

# 福祉サービス第三者評価結果

## ①第三者評価機関名

名 称	社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会
訪問調査実施日	平成20年 2月27・28日

## ②事業者情報

名 称	ひのみね学園	種 別	肢体不自由児施設
代表者氏名	橋本 俊顕	定員(利用人数)	30名(21名)
所 在 地	徳島県小松島市中田町字新開4番1		TEL 0885-32-0903

## ③総評

### ◇特に評価の高い点

○全職員が基本理念を熟知し基本方針の下、職員倫理、職員行動基準など分かりやすく説明した冊子を常に携帯し、職員の質の向上とサービスの質の向上に努めている。  
○看護師、保育士、児童指導員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、医師などの多くの関係スタッフとの連携を密に図り、多角的視野での取り組みが実施されており、施設の目的である自立する力と生命と人権を尊重した療育・福祉サービスの提供ができています。  
○サービスの質の向上のため、多くの委員会を設置し月1回開き、当番制で課題をロールプレイする委員会もあり、それぞれが機能し連携が図られ、併せて職員の質の向上にもなっている。  
○訓練士による機能訓練を、できるだけ日常生活の場でも継続できる取り組みや工夫をしており、生活機能を高めるためICFの考えの下、できることを見つけ育てる取り組みに力を入れている。また一人ひとりの対応の仕方を明文化されている。  
○看護の日に家族の健康チェックと勉強会を実施するなど、どんな重症な利用児に対しても家族関係を重視した支援に努めている。

### ◇改善を求められる点

○将来に向かっての方向性や単年度の取り組みなどは文書化して周知もしているが、地域ニーズに基づいた社会資源としての役割や展望、福祉サービスの更なる充実、課題について見直し、理念や基本方針の実現に向けた中・長期計画の策定が求められる。  
○必要な人材の確保や教育研修委員会において、教育や研修に対する基本姿勢を明示して年間の計画を作成し、資格取得や長期研修など実施しているが、施設全体としての検証(人事考課の導入や職員一人ひとりの組織体制の中での目標の設定)が望まれる。  
○個々のプライバシーの保護について、病状や障害などの状況による安全と見守りなどとの関連性もあるが、今後設備面など検討と工夫をされ、利用児のより快適な生活の場の確保の改善に努力が求められる。

## ④福祉サービス第三者評価結果に対する事業者のコメント

○利用児の思いや気持ちを大切にしたいより良いサービスが提供されているとの総評をいただき、日頃職員が一丸となって力を入れて取り組んでいることが評価され、光栄に思っています。  
○児童福祉法の改正や障害者自立支援法の見直しが行われており、施設を取り巻く環境が大きく変化しているなかには長期的な展望を立て難いが、重要な地域資源であるとの認識のもと、しっかりと取り組んでいきたい。  
○今回の評価を生かし、至らない点や十分でないところを改善するなどをして、ご利用の皆様方の幸せと障害福祉医療のさらなる向上を図るために、一層取り組んでいきたい。

## ⑤評価細目の福祉サービス第三者評価結果(別添)

# 福祉サービス第三者評価結果

○評価分野別評価結果(分野別の特記事項)

I 福祉サービスの基本方針と組織	a	4	b	5	c	3
<p>1. 理念や基本方針については総合療育センターとしての基本理念、サービスの提供の明文化が図られ、施設運営の目標を明確にされている。全職員に対し、周知徹底した取り組みが行われている。</p> <p>2. 中・長期計画については法改正が進められている最中にあるため、展望が見い出されていないために策定できない状況である。目指す方向は示しているものの職員や利用児等への説明は十分とは言えない。</p> <p>3. 管理者の責任とリーダーシップについては施設の役割や機能を明確にし、現場の状況やサービスのあり方を明確にするとともに課題や解決、また業務の効率化と改善に向け果敢に取り組まれている。</p>						
○理念・基本方針						
人命と人権を尊重した理念を明文化し、広報誌やパンフレットに記載されている。						a
理念、基本方針等を記載した冊子を作成し、利用児や職員に関する基本的な内容が明確に記載されている。						a
冊子を全職員に配布し、始業時には各部署で唱和を行い周知できている。						a
利用児の状況により、周知のあり方に難点があるが周知方法の工夫や家族会への資料提供や説明が望まれる。						b
○計画の策定						
法改正と制度改革に伴っての展望を検討されているものの、現時点では目標が確立されていない。						c
基本となる目標が定められていないため、事業計画においても中・長期計画は策定されていない。						c
各計画の策定はニーズの反映や職員参画のもとでの取り組みが十分行われていない。						b
目指すべき方向は全職員に書面で示し、機会あるごとに管理者から伝えている。しかし職員や利用児・家族への周知が十分に図られていない。						c
○管理者の責任とリーダーシップ						
方針等を書面化し、年度当初には全員に配布している。課長会も月1回は開き、年5回程度は全職員対象の勉強会も実施しているが十分ではない。						b
遵守すべき法令等については、職員にも周知を図り意欲的に参加させて幅広く把握に努めているが具体的ではない。						b
質の向上と課題については定期的に評価や分析がされており、職員研修やその他の会議等にも積極的に参画されている。						a
業務の効率化と改善に向けた取り組みは各文書等で確認できる。人事、労務、財務面の状況分析を行っているが十分でない。						b

## II 組織の運営管理

a | 9 | b | 12 | c | 0

1. 経営状況の把握については、地域福祉の動向やサービス内容の情報を収集し、経営面、人事面、利用者処遇等は適切に行われている。監査は公認会計士を含む複数の機関による外部監査が実施され適切である。
2. 人材の確保については具体的なプラン等が整備されていないし、人事考課も明確な方向性は不十分であり、導入も考えているがまだ具体性がない。職員の就業関係では人事に関する申告制度もあり、個別的な面接も実施されている。職員の研修や教育については策定されている。福利厚生は株式会社ベネフィットと提携され職員の利用もある。
3. 安全管理については事故、感染症、災害時の対応についての安全確保体制やマニュアルが作成され、整備されている。
4. 地域との交流と連携については基本的な考え方と必要性を認識し、連携と交流が意欲的に保たれ、社会資源として専門的な技術や情報等を地域に還元され好評を得ている。

### ○経営状況の把握

- 福祉事業全体の動向やニーズの情報は関係機関との連携により収集を行っているが、中・長期事業計画に反映させるための取り組みも期待したい。 b
- 経営上の課題や分析を継続的に実施し、職員にも周知しているが改善に向けた取り組みや計画が明確でない。 b
- 公認会計士を含む日赤本社、支部等の外部監査が実施されている。 a

### ○人材の確保・育成

- 専門療法の取得や長期研修など必要な人材育成は実施しているが、具体的なプランは確立されていない。 b
- 職員処遇については配慮されているが人事考課は実施されていない。次年度導入予定であり期待したい。 b
- 就業状況の把握と人事に関する自己申告制度もあり、個別面接をし、確認されている。 a
- 職員処遇の充実という観点から株式会社ベネフィットと提携し、積極的に取り組んでいる。 a
- 教育委員会を設置し、年間計画を立て基本姿勢も明示し、体制を確立しているが施設全体としては不十分である。 b
- 組織体制の中で職員の教育、研修計画が策定されて実施されているが一人ひとりについての計画とレベルアップに努められたい。 b
- 個別の報告レポート、研修成果についての評価と見直しを十分に行い、次の研修計画に反映が求められる。 b
- 実習の受け入れ体制と効果を上げるためのマニュアルや基本姿勢などが、明文化がされている。 a
- 実習の効果を上げる工夫がされ、プログラムも整備されている。諸学校の受け入れや育成については積極的である。 a

### ○安全管理

- 安全確保の体制は整備されており、マニュアルも整備し、知識や技術取得のため医師も交え、訓練を実施する等、細心の取り組みをしている。 a
- インシデント、アクシデントの記録簿があり、なぜ発生したか、どう対処したか検証と分析を行っている。 a

### ○地域との交流と連携

- 地域との関わりについての基本的な考え方と必要性を認識し、行事についてのチラシの作成、情報収集を行う等援助体制も整っている。 a
- 専門的な技術や情報を提供し、地域住民の生活に役立つ研修会や講演会を開催して、施設の持つ機能を地域に還元されたい。 b
- ボランティア受け入れ体制など明文化し、サポーターとしての研修や実習を実施した人を登録してもらい、受け入れているが、現在は機能していないので今後は工夫されたい。 b
- 関係機関や団体に対し、役割や機能が社会資源として連携が明示されている。職員会議等で説明し、情報の共有化を図られたい。 b
- 関係機関や団体との連携については、定期的な連絡協議会の開催と具体的な取り組みが望まれる。 b
- 各関係機関や団体、社会福祉協議会、民生委員との連携により福祉ニーズの把握に努めている。 b
- 地域からの福祉ニーズに基づいたショートステイを積極的に展開されている。 a

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

a | 19 | b | 3 | c | 0

1. 利用児の尊重、プライバシーの保護に対して、職員研修を実施、全職員に周知徹底しており、利用児や家族の満足の向上を意図した取り組みや、意見を述べやすい環境を整備してサービスの提供に取り組んでいる。意見や要望などがあれば、サービス改善委員会などで検討を行い、迅速に対応、改善、報告の体制があり機能している。
2. サービスの質については、全体、部署、各職員、それぞれが課題目標を定め評価をしながら実施している。個別に対しては、多職種委員による標準ケア委員会において標準となる実施方法を作成し、個々の状況に基づいた綿密な実施計画が策定されており、記録、評価、見直し、管理など多職種の視点を活かし、責任と連携が確実に行われている。
3. 改善点としては、サービス利用にあたり実情にあった重要事項説明書の改善作成と、設備面との関連が大きいが個々のプライバシーの保護に対する工夫が望まれる。

○利用者本位の福祉サービス

- 一人ひとりを尊重し個別の基本方針を掲げ、関係スタッフ全員で共通の理解を持ちサービスに努めている。 a
- 規程・マニュアルなどを整備し職員にも周知しているが、個々へのハード面での対応に一部工夫を期待する。 b
- 家族と施設長、看護師長との対話ができる機会がある。また、担当職員と個々との話し合いが定期的に行える体制づくりができている。 a
- 部分的には満足度調査を行っており、利用児が満足するサービスの提供に努めている。 a
- 利用児や家族の相談や意見を聞き、サービス改善向上委員会で行われている。また、意見箱も設置され仕組みや環境が整っている。 a
- 苦情解決の体制を整備し、内・外部の相談窓口を玄関や利用説明書にも表示され機能している。 a
- マニュアルに沿って対応しており、内容など考慮の上公表している。 a

○サービスの質の確保

- 日本赤十字社の社会福祉施設自己評価を実施しており、今回においても全職員での取り組みの体制ができている。 a
- 部分的には課題を明確にしているが全体的な面が十分でない。 b
- 課題に対して各委員会や部署で検討をし、計画を立て実施している。 a
- 標準的な実施計画を基本に、個々のサービスケアの計画を作成し取り組んでいる。 a
- 標準実施計画は、定期的に見直しを行い個々の計画に反映している。 a
- 記録のとり方に工夫をし、一人ひとりの実施状況や生活状態が記録、整備されている。 a
- 規程を定め、各部署で管理体制を確立し、個人情報保護、守秘義務など全職員に周知している。 a
- 記録やケア会議、引継ぎのシステムなどにより関係職員に伝わる仕組みができている。 a

○サービスの開始・継続

- パンフレットを作成し、市町村窓口など公共の場所に置いている。見学など積極的に受け入れている。 a
- 利用にあたり重要事項等の説明を行って同意も得ているが、実情に合わせて修正が望まれる。 b
- 利用開始からの支援経過をまとめたサマリー等、移行時の引き継ぎ書等の記録があり、移行先等への情報提供を行うことにより、サービスの継続性に細かい配慮ができている。 a

○サービス実施計画の策定

- 利用開始時に身体、生活、行動、将来など一人ひとりの様式に従って把握され実施されている。 a
- 医療、生活行動など場面ごとの具体的な課題を書面や写真などで表示している。 a
- 関わるスタッフの意見をまとめ、家族の意向も聞き策定されている。 a
- 決められた期間や状況の変化時など、一人ひとりに合わせた評価・見直しができている。 a

A 個別サービスについて

a	21	b	5	c	0
---	----	---	---	---	---

1. 施設生活が可能な利用児は、家庭や社会生活につながる事を視点に置きICFの考えのもと、個別ケア計画を作成している。
2. 利用児の尊厳については、個々に応じたコミュニケーション手段を確保するための訓練や器具を利用するなどして、利用児の主体的な表現、活動、日常生活行動など尊重した支援がなされている。
3. 日常生活支援については医師、薬剤師、看護師、栄養士による栄養サポート委員会でアセスメントし一人ひとりの栄養管理計画をもち、美味しく楽しい食事の提供の支援をしている。
4. 一人ひとりの身体状況や障害の状況に合わせた日常生活の支援を、医師、看護師、保育士、生活支援員それぞれの職種の視点を活かし連携を図り、家庭的な和やかさやリラックスした雰囲気大切にしながら支援がなされている。健康管理、服薬管理などは十分な連携を持ち適切な対応ができています。

○利用者の尊重

- マカトン法による言語訓練や身近にあるタンバリンで音を出したり、手でサインを決めるなど支援計画に基づき支援している。 a
- 担当者を決めて、病棟でアンケートを取ったり、ミニ面接をし年間計画を作成し実施している。 a
- 担当制にしており、支援の必要な利用児が多いが、個々の症状を把握し、自力でできる行為を見守りにより支援する体制を取っているが十分でない。 b
- ICFの考えのもと、「何が出来るか」を把握して個別ケア計画を立て支援している。 a

○日常生活支援

- NST委員会(栄養サポートチーム)を作り、管理栄養士が食事現場を見て一人ひとりの栄養管理計画を作成し、細かい配慮をし、支援をしている。 a
- 個々の症状によっては、噛むこと、吸うこと、味を覚えることなどの訓練を行ったり、毎日の食事について意見を聞くなどして楽しみもてる工夫をしている。 a
- 食事介助の利用児が多いので、食事時間帯には十分に配慮できないが、季節感を表現する配慮をしている。 b
- 利用児の症状に合わせた介助の方法やマニュアルがあり、個々に応じた配慮がされている。 a
- 入浴は回数や時間帯について話し合いはしていないが、必要があれば利用児の希望に対応できるようになっている。 b
- プライバシーに配慮したカーテンでの仕切りや安全面に配慮した手すり、滑り止めマットが設置されている。また、浴室・脱衣場等は清潔にしている。 a
- マニュアルや個々の排泄の方法やチェック表等が整備されている。また、その人に合う固定具などをつくり、プライバシーに配慮し支援している。 a
- 掃除が行き届き、尿臭もない。その人に合わせた手すりを設置し、快適に使用できる配慮がある。 a
- 家族が好みを聞いて持参したり、外出時、自分で選べる支援をしている。 a
- 好みの服を着用しており、汚れたらすぐ取り替えて清潔にしている。 a
- 利用児、家族の希望にそって対応している。 a
- 院内の理容室で、外部委託の理容師がするか、外出して近くの理髪店等に行くかのどちらかを利用児の好みにしている。 a
- アロマを入れて足浴したり、マッサージをして安定を図り、別の部屋を利用できるようになっている。状態などは個別記録に記載している。 a
- 健康管理は十分な体制ができており、記録も適切で分かりやすい。 a
- 緊急の時のマニュアルもあり、日常的な連携ができており迅速に対応ができています。 a
- 利用児の健康状態や服薬管理について、また、取り扱いなど一人ひとり明確にし確実に行われている。 a
- アンケートを取り、希望を聞いてボランティア登録者の協力を得て支援している。しかし、一人ひとりのニーズへの対応が不十分である。 b
- 利用児の希望に応じられるよう家族やボランティアの協力を得て外出の支援をしているが、十分ではない。 b
- 外出・外泊の届出は必要であるが、いつでも対応できるよう支援している。 a
- 預かり金の規程があり、出納簿を作成して、家族のサインももらっている。 a
- 雑誌の購読やテレビのリモコン操作の工夫などして自由に好きな番組の選択ができるよう支援している。 a
- ジュースやお菓子など、健康上の影響等に留意した上で楽しめるよう支援している。 a

## 福祉サービス第三者評価結果(共通評価項目)

### I. 福祉サービスの基本方針と組織

#### I-1. 理念・基本方針

		評価結果			判断の理由
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。					
I-1-(1)-①	理念が明文化されている。	Ⓐ	b	c	人命と人権を尊重した理念を明文化し、広報誌やパンフレットに記載されている。
I-1-(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	Ⓐ	b	c	理念、基本方針等を記載した冊子を作成し、利用児や職員に関する基本的な内容が明確に記載されている。
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。					
I-1-(2)-①	理念や基本方針が職員に周知されている。	Ⓐ	b	c	冊子を全職員に配布し、始業時には各部署で唱和を行い周知できている。
I-1-(2)-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	Ⓑ	c	利用児の状況により、周知のあり方に難点があるが周知方法の工夫や家族会への資料提供や説明が望まれる。

#### I-2 計画の策定

		評価結果			判断の理由
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。					
I-2-(1)-①	中・長期計画が策定されている。	a	-	Ⓒ	法改正と制度改革に伴っての展望を検討されてはいるものの、現時点では目標が確立されていない。
I-2-(1)-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	-	Ⓒ	基本となる目標が定められていないため、事業計画においても中・長期計画は策定されていない。
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。					
I-2-(2)-①	計画の策定が組織的に行われている。	a	Ⓑ	c	各計画の策定はニーズの反映や職員参画のもとでの取り組みが十分行われていない。
I-2-(2)-②	計画が職員や利用者等に周知されている。	a	b	Ⓒ	目指すべき方向は全職員に書面で示し、機会あるごとに管理者から伝えている。しかし職員や利用児・家族への周知が十分に図られていない。

#### I-3 管理者の責任とリーダーシップ

		評価結果			判断の理由
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。					
I-3-(1)-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	Ⓑ	c	方針等を書面化し、年度当初には全員に配布している。課長会も月1回は開き、年5回程度は全職員対象の勉強会も実施しているが十分ではない。
I-3-(1)-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	Ⓑ	c	遵守すべき法令等については、職員にも周知を図り意欲的に参加させて幅広く把握に努めているが具体的ではない。
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。					
I-3-(2)-①	質の向上に意欲を持ちその指導力を発揮している。	Ⓐ	b	c	質の向上と課題については定期的に評価や分析がされており、職員研修やその他の会議等にも積極的に参画されている。
I-3-(2)-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	Ⓑ	c	業務の効率化と改善に向けた取り組みは各文書等で確認できる。人事、労務、財務面の状況分析を行っているが十分でない。

II. 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

		評価結果			判断の理由
II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。					
II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	ⓑ	c	福祉事業全体の動向やニーズの情報は関係機関との連携により収集を行っているが、中・長期事業計画に反映させるための取り組みも期待したい。	
II-1-(1)-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	ⓑ	c	経営上の課題や分析を継続的に実施し、職員にも周知しているが改善に向けた取り組みや計画が明確でない。	
II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	Ⓐ	b	c	公認会計士を含む日赤本社、支部等の外部監査が実施されている。	

II-2 人材の確保・養成

		評価結果			判断の理由
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。					
II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	ⓑ	c	専門療法の取得や長期研修など必要な人材育成は実施しているが、具体的なプランは確立されていない。	
II-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	ⓑ	c	職員処遇については配慮されているが人事考課は実施されていない。次年度導入予定であり期待したい。	
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。					
II-2-(2)-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。	Ⓐ	b	c	就業状況の把握と人事に関する自己申告制度もあり、個別面接をし、確認されている。	
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	Ⓐ	b	c	職員処遇の充実という観点から株式会社ベネフィットと提携し、積極的に取り組んでいる。	
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。					
II-2-(3)-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	ⓑ	c	教育委員会を設置し、年間計画を立て基本姿勢も明示し、体制を確立しているが施設全体としては不十分である。	
II-2-(3)-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。	a	ⓑ	c	組織体制の中で職員の教育、研修計画が策定されて実施されているが一人ひとりについての計画とレベルアップに努められたい。	
II-2-(3)-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。	a	ⓑ	c	個別の報告レポート、研修成果についての評価と見直しを十分に行い、次の研修計画に反映が求められる。	
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。					
II-2-(4)-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。	Ⓐ	b	c	実習の受け入れ体制と効果を上げるためのマニュアルや基本姿勢などが、明文化がされている。	
II-2-(4)-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。	Ⓐ	b	c	実習の効果を上げる工夫がされ、プログラムも整備されている。諸学校の受け入れや育成については積極的である。	

## II-3 安全管理

		評価結果			判断の理由
II-3-(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。					
II-3-(1)-① 緊急時(事故、感染症、災害の発生時など)の対応など利用者の安全確保の体制が整備されている。	①	b	c	安全確保の体制は整備されており、マニュアルも整備し、知識や技術取得のため医師も交え、訓練を実施する等、細心の取り組みをしている。	
II-3-(1)-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。	①	b	c	インシデント、アクシデントの記録簿があり、なぜ発生したか、どう対処したか検証と分析を行っている。	

## II-4 地域との交流と連携

		評価結果			判断の理由
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。					
II-4-(1)-① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	①	b	c	地域との関わりについての基本的な考え方や必要性を認識し、行事についてのチラシの作成、情報収集を行う等援助体制も整っている。	
II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	②	c	専門的な技術や情報を提供し、地域住民の生活に役立つ研修会や講演会を開催して、施設の持つ機能を地域に還元されたい。	
II-4-(1)-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	②	c	ボランティア受け入れ体制など明文化し、サポーターとしての研修や実習を実施した人を登録してもらい、受け入れているが、現在は機能していないので今後は工夫されたい。	
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。					
II-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。	a	②	c	関係機関や団体に対し、役割や機能が社会資源として連携が明示されている。職員会議等で説明し、情報の共有化を図られたい。	
II-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	②	c	関係機関や団体との連携については、定期的な連絡協議会の開催と具体的な取り組みが望まれる。	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。					
II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	②	c	各関係機関や団体、社会福祉協議会、民生委員との連携により福祉ニーズの把握に努めている。	
II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	①	b	c	地域からの福祉ニーズに基づいたショートステイを積極的に展開されている。	

## 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

		評価結果			判断の理由
III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。					
III-1-(1)-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。	①	b	c	一人ひとりを尊重し個別の基本方針を掲げ、関係スタッフ全員で共通の理解を持ちサービスに努めている。	
III-1-(1)-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	②	c	規程・マニュアルなどを整備し職員にも周知しているが、個々へのハード面での対応に一部工夫を期待する。	
III-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。					
III-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	①	b	c	家族と施設長、看護師長との対話ができる機会がある。また、担当職員と個々との話し合いが定期的にできる体制づくりができています。	
III-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	①	b	c	部分的には満足度調査を行っており、利用児が満足するサービスの提供に努めている。	



Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。				
Ⅲ-1-(3)-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。	①	b	c	利用児や家族の相談や意見を聞き、サービス改善向上委員会で検討されている。また、意見箱も設置され仕組みや環境が整っている。
Ⅲ-1-(3)-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。	①	b	c	苦情解決の体制を整備し、内・外部の相談窓口を玄関や利用説明書にも表示され機能している。
Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	①	b	c	マニュアルに沿って対応しており、内容など考慮の上公表もしている。

### Ⅲ-2 サービスの質の確保

	評価結果			判断の理由
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。				
Ⅲ-2-(1)-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。	①	b	c	日本赤十字社の社会福祉施設自己評価を実施しており、今回においても全職員での取り組みの体制ができています。
Ⅲ-2-(1)-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	②	c	部分的には課題を明確にしているが全体的な面が十分でない。
Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	①	b	c	課題に対して各委員会や部署で検討をし、計画を立て実施している。
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。				
Ⅲ-2-(2)-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。	①	b	c	標準的な実施計画を基本に、個々のサービスケアの計画を作成し取り組んでいる。
Ⅲ-2-(2)-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。	①	b	c	標準実施計画は、定期的に必ず見直しを行い個々の計画に反映している。
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。				
Ⅲ-2-(3)-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。	①	b	c	記録のとり方に工夫をし、一人ひとりの実施状況や生活状態が記録、整備されている。
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。	①	b	c	規程を定め、各部署で管理体制を確立し、個人情報保護、守秘義務など全職員に周知している。
Ⅲ-2-(3)-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。	①	b	c	記録やケア会議、引継ぎのシステムなどにより関係職員に伝わる仕組みができています。

### Ⅲ-3 サービスの開始・継続

	評価結果			判断の理由
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。				
Ⅲ-3-(1)-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。	①	b	c	パンフレットを作成し、市町村窓口など公共の場所に置いている。見学など積極的に受け入れている。
Ⅲ-3-(1)-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。	a	②	c	利用にあたり重要事項等の説明を行って同意も得ているが、実情に合わせ修正が望まれる。
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。				
Ⅲ-3-(2)-① 事業所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。	①	b	c	利用開始からの支援経過をまとめたサマリー等、移行時の引き継ぎ書等の記録があり、移行先等への情報提供を行うことにより、サービスの継続性に細かい配慮ができています。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		評価結果			判断の理由
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。					
Ⅲ-4-(1)-①	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	①	b	c	利用開始時に身体、生活、行動、将来など一人ひとりの様式に従って把握され実施されている。
Ⅲ-4-(1)-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。	①	b	c	医療、生活行動など場面ごとの具体的な課題を書面や写真などで表示している。
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。					
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	①	b	c	関わるスタッフの意見をまとめ、家族の意向も聞き策定されている。
Ⅲ-4-(2)-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。	①	b	c	決められた期間や状況の変化時など、一人ひとりに合わせた評価・見直しができている。

## 福祉サービス第三者評価結果(障害者・児施設版)

### A-1. 利用者の尊重

		評価結果			判断の理由
A-1-(1) 利用者の尊重					
A-1-(1)-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。	①	b	c	マカトン法による言語訓練や身近にあるタンバリンで音を出したり、手でサインを決めるなど支援計画に基づき支援している。
A-1-(1)-②	利用者の主体的な活動を尊重している。	①	b	c	担当者を決めて、病棟でアンケートを取ったり、ミニ面接をし年間計画を作成し実施している。
A-1-(1)-③	利用者が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	②	c	担当制にしており、支援の必要な利用児が多いが、個々の症状を把握し、自力でできる行為を見守りにより支援する体制を取っているが十分でない。
A-1-(1)-④	利用者のエンパワメントの理念に基づくプログラムがある。	①	b	c	ICFの考えのもと、「何が出来るか」を把握して個別ケア計画を立て支援している。

### A-2 日常生活支援

		評価結果			判断の理由
A-2-(1) 食事					
A-2-(1)-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。	①	b	c	NST委員会(栄養サポートチーム)を作り、管理栄養士が食事現場を見て一人ひとりの栄養管理計画を作成し、細かい配慮をし、支援をしている。
A-2-(1)-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。	①	b	c	個々の症状によっては、噛むこと、吸うこと、味を覚えることなどの訓練を行ったり、毎日の食事について意見を聞くなどして楽しみのもてる工夫をしている。
A-2-(1)-③	喫食環境(食事時間を含む)に配慮している。	a	②	c	食事介助の利用児が多いので、食事時間帯には十分に配慮できないが、季節感を表現する配慮をしている。
A-2-(2) 入浴					
A-2-(2)-①	入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している。	①	b	c	利用児の症状に合わせた介助の方法やマニュアルがあり、個々に応じた配慮がされている。
A-2-(2)-②	入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	a	②	c	入浴は回数や時間帯について話し合いはしていないが、必要があれば利用児の希望に対応できるようになっている。
A-2-(2)-③	浴室・脱衣場等の環境は適切である。	①	-	c	プライバシーに配慮したカーテンでの仕切りや安全面に配慮した手すり、滑り止めマットが設置されている。また、浴室・脱衣場等は清潔にしている。
A-2-(3) 排泄					
A-2-(3)-①	排泄介助は快適に行われている。	①	-	c	マニュアルや個々の排泄の方法やチェック表等が整備されている。また、その人に合う固定具などをつくり、プライバシーに配慮し支援している。
A-2-(3)-②	トイレは清潔で快適である。	①	-	c	掃除が行き届き、尿臭もない。その人に合わせた手すりを設置し、快適に使用できる配慮がある。
A-2-(4) 衣服					
A-2-(4)-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。	①	b	c	家族が好みを聞いて持参したり、外出時、自分で選べる支援をしている。
A-2-(4)-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。	①	b	c	好みの服を着用しており、汚れたらすぐ取り替えて清潔にしている。

A-2-(5) 理容・美容				
A-2-(5)-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。	①	b	c	利用児、家族の希望にそって対応している。
A-2-(5)-② 理髪店や美容院の利用について配慮している。	①	-	c	院内の理容室で、外部委託の理容師がするか、外出して近くの理髪店等に行くかのどちらかを利用児の好みにしている。
A-2-(6) 睡眠				
A-2-(6)-① 安眠できるように配慮している。	①	-	c	アロマを入れて足浴したり、マッサージをして安定を図り、別の部屋を利用できるようになっている。状態などは個別記録に記載している。
A-2-(7) 健康管理				
A-2-(7)-① 日常の健康管理は適切である。	①	-	c	健康管理は十分な体制ができており、記録も適切で分かりやすい。
A-2-(7)-② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	①	b	c	緊急の時のマニュアルもあり、日常的な連携ができており迅速に対応ができています。
A-2-(7)-③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に実行されている。	①	-	c	利用児の健康状態や服薬管理について、また、取り扱いなど一人ひとり明確にし確実に実行されている。
A-2-(8) 余暇・レクリエーション				
A-2-(8)-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。	a	①	c	アンケートを取り、希望を聞いてボランティア登録者の協力を得て支援している。しかし、一人ひとりのニーズへの対応が不十分である。
A-2-(9) 外出・外泊				
A-2-(9)-① 外出は利用者の希望に応じて行われている。	a	①	c	利用児の希望に応じられるよう家族やボランティアの協力を得て外出の支援をしているが、十分ではない。
A-2-(9)-② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	①	b	c	外出・外泊の届出は必要であるが、いつでも対応できるよう支援している。
A-2-(10) 所持金・預かり金の管理等				
A-2-(10)-① 預かり金について、適切な管理体制が作られている。	①	b	c	預かり金の規程があり、出納簿を作成して、家族のサインももらっている。
A-2-(10)-② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意思や希望に沿って利用できる。	①	-	c	雑誌の購読やテレビのリモコン操作の工夫などして自由に好きな番組の選択ができるよう支援している。
A-2-(10)-③ 嗜好品(酒、タバコ等)については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意思や希望が尊重されている。	①	-	c	ジュースやお菓子など、健康上の影響等に留意した上で楽しめるよう支援している。