な関わりはないか自己評価を定期的に行い、職員の意識向上を図っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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・ <b>②</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点： 職員行動基準・支援介助マニュアルの中で、プライバシー保護について規定し、日常的な生活場面において適切な支援に努めている。また、利用者のプライバシー保護について、職員への意識づけを図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 個室化等のプライバシー保護については施設のハード面の現状から一定の限界がある。また利用者へのプライバシー保護に関する取組の周知についても利用者の障がい程度の状況から、困難な状況であると考えられる。今後とも継続して、利用者の生活場面でのプライバシー配慮に努められたい。</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。	<b>①</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 写真を活用したカラー刷りパンフレット作成して施設内容を紹介するとともに、ホームページでも施設内容、重要事項説明書や契約書様式等を詳しく紹介している。施設見学も受付しており、体験利用も可能となっている。また利用者にも理解できるよう、ゆっくり丁寧に説明するよう心がけ、不安のないよう配慮している。</p>		

改善できる点／改善方法：		
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・ <b>b</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>サービスの利用開始にあたっては、重要事項説明書等を用いてわかりやすく説明し、同意を得て契約を締結している。個別支援計画の変更については利用者・保護者の意向を踏まえて見直しを行い、同意を得て変更している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>重要事項説明書にルビを振る等、利用者によりわかりやすい説明資料の作成や、さらなる意思決定支援に向けた取り組みに期待したい。</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。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設の種別変更・地域移行は現在の状況等の引き継ぎ書を作成し、安心しての移行できるよう綿密な移行先と連携を取っている。また、サービス終了後も引き続き、他事業所への情報提供や保護者に対する相談窓口の設置など、不安が生じないように配慮している。</p> <p>施設移行に際しては、安心した移行のため、サマリー等の引継ぎ文書を渡す等、移行先との連携を図っている。また、相談対応やアフターケアとしての訪問等、サービスの継続性に配慮した対応に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>自治会活動の中での利用者ヒアリング、保護者アンケートや個別懇談を実施している。コミュニケーションが困難な利用者の方は、様々なノンバーバルコミュニケーションを活用する等、工夫して満足度の把握に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>苦情解決マニュアルの作成等、苦情解決の体制や仕組みを整備しており、受付担当者、責任者や第三者委員等、運営適正化委員会等の外部相談窓口についても重要事項説明書に記載するとともに、施設内に掲示し、周知に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	<b>a</b> ・b・c



<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者に日常的な支援の中で、コミュニケーションに努めたり、意見箱を設置する等、気軽に意見を述べやすいよう工夫をしている。また、意見を述べやすいスペースとして、相談室、多目的室、会議室、支援員室等を活用している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
36	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>寄せられた苦情に対しては、迅速対応に資するべく、対応マニュアルを整備し、迅速対応のプロセスを明確化している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<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。</p>		
37	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>緊急時の対応マニュアルを作成し、事案別に事故の発生時の対策手順を定めている。また、研修を実施し、安心・安全な施設運営に心がけている。また、ヒヤリハット事例を報告し、朝礼や職場会議等で検討し、事故の発生予防に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
38	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染症の対応マニュアル等を整備し、講習会や感染症研修を実施する等して予防に努めている。看護師が配置されており、発生した場合の迅速な対策体制ができています。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
39	<p>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やっている。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>定期的に、地震訓練、防災訓練、総合防災訓練を実施し、災害への意識を高めて各種の災害に備えている。また、立地条件から洪水に対応した避難計画を策定し、洪水避難訓練を実施している。食料や飲料水についても備蓄し、災害時の事業継続計画を策定している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画の運営方針の中で、「サービスの質・職員の資質向上」が明記されており、各種マニュアル類を整備し、会議での説明や職員研修を通じて、職員への周知に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 各種マニュアルの定期的な見直しを通じて、サービスの標準化に取り組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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支援計画を適切に策定している。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、利用者・保護者の意向を踏まえてニーズを把握している。アセスメントは生活支援員、サービス管理責任者、看護師等関係職員が参加し、定期的に行っているが、心身状況等の変化があれば、その都度実施している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： アセスメントに基づいて把握された支援ニーズを分析し、本人・家族の意向を踏まえ、生活の各場面での支援内容、支援目標を具体的に明示し、個別支援計画を策定している。計画の評価・見直しは6ヶ月に1回、利用者・保護者の意向を踏まえて、サービス管理責任者や各関係職種が参加して検討し、実施している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 記録に関する規程を整備し、記録の均質性を高めるべく、職員教育を行うとともに、職員間で各種記録の情報共有に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 記録管理について個人情報保護規程に基づき、厳重に管理するとともに、マニュアルを整備し、研修参加</p>		

等を通して個人情報保護の意識を高めている。

改善できる点／改善方法：

## 評価細目の第三者評価結果 (障害者・児福祉サービス版)

### A-1 利用者の尊重と権利擁護

#### A-1-(1) 自己決定の尊重

	第三者評価結果
A① A-1-(1)-① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 毎月開催される自治会では利用者の行きたい所、やりたいこと、食べたいもの等について意見や意向を聞く機会としている。利用者からの要望が多い喫茶については、近くの喫茶店に出かけたり、毎週水曜日に喫茶の日を設ける等、利用者の楽しみになっている。レクリエーション活動や買い物、余暇活動等についても利用者の意思や希望を尊重している。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

#### A-1-(2) 権利侵害の防止等

	第三者評価結果
A② A-1-(2)-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 毎月、全職員が記入した虐待防止チェックリストを集計し、結果を職員会でフィードバックしている。チェックリストについては年2回行う虐待防止委員会で項目の見直しをしている。各種の権利侵害防止の外部研修にも参加し、理解を深めている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

### A-2 生活支援

#### A-2-(1) 支援の基本

	第三者評価結果
A③ A-2-(1)-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者の高齢化が進むことで、障がいの重度化が進み、自律・自立生活を行うことがますます困難になっている現状であるとのことである。利用者一人ひとりについて、本人の主体性を重視した個別支援計画を作成し、できる部分については見守りを行い、できない部分については支援を行っている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
A④ A-2-(1)-② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： コミュニケーションの困難な利用者には絵や写真を貼ったカードを用いて手段としている。また、聴覚に障害のある利用者に対しては、ジャスチャー等でわかりやすくし、支援を行っている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
A⑤ A-2-(1)-③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者同士のトラブルはほとんどないが、必要な場合は個別に話しを行っている。また他の施設に代わりたい等の要望があれば、サービス管理責任者との相談ができるようにしている。</p>	

改善できる点/改善方法：	
A⑥ A-2-(1)-④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>毎月の班会議では、利用者の意向や状況を見ながら活動を実施している。毎週水曜日には選択メニューを実施し、好きなメニューを選ぶことができる。また年2回のバス旅行では、行先を選択できるようにしている。日中活動においても利用者からの要望である塗り絵、カラオケ、生け花等のプログラムが用意され、実施されている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A⑦ A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>障害支援区分が重い利用者が多く、全ての利用者に個別に手厚い支援を行っている。強度行動障がいのある利用者にはパーテーションを活用する等、環境に配慮をしている。更にケース検討会を行ったり、強度障がいの専門研修に参加し、専門知識の向上に努めている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

### A-2-(2) 日常的な生活支援

		第三者評価結果
A⑧ A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。		a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>日常的な生活支援については、個別支援計画に基づき、食事については利用者の状態に応じて6種類の食事形態(普通食、きざみ食、カロリー制限食、とろみ食、ペースト食)を提供し、カロリー制限の必要な方には栄養士の指導のもと、食事を提供している。入浴については、障がいの特性により順番を決めて、ゆっくり楽しんで入浴できるように配慮している。排せつ支援については、定期的にトイレ誘導を行ったり、排便チェック表で排泄状況を確認する等して支援している。</p>		
改善できる点/改善方法：		

### A-2-(3) 生活環境

		第三者評価結果
A⑨ A-2-(3)-① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。		a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>居室は畳敷きで3人部屋であるが、利用者の状況によっては個室で対応をしている。清掃は業者により行われ、トイレ清掃は一日2回実施されている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>トイレでは換気のため、換気扇を利用しているが、利用者がスイッチを切る行動をとる場合もあり、夏期等臭いが気になる事もあるとのことである。今後とも換気扇のスイッチやトイレ清掃をこまめにすると共に、毎月の自治会全体会において、生活環境についても検討項目に追加し、検討されることを期待する。</p>		

### A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

		第三者評価結果
A⑩ A-2-(4)-① 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る。		a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者の高齢化により、更なる機能訓練の必要性が高まってきている。毎日30分程度のウォーキングを講堂内で行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>利用者の高齢化を踏まえ、予防的処置として理学療法士、作業療法士等の専門家を市民病院等から派遣してもらったり、整形外科等の理学療法士を招く等して、機能訓練・生活訓練計画を立て、より専門性のある機能訓練が実施できる環境の整備に向けた取り組みに期待したい。</p>		

### A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

		第三者評価結果
A⑩	A-2-(5)-① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      看護師が配置されており、健康管理マニュアルを整備し、毎朝、検温をし、健康状態を把握している。また毎月、嘱託医による健康相談を実施している。利用者の体調変化等における対応については、緊急時の対応マニュアルに沿って行なわれている。その他、健康管理の手段として職員や利用者を対象とした保健師による歯磨き研修を実施している。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		
A⑫	A-2-(5)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      服薬の管理については、服薬管理・援助マニュアルを整備し、誤薬予防のため二重のチェックを行い、確実な服薬支援を行っている。誤薬の危険がある事例が発生した場合は、ヒヤリハットを作成、収集、分析して、今後の対応策に活かしている。感染症に関する研修も実施している。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		

### A-2-(6) 社会参加、学習支援

		第三者評価結果
A⑬	A-2-(6)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      毎週日曜日には近隣のコンビニに出かけ、買い物ができる機会を提供している。また月1回、班行動として喫茶店に外出支援している。施設外活動として、少人数でショッピングや水族館等に出かけたり、一日社会見学を行い、社会参加の意欲を高めるよう工夫している。また利用者の地域との交流の機会として地域の方々を招き、地域交流会や夏祭り、学園祭等を実施し、地域の方々との交流を深めている。</p> <p>改善できる点/改善方法：                      利用者の高齢化により、日中作業である型抜き作業が困難になっている状況である。利用者の心身状況の変化に合わせて、新たな生活スタイルの学習の場の検討に向けた取り組みに期待したい。</p>		

### A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援

		第三者評価結果
A⑭	A-2-(7)-① 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る。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      現在、地域生活への移行を希望する利用者はなく、支援を行っていない。希望があれば、相談に応じ、地域生活への移行に向けた取り組みをしていく体制はできている。</p> <p>改善できる点/改善方法：                      ストレングスの視点から利用者のポテンシャルティを高めるべく、今後とも社会生活スキルにおけるエンパワメント向上に向けた取り組みの継続に期待したい。</p>		

### A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

		第三者評価結果
A⑮	A-2-(8)-① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      帰省時には、連絡ノートに日頃の活動内容や様子、体調面について記述し、連絡している。家族の面会時には必ず声かけをし、利用者の状況を伝えている。また、家族会があり、意見交換する機会がある。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		

### A-3 発達支援

#### A-3-(1) 発達支援

	第三者評価結果
A16 A-3-(1)-① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 非該当	
改善できる点/改善方法：	

### A-4 就労支援

#### A-4-(1) 就労支援

	第三者評価結果
A17 A-4-(1)-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る。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 非該当	
改善できる点/改善方法：	
A18 A-4-(1)-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る。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 非該当	
改善できる点/改善方法：	
A19 A-4-(1)-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る。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 非該当	
改善できる点/改善方法：	

### A-5 県独自項目

#### A-5-(1) 職員の援助技術の向上

	第三者評価結果
A20 A-5-(1)-① 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の援助技術の向上に取り組んでいる。	a (b) c
良い点/工夫されている点： 目標管理制度による自己評価を年2回実施し、所長と面談を行っている。外部の援助技術研修に職員を派遣し、その後、復命研修として内部研修を行い、職員の周知に努めている。	
改善できる点/改善方法： 階層別やテーマ別研修等が実施されているが、今後、職員個々のスキルアセスメントを踏まえて、職員個々に着目した計画的な研修の実施に向けた取り組みに期待したい。	

#### A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
A21 A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要なIT技術（パソコン、インターネット、メールの利用等）や知識の修得に向けた支援をしている。	a (b) c

良い点／工夫されている点：

利用者が高齢化しており、I T技術を習得できる利用者がいないので、今後、希望する利用者がいれば、支援体制をつくることが可能である。

改善できる点／改善方法：

施設の特性から、評価になじみにくい項目と考えるが、現在、利用者にI Tに関する要望はなく、ニーズとして上がってきていないが、今後、必要になった場合は、支援体制の確立に向けた取り組みに期待したい。