

平成30年度 サービス評価結果への対策（共通項目）

評価基準：岐阜県福祉事業団サービス評価基準

施設名：ひまわりの丘（いこい）

「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
1-(1)	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取組を行っている。
評価基準等	<ul style="list-style-type: none"> ①利用者尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施する。 ②身体拘束や虐待防止等について職員に周知徹底する。（婦人保護施設は二次的被害防止を含む） ③利用者を尊重したサービス提供に関する基本姿勢を踏まえた取組を明示する。
評価者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・棟会議・支援会議を通して利用者尊重の取り組みが顕著である。 ・「要望を聞く会」は意思表示のできない人の声も引き出せるよう一層の努力を願う。
評価への対策等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者尊重や基本的人権への配慮については、組織内研修に棟の職員が参加した。内容の共有は会議を通じて実施した。利用者の意志決定を支援するために、次年度も継続を実施する。 ・身体拘束や虐待防止等については、身体拘束ゼロへの手引きを参照し、身体拘束防止委員会において、検討している。やむを得ず行う場合は、個別支援計画に位置づけ、利用者及び家族へ、説明し、同意を得ている。また、行わざる得ない状況に際しては、様態及・時間・心身の状況・緊急やむを得ない理由を記録している。利用者の権利を守るため、次年度も実施する。 ・利用者を尊重したサービス提供に関する基本姿勢を踏まえた取組を明示し、人権に関する意識化を図っている。次年度も継続して実施する。

1-(2)	利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。
評価基準等	<p>①利用者満足に関する調査を定期的に行う。 ※(児童養護関係) 利用者の意向に配慮する調査を定期的実施する。</p> <p>②利用者満足を把握する目的で、利用者への個別の相談面接や聴取、自治会・利用者との懇談会を定期的に行う。 ※(児童養護関係) 利用者の意向を把握する目的で、利用者への個別の相談面接や聴取等を定期的に行う。</p> <p>③利用者満足を把握する目的で、利用者会や家族会等に出席する。</p> <p>④(障害関係) 利用者の意思疎通の状況に応じて、家族からの聴き取り等を行う。</p> <p>⑤利用者満足(意向)に関する担当者を配置する。</p> <p>⑥利用者満足(意向)に関する調査等で把握した結果を分析・検討するため、利用者参画のもとで検討会議等を設置する。</p> <p>⑦分析・検討の結果に基づいて具体的な改善を行う。</p> <p>⑧(婦人保護関係) 利用者の心の内面的な満足のため、母子関係の調整などにも配慮する。</p> <p>⑨(婦人保護関係) 的確な分析・検討を実施するため、スーパービジョンの体制をつくる。</p>
評価者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・個別面談が満足の上向上に繋がっているが、叶わない要望については利用者には十分な説明と納得を求める努力を願いたい。 ・CS調査はマンネリ化していないか。項目の再検討を図って頂きたい。
評価への対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決責任者、受付窓口担当者を顔写真付きで掲示している。 ・窓口に直接言いにくい内容については、苦情等の投書箱を設置している。 ・苦情を受けた場合は、解決システムがあるが、第三者・ご家族共に事案の発生はない。 ・自治会の中で要望を受けて応えることのできる内容については、今後も棟内の満足度を向上する目的で実施する。 ・個別の内容については担当職員を中心に対応し、組織・業務見直しにより改善を図ることができるものについては、順次対応する。

2	サービスの質の確保
1-(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。
評価基準等	<p>①サービス実施計画（個別支援計画）に基づいたサービスの実施記録をとり、職員間で常に情報を共有する。</p> <p>②サービス実施の記録内容が職員によって書き方に差異が生じないように、記入方法をマニュアル等で統一するなどの工夫を行う。</p>
評価者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画等様々な資料を確認。詳細な記録がファイリングされ支援活動に活かされている。
評価への対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者、家族の意向を踏まえて立案している。 ・実施状況は日誌に記録している。 ・実施内容を受けて、モニタリング等の手順をふみ再立案している。 <p>支援計画のサイクルを充実させ、次年度も統一した支援が実施できるよう継続する。</p>

1-(2)	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。
評価基準等	<p>①利用者個々の状況等に関する情報は、マニュアルに基づき個人ファイルを作成して職員間で共有する。</p> <p>※利用者の状況等に関する情報、サービス実施に当たり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメントやサービス実施計画（個別支援計画）の実施状況、利用者に関わる日々の情報等</p> <p>②定期的にケア（ケース）カンファレンスを行って詳細な情報を共有化する。</p> <p>※ケア（ケース）カンファレンスは、生活や医務との連携など部門横断的に対応</p>
評価者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・棟の連絡ノートを確認。生の声が垣間見られ好感が持てた。利用者に関わる全ての職員が常に情報の共有化ができる環境が整っている。
評価への対策等	<ul style="list-style-type: none"> ・個々の利用者支の援内容は留意点を更新し、職員間で内容の共有をはかっている。 ・変更点については、棟会議で検討した内容を支援会議で承認を得ている。 <p>職員間で統一した支援ができるよう、次年度も継続する。</p>

障がい福祉施設専門分野サービス評価調書

平成31年1月21日

施設名 ひまわりの丘(いこい)

委員名 稲垣委員、鈴木委員

区分	項目	平成29年度 評価			平成30年度 評価			評価者のコメント	施設の対応等
		A	B	C	A	B	C		
IV 2 日常生活支援	(1) 食事サービス全般について (11分類29項目について)	A			A			<ul style="list-style-type: none"> ・明るく快適な食堂でゆっくり食事を楽しんでいる様子が伺えた。食事の内容も「美味しい」という声が聞かれた。 ・今年度より、温冷配膳車と、各食器に蓋を使用しており、温かい物は温かい状態で、冷たい物は冷たい状態で提供できるようにしています。 ・検査食の実施、栄養士による食事の様子伺い、ご利用者様の食事検討会議参加を通して、職員と利用者双方の意見を反映した食事の提供に努めています。 	
	(2) 入浴サービス全般について (14項目について)	A				B		<ul style="list-style-type: none"> ・入浴については、やはりもっと頻回に入りたい、ゆったりとゆっくり入りたいという希望を持っている利用者がいるのではないかと思います。 ・ご利用者様の希望を受けて入浴時間の一部見直しを検討しています。また、浴槽、洗い場、脱衣所に、一度に大勢が入る事のないように、支援のペースに配慮したいと思います。 ・回数については、現状の体制では週3回を越えた入浴時間の提供は難しいところですが、他施設と比較しても少ないものではないと思われませんが、ご利用者様の希望を真摯に受け止め、個別に清拭シートを用意するなど、可能な範囲で満足度の向上に努めていきたいと思ひます。 	
	(3) 排泄サービス全般について (17項目について)	A			A			<ul style="list-style-type: none"> ・トイレは清潔で使いやすい感じがした。要介助者への対応は難しい所もあると思うが、なるべく自立できるようにするといひと思ひ。 ・快適に使用していただけるように、今後も清掃や毎日の備品補充を継続していきたいと思ひます。 	
	(4) 衣類サービス全般について (14項目について)	A			A			<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが利用者の好みなどを把握して適切に対応など、自己決定ができていひと思ひ。 ・ご利用者様それぞれの残存機能維持を念頭に、ケア用品使用の軽減を目指すと共に、過剰な介護とならないように、注意していきたいと思ひます。 ・代理購入支援を行う際には、ご本人やご家族の意向を汲み取る事ができるように努めたいと思ひます。 ・自身で選択/購入ができる外出の機会を設けられるように計画していきたいと思ひます。 	
	(5) 健康管理サービス全般について	A				B		<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化に伴い課題が多いと思われるが、楽しんで健康維持できる活動の機会が増えるといひと感じた。 ・リハビリや軽運動が定期的に行えるように、日課の見直しを含めて会議で計画を進めています。楽しく取り組めるような雰囲気作りを意識しながら、職員も一緒になって行っています。 ・活動の手助けとなるような、映像機器や備品の予算作成および購入を進めています。 	

	平成29年度			平成30年度		
	A	B	C	A	B	C
第三者評価結果	5	0	0	3	2	0