

## 新潟県福祉サービス第三者評価結果公表基準

## ① 第三者評価機関名

公益社団法人 新潟県社会福祉士会
------------------

## ② 施設・事業所情報

名称：みのわの里ようこそ	種別：生活介護
代表者氏名：園長 菊池 香織	定員：20名
所在地：〒949-5405 新潟県長岡市岩野 1871 番地 1	
連絡先電話番号：0258-92-2172	FAX番号：0258-92-5568
ホームページアドレス	<a href="http://www.nct9.ne.jp/minowanosato">http://www.nct9.ne.jp/minowanosato</a>
【施設・事業所の概要】	
開設年月日：平成20年4月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 中越福祉会	
職員数	常勤職員：6名 非常勤職員：11名
専門職員	社会福祉士 1名
	介護福祉士 4名
	保育士 1名
施設・設備の概要	作業室 105.8㎡、食堂兼創作活動室 39.72㎡
	相談室 10.20㎡、地域交流スペース 19.68㎡

## ③ 理念・基本方針

<p><b>【理念】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人理念 「共に汗を流そう、地域のために。『お互い様』でずっと暮らそう。」</li> <li>・ようこそ基本理念 「利用者様も保護者の方も職員も皆が幸せを感じられる施設を目指します。地域とのつながりを大切にいたします。」</li> </ul> <p><b>【基本方針】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人基本方針</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 利用者の基本的人権を尊重し、一人ひとりその人らしい生活を支援。</li> <li>(2) 利用者の安全・安心、快適なサービスの提供。</li> <li>(3) 地域住民、関係機関等との連携のうえ、事業展開を図る。</li> <li>(4) 4つの機能「暮らしの場」「日中活動の場」「社会参加の場」「働く場」を地域社会の中に様々な社会資源と組み合わせて提供する。</li> <li>(5) 利用者への良質なサービス提供のために地域資源の活用を図る。</li> <li>(6) 全利用者・全職員の物心両面の幸福を追求すると同時に地域社会の発展に貢献する。</li> </ol>
---

・ ようこそ基本方針

- (1) みのわの里ようこそは利用者様の基本的人権と一人ひとりの意思を尊重し、幸せな人生を送っていただくために、社会人として対等な立場で支援サービスを提供する。
- (2) みのわの里ようこそは利用者様の日常生活を支え、その人が持つ能力や可能性を引出すため、介護サービスや創作活動・生産活動を通じ、主体的な自立に向けて支援する。
- (3) みのわの里ようこそは利用者様と地域社会との繋がりを大切にするとともに、施設が持つ機能を開放し、地域生活支援事業を提供することで、地域の障害福祉サービスに寄与する。
- (4) みのわの里ようこそは利用者様に安心・安全なサービス環境を提供し、また衛生管理・保健活動を通じ健康増進に努める。
- (5) みのわの里ようこそその職員は高い倫理観と専門性を持ち業務にあたり、社会福祉の増進及び社会貢献に努める。

④ 施設・事業所の特徴的な取組

ようこそでは人との出会いを大切にし、様々な体験をする機会を提供していきたいと考えています。そこで、様々な日課メニューをご用意し、専門の講師から本物の活動をしていただくことを目的としています。また、働くことも大切にしており、受託作業を中心とした軽作業を行い、作業工賃も支給しています。

地域の方と交流する機会を多くもつことも大切にしています。ようこその日課メニューを地域の方と一緒に取り組む活動もしており、地域の中で、地域の一員となれるようなようこそを目指しています。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和元年6月1日（契約日） ～ 令和2年3月19日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	0回

⑥ 総評

◆ 特に評価の高い点

■地域資源を有効に活用し、多種多様な22種類の活動プログラムを利用者に提供している。

園長を中心に施設開設当時から、利用者の興味関心がある創作活動や音楽などの多様な活動プログラムを実施することで、利用者が主体的に楽しみ参加することを大切にしてきた。

日中活動の実施においては、華道や茶道、笑いヨガ、運動等々の22種類の活動プログラムを提供しており、実施手順と留意点を記載したマニュアルを策定し、月間予定表に基づいて計画的に実施している。午前・午後の日課それぞれに複数の活動プログラムを用意し、毎月配布される月間予定表をもとに利用者自身が好きな活動を選択できる仕組みを構築している。また、月4回、休日における施設開放日を設けており、休日の過ごし方についても家族が相談することが可能となっている。

地域の公民館や体育館、温泉施設など施設外の社会資源を有効活用して実施されており、地域住民と日常的に挨拶を交わし、利用者が地域を感じることが出来る良い機会ともなっている。

■職員は利用者の気持ちや意向を感じ取り、利用者本位の支援に努めている。

施設の利用者は重度障害を持つ方が多く、自分の意思や希望を言葉で表現できないことが多い。そのため職員は、利用者の表情や行動から利用者の気持ちを汲み取るように努め

ている。今回の第三者評価で1日間実施した支援場面の観察においても、利用者一人ひとりの行動等に対して、職員が利用者の気持ちを感じ取りながら丁寧に対応している場面を数多く確認することができた。

また、自ら何かを訴えることのない利用者に対しても、そっと声をかけたりするなどの非言語的なコミュニケーションにより利用者の安心を引き出している様子がうかがえた。

◆ 特に改善を期待したい点

■ 日中活動等のより効果的な実施をめざして、利用者ニーズと職員体制からより多角的に分析・検討することが期待される。

施設では多様な利用者ニーズに対応できる活動プログラムを提供しており、各プログラムごとの評価、見直しは実施されているが、利用者への効果等の総合的評価と、提供する職員の人的資源等について確認したり、より合理的な実施方法について定期的に振り返り分析、検討するまでには至っていない。

利用者の個別ニーズを総合的に確認し、活動プログラム内容に反映させるとともに、職員の人的支援も勘案して、無理のないより効果的な実施方法について定期的に分析と検討を行うことが期待される。

■ 利用者の背景や環境を知るアセスメント方法の検討が期待される。

施設では利用者の出来ることや支援が必要なことをアセスメント票で確認して、必要な利用者ニーズや課題を検討して個別支援計画を策定している。施設での活動プログラムや日中の支援においては十分なアセスメントであるが、利用者は重度障害の方が多く、自らの言葉で訴えや希望を話すことができない。そのため、職員がより利用者の気持ちを汲み取りながら支援に活かせるよう、利用者の生育・療育歴や家族等との関わりなど利用者を取り巻く環境についての理解を深めることで、より利用者理解が深まると考える。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

(R2.3.19)

この度は、ご多忙の中、調査員の方々および事務局の方々には当事業所の第三者評価にご尽力いただき、有難うございました。

第三者評価を受審したことで、日々の支援の慣れから、良いところも悪いところも気付かなかったことを見直す機会にもなりました。この機会を、今後の当事業所のサービス改善に活かし、利用者様にはサービスの質の向上、職員には働きやすい職場づくりに努めていけたらと思っております。  
(主任：河内 竜弥)

この度は、第三者評価受審に際し、調査員の方々をはじめ、事務局の皆様からのご尽力を賜り厚く御礼申し上げます。

デイサービスから生活介護に移行し18年経過した中で、慣れによって気づけなくなってしまったことや疑問に感じていてもどう対処したらよいか迷いながら日々を過ごしてしまっていたことを一緒に考えていただいたように感じております。また、ようこそが自信をもって良い面に関しても、「これは優れた点なのだ！」と後押ししていただけたように思います。

良い面は自身をもって、改善すべき点は改善に向けて、日々尽力していきます。

(園長：菊池 香織)

( . . )

( . . )

⑧ 評価細目の第三者評価結果（別添：公表様式2のとおり）

-----  
【参考情報】福祉人材育成の取組に関する施設・事業所のコメント

--

## 評価細目の第三者評価結果

### 【 障害者・児事業所(施設)版 】

#### 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

###### I-1-1(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。

評価細目	評価結果	コメント
1 I-1-1(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	<p>■法人理念、基本方針と施設としての基本方針を掲げ、内外に周知している。</p> <p>法人の理念、基本方針を踏まえ、施設としての5つの基本方針「基本的人権の尊重」「主体的自立」「地域の障害福祉サービスへの後見」「安心・安全な福祉サービス」「職員の高い倫理観と専門性」を掲げている。また、職員には毎年度当初の会議のほか、機会を見つけて園長が説明している。利用者にはパソコンのプレゼンテーションソフトで作成した資料と映像を用いて、視覚的に理解しやすいように工夫して説明している。</p>

##### I-2 経営状況の把握

###### I-2-1(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

評価細目	評価結果	コメント
2 I-2-1(1)-① 事業経営を取り巻く環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b	<p>■施設の経営課題について検討し職員間で話し合う機会を設けている。</p> <p>法人本部を中心として、各施設の園長が参加する会議等で経営課題について分析・検討されている。施設の経営や運営に対する課題は、職員会議において職員にも説明されている。</p>
3 I-2-1(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	<p>「みのわの里ようこそ」としての現在の主な課題は、施設が常に満床のため新たに利用したい人を受け入れることができないことであり、職員会議等でも様々な対応が協議されている。今後も施設全体についての経営課題について、地域の関係者など内外から多角的に意見・情報を得ながら、分析・検討していくことが期待される。</p>

##### I-3 事業計画の策定

###### I-3-1(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

評価細目	評価結果	コメント
4 I-3-1(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	<p>■中・長期計画が策定され、年次計画が適切に策定されている。</p> <p>施設の中・長期計画が策定され、単年度の事業計画書も、事業や支援サービス等についての年間の計画が詳細に策定されている。単年度の計画は、職員がこの計画を基に事業実施を推進しやすい内容となっており評価できる。</p>
5 I-3-1(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>中・長期計画はビジョンや目標は明確にされているが、目標の到達点を明確にするまでには至っていない。中・長期計画と単年度の事業計画が、さらに連動性をもって効果的に推進されていくため、目標設定やその評価の方法などの検討が期待される。</p>

###### I-3-1(2) 事業計画が適切に策定されている。

評価細目	評価結果	コメント
6 I-3-1(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	<p>■事業計画の評価が適切に実施され次年度の事業計画に反映されている。</p> <p>事業計画は各支援サービス等の担当者会議等で評価を行い、園長が意見を集約して職員会議で協議し、次年度の計画を策定している。また、単年度の事業計画の評価結果によっては、次年度の事業計画で、問題を新たに課題として明記するなどして取り組んでいる。今後は、半期又は四半期毎に事業計画の実施状況の見直しを実施して、必要に応じて事業計画内容を変更するなど、事業活動がより効果的に展開されるためのさらなる取り組みが期待される。</p>
7 I-3-1(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>■利用者や家族等に分かりやすく事業計画を説明、周知している。</p> <p>事業計画は、パソコンのプレゼンテーションソフトを用いて利用者には分かりやすくイラストや画像を用いた資料を作成し、年度当初に利用者には頑張ってほしいことや職員が努力することなどを丁寧に説明している。また、家族等には毎年3月の家族後援会の総会で園長が説明している。</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

I-4-1(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。			
評価細目	評価結果	コメント	
8	I-4-1(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	■福祉サービスの質の向上のために組織的な取り組みが実施されている。法人に内部監査室が設置されており、3年に1回内部監査が実施され、指摘事項の改善が行われている。また、施設独自で自己評価も実施しており、課題を明確にして改善に向けて取り組んでいる。把握された課題の解決に向けて職員会議等で協議し解決に向けて取り組んでいるが、今後は、事業計画等にも明記するなどして可視化し、より一層計画的・組織的に推進していくことが期待される。
9	I-4-1(1)-② 評価結果に基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	

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

II-1-1(1) 管理者の責任が明確にされている。			
評価細目	評価結果	コメント	
10	II-1-1(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	■園長は職員と利用者と共に行動する中で、自らの責任等を職員に明確に示している。園長は職員集団の中で、職員と一緒に利用者支援を考え共に行動している。園長及び職員は、各支援サービスや防災等の施設管理において担当制をとっており、職務分担表で責任を明確にしている。
11	II-1-1(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	また、園長は、行政機関や関係機関、法人本部等からの情報提供を受けて施設の守るべき法令や今後の動向について把握し、必要な対応を適宜実施している。園長が職員や利用者と共に動くため、今後は、職員への権限移譲や園長不在時の対応等をより明確に表明することで組織的対応がさらに強化されると考える。
II-1-1(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
評価細目	評価結果	コメント	
12	II-1-1(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲を持ち、その取組に指導力を発揮している。	a	■園長は、職員と利用者と共にあることでリーダーシップを発揮している。園長は職員集団の中で、職員と一緒に利用者支援を考え共に行動するリーダーシップを大切にしている。そのため、園長は利用者や職員の状況をよく把握しており、適切な指示や助言を行うことができている。また、「サービス向上委員会」やグループリーダーを通じて、施設の課題の改善のために組織を活かしたリーダーシップを発揮している。
13	II-1-1(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	

II-2 福祉人材の確保・育成

II-2-1(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。			
評価細目	評価結果	コメント	
14	II-2-1(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。	b	■職員の確保、育成に法人、施設で努めている。施設に必要な職員の員数及び経験年数等の大まかな希望を、園長が法人本部に相談して職員配置が決定されている。職員と上司との個別面談時に、職員の意向・意見を聞き取り確認して、必要な改善に努めている。また、人材の確保策として、法人プロモーション部門を中心に必要な職員の確保に努めている。
15	II-2-1(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b	当施設では重度障害の利用者を多く受け入れており、職員の高い専門性が求められる。今後は、利用者支援に必要な班や部門の必要人員や、職員に必要な専門性等を明確にしたうえで、計画的な人材の確保、育成を進めていくことが期待される。
II-2-1(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
評価細目	評価結果	コメント	
16	II-2-1(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	■職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みが行われている。職員の就業状況については、超過勤務や休暇の取得状況などを園長が毎月確認し、必要があれば職員の仕事や役割を調整している。職員の職務に対する意向や相談ごとについては、年2回、園長と職員が面接する機会に確認している。また、ワーク・ライフ・バランスへの配慮として、超過勤務の削減や年次有給休暇を取得しやすいように工夫している。今回の第三者評価で実施した職員の自己評価でも、半数程度の職員から「年次有給休暇の取得がしやすい」との意見が寄せられていた。

II-2-2(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
評価細目	評価結果	コメント
17 II-2-2(3)-① 職員一人一人の育成に向けた取組を行っている。	b	<p>■法人と施設とで研修を組織的に実施することで、職員の育成に努めている。職員に必要な倫理等について法人で定め、施設においても大切にすることをまとめ、職員に周知している。法人全体で新人職員研修会を実施したり必要な知識や技術に対する研修会を実施しており、また、施設においても内部研修を実施したり、外部研修に可能な限り職員を派遣するように努めている。</p> <p>また、新人職員には教育担当職員を1ヶ月程度付け、業務に必要な習得内容を理解できているかチェック表を用いて確認、指導している。今後は、職員の経験やスキルに合わせて必要な専門性を明確にし、職務の中で先輩職員等が効果的なOJTを実施できる体制整備の検討が期待される。</p>
18 II-2-2(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。	b	
19 II-2-2(3)-③ 職員一人一人の教育・研修の機会が確保されている。	b	

II-2-2(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成が適切に行われている。		
評価細目	評価結果	コメント
20 II-2-2(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。	b	<p>■実習生の受け入れマニュアルが作成され体制が整備されている。</p> <p>実習生等の受け入れについて、近年あまり要請はないが、受け入れマニュアルを整備していつでも受け入れができるように配慮している。当施設における重度障害者支援と多様な活動メニューは、実習生の学びにとっても有益であると考えられ、地域の福祉人材育成に向けて、実習生の積極的な受け入れが期待される。</p>

### II-3 運営の透明性の確保

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。		
評価細目	評価結果	コメント
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>■透明性の高い経営に向けた法人及び施設での組織的取り組みが行われている。</p> <p>法人及び施設の財務状況や事業報告書等がホームページで公表されている。当施設が所在する長岡市越路地区にも法人の広報誌が配布され、また、施設の広報誌「ようこそ通信」は近隣地域へ配布されており、法人及び施設の活動内容は地域住民に周知されている。また、第三者評価等の結果も今後積極的に公表していく予定である。</p> <p>監査体制においても、内部監査室を法人内に設けたり、外部の専門家に助言や意見を求めながら適切な法人及び施設の経営に努めている。</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。	b	

### II-4 地域との交流、地域貢献

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
評価細目	評価結果	コメント
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>■地域の中の施設であることを、利用者が感じることができるように努めている。</p> <p>施設は近隣地域との関係性を強め、障害者が暮らしやすい地域の実現に寄与したいと考えている。そのため、地域との合同で「岩野収穫祭」を開催し、利用者も地域住民も楽しみながら行事として毎年実施している。また、地域の公民館や体育館を活用したプログラムや茶道や華道の地域の講師から利用者へ指導してもらう機会を日常的に行っている。ボランティアを積極的に受け入れるべく、広報誌を地域に回覧するだけでなく、地域の古紙回収や清掃に職員を派遣して地域の一員として共に活動していることは評価に値する取り組みである。利用者は重度障害を持つ方が多く、地域活動に参加しにくいと推察されるが、施設の活動を通じて地域を利用者が感じ取ることができており、優れた取り組みである。</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。	b	

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
評価細目	評価結果	コメント
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。	b	<p>■多くの関係機関や社会資源と連携した利用者支援に努めている。</p> <p>利用者にとって必要な社会資源や関係団体等との連携については、職員ミーティング時に話し合いや協議が実施され、これまでの支援経験からも職員は必要な知識等を身に付けている。法人内に相談事業所やグループホーム等の関係機関を数多く有しており、利用者支援は日常的に連携して実施している。</p> <p>職員が関係機関や社会資源について理解することは重要であるため、フォーマル及びインフォーマルな社会資源も含めて、リスト等を施設に備え付け、保護者等にも情報提供できる工夫が期待される。</p>

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
評価細目		評価結果	コメント
26	Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a	■法人と施設とが共に、公益的な事業の推進に努めている。 園長が、当施設が所在する長岡市越路地区の「合同地域協力推進会議」に参加し地域の福祉ニーズを把握している。重度障害者のサービス利用ニーズが多いことも把握しており、対策の検討を施設として実施している。施設では地域の古紙回収や清掃に職員が参加するなど、地域に貢献できるように取り組んでいる。また、法人では「地域貢献部会」が設置され、障害者に限らず地域との交流会を企画、支援するなど先駆的な取り組みも行われている。
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。	b	

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

Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
評価細目		評価結果	コメント
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持つための取組を行っている。	a	■利用者を尊重した日常的な支援に、職員全員で努めている。 園長は、自らの思いや希望を表現することが苦手な利用者が多いと分析し、職員が日々の支援の中で利用者の思いや希望を察したり考えながら、高い倫理観を持って利用者支援を行わなければいけないと考えている。職員は法人の「権利擁護部会」が実施する研修会に参加したり、日頃の支援業務の中で、利用者の権利や尊厳を損なっていないか、振り返りや確認をしている。 利用者のプライバシー保護については、今回の第三者評価での場面観察において職員が適切な対応を心掛けていることが確認できたが、今後さらに、設備やマニュアル等の定期的な点検や見直しが求められる。
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	b	

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。			
評価細目		評価結果	コメント
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービスの選択に必要な情報を積極的に提供している。	b	■施設利用に際しては見学や体験利用を実施するなどして利用者の自己決定を大切にしている。
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更に当たり利用者等にわかりやすく説明している。	b	施設利用に際しては、ホームページやパンフレット、パソコンで作成したプレゼンテーション資料等を用いて分かりやすく説明すると共に、見学や体験利用も可能であり工夫されている。このようにして担当職員が丁寧に対応しているが、対応方法や案内資料等の定期的な見直しをするまでには至っていない。
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等に当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	施設の転所等があった際には、担当者が転所先施設に出向いたり必要な書類等を用いて申し送りを行っている。

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。			
評価細目		評価結果	コメント
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	■利用者及び保護者等の満足度の把握、向上に努めている。 職員が保護者会に参加して、保護者からの意見聴取を実施している。半年毎に本人と保護者等から、施設に対する意見を聞き取る機会も設けている。また、職員は、利用者の日常の様子や態度を観察して利用者の気持ちを察したり予測し、個別支援計画に反映させている。利用者一人ひとりの個別支援計画への評価と併せて、今後はさらに、法人や施設の体制や運営等に対する利用者全体のニーズを把握・分析するための方法や機会の検討が期待される。

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。			
評価細目		評価結果	コメント
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	■利用者の声にならない気持ちや訴えを職員が感じ取るように努めている。
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	苦情の仕組みは整備、周知されており、寄せられた苦情には迅速な対応に努めている。利用者の特性から、自ら苦情や相談をすることが困難な利用者が多く、職員が日常の様子や態度を観察して利用者の気持ちを察したり推察して対応している。今後は職員間で利用者の希望や要望等について協議する中で、どの職員でも同じく利用者の思いや意向を感じ取り対応できるような仕組みや方法への工夫が期待される。
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。	b	

Ⅲ-1-(5) 安全・安心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。		
評価細目	評価結果	コメント
37 Ⅲ-1-(5)-① 安全・安心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。	b	<p>■利用者の安全、安心のための組織的な取組が行われている。</p> <p>施設では利用者の安全、安心のために、転倒等の事故防止に努めている。特に利用者の突発的な行動でのケガ等のリスクには、職員間で協力して対応している。また、感染症対策として、感染が疑われる利用者等には自宅療養を勧め、職員が毎日、机や床など利用者が触れる物の消毒を実施して衛生管理に努めている。</p> <p>災害対策としては、施設の立地条件から想定される災害リスクは火災・地震が主なものであり、それぞれに対応した避難訓練が実施されている。また、法人内の他事業所と協力体制をとることもできる。</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・安心を確保するための体制を整備し、取組を行っている。	b	
39 Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全・安心の確保のための取組を組織的にしている。	a	
40 Ⅲ-1-(5)-④ 緊急時(事故、感染症の発生時など)に、迅速な対応ができる仕組みがある。	a	

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

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。		
評価細目	評価結果	コメント
41 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>■提供する福祉サービスについて各種マニュアルが整備され、定期的な見直しを行っている。</p> <p>「入浴介助」、「食事介助」、「排泄介助」、「服薬介助」など、各支援場面に必要なマニュアルが整備され、さらに、「個別支援・介護マニュアル」が作成されている。マニュアルには、福祉サービス実施時の手順や個々の利用者の状態に沿った内容や留意点が記載されている。</p> <p>また、それぞれのマニュアルは支援課会議において1年毎に確認がなされ、定期的に検証・見直しが行われている。</p>
42 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	
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。		
評価細目	評価結果	コメント
43 Ⅲ-2-(2)-① アセスメントに基づく個別支援計画を適切に策定している。	a	<p>■個別支援計画の策定から評価の見直しまでの体制が整備されている。</p> <p>個別支援計画の策定にあたっては、サービス管理責任者を兼務している園長とそれを補佐する主任を中心に、ケア会議において、モニタリング前に職員から意見を聞き取る「①事前協議」、それを基に作成した原案を検討する「②作成協議」、そして、決定した個別支援計画を周知する「③周知協議」という一連の流れに沿って行われている。</p> <p>また、その評価・見直しは、家族、相談支援専門員、施設職員による三者面談を踏まえ6ヶ月毎にモニタリングを実施してサービスの調整が行われている。アセスメントは定められた手順と様式によって実施されているが、利用者の生育歴や生活歴等を細かく把握することで、より適確なものとなると考えられる。今後の取り組みに期待したい。</p>
44 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。	a	
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
評価細目	評価結果	コメント
45 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、職員間で共有化されている。	a	<p>■統一した様式で適切に記録がされ、関係する規程に沿って情報の流れが確立し、共有化が図られている。</p> <p>これまで個々の利用者支援の経過が見えてこないとの反省を踏まえて、今年度からサービス提供表の様式を変更し、「毎日がモニタリング」との考えの下、新たに「分析」の視点を加えることにより、職員がより支援計画を意識した記録になるよう取り組んでいる。</p> <p>また、記録の管理体制については、法人の個人情報保護管理規程を適用しながらも、今年度、事業所独自の個人情報保護に関するマニュアルを作成している。今後は、職員が記録の管理について、個人情報保護と情報開示の両面からより理解を深めることができるよう、研修を実施するなど取り組んでいくことを期待したい。</p>
46 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。	b	

評価対象Ⅳ 福祉サービス内容

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-1 自己決定の尊重		
評価細目	評価結果	コメント
A① A-1-1-1-① 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。	b	<p>■多様な日中活動プログラムから好きな活動を選択する仕組みがある。</p> <p>日中活動の実施においては22種類の実施手順と留意点を記載したマニュアルを策定し、月間予定表に基づいて計画的に活動プログラムを提供している。日中活動は午前・午後の日課それぞれに複数の活動プログラムを用意し、利用者が毎月配布される月間予定表をもとに好きな活動を選択できる仕組みを構築している。また、月4回、休日における施設開放日を設けており、休日の過ごし方について家族と相談することが可能となっている。</p> <p>利用者の中には重い知的障害や自閉スペクトラム症の方もおられる。言葉での意思表示が困難な利用者への活動プログラムの提供においては、職員が当該日の様子を観察し、必要に応じて内容を変更することにとどまらず、利用者がさらに理解しやすい予定の伝え方をしたり、利用者の満足感を評価するための仕組みを構築し、利用者自身が見通しを持ち主体的に活動に取り組める環境を整備していくことに期待したい。</p>
A-1-2 権利侵害の防止等		
評価細目	評価結果	コメント
A② A-1-2-1-① 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。	b	<p>■法人として権利侵害の防止について組織的な取り組みがなされている。</p> <p>利用者への虐待防止・権利擁護の研修に関する取り組みについては、新潟県主催の「新潟県障害者虐待防止・権利擁護研修」をはじめとする複数の外部研修を年間の研修計画に定め、職員を派遣している。法人内においても「権利擁護部会」を設置し、新人職員を対象とした権利擁護やプライバシー保護についての基本的な知識を学ぶ研修会の開催や、日頃の支援を振り返るためのグループワークを実施している。</p> <p>また、事業所内においては「虐待防止マニュアル」、「不適切な支援ガイドライン」の職員への配布と説明、「知的障害者福祉協会の倫理綱領」、「虐待防止に関するポスター」の掲示を行っている。さらに、定期的な「虐待防止チェックリスト」を実施し、職員間で行動について振り返る機会を設けている。利用者への対応について疑問が生じた場合はケア会議を開催して適切な対応を検討するなど、法人および事業所において重層的な取り組みを行っている。</p> <p>今後はますます利用者および家族の高齢化が進むことで、家庭内での支援が困難となることが予想される。家庭機能の低下により利用者が権利侵害にあわないためにも、日常的に利用者を観察している職員の役割は大きい。現在の取り組みを継続しながら、家族支援を含めた発展的な取り組みに期待したい。</p>

A-2 生活支援

A-2-1 支援の基本		
評価細目	評価結果	コメント
A③ A-2-1-1-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	b	<p>■バラエティーに富んだ日中活動プログラムを実施し、参加状況の振り返りをサービスに反映させている。</p> <p>行事については年間計画を定め、お花見やクリスマス会などの季節にちなんだ家庭行事の実施をはじめ、日帰り旅行や収穫祭等の地域行事への参加を支援している。また、活動プログラムは利用者的好评な様々な活動が考案されており、バラエティーに富んだ日中活動が提供されている。</p> <p>さらに、利用者一人ひとりに合った活動プログラムを計画的に提供することができるよう、定期的にサービス管理責任者がケース担当職員に利用者の生活の様子や参加状況を聞き取る機会を設けるとともに、その記録については職員への周知が図られている。個別支援計画の策定にあたっては、全職員でケース会議を実施し、サービスの改善に努めている。</p> <p>利用者の高齢化が進むことで心身の機能の低下や、楽しみ方が変化していくことが想定されることから、一人ひとりの年齢や状態像に合った活動プログラムに参加できるよう、環境整備に取り組んでいくことに期待したい。</p> <p>■地域の社会資源を十分に活用しながら利用者の社会参加を支援している。</p> <p>活動プログラムにおいて、ダンス、生け花、お茶会(茶道)などは知識や経験が豊富な外部講師の協力体制が構築され、外部講師からの定期的な支援を受けながら、地域の社会資源を積極的に活用した活動プログラムを実施している。また、地域住民のニーズに合致する活動プログラムについては一般の参加者を募っており、利用者の地域交流の機会となっている。</p> <p>お茶会(茶道)のプログラムでは、地区事務所の和室を借用し、利用者が本格的な抹茶とお菓子を味わい楽しむ機会が提供されていた。今後も外部講師やボランティアとの協力を継続的に得ながら、活動プログラムを発展させていくことに期待したい。</p>
A④ A-2-1-1-② 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。	b	
A⑤ A-2-1-1-③ 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。	b	
A⑥ A-2-1-1-④ 個別支援計画に基づく日中活動と利用支援等を行っている。	a	
A⑦ A-2-1-1-⑤ 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	

A-2-2 (2) 日常生活支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑧ A-2-2(2)-① 個別支援計画に基づく日常生活支援を行っている。	b	<p>■利用者一人ひとりに合わせた食事メニューの提供、食事支援に努めている。                      食事の提供においては、外部業者への業務委託を行っており、食堂内のキッチンから温かい給食が提供されている。食事は食堂と隣接する和室も活用し、利用者が食べやすい環境を選べるようにするとともに、座る椅子が高いために足が床につかない利用者には足置き台を用意し、安定した姿勢で食事がとれる配慮も行われていた。                      アセスメントについては、利用者一人ひとりの身体機能、健康状態、食事状況、嗜好に関する情報を集約し、個別支援・介助マニュアルに反映させることで支援の標準化に努めている。また、粥食・刻み食・小分け食などの特殊形態食、使用する食器、支援上の留意点などについて毎月の給食会議で確認を行い、当該内容は委託業者へ情報提供のうえ対応を図っている。                      また、利用者の嗜好を取り入れたセレクトメニューの日を月1回設けるとともに、休日は日中一時支援サービスとして休日施設開放日を設け、外食を実施している。</p> <p>■利用者支援に関する業務マニュアルが整備されている。                      安全かつ適切な支援を提供するための準備や基本的な介助方法を定めた食事・排泄・入浴支援それぞれのマニュアルを策定し、職員への周知徹底がなされている。また、マニュアルについては、利用者一人ひとりに策定される「個別支援・介護マニュアル」とあわせて活用することで、支援の標準化に努めている。                      排泄時の支援においては、失禁した利用者の気持ちの支援や衛生管理における留意点が追加された失禁時の対応マニュアルが策定されており、利用者の尊厳を大切にす姿勢をマニュアルから読み取ることができる。</p>
A-2-2 (3) 生活環境		
評価細目	評価結果	コメント
A⑨ A-2-2(3)-① 利用者の快適性と安全・安心に配慮した生活環境が確保されている。	b	<p>■利用者の生活スペースが不足している課題がある。                      利用者に安心して移動していただく配慮として、施設内はバリアフリー構造であり、手すりが設置されている。各部屋の入り口にピクトグラム(絵文字)を設置することで、部屋の用途を分かりやすく示している。加えて、園内は清潔で開放的な雰囲気も保たれている。                      利用者の人数に対して活動スペースが狭い状況にあるため、一部の活動プログラムではグループ単位で外出したり、食堂を使って活動場所を補ったりすることで、伸び伸びと活動できるよう工夫している。しかしながら、利用者のプライベートな空間が確保、個別の配慮が必要な利用者がゆったりと休息できる空間が確保は、利用者全体のニーズから課題である。適切な活動スペースの確保については事業所全体に関わる課題であるため、中長期的な視点での改善計画を策定し、段階的に整備が図られることに期待したい。</p>
A-2-2 (4) 機能訓練・生活訓練		
評価細目	評価結果	コメント
A⑩ A-2-2(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。	b	<p>■利用者が楽しみを持って取り組める日中活動プログラムを提供し、積極的に機能訓練に取り組んでいる。                      活動プログラムについては、ダンスや水泳などの運動を楽しむものや、生け花や調理・創作などの表現を楽しむものが計画的に提供されており、複数の活動プログラムは知識や経験が豊富な外部講師の協力を得て実施している。重い障害のある方の中には、身体を思うように動かすことができない方も少なくないが、様々な活動プログラムを用意することで一人ひとりの能力に合わせた楽しみ方で取り組める活動も多く、利用者の実態に合わせた日中活動サービスが提供されていると言える。                      日中活動を通じて利用者の心身の状態等を把握することにもつながっているため、今後も利用者一人ひとりが心地よいと感じることのできる環境や適切な支援方法を追求していくことに期待したい。</p>

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
評価細目	評価結果	コメント
A⑪ 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。	b	<p>■保健衛生計画に基づき、利用者の健康管理を適切に実施している。</p> <p>年間の保健衛生計画に基づき健康診断やインフルエンザ予防接種を実施している。また、日常の保健衛生に関する業務については、健康観察における留意点と手順を定めた「健康管理マニュアル」、服薬の適正管理と具体的な服薬支援の手順を定めた「服薬介助マニュアル」、施設の衛生管理および感染症予防と初動対応の手順を示した「衛生管理マニュアル」、「感染症対策マニュアル」を策定し、週1回来所する看護師と連携を図りながら利用者の健康管理を支援している。</p> <p>障害の重い方、高齢期を迎える利用者への医療支援については、症状の把握や異常の早期発見が重要となることから、今後も職員間の日常の情報共有を徹底するとともに、職員による健康観察を適切に行うための研修を実施するなど、利用者の健康管理に努めていくことに期待したい。</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下に提供されている。	b	<p>■保健衛生に関するお便りを利用者配布するとともに、施設内に掲示している。</p> <p>利用者の健康の維持・増進のための取り組みの一環として、法人内の他の事業所で定期的に作成しているお便り(「けんこうだより」、「ほけんだより」、「えいようだより」)を施設内に掲示し、一部のお便りについては利用者配布しながら、利用者の健康管理について注意を促している。</p> <p>12月発行の「けんこうだより」ではインフルエンザの予防や、年末年始に多く発生する餅の窒息事故について注意を促す内容を記載し、タイムリーな話題を提供できるよう努めている。また、それぞれのお便りについては漢字にルビを振るとともに、挿絵を活用することで、利用者が理解しやすいよう配慮している。</p>
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
評価細目	評価結果	コメント
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。	b	<p>■お楽しみランチでは利用者の意向を尊重しながら食事の充実に努めている。</p> <p>毎週金曜日に行われる「お楽しみランチ」は、利用者が「食」を楽しむために設けている調理実習のプログラムであり、参加した利用者が好きな物が食べられるよう工夫して実施している。また、冬季間以外は屋外施設を活用し、利用者が季節を感じながら開放的な雰囲気の中で食事を楽しめるようにしている。さらに、利用者が食材の買い出しから片づけまでの工程に取り組むなかで社会のルールやマナーを体験する機会を確保している。</p>
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
評価細目	評価結果	コメント
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。	b	<p>■利用者の地域交流に積極的に取り組むとともに、休日の施設開放を通じて地域生活を支援している。</p> <p>「地域とのつながりを大切に」という理念のもと、地域住民との交流や社会参加を意識した事業運営に取り組んでおり、毎週末は日中一時支援サービスとして施設を開放して余暇支援を希望する正式利用者の受け入れを行いながら、地域生活を支援している。</p>
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
評価細目	評価結果	コメント
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。	b	<p>■家族、相談支援専門員、グループホーム職員との連携を図り、利用者への適切な支援に努めている。</p> <p>個別支援計画の実施にあたり、家族および相談支援専門員と施設職員とで定期的に三者面談を実施し、利用者の生活の様子から把握できた希望や意向について情報提供を行っている。</p> <p>家族とは、連絡ノートを活用し、また、必要に応じて電話連絡を行い、通所される利用者の心身の状態についての情報を共有する仕組みが整っている。また、同法人が運営するグループホームから当施設に通所する12名の利用者については、グループホームと連携し、生活全般を支援する体制が整っている。</p>

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援		
評価細目	評価結果	コメント
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。	—	子どもはサービス利用対象としておらず評価対象外

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援			
評価細目		評価結果	コメント
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。	—	就労支援サービスは実施しておらず評価対象外
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。	—	
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。	—	