

# 福祉サービス第三者評価の結果

平成30年8月6日 提出(評価機関→推進委員会)



## 1 施設・事業所情報

### (1) 事業所概況

事業所名称 (施設名)	障害者支援施設千年園	種別	施設入所支援、生活介護		
代表者氏名 (管理者)	園長 小林大真	開設年月日	平成4年6月1日		
設置主体 (法人名等)	社会福祉法人千年会	定員	施設入所支援50名 生活介護 60名	利用人数	施設入所支援46名 生活介護 52名
所在地	〒036-8144 青森県弘前市大字原ヶ平字山中39-1				
連絡先電話	0172-87-4888	FAX電話	0172-87-4885		
ホームページアドレス	<a href="http://www.chitose-kai.or.jp">http://www.chitose-kai.or.jp</a>				
第三者評価の受審状況	これまでの受審回数	受審履歴			
	1回	平成26年度			

### (2) 基本情報

理念・基本方針	<p>理念 私たちは、一人ひとりの人権を尊重し、障害者福祉の向上に努めます。</p> <p>基本方針 障がいのある方と共に感じる 生き生きとした生活 障がいのある方と共に創る 心豊かなその人らしい生活の支援を通し、 地域福祉の向上、地域社会との連携を目指し、 活力ある自主的な運営を行います。</p>																																																
	サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事																																															
	<p>・施設入所支援 在宅生活の困難な障害のある方への住まいの提供と、夜間及び休日等において、入浴、排泄、食事等日常生活上で必要な介護、生活等に関する相談及び助言その他の必要な支援を行います。</p> <p>・生活介護 障害をお持ちの方々の自立の促進、生活の質の向上を図ることができるよう、日中に創作活動や娯楽活動、入浴や食事の提供などの各種サービスを提供します。健康状態の確認、日常生活の支援を行うと同時に、介護、生活等についての相談、助言も行います。</p>	<p>4月 花見会</p> <p>5月 田植え</p> <p>7月 七夕</p> <p>8月 千年園まつり</p> <p>9月 いも煮会、稲刈り</p> <p>10月 ハロウィン</p>	<p>11月 ボジョレーヌーボー試飲会</p> <p>12月 クリスマス会、もちつき会</p> <p>1月 雪灯籠製作</p> <p>2月 節分</p> <p>3月 ひな祭り</p> <p>毎月 外出支援(買い物、ドライブ)</p>																																														
その他、特徴的な取組	<p>・エコリレーション活動 協力企業や学校等にプルタブ回収箱を設置し、回収したプルタブの収益金で、車いすを購入して市役所に寄付したり、農家の方の空き農地を活用し、農業体験に取り組んだりして、障害を持っている方々の社会参加の機会創出と地域の皆様との交流・つながりの促進を図っています。</p>																																																
	居室概要	居室以外の施設設備の概要																																															
	<p>・1人部屋 10</p> <p>・2人部屋 20</p>	<p>・医務室</p> <p>・看護師室</p> <p>・静養室</p> <p>・食堂、ホール</p>	<p>・機能訓練室</p> <p>・理学療法室</p> <p>・言語聴覚室</p> <p>・相談室</p>	<p>・特殊浴室</p> <p>・一般浴室</p> <p>・全館床暖房、一部冷房完備</p>																																													
職員の配置	<table border="1"> <thead> <tr> <th>職種</th> <th>人数</th> <th>職種</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>園長</td> <td>常勤: 1</td> <td>介助員</td> <td>常勤: 2</td> </tr> <tr> <td>事務長</td> <td>常勤: 1</td> <td>介護補助員</td> <td>常勤: 2</td> </tr> <tr> <td>サービス管理責任者</td> <td>常勤: 1</td> <td>理学療法士</td> <td>常勤: 1</td> </tr> <tr> <td>主任介護福祉士</td> <td>常勤: 1</td> <td>言語聴覚士</td> <td>常勤: 1</td> </tr> <tr> <td>生活支援員</td> <td>常勤: 1</td> <td>栄養士</td> <td>常勤: 1</td> </tr> <tr> <td>主任看護師</td> <td>常勤: 1</td> <td>調理師</td> <td>常勤: 3</td> </tr> <tr> <td>看護師</td> <td>常勤: 2</td> <td>調理員</td> <td>常勤: 2</td> </tr> <tr> <td>准看護師</td> <td>常勤: 1</td> <td>管理当直員</td> <td>常勤: 2</td> </tr> <tr> <td>介護福祉士</td> <td>常勤: 19</td> <td>医師</td> <td>非常勤: 3</td> </tr> <tr> <td>介護員</td> <td>常勤: 4</td> <td>理学療法士</td> <td>非常勤: 1</td> </tr> </tbody> </table>					職種	人数	職種	人数	園長	常勤: 1	介助員	常勤: 2	事務長	常勤: 1	介護補助員	常勤: 2	サービス管理責任者	常勤: 1	理学療法士	常勤: 1	主任介護福祉士	常勤: 1	言語聴覚士	常勤: 1	生活支援員	常勤: 1	栄養士	常勤: 1	主任看護師	常勤: 1	調理師	常勤: 3	看護師	常勤: 2	調理員	常勤: 2	准看護師	常勤: 1	管理当直員	常勤: 2	介護福祉士	常勤: 19	医師	非常勤: 3	介護員	常勤: 4	理学療法士	非常勤: 1
職種	人数	職種	人数																																														
園長	常勤: 1	介助員	常勤: 2																																														
事務長	常勤: 1	介護補助員	常勤: 2																																														
サービス管理責任者	常勤: 1	理学療法士	常勤: 1																																														
主任介護福祉士	常勤: 1	言語聴覚士	常勤: 1																																														
生活支援員	常勤: 1	栄養士	常勤: 1																																														
主任看護師	常勤: 1	調理師	常勤: 3																																														
看護師	常勤: 2	調理員	常勤: 2																																														
准看護師	常勤: 1	管理当直員	常勤: 2																																														
介護福祉士	常勤: 19	医師	非常勤: 3																																														
介護員	常勤: 4	理学療法士	非常勤: 1																																														

## 2 評価結果総評

### ◎ 特に評価の高い点

#### ・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。

園長は、労務管理の責任者として、職員の就業に関するデータを確認したり、職員との個別面談を設けたりして就業状況や意向を把握し、メンタルヘルス・腰痛予防対策や安全衛生管理、勤務時間・雇用形態の見直し、子育て支援等に取り組んでいます。特に、子育て支援については、自治体が認定する『子育て応援企業』として、仕事と子育てが両立できる職場環境づくりに積極的に取り組んでいます。

#### ・地域の福祉向上のための取組を行っている。

災害時には、防災協力事業所や福祉避難所として地域の被災者支援に取り組むとともに、日頃から地域に参加を呼びかけて防災講演会を開催するなど、防災意識の啓発に取り組んでいます。また、県内の社会福祉法人が連携して行う地域貢献活動『しあわせネットワーク』に参加し、地域の総合相談窓口となって福祉ニーズの把握に努め、把握した生活・福祉課題にもとづいて、生活困窮者等に対する経済的援助、食糧等の提供、就労・社会参加の機会の提供等の活動に取り組んでいます。

#### ・利用者の家族等との連携と家族支援を行っている。

保護者の会を組織し、利用者の生活の質を高めるために家族等が利用者自治会の活動や施設の行事に協力したり、施設周辺の環境美化活動等に取り組んだりしています。また、利用者の生活状況等について、機関紙を配布したり、家族専用のホームページを設けたりして報告するとともに、利用者の生活や支援について家族等と意見交換をする機会が設けられています。

### ◎ 改善を求められる点

#### ・必要な福祉人材の確保や育成に関する基本的な考え方や具体的な計画が確立していない。

必要な福祉人材の確保や育成について、基本的な考え方や具体的な計画をもって取り組まれていません。今後は、福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方を明確にするとともに、専門職の配置や確保、組織を適切に機能させるために必要な人数や体制、常勤と非常勤職員の比率などに関する具体的な計画をもって取り組むことが望めます。

#### ・連携が必要な関係機関・団体が明示されていない。

連携が必要な関係機関・団体について、その機能や連絡方法を体系的に明示したリストや資料を作成し、職員が活用できるようにするとともに、職員会議等で説明するなどして職員間で情報を共有することが望めます。

## 3 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

細部にわたり調査・評価を頂き、大変ありがとうございました。評価の高い点、改善を求められる点、それぞれにおいて客観的な評価結果だけではなく、良い点は伸ばしつつ改善を要する点においても具体的助言を頂いております。内部においては自組織の長所や短所を確認する機会は少ないため、職員においてもその捉え方に差があるよう感じられことから外部調査者による評価は現在の状態を的確に捉えているものとして、職員共通の認識となるものであり進むべき方向性を示してくれているものと感謝しております。また、利用者からの聞き取り調査も大変ありがたく、利用者の本音が伺うことができっております。措置制度から契約制度となった現在、提供する事業・サービス全てにおいて利用者へのサービス向上となるものでなくてはならない、との認識を忘れず、時代に合致したサービス、利用者から真に求められるサービス提供となるよう、今回の評価結果を参考に今後も引き続き努めて参ります。特に、人材の確保・育成・定着に関する項目は計画性をもって早期対応致します。本年度のテーマは「SMALLからSMILE創造」とし、SMALLの「S」はスモールステップ、スタンダード(標準)、「M」はマネジメント、「ALL」は全職員、との意味合いを込めつつ、次へのステップアップに取り組んで行く予定です。その一つに、第三者によるサービス評価は欠かせないものであり、2年後の再受審を目標に内容の充実に努めて参ります。この度の調査・評価では、調査担当者様から多くの「気づき」を頂いております。本当にありがとうございました。

評価機関	名 称	社会福祉法人 弘前市社会福祉協議会
	所 在 地	(〒036-8063)青森県弘前市大字宮園2丁目8-1
	事業所との契約日	平成29年10月12日
	評価実施期間	平成29年10月12日～平成30年 6月18日
	事業所への 評価結果の報告	平成30年 8月 2日

## 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>理念、基本方針が利用者の人権を尊重する姿勢を明確にした内容で明文化されており、パンフレットや事業計画、ホームページ等に記載されています。また、理念、基本方針の職員への周知が書面で配布したり、朝礼で唱和するなどして図られていますが、利用者や家族への周知が十分に図られていません。今後は、利用者や家族への周知について、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫や、利用者の障害の状況に配慮した方法の工夫が望まれます。</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。	(a)・b・c
<p>社会福祉事業全体の動向について、各種業界団体に加盟し、機関誌購読や研修参加、配信メール等で把握し分析するとともに、地域の動向について、各種福祉計画や各種機関・団体の広報紙の収集、町会への加入等により情報を把握し分析しています。また、業界団体の経営診断システムを活用したコスト分析や、データにもとづく利用者の推移や利用率等の分析も行っていきます。</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。	(a)・b・c
<p>国の地域移行促進の施策にもとづく入所定員の削減や、職員の育児休業取得に伴う夜勤シフトの組み方などの経営課題が明確にされており、その課題が役員間で共有されています。また、園長は、職員に経営課題を会議等で説明して周知し、意見を聞いて解決に向けた検討を行っています。</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 (b)・c
<p>中・長期の事業計画が策定されており、理念や基本方針の実現に向けて、サービスの質の向上や施設機能の強化、施設整備、人材育成・労働環境の見直し等の重点項目を明示し、その達成に向けた具体的な内容となっています。また、計画期間の中間において、経営状況・環境の変化等を踏まえて検証し、見直しを行っていますが、中・長期の収支計画が策定されていません。中・長期の事業計画を実現するためには財務面での裏付けが不可欠であり、中・長期の事業計画に応じた中・長期の収支計画を策定することが望まれます。</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 (b)・c
<p>単年度の計画は、当該年度における具体的な事業、福祉サービス提供等に関わる内容が具体化されており、中・長期の事業計画を反映しこの計画を実現する内容になっていますが、中・長期の収支計画を反映していません。今後は、中・長期の収支計画を策定し、その内容を単年度の計画に反映させることが望まれます。</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)・b・c
<p>事業計画は、各事業の担当職員が作成した計画の素案をもとに企画運営委員会で検討し策定されており、全職員に配布、説明し周知されています。また、担当職員が年度末に実施状況を把握し、評価・見直しを行うとともに、その結果を反映させて次年度の事業計画を策定しています。</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 (b)・c
<p>利用者一人ひとりに事業計画書を配布していますが、事業計画の主な内容について理解を促すための取組が十分ではありません。今後は、事業計画の主な内容(利用者の生活に密接にかかわる事項)をわかりやすく説明した資料を作成し、利用者利用者会等の場で配布・説明するとともに、家族等にも配布・説明することが望まれます。</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
福祉サービスの質の向上を図るために、組織内に委員会を設置し、全職員による年1回の自己評価や定期的な第三者評価の受審等に取り組んでおり、福祉サービスの内容を評価し、評価結果を分析・検討する取組が組織的に行われています。			
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 Ⓑ・c
委員会で自己評価の結果を分析し、課題を明確にするとともに、改善策を検討していますが、課題の改善について、改善計画を策定し、計画的に実施するまでには至っていません。今後は、自己評価の分析結果やそれにもとづく課題を文書化するとともに、職員の参画のもとで課題の改善計画を策定し実行することが望まれます。また、改善計画は、実施状況の評価を行い、必要に応じて見直しをすることが望まれます。			

## 評価対象Ⅱ 福祉サービスの基本方針と組織

### 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 Ⓑ・c
園長は、自らの役割と責任について、職員に会議で説明し表明していますが、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化していません。今後は、自らの役割と責任を含む職務分掌や、有事における不在時の権限委任等について、文書化することが望まれます。			
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
園長は、遵守すべき法令等について、業界団体のセミナーや研修へ参加したり、業界団体や専門家の配信メールを利用し把握するとともに、職員に対して法令・規程等を配布したり、内部研修を実施したりして周知しています。また、法令遵守を徹底するためにコンプライアンスに関わる研修も実施しています。			
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
園長は、福祉サービスの質の現状を評価するために、定期的、継続的に自己評価の実施や第三者評価の受審に取り組んでいます。また、委員会を設けて、評価結果の分析や課題の明確化、改善方法の検討を行う体制を構築しています。			
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・c
園長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、業界団体の経営診断システムを活用して人事、労務、財務等、それぞれの視点から分析するとともに、委員会や担当部署を設けて検討するなど、指導力を発揮し取り組んでいます。また、勤務体制や職場環境の改善、業務の見直し等について、職員に会議で説明し理解を図りながら取り組んでいます。			

### 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 Ⓒ
理念・基本方針や事業計画、質の高い福祉サービスを実現するために、必要な福祉人材の確保や育成に関する基本的な考え方や具体的な計画が確立していません。今後は、必要な福祉人材の確保や育成について、福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方を明確にするとともに、専門職(有資格職員)の配置や確保、組織を適切に機能させるために必要な人数や体制、常勤職員と非常勤職員の比率などに関する具体的な計画をもって取組むことが望まれます。			

15	Ⅱ-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	a (b)・c
<p>人事基準が就業規程等で明確に定められ、職員に周知されているほか、職員の職務遂行能力の評価が行われ、処遇に反映されています。また、職員処遇の水準について、業界団体のアンケート結果や地域の介護・看護職の給与データ等と比較したり、職員の勤続年数や資格取得状況等を参考にしたりして、改善の必要性が検討されていますが、取組が十分ではありません。今後は、職員が自らの将来の姿を描くことができるような仕組みづくり＝キャリアパスの明確化が望まれます。</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り組んでいる。	(a)・b・c
<p>園長が労務管理の責任者として、職員の就業に関するデータを確認したり、職員との個別面談を設けたりして就業状況や意向を把握し、メンタルヘルス・腰痛予防対策や安全衛生管理、勤務時間・雇用形態の見直し、子育て支援等に取り組んでいます。特に、子育て支援については、自治体が認定する「子育て応援企業」として、仕事と子育てが両立できる職場環境づくりに積極的に取り組んでいます。</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。	a (b)・c
<p>職員一人ひとりの育成に向け、目標管理の仕組みを適切に定めたマニュアルを整備し、職員一人ひとりの目標管理シートが作成されていますが、マニュアルにもとづく取組が十分ではありません。今後は、マニュアルにもとづいて、評価者による目標達成度の確認や評価を行うとともに、職員に評価結果をフィードバックし、次年度の目標設定に反映させることが望まれます。</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 (b)・c
<p>職員の研修計画が策定され、組織として期待する職員像が明示されていますが、組織が必要とする職員の具体的な専門技術や専門資格が明示されていません。職員の教育・研修に関する計画は、組織が必要とする職員の具体的な専門技術や専門資格を明示し、その取得といった点から明確にされたものであることが望まれます。</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。	a (b)・c
<p>職員の研修計画にもとづき、新任職員に対するOJTや、階層別・職種別・テーマ別研修等の機会が確保されるとともに、積極的に外部研修に関する情報を提供し、参加を勧奨するなどの取組が行われていますが、個別の職員の知識・技術水準、専門資格の取得状況が把握されていません。今後は、職員一人ひとりについて、個別の研修履歴等を作成し、知識・技術水準、専門資格の取得状況を把握するとともに、研修成果の評価・分析を行い、次の研修計画へ反映させることが望まれます。</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研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a (b)・c
<p>実習生受け入れについて、基本姿勢を事業計画に明文化し、マニュアルを作成するとともに、実習生の目的や希望に配慮したプログラムを用意したり、学校と十分に連携を図ったりして実施していますが、マニュアルの記載内容が十分ではありません。今後、マニュアルには、受け入れについての連絡窓口、利用者等への事前説明、職員への事前説明等の項目を記載することが望まれます。</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。	a (b)・c
<p>ホームページで、理念・基本方針、提供するサービスの内容、事業計画・実績、決算等の情報や、地域の福祉向上のための活動、苦情・相談の体制、サービス評価の結果等を公表しているほか、苦情・相談の内容やそれにもとづく対応・改善状況について事業報告書に記載し公表していますが、法方が十分ではありません。今後は、地域に向けて、理念・基本方針、施設で行っている活動等を説明した広報紙等を配布し、施設に対する地域の理解を深めていくことが望まれます。</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。	a (b)・c
<p>施設における事務、経理、取引等について、ルールや職務分掌、権限・責任を規程等で明確にし、職員に周知するとともに、外部の税理士の助言を得たり、内部監査を実施したりするなど適正な経営・運営のための取組が行われていますが、外部監査を活用するまでには至っていません。今後は、事業、財務に関する外部の専門家による外部監査を実施し、指導や指摘事項にもとづいて経営改善に取り組むことが望まれます。</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	利用者との交流を広げるための取組を行っている。	㉠・b・c
<p>「地域の人々と協力して、地域福祉の充実向上に努める」という基本方針を明示し、地域の情報を掲示板の利用等で提供したり、地域の行事や活動に参加する際、職員が付き添い支援したり、地域の人々が来園する園まつり等の行事を設けたりしています。また、買い物や食事など個々の利用者のニーズに応じて、地域の社会資源を利用するよう推奨しています。</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。	㉠・b・c
<p>地域交流の推進という視点で積極的にボランティアの受入れに努める方針を明示するとともに、受入れマニュアルを整備し、園行事等でのボランティア受入れが行われています。また、学校教育へも積極的に協力する姿勢を明示し、保育園児から大学生まで、それぞれの希望に応じたプログラムを用意し、職場見学や職場体験の受入れが行われています。</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	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。	a・b・㉡
<p>地域の連携が必要な機関や団体を把握し、特別支援学校等との定期的な連携などが行われていますが、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、職員間で情報を共有するまでには至っていません。今後は、連携が必要な関係機関・団体について、その機能や連絡方法を体系的に明示したリストや資料を作成し、職員が活用できるようにするとともに、職員会議等で説明し周知することが望まれます。</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。	㉠・b・c
<p>施設のスペースを活用して地域住民との交流を意図したイベントを実施したり、学校を訪問して「出前授業(職業講話)」を実施するなどの取組が行われています。また、災害時には防災協力事業所や福祉避難所として地域の被災者支援に取り組むとともに、日頃から地域に参加を呼びかけて防災講演会を開催するなど、防災意識の啓発にも取り組んでいる。</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>県内の社会福祉法人が相互に連携して行う地域貢献活動「しあわせネットワーク」に参加し、地域の総合相談窓口となって福祉ニーズの把握に努めており、把握した生活課題・福祉課題にもとづいて、経済的援助、食糧等の提供、就労・社会参加の機会の提供等の活動に取り組んでいます。</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。	㉠・b・c
<p>利用者を尊重した福祉サービス提供について、基本姿勢を理念・基本方針や運営基本方針、職員倫理規程等に明示し、職員に書面で配布したり、施設内に掲示したりして周知するとともに、朝礼で理念・基本方針等を唱和したり、虐待防止・権利擁護に関する研修を実施したりして組織内で共通の理解を図っています。</p>			
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・㉡・c
<p>利用者のプライバシー保護について、福祉サービスの場面ごとに作成されているマニュアルに留意事項が若干記載されていますが、生活全般における留意事項が記載されたマニュアルが整備されていません。今後は、入浴・排泄時等の生活場面におけるプライバシー保護をはじめ、通信、面会に関するプライバシー保護等、利用者の生活全般における留意事項を記載したマニュアルを整備することが望まれます。なお、虐待防止等の権利擁護については、マニュアルの整備や職員に対する研修が行われ、十分に配慮した福祉サービスが提供されています。</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選択に必要な情報を積極的に提供している。	㉠・b・c
<p>ホームページで、理念・基本方針や提供するサービスの内容、施設の概要、行事や活動の様子等について、写真を使うなどして詳しく紹介しています。また、利用希望者には、パンフレット等を用いて個別でいねいに説明するとともに、見学や体験入所にも対応しています。なお、施設の理念・基本方針等を紹介したパンフレットを作成していますので、それを公共施設等の多くの人が入手できる場所に置いておくことが望まれます。</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。	㉠・b・c
<p>福祉サービスの開始・変更時には、利用者や家族等に施設や事業を紹介したリーフレットと重要事項説明書を用いて、サービスの内容や日常生活に関する事項、利用料金等をいねいに説明し、利用者や家族等の同意を得たうえでその内容を書面で残しています。</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 ㉠・c
<p>地域・家庭への移行にあたっては、併設の相談支援事業所と連携し、移行を支援する体制がとられていますが、福祉施設の変更にあたっては、福祉サービスの継続性に配慮した具体的な取組が行われていません。今後は、福祉施設の変更にあたり、福祉サービスの継続性を損なわないような配慮のもとに、引継ぎの手順や文書を定めておき、他の福祉施設・事業所への情報提供が必要な場合は、利用者・家族等の同意のもとに適切に行うことが望まれます。</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 ㉠・c
<p>利用者懇談会や給食改善委員会における聴取、意見箱の設置、福祉オンブズマンの活用等で利用者の意見・要望を把握し、それにもとづく改善に取り組んでいます。利用者満足度の観点からの取組としては十分ではありません。今後は、利用者の支援を含む生活全般の満足度について、担当者等を設置して調査を定期的に行い、把握した結果を検討会議等を設置して分析・検討するなど、利用者満足度の観点から課題を発見し改善に取り組むことが望まれます。</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>法令で求められる苦情解決の仕組みが整備されており、利用者にわかりやすく説明した資料が配布・掲示され周知されています。また、苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるという考え方が示されており、苦情解決の仕組みが福祉サービスの質の向上に向けた取組の一環として積極的に捉えられています。</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>利用者が相談したり意見を述べやすいように、担当職員や苦情受付担当者、第三者委員、外部の福祉オンブズマン等の複数の相手、口頭や電話、書面等の複数の方法、相談室等が用意されており、そのことを説明した文書を利用者に配布・掲示し周知しています。</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>利用者からの相談や意見への対応について、苦情解決の仕組みと一体的に構築、運用しているほか、意見箱の設置や外部の福祉オンブズマンの活用等により把握した意見や要望に対し、対応を検討して改善につなげていますが、対応マニュアルを策定するまでには至っていません。今後は、利用者の意見や要望等への対応マニュアルを策定し、意見等にもとづく福祉サービスの質の向上に関する姿勢をはじめ、苦情解決と同様、受付から公表までの手順を定めておくことが望まれます。</p>			
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービス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
<p>リスクマネジメントマニュアルを整備し、リスクマネジメントに関する責任者や担当部署、事故発生時の対応の責任や手順等を明確にするとともに、ヒヤリ・ハット事例や事故報告書を収集し、再発防止検討会で要因分析や未然・再発防止策を検討しています。また、未然・再発防止策は、職員に文書で周知し実施するとともに、実施状況を評価し、必要に応じて再検討が行われています。</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 (b)・c
<p>感染症予防対策マニュアルを作成し、予防対策や発生時の対応を定めるとともに、対策委員会を設置し、職員に対する周知や研修の実施、マニュアルの定期的な見直し等を行っていますが、感染症発生時の対応について、職種ごとの責任と役割が十分に明示されていません。今後は、感染症発生時の対応について、園長をはじめ、感染症担当職員、介護職員、看護職員、嘱託医等の職種ごとに、その責任と取組むべきことをマニュアル等に十分に明示することが望まれます。</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 (b)・c
<p>消防計画を策定し、災害時の対策を整備するとともに、飲料水や食料、おむつ等の介護用品、発電機等の備品の備蓄を行ったり、福祉避難所としての機能を十分発揮できるよう準備をしたりしていますが、地震、豪雨、大雪等を想定した対策が十分ではありません。今後は、地震、豪雨、大雪等の災害に対して、立地条件から影響を把握し、建物・設備類の必要な対策を講じる、発生初動時の対応や出勤基準などを示した行動基準を策定する、防災計画等を策定し、地域の関係機関・団体と連携して訓練を実施するなど、積極的な取組が望まれます。</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 (b)・c
<p>各種マニュアルが、標準的な実施方法を文書化したものになっており、ケアマニュアルには、利用者の人権尊重やプライバシー保護に配慮する姿勢も明示されています。また、職員は、各種マニュアルをいつでも閲覧でき、それにもとづいた福祉サービスの提供に努めています。そのことを確認する仕組みを整備するまでには至っていません。今後は、各種マニュアルにそった福祉サービスが提供されていることを組織として確認する仕組みを整備し、そぐわない福祉サービスが提供されている場合の対応方法についても定めておくことが望まれます。</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)・b・c
<p>各種マニュアルは、関係する委員会や部署で時期を定めて定期的に検証・見直しが行われており、特に日常生活における基本的な介護サービスを定めたケアマニュアルについては、6ヶ月ごとに内容を確認し見直しが行われています。また、検証・見直しは、職員の話し合いで行われ、職員や利用者の意見や提案が反映されています。</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	適切なアセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	(a)・b・c
<p>個別支援計画について、サービス管理責任者を策定の責任者として、ケース担当者がアセスメントを実施して個別支援検討書を作成し、それをもとに部門横断の職員が参画する支援検討会議で協議し策定しており、利用者の承諾も得られています。また、個別支援計画の見直しにあたっては、モニタリングや再アセスメントが行われています。</p>			
43	Ⅲ-2-(2)-②	定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	(a)・b・c
<p>個別支援計画の見直しについて、実施期間(1年間)の中間(6ヶ月終了時)に関係職員によるモニタリング、ケース担当者による再アセスメントを行い、更新時と同様の手順で実施しています。また、新規のケースの場合は、利用開始3ヶ月後に関係職員によるモニタリング、ケース担当者による再アセスメントを実施し、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、職員間で共有化されている。	(a)・b・c
<p>個別支援計画にもとづいて実施した福祉サービスの内容は、パソコンの支援記録システムに入力して保管するとともに、ネットワークシステムを利用して事業所内で情報を共有しています。</p>			
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。	(a)・b・c
<p>個人情報保護規程や文書管理保管規定等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、開示、不適正な利用や漏えいに対する対策、管理責任者等を定めています。また、個人情報の取り扱いについて、職員に研修を実施するとともに、利用者や家族にも重要事項説明書に記載するなどして説明しています。</p>			

評価対象A 福祉サービス内容  
A-1 利用者の尊重と権利擁護

		第三者評価結果
A-1-(1) 自己の尊重		
46	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>利用者自治会が行う主体的な活動を支援するとともに、利用者の希望に沿った外出行事、園内行事等を企画し、参加を促しています。また、音楽や手芸、書道等の多様な趣味のクラブを作り、利用者個々が希望するクラブ活動に参加できるようにしているほか、女性向けに化粧やハンドケアの仕方の支援も行われています。</p>		
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
47	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>虐待防止委員会を設け、毎月委員会を開催して虐待につながるような事例への対応を検討するとともに、虐待防止チェックリストによる調査を実施したり、委員が日頃から虐待につながるような支援が行われていないかを観察し、必要に応じて職員を指導するなどの取組が行われています。また、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の手続きと実施方法や、虐待が発生した場合の対応手順等が規程やマニュアル等で明確にされています。</p>		

A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 支援の基本		
48	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>利用者の自律・自立を図る上で必要とされる知識と動作の獲得に向けて、利用者の長所を活かした生活訓練を実施しており、金銭管理や人間関係構築、個人外出等の訓練プログラムを作成して支援を行っています。また、利用者が自力で行う生活上の行為は見守りの姿勢を基本とし、介助が必要かどうかの判断について、あらかじめ利用者とは十分に話し合いが行われています。</p>		
49	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>スマートフォンのコミュニケーションツールや絵カードを活用するなどして利用者の状況に応じたコミュニケーション手段を確保しているほか、意思表示や伝達が困難な利用者については、日常的な関わりをつづいた固有のコミュニケーション手段やサインの発見に努めています。また、言語聴覚士による発声発語訓練を取り入れて、コミュニケーション能力を高めるための支援を行っています。</p>		
50	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>職員が利用者から相談を受けた場合は、必ず話を聞き、内容によって関係する職員や部署、併設の相談支援事業所につなげるとともに、相談内容は、ケース記録に記録し、関係職員間で共有しています。また、利用者の意思決定の支援について、倫理規程に利用者の自己選択や自己決定ができるよう工夫して、支援、介護を行うという考え方を示すとともに具体的な行動指針を定めて取り組んでいます。</p>		
51	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。	(a)・b・c
<p>日中活動について、個別支援計画や利用者へのアンケートにもとづき、希望やニーズにそった多様な活動メニューを用意し、利用者が選択できるよう支援しています。また、余暇・レクリエーションについても、利用者の意向にそった外出支援、園内行事、地域の行事やイベントへの参加等、多様な活動を企画し、利用者が選択できるよう支援しています。</p>		
52	A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた支援を行っている。	(a)・b・c
<p>障害の状況に応じて、利用者一人ひとりのその人らしい生活を支援するという考え方が示され、個別支援計画にもとづく支援方法について、医師や理学療法士等の専門職が必要に応じて参加するケア会議で検討が行われています。また、障害に関する専門知識の習得や専門技術の向上を目的に職員に対する研修が行われています。</p>		
A-2-(2) 日常的な生活支援		
53	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>利用者の日常生活支援(食生活、入浴、排せつ、移乗等の支援)は、個別支援計画やマニュアルにもとづき、利用者の意向や心身の状況に応じて行われています。食事は、嗜好調査を実施したり、給食改善委員会で検討したりして工夫され、入浴は、入浴設備や安全、プライバシーへ配慮されています。また、排せつは、自立に向けた支援や、福祉用具・介護用品の適切な選択が行われており、移乗は、残存機能を考慮し適切に行われています。</p>		

A-2-(3) 生活環境			
54	A-2-(3)-①	利用者の快適性と安全に配慮した生活環境が確保されている。	(a)・b・c
<p>建物・設備等は常に点検し、破損や故障等の早期発見とその処置に努めるとともに、冷暖房、換気、湿度等の適正管理や、清掃、消毒等の徹底に努めています。また、利用者懇談会で利用者の意向を把握しながら、居室のカーテンのクリーニングや枕交換、窓のサンの清掃、くもの巣取り等を行い、心地よく生活できる環境の整備に努めています。</p>			
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練			
55	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>機能訓練・生活訓練は、個別支援計画にもとづいて訓練プログラムを作成し行っており、機能訓練については、理学療法士及び言語聴覚士が行い、生活訓練については、介護職員が行っています。また、訓練プログラムにもとづいて実施した訓練は、内容や効果について定期的に評価を行い、利用者の心身の状況や意向に応じて検討・見直しを行っています。</p>			
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援			
56	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>看護職員が毎朝、利用者のバイタルサイン測定、状態確認(顔色、排せつ状況等)を行って健康状態を把握するとともに、職員に朝礼、申し送り等で情報を伝達しています。また、嘱託医や看護師による健康相談の機会が定期的に設けられているほか、利用者の体調急変時には、緊急対応フローチャートにしたがって適切に対応しています。</p>			
57	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>医療的な支援について、医療的ケアや服薬管理、てんかん発作対応等のマニュアルを整備し、責任や実施手順を明確にして適切かつ確実に実行されています。また、医療的ケアは原則として看護職員が行い、介護職員等が行う場合は、必要な研修を修了した職員が行っており、ケアの内容を看護日誌に記録し、園長以下関係職員で情報を共有しています。</p>			
A-2-(6) 社会参加、学習支援			
58	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>利用者のニーズにそって、地域資源を活用した多様な外出行事やイベント参加の機会を設けたり、利用者一人ひとりの趣味・特性に合った多様なクラブ活動・趣味活動を通じて地域と交流する機会を提供し、社会参加への支援を行っています。また、利用者の外出・外泊について、利用者の意向を尊重して柔軟な対応や支援を行っています。</p>			
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援			
59	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>地域生活への移行について、利用者の希望や意向を把握するとともに、併設の相談支援事業所と連携して住居の確保などの地域生活に必要な情報を提供したり、相談に応じたりしています。また、地域生活の意欲を高めることを念頭に置いた個別支援計画を策定するとともに、地域生活に必要な知識や動作の獲得を目的とした生活訓練を実施しています。</p>			
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援			
60	A-2-(8)-①	利用者の家族等との連携・交流と家族支援	(a)・b・c
<p>保護者の会を組織するとともに、利用者の生活の質を高めるため、家族等が利用者自治会の活動や施設の行事に協力したり、施設周辺の環境美化活動等に取り組んだりしています。また、利用者の生活状況等について、機関誌を配布したり、家族専用のホームページを設けたりして報告するとともに、利用者の生活や支援について、家族等と意見交換をする機会が設けられています。</p>			