

(別記)

(公表様式1)

## 熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準

## 【救護施設版】

## ◎ 評価機関

名 称	NPO法人九州評価機構
所 在 地	熊本市中央区神水2丁目5-22
評価実施期間	R4年10月1日～R5年3月31日
評価調査者番号	①12-004
	②13-002
	③18-002
	④19-001

## 1 福祉サービス事業者情報

## (1) 事業者概要

事業所名称： (施設名) 救護施設 菊池園	種別： 救護施設
代表者氏名： (管理者) 施設長 福嶋 秀信	開設年月日： 昭和47年10月11日
設置主体： 社会福祉法人 紫翠会 経営主体： 社会福祉法人 紫翠会	定員： 50名 (利用人数) 55名
所在地： 〒861-1201 熊本県菊池市泗水町吉富17番地1	
連絡先電話番号： 0968-38-2956	F A X 番号： 0968-38-6017
ホームページアドレス	<a href="http://www.kikutien.ecnet.jp/">http://www.kikutien.ecnet.jp/</a>

## (2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事					
身体的、精神的に著しい障がいがあるために、独立した日常生活を営むことができない要保護者を受け入れ、介護・介助サービスを行うとともに、自立に向けた支援を行う。	・菊池園レクリエーション ・旅行 ・ピクニック ・花見 ・忘年会 ・青年団との餅つき					
居室概要	居室以外の施設設備の概要					
(1階) 個室…7室 、 2人部屋…7室 (2階) 個室…10室 、 2人部屋…12室	施設長室、事務室、会議室、相談室、面談室、宿直室、食堂、調理室、医務室、介護支援員室、静養室、特別室、多目的室、地域交流室 (福祉避難所)、生活支援室 他					
職員の配置						
	職 種	常 勤	非常勤	資 格	常 勤	非常勤
	施設長	1		社会福祉士	2	
	事務長	1		精神保健福祉士	1	
	事務職員	2		介護福祉士	8	1
	統括支援長	1		介護支援専門員	2	1

生活支援員	2		社会福祉主事	5	
居宅訓練専任職員	1		看護師	1	
介護支援員	9		准看護師	1	1
介助員		1	栄養士	1	
利用者処遇特別加算員		1	調理師	6	1
看護師	2		サービス管理責任者	1	
栄養士	1				
調理員	4	2			
管理宿直専門員		2			
合 計	24	6	合 計	28	4

※ 資格の種別は、保健・福祉・医療に関するものを記入してあります。

※ 複数の資格を持ち重複計上している場合があるため、職種と資格の数は必ずしも一致しません。

## 2 理念・基本方針

### 【法人の基本理念】

- 1, 利用者個人の尊厳を大切にする
- 2, 利用者が心身ともに健やかに、かつ、その人に応じて自立した日常生活を送れるように支援する

## 3 施設・事業所の特徴的な取組

菊池園は、昭和47年に事業を開始して、令和4年度で50周年の節目を迎えました。

平成29年に施設の老朽化に伴う改築を行い、居室については個室が17部屋、2人部屋が19室となり、利用者のプライバシーにも配慮した造りとなっています。2階の地域交流室は約200㎡の広さに加え、カラオケ・音響設備等を備えており、地域の方々に無料で開放したり、外部からの慰問受け入れを行うなど、利用者との交流の場として利用されています。また、菊池市からは福祉避難所としての指定を受けており、豪雨や台風の際は、実際に福祉的配慮が必要な家族の受け入れを行いました。

利用者支援に関しては、個別支援計画書を基に定期的な見直し等を実施しながら、個々のニーズに沿った計画・目標が実現できるよう、利用者と職員が共に取り組んでいます。ここ数年は、新型コロナウイルスの感染拡大により、様々な行事やイベント、また面会や外出等、利用者の楽しみの部分が制限されることが多い中、菊池園においては感染のリスクを最小限に抑えるよう、マスクの着用や食事前の手指消毒を徹底しています。外出に関しては自粛や禁止ばかりでは、利用者のストレスが溜まることを考慮し、小グループにて複数回に分けて外出するなど、試行錯誤を繰り返しながらサービス低下の防止に努めています。

利用者の楽しみの一つである給食に関しては、月1回の給食懇談会において給食関係職員と利用者との意見交換を行い、給食に関する希望・要望を取り入れる機会となっています。また、選択メニューが週3回実施されていることは、福祉施設においては比較的多い

方であり、利用者の満足度向上に繋がっています。給食材料はできる限り地産地消を心掛け、利用者の希望をメニューに取り入れながら、栄養価と嗜好性に富んだ給食の提供ができるよう日々取り組んでいます。

地域貢献活動として、毎月、周辺道路の清掃活動（クリーンデー）を実施、また、平成20年度から長年実施している小中学生の下校時間に合わせた地域の見守り活動については、平成29年に熊本日日新聞社「緑のリボン賞」を受賞しました。平成30年度に開設した「地域福祉相談室」は、地域の生活困窮者等、福祉的支援が必要な方の早期発見に繋がる一助となるよう開始しました。地域の皆さんに取り組みを認知していただくために、看板を設置したり広報活動を行ったりしておりますが、なかなか定着が難しい状況です。しかし、福祉事務所等を通じて、無料定額宿泊事業として、生活困窮者の受け入れを複数回行っているため、今後も地域の福祉ニーズの吸い上げのための直接的な窓口として継続の必要性を感じています。

令和4年度からはSNSを利用した広報活動にも力を入れており、公式のInstagramは現在、1000アカウントを超えるフォロワーとなり、施設の取組や活動などを知ってもらうための重要なツールとなっています。

#### 4 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和4年10月1日（契約日） ～ 令和5年3月31日
受審回数（前回の受審時期）	2回（平成30年度）

#### 5 評価結果総評

##### ◆特に評価の高い点

##### 1. 広報活動の充実

広報誌「つばさ」を年に3回、発刊し、SNS（インスタグラム）を活用して施設のイベントなどの情報提供の取組を行っています。本園は救護施設として、家族との交流が少ないケースが多いという現状がありますが、「つばさ」を家族へ送付して、施設の近況や利用者の様子などを伝えています。施設の近況や利用者の様子は、公式インスタグラムにも掲載し、家族も見られるような状況になっています。また、昭和47年10月に開設された本園は、令和4年に50周年を迎えたことから『救護施設50周年記念誌』を発刊し、その中で理念や基本方針、実施する福祉サービスの内容や園の特性などを紹介し情報発信しています。

##### 2. 傾聴を基本とする声かけと自立支援の取組

利用者が職員に話したい機会を個別に設けるために、毎日職員が利用者の居室を訪問し、「今日はどうですか？」などの声かけや、定期的な利用者の「総会」の開催、意見箱を設置しています。毎月、「相談受付日」を設けて苦情受付担当者が利用者から話や相談等をする機会を設けています。利用者から不安や相談があれば、担当者や支援員が傾聴を基本に話し合いを行うように努めています。また、自立支援事業として日常生活を送るために必要な社会的な習慣や

就労的な訓練を通し、対人関係、マナーの取得、金銭管理、服薬管理なども取り入れ、身だしなみ、身の整理、居室の掃除等への助言・指導を繰り返し行い、支援計画の中で社会への復帰を目指すように支援に取り組んでいます。

◆改善を求められる点

1. P D C Aサイクルに基づく「中・長期事業計画」・「(単年度の)事業計画」の策定

策定された「中長期事業計画」には、重点目標計画を、①福祉的な役割、②施設の取組、③施設整備計画、④人材の確保、育成の4つの項目について策定しています。今後は、中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、より一層実施状況の適切な評価を行える内容となることが期待されます。また、「(単年度の)事業計画」は、中・長期計画の内容をより一層反映した単年度における事業内容が具体的に示されることが求められます。組織的な評価・見直しのためには、P D C Aサイクルに基づき、事業計画の内容に、数値目標や具体的な成果目標などを設定し、評価の視点や手順、評価時期などの評価プロセスを明確にすることが期待されます。

6 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント(400字以内)

今回はコロナ禍となって初めての評価受審となりましたが、コロナ前と比べると生活様式がガラリと変わり、各種会議や研修会などはオンライン、また対面であっても人数を絞るような環境となりました。当施設において今回の評価により、職場内での会議のあり方や施設方針の伝達方法など現在の生活様式に即したものに变化していく必要性を感じることができました。

一方、当施設は措置制度が色濃く残っており、様々な背景を抱えて入所に至る方々がいる救護施設としての特性上、どうしても閉鎖的なイメージが拭えないところがあったため、近年ではSNSの活用やホームページの充実を図り、50周年記念誌を発行するなど情報発信に努めてきました。また職員においては日頃から入所者に寄り添った支援を心掛けておりますが、日常的なコミュニケーションや傾聴の姿勢、入所者の自立支援に対する取組が評価されたことは我々の励みとなりました。ありがとうございました。

## 7 第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

(参考) 利用者調査の手法等

調査の手法	対象者	対象数(人)	基準数に満たない場合の理由
アンケート調査	利用者本人	37	
	家族・保護者		
聞き取り調査	利用者本人		
	家族・保護者		
観察調査	利用者本人		

## 第三者評価結果

※すべての評価細目について、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。

### <共通評価基準>

#### 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>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「法人の基本理念」として、「①利用者個人の尊厳を大切にする。②利用者が心身ともに健やかに、かつ、その人に応じて自立した日常生活を送れるように支援する」と明文化しています。「利用者支援マニュアル」に「職員の基本方針」、「(単年度の)運営方針並びに事業計画について」に「法人の運営方針」を明文化しています。「基本理念」は施設長室、介護支援室、施設の掲示板などに掲示しています。理念や基本方針について、新入職の職員には新人研修の時に説明に努めています。</p> <p>今後は、理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫を行い、「ホームページや公式Instagram」、「利用者、家族向けパンフレット」、「救護施設 菊池園ご案内」などに記載するなど、より一層の利用者や家族への周知の工夫が期待されます。</p>		

##### 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>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、熊本県救護施設協議会の副会長、菊池市社会福祉協議会理事・共同募金委員会運営委員を務め、社会福祉事業全体の動向、地域の各種福祉施策の動向と内容について把握し、分析しています。園の事業経営については、毎月の運営会議で話し合い、把握・分析に努めています。</p>		
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。	<b>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経営課題について、毎月の運営会議で話し合い、各部署で要望や設備の購入希望などを挙げてもらい、事務部署で総合的に優先順位を検討し、理事会には購入希望があったものを全部記載して報告していることがうかがえました。理事会で決定したら、事業計画書に記載して、職員の周知に取り組んでいることがうかがえました。</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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「中長事業計画」を策定しています。「中長期事業計画」には、重点目標計画を、①福祉的な役割、②施設の取組、③施設整備計画、④人材の確保、育成の4つの項目について策定しています。</p> <p>今後は、中長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、より一層実施状況の適切な評価を行える内容となることが期待されます。</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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「(単年度の) 運営方針並びに事業計画について」は、中長期計画の内容を反映した内容を含む、①生活支援業務、②介護支援業務、③看護支援業務、④給食調理業務の4つの事業部門に分けて計画を策定しています。</p> <p>今後は、中・長期計画の内容をより一層反映した単年度における事業内容が具体的に示されること、単年度の事業計画が、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、より一層実施状況の適切な評価を行える内容となることが期待されます。</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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「利用者支援マニュアルの運営方針・事業計画・予算の策定」に、「利用者支援に関する毎年度の事業計画は、理事会の決議を経て決定されるが、その原案はそれぞれの部署の担当者で策定し施設長に提出すること」と明文化し、部署ごとに今年度どのくらいできたのかを評価し、来年度に向けた計画をまとめたものを提出し、それを事務部署で調整し取り纏めて事業計画を策定していることがうかがえました。事業計画が、職員への周知するために、事業計画を回覧しています。</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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者には、掲示板に年間行事予定表及び月間計画を掲示し、利用者の生活に密接にかかわる事項については、利用者総会や夕食の時などに説明し周知に取り組んでいます。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉サービスの質の向上に向けた組織的な取組として、①苦情解決第三者委員、②防災管理委員会、③リスクマネジメント委員会、④経費削減委員会、⑤運営委員会、⑥職員会議、⑦防災会議、⑧献立検討会、⑨給食懇談会、⑩給食会議、⑪業務改善班会議、⑫看・介護班会議、⑬行事計画班会議を設置しています。毎月管理職と各部署の代表者が運営会議で話し合いを行い、さらに定期的に福祉サービス第三者評価を受審しています。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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・Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>運営会議や職員会議などで、組織として取組むべき課題を明確にし、改善に努めていることがうかがえました。</p>		

## II 組織の運営管理

### II-1 施設管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
II-1-(1) 施設管理者の責任が明確にされている。		
10	II-1-(1)-① 施設管理者は、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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は「救護施設菊池園事務分掌」に、自らの役割と責任について明文化し、毎日の朝礼、毎月の運営会議や職員会議、広報誌などで、自分の経営・管理に関する思いなどについて発信していることがうかがえました。有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任について、「救護施設菊池園事務分掌」に不在時の副査を2名明記しています。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、遵守すべき法令等を行政からの通達、外部研修、会議などで理解しています。職員に対して利用者支援マニュアルの策定や、例えば接遇について外部講師を招いた研修や、ハラスメントについて事務長がパワーポイント・動画を使って説明するなど、周知すべき法令等を周知に取組んでいます。</p>		



II-1-(2) 施設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・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制として①苦情解決第三者委員、②防災管理委員会、③リスクマネジメント委員会、④経費削減委員会、⑤運営委員会、⑥職員会議、⑦防災会議、⑧献立検討会、⑨給食懇談会、⑩給食会議、⑪業務改善班会議、⑫看・介護班会議、⑬行事計画班会議を設置しています。毎日の朝礼、毎月の運営会議や職員会議などで自分の思いを伝えています。</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。	<b>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、経費削減委員会や業務改善班会議、運営委員会など、経営の改善や業務の実効性を高めるための具体的な体制を構築し、その充実に取組んでいます。</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>&lt;コメント&gt;</p> <p>「中長期事業計画」に、人材の確保、育成として「人材が定着出来るように人材育成に努め、業務改善も図りながら職場環境に努めていく」と明文化して、福祉人材の確保に取り組んでいます。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>人事基準は明確に定められています。全職員に個人面談を行い、職員の意向・希望を確認するように努めています。</p> <p>今後は、法人、園の理念と基本方針を踏まえた「期待する職員像等」を明文化し、職員の自己評価からもっと取組を強化して欲しいという意見を感じる為、取組の強化が期待されます。</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・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年に2回、全職員との個別面談を行い、職員の意向・希望を確認するように努めています。令和4年度から職員の相談窓口を設置し、働きやすい環境にしているために努めています。</p> <p>今後は、職員の自己評価からもっと取組を強化して欲しいという意見を感じるため、取組のより一層の強化が期待されます。</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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全職員との個別面談の前に職員自身が目標を自分で作成しています。それを基に個別面談を行い、職員一人ひとりの目標を設定するように努めています。職員が提示した目標について、年に2回の個別面談を行い進捗状況や目標達成度の確認に努めています。</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・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>新任職員については、施設入職時に新任職員研修を実施しています。職員の年間研修計画について、各部署の責任者が研修計画を提出し、それを取り纏め、計画を立てていることがうかがえました。</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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>必要に応じて職員会議で内部研修を実施し、熊本県社会福祉協議会、全国・九州・熊本県救護施設協議会などが実施する外部研修に関して、必要に応じて参加するように促していることがうかがえました。職員のスキルアップを促すために、他の福祉施設へ1週間ほどの施設研修・見学に行くなどの取組を行っています。</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・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実習生受け入れマニュアルを策定し、その中で「施設の基本姿勢」として、「職員にあっては、人材育成の観点から実習生の自主性を引き出し、実習生が自ら考え取組めるよう指導に心掛ける」と明記しています。</p> <p>今後は、専門職種の特長や役割に配慮した実習（教育・研修）内容全般を計画的に学べるようなプログラムの作成など、より一層の効果的な研修・育成のための取組の強化が期待されます。</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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園のホームページに、「法人・事業所の沿革、施設紹介、生活支援、行事関係、利用案内、定款、役員等名簿、役員報酬等基準」を掲載し、wamネットに「現況報告書、計算書類」を公表しています。広報誌の菊池園便り「つばさ」を発刊しています。SNS（インスタグラム）を活用して施設のイベントなどの情報公開の取組を行っています。</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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>会計基準や経理規定などの法人内における各種規則にそって業務に取り組んでいます。事務長は社会福祉法人役員向け会計研修会などに参加して業務に取り組んでいます。定期的に監事監査を行っています。必要に応じて、税理士などの外部の専門家に相談して助言を得るようにしていることがうかがえました。</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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>近隣の美化活動による清掃、施設外の除草作業、学童児の下校見守りなどを実施しています。菊池市ボランティア連絡協議会の発表会に参加や、菊池市社会福祉協議会の「菊池こころのネットワークフェア」に出展しています。菊池郡市連絡協議会で同じグループの泗水・七城地区の施設と連携し地域交流や実態把握について連絡会を作ろうと取り組んでいます。新型コロナウイルスのリスクレベルに応じて、地域の方が会議やダンスクラブ、学習スペースとして利用できるように園の地域交流室を開放しています。</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・㉡・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「ボランティアの受け入れ」に、ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化しています。以前はボランティア台帳を作り受け入れなどをしていましたが、近年はボランティアの受け入れの実績はないそうです。</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 施設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>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は菊池市社会福祉協議会で理事として活動、職員が菊池市ボランティア連絡協議会や菊池市社会福祉協議会の「菊池こころのネットワーク協議会」に参加しています。菊池郡市連絡協議会で同じグループの泗水・七城地区の施設と連携し地域交流や実態把握について連絡会を作ろうと取り組んでいます。福祉事務所とはこまめに連絡を取り合っていることがうかがえました。</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 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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は菊池市社会福祉協議会で理事として活動、職員が菊池市ボランティア連絡協議会や菊池市社会福祉協議会の「菊池こころのネットワーク協議会」に参加しています。菊池郡市連絡協議会で同じグループの泗水・七城地区の施設と連携し地域交流や実態把握について連絡会を作ろうと取り組んでいます。地域の方が利用できるように、園の地域交流室を開放し、地域福祉相談室を開設しています。</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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地域コミュニティの活性化やまちづくりなどの貢献として、園の地域交流室の地域の方への開放、園で地域福祉相談室の開設、災害時の福祉避難者の受け入れ、施設の近隣の美化活動、施設外の除草作業、学童児の下校見守り、菊池市ボランティア連絡協議会の発表会に参加、「菊池こころのネットワークフェア」に出展しています。現在は菊池郡市連絡協議会で同じグループの泗水・七城地区の施設と連携し地域交流や実態把握について連絡会を作ろうと取組んでいます。</p>		

### 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・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者を尊重した福祉サービスの提供について共通理解を持つために、「法人の基本理念」に「利用者個人の尊厳を大切にする。利用者が心身ともに健やかに、かつ、その人に応じて自立した日常生活を送れるように支援する。」と明文化、また、「利用者支援マニュアルの職員の基本姿勢」に「…（前略）利用者個々人を人間として尊重し、愛情をもって接することが大切です。私たちはともすれば援助する側の立場から集団生活に名を借りて管理体制を強める傾向に陥りがちですが、職員は利用者を管理するためにいるのではなく、サービスを提供する立場であり利用者は主人公であることをよく自覚し、常に相手の立場に立って物事を考え、愛情をこめて誠心誠意援助サービスにあたることが大切です。」と明記しています。さらに、「利用者支援マニュアル」には「接遇マニュアル」を明文化して取組んでいます。施設長が利用者を尊重した福祉サービスの提供について、朝礼・職員会議・運営会議など折々に触れ話をし、職員が理解実践するために努めています。</p>		
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。	a・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者のプライバシー保護について、「利用者支援マニュアルの介護・介助」に「利用者のプライバシーには十分配慮すること」、「入浴時には利用者の羞恥心を考え、バスタオルをかけるなど配慮すること」、「（排せつについて）プライドを傷つけないようにし、訴えやすい雰囲気を作ること。介護者の言葉遣いや態度に注意すること」など明文化し取組んでいます。</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利用に必要な情報を積極的に提供している。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用希望者に対して「パンフレット」、「救護施設 菊池園 ご案内」に基づいて説明しています。今年度（令和4年）は、『救護施設50周年記念誌』を作成し、その中で理念や基本方針、実施する福祉サービスの内容や園の特性などを紹介しています。利用希望者の見学や体験利用も行っています。</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・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「利用者支援マニュアル」の「入退所時の対応」にもとづいて、福祉サービス開始時の説明と同意に努めています。福祉サービスの変更をする場合は、毎月定期的で開催する「利用者総会」か、緊急時には利用者の多くが来る食事の時に説明して、同意を得るように努めています。</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・㉓・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>他の福祉施設への移行にあたり、福祉サービスの継続性に配慮して、必要に応じて個別支援計画書などの情報を提供していることがうかがえました。地域・家庭への移行にあたり、「何か気になったことがあれば、園で相談支援事業をしているので連絡してほしい」と口頭で伝えていることがうかがえました。</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・㉔・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「利用者支援マニュアル」に利用者の総会について、「『施設でのより良い集団生活を実現するため、社会性、自主性を身に付け、生活環境などを含め、豊かな生活を築き上げるため』利用者自身で運営されるものであるが、職員もその推進に積極的に協力し適切な助言・援助を提供すること」と明記して、取組んでいます。園の食事については、定期的に「嗜好調査」や利用者職員で話し合う「給食懇談会」を実施し、向上に努めています。</p> <p>今後は、定期的に利用者満足に関する調査などを実施し、その結果を活用して福祉サービスの改善に向けた組織的な取組の強化が期待されます。</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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情解決の体制は整備されています。意見箱を設置し毎月施設長が中を確認しています。毎月「相談受付日」を設けて苦情受付担当者が利用者の苦情を確認する機会を設けています。「(単年度の)事業報告について」に過去3年間の苦情解決実績集計表を記載しています。</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。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者が意見を述べやすい環境として、毎日職員が利用者の居室を訪問し、「今日はどうですか？」などの声かけを行い相談や意見を述べやすい環境づくりに努めています。定期的な利用者の「総会」の開催や意見箱を設置しています。毎月、「相談受付日」を設けて苦情受付担当者が利用者の苦情を確認する機会を設けています。「(単年度の)事業報告について」に過去3年間の苦情解決実績集計表を記載しており、苦情まで至らない利用者からの意見・要望については、必要に応じて個別の対応や職員会議で話し合うなどの対応をしています。</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・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の意見を積極的に把握するために、定期的な利用者の「総会」の開催、意見箱を設置、毎月「相談受付日」を設けています。利用者からの意見に対して、必要に応じて、担当者、苦情受付担当者、施設長と話し合い、職員会議で「入所者支援について」など対応をするように取組んでいることがうかがえました。</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・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「リスクマネジメント委員会」を設置し、委員会は園のヒヤリハット報告書や事故報告書をもとに、改善と再発防止に取組んでいます。事故発生時の対応と安全確保について、「緊急時対応マニュアルの急変時対応マニュアル」を策定しています。</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・㉠・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染症の対策については、「感染症対策マニュアル」を策定し、看護師が対応に努めています。新型コロナウイルスなどの感染症が発生した場合には、適切な対応に努めています。</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・㉔・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「緊急時対応マニュアル」は火災、大地震の際の対応について明記しています。年4回(夜間帯の災害を想定した訓練含む)避難訓練を実施しています。非常用発電の設備や備蓄リストを作成し利用者、職員、近隣者分を80人分として、約1200食の食料を備蓄するように取組んでいます。</p> <p>今後は、災害に対応したBCP(事業継続計画)作成などの取組の強化が期待されます。</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・㉔・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>標準的なサービスの実施方法としては、「緊急時対応マニュアル」、「感染症対応マニュアル」、「菊池園衛生管理マニュアル」、「利用者支援マニュアル」などあります。「利用者支援マニュアル」には、①職員の基本姿勢、②運営方針・事業計画・予算の策定、③運営方針・事業計画・予算の策定、④防災対策、⑤入退所時の対応、⑥生活援助、⑧介護・介助、⑨健康管理、⑩食生活、⑪作業、⑫学習、⑬機能訓練、⑭行事・レクリエーション等、⑮自治会活動のそれぞれについて具体的に明記しています。これらについて、入職時に教えるように努めていることがうかがえました。</p> <p>今後は、標準的な実施方法について、研修や個別の指導などによって職員に周知徹底するための仕組み作りや、標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組み作りが期待されます。</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・㉔・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>各種委員会や会議などで、必要に応じて標準的な実施方法の見直しについて検討されています。</p> <p>今後は、定期的(年に1度程度以上)福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しが実施されること、実施したことが確認できるような仕組み作りが期待されます。</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支援計画を適切に策定している。	a・㉔・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「利用者支援マニュアル」に、①新規入所時の対応、②アセスメントの実施について明記して取組んでいます。半年に1回、個別支援計画検討会を実施しています。</p>		
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。	a・㉔・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>半年に1回、個別支援計画検討会を実施して、定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っています。</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・㉞・c
<コメント> 利用者の身体状況や生活状況などは、統一された園の様式で記録しています。サービス提供のために必要な情報は、連絡用のノートと毎朝のミーティングで共有するように努めています。		
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。	㉠・b・c
<コメント> 法人の「個人情報保護管理規定」に基づいて、利用者の記録の管理を実施するように努めています。SNS（インスタグラム）を活用した園の情報公開を行い、そのためにSNSを利用する際の個人情報保護の規定を策定しています。		

## <内容評価基準>

### A-1 支援の基本と権利擁護

		第三者評価結果
A-1-(1) 支援の基本		
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
<コメント> 利用者の自己決定や自己選択を尊重する観点から、例えば趣味活動について新しく利用者の希望から園の「釣りクラブ」を発足し、食事については週に3回選択メニューを実施しています。生活に関わるルールを変更する場合は、利用者「総会」を通じて行うように取り決めています。		
A②	A-1-(1)-② 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	㉠・b・c
<コメント> 個別支援計画書に基づいて各部署と連携を図りながら日常生活に向けた自立訓練に取り組んでいます。また、自立支援事業として日常生活を送るために必要な社会的な習慣や就労的な訓練を通し、対人関係、マナーの取得、金銭管理、服薬管理なども取り入れ、身だしなみ、身の整理、居室の掃除等への助言・指導を繰り返し行い、支援計画の中で社会への復帰を目指すように支援に取り組んでいます。自立に向けた外出訓練などはコロナの影響で実施を控えていますが、調理訓練や運動などは行っています。近隣の美化活動、施設内の掃除、施設外の除草作業や、地域の学童児の下校見守り、食堂の配膳等の生活訓練を行っています。 地域移行の希望者には、施設から地域に移行する訓練として居宅生活と就労訓練に取り組んでいます。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、利用者がそれぞれの日々の予定表に基づいて、食事、運動、睡眠などを規則正しく行うように支援しています。利用者が自力で行う生活上の行為や活動については見守りの姿勢を基本とし、必要な時には適切に支援するように努めています。		



A③	A-1-(1)-③ 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>&lt;コメント&gt;  介護職員は1人で6～8人の利用者を受け持ち、職員は利用者一人ひとりとの信頼関係を構築し、日常的な関りを通じて一人ひとりの利用者の心身の状況や性格などを詳しく把握し、利用者の心身の状況に応じたコミュニケーションを図るように努めています。</p>		
A④	A-1-(1)-④ 利用者の自己決定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>&lt;コメント&gt;  利用者が職員に話したい機会を個別に設けるために、毎日職員が利用者の居室を訪問し、「今日はどうですか？」などの声かけや、定期的な利用者の「総会」の開催、意見箱を設置しています。毎月、「相談受付日」を設けて苦情受付担当者が利用者から話や相談等をする機会を設けています。利用者から不安や相談があれば、担当者や支援員が傾聴を基本に話し合いを行うように努めています。</p>		
A⑤	A-1-(1)-⑤ 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>&lt;コメント&gt;  日中活動は、個別支援計画にもとづき利用者の希望やニーズなどに基づき、ラジオ体操・園庭散歩・カラオケ・図書館・ゲートボールなどに加え、いきいきクラブで手芸・お花・学習などを行ったり、今年度からは「釣りクラブ」を発足したりしています。利用者が参加するように職員は声掛けなどを行っています。</p>		
A⑥	A-1-(1)-⑥ 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>&lt;コメント&gt;  食堂、浴室、トイレなどの共有スペースは職員が掃除を行い、清潔を保つようにしています。居室については、必要に応じて声かけや職員と一緒にいきいき清潔を保つようにしています。防犯カメラ、防犯センサーなどを設置、夜間体制も管理宿直者と当直者2名で行っています。</p>		
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
A⑦	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>&lt;コメント&gt;  リスクマネジメント委員会を設置し、権利侵害の防止等について、内部研修会で虐待防止の勉強会を行い、外部講師を招いた接遇講習を行っています。利用者の権利侵害の防止と早期発見として、毎日担当者は利用者へ声かけを行い、毎月「相談受付日」を設けて苦情受付担当者が話を聞くように取組んでいます。</p>		

## A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 日常的な生活支援		
A⑧	A-2-(1)-① 利用者の障がい・疾病等の状況に応じた適切な支援を行っている。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>一人ひとりのアセスメントに基づいて作成された個別支援計画に基づいて、個々のニーズに応じた支援を行うように努めています。</p>		
A⑨	A-2-(1)-② 利用者の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>&lt;コメント&gt;</p> <p>介助が必要な場合は、基本は見守り介助とし、一人ひとりのアセスメントに基づいて作成された個別支援計画に基づいて、利用者の心身の状況に応じて入浴・排せつ・移動介助を実施するように努めています。</p>		
A⑩	A-2-(1)-③ 利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎月、利用者と栄養士が食堂に集まり意見を交換する給食懇談会を開催しています。毎月献立検討会を実施、嗜好調査や給食懇談会の話などを基に献立を作っています。週に3回、利用者に食事のメニューを選択してもらっています。年に2回、給食会議を実施しています。食事の形態は、厨房と現場の職員が相談して対応するように努めています。</p>		
A-2-(2) 機能訓練・生活訓練		
A⑪	A-2-(2)-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>&lt;コメント&gt;</p> <p>ADLの維持・向上のために、利用者自身の意欲を引き出し、維持するために、楽しみながら機能訓練などができるようにレクリエーション的な要素を取り入れています。散歩や箱作りやリーフ作り、手すり拭き、配膳、庭作業、学習ドリル、パズル、模型作り、カラオケや健康体操など、利用者の心身の状況に応じたトレーニングを行っています。生活訓練として、対人関係、マナーの習得、金銭管理、服薬管理なども取り入れ、身だしなみ、身の周りの整理、居室の掃除等への助言・指導を繰り返し行い、支援計画の中で社会への復帰を目指すように支援に取り組んでいます。</p>		
A-2-(3) 健康管理・医療的な支援		
A⑫	A-2-(3)-① 利用者の健康管理の支援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>&lt;コメント&gt;</p> <p>医療的な支援について、毎月「看・介護班会議」で話し合い、看護と介護の連携に努めています。看護師が毎日利用者の検温を実施し、毎日職員が利用者の居室を訪問し、「今日はどうですか？」などの声かけをするなど、日ごろから利用者の健康状態を把握するために努めています。体調不良等何かあれば看護師に相談し、園に看護師が不在の場合は携帯電話のテレビ電話機能を活用して、看護師に利用者の状況を伝えて指示を受け、適切な対応をするように努めています。</p>		

A⑬	A-2-(3)-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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>医療的な支援について、毎月「看・介護班会議」で話し合い、看護と介護の連携に努めています。服薬などの管理は、利用者自身に任せるケース、職員が服薬管理を行うケースがあります。職員が服薬管理を行うケースでは、服薬のセットは看護師が行い、服薬は介護職員がダブルチェックや飲み残しの確認などを行っています。慢性疾患などのある利用者については、医師の指示にもとづく適切な対応を行うように努めています。利用者の通院、入院などは看護師と介護職員が連携し、適切に支援するように努めています。感染症情報などは、職員会議で看護師より職員に伝えるように努めています。</p>		

### A-3 自立支援

		第三者評価結果
A-3-(1) 社会参加の支援		
A⑭	A-3-(1)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>社会参加として、近隣の美化活動による清掃、施設外の除草作業、学童児の下校見守りなどを実施しています。菊池市ボランティア連絡協議会の発表会への参加や、菊池市社会福祉協議会の「菊池こころのネットワークフェア」への出展などを行っています。利用者が希望した場合、正月、お盆に「ふるさと訪問」を実施しています。</p>		
A-3-(2) 就労支援		
A⑮	A-3-(2)-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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「利用者支援マニュアルの作業」に、利用者の何か仕事をしたい、働いて社会へ貢献したいという願いを満すために、作業を処遇の一環として明確に位置づけ、日課の中に盛り込んで個別支援計画を策定することと明文化して取組んでいます。園での食事の配膳や、利用者が就労を希望するケースでは、支援員がハローワークの訪問を支援するなど実施しています。居宅生活訓練事業を実施している利用者に、新聞社での折り込チラシ作業を実施したり、里芋のひげ取り作業を施設で請け負ったりするなどの取組を行っています。</p>		
A-3-(3) 家族等との連携・支援		
A⑯	A-3-(3)-① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>救護施設として、家族との交流が少ないケースが多い現状があります。入院時などの連絡のほか、菊池園の広報誌「つばさ」を年に3回、家族へ送付して、施設の近況や利用者の様子などを家族に伝えています。施設の近況や利用者の様子は、公式インスタグラムにも掲載し、家族も見られるような状況になっています。家族等との関係性を途切れさせないために、年に数回に分けて墓参り等を兼ねた「ふるさと訪問」を実施しています。</p>		

A-3-(4) 地域生活への移行と地域生活の支援		
A⑰	A-3-(4)-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。	㉓・b・c
<コメント> 地域内にある一軒家を利用して地域生活移行希望者が生活の訓練をできるように取組んでいます。昨年度は地域生活への移行を希望した利用者の中から施設が人選し、施設から地域生活に移行する訓練として、居宅生活と就労訓練の事業に取組んだところ、昨年度は1名地域生活に移行させました。		

#### A-4 地域の生活困窮者支援

		第三者評価結果
A-4-(1) 地域の生活困窮者等の支援		
A⑱	A-4-(1)-① 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。	㉓・b・c
<コメント> 地域の相談支援事業として、福祉的なニーズを吸い上げ、地域の生活困窮者等の支援に繋げるために「地域福祉相談室」を開設しています。熊本県内の救護施設は、本来の生活保護事業以外にも生活困窮者へのレスキュー事業として「一時的な無料定額宿泊事業」も取り入れ包括的な支援事業に取組んでいます。		

(参考)

	第三者評価結果		
	a	b	c
共通評価基準 (評価対象Ⅰ～Ⅲ)	18	27	0
内容評価基準 (評価対象A)	15	3	0
合 計	33	30	0