

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： 岐阜県立はなの木苑

「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"> ①基本的人権に対して、職員相互の理解が出来ている。 ②特に虐待防止には配慮して指導されている。 ③マニュアルに縛られず、危険防止には臨機応変に対応することも必要である。
評価への対策等	<ul style="list-style-type: none"> ①今後も「利用者尊重」「基本的人権への配慮」権利擁護に関する外部研修の派遣及び復命研修を通して、職員の意識向上に努めます。また朝の引き継ぎ時など「基本姿勢カード」の読み合わせを継続し、職員としての基本姿勢の意識付けに努めます。 ②今後も、虐待防止・身体拘束委員会によるセルフチェック、他者チェックを実施し、職員間で振り返りを行い、充実した支援になるよう努めます。また虐待防止研修などを通して意識向上に努めていきます。 ③重度高齢化により、利用者の方々の環境に変化があるため、今後も絶えずマニュアルの見直しを行い、利用者の皆さんが安心・安全に過ごせるよう、臨機応変にどの職員も同じ行動ができるように努めます。

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利用者満足把握する目的で、利用者会や家族会等に参加する。</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	<p>①利用者の要望に従いつつも、予算内で対応することが望ましい。</p> <p>②食事の季節感も大切だが、栄養バランスを考慮して食事を提供すると良い。</p> <p>③利用者も保護者も施設の対応に満足しており、感謝しているとの意見が多い。</p> <p>④利用者及び保護者とのコミュニケーションは上手くいっている。</p>
評価への対応等	<p>①今後も食事サービス会議や、自治会全体会を通し、利用者の要望を伺いながら、予算に合った食事や、行事等を提供できるよう努めていきます。</p> <p>②今後も管理栄養士による、栄養ケア計画や医務との連携を図り、各個人の状況にあわせて食事面での健康管理に努めていきます。</p> <p>③今後も利用者、ご家族へのCS調査を実施し、得られた結果を基に改善を図り、利用者・ご家族共に安心した生活の場になるよう努めていきます。</p> <p>④今後も、利用者とは日常的に、ご家族とは、帰省時や行事等の面会日にコミュニケーションを図り、満足や意向の向上に繋がるよう努めます。</p>

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	<p>①利用者の生活の様子が適切に記録されている。</p> <p>②利用者に対して同じ指導をするのではなく、個人にあった指導がなされている。（みんな違って、みんないい方式がこれからの福祉）</p>
評価への対応等	<p>①今後も支援計画に基づいた支援内容を記録すると共に、日々の生活での状況についても細かく記録することに努めます。</p> <p>②今後も一人ひとりのストレングスを活かした、個別支援計画の作成に努め、各個人それぞれに対してより良い支援を行えるように努めます。</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	<p>①マニュアルのみの福祉ではなく、人道的福祉の実現に向かって進みたい。</p> <p>②既成概念にとらわれず、革新的改善を若年も含めて取り組むと良い。</p>
評価への対策等	<p>①今後も、職員間で情報を共有し、各関係部署と連携を密にし、より良いサービス提供に繋がるように努めていきます。</p> <p>②システム管理委員会等を中心とした業務改善、棟会議では支援内容の検討など職員間で話し合いを進め、利用者の状況にあわせて改善に努めていきます。</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18日

施設名 岐阜県立はなの木苑

委員名 渡辺委員、岡田委員

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"> アレルギー対策が十分に配慮されている。 食事は各フロアで食べて、食後の葉まで十分配慮されている。 (利用者さんからも安心して食べられるとのこと) キザミ食も、見た目・味ともに良い。 	<ul style="list-style-type: none"> 医務・栄養士と連携して、利用者の方の状態(変化)に応じ、引き続き適切な食事の形態や量等の提供を実施します。 食事摂取に時間がかかる方や、介助の必要な方が増加傾向にあるため、提供方法についても考慮していきます。 ソフト食の方は、魚は魚の形に成形し見た目にも楽しんで頂けるよう、工夫して提供します。
	(2) 入浴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"> 今後、高齢化が進んでいくことも考慮し、浴室の手摺りを一日も早く付けていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 浴室内の壁面等に手摺りが付いていますが、歩行が不安定な方から増やして欲しいとの要望があります。手摺りを増やすことで、シャワーチェアが移動しにくくなる事や自力移動される方が引かかる事も予想されるため、移動に支援が必要な方については、支援者が必ず付添い安全を図ります。
	(3) 排泄サービス全般について (17項目について)			B	A			<ul style="list-style-type: none"> トイレの暖房が必要。(自動が良い) 	<ul style="list-style-type: none"> トイレの冷暖房については、廊下等から入る暖気・冷気に対応しているが、県への要求を検討する。
	(4) 衣類サービス全般について (14項目について)			B	A			<ul style="list-style-type: none"> 外出できる人は、自分で選んで買う。 はなの木苑へお店出張して、利用者さんが各自買う。 家に帰った時、家族が本人の好きな服を買う。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の方が自身の好みの衣類を選ぶ、また身体に合った衣類の購入の機会として、苑内販売や買物外出は定期的に継続します。
	(5) 健康管理サービス全般について	A			A			<ul style="list-style-type: none"> 全体的に問題は無い。 はなの木苑には、今後も変わりなく現状維持をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎日2回の検温、必要に応じて血圧測定、排泄チェック等を実施し、早期に異変に気づける体制を実施していきます。 季節に応じて、脱水や霜焼け対策を実施し、予防に努めていきます。

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