

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6年2月15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7月11日
	訪問調査日	令和5年11月15日
	評価結果の確定日	令和6年1月31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	「ゼノ」ホームなごみ	種 別	共同生活援助(グループホーム)		
事業所代表者名	管理者 久保田 史章	開設年月日	平成30年6月1日		
設置主体	社会福祉法人「ゼノ」少年牧場	定 員	15人	入所者数	15人
所在地	〒720-0311 福山市沼隈町草深1294-1				
電話番号	084-966-3220	FAX番号	084-966-3211		
ホームページアドレス	http://zeno.or.jp/office/grouphome/				

(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
○共同生活援助	花火会(8月)、運動会(9月)、クリスマス会(12月)
○短期入所	毎月実施:個別支援行事(外出)、グループでの外出
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
● 総居室数 17 室	○食堂 2か所
・居室内訳(個室) 17 室	○浴室 3か所
	○トイレ 4か所
	○講堂・遊戯室 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)		
サービス管理責任者	1人(1人)		
生活支援員	6人(5人)		
世話人	6人(4人)		
夜勤専門員	4人(0人)		

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

「ゼノ」ホームなごみは、福山市沼隈町の住宅地にある社会福祉法人「ゼノ」少年牧場が運営する日中サービス支援型の定員15人(うちショートステイ2人)のグループホーム(共同生活援助事業)です。平成15年より同法人が沼隈町で運営する障害者支援施設「ゼノ」なごみの家で生活する利用者の高齢化に伴い、地域でゆっくりと安心して生活できるようにと平成30年に開設されました。施設は、車いす利用者でも移動しやすいバリアフリー仕様の平屋の建物で、日当たりの良いゆったりとした共有スペースと全室個室の居室となっており、利用者は、日中、生活介護事業所や通所事業所、一般就労など様々な場所で過ごされています。施設の基本方針を「今出来ることを大切に」とし、職員は、利用者・家族の思いに寄り添った支援に努めておられます。

福祉サービス第三者評価は、今回が初めての受審でしたが、自己評価は職員全員で実施し、評価の取りまとめが行われていました。今回、明らかになった課題についても前向きに捉えていただきましたので、さらなるサービスの向上に繋げていただけることを期待しています。

◎特に評価の高い点

(1)障害者支援施設「ゼノ」なごみの家と合同で権利擁護委員会を組織し、プライバシー保護や身体抑制、意思決定権など、権利擁護に関する冊子を作成して内容の読み合わせを行ったり、研修会なども実施しておられます。メンバーの写真入りの権利擁護委員会の案内を施設内に掲示し、職員や利用者にも活動内容を周知しておられます。(管理運営編 No.19:利用者を尊重する姿勢①)

(2)個別支援計画は、担当者、サービス管理責任者、副主任と利用者も交えて、本人の希望等の聴き取りと家族の思いをもとに策定されています。個別支援計画の策定手順は、担当者が素案を作成し、部署会議での協議と主任・サービス管理責任者の確認、そして、利用者本人と家族への説明と承諾を得て実施するなど、利用者や家族の思いを尊重しつつ、計画的・組織的な支援が行われています。(サービス編 No.8:アセスメントの仕組み)

(3)利用者の記録は、支援ソフトを利用して記録・管理されています。管理者はペーパーレス化を推進し、職員間での情報共有は法人のチャット機能を有したコミュニケーションツールを用いるなど、業務の効率化に取り組まれています。(サービス編 No.19:個人情報(データを含む)の取り扱い)

(4)家族への情報提供として、毎月、利用者の様子を「なごみだより」として便りにまとめ、個別支援計画の支援や生活状況の写真も加えた「支援経過」に職員のメッセージを添えて家族に報告しておられます。また、個別支援計画の策定・変更についても、電話等を介して利用者の様子を報告するなど、家族に対して細やかな対応が行われています。(サービス編 No.38:家族への情報提供・情報共有)

◎特に改善を求められる点

(1)最近ヒヤリハット事例の報告が少ないとのことでした。ヒヤリハット事例は見過ごされることが多く、報告だけで済ませていると報告自体が出なくなる傾向があるので、事故に至らないヒヤリハットについても、事故発生時と同様に職員間で意識して報告し合い、対応策などを検討・周知する仕組みを作られてはいかがでしょうか。(管理運営編 No.13:利用者の安全確保)

(2)職員による職務の一環として清掃は定期的におられました。特に環境衛生の責任者は定めておられず、掃除などの実施状況を確認する仕組みがありませんでした。実施者とは別に点検者を定め、清掃状況などを確認し記録する体制を作られることを提案します。(管理運営編 No.15:環境衛生)

(3)現在、施設の敷地内で地域の子供が遊んだり、地域自治会への掃除などの行事に参加されていますが、地域住民との交流には至っていないようです。今後は、管理棟の会議室や特殊浴槽の貸し出しに関する広報、また事業所の強みを活かした技術や情報の提供などを通して、地域との関わりを広げられてはいかがでしょうか。(サービス編 No.16:事業所への協力者の養成、No41:地域の社会資源としての事業所、No42:災害時の協力)

III. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

この度はお忙しい中、第三者評価をしてくださりありがとうございました。評価の中では、客観的視点により、できているところ、改善に向けたアドバイス等をごいただき、職員一同振り返る良い機会となりました。利用者、保護者の皆様にも改めて評価していただくことで、より一層質の向上に繋がるのではないかと考えています。

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(園訓)「明日を信じ限りなき前進をしよう」をもとに、「ゼノ」ホームなごみとして基本方針が明文化され、新任研修や会議の場で職員に浸透するよう努めておられます。理念・基本方針は、ホームページやパンフレットなどに記載し、利用者や家族等にも入所時や家族会などの機会を通じて周知しておられます。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	「個々が望む自分らしい生活へ」を5か年テーマとして掲げた中長期計画を策定し、「利用者の主体的な生活の実現」、「医療面との連携」、「人財育成」、「環境面」の4つの柱を中心に、基本計画と実施項目、実施期間を定めておられます。この中長期計画をもとに、「社会資源の活用」、「情報の周知徹底」、「地域との交流」の3つを令和5年度の重点事項として定めた事業計画を策定しておられます。 ◎事業計画の策定にあたり、利用者、家族、地域住民などの意見は反映されておらず、事業計画の掲示もされていませんでした。事業計画が利用者や地域も含めたより良い計画となるように、今後の課題にされてはいかがでしょうか。
	(3)管理者(管理者)の 責任とリーダーシップ 自己評価：NO.5-6	管理者の役割・責任は運営規程に定めておられます。管理者は、質の高いサービス提供や効率的な運営にリーダーシップを発揮するとともに、法令に関する研修等にも積極的に参加し、必要事項を職員に周知しておられます。管理者は、年に2回、職員との面談を実施して職員の意見を聴き取り、人員配置や職場環境の整備に繋げておられます。また、障害者支援施設「ゼノ」なごみの家と合同で各種委員会を立ちあげ、職員から意見を聴取しやすい環境を整備され、問題点の把握に努めておられます。
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、福山市障がい者総合支援協議会や広島県知的障害者福祉協会などに積極的に参画し、社会福祉事業の動向や地域の福祉ニーズ、利用者の動向などの把握に努めておられます。 定期的コスト分析や利用者の推移、利用率等の分析を行い、改善すべき課題を明らかにし、職員会議等で職員に周知し、その結果を検討しながら改善に取り組まれています。経営状況については、法人本部や公認会計士からの助言を受けておられます。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	法人本部と連携しながら、正規職員や非正規職員を採用し、必要な人材を確保しておられます。年に2回の人事考課を実施して、職員一人ひとりの目標や達成状況を確認しておられます。 職員の就業状況を定期的に確認するとともに、衛生委員会でも有給休暇の取得を促進しておられます。職員の希望を聞き、職員旅行を実施するなど、福利厚生の実施に取り組まれています。 法人内、施設内での研修を計画的に実施し、施設外研修の参加も積極的に支援し、職員の質の向上と現場の活性化に取り組まれています。 実習生などの受け入れについては法人として対応されており、近隣にある同法人の障害者支援施設「ゼノ」なごみの家が、保育士をめざす実習生やインターンシップの受け入れをする際に、施設見学等に協力しておられます。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	緊急時に備え、リスク別の対応手順、マニュアル、連絡網を整備し、職員に周知しておられます。事故が発生した場合は、ホーム会議で発生要因の分析と再発防止策の検討が行われています。薬剤師と連携して、薬を服薬日ごとのファイルに整理して、誤薬を防ぐ取り組みも行われていました。 ◎最近ではヒヤリハット事例の報告が少ないとのことでした。ヒヤリハット事例は、見過ごされることが多く、報告だけで済ませていると報告自体が出なくなる傾向があるので、事故に至らないヒヤリハット事例についても、事故発生時と同様に職員間で意識して報告し、対応策などを周知する仕組みを作られてはいかがでしょうか。

2 組織（法人または事業所）の運営管理	(4)設備環境 自己評価：NO. 14-15	<p>建物は、平屋のバリアフリーで、スロープや手すりも設置され、車椅子の利用者も生活しやすいつくりとなっています。食堂とは別に、日当たりのよい場所にソファとテレビを設置して、利用者がくつろげるスペースも確保されています。車椅子の利用者にも使いやすい高さの洗面台も設置されています。高齢の利用者も多く、利用者に応じた車椅子などを選定して使用しておられます。居室や廊下、トイレなどは、職員が掃除を担当し、室内は清潔に保たれていました。</p> <p>◎職員による職務の一環として清掃は定期的実施しておりましたが、特に環境衛生の責任者は定めておられず、掃除などの実施状況を確認する仕組みがありませんでした。実施者とは別に点検者を定め、清掃状況などを確認し記録する体制を作られることを提案します。</p>
	(5)地域との交流と連携 自己評価：NO. 16	<p>自治会に加入し、町内清掃やあいさつ運動、神輿の手伝いなど、地域で行われる行事には積極的に参加し、定期的に自治会長などと話し合いの場を持ち、地域ニーズの把握にも努めておられます。ボランティアの受け入れは行われていませんでした。</p> <p>◎地域で行われる行事等には参加しておられますが、施設と地域住民が直接関わる機会が少ないようでした。最近のコロナ禍では難しい状況にあっと思いますが、地域住民が参加できる行事の開催などを企画し、地域住民との距離を近づけるよう少しずつ取り組まれてはいかがでしょうか。</p>
	(6)事業の経営・運営 自己評価：NO. 17-18	<p>管理者は、福山市障がい者総合支援協議会の地域生活支援部会や広島県知的障害者福祉協会の地域支援部会に積極的に参加し、関連事業者や行政等と連携するとともに、報酬改定などの意見をとりまとめるなど、制度に関する提言を行っておられます。</p> <p>財務諸表は規程に沿って開示しておられます。法人機関誌にも、財務状況をまとめ、利用者や地域住民にも周知しておられます。</p>
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 自己評価：NO. 19-24	<p>利用者の尊厳の尊重やプライバシー保護については職員の行動規範に明文化しておられます。障害者支援施設「ゼノ」なごみの家と合同で権利擁護委員会を組織し、プライバシー保護や身体抑制、意思決定権などの権利擁護に関する冊子を作成して内容の読み合わせを行ったり、研修会なども実施しておられます。メンバーの写真入りの権利擁護委員会の案内を施設内に掲示し、職員や利用者にも活動内容を周知しておられます。「身体拘束・抑制のガイドライン」も設け、法人の虐待防止委員会にも参加しておられます。</p> <p>プライバシー保護については、個人情報保護規程を設け、利用契約書にも記載して利用者・家族に説明しておられます。利用者の記録は、施錠された書庫に保管しておられます。</p> <p>利用者や家族の意見は、半年に1回実施するモニタリングや面会時に聴き取られています。苦情解決の仕組みが整備され、重要事項説明書で利用者・家族に説明しておられます。意見箱は設置されていませんでした。</p> <p>◎利用者や家族とは良好な関係を築かれており、現状でも意見や苦情も受け付けやすい状況と伺いましたが、直接言いにくい意見や苦情を受け付けるために、意見箱の設置やアンケートの実施などの体制整備や、受け付けた意見や苦情をプライバシーに配慮したうえで他の利用者・家族にも報告・公開できるような仕組みの検討を期待します。</p>
	(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：NO. 25-28	<p>今回初めて受審された福祉サービス第三者評価は、職員全員で自己評価に取り組んでおりましたが、職員それぞれの立場や勤務体制の違いなどから評価が分散し取りまとめ方法に苦労されたようです。</p> <p>支援内容などは、マニュアルとして整備されていますが、マニュアルの定期的な見直しや職員への周知については不十分と感じておられました。</p> <p>利用者のサービス実施記録は支援ソフトで管理し、職員間で情報を共有しておられます。記録の開示は規程に定め、重要事項説明書で利用者・家族に説明しておられますが、開示手続の手順が定められておらず、職員にも周知されていませんでした。</p> <p>◎マニュアルの見直し時期を定め、現在行われている支援内容に沿ったマニュアルに定期的に改定する体制を整備することで、職員がマニュアルをより活用するようになり、各種サービスの標準化も図られるのではないのでしょうか。</p> <p>◎利用者・家族から記録の開示を求められた場合の責任者や開示手順を定めてマニュアル化し、職員に周知されることを提案します。</p>

<p>3 適切な福祉サービスの実施</p>	<p>(3)サービスの開始・継続 自己評価：NO. 29-32</p>	<p>サービス内容は、パンフレットやホームページを通じて紹介しておられます。事業所の便り「なごみだより」を毎月作成し、事業所内に掲示するとともに、家族に利用者の状況を記載して送付しておられます。法人の機関紙は、図書館などの公共施設にも置かれています。</p> <p>サービス利用開始時には、契約解除の内容も含め利用契約書や重要事項説明書を用いて、利用者・家族に説明しておられます。利用契約書にはルビを振り、利用料などは絵を使った資料を別途作成され施設内にも掲示し、利用者にわかりやすく伝えるよう努めておられます。</p> <p>事業所の変更等があった場合には、相談支援事業所やサービス事業所と連携し、サービスの継続性に配慮した対応が行われています。</p> <p>◎サービス終了後の相談窓口を記した文書が作成されていませんでした。退所後も利用者・家族が継続して施設と関われるように、退所時の流れや相談窓口を文書としてまとめ事前に公開する体制を整備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 入所施設

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>施設内の廊下は広く、車椅子や歩行が難しい利用者にも配慮したバリアフリーとなっています。また、食堂やデイルームも明るく快適な環境となっています。居室は個室となっており、利用者それぞれの家具を持ち込まれています。廊下や室内は、利用者がレクリエーションで制作した壁画や書道作品などが展示され、訪問当日も広島カーブを応援する利用者の自作ポスターやクリスマスに関する作品が丁寧に飾りつけられていました。施設内の食堂は、職員が清掃を担当し、清潔が保たれていました。</p> <p>トイレは、車椅子の利用者にも対応しており、手拭きタオルやペーパータオルが設置されていました。ポータブルトイレは現在数人が利用し、排泄物の早期処理や臭気の対策として、定期的な清掃と消毒が行われていました。</p> <p>食事は、障害者支援施設「ゼノ」なごみの家の管理栄養士が立てた献立に沿って業者から食材を仕入れ、職員がホームの台所で調理して提供しています。食中毒や感染症対策としてマニュアルを整備し、利用者にも自治会などを通してこれらの対策を周知しています。</p> <p>災害発生時の対応マニュアルを備え、BCP(事業継続計画)も年度内の策定をめざされています。</p> <p>不審者対策として、屋外に防犯カメラを設置しています。不審者侵入時の対応マニュアルを整備し、対応の見直しや警察による不審者対応勉強会も実施しています。</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、担当者、サービス管理責任者、副主任が同席し、利用者も交えて、本人の希望等の聴き取りと家族の思いをもとに策定されています。</p> <p>支援計画の策定手順は、担当者が素案を作成し、部署会議での協議、主任とサービス管理責任者の確認、そして、利用者本人と保護者への説明と承諾を得て実施されています。また、相談支援事業所の相談員や理学療法士などの専門機関の意見や助言を得て、個別支援計画が作成されています。</p> <p>モニタリング会議は半年に1回実施し、取り組みや成果の検証を行うとともに、利用者の変化に合わせて個別支援計画の見直しが行われています。サービス開始から終了までの経過は、統一した様式で記録し、保管しています。</p>
	(3)利用者の人権の尊重 自己評価：NO. 12-15	<p>障害者支援施設「ゼノ」なごみの家と合同で利用者の自治会が設置されています。また、年に1回の総会も実施し、歩け歩け大会、もちつき大会、バーベキュー大会など、利用者の希望に沿った行事が行われています。</p> <p>虐待防止やプライバシー保護については、権利擁護委員会を組織し、職員が利用者の人権を尊重するための具体的な指針を冊子にまとめ、朝会などでの読み合わせや研修を定期的に行われています。また、利用者に対しても、自治会で利用者の権利について話をする機会を持たれています。マニュアルにもプライバシーに関する記載がされています。</p> <p>作業やレクリエーションなどは複数設定し、利用者が理解しやすいようにパソコンなどの画像から選択できるように工夫されていました。</p> <p>職員が介入する判断基準については、生活場面等で転倒などがないよう安全に配慮しながら、利用者が自力で行えるよう支援を行っています。</p> <p>◎利用者による自治会の報告書等の記録はされていないとのことでしたので、今後は、今後の計画にいかせるよう、利用者の意見や自治会からの提案、また、実施した内容等を記録に残されてはいかげでしょうか。</p>
	(4)人材養成 自己評価：NO. 16	<p>施設内の敷地で地域の子供が遊ぶなど、地域住民にも施設が身近な存在になっているようです。現在、地域自治会の掃除などの行事には積極的に参加していますが、行事等は入所施設のなごみの家と合同で行うため、地域住民と交流する機会は少ないようです。</p> <p>◎職員体制等で単独の行事開催は難しいとは思いますが、利用者の娯楽や趣味の活動を通じた交流や事業所の強みをいかした技術や情報を発信する等の取り組みを通じて、地域との関わりを広げられてはいかげでしょうか。</p>
	(5)情報提供の体制 自己評価：NO. 17	<p>サービス利用開始時には、利用者・家族に重要事項説明書および利用契約書でサービス内容を説明し、契約を行っています。利用者本人との契約が難しい場合には、福祉サービス利用援助事業や成年後見制度の利用なども勧め、現在、成年後見制度を利用している利用者もおられます。</p> <p>◎契約解除の説明は行われていますが、契約終了時の手続きや退所後の対応等についても、文書等で丁寧に説明されてはいかげでしょうか。</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>利用者一人ひとりの支援は、個別支援計画に基づき実施しています。支援の評価は半年ごとにを行い、その後、ホーム会議で個別支援計画の内容を周知しています。</p> <p>利用者の記録は支援ソフトを利用して記録し、管理しています。管理者はペーパーレス化を推進し、職員間での情報は法人のチャット機能を有したコミュニケーションツールを用いるなど、業務の効率化に取り組まれています。</p>
	(2)職員の育成 自己評価：NO. 20-22	<p>毎月、職員全員が参加する会議として、男子棟・女子棟の「ホーム会議」、障害者支援施設「ゼノ」なごみの家と合同で実施する「なごみ会議」を開催しています。その他、支援調整員会議、主任会議、運営会議などを定期的に開催し、職員間で情報を共有しています。また、防災委員会・衛生委員会・リフトケア委員会・権利擁護委員会・虐待防止委員会・業務改善委員会など、様々な会議を通して、支援の充実や職員が働きやすい環境の整備に取り組んでいます。</p> <p>ケース会議は半年に1回開催し、利用者本人の希望などを聴きながら、個別支援計画の確認や見直しが行われています。</p> <p>入職後1年の職員には先輩職員がOJTを担当し、新任職員の悩みや困りごとをサポートしています。また、必要に応じて、理学療法士や相談支援専門員、障害者支援施設「ゼノ」なごみの家の管理栄養士などからの助言を受ける体制となっています。職場内では、管理職やサービス管理責任者、副主任にも相談しやすい関係性が築かれています。</p>
	(3)適切なサービスの提供 自己評価：NO. 23-36	<p>職員は、利用者が自分でできる部分を大切に、過度な支援を行わないように配慮しています。また、1人で買い物に行くことやホームヘルパーと一緒にプールに出かけることを個別支援計画の目標に掲げるなど、利用者の思いに沿った支援が行われています。</p> <p>外出先や外食などは利用者の希望に沿って支援し、意思表示が難しい利用者にもパソコンや写真などを用いて選択ができるように工夫しています。</p> <p>利用者の健康状態はバイタル表や健康管理票で記録し、看護師と連携して、必要に応じて通院などの支援を行っています。</p> <p>食事支援マニュアルを整備し、個々に応じてきざみ食や代替食で対応しています。利用者の誕生日には好きなケーキを添えるなど、食事を楽しむ機会も提供しています。</p> <p>入浴は、職員が対応できる時間帯で実施し、安全面やプライバシーに配慮した入浴支援マニュアルも整備されています。</p> <p>排泄支援は同性による支援が行われ、利用者の羞恥心や自立支援に配慮した排泄支援マニュアルが整備されています。トイレットペーパーにこだわりのある利用者への対応として、1回分のトイレットペーパーを個別に準備し、失禁の多い利用者にはトイレに近い居室を提供するなど、利用者の状況に応じた対応を行っています。</p> <p>機能訓練・生活訓練は、ホーム内での洗濯物干しなどが自力で行えるよう、生活の中で支援しています。障害者支援施設「ゼノ」なごみの家に週1回訪問する理学療法士とも連携し、生活内でのリハビリに取り組んでいます。</p> <p>高齢の利用者も多く、ホームから出て生活するケースはないようですが、電車での外出や離れた作業所への就業を支援しています。</p> <p>日中は一般企業や就労支援事業所、また生活介護事業所に通っている利用者もいることから、関係する事業所や企業と連携して、利用者個々の特性に応じた支援を行っています。</p> <p>利用者が身だしなみを整えられるよう洗面台に鏡を設置し、男性利用者には個別に電動髭剃りを用意するなど、自主性を尊重しつつそれぞれの能力に応じた整容支援を行っています。</p> <p>利用者の金銭は、金庫で保管し、出入金の担当者を決めて適切な管理がされています。</p>
	(4)家族への支援 自己評価：NO. 37-38	<p>毎月、利用者の様子を「なごみだより」として便りにまとめ、個別支援計画の支援や生活状況の写真も加えた「支援経過」に、職員からのメッセージを添えて家族に報告されています。また、個別支援計画の策定・変更時などについても電話等で、利用者の様子を報告しています。</p> <p>家族からの医療機関や成年後見制度などに関する相談は随時応じられています。</p> <p>家族会については、以前は障害者支援施設「ゼノ」なごみの家と合同で行われていたようですが、現在、コロナ禍で活動は中止しています。</p>

<p>2 事業所における サービスの提供</p>	<p>(5)他機関との連携 自己評価：NO. 39-40</p>	<p>現在、当事業所では関係事業所と協力して行事等を行っているため、特にボランティアの受け入れはなく、地域のボランティアグループの把握も行っていないようです。一方で、福山市障がい者総合支援協議会や経営青年会の会議や研修に参加し、行政や他の事業所と連携した協力体制が築かれています。 ◎利用者への人権に基づく支援を維持するためにも、地域やボランティアを施設に招き入れる取り組みが必要と考えます。福山市社会福祉協議会などと連携して、できることから地域やボランティアとの関係作りに取り組みたいかがでしょうか。</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. 41-42</p>	<p>行事などは障害者支援施設「ゼノ」なごみの家と合同で開催し、地域に秋祭りなどの呼びかけを行っていますが、関係作りはこれからとのことでした。地域の自治会が実施する清掃活動などには積極的に参加しています。 災害発生時に備え、地元の消防団と連携できるように話し合いの場を持つよう準備を進めています。 管理棟には地域住民が利用できるように施設の玄関前には足湯を設置し、管理棟には地域住民が利用できるように、災害時の避難場所や会議室、また特殊浴槽が準備されていますが、現段階では地域からの利用には至っていないようです。 ◎地域との関係作りとして、事業所の施設・設備を地域に提供する取り組みをされていますが、これらの情報が地域に十分周知されていない印象を持ちました。今後は、地域の自治会や消防団等の協力を得て、施設機能を社会資源として広報に努め、地域との関係が発展することを期待します。</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・施設）

(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。	B	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。	B	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。	B	A	
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。	B	B	

(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。	A	A	
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 法人・施設の運営管理

(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。	B	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。	B	A	

(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。	A	A	
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。	B	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。	C	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。	B	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は、清潔ですか。	B	C	○

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。	C	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。	C	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。	B	A	

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。	A	A	
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。	A	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。	B	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。	B	C	

(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。	B	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。	C	C	
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。	B	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。	B	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	A	
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。	B	B	

自己評価・第三者評価の結果（サービス編：障害者施設/入所版）

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。	A	A	
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。	B	B	
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。	B	B	
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。	B	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。	B	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。	B	A	
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。	B	B	

(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・関係機関の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。	B	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	利用者の尊重①	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	利用者の尊重②	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。	B	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。	A	A	
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。	B	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	D	○
----	-------------	---	---	---	---

(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。	C	C	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

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。	A	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。	B	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。	A	A	
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。	B	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。	A	A	

(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	A	
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。	A	A	
29	機能訓練・生活訓練	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ますか	A	A	
30	地域生活への移行と地域生活の支援	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ますか	C	A	
31	就労支援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ますか	D	A	
32	就労支援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ますか	D	B	
33	就労支援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ますか	D	非	
34	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。	A	A	
35	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。	B	A	
36	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。	D	A	

(4)家族への支援

37	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。	B	A	
38	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。	B	A	

(5)他機関との連携

39	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	D	
40	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	A	

3 事業所の地域貢献**(1)地域とのつながり**

41	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。	C	B	○
42	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	C	○