

## 【障害者・児施設版】 秋田県福祉サービス第三者評価 評価結果票

評価実施基準日	平成 23 年 2 月 25 日
評価確定公表日	平成 23 年 8 月 4 日
評価情報更新日	平成 年 月 日

## ◆ 評価を実施した機関

名称	( 社会福祉法人 ) 秋田県社会福祉協議会
所在地	( 〒 010 - 0922 ) 秋田市旭北栄町1番5号
TEL	( 018 ) 864 - 2740
FAX	( 018 ) 864 - 2742
E-mail	hyoka@akitakenshakyo.or.jp
ホームページURL	http://www.akitakenshakyo.or.jp

## ◆ 評価を受審した事業者

フガナ 法人名称	( 社会福祉法人 ) アキタ ケンシャカイ フクシ ジギョウダン 秋田県社会福祉事業団
法人 所在地	( 〒 010 - 1412 ) 秋田市御所野下堤5-1-1
TEL	( 018 ) 889 - 8360
FAX	( 018 ) 889 - 8361
法人代表者	理事長 加藤 和隆
フガナ 事業所名	アキタ ケンタカシミズ エン セイジントウ 秋田県高清水園 (成人棟)
サービス種別	知的障害者更生施設
管理者名	施設長 加藤 均
開設年月日	平成 9 年 4 月 1 日   定員数   60 名
TEL	( 018 ) 829 - 3577
FAX	( 018 ) 829 - 3578
E-mail	takashimizuen@fukinoto.or.jp
ホームページURL	http://www.fukinoto.or.jp/takashimizu/

## ◆ 評価の総評 (優れている点、改善を求められる点)

## Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

法人理念を基に利用者に対する職員の基本姿勢「私たち職員の約束」を示し、職員の倫理行動基準を定めて利用者の支援にあたっている。

また、4年間の「経営改善計画」を策定し、障害者自立支援法による新体系移行に伴う経営基盤の強化や事業の見直し、障害者の地域生活移行推進などの改善策を掲げて各年度の事業計画に反映させ、法人内にワーキンググループを組織して具体的な方策を検討している。

法人と施設の一体的な仕組みにより施設内に各種委員会を組織し、経営改善やサービスの高次標準化、人権擁護など施設経営及び専門的なサービスの向上につなげている。

なお、業務概要や自治会、親の会総会等で理念及び方針、各計画について周知しているが、今後も措置から契約への移行による利用者の権利や義務の尊重と意識の転換を図るための工夫とともに、施設の法的責任回避・軽減を図るための取り組みに期待したい。

## Ⅱ 組織の運営管理

施設内の経営改善計画委員会で措置から契約、公立から民間経営に伴う経営環境の変化について検討・把握して経営改善計画に反映させており、法人内のキャリアパス要件に基づきワーキンググループで人事考課の導入に向けて検討している。職員提案制度により職員の意見を運営等に反映させる仕組みがあり、法人・施設内外の研修計画に基づいて計画的な研修受講を促しており、職員の意識や意欲向上につながっている。

また、緊急時対応などの各種マニュアルを整備し、毎月の避難訓練により利用者の安全確保に努めており、ヒヤリハット事例の検証により事故等の未然防止に努めている。さらに、施設の体育館やグラウンド、露畑を近隣保育園の行事やリトルリーグの練習などに開放し、移行支援ネットワーク会議などで関係機関と連携しながらグループホームやケアホームの開設などで利用者の地域生活移行を支援している。

今後は、施設のキャリアパス要件に合わせた人事考課基準策定と、職員一人ひとりの研修計画策定に向けて検討するとともに、関係機関等とのネットワークを生かした相談支援事業の展開などにより、地域で障害を持つ方々の積極的な生活支援に取り組むことを期待したい。

## Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

施設独自の利用者満足度調査や嗜好調査で意向を確認し、毎月の「なんでも相談日」で利用者の意見や要望を把握して支援内容に反映させている。

また、5年前から法人主導で自己評価に取り組み、評価結果を基に課題を明らかにして改善に努めているほか、分野別援助マニュアルなどに基づいてサービスの標準化に努めている。

なお、個別支援計画策定から実施、モニタリング、改善に向けての流れが定着しており、最重度者の利用者に対して手順を踏んで適切に対応しているが、やむを得ず一時的に行動を制限せざるを得ない状況発生時には、口頭だけでなく重要事項説明書等への明示など、書面でのやり取りによる丁寧な説明と同意を得ることが望まれる。

## A 利用者の尊重、日常生活支援

重度の行動障害を持つ利用者が多いなか、ティーチプログラムの考えを応用したコミュニケーションに努め、個別支援計画や分野別援助マニュアルに沿って質の高いサービスを提供している。

今後は、さらに保護者が利用者の生活や成長に関わる機会を増やせるよう、家族会等を通じて積極的に働きかけてほしい。

さらに、現在の職員体制では一人ひとりの意向に対応することは難しいため、外出ボランティアの活用など地域資源の有効活用により利用者の生活の向上につなげてほしい。

## ※ その他、特記事項

総合病院や短大が隣接し、保育園や高齢者施設、医療療育センター、交流施設など社会資源が豊富な環境にあり、県立施設から民間施設へと移行した施設である。

児童と成人の併設型のため、それぞれの属性に配慮しながら統括的に支援しており、児童棟から成人棟への移行に対する利用者の不安は少なく、グループホームやケアホームを開設して地域生活への移行も支援している。

◆ 細目の評価結果（基本評価55項目）

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>			
1 理念・基本方針			
(1) 理念、基本方針が確立されている。			
①理念が明文化されている。	a	障害の有無や老若男女を問わず、安心して希望に満ちた生活や社会活動への参加を実現することを法人の基本理念に掲げている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	「私たち職員の約束」として生命の尊厳や個人の尊重、人権の擁護、サービスの改善向上など七つの基本方針掲げている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
(2) 理念や基本方針が周知されている。			
①理念や基本方針が職員に周知されている。	a	基本理念及び方針を園内に掲示し、業務概要への明示や職員会議でも確認している。 また、職員の倫理行動基準について職員間で話し合い、職員にも配布して共有に努めている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b	業務概要で理念や基本方針、職員の基本姿勢を自治会で利用者に説明し、家族等には親の会総会時に口頭で説明している。 なお、業務概要の運営方針を基に、各年度の重点事項を踏まえた運営方針を事業計画に掲げているが、施設の要覧にも表現の異なる運営方針があるため、家族や第三者が理解しやすいよう表現や明示方法を統一するなど整理が望まれる。	指摘されましたことを検討して、改善して参ります。
2 計画の策定			
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
①中・長期計画が策定されている。	a	4年間（平成23年度まで）の「経営改善計画」を策定しており、障害者自立支援法による新体系移行に伴う課題等を明らかにし、財政基盤の強化や事業の見直し、障害者の地域生活移行推進など具体的な改善策を掲げている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
②中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	「経営改善計画」に基づいて各年度の事業計画に運営方針や重点事項を掲げ、経営改善計画を推進するための具体的な取り組みも反映させている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
(2) 計画が適切に策定されている。			
①計画の策定が組織的に行われている。	a	「経営改善計画委員会」で「経営改善計画」を策定し、法人内のワーキンググループで具体的な方策を検討しているほか、「運営委員会」で事業計画を策定するなど、施設内の各種委員会に職員が参画して組織的に取り組んでいる。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②計画が職員や利用者に周知されている。	b	各年度の事業計画を職員に配布し、事業の進捗状況を職員会議で報告のうえ周知している。 また、自治会を通じて利用者に説明し、家族等には親の会総会時に説明しているが、法人及び施設の中・長期計画や事業計画を概要版として配布するなど、利用者や家族が理解しやすい周知方法を工夫してほしい。	指摘されましたことを検討して、改善して参ります。
3 管理者の責任とリーダーシップ			
(1) 管理者の責任が明確にされている。			
①管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a	施設内に各種委員会を組織して支援内容の充実と効果的な運営につなげており、改善計画や具体的な取り組みについても職員会議や朝の会等で説明・周知している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	内部研修で各種法令等に関する勉強会を行い、職員会議でも個人情報保護の取り扱いなど周知徹底に努めている。 なお、措置から契約に移行したことに伴い、利用者の権利とともに施設の法的責任の回避・軽減に向けた取り組みについても検討し、契約書や重要事項説明書にも明示することが望まれる。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
①質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a	施設内に「ハイクオリティサービス推進委員会」や「人権擁護委員会」等を組織しており、施設長も参画して具体的な課題や改善について検討し、サービスの質の向上につなげている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a	施設内の「運営委員会」や「経営改善計画委員会」に施設長が参画し、コスト削減や事業の見直し、業務の効率化などについて事業計画に反映させている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
<b>II 組織の運営管理</b>			
1 経営状況の把握			
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
①事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	施設内に「経営改善計画委員会」を組織し、措置から契約、県立施設から民間経営への移行などに伴う経営環境の変化について検討・把握している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
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る。	a	施設内に「経営改善計画委員会」を組織し、障害者自立支援法による新体系移行に伴う経営面への影響などを具体化して課題の把握に努め、「経営改善計画」に反映させている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
③外部監査が実施されている。	c	外部監査は実施していないため、今後は法人本部と検討のうえ中・長期計画のなかに位置づけるなど、第三者評価の受審と同様に積極的な取り組みを期待したい。	法人としての検討が必要かと思えます。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
2 人材の確保・養成			
(1) 人事管理の体制が整備されている。			
①必要な人材に関する具体的なプランが確立されている。	a	<p>「経営改善計画」に人事考課制度導入や職員の年齢構成の適正化、準職員の待遇について課題として掲げ、法人内のワーキンググループや施設長連絡会議などで職員採用や待遇改善に向けて検討している。</p> <p>また、職員提案を受け、専門資格取得に伴う奨励金を支給するなど、具体的な取り組みにつなげている。</p>	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	c	<p>組織細則に職制を定め、キャリアパス要件として県に届け出ており、施設長とのヒアリングにより人事異動を行っている。</p> <p>なお、法人内のワーキンググループで人事考課の導入と給与形態について検討しており、客観的かつ具体的な考課基準の策定に向けて取り組んでいる段階である。</p>	今後も法人として検討を行って行きたいと考えております。
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
①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る。	a	法人全体の職員提案制度により職員の意見を反映させる仕組みがあり、提案結果に対する表彰制度もあるため職員の意識や意欲向上につながっている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	福利厚生センターや福利協会に加入しているほか、法人互助会や施設内親睦会などで職員の福利厚生に取り組んでいる。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
①職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	就業規則に職員の研修受講や資格取得に伴う基本姿勢を明示しており、法人で積極的な教育・研修を支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
②個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	b	法人内研修、施設内研修のほか外部の研修実施計画を策定し、新任や現任など経験別のほか管理者や事務・支援・相談担当など職種に応じて計画的な研修受講体制を整えている。 なお、「職員研修履歴カード」の様式があるため、それを活用した職員一人ひとりの研修履歴の整備に基づき、効果的な研修実施計画の策定につなげてほしい。	より一層の検討と努力を重ねて、より良い方向に持って行きたいと思っております。
③定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	b	研修実施責任者会議で法人・施設内の研修内容や規程等を検討し、随時見直しを行いながら効果的な研修体系づくりに努めている。 また、職員は研修実施計画に基づき復命書を提出し、職員会議で報告しているが、職員一人ひとりの研修成果に関する評価分析は行っていないため、段階的なスキルアップや資格取得につなげるための仕組みづくりも検討してほしい。	より一層の検討と努力を重ねて、より良い方向に持って行きたいと思っております。
<b>(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。</b>			
①実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	a	「研修・実習生受け入れマニュアル」に受け入れに対する基本姿勢を明示しており、実習内容に応じた担当職員の配置や役割を明確にし、利用者の人権尊重や守秘義務等に留意しながら受け入れ体制を整えている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a	資格取得などの実習形態に応じて学校側と事前にカリキュラムを検討し、実習計画を作成している。 また、実習終了後には実習生と職員との意見交換を行い、より効果的な実習となるよう工夫している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
3 安全管理			
(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。			
①緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	感染症対策や不審者対応、地震・火災発生時、ライフライン停止時など事故発生時や緊急災害時の対応マニュアルを整備し、具体的な対処手順や職員連絡網、毎月の避難訓練実施などにより利用者の安全確保に努めている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a	ヒヤリハット（事故）報告に基づき、リスクマネージャーが発生要因及び再発防止策を検討し、支援会議等でケース検討しながら職員間に周知のうえ事故の未然防止に努めている。今後は、ケース毎に発生から対応までの経過が一目で把握できるよう様式等の改善について検討してほしい。	より一層の検討と努力を重ねて、より良い方向に持って行きたいと思っております。
4 地域との交流と連携			
(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
①利用者と地域との関わりを大切にしている。	a	神社の草刈りを行っているほか、施設の夏祭りや蒔刈りに近隣住民を招待するなど、ボランティアと連携しながら地域との交流を図っている。今後は、施設からの情報発信を工夫するとともに、地域資源やボランティアを有効に活用した地域との交流機会の確保に努めてほしい。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②施設が有する機能を地域に還元している。	a	施設のグラウンドをリトルリーグで毎週使用したり、体育館を貸し出しているほか、敷地内の落畑で近隣保育園児が蒔刈りを行うなど、施設の機能を積極的に地域に開放している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
③ボランティア受け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	<p>「ボランティア受け入れマニュアル」に受け入れの意義や目的を明示し、利用者の尊重や守秘義務に配慮しながら具体的な手順を定めて受け入れ体制を確保している。</p> <p>なお、日赤短大が隣接しているため、学生ボランティアの育成と積極的な活用に向けて取り組んでほしい。</p>	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
(2) 関係機関との連携が確保されている。			
①必要な社会資源を明確にしている。	a	<p>「秋田市障がい福祉マップ」等を活用して地域の関係機関や社会資源を把握しており、一覧にして職員間で共有している。</p>	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②関係機関等との連携が適切に行われている。	b	<p>施設長が障害福祉団体の副会長を務めているほか、移行支援ネットワーク会議などで関係機関と連携している。</p> <p>今後は、地域自立支援協議会のケース検討機能が十分に発揮されるよう、施設から関係機関に働きかけながら、利用者の生活支援につなげてほしい。</p>	現状に満足することなく、検討をして行きたいと思えます。
(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
①地域の福祉ニーズを把握している。	b	<p>放課後支援業務や福祉サービス事業者合同説明会等を通じて施設利用に関するニーズ把握に努めており、重度の利用者を最大限受け入れている。</p> <p>今後は、相談支援事業の展開や民生委員、地区社会福祉協議会との連携などにより、地域福祉向上の視点での施設独自の積極的なニーズ把握に努めてほしい。</p>	現状に満足することなく、検討をして行きたいと思えます。



項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
②地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a	<p>「経営改善計画」に基づき、利用者の地域生活移行のためグループホームやケアホーム等の設置に積極的に取り組んでおり、新たにケアホーム増設に向けて準備委員会を設立している。</p> <p>今後は、ハード面の整備とともに、地域で暮らす障害を持つ方たちの生活を支援するための事業や活動の展開にも期待したい。</p>	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
<b>Ⅲ 適切な福祉サービスの実施</b>			
1 利用者本位の福祉サービス			
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
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もつための取り組みを行っている。	a	<p>基本理念や方針（私たち職員の約束）に利用者の尊厳や個人の尊重に関する基本姿勢を示し、職員倫理行動基準でも職員の姿勢を明確にしている。</p> <p>また、施設内の「人権擁護委員会」で利用者の身体拘束に関するマニュアル等検討し、やむを得ず行動を制限する場合でもケース検討のうえ家族に口頭で説明し、同意を得ているが、今後は書面でのやり取りが望ましい。</p> <p>なお、これまで以上に最重度者を含めた利用者の尊厳ある生活の向上について取り組むことを期待したい。</p>	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
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る。	a	<p>個人情報保護に関する基本方針及び規程に基づき、個人情報の利用目的や取り扱いについて明確にしているほか、プライバシー保護に関するマニュアルに基づき、一人ひとりの状況に合わせて個別化して対応することを心がけている。</p>	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
(2) 利用者満足の上昇に努めている。			
①利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	a	利用者満足度調査を実施し、施設での生活や活動に関する満足度、意見や要望などを把握して支援内容に反映させている。 今後は、日常的に発せられる家族の声や要望についても把握し、対応の可否を含めて職員間で検討するなどの仕組みづくりを期待したい。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	a	利用者満足度調査の結果を分析・考察し、外出支援の充実に努めたり、施設内の「保健衛生給食委員会」の嗜好調査により献立に反映させるなど、利用者の満足度に向けて取り組んでいる。 また、ティーチプログラムの考えを応用し、職員の顔写真付きで勤務形態を知らせるなど工夫しているため、日常生活の様々な場面でも取り入れ、利用者に向けた生活環境づくりに努めてほしい。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
①利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	月1回なんでも相談日を設け、ポスターの掲示や朝の会で説明し、利用者が意見や要望を述べ、相談しやすい環境づくりに努めている。 今後は、意思表示が困難な利用者に対する意見の代弁や家族の意見・意向の把握方法について検討し、具体的な取り組みにつなげてほしい。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	施設内の「苦情解決委員会」に苦情解決責任者や受付担当者、中立公平な立場の第三者委員を配置して苦情解決体制を整えており、家族にも説明している。 なお、今後も利用者及び家族からの些細な声や要望も苦情として捉えるなど、潜在的な思いや意向を汲み取りながら利用者の生活の向上につなげてほしい。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
③利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	苦情解決処理マニュアルに基づき、利用者への周知から受付、相談、話し合い、報告などの手順を明確にし、苦情に対しては苦情解決処理票により対応方策を検討し、家族への説明と職員間の周知に努めている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
2 サービスの質の確保			
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
①サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	法人で策定した障害施設版の自己評価項目に基づき、5年前から年1回の自己評価を実施しており、管理職は個人で、職員はグループにより自己評価に取り組んでいる。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a	管理者及び職員の自己評価結果を基に、「ハイクオリティサービス推進委員会」で協議のうえ、理事長及び施設長の評価とともに施設の現状と課題を明確にしている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
③課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	評価結果で得た気づきや課題を基に改善計画を打ち出し、職員会議等で共有しながら改善に向けて取り組んでいる。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
①個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a	分野別援助マニュアルにより食事や入浴、排泄、睡眠などの標準的な実施方法を明確にしており、さらに男女別のマニュアルを整備している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
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	「ハイクオリティサービス推進委員会」で定期的に分野別援助マニュアルの内容を確認しており、必要に応じて改訂している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
①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る。	a	個別支援計画書に基づいた利用者一人ひとりの支援経過や内容をケース記録に記載し、年2回のモニタリングで達成状況を把握している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	個人情報保護規程やマニュアルに基づき、個人情報保護管理者である施設長や取扱者であるサービス提供責任者が適切に管理しており、利用者及び家族の希望により閲覧できることを重要事項説明書にも記載している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
③利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a	各棟の申し送りやケース検討会などで利用者の状況等を把握しており、障害者自立支援法対応のITシステムを活用して職員間の情報共有に努めている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
3 サービスの開始・継続			
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
①利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	法人概要や施設の要覧、ホームページ等で必要な情報提供に努めており、必要に応じて見学や体験入所にも対応している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
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る。	b	利用契約にあたり支援内容や利用料などの重要事項を説明のうえ同意を得ているが、最重度の利用者もいることから、やむを得ず一時的に拘束せざるを得ない状況が発生することの説明と同意を重要事項説明書に明示し、職員が自信をもって支援できるような体制づくりが求められる。	何度も説明をしましたが、拘束についての明記は誤解を招く恐れがあり、更には広範囲に渡っての影響が懸念されることから難しいと思います。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。			
①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る。	a	施設からグループホームやケアホームへの移行、家庭復帰に関しては地域支援班を通じて引き継ぎしているほか、他施設や医療機関等への移行時には、個人情報に配慮しながら求めに応じて必要な情報を提供している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
4 サービス実施計画の策定			
(1) 利用者のアセスメントが行われている。			
①定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a	アセスメント票により利用者の健康管理や生活習慣、生活スキルや対人関係などの状況を把握し、モニタリング時にはケース検討会で検討している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a	アセスメントやモニタリングの結果に基づき、利用者及び家族の希望や状況を踏まえて様々な生活場面での課題を設定し、支援のポイントを明確にしいる。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。			
①サービス実施計画を適切に策定している。	a	アセスメントやモニタリング結果で把握した課題や支援のポイントを踏まえ、利用者一人ひとりの個別支援計画を策定しており、短期・長期の支援目標を掲げている。 なお、個別支援計画の検討段階から家族が参画し、家族の同意のもとで課題や支援内容を明確にすることが望まれる。	現状に満足することなく、検討をして行きたいと思えます。
②定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	年2回ケース検討会でモニタリングを実施しているが、モニタリング結果を踏まえた具体的な課題の把握が十分とはいえないため、PDCAサイクルの強化により効果的な個別支援計画の見直しにつなげてほしい。	現状に満足することなく、検討をして行きたいと思えます。

◆ 細目の評価結果（内容評価26項目）

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	特記事項
1 利用者の尊重			
(1) 利用者の尊重			
①コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。	a	自閉が強いなど意思疎通の困難な利用者もいるが、ティーチプログラムの考え方を応用し、絵や写真などでコミュニケーションを図るなど工夫している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②利用者の主体的な活動を尊重している。	a	自治会等への利用者の積極的な関わりを働きかけ、利用者が主体的に活動できるよう支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
③利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援の体制が整備されている。	a	分野別援助マニュアルに見守り支援体制が明示されており、個別支援計画に沿って利用者のできること、介助が必要な場面を見極めながら支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
④利用者のエンパワメントの理念にもとづくプログラムがある。	a	個別支援計画に生活スキルや社会生活スキルを高めるための支援内容を盛り込み、コミュニケーション能力に応じた社会活動を支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
2 日常生活支援			
(1) 食事			
①サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されている。	a	分野別援助マニュアルに男女別の食事提供マニュアルがあり、個別支援計画に基づき、障害程度や利用者の状態に応じた介助方法により支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。	a	「保健衛生給食委員会」に栄養士や看護師が参画しており、利用者への嗜好調査を行い、一日の栄養摂取量やカロリーに配慮しながら献立を作成している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	特記事項
③喫食環境（食事時間を含む）に配慮している。	a	児童と成人で食事の時間帯をずらし、食堂内が乱雑にならないよう職員配置などに配慮しながら利用者の障害程度に応じたペースで食事できる環境づくりに努めている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
(2) 入浴			
①入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事項に配慮している。	a	分野別援助マニュアルに男女別や夜間入浴、健康状態の把握や見守りなどの支援手順を明示し、利用者の障害程度への配慮やプライバシー、安全の確保に努めながら入浴を支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	b	週3回の入浴を基本としシャワー浴や入浴日の変更などで柔軟に支援しているが、入浴回数や時間帯については制限があり、現在の職員体制では利用者及び家族の要望に応えるのが困難な状況にあるため、重要事項説明書に入浴支援の概要を詳しく記載し、家族への十分な説明と同意を得ることが求められる。	重要事項を説明する際に、週3回の入浴と、発汗時のシャワー浴、体が汚れた場合の洗身の実施は説明しています。それ以外の自由な入浴については、園の利用者の障害程度を見ると難しいと思います。
③浴室・脱衣場等の環境は適切である。	a	男女別の浴室があり、脱衣所に冷暖房を設置して環境を整えているが、浴槽が深く、肢体不自由者や車イスでも入浴できるような設備面の工夫が望まれる。	現状に満足することなく、検討をして行きたいと思います。
(3) 排泄			
①排泄介助は快適に行われている。	a	分野別援助マニュアルに男女別の排泄誘導やオムツ交換などの支援手順を明示し、介助が必要な場合は職員が利用者が付き添い、終わるまでドアの外で待つなどプライバシーにも配慮しながら支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②トイレは清潔で快適である。	a	利用者の放尿により夏場の悪臭に苦慮しているようだが、「トイレ清掃マニュアル」に基づき、ハウスキーピングのチェック項目に沿って1日2回の掃除を行い、換気や消毒を徹底しながら清潔の保持と防臭対策に努めている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	特記事項
<b>(4) 衣服</b>			
①利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	a	利用者の固執する特性や好みを把握し、施設で衣服を購入する場合は家族と相談のうえ対応しているが、家族が職員に頼りすぎている部分もあるため、家族会等で説明するなど理解と協力を得るための取り組みに期待したい。	現状に満足することなく、検討をして行きたいと思います。
②衣類の着替え時の支援や汚れに気づいた時の対応は適切である。	a	衣服を破く行為や汚れに対しては、替えの衣服を常に準備しているほか、補修ボランティアによる衣類の補修などでも、できる限り利用者のこだわりに添うよう支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
<b>(5) 理容・美容</b>			
①利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している。	a	利用者の好みやこだわりを理解しており、利用者及び家族の希望に応じて髪形や化粧品購入など支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②理髪店や美容院の利用について配慮している。	a	施設内に理容室があるが、希望に応じて市内の理美容室への送迎や職員の付き添いなどで支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
<b>(6) 睡眠</b>			
①安眠できるように配慮している。	a	利用者の約3割が行動障害であるが、分野別援助マニュアルの男女別の支援手順に基づき、同室者や他利用者の不安を取り除くよう努めながら安眠できる睡眠環境に配慮している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
<b>(7) 健康管理</b>			
①日常の健康管理は適切である。	a	健康管理マニュアルに基づき、バイタルチェックや口腔ケア、利用者の状態観察を行い、嘱託医による定期的な健康診断や歯科検診、予防接種など適切に支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。



項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	特記事項
②必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	a	隣接する赤十字病院が協力病院となっているため、緊急時対応マニュアルに基づきスムーズな受け入れ、受診体制を確保している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
③内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。	a	服薬援助マニュアルに基づき、看護師を中心に服薬を管理しており、支援員と連携しながら服薬チェック表により誤薬等の事故防止に努めている。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
<b>(8) 余暇・レクリエーション</b>			
①余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている。	b	自治会活動や「行事企画委員会」などで行事の内容を検討しており、個別支援計画にも利用者の希望を反映させているが、現在の職員体制ではすべての意向に応えることが困難であるため、これまで以上に外部のボランティア活用を積極的に検討し、利用者の生活に活気を与えてほしい。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
<b>(9) 外出・外泊</b>			
①外出は利用者の希望に応じて行われている。	b	家族とショッピングセンターに買い物に出かけたり、コンビニや隣接する病院売店での買い物など、利用者の状態や希望に応じて外出を支援しているが、現在の職員体制では平等に行うことが困難であるため、家族やボランティアの力を有効に活用し、利用者の社会体験の機会を広げてほしい。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	a	家族の事情にもよるが、帰省のについての案内を出し、返事がない場合には直接連絡して調整するなど、利用者の希望と家族との関わりを大切にしながら支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	特記事項
(10) 所持金・預かり金の管理等			
①預かり金について、適切な管理体制が作られている。	a	金銭管理マニュアルに基づき金銭の払い出しを管理しており、物品購入状況など年4回家族に報告している。 今後は、家族の高齢化に伴い成年後見制度の利用を想定し、積極的に情報提供することも検討してほしい。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
②新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。	a	利用者の希望で新聞や雑誌を購入したり、テレビやラジオ等を所有して自由に視聴するなど支援している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。
③嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望が尊重されている。	a	飲酒や喫煙する利用者はいないが、時間を決めてコーヒーを自由に飲めるよう配慮するなど、利用者の希望を尊重している。	現状に満足せず、より一層の努力をして参ります。