

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20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5月25日
	訪問調査日	令和5年10月30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	あかつき	種別	指定生活介護		
事業所代表者名	管理者 高野 正之	開設年月日	昭和52年11月1日		
設置主体	社会福祉法人「ゼノ」少年牧場	定員	40人	登録者数	50人
所在地	〒720-2112 福山市神辺町八尋951-4				
電話番号	084-965-0735	FAX番号	084-965-1595		
ホームページアドレス	http://zeno.or.jp/office/akatsuki/				

(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
○生活介護事業所	部門行事:部門活動(年数回)
○就労継続支援B型	自治会行事:花見(4月)、秋祭り(11月)、節分祭(2月)、 誕生会(毎月)
	施設行事:日帰り旅行(10月)、竹尋ふれ愛フェスタ(11月)
	避難訓練:2回/年
	健康診断:2回/年
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
	○作業室 6か所 ○相談室 1か所
	○浴室 1か所 ○医務室 1か所
	○トイレ 7か所 ○休憩室 1か所
	○洗面所 6か所
	○更衣室 2か所
	○他目的室 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)	調理員	2人(0人)
サービス管理責任者	1人(1人)	事務員	1人(0人)
支援員・指導員	23人(11人)		
医師	1人(0人)		
看護師	1人(0人)		

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

社会福祉法人「ゼノ」少年牧場は、ゼノ修道士が戦災孤児の救済活動事業を始め、昭和37年に設立された法人です。この法人が運営する、「あかつき」は、昭和51年に深安郡神辺町川南に開設した無認可共同作業所「あかつき共同作業所」を起源とし、昭和52年に現在地の神辺町八尋に移転後、現在は生活介護事業と就労継続支援事業B型を運営し、20歳代から80歳代まで幅広い年齢の方が利用されています。自然豊かな環境の中、ベーカリーPaku・Pakuの店舗も含め計6棟が並び、築年数が古いながらも随時修繕しながら、清掃部門、ぱん・菓子製造部門、養液栽培部門、ウエス部門、多目的活動(あそぶ・つくる・うごく・やすむ)等を展開し、利用者の状態やニーズを組み合わせてながら、一人ひとりのいろいろな「働く」を大切に運営されています。

事業所として、今回が初めての福祉サービス第三者評価の受審でしたが、各自のスマートフォンで入力できるよう独自に自己評価のアンケートフォームを作成するなど、全職員が自己評価を実施しやすい環境づくりに取り組まれ、この度明らかになった課題にも、意欲的に取り組まれたいと意向を確認しました。

◎特に評価の高い点

(1)管理者は年に2回、全職員と人事考課の面談を行い、また、事業所内幹部を中心としたコア会議メンバーが、業務の改善やサービスの質向上のため、職員の意見を取り入れ具体化させる実践をされています。また、職員の意識を高めるため、法人として導入した情報共有アプリを活用し、日々の業務連絡や業務改善内容、活動風景の動画を全職員が閲覧できる環境を整え、職員間での情報格差をつくらない仕組みづくりに努めています。(管理運営編 No.6:リーダーシップの発揮)

(2)権利擁護委員会が主体的に活動し、利用者から職員に意見を伝える機会を設けるなど、共に権利擁護に取り組む工夫が行われています。昨年度は利用者本人が委員会へ参加し、今年度は全利用者が参加される「利用者の思いを聞く会」を開催して、日頃困っていることや事業所に対する希望等を聞く場を設けておられます。また、権利擁護を実践する行動指針を掲げ、事業所内の各所へ掲示することで、利用者・職員の共通認識として取り組まれています。(管理運営編 No.22:意見を述べやすい体制の確保①)

(3)利用者による自治会を設置し、月に1回、委員による役員会が開催されています。自治会では、季節に合わせた行事や職員の歓送迎会の開催、誕生日プレゼントの進呈など、利用者主体で行われています。(サービス編 No.12:利用者の尊重①)

(4)個別支援計画は、計画の作成と2回のモニタリングを別の職員が担当することで、1人の利用者に複数の職員が関わり、それぞれの職員がコミュニケーションを取りながら計画の作成から評価を行い、「利用者が働く」ことを大切にチームでの支援に繋げておられます。(サービス編 No.18:支援方針に対する共通理解)

◎特に改善を求められる点

(1)内部研修は主にオンライン研修にて実施されていますが、職員個々の職務遂行能力等の評価・分析と研修計画の策定はされていませんでした。法人理念に基づき事業所として求める職員像を明確にし、そのために必要な研修を計画されることを提案します。また人事考課で明らかになった課題を基に、職員個々の指導計画を策定し、更なる職員の質の向上に繋がれることを期待します。(管理運営編 No.11:職員の質の向上に向けた体制)

(2)利用者への支援は個別支援計画に基づき行われていますが、食事、入浴、排泄等の日常的な支援に関するマニュアルの多くが未整備でした。作成済マニュアルと未整備マニュアルを整理し、利用者へ安定した支援を実践するために、これまで培ってきた取り組みをマニュアルとして文書化し、研修や次世代育成の資料として活用されることを提案します。(管理運営編 No.26:標準的な実施方法の確立、サービス編 No.26、27、28:食事環境、入浴支援、排泄支援)

(3)施設内の施錠などは、利用者の活動範囲を制限することにもなり、防犯面との両立が難しいとは思いますが、不審者侵入時の対応手順はマニュアルとして明文化し、職員と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)

(4)地元の消防署と協力し、定期的な避難訓練を実施してはありますが、災害発生時の協力体制などは不十分だと感じておられました。災害発生時に事業所が地域に対して協力できること、また、協力してもらいたいことを整理し、町内会長や民生委員など現在関わりのある人を通じて、少しずつ協力体制を整備されてはいかがでしょうか。(サービス編 No.37: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

今回第三者評価を受審させていただき、これまで自分達が行ってきた実践を振り返る良い機会となりました。また、利用者の方一人一人を尊重し、ご本人が持たれている力を信じて支援していく姿勢を評価いただき、感謝しております。改めて事業所として大切にしている実践を職員全体で共有し、今後も丁寧な取り組みを進めていきたいと思っております。

事業所の実践を進めるにあたり、今回ご提案をいただいた職員個々の育成計画の作成やマニュアルの整備なども合わせて取り組んでいきたいと考えています。また、今後も定期的に第三者評価を受審し、日々の実践を振り返る機会を大切にしたいと思っております。そして、職員個々が広い視野を持ち、学びを深めながら今後も取り組んでいきたいと考えております。

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	法人理念とともに、事業所の基本方針「働く中でたくましく」を事業計画に掲げ、職員行動規範とともに明文化し、ホームページや機関紙などで周知しておられます。理念・基本方針等は、新任研修にて説明し、会議や研修の場で振り返る機会を持たれています。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	利用者・家族の支援内容や職員の人財育成、設備等の柱に沿って、実施項目と実施期間を定めた中長期計画を策定し、年度毎の評価が行われています。事業計画は、基本方針を明確に示し、職員や利用者、家族の意見、地域の状況を反映して策定されています。事業計画は職員に配布し、職員会議の場で説明が行われています。
	(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	管理者の役割は、組織図や職務分掌に示し、自らの責任を表明しておられます。法令遵守に関する情報を集約し、随時、職員会議の場で周知しておられます。 管理者は年に2回、全職員と人事考課面談を行い、また、事業所内幹部を中心としたコア会議メンバーが、業務の改善やサービスの質向上のため、職員の意見を取り入れ具体化させる実践をされています。また、職員の意識を高めるため、法人として導入した情報共有アプリを活用し、日々の業務連絡や業務改善内容、活動風景の動画を全職員が閲覧できる環境を整え、職員間での情報格差をつくらない仕組みづくりに努めています。
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	広島県知的障害者福祉協会等の種別団体に参画し、社会福祉事業の動向についての情報収集が行われています。また、相談支援事業所や近隣の事業所と連携し、地域の福祉サービスのニーズ等を確認しておられます。 定期的にコスト分析や利用率などを把握し、法人を通じて公認会計士とも関わり経営状況を分析しておられます。収支の状況や課題については、職員会議の場で説明が行われています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	職員体制や必要な人材を明確に示し、正規やパート職員など多様な就業形態の職員を採用しておられます。年に2回の人事考課を実施し、職員の目標と進捗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し、必要に応じて個別に意向を聞く場面も持たれるなど、働きやすい環境づくりをすすめ、離職率が低く、職員の有給休暇取得率が高い職場環境づくりを実践しておられます。 法人・事業所単位での研修計画が立てられ、正規・非正規職員ともに受講できる体制を整備し、新任職員研修もカリキュラム化して実施しておられます。社会福祉士の実習を毎年受け入れておられますが、受け入れマニュアルは整備されていませんでした。 ◎内部研修は主にオンライン研修にて実施されていますが、職員個々の職務遂行能力等の評価・分析と研修計画の策定はされていませんでした。法人理念に基づき事業所として求める職員像を明確にされ、そのために必要な研修を計画されることを提案します。また人事考課で明らかになった課題を基に、職員個々の指導計画を策定し、更なる職員の質の向上に繋がれることを期待します。 ◎実習生の受け入れ手順や指導内容をまとめたマニュアルを策定し、担当者が変更しても対応できる体制を整備されてはいかがでしょうか。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	緊急時に対応するため、リスク別のマニュアルを整備し、各部署に配備しておられます。また、利用者の緊急対応方法については、「危機管理票」にまとめ、年に1回の見直しが行われています。 事故事例やヒヤリハット事例に基づき、発生要因の分析および再発防止策の検討も行っておられます。
	(4)設備環境 自己評価：NO.14-15	建物は築年数が経過していますが、スロープを設けたり、車椅子に対応したトイレや洗面所を設置し、高齢の利用者も安全に過ごせるよう環境に配慮しておられます。 清掃は、部署毎に担当を決め、定期的な清掃が行われており、施設内は清潔に保たれていました。 ◎清掃実施後のチェック体制の必要性は感じておられませんでした。清掃チェック表など清掃の実施状況を記録し、担当者以外にも清掃状況が確認できる方法を検討してはいかがでしょうか。

<p>2</p> <p>組織 の 運 営 管 理 (法人または事業所)</p>	<p>(5)地域との交流と連携 自己評価：NO. 16</p>	<p>地域で開催される行事に積極的に参加し、行事の準備やバザー出店等で協力しておられます。地域で行われる行事の際などに、学生ボランティアと関わる機会を持たれていますが、ボランティア受け入れマニュアルは整備してありませんでした。 ◎ボランティア受け付けの流れや説明の手順等をまとめたマニュアルを作成し、ボランティアの受け入れ手順を職員と共有されることを提案します。</p>
	<p>(6)事業の経営・運営 自己評価：NO. 17-18</p>	<p>広島県知的障害者福祉協会や神辺地区の事業所の会合・研修に積極的に参加し、制度等の情報収集に努めておられます。 財務諸表の開示については、規程に沿って対応しておられます。年に1回、法人の機関紙「ふれあい」の誌面に事業所の財務のポイントを掲載し、利用者・家族、地域住民等に施設の経営状況を周知しておられます。</p>
<p>3</p> <p>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>権利擁護委員会が主体的に活動され、利用者から職員に意見を伝える機会を設けるなど、共に権利擁護に取り組まれる工夫がされています。昨年度は利用者本人が委員会へ参加し、今年度は全利用者が参加される「利用者の思いを聞く会」を開催して、日頃困っていることや事業所に対する希望等を聞く場を設けられています。また、権利擁護を実践する行動指針を掲げ、事業所内の各所へ掲示することで、利用者・職員の共通認識として取り組まれています。 個人情報保護については、規程を設けるとともに、権利擁護委員会で職員の取り組み状況を確認し、周知しておられます。 利用者主体の自治会活動をはじめ、利用者アンケートの実施等、各活動場面において利用者の意見を聴き取られています。また玄関に苦情受付BOXも設置されています。 苦情解決の仕組みは、重要事項説明書に記載し、利用者・家族に説明しておられます。苦情は手順に沿って対応し、法人の第三者委員への報告が行われています。 ◎利用者の記録は、施錠されている職員室に保管されていますが、保管先の書庫本体の施錠はされていませんでした。今後、書庫本体の施錠方法も検討されることを提案します。 ◎苦情の解決手順は作成されていますので、今後は、苦情だけでなく、意見も含めた手順の見直しに取り組ま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>福祉サービス第三者評価の受審は今回が初めてでしたが、全職員で自己評価に取り組み、明らかになった課題にも今後、前向きに取り組まれる意向を確認しました。 利用者への支援は個別支援計画に基づき行われていますが、食事、入浴、排泄等の日常的な支援に関するマニュアルの多くが未整備でした。 利用者の記録は、パソコンやタブレットで管理し、データで共有しておられます。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・家族に説明しておられます。 ◎作成済マニュアルと未整備マニュアルを整理し、利用者へ安定した支援を実践するため、これまで培ってきた取り組みの文書化等、研修資料としての活用や、次世代育成の資料として活用されることを提案します。 ◎サービス提供記録等の開示を求められた場合の手続き方法を、職員会議等を活用し、職員へ周知されてはいかがでしょうか。</p>
	<p>(3)サービスの開始・継続 自己評価：NO. 29-32</p>	<p>事業所の特色やサービス内容などは、パンフレットやホームページで紹介し、また、法人の機関紙と事業所の広報誌も定期的に発行しておられます。 サービスの開始時には、重要事項説明書と契約書を用い、契約内容や解約についても説明しておられます。説明資料にはルビがふられ、理解が難しい利用者・家族に配慮しておられます。 事業所のサービス終了後も、必要に応じて関係事業所への情報提供やケース会議に参加するなど、サービスの継続性に配慮した対応がされています。</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>事業所設立当初から少しずつ増築し、活動内容に合わせて工夫しながら建物を活用しておられます。</p> <p>訪問時は、利用者がハロウィンの作品を制作されており、廊下には、利用者がこれまでに制作した絵画が丁寧に飾り付けされていました。</p> <p>調理場も設け、定期的な清掃・害虫駆除が行われています。</p> <p>男女別、車椅子対応のトイレが設けられ、臭気もなく清潔に保たれていました。</p> <p>災害時の防災対応マニュアルを整備し、定期的な避難訓練を実施して対応方法を確認しておられます。</p> <p>「感染症マニュアル」、「危機管理マニュアル」を整備し、食中毒・感染症の発生時に備えておられます。</p> <p>防犯対策として、防犯システムを設置して警備会社と提携しておられますが、不審者対応マニュアルは整備されていませんでした。</p> <p>昼食は、白飯と汁物を施設で調理し、副食は配食弁当を利用して提供されており、適切な食材管理・調理が行われ、食の安全に配慮しておられます。</p> <p>◎施設内の施設などは、利用者の活動範囲を制限することにもなり、防犯面との両立が難しいとは思いますが、不審者侵入時の対応手順はマニュアルとして明文化し、職員と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>本人・家族の要望を聴き取ってアセスメントを行い、ニーズを整理して個別支援計画を作成し、利用者の個人ファイルに年度ごとに保管されています。利用者の健康状態や要望と合わせて、家族にもアンケートを実施し、相談支援事業所とも連携しながら半年に1回の個別支援計画の見直しが行われています。</p>
	(3)利用者の人権の尊重 自己評価：NO.12-15	<p>利用者が希望を伝えることが難しい場合には、絵や写真、文字なども用い、利用者の要望を支援に反映するよう努めておられます。利用者による自治会を設置し、月に1回、委員による役員会が開催されています。自治会では、季節に合わせた行事や職員の歓送迎会の開催、誕生日プレゼントの進呈など、利用者主体で行われています。</p> <p>利用者の人権を尊重する取り組みとして、権利擁護委員会が主体となって、日々の支援内容を独自のチェックリストで全職員が自己評価し、日々の支援で特に配慮するポイントを事業所内に掲示して職員に周知しておられます。また、職員の権利擁護委員会に利用者全員が出席して、利用者の権利擁護について説明するとともに、利用者が事業所の課題を意見として伝える機会を設けておられます。</p> <p>利用者のプライバシー保護の対応についても、権利擁護委員会の中で確認し、周知しておられます。</p> <p>工賃が支給される「清掃」、「ぱん・菓子製造」、「養液栽培」、「ウエス」の4部門と多目的活動を組み合わせ、利用者の状況や要望に合わせた個別のプログラムを提供しておられます。</p> <p>◎食事や入浴、排せつなどの支援マニュアルが整備されていませんでした。利用者の状況に合わせて様々な支援が行われていると思いますが、プライバシーへの配慮など最低限守るべきポイントをマニュアルとして整備し、職員と共有されることを提案します。</p>
	(4)人材養成 自己評価：NO.16	<p>地域で開催される祭りや清掃活動などに積極的に参加し、地域との連携が図られています。事業所内の剪定作業などのボランティアも活動しておられます。</p> <p>◎地域の郵便局や市役所、道の駅などでパンの販売を行ったり、パン屋で地域の人と日常的に交流する機会を持っておられますので、商品と一緒に、事業所を紹介するパンフレットやボランティア等の協力チラシなどを設置し、事業所の取り組みを理解する場として活用してはいかがでしょうか。</p>
	(5)情報提供の体制 自己評価：NO.17	<p>サービス利用時には、重要事項説明書や契約書に基づき、利用者・家族への説明が行われています。説明書類には、ルビを振り、漢字が読めない利用者にも配慮しておられます。</p> <p>相談支援事業所と連携しながら、成年後見制度や福祉サービス利用援助事業などの利用についても勧めておられます。</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>個別支援計画は、計画の作成と2回のモニタリングを別の職員が担当することで、1人の利用者に複数の職員が関わり、それぞれの職員がコミュニケーションを取りながら計画の作成から評価を行い、「利用者が働く」ことを大切にチームでの支援に繋げておられます。相談支援事業所や訪問リハビリテーションと連携し、支援の助言を受ける機会を設けておられます。利用者の情報は個人ファイルで保管し、施設外への持ち出しは禁止するなど、適切に管理しておられます。</p>
	(2)職員の育成 自己評価：NO.20-22	<p>毎日の終礼、毎月、施設長と幹部が集まるコア会議と常勤職員全員が参加する職員会議が行われています。今年度から各部門のリーダーが集まるリーダー会議も開催し、部門間の連携を図られています。会議録などはチャット機能を活用して職員間で共有しておられます。</p> <p>カンファレンスを定期的に行い、内容に合わせて、利用者本人やグループホームの職員、相談支援事業所の相談員なども参加し、支援の検討が行われています。</p> <p>職員の指導・助言は、主に、施設長、副施設長、主任が担当し、看護師や訪問リハビリテーションの理学療法士などの専門職とも連携し、個別支援計画を複数職員で担当するなど、職員間で課題を解決する仕組みも整備しておられます。</p> <p>◎主に指導・助言を担当している施設長と副施設長、主任が異動後も指導内容が引き継げるように、マニュアルの整備や職員育成の仕組みの検討を期待します。</p>
	(3)適切なサービスの提供 自己評価：NO.23-31	<p>「利用者が持つ力を過剰に支援しない」ことを職員の共通認識とし、権利擁護委員会で作成した掲示を、作業や活動の中で振り返りながら支援が行われています。活動の中で、算数や字の書きとりの学習を実施したり、事業所内のパン屋やヤクルトの販売を利用した買物の機会も設けておられます。神辺東コミュニティセンターで実施される絵画教室や季節行事などにも利用者が積極的に参加しておられます。</p> <p>活動内容は、利用者の要望・好みを把握し、利用者の強みが活かせる場面が作れるよう職員で検討しながら決定しておられます。利用者が一日のスケジュールを理解して活動できるように写真や文字、形などを工夫した掲示に取り組みられています。</p> <p>利用者の健康状態や服薬状況などは、「危機管理票」にまとめて管理しておられます。看護師による健康管理が行われ、健康状態に変化が見られた場合は、看護師や嘱託医に相談して対応しておられます。</p> <p>普段は決められた献立の食事が提供されていますが、自治会で計画する食事会や班活動での外出など、食事を楽しむ機会が定期的に設けられています。年齢や障害の状況に合わせて、食事形態や介助方法が検討されています。</p> <p>浴室が設けられ、作業や排泄後にシャワー浴をされる利用者がおられ、必要に応じた支援が行われています。排泄支援は、同性介護を基本として行われています。</p> <p>食事・入浴・排泄に関するマニュアルが整備されていませんでした。</p> <p>作業後の着替えなどは、利用者が自力でできる範囲を大切に、過度な支援をしないよう配慮しておられます。</p> <p>利用者の引っ越しや住所変更などの手続きが利用者自身で対応が難しい場合は、相談支援事業所と連携しながら支援しておられます。</p> <p>◎食事形態や介助方法を検討する目安、食事介護の基本、また、入浴や排泄時に配慮する羞恥心やプライバシーへの配慮など、利用者の支援の基本となる部分をマニュアルとして整備されることを提案します。</p>
	(4)家族への支援 自己評価：NO.32-33	<p>利用者本人の生活歴や既往歴等、また、利用者や家族が望む生活については利用開始時に聴き取り、随時情報を更新しておられます。</p> <p>保護者会も組織して長い間活動されていましたが、保護者の高齢化やコロナ禍により現在は活動を休止しておられます。今後は、神辺育成会とも連携して、外部の事業所の状況なども確認しながら保護者会のあり方を検討されたいとのことでした。</p> <p>食事量や排泄時間など、利用者の様子については連絡帳や電話などで家族に伝えておられます。</p>
	(5)他機関との連携 自己評価：NO.34-35	<p>行政、地域内の相談支援事業所や地域包括支援センター、ボランティアグループと連携し、地域包括支援センターの研修に参加したり、地域ケア会議に参加するなど、必要に応じて関係機関と協力体制を築かれています。</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>災害時には、事業所内の敷地を地域住民に駐車場として貸し出されたり、地域の清掃活動や祭りの準備・出店など、地域住民と一緒に活動する機会を設けておられます。</p> <p>地元の消防署と協力し、定期的な避難訓練を実施しておられますが、災害発生時の協力体制などは不十分だと感じておられました。</p> <p>◎学校給食の食材提供や、パンの販売などを通じて地域住民と関わる機会を持っておられますので、今後は、ボランティア活動など地域住民が事業所内に入り、事業所の理解につながるような取り組みを検討されることを期待します。</p> <p>◎災害発生時に事業所が地域に対して協力できること、また、協力してもらいたいことを整理し、町内会長や民生委員など現在関わりのある人を通じて、少しずつ協力体制を整備されては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。	A	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	A	

(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。	B	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。	B	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。	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。	A	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。	C	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。	B	B	
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。	B	B	○
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。	B	B	

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

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。	A	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。	B	B	
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。	B	A	
21	利用者満足の上	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。	B	A	
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	A	
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	B	

(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。	C	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。	B	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。	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。	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	B	
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。	B	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。	A	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。	A	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。	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。	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。	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。	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。	A	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。	B	B	
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。	B	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。	A	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。	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。	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。	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。	A	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。	B	B	

(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。	A	A	
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。	B	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。	A	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。	A	非	
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	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。	A	A	
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。	C	A	

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。	B	B	
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。	C	C	○