

評価細目の第三者評価結果

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 法人理念『～ひたむきに「児童福祉」「障がい福祉」の充実を追い求め、彼らの暮らしと生命、そして権利を守ることを私たちの使命として、地域福祉に貢献します～』が明文化され、それを踏まえて、園の基本方針が明文化されている。職員に対しては、理念・基本方針について、職員会議等で説明を行っている。また、利用者・家族等に向けた周知については、ホームページ、パンフレットへの掲載や施設内掲示を行い、契約時や保護者会等の機会を捉えて、説明を行っている。		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 障害福祉動向については、岐阜県知的障害者支援協会等、各種の研修に参加する等して情報収集に努めている。また、地域の福祉ニーズについては、関係機関との情報交流等、日常的な地域活動や地域の各種会議への参加、法人系列施設のひだ障がい者総合支援センターの相談事業等を通して把握に努めている。さらに、利用者状況の動向や施設の経営状況を分析し、経営環境の変化等に適切に対応している。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者状況の動向や施設の経営状況を分析し、具体的な経営課題（利用者の重度化ニーズ対応、人材確保・定着、職員教育、施設整備、経営体質の強化等）を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 法人の中・長期計画として、5カ年計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。計画は、施設運営全般に渡る具体的な内容になっている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、施設の基本方針を示し、実行可能な予算が伴う計画となっている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、各部署から職員の意見をくみ上げ、運営委員会等の各種会議での話し合いを通じて策定しており、組織的な取り組み体制ができている。また、職員会議等での説明を通して職員への周知を図っている。		
改善できる点／改善方法：		
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・㉑・c
良い点／工夫されている点： 利用者家族への周知については、年度当初の育成会(保護者)総会・役員会で資料を配布して説明を行っている。また、ホームページで事業報告や財務諸表等を掲載している。		
改善できる点／改善方法： 利用者への周知については、障がい特性により、理解を促すための説明の困難さはあるが、今後とも、利用者・家族へのわかりやすい資料の作成に向けた取り組みに期待したい。		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 各棟会、各業委員会、運営委員会での話し合いを通じて、サービスの質の向上に向けた取り組みを行っている。また、今年度は岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。		
改善できる点／改善方法：		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 施設内で運営委員会等を通じて、サービスの質の検証を行っている。また、岐阜県福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、職員参画の下、改善策・改善実施計画を立案し、解決を図るべく組織体制を整備している。		
改善できる点／改善方法：		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

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・㉑・c
良い点／工夫されている点： 職務権限規程や業務分掌表において管理者の役割と責任について明文化し、職員会議や研修等の機会を捉えて、配布して説明する等して、周知を図っている。また、防災計画の中で災害等の有事の際における役割も明らかにしている。		
改善できる点／改善方法： 管理者不在時の役割については、職員間で共通理解されているものの、明文化はされていないので、今後、明文化に向けた取り組みに期待したい。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業運営を取り巻く関係法令に関する各種研修に参加し、復命研修等を通して、職員への周知を図るとともに、職員のコンプライアンス意識を高めるべく取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		
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
良い点／工夫されている点： 質の高いサービスを提供する観点から、日常的な業務場面や各種会議等の機会を捉えて、職員の意見を聞き、運営に反映させるとともに、職員研修を通して研鑽に努める等、積極的にサービスの質の向上に向けた取り組みを行っている。		
改善できる点／改善方法：		
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
良い点／工夫されている点： 人事労務、財務状況、運営状況等について法人本部で多角的に分析するとともに、効率的な人員配置や経費節減の業務改善を推進する等、持続的な経営管理に向けた取り組みを行っている。		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 福祉業界における人材の確保は困難な状況にあるが、中でも、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めるとともに、各種研修やOJTの充実、資格取得の奨励、働きやすい職場づくり等、人材の定着対策にも取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 人事考課については法人で客観的な人事考課システムを整備し、総合的な人事管理を行っている。また、求められる職員像を示し、職員が自ら将来の姿を描ける様な仕組みづくりに取り組んでいる。さらに、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価を行う目標管理と連動した独自の総合的な人事管理を行っている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 職員の有給消化率や時間外労働については定期的にチェックし、把握するとともに、職員の家庭事情に対応し、休暇が取得しやすいよう配慮している。また、定期的な面談を通して職員の意向や意見を聞き取る等、相談体制の充実に努めるとともに、ワーク・ライフ・バランスに配慮した働きやすい就業環境作りに努めており、職員のエンゲージメント向上につながっている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 目標管理制度を導入しており、PDCAシートを活用して、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価という一連のプロセスを通じて、PDCAサイクルを回して、職員個々の育成に向けた取り組みを行っている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 法人内に研修課を設置し、年間研修計画が策定されており、新人職員研修、キャリアパス対応研修、権利擁護研修、OJT研修、法人内研修、外部研修等、様々な研修体制が確立している。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 新人職員一人ひとりに担当を付けてOJT研修、職員の職位に着目した階層別(中堅職員、リーダー等)研修、テーマ別研修等の様々な研修を実施し、職員の研修機会を充実させている。		
改善できる点／改善方法：		
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教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 実習生は積極的に受け入れていく方針であり、実習生受け入れマニュアルを整備し、実習指導者を設置し、養成校と連携しながら、社会福祉士や看護師等を職種別に受け入れしている。受け入れにあたっては、養成校と打ち合わせを行い、実習オリエンテーション、カンファレンスや振り返りを行う等して指導にあたっている。		

改善できる点／改善方法：

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： ホームページで施設概要、サービスの内容、事業報告、予算、決算情報、現況報告書、福祉サービス第三者評価結果等、事業運営に係る情報を幅広く積極的に公開する等、運営の透明性の確保に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 法人で経理規程等を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。公認会計士（監査法人）の指導を受ける等、適正な運営に努めている。		
改善できる点／改善方法：		

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 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 地域行事への参加、夏祭り等の施設行事での交流、地域への広報誌配布、近隣住民との日常的なふれあい、地域支援、福祉避難所としての役割、中学校での出前講座の実施等を通じて、地域とのつながりを持続けている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	a・㉑・c
良い点／工夫されている点： ボランティア担当者を設け、日常的な余暇活動や行事等の場面で積極的な受け入れを行っている。また、学生の職場体験やインターンシップの受け入れ等も行っている。		
改善できる点／改善方法： ボランティアの受け入れ体制について、受け入れの基本姿勢や登録手続き等を明記した具体的なマ		

ニュアルの作成が望まれる。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 関係機関との各種会議への参加等により関係機関・団体との情報交換を図る等、関係機関・団体との連携強化に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
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 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 地域行事への参加、市民講座の開催や、法人系列施設のひだ障がい者総合支援センター、相談支援事業所、その他関係機関との情報交流等を通して把握に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・㉑・c
良い点／工夫されている点： 地域の福祉ニーズに対応して、短期入所事業や日中一時支援事業を実施し、地域の在宅利用者を積極的に受け入れている。また、施設機能としての地域還元(ゆうあいホールの住民利用)を行ったり、併設の地域生活支援センターと連携し、地域の相談を受けている。		
改善できる点／改善方法： 今後、社会福祉法人の使命として、社会福祉事業にとどまらない地域貢献活動がますます重要になってくる。飛騨圏域の障害福祉の拠点施設の使命として、今後とも、地域ニーズの潜在的なニーズを把握に努め、公益的な活動のさらなる拡充に向けた取り組みに期待したい。		

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について共通の理解をもつための取組を行っている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 理念や基本方針に利用者尊重の基本姿勢を明示し、支援マニュアル、支援計画に利用者尊重の主旨		

を盛り込んでいる。虐待防止委員会が全職員を対象に「障害者虐待防止法の理解と対応」の冊子を配布して内部研修を行い、セルフチェックを毎月実施して振り返りを行う等、不適切なケアの防止に取り組むとともに、虐待防止・権利擁護に関する意識を高めている。		
改善できる点／改善方法：		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者のプライバシーを尊重する観点から、日常的な生活場面において利用者のプライバシー保護に留意した支援の実践に努めるとともに、各職員会議で話し合っている。また、虐待防止に関する研修を行い、権利擁護について職員間で理解を深めている。居室の整備についても、二人部屋についてはパーティションで仕切る等、プライバシー保護の確保に工夫している。		
改善できる点／改善方法： 今後、プライバシー保護への意識をさらに高めるため、プライバシー保護に関するマニュアルの策定に向けた取り組みに期待したい。		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： ホームページは施設の内容や取り組みを掲載し、サービスを選択できるようわかりやすく工夫している。また、パンフレットを作成し、見学や体験利用の要望にも積極的に対応している。		
改善できる点／改善方法：		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： サービス開始にあたっては、重要事項説明書や資料でサービスの内容や利用方法、費用等をわかりやすく説明し、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。利用者の判断能力が低下した場合、家族の高齢化の進行等の状況変化により、後見制度も活用されている。		
改善できる点／改善方法：		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行は今までほとんどないが、利用者が重度化したときは、法人内の他施設に転所する場合がある。施設移行に際しては、サービス管理責任者が対応し、利用者記録や個別支援計画を提供し、連携を図る等、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。また		

、移行後も利用者・家族の相談に対応している。		
改善できる点／改善方法：		
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、取り組んでいる。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 障害特性から本人が意思表示することが困難な場合もあるが、モニタリング等の個別懇談時や保護者会で本人や家族からの意見・要望を伺っている。		
改善できる点／改善方法： 今後、定期的な満足度調査を実施し、調査結果を分析し、改善を行っていく一連の仕組みの導入について、検討されたい。		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 苦情解決の体制や仕組みを整備しており、担当者、責任者や第三者委員等の外部の相談窓口についても重要事項説明書に記載し、説明している。また、苦情解決の受付担当者、責任者、外部の第三者委員を掲示し、周知を図るとともに、苦情受付箱を設置している。		
改善できる点／改善方法：		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者とのコミュニケーションに努め、利用者との日常的な会話や、利用者の表情やしぐさから意向の把握に努めるとともに、行動の背景や根拠を検討している。また、入所者会や通所者会を通じて利用者の意見表明の場を提供している。モニタリング等での相談ではゆっくりと話せるよう、相談スペースの確保に配慮している。		
改善できる点／改善方法：		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者には意思の表出が難しい人も多く、日常の生活、行動の様子から要望や不満がないか等を観察・推測し、選択肢をいくつか準備して、できる限り意思決定ができるよう支援している。また、苦情受付箱が設置され、出された意見は第三者委員が調査内容と改善策について施設長に提出し、相談解決する仕組みができている。さらに、ホームページ上で情報開示も行われている。		

改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの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
良い点／工夫されている点： 緊急時の対応に必要な各種マニュアル等を整備し、リスクマネジメント体制を構築している。また、ヒヤリハットについては、報告書にて収集・分析し、改善策を作成して事故予防に努めている。さらに、運営委員会・職員会議等の中でケース検討を行い、職員のリスクマネジメント意識を高めている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 施設長、看護師、管理栄養士、運営委員会メンバーを構成員とする感染症対策委員会を設置し、感染症予防・発生時対応マニュアル等を整備し、講習会や感染症研修を実施する等して予防に努めている。施設に看護師が配置されているとともに、法人内に医師が配置されており、発生した場合の迅速な対応体制ができています。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 防災訓練・避難訓練等を実施し、食料品等を備蓄し、発電機等の災害用備品を備え、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。また、BCP(事業継続計画)を策定して、災害後の迅速な復興策を検討している。地域との災害時の防災協定を締結し、協力・連携体制を構築している。		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 理念・基本方針を踏まえ、各種マニュアル類を整備し、職員会議等での説明や各種研修を通じて、職員への周知に努めている。		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 各種規程、各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。また、各部署での会議の中で検証し、支援方法の定期的な見直しを行っている。		
改善できる点／改善方法：		
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 アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、それに基づいて把握された支援ニーズや課題を明確にし、本人・家族の意向を踏まえ、支援目標を具体的に明示し、各職種の参画のもと、個別支援計画を策定している。		
改善できる点／改善方法：		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 意思決定支援や合理的配慮を踏まえてモニタリングを実施し、定期的に計画の評価・見直しを行い、常に質の高いサービス提供に努めている。見直しは、利用者・家族の意向を踏まえて、サービス管理責任者や各関係職種が参加して検討している。		
改善できる点／改善方法：		
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、職員間で共有化している。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 記録様式は統一した様式で、標準化されている。業務のICT化を推進しており、福祉業務支援ソフトを導入して、パソコンのネットワークシステムを整備し、職員間で情報を共有化している。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 記録管理について保管・保存・廃棄に関する規程を定め、書類は鍵付きの保管庫に厳重に管理するとともに、データはサーバーで適切に管理している。また、服務規程の中で、個人情報保護や守秘義務の規程を明記し、研修等を通じて個人情報保護の意識を高めている。		

改善できる点／改善方法：

評価細目の第三者評価結果 (障害者・児福祉サービス版)

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重

	第三者評価結果
A① 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
良い点／工夫されている点： 自分の意思を伝えることが困難な利用者には、日常的なしぐさや絵、写真を見てもらった反応や活動している場に同行した時の表情はしぐさの変化を観察する等して、その人の意思を確認し、判断している。また、家族からの聞き取りや馴染みの職員からの情報を参考にする等、時間をかけ、丁寧に様々な情報を基にしながら支援している。	
改善できる点／改善方法：	

A-1-(2) 権利擁護

	第三者評価結果
A② A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a・c
良い点／工夫されている点： 権利擁護の担当者を中心に、年2回、法人での研修を実施したり、各種会議において、権利擁護の視点に立って、話し合いを行っている。また、毎月、虐待防止委員会において、職員のセルフチェックを行い、振り返りを行い、課題を検討している。声かけの仕方、声の大きさ、高さ、支援方法等が虐待にあたらないか等、職員全体で話し合い、共有している。また、権利擁護や苦情解決については、育成会で機会をとらえて説明し、資料を送る等して周知を図っている。また、苦情箱の設置や苦情受付のポスターの掲示等も併せて行っている。	
改善できる点／改善方法：	

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本

	第三者評価結果
A③ 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
良い点／工夫されている点： 利用者一人ひとりがその人らしい生活とはどうあるべきかを考え、本人が望むであろう生活を支援する観点から、支援計画を作成し、定期的な振り返りの機会を設け、職員間で周知し、統一した支援を行っている。	
改善できる点／改善方法：	

A④ 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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 意思表示や伝達が困難な利用者が多いため、一人ひとりの利用者の固有なコミュニケーションの方法やシグナル、サインの把握に時間をかけ、得られた情報を職員間で共有する等して、できる限り適切に理解するための取り組みを行っている。そのために、家族からの生育歴や利用者の今までの意思疎通の方法等の情報把握に努め、絵カードも本人の馴染みの物やわかりやすいものにする等、工夫して作成する等して、コミュニケーションを取っている。また、利用者の意思のさらなる理解のために職員のスキル向上や、利用者にあったコミュニケーション機器の活用推進に取り組んでいる。	
改善できる点／改善方法：	
A⑤ 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・㉡・c
良い点／工夫されている点： 毎月、入所会や通所会を開いて、個別に困っていること、不自由なことはないか等について相談する機会を持っている。サービス管理者とは、相談したいことが出てきた時点で、相談でき、情報の共有を行っているが、職員数の制限もあり、十分に利用者の話を聞き、迅速に意思決定の支援を行うことができているか、確信が持てない所もあるとの事である。	
改善できる点／改善方法： 一人ひとり特有の意思表示について理解を深めるべく、職員の現場研修の充実化や職員間の情報共有等について、さらなる取り組みに期待したい。	
A⑥ A-2-(1)-④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者それぞれのニーズに応じて個別支援計画を立て、それに基づいた日中活動を行うよう支援している。作業活動には、ジャムづくりやきのこと栽培の容器づくり等の作業に参加している利用者もいるが、地域のボランティアを講師に迎え、お茶、生け花等のサークル活動やレクリエーション等も計画し、楽しく充実した活動内容を提供している。また、季節ごとに行事も計画し、利用者のリフレッシュを図ったり、地域のイベントに参加し、活動の情報提供も行ったりしている。	
改善できる点／改善方法：	
A⑦ A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者の障がい特性に合わせた支援について職員間で支援方法について随時検討等行い、個別支援計画に基づいて支援している。また、支援に関して変更が必要な場合には、ケース会議を行い、支援方法の検討を行い、共有し、支援に活かせるようにしている。しかし、様々な行動障害や障がい特性があり、また障害も変化していくので、職員間での情報共有と支援について、常にさらなるスキルアップが必要であることも認識している。	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(2) 日常的な生活支援

	第三者評価結果
--	---------

A⑧ 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
良い点／工夫されている点： 個別支援計画に基づいて、利用者の意思確認をしながら、適切な支援を提供している。食事については、医師の指示の下、利用者の身体状況にあった食事形態、自助具を揃え、モニタリングを行い、必要な場合には、その都度食形態の変更を行っている。入浴については、マニュアルを作成し、利用者の意思確認を行い、適温チェックや入浴前の健康観察を行った上で、入浴してもらっている。接する場合には、利用者それぞれ支援が必要で、時間で声かけしたり、誘導する等の支援をしている。場合によっては、個別にトイレ誘導を行う場合もあるが、プライバシー保護に関して配慮している。移動・移乗についても歩行困難な利用者も増えてきており、職員間で情報共有し、障がい状態に合った車いすを使用する等、自力移動できるように支援している。	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(3) 生活環境

A⑨ A-2-(3)-① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	第三者評価結果 a (b)・c
良い点／工夫されている点： 居室は、個室と相部屋があり、相部屋には仕切りをし、個別の空間の確保とプライバシーへの配慮を行っている。各部屋には、エアコン、クローゼットの備えもある。施設内外の定期点検を毎月、管理責任者が行い、安全を確認している。また、清掃専門のパート職員を採用しているが、職員も随時、トイレ掃除をしたり、利用者自身にも手伝ってもらったりしながら、居室掃除したりしている。	
改善できる点／改善方法： 建物の老朽化は否めず、また利用者の高齢化の進行により、障がい特性によって生活環境の不具合が生じているため、建て替え計画が立てられ、施設整備プロジェクト委員会で検討を始めた所との事である。今後の速やかな施設整備に向けた取り組みに期待したい。	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

A⑩ 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。	第三者評価結果 a (b) c
良い点／工夫されている点： 毎日、利用者全員でラジオ体操や散歩、食前のパタカラ体操を行うことで、身体、嚥下機能の低下を防いでいる。また、利用者それぞれに個別支援計画に基づいて生活の中で意図的に身体を動かしたり、可能な範囲内で残存機能を活かしながら、日常的な動作ができるよう支援している。必要な場合には、看護師の指導の下訓練を行い、状態に変化があれば、その都度対応している。	
改善できる点／改善方法： 今後、高齢化に伴い、著しい機能低下がみられる場合には、必要に応じて、主治医の指示の下、法人の理学療法士等の専門職と連携を図っていかれるよう検討されたい。	

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

A⑪ 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。	第三者評価結果 (a)・b・c
---	--------------------

良い点／工夫されている点： 年2回、内科健診、年1回、歯科検診を実施し、精神科検診も実施している。定期的な健康チェックの日を設け、健康の維持や増進を図るとともに、入浴時の身体チェックや排せつ間隔の把握等を行っている。緊急時や体調時に変化がある場合には、看護師に連絡し、看護師がかかりつけ医に相談する等して迅速に対応している。また、職員会議等で利用者の病気や健康に関する勉強会を行うとともに、看護師からも利用者の病気についての研修を受けている	
改善できる点／改善方法：	
A⑫ 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
良い点／工夫されている点： 医療的な支援についての対応手順マニュアルが整備され、看護師が中心となり、医師の指導の下、支援を行っている。喀痰吸引については、資格取得の介護職員が医師の指示に基づいて、行う場合もある。投薬管理については、医務室で看護師が行い、投薬支援の場合は、誤薬防止のため、複数職員でチェックを行い、支援している。	
改善できる点／改善方法： 医療的ケアについては、医師の指示の下、行われているが、口頭指示で実施される場合もあり、文書で保管されるよう検討されたい。	

A-2-（6） 社会参加、学習支援

		第三者評価結果
A⑬ 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
良い点／工夫されている点： 重度の障害利用者が多いため、社会活動等への取り組みも限られている中で、利用者の興味や好み等を施設が想定して内容を決め実施している。地域の祭りや防災訓練には、歩行可能な利用者が職員と共に参加している。また、地域の文化祭には、施設のコーラス部が成果を発表している。障がい特性により、社会参加等が困難で、ニーズも少ないため、施設内に、地域ボランティアに来所してもらい、お花、お茶、コーラス等のサークル活動を実施している。また、施設内で地域住民との交流する機会を設けているが、今後、地域社会参加についても取り組みを検討している。		
改善できる点／改善方法：		

A-2-（7） 地域生活への移行と地域生活の支援

		第三者評価結果
A⑭ 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
良い点／工夫されている点： 自立支援協議会への参加や行政の担当課等と連携して、利用者の地域生活への移行や地域生活の支援について課題を把握し、取り組んでいる。また、法人ホームページや広報紙の発行等を通じて、法人の取り組みを広報している。しかし、重度の障害を持つ利用者が、地域で生活していくための資源整備は未だ、途上の段階にあり、地域生活への移行は、今後の資源開発に待たれることが大きい。施設としても、地域資源の充実化に向けて、関係機関や事業者と連携しつつ、取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		

A-2-（８） 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果
A15 A-2-（８）-① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	a・ b ・c
良い点／工夫されている点： 日頃から、利用者の様子を報告するとともに、毎月実施する育成会や支援計画作成時には来園を依頼して、意見を聞く等、意向や希望を聞く機会を持っている。また、家族からの相談には、迅速に対応し、できる限り意向に沿えるよう対応している。	
改善できる点／改善方法： 体調不良時や通院等、報告や連絡をその都度行っているが、ルールとして明確されていないとのことで、明文化されたい。	

A-3 発達支援

A-3-（１） 発達支援

	第三者評価結果
A16 A-3-（１）-① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 成人の施設なので評価外項目である。	
改善できる点／改善方法：	

A-4 就労支援

A-4-（１） 就労支援

	第三者評価結果
A17 A-4-（１）-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る。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 就労支援（就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）等）を実施していないので評価外項目である。	
改善できる点／改善方法：	
A18 A-4-（１）-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る。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 就労支援（就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）等）を実施していないので評価外項目である。	
改善できる点／改善方法：	
A19 A-4-（１）-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る。	a・b・c

良い点／工夫されている点： 就労支援（就労移行支援、就労継続支援（A 型・B 型）等）を実施していないので評価外項目である。
改善できる点／改善方法：

A-5 県独自項目

A-5-（１） 職員の援助技術の向上

	第三者評価結果
A② A-5-（１）-① 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の援助技術の向上に取り組んでいる。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 法人では、経験年数や能力に応じた研修を計画的に実施している。施設独自には、事例検討を通して、具体的な支援方法についてグループワークや発表形式等で研修を行っている。また、行動障害がある利用者への対応については、少人数で対応策を検討しながら支援している。希望者による外部研修も行われており、研修時間については勤務時間内とする等、職員への配慮もされている。	
改善できる点／改善方法：	

A-5-（２） I T 技術や知識の修得

	第三者評価結果
A② A-5-（２）-① 利用者の社会生活に必要となる I T 技術（パソコン、インターネット、メールの利用等）や知識の修得に向けた支援をしている。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 重度の障害利用者が多く、現在は取り組んでいない。	
改善できる点／改善方法： 趣味や興味を広げるアイテムとして、利用者が I T を活用できる環境整備に向けて、今度とも、前向きに取り組まれない。	