

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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市からの経営移管後も、従前からの理念・基本方針（「暮らし」「健康」「生き甲斐」）を引き継ぎ、日野恵光概要、職員行動基準等にサービス方針として明文化し、職員会等で職員への周知を図っている。また、利用者や家族に対しては分かり易く説明できるようパンフレットを作成したり、広報誌の発行を通じて、周知に努めている。 		
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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉事業全体の動向については、行政機関（厚労省、県、市）、関係団体（日本知的障害者福祉協会、岐阜県知的障害者支援協会）などから、また、地域の福祉サービスのニーズについては、主に相談事業所や他の事業所など地域の関係機関、保護者会から情報を収集・分析するなど現状把握に努め、職員間で共有化している。 		
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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民営化後の経営環境やサービスの内容、組織体制や新築移転に向けた施設の整備等の現状分析に基づき、運営委員会や職員会において経営課題の洗い出しを行っている。今年度は、新たに「日中活動」、「強度行動障がい者支援」、「送迎準備」、「移転準備」の各委員会を設置し、課題の解決・改善に向け具体的な取り組みを進めている。 		
改善できる点／改善方法：		

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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中・長期計画の策定に当たっては、運営委員会や職員会などで検討し、岐阜市からの移管条件である移管後10年以内の新築移転事業を中心に、理念・基本方針の目標達成に向けた課題解決に資する計画として策定している。 		
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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・単年度ごとの事業計画については、中・長期計画を踏まえた実行可能な具体的内容を単年度計画として策定している。 		
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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度末に実施された職員からの改善提案を踏まえ、年度当初に運営委員会や職員会での検討・協議を経て策定している。事業計画に基づき、新たに設けられた日中活動委員会、強度行動障がい者支援委員会、送迎準備委員会、移転準備委員会等の会議録や職員会での報告により、常に全職員で進捗状況を確認するなど、情報共有している。 		
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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の内容については、利用者の自治会や保護者会で、保護者への便りや広報誌を通じ、その都度周知している。特に、施設の新築移転準備計画については、保護者会による施設建設予定地の隣地に新築移転された「第三岐阜老人ホーム」の視察を実施する中で、説明を行っている。 		
改善できる点/改善方法：		
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の主な内容について、利用者一人一人の理解力やコミュニケーションの能力に合わせた簡単な資料を作成するなどして、利用者のさらなる理解を深められることが期待される。 		

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・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 市からの移管後1年間で表面化した課題に対応し、各種委員会を立ち上げるなど、施設としてはサービスの質の向上に向けて組織的に取り組んでいることは評価できる。 		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> 移管後1年経過ということもあって、表面化してきた課題に対し取り組んでいるが、今後は組織的にPDCAサイクルにもとづく福祉サービスの向上への取り組みが期待される。 		
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・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 移管後1年目にして、第三者評価受審に取り組まれたことは評価できる。 		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> 第三者評価受審後において、評価結果を分析し、明確になった組織として取り組むべき課題について、改善策や改善実施計画を立て実施していく事が期待される。 		

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・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理者(所長)は役割と責任を事務分掌、組織の重点目標等において明確にし、職員会や研修等において表明し、職員に周知している。また、広報誌等においても役割と責任を掲載し、表明している。有事の際の対応について、危機管理マニュアル等に管理者の役割と責任、不在時の権限委任を表明している。 		
<p>改善できる点/改善方法：</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。	㊶・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者（所長）は、岐阜県知的障害者支援協会の施設長会や、障害者支援施設部会の法改正に関する研修、岐阜県社会福祉協議会のメンタルヘルスや障害者虐待防止・権利擁護研修など、外部研修に積極的に参加し、遵守すべき法令等の理解について努め、研修受講後は復命書の回覧や職員会等での報告など、また、内部研修においても毎年必ず職員倫理研修を実施し、法令遵守のための職員への周知に努めている。 		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㊶・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者（所長）は、サービスの質の向上のため、運営委員会や職員会等で抽出された課題を把握・分析し、今年度においては、具体的かつ重点目標として掲げた日中活動の充実、強度行動障がい支援の強化、送迎準備、移転準備等、それぞれについて委員会を設置している。 ・移転準備には自ら参画し、その他についても会議録等で毎回進捗状況をチェックし、必要に応じ助言するなど、組織としての取組に指導力を発揮している。また、このため岐阜県知的障害者支援協会日中活動部会や強度行動障がい支援者養成研修などへ職員を積極的に派遣、受講させている。 		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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。	㊶・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者（所長）は、経営や業務の効率化について常に意識し、コスト管理に努めている。特に人員配置、業務量の適正化については、人員確保が困難な現状を踏まえ、正職員、パートを問わず働きやすいフレキシブルな勤務時間帯での採用の実施や、人員配置が少ない週末での利用者の外出には管理者自らが引率したり、土曜日の入浴を廃止し、代わりに日中活動の充実を図るなど、コストを意識し、職員の職場環境の向上やサービスの質の向上に資するよう常に改善に努めている。 		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、岐阜市からの派遣職員（生活支援員）4名が引き揚げる31年度末までに人員確保することが喫緊の課題となっており、職員採用に当たっては、ハローワーク、企業合同面接会、各種学校（大学・短大、高校等）、人材バンクなどあらゆる方法で求人を行い、人員の確保に努めている。また、働きやすいパート職員を中心に、自由に曜日や時間帯を選択できる勤務体制も実施している。 ・必要な福祉人材や人員体制を確保するため、サービス管理責任者や介護福祉士等について、受講・受験資格年数の到達職員に対し、積極的に研修を受講・受験できるよう配慮している。 <p>改善できる点／改善方法：</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・㉠・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「期待する職員像」は職員行動基準に明記しており、処遇については、法人の就業規程や給与規程で定めている。給与等の処遇水準については、職務に対する専門性、経験値、成果や貢献度などのほか、法人内の他施設との比較・分析によって決めている。また、職員の能力開発・評価については、目標管理及び定期的な管理者の面談により人事考課を実施している。 <p>改善できる点／改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な管理者の面談により、職員の意向の聴取、人事考課は実施されているが、今後は職員が自ら将来の姿を描くことができるような、キャリアアップにつながる体制づくりが期待される。 		
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・㉠・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の心身の健康と安全の確保については、労働安全配慮義務の観点から定期的に健康診断を実施するほか、感染症の予防接種を励行している。 ・メンタルヘルス、ハラスメント対策などは、希望があれば嘱託医等への相談を勧めるほか、管理者も定期面談などで相談にのっている。ワーク・ライフ・バランスに配慮し、年次休暇取得の促進やパート職員を中心に働く時間帯など希望に沿ったフレキシブルな勤務形態を導入している。また、福利厚生としては、岐阜県民間社会福祉事業従事者共済会への加入を推奨している。 		

<p>改善できる点／改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有給休暇取得率や時間外労働時間の集計・分析等を常時行うほか、ワーク・ライフバランス委員会を設ける等して、働きやすい環境づくりに更に積極的に取り組まれることを期待される。 ・また法人内の各施設との連携により、職員の希望による異動の実施等、さらに働きやすい職場環境づくりの構築が期待される。 		
<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。</p>		
17	<p>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。</p>	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者（所長）が、事業計画との整合を図りつつ、組織の重点目標を設定し、進捗状況については職員会や各委員会及び会議録等で確認し、年度末に職員と面接を行うなど達成度の確認を行っている。 		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員一人ひとりが目標を立て、自己評価を行い、目標に合わせて進捗状況を振り返りながら、達成できる手法を上司と共に探り、向上する仕組みの構築が期待される。 		
18	<p>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。</p>	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部研修については、組織が必要とする知識・技術を習得するため、研修委員が中心となり研修計画を策定し、計画的に研修を実施している。 ・専門資格の取得研修等については、優先的に受講資格年数到達者を受講させている。また、組織の目標である強度行動障がい支援者養成研修については、全ての生活支援員のうち未受講である職員を対象として順次受講するよう図っている。 		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織が目指す福祉サービスを実施するために、基本方針や計画の中にも、「期待する職員像」を明示することが望まれる。また、年度当初に、専門資格取得のための外部研修も含め研修計画の明文化が期待される 		
19	<p>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。</p>	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別の職員の専門資格等の取得状況について把握しているほか、新任職員をはじめとした個別OJTについては職員行動基準や業務マニュアル等によって適切に行われている。 ・外部研修については、全職員に研修開催要綱を回覧するなど、情報提供を行い、それぞれの知識・技術に応じた研修の受講を勧めたり、あるいは命じたりしている。 		

改善できる点／改善方法： ・職員一人ひとりに適した研修も勤務の状況により受講できないことがあり、勤務交替等適宜配慮して、職員個々の経験・就業年数・職種、新人・中堅と具体的、段階的な研修計画を作成され、実施されることが望ましい。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： ・介護福祉士、保育士等への志望実習生の受入れについては、実習担当者を定め積極的に受入れを行っており、管理者（所長）及び実習担当者による事前オリエンテーションを実施し、施設概要や実習受入れマニュアルに沿って適切な指導を行っている。また、受入れに当たり、学校等と覚書を交わし、学校側による実習受入れに関する研修に実習担当者を派遣するほか、教員の巡回指導の際の実習状況に関する協議など学校等との連携強化に努めている。		
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・㉠・c
良い点／工夫されている点： ・法人全体としては、ホームページ等により事業や財務等に関する情報について、適切に公開されている。また、施設の機関誌を発行し、地域や関係団体等へ施設の活動内容を紹介している。		
改善できる点／改善方法： ・機関紙「日野だより」パンフレットなどは作成されているが、ホームページによる情報公開は、今後の課題となっており、早急な対応が望まれる。		
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・c
良い点／工夫されている点： ・公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のため、外部の専門家(公認会計士)によるチェックや指導を受けるほか、第三者評価の受審や岐阜市指導監査課による実地指導・監査を受けている。		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者と地域との関わり方について、基本的な考え方を施設概要や職員行動基準に明記している。 ・利用者のお出かけランチ、小グループ外出、買い物、施設の行事や他施設の行事等への参加については、実施・開催要項に地域交流、社会参加等、その目的を明示し、利用者に行き先や支援者を掲示して実施している。 ・外出や買い物、他施設の行事参加、通院等については、利用者のニーズ、希望に沿ったものとし、支援者については班所属支援員、生活担当、看護師、ボランティアなどそれぞれ支援内容ごとに対応している。 <p>改善できる点／改善方法：</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・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし、積極的な受け入れを図っている。 ・マニュアルを作成し計画的な受け入れを行っている。ボランティアの協力を得て、お楽しみクラブ、お花クラブ、習字クラブ等のクラブ活動、カラオケや編み物などが行われている。 <p>改善できる点／改善方法：</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の関係機関・団体（福祉事務所、相談事業所、保健所、病院、学校、他の事業所、ボランティア団体等）を明確にしたリストがあり、職員に周知されている。また、行政機関や各種協議会の会議開催を通じた情報交換や交流など密に連携を行っている。 <p>改善できる点／改善方法：</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・㉠・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時の要配慮者の受入れについて、岐阜市防災対策課と協定を締結している。 		

改善できる点／改善方法： ・施設の専門性や特性を活かし、地域住民の生活に役立つ講演会や、研修会等を開催し、地域へ参加を呼びかける等の対応が期待される。		
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・c
良い点／工夫されている点： ・地域の福祉ニーズについて、岐阜市障がい福祉課、他の事業所、相談支援事業所等からの情報などにより把握に努めている。地域には、短期入所や日中一時支援サービスの利用ニーズがあり、可能な限り受入れを行っている。		
改善できる点／改善方法： ・地域の障がい者支援の拠点として民生委員や老人会等との交流、相談支援窓口を設ける等、積極的な地域支援体制の構築が期待される。地域の高齢単身者世帯や高齢者のみの世帯への食事サービスの提供などの取組みが検討されているので、期待したい。		

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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： ・利用者を尊重する姿勢は理念や基本方針に明示しており、日野恵光概要や具体的な支援方法を示す職員行動基準に明記し、実際の支援に反映させている。 ・虐待防止・権利擁護について、基本方針・倫理綱領を定めるほか、チェックリストやマニュアルを作成し、職員会等で周知徹底を図っている。また、毎年職員の倫理研修を実施し、権利擁護等に関する外部研修受講者により報告会を開催するなど、職員の理解を深めるよう努めている。		
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・c
良い点／工夫されている点： ・利用者のプライバシー保護、虐待防止等の権利擁護については、職員行動基準や虐待防止マニュアルを整備し、職員倫理や虐待防止の研修を実施して職員の理解を図っている。また、日常的なサービス提供においては、業務マニュアルを用いてOJTを行うなど、利用者の権利擁護について周知徹底している。		

<p>・不適切な事案が発生した場合の対応方法について、虐待防止マニュアル等に明示するほか、利用者や保護者に重要事項説明の際などで周知している。現状では、利用者の居室は個室となっていないが、一人になりたい場合のスペースは確保されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<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。</p>		
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・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>・利用希望者が福祉サービスを選択するために必要な情報を提供するため、日野恵光概要、及び誰にも活動内容等がよく分かる資料として、絵や写真入りのパンフレットを作成している。また、見学・体験入所等の希望者があれば、随時受け入れており、その際、個別に丁寧な説明をするよう努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉫・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>・サービスの開始にあたっては、支援内容、利用料金、取決め事項等について、重要事項説明書を丁寧に説明し、理解や同意を得た上で、契約を取り交わしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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・㉫・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>・岐阜市から移管後、他の福祉施設・事業所への変更や家庭への移行した事例は無い。退所に当たっては、利用者や家族が困ることの無いよう引継ぎ文書を作成し、変更・移行先への情報提供を行うほか、サービス管理責任者が窓口となって、家族等からの相談に対応できるよう、サービスの継続性に配慮できる体制をとることとしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>・福祉施設・事業所の変更や、家庭への移行の実例が現在はないが、今後に備え、サービスの継続性に配慮した手順と引継ぎ文書の制定が望まれる。</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。</p>		
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。	a・㉫・c

<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の朝の会、あるいは行事ごとに利用者からの聞き取りを行うほか、自治会（毎月開催）には担当職員、保護者会（年4回）には所長とサービス管理責任者が出席して、利用者や家族の意見・要望の聴取を行っている。また、個別支援計画のモニタリング（個別懇談）の際に家族を交え、利用者や家族の意向把握に努めている。把握した意向については、その都度、朝夕の打合せ会や、ケース会議、職員会等で対応方法を検討し、支援や運営に反映している。なお、今年度においては、岐阜市障がい福祉課が保護者に対し移管後の満足度調査を実施し、大多数の保護者が概ね「満足」との結果であった。 		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足に関する調査を担当する職員を決め、定期的に満足度を調査し、把握した調査結果を分析・検討することが望まれる。 		
<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。</p>		
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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決責任者、苦情受付担当者（相談窓口）、第三者委員を設置するなど、体制は整備されている。また、重要事項説明書に相談窓口担当者等を明記し、利用者や家族に分かり易く説明するとともに施設内に掲示している。（ただし、移管後は、これまでのところ苦情の申し立ての事案は無い。 		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決のフローシートは作成されているので、利用者、保護者が周知できるよう掲示することが望まれる。 		
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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの利用者に生活担当者を決めてあり、相談や意見はその担当者が受付ける場合が多いが、重要事項説明書に相談窓口や第三者委員等に相談する方法などを明記し、利用者や家族に分かり易く説明し、施設内に掲示している。また、所長室前には目安箱を設置するほか、所長室も常に開放し、利用者が気軽に立ち寄れるよう心掛けるなど、利用者が相談や意見を述べ易い環境づくりに努めている。 		
<p>改善できる点／改善方法：</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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決マニュアルを整備し、マニュアルに沿って組織的かつ迅速な対応に努めている。生活支援員へ直接の申し出、朝の会や自治会での利用者からの意見や要望、提案等があった場合 		

は、朝夕の職員の打合せ、ケース会議や職員会などを通じ、その都度対応策を検討し、改善できるものは改善し、即座に改善することが難しいものについては、分かり易く、かつ根気よく説明し理解を得られるよう努めている。

改善できる点／改善方法：

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。

㊦・b・c

良い点／工夫されている点：

・事務分掌にて管理者（所長）をリスクマネジメントに関する責任者として明確にしている。朝夕の打合せ、毎月の班会議、ケース会議において、利用者の安全確保のためのリスクを把握するとともに、ヒヤリハットや事故報告など、事例の収集に努め、職員会などにおいて職員参画の下で発生要因の分析、改善策・再発防止策を検討・実施している。また、定期的に、職員に対し、消防職員を講師としたAEDの扱い方（救急救命研修）や看護師等によるノロウイルス対策（嘔吐物の処理方法）についての研修も行っている。

改善できる点／改善方法：

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。

㊦・b・c

良い点／工夫されている点：

・感染症の予防と発生時等の対応マニュアルを作成し、全職員に周知している。また、給食保健委員会で感染予防のための検討や定期的なチェックを行っている。特にインフルエンザの流行が予想される時期には、利用者及び職員全員に予防接種を推奨し、発生時は、速やかに利用者や家族への周知とともに、感染者の隔離、通所利用者の登所制限を実施している。
・ノロウイルスの感染予防については、定期的に看護師・管理栄養士が中心となり職員に対し勉強会を開いている。

改善できる点／改善方法：

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。

㊦・b・c

良い点／工夫されている点：

・毎年防火管理者が消防防災計画を策定し、役割・責任を明確にしている。消防職員を招いての年2回の総合防災訓練のほか、毎月地震・消防避難訓練を実施している。施設として災害時の避難所ともなっているため、定期的な消防設備の点検や設備等の落下防止措置の実施のほか、備蓄リストを作成し、水・食糧を備蓄している。

改善できる点／改善方法：

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。	㊶・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員行動基準に明示してある基本方針に基づき、提供するサービスの標準的な実施方法について、業務（支援）マニュアルを作成し、全職員に配布するほか、新任職員にはOJT等の研修を行っている。 ・業務マニュアルには、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護について明示してある。適宜、ケース会議、職員会で、マニュアルに沿っての適切な支援が実施されているかの確認を行っている。 		
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。	㊶・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・随時、朝の会や自治会等において利用者の意見・要望や提案等を聴取し、班会議、ケース会議、職員会において、支援方法の確認を行い、必要があればマニュアルの見直しを行っている。 		
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。	㊶・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画の策定は、サービス管理責任者が責任者となり作成している。利用者一人ひとりの特性や状態、必要な支援等の内容、ニーズの把握等、班会議やケース会議を通じ、部門を横断した多職種の職員が参加し、ケース検討を行うなどアセスメントを実施している。このアセスメントを基に、個別支援計画作成会議（主にサビ管研修修了者で構成）において・個別支援計画の内容を協議・最終決定し、家族への説明を行い、同意を得ている。支援困難ケースの対応については、強度行動障がい支援委員会にてケース検討をしている。 		
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。	㊶・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画の実施状況の評価と見直しについては、基本的に9月、3月のモニタリング時に、サービス管理責任者を中心とした個別支援計画作成会議を開催し、評価し、利用者の状況 		

<p>に変化があれば見直している。また、個別支援計画を緊急に変更する必要がある場合は、毎月開催される班会議やケース会議において検討し、実際変更した場合には、職員会等で職員への周知を徹底している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<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。</p>		
44	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援システム（ソフト）を利用し、支援記録（支援日誌、班日誌、保健日誌）を電子化、ネットワーク共有することによって、職員が常時情報の共有を図れるような体制となっている。また、朝夕の打合せ、毎月の班会議、ケース会議、給食保健委員会、職員会等においてケース検討を行うなど、部門横断での取組みを行っている。 		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
45	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に関する記録の管理は、個人情報保護法等の法令や就業規程に沿って適正に管理しており、職員に対し職員会等において周知徹底を図っている。また、個人情報の取扱いについて、重要事項説明書で利用者や家族に説明している。 		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の記録の保管、保存、廃棄等について「個人情報に関する文書等管理規定」等を制定し管理することが求められる。個人情報保護マニュアルの整備が期待される。 		

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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理美容については毎月訪問理美容という形で場の設定を行っている。髪型等、要望は係が利用者の希望を聞きとり理美容師に伝えている。 ・衣服については、利用者の希望を担当者が聞き、買い物に出かける機会を作っている。 ・余暇活動の一環としてボランティアの協力を得て3つのクラブ（お楽しみクラブ・お花クラブ・習字クラブ）を開催している。 ・生活に関わるルール等を話し合っ決めて決める機関として自治会を運営している。 ・雑誌購読についても希望者については行っている。 	
<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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを作成し、内容等を職員に周知徹底している。 ・チェックリストにより、虐待防止及び早期発見を図っている。 	
<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・㊦・c

<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画を全職員に回覧し、残存能力の維持とリスク管理が必要な場合を見極めながら統一した支援を行っている。 ・班会議やケース会議において、検討を行い全職員に周知しながら、日々変化している利用者の状況に柔軟にかつ迅速に対応している。 	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者は高齢者が多く、基本的には見守り支援となるが、生活支援として利用者の心身の状況、生活習慣、ライフスタイル等を理解した綿密な個別支援計画により利用者がその人らしく生き生きとした支援体制のさらなる構築が望まれる。 	
<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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各利用者のコミュニケーション能力に応じた個別支援計画を作成し、支援している。意思伝達に制限のある利用者の場合、日常的な支援から、利用者の行動特性の理解を深めることにより、日常生活における言動・行動の細かな特有のサイン等の発見に心がけており、発見した場合は記録し、ケース会議等で職員間の共有を図っている。 ・言語でのコミュニケーションが困難な利用者にはジェスチャー・筆談・文字盤等を使用しコミュニケーションを図るように対応をしている。 	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個々の利用者には生活担当職員が決められ、利用者に応じた支援を行っている。利用者の希望や意見を積極的に聞き、対応を行っている。 ・職員に共有しなくてはいけないことは、朝・夕の打ち合わせ、班会議、ケース会議、職員会等で全職員に周知している。 	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>A⑥ A-2-(1)-④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用者支援等を行っている。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中活動については楽しみはもとより、機能訓練も考え多くのメニューを準備し、多くの利用者に活動してもらえるように配慮されている。例えばボウリングを実施する場合には、床や机にピンを置き立位、座位でもできるようにしている。その他メニューについても日中活動委員会が中心になりニーズに合った活動を考えている。 	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・強度行動障害については、県が主催で開催された研修に毎年交代で参加し、専門的な知識の習得をしている。また、個別に支援計画書の作成や支援マニュアルを作成し、実践している。これらの文書は全職員に回覧し、共有を図っている。 	
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> <ul style="list-style-type: none"> ・食事に関しては、身体状況に応じた食事（ミキサー・きざみ・荒きざみ・おかゆ等）を提供している。献立についても毎月行われる自治会において希望のメニューを聴取し反映している。 ・今年度から栄養ケアマネジメントに取り組み、利用者の希望に沿い、目標を設定し、職員で共有しサービスを提供している。 ・毎月給食保健委員会を開催し食事サービスについて検討している。 ・入浴・排泄・移動等についてもマニュアルを活用しながら、個人の希望を聞き生活の充実に向け、支援を行っている。利用者の状況に応じ、入浴補助具を使用している。排泄についても排便チェック等を行い、健康状態への配慮を行っている。 	
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> <ul style="list-style-type: none"> ・居室は個室と2人部屋があり、定期的に見直しを行っている。利用者の希望や状態に応じて随時居室替えを行う等の配慮をしている。 ・夜間支援については、個別支援計画に基づき実施し、4回の巡視を行っている。寝具は利用者の好みのものを使用している。同室者の不眠や病気の際は、状況に応じて別室を使用する等の対応を取っている。また夜間支援は支援日誌に記録し打ち合わせ時に報告している。 ・トイレ清掃は外部委託しており、毎日適切に清掃が行われており、清掃後の転倒防止のための水分除去を十分に行っている。身障者トイレは暖房されている。 ・不具合の発生した設備等（手すりの修繕など）に対しては、早急に対応し、安全な環境を整えるよう努められている。 	

改善できる点／改善方法：

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
良い点／工夫されている点： ・ 日常の班活動の中で体を動かしたり、手指を動かしたり、喉の機能訓練の一環としてカラオケを取り入れている。 ・ 一日の日課の中でウォーキングを2回行い、各自の体調や機能により、歩行コースや歩き方を変えて行っている。	
改善できる点／改善方法： ・ 高齢の利用者が多く、これまでは積極的な取組はなされていない様であるが、今後は、個々の機能向上・維持を目的としたサービスに取り組みられることが期待される。日常の活動の中に興味を持って取り組めるメニューの開発する委員会を立ち上げる計画もあるので期待したい。	

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： ・ 利用者ごとに個別ファイルが作成されており、利用者の健康管理マニュアルも整備している。毎月、内科検診、精神科受診、年二回歯科検診を実施し、歯科医師・歯科衛生士による口腔ケアの指導等、利用者の健康管理を徹底し、必要に応じ家族等にも説明をしている。 ・ 利用者・家族の承諾を得てインフルエンザや肺炎球菌等の予防接種を実施している。 ・ 朝のラジオ体操、朝昼のウォーキング、日中活動時の体操等の活動を実施し、健康の維持を図っている。また、緊急時のマニュアルも作成してある。 ・ 近隣の医療機関の意思を嘱託医として依頼、状態に応じ嘱託医の紹介で救急医療機関への入院等も可能となっている。	
改善できる点／改善方法：	
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
良い点／工夫されている点： ・ 看護師から薬について情報提供があり服薬マニュアルも整備してある。利用者の高齢化、重度化に伴いほとんどの利用者が全介助にて服薬している。服薬セット、配薬を異なる職員により実施、服薬後の袋を所定の容器に入れ、飲み残しがないか確認する等、誤薬等の防止に努めている。服薬セット後も他支援員により確認するなどより多くの人に関りチェックを行っている。	

改善できる点／改善方法：

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。	①・b・c
良い点／工夫されている点： ・利用者の希望を取り入れ、毎月1回はグループでドライブによる外食を計画・実施している。 また、年に2～3回、2～3名程度の小グループでの外出を実施し、利用者の希望の場所に出かけている。外出の際には連絡先を明記した身分証明書を携帯するようにしている。	
改善できる点／改善方法：	

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
良い点／工夫されている点： 該当者はいない	
改善できる点／改善方法：	

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。	①・b・c
良い点／工夫されている点： ・保護者連絡として毎月のお便りや年3回の活動班日より、年2回の事業所便りなど事業所の様子や利用者の様子など連絡をしている。 ・年4回保護者会を開催し、事業所の様子や利用者の動向などを連絡し、保護者との意見交換の場としている。また毎月行われる自治会時に誕生会を行い保護者の参加も募り、一緒にその月の誕生者を祝う会を持っている。 ・緊急時には、対応マニュアルを作成し、保護者との連絡をとるようにしている。通所利用者に対しても、保護者の心身の状況や支援に関わる負担等も考慮し、日中一時支援や短期入所等も積極的に受け入れを行っている。各支援員が保護者と話し合う機会を多く持てるように考えている。	

改善できる点／改善方法：

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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護未経験者、経験が浅い職員を適切な研修に参加させている。 ・外部研修等に参加を促し、知り得た知識については、内部に還元できるよう伝達研修を行うようにしている。 ・内部研修では、職業倫理、接遇、食中毒予防、救急・救命等の研修会を開催している。 	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

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
<p>良い点／工夫されている点： 該当者はいない</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	