

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5年11月6日

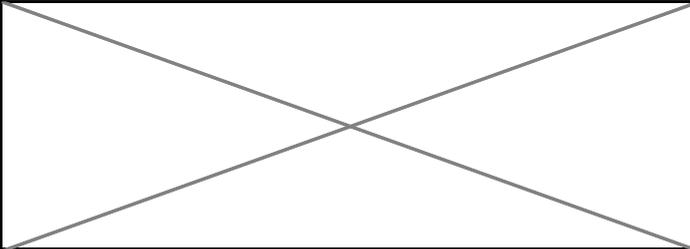
評価 機 関	名 称	(社福)広島県社会福祉協議会
	所 在 地	広島県広島市南区比治山本町12-2
	事業所との契約日	令和5年4月25日
	訪 問 調 査 日	令和5年8月1日
	評価結果の確定日	令和5年10月28日
	結果公表にかかる事業所の同意	あり・なし

I 事業者情報

(1) 事業者概況

事業所名称	ジョイ・ジョイ・ワーク引野	種 別	障害者福祉施設／指定生活介護		
事業所代表者名	管理者 池田 晴美	開設年月日	平成19年2月1日		
設置主体	社会福祉法人 アンダンテ	定 員	30人	登録者数	40人
所 在 地	〒721-0942 福山市引野町南一丁目6番11号				
電話番号	0849-71-8600	FAX番号	084-971-8610		
ホームページアドレス	https://www.joyjoywork-andante.jp/				

(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	毎月：身体測定、誕生日会 お花見(4月)、いちご狩り(5月)、そうめん流し(7月)、 運動会(10月)、紅白歌合戦(12月)、成人の祝い(1月)、 日帰り旅行(10月)
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
	○浴室 1か所 ○静養室 1か所
	○トイレ 7か所 ○相談室 1か所
	○機能訓練室 3か所 ○理学療法室 1か所
	○喫煙室 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)	理学療法士	1人(1人)
サービス管理責任者	1人(1人)	作業療法士	2人(2人)
支援員・指導員	16人(12人)	調理員	1人(0人)
医師	1人(0人)	事務員	2人(1人)
看護師	6人(2人)		

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

社会福祉法人アンダンテは、平成3年に福山市北吉津町に立ちあげた小規模作業所ジョイ・ジョイ・ワーク第4作業所を起源とし、平成16年5月に法人格を取得した法人です。平成17年に現在の福山市引野町に移設し、ジョイ・ジョイ・ワーク引野として開所されました。就労継続支援B型事業所への移行や他事業所の開設などを経て、平成27年より生活介護事業所として運営されています。

法人理念に「障害者の「働く」を支援する」を掲げ、利用者の状況に応じた多様な活動メニューを提供し、利用者の主体的な活動支援が行われています。法人としては、健康経営優良法人2023中小企業部門ブライツ500に認定されるなど健全な経営を営んでおり、さらに魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしまプラチナ認証法人として認証されています。また、有給休暇や育児休暇の取得促進など、職員の就業環境の整備にも積極的に取り組んでおられます。

福祉サービス第三者評価は、今回初めて受審をされましたが、職員全員で自己評価に取り組み、職員間で話し合いながら、自己評価での気づきを集約し、さらなるサービスの質の向上に向け、課題を検討し積極的に取り組まれていく姿勢が確認できました。

◎特に評価の高い点

- (1)職員の就業状況も管理され、職員の有給休暇取得率は86%と非常に高くなっています。管理者は男性育児休業取得促進など、働きやすい職場作りに積極的に取り組まれ、女性だけでなく、男性職員の育児休業も無理なく取得できる風土も築かれています。(管理運営編 No.10:職員の就業状況への配慮)
- (2)役職や勤務年数等に応じた研修計画を策定し、前年度末の理事長面談で希望等を確認して各職員に応じた研修を実施されています。外部研修にも積極的に参加しており、受講料・旅費は全額支援し、受講日も出勤扱いとされるなど、研修受講体制も整備されています。(管理運営編 No.11:職員の質の向上に向けた体制)
- (3)事業所の情報については、パンフレットやホームページを通じて紹介されている他、SNSを活用して日々の活動の様子を発信したり、職員が協力してオリジナルの動画を作成し、利用者や求職者に事業所を周知し、事業所の利用や採用活動に繋げておられます。(管理運営編 No.29:サービス提供の開始①)
- (4)個別支援計画は、利用者や家族の意見を直接聴き取り、職員の意見も反映しながら状況やニーズを把握するなど手順に沿ってアセスメントを行い、課題を明確にしておられます。策定された計画は、半年に1回の評価・見直しが行われ、利用者の状況が変化した場合は、随時見直しを行い職員間で共有したうえで、これらの内容は統一した様式に適切に記録されており評価の高い点といえます。(サービス編 No.8:アセスメントの仕組み、No.9:計画の実施・評価・見直し、No.10:本人の自己決定・家族の参加)
- (5)「ブーケ」(作業活動中心)、「フロール」(静かな環境を提供)、「ふらわあ」(医療的ケア・マンツーマン対応)の3つの建物に分かれ、リサイクルや洗車・清掃、事業所内で使用する消毒液や体温計の管理、買い物などの作業や散歩・ドライブ、体育館での運動、ミュージックセラピーなど多様な活動メニューを提供しておられます。利用者の意見や要望を尊重して活動スケジュールを作成し、利用者が主体的に活動できるよう支援され、作業やレクリエーションに参加しやすい雰囲気づくりが行われています。(サービス編 No.15:一人ひとりの状態に応じた配慮)

◎特に改善を求められる点

- (1)中・長期計画が策定されていませんでした。法人理念がさらに充実したものとなるように、支援や事業内容を単年度の計画よりもさらに先を見据えた中・長期計画として定め、幹部職員をはじめとして多くの職員が同じ視点で支援が行えるよう、職員も参画して中・長期計画や事業計画を策定されることを期待します。(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)プライバシー保護の重要性への理解はされていますが、研修の実施や支援マニュアルへの記載などがされていませんでした。今後は、利用者の尊厳をより意識した支援が行えるように、プライバシー保護に関する研修会を実施されることと個人ファイルを入れたロッカーの施錠管理を提案します。加えて、食事や排泄などのマニュアルにプライバシー保護に関して記載されてはいかがでしょうか。(管理運営編 No.20:利用者を尊重する姿勢②、サービス編 No.14:プライバシーの保護)
- (3)職場内では上司・先輩に相談しやすい風土が築かれていますが、職員が課題を抱えた際に、的確に助言が受けられるスーパービジョンの仕組みを整備されることをお勧めします。専門知識を習得されたスーパーバイザーが新入職員などにスキルを伝える仕組みを確立されてはいかがでしょうか。(サービス編 No.22:スーパービジョンの実施体制)
- (4)不審者侵入防止策として、防犯カメラやさすまたを設置しておられますが、マニュアルは整備されていませんでした。他県では、障害者施設への不審者侵入の事件も起きていますので、不審者が侵入した場合の対応手順をマニュアルとして整備し、職員間で共有されることを提案します。(サービス編 No.6:危機管理③)

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

初めての第三者評価は緊張と勉強の連続でした。
今回の結果を踏まえて、次回の評価までの間、改善が求められている点を一つずつクリアして参ります。
職員間で話し合いながら改善に向かう取組みが、価値があるのだと思います、

IV. 項目別の評価内容

1 管理運営編

1 福祉サービス (法人または事業所) の基本方針と組織	(1)理念・基本方針 自己評価：NO.1-2	法人理念に「障がい者の「働く」を支援する」を掲げ、理念をもとに定めた運営方針とともに、事業所内や事務所に掲示し、パンフレットやホームページにも明示されています。理念や運営方針は、研修や定期面談の場で定期的に確認することで、職員は常に意識し、家族にも、家族会などの機会に周知しておられます。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	各年度の事業計画を策定し、管理職間で共有しておられますが、中・長期計画は策定しておられませんでした。 ◎法人理念がさらに充実したものとなるように、支援や事業内容を単年度の計画よりもさらに先を見据えた中・長期計画として定め、幹部職員をはじめとして多くの職員が同じ視点で支援が行えるよう、職員も参画して中・長期計画や事業計画を策定されることを期待します。
	(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	法人としてキャリアパス基準表を設け、経営職・管理職を含め、各役職における職責・役割を明文化しておられます。 調査会社を活用した職員の働きがい調査を実施したり、キャリアアップシートをもとに、管理者や理事長との定期的な面談を実施し、職員の状況確認と意見を把握して、福祉サービスの質の向上に繋げておられます。
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	管理者は、福山市障がい者地域総合支援協議会や福山市障害者(児)施設連絡協議会等に所属し、社会福祉事業の動向や地域の福祉サービスのニーズを把握しておられます。 理事長が中心となって利用者の推移や利用率、コストを把握して経営状況を分析し、改善すべき課題等を明らかにしておられます。経営状況については、中間決算・年度末にリーダークラスの職員に周知しておられます。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	経験年数に応じて、求められる資格や研修計画等を示した人材育成計画書を策定し、2年前から人事考課を実施して理事長面談で職員の目標や達成度を確認しておられます。 職員の就業状況も管理され、職員の有給休暇取得率は86%と非常に高くなっています。管理者は男性育児休業取得促進など、働きやすい職場作りに積極的に取り組まれ、女性だけでなく、男性職員の育児休業も無理なく取得できる風土も築かれています。 役職や勤務年数等に応じた研修計画を策定し、前年度末の理事長面談で希望等を確認して各職員に応じた研修を実施されています。外部研修にも積極的に参加しておられ、受講料・旅費は全額支援し、受講日も出勤扱いとされるなど、研修受講体制も整備されています。 実習担当者を配置し、社会福祉士・精神保健福祉士・作業療法士・保育士など、毎年平均約20人の実習生を積極的に受け入れておられます。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	施設内事故・事件対応や送迎車の事故対応など、リスク別のマニュアル、対応手順や救急時の連絡体制を整備しておられます。送迎車の置き去り防止対策として、安全装置も導入しておられます。救急対応技術研修や防災安全研修、リスクマネジメント研修などにも参加し、ヒヤリハット事例についても定期的に委員会を行って共有し、対応策を検討しておられます。
	(4)設備環境 自己評価：NO.14-15	事業所内は室内や玄関、トイレなどもバリアフリー対応となっており、活動場所ごとに手洗い場が設置されています。 利用者数も増え、活動スペースも限られていますが、昼で休める場所を設けたり、パーティションを利用して利用者が個別に落ち着ける空間を作るなど、利用者の状況に応じ快適に過ごせるよう配慮しておられます。 施設内は清掃・消毒チェックリストに基づき1日に1回の清掃を実施し、清掃状況を確認しておられます。

<p>2 組織（法人または事業所）の 運営管理</p>	<p>(5)地域との交流と連携 自己評価：NO.16</p>	<p>近隣の団地内や事業所の敷地内にリサイクルステーションを設け、地域住民に資源ゴミの回収協力を呼び掛けたり、旭丘学区福祉を高める会の活動に参加されるなど、地域との関わりを大切にしておられます。今年度は、事業所の敷地で盆踊りを計画し、地域住民への参加も呼び掛けておられます。現在ボランティアの受け入れは行われていませんが、今後マニュアルを作成し、受け入れについて検討される意向であることを確認しました。</p>
	<p>(6)事業の経営・運営 自己評価：NO.17-18</p>	<p>行政の会議等に参加し、5年に1回の策定計画にも協力しておられます。広島県身体障がい者施設協議会や福山市障がい者総合支援協議会等の会議・研修にも積極的に参加し、制度に関する意見・意向を提示しておられます。また、補助金制度なども積極的に活用し、よりよい運営に繋げておられます。財務諸表は開示規程を設け、情報公開システムで開示しておられます。◎今後、簡単にまとめた財務諸表を広報誌等に掲載するなど、事業所の経営状況も利用者・家族に周知し、安心感に繋げてはいかがでしょうか。</p>
<p>3 適切な福祉サービスの 実施</p>	<p>(1)利用者本位の福祉サービス 自己評価：NO.19-24</p>	<p>人権研修や虐待防止に関する勉強会・意見交換を行い、利用者を尊重したサービスの実施に努めておられます。利用者のプライバシー保護に関しては規程を設け、新任研修で周知しておられますが、継続的な職員研修は行われていませんでした。 2年前に調査会社による利用者満足度調査を実施し、結果や改善事項は利用者・家族と共有しておられます。利用者や家族の意見は送迎時や連絡帳、家族会等を通じて聴き取られていますが、意見箱は設置しておられませんでした。苦情解決に関する規程を設け、重要事項説明書等で利用者・家族に周知しておられます。受け付けた苦情については、苦情受付簿・ケース記録に記載するとともに、職員間で共有しておられます。 ◎プライバシー保護の重要性への理解はされていますが、研修の実施や支援マニュアルへの記載などがされていませんでした。今後は、利用者の尊厳をより意識した支援が行えるように、プライバシー保護に関する研修会を実施されることと個人ファイルを入れたロッカーの施錠管理を提案します。 ◎利用者や家族が匿名で意見を述べる手段として、意見箱の設置やインターネットを通じた意見の受け付け体制などを検討してはいかがでしょうか。 ◎意見・苦情を受け付けた際に備え、第三者委員の施設見学会などを実施して施設への理解を深める機会を設けてはいかがでしょうか。 ◎苦情受付後は、利用者・家族にフィードバックしておられますが、公開はしていませんでした。今後は家族会の場などで苦情について報告をすることで、家族とのよりよい信頼関係が築けるのではないのでしょうか。 ◎意見の対応手順が定められていませんでした。意見を受け付けた時の手順や担当者等を整理して職員に周知し、意見に迅速に対応できるように検討されてはいかがでしょうか。</p>
	<p>(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：NO.25-28</p>	<p>職員全員で自己評価を実施し、今回初めて福祉サービス第三者評価を受審されました。今後、自己評価で明らかになった課題等について検討し、改善する機会を計画しておられます。 服薬やシャワー浴、排泄など、個々のサービスマニュアルが策定され、各現場に必要なマニュアルが設置されています。 利用者の支援内容は、定められた書式で記録し、月に1回のケース会議で情報を共有しておられます。サービス提供記録の開示については、規程を設け、重要事項説明書にて利用者・家族に周知しておられます。職員への開示手続き方法の周知については、今後の課題とされていました。</p>
	<p>(3)サービスの開始・継続 自己評価：NO.29-32</p>	<p>事業所の情報については、パンフレットやホームページを通じて紹介されている他、SNSを活用して日々の活動の様子を発信したり、職員が協力してオリジナルの動画を作成して利用者や求職者に事業所を周知し、事業所の利用や採用活動に繋げておられます。 契約時には、重要事項説明書を用いて契約を結ばれており、事業所の移行時等には、サービスの継続性に配慮した引き継ぎが行われています。 ◎重要事項説明書・契約書は利用者にも理解しやすいよう、字を大きくしたり、ルビやイラストを追加されるなどの工夫を今後、検討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 通所施設

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>事業所内はバリアフリー対応で、紫外線に弱い利用者のために建物にはUVカット対策が施され、各室には二酸化炭素濃度・温度測定器を整備し、定期的な換気が行われています。各室のトイレには、手すり、手洗い場にはペーパータオルが設置されています。季節に合わせて利用者が制作した作品も事業所内に飾られていました。事業所内は、調理場・水周りも含めて衛生管理に努めておられます。</p> <p>災害発生時に備え、防災対応マニュアルを整備し、必要物品の備蓄も行い、大規模災害を想定した福山市の合同避難訓練にも年に1回参加しておられます。旭丘学区の自主防災組織に所属し、防災協定を締結して地域からの応援体制も築いておられます。</p> <p>食中毒・感染症マニュアルを整備して職員研修も実施し、委員会も設置しておられます。事業所で提供される食事の副菜は業者より仕入れ、安全に提供しておられます。</p> <p>不審者侵入防止策として、防犯カメラやさすまたを設置しておられますが、マニュアルは整備されていませんでした。</p> <p>◎他県では、障害者施設への不審者侵入の事件も起きていますので、不審者が侵入した場合の対応手順をマニュアルとして整備し、職員間で共有されることを提案します。</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、利用者や家族の意見を直接聴き取り、職員の意見も反映しながら状況やニーズを把握するなど手順に沿ってアセスメントを行い、課題を明確にしておられます。策定された計画は、半年に1回の評価・見直しが行われ、利用者の状況が変化した場合は、随時見直しを行い職員間で共有されています。個別支援計画策定時には、利用者の状況に応じて、相談支援事業所や病院などにも相談しておられます。サービス開始から終了時までの経過は個別ファイルに記録・保管しておられます。</p>
	(3)利用者の人権の尊重 自己評価：NO. 12-15	<p>言葉で意思を伝えにくい利用者には、文字盤やカードなどを活用したり、表情で判断するなど利用者の理解に努め、家族・関係者からも情報収集しながら、利用者の主体性を尊重し自己決定できる支援を心がけておられます。</p> <p>利用者の人権を尊重する取り組みについては、利用者と職員が対等であることを「利用者のみなさまの権利宣言」としてホームページに明文化し、利用者にも宣言に基づいた活動ルールを、わかりやすい言葉で伝えておられます。</p> <p>シャワー浴、排泄、着替えなどの場面では、利用者の尊厳を守るよう配慮し、対応方法を職員同士で気づき合う風土が築かれています。</p> <p>「ブーケ」(作業活動中心)、「フロール」(静かな環境を提供)、「ふらわあ」(医療的ケア・マンツーマン対応)の3つの建物に分かれ、リサイクルや洗車・清掃、事業所所内で使用する消毒液や体温計の管理、買い物などの作業や散歩・ドライブ、体育館での運動、ミュージックセラピーなど多様な活動メニューを提供しておられます。利用者の意見や要望を尊重して、活動スケジュールを作成し、利用者が主体的に活動できるよう支援され、作業やレクリエーションに参加しやすい雰囲気づくりが行われています。</p> <p>◎プライバシー保護の重要性への理解はされていますが、研修の実施や支援マニュアルへの記載などがされていませんでした。今後は、利用者の尊厳をより意識した支援が行えるように、プライバシー保護に関する勉強会を実施されることを提案します。</p>
	(4)人材養成 自己評価：NO. 16	<p>旭丘学区福祉を高める会と連携し、近隣団地内や事業所内にリサイクルステーションを設置して、住民へ活動に必要な資源の収集の協力を呼び掛けたり、地域内での募金活動を一緒に行うなど積極的な関わりを持たれています。今年度は事業所内で盆踊り大会を計画し、チラシを作成して地域住民への参加を呼び掛けておられます。</p> <p>今後、ボランティアグループの把握や事業所内での活動内容などを検討される意向を確認しました。</p>
	(5)情報提供の体制 自己評価：NO. 17	<p>サービス利用時には、重要事項説明書・契約書を用いて利用者・家族に説明し、同意を得て契約を結ばれています。契約解除についても説明し、契約終了後もサービスの継続性に配慮した支援が行われています。</p> <p>家族等に福祉サービス利用援助事業や成年後見制度の勉強会の情報提供などを行い、制度への理解を促しておられます。</p>

2 事業所におけるサービスの提供	(1)情報の共有化 自己評価：NO. 18-19	<p>職員は、法人理念の「障がい者の「働く」を支援する」を共通認識として持ち、「働く」ことを通して社会参加を支援しておられます。また、事業所で行動基準を定め、終礼やケース会議で利用者の変化を確認するなど情報共有が行われています。</p> <p>利用者の情報は、タブレット等を用いて統一した様式で記録され、職員同士で情報を共有されています。タブレット・パソコン等はパスワードを設定し、情報漏洩にも配慮されています。記録の方法は、新人研修で周知し、定期的に記録を確認しておられます。</p>
	(2)職員の育成 自己評価：NO. 20-22	<p>毎日行われる終礼、月に1回のケース会議、委員会の場で職員間の情報交換が行われ、内容は、記録・回覧し、職員間で周知しておられます。</p> <p>相談支援事業所や利用者本人を交えた担当者会議、月に1回ケース会議が行われており、必要に応じて医療機関等の助言を受けておられます。</p> <p>新任職員にはOJTの仕組みに沿って、業務の振り返り・助言が行われています。</p> <p>◎職員からは「もっと情報交換の時間が欲しい」との意見も聞かれましたので、職員同士の話し合いの時間をさらに確保してはいかがでしょうか。</p> <p>◎外部機関等への情報提供手順が定められていませんでした。利用者の情報を外部の機関等に提供する場合に、情報提供時の責任者などを明確に定めた手順書の作成を提案します。</p> <p>◎職場内では上司・先輩に相談しやすい風土が築かれていますが、職員が課題を抱えた際に、的確に助言が受けられるスーパービジョンの仕組みを整備されることをお勧めします。専門知識を習得されたスーパーバイザーが新入職員などにスキルを伝える仕組みを確立されてはいかがでしょうか。</p>
	(3)適切なサービスの提供 自己評価：NO. 23-31	<p>洗濯や買い物、調理などを活動の中に取り入れ、利用者の意向や状況に応じて無理なく楽しみながら支援しておられます。活動の中で体育館や図書館などの公共施設も積極的に利用しておられます。</p> <p>言葉を発することが難しい利用者には文字盤やカードの活用など、日頃から利用者の様子を確認して意向が汲み取れるよう支援し、利用者の希望を引き出す支援について、職員間で話し合いの場が持たれています。</p> <p>利用者の健康は「健康チェックシート」で管理しておられます。看護師を多く採用し、服薬管理や週に1回の口腔ケアなど、専門的な支援が行われています。</p> <p>主菜・汁物は事業所内で調理し、副菜は配食サービスを活用して昼食を提供されています。毎食残渣チェックを行い、利用者の好みを把握し、毎月、季節の食材を利用したおやつ作りやランチ会など、食事を楽しむ機会を設けておられます。</p> <p>利用者の状況に応じてシャワー浴を実施し、マニュアルも整備しておられます。利用者個々に応じた排泄支援方法をマニュアルとしてまとめ、職員間で統一した支援が行われています。</p> <p>利用者の状況に応じ、過剰な支援とならないよう声掛けや誘導を行いながら、着替えや利用者の髪を整えたり、爪切りなどの支援が行われています。</p> <p>進学や就労などに移行するケースは少ないようですが、状況に応じて利用者の意向に添った支援が行われています。</p> <p>◎入浴や排泄に関する支援については個別支援計画にも記載し、事業所で実施している支援方法を家族と共有されてはいかがでしょうか。</p>
	(4)家族への支援 自己評価：NO. 32-33	<p>家族からは連絡帳や電話、送迎時に利用者の様子を聴き取り、事業所での様子を伝えながら信頼関係を築き、モニタリング時にも家族の意向を確認しておられます。年に1回、家族会総会を開催しておられます。</p> <p>毎日の連絡帳を通じて、利用者の様子を報告し、家族から得た情報は、職員間で共有するとともに、必要に応じて記録しておられます。</p>
	(5)他機関との連携 自己評価：NO. 34-35	<p>福山市障がい者総合支援協議会に所属し、関係機関と連携しておられます。</p> <p>地域内の相談機関やボランティアグループ等の活動内容の把握や連携は不十分とお聞きしましたので、一層深められるよう期待しております。</p>

<p>3 事業所の地域貢献</p>	<p>(1)地域とのつながり 自己評価：NO. 36-37</p>	<p>事業所の一室を旭丘学区福祉を高める会が主催するサロン会場として提供し、職員もミュージックケアや体操の講師を務める計画を現在進めておられます。事業所で開催する盆踊りへの参加も、地域住民に積極的に呼びかけておられ、地域の避難訓練や団地内での募金活動への参加など、地域との良好な関係が築かれています。</p> <p>旭丘学区自主防災組織に所属し、地域の避難訓練にも参加され、災害時に地域の協力を得られる体制を整備しておられます。</p> <p>◎災害時の避難場所として事業所を提供されるなど、今後は、災害発生時に地域と相互に連携する具体的な方法を検討さ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（法人または事業所）

(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。	A	A	

(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。	D	D	○
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。	D	D	○

(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。	C	B	
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。	A	A	

2 組織（法人または事業所）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。	D	A	
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。	D	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。	D	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。	A	A	
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。	A	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。	A	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。	A	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。	C	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は、清潔ですか。	B	A	

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

(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。	D	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。	D	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。	D	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。	C	C	○
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	A	
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	D	

(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。	D	A	
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。	A	A	
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。	D	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。	C	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	A	
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。	C	B	

自己評価・第三者評価の結果（サービス編：障害者施設/通所版）

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。	B	B	
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。	A	A	
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。	A	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。	C	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。	A	A	
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。	C	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。	A	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。	A	A	
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・専門職の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。	A	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。	A	A	

(3)利用者の人権の尊重

12	利用者①の尊重	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。	A	A	
13	利用者②の尊重	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。	A	A	
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。	C	C	○
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。	A	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。	D	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	A	
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。	A	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	B	
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。	C	A	
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。	C	C	○

(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。	B	B	
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。	A	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。	A	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。	C	B	
29	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	
30	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。	D	—	
31	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。	—	A	

(4)家族への支援

32	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。	A	A	
33	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。	A	A	

(5)他機関との連携

34	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。	D	C	
35	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。	D	B	

3 事業所の地域貢献**(1)地域とのつながり**

36	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。	D	A	
37	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	B	