

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：ひまわりの丘第一学園

「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	<p>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。</p> <p>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）</p> <p>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。</p>
評価者コメント	<p>① 虐待防止委員を配置し、毎月の研修会など定例の研修会を行い、マニュアルを確認し、アンガーマネジメントなど必要な技術・知識を学ぶなど、着実な取りくみを行っている。</p> <p>② 年度当初に基本方針を説明し、毎朝の基本姿勢カードの読み合わせ、連絡ノートの活用、各種研修をとおして、徹底されている。</p> <p>③ 麦の会で利用者から要望をきき、役員と懇談会を開き、常に利用者の意向をとり入れ、尊重するなどの取りくみが示されている。</p>
評価への対策等	<p>虐待防止委員会を中心とした虐待防止の取組を行っています。</p> <p><取組内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ○虐待防止に係る意識向上（虐待防止マニュアル、職員基本姿勢カード、重点目標、スローガン等の読み合わせ、自己・他者チェックの実施） ○掲示物による周知徹底（「虐待等人権侵害についての通報システム」「障がい者の相談・通報・届出先」「苦情相談」等の掲示） ○研修による意識の向上（外部講師による虐待防止研修会、施設内の虐待防止研修会、外部の虐待防止研修会等への参加） ○風通しの良い職場づくり（職員意見投函箱（宝箱）の設置、施設長等のユニット巡回、リーダーがユニットに常駐） <p>また、麦の会の活動等を通じて利用者から出された意見、要望について食事メニューや余暇活動の内容に反映する等対応を行っています。</p> <p>今後も虐待防止の取組を継続し、職員個々の虐待防止に係る意識の向上を図るとともに、利用者を尊重したサービスの提供に努めていきます。</p>

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) 利用者意向把握する目的で、利用者への個別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出席する。</p> <p>④(障害関係) 利用者意思疎通状況に応じて、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) 利用者心の内面的満足のため、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>C S調査などとおして、利用者・家族の声に常に耳を傾ける努力がなされている。そのため仕くみづくりもできている。</p> <p>家族会への参加が活発でないのは仕方がない部分もあると思うが、いろいろ工夫して家族と施設の接点をふやしてできるだけ密接な関係ができるといいと思う。</p>
評価への対応等	<p>今後も定期的なC S調査(満足度調査)を通じて意見、要望について確認、把握を行うとともに、利用者との日々のコミュニケーションやご家族との関わりの中で、情報をキャッチし、いただいた意見、要望について確認や見直し、改善を図る等引き続き考えていきます。</p> <p>家族会(育友会)については、近年入所されている利用者の家族(保護者)の構成も変わっていく中でその運営について見直しをしていく必要を感じています。この点を含め、各家族の意見を確認しながら、今後の在り方について考えていきます。</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	PCソフトによるデータ管理により、必要な情報の共有・活用ができています。又、必要な研修を行うことで、記録内容の統一がなされている。
評価への対応等	<p>日々の利用者支援の記録管理において、個別支援計画に沿った支援（取り組み）を行った際は、●印をつけて生活日誌に記録するよう統一を図る等職員間で情報共有を行い、統一した支援の提供に繋がっていくように心掛けています。</p> <p>引き続き、詳細な支援記録を心掛けていくなかで、適切なサービス提供に努めていきます。</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	一人ひとりの利用者に対して、重層的にアセスメント・個別支援計画・実施状況等の情報を共有し検討を重ね、対応を常に改善している。
評価への対策等	<p>利用者個々の状況、課題等については、毎日の朝会をはじめ家会議、支援会議等において情報共有し、確認・検討しています。課題のある利用者だけに注視するのではなく、すべての利用者に目を向け確認し合い、職員間での共通認識のもと適切な支援に繋がっていくようにしています。</p> <p>引き続き、職員間の連携を密に、日々の気付きを大切に、それを共有していくなかでより良い支援に繋がっていきます。</p>

障がい福祉施設専門分野サービス評価調書

平成30年12月17日

施設名 岐阜県立ひまわりの丘第一学園

委員名 中井委員、稲垣委員

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)		B			B		<p>・生活支援の各項目はわずかな時間の聞き取りでは把握できない。したがって自己評価から評価にばらつきがみられるものに着目した。その結果、</p> <p>1)マイナス評価をした少数の人々の意見を重用する事後の討論が大切ではないか、と考えた。</p> <p>2)30%~50%の人がマイナス評価している項目は討論を通じてその中味を鮮明にするとともに課題を皆で共有して改革に取り組むことが必要ではないか。</p>	30%~50%の人がマイナス評価している項目を中心に改善策を議論しました。食堂のディスプレイについては、麦の遊び場を活用しながら、子どもが描いた絵を飾ったり、季節を彩ったシールを一緒に貼る等し、季節毎に変化を持たせていきます。雰囲気づくりについては、食堂に音楽を流す等の工夫を試みていきます。選択メニューや献立の希望、食器の工夫等、行っている指摘がある項目については、全職員に改めて周知徹底します。
	(2) 入浴サービス全般について (14項目について)	A				B		<p>・「ゆったり入浴」については全員がプラス評価しているとおおり、評価者(中井)も高く評価したい。マニュアルの取り扱いについてマイナス自己評価が多い。点検とともに活用方法を共有する必要があるのではないか。</p>	緊急時のマニュアルは、各ユニットに保管されている「第一学園マニュアル集」に記載されていますが、今後は緊急時にすぐ確認することができるよう浴室にも掲示します。危険場所については、修理等、迅速な対応に努めます。
	(3) 排泄サービス全般について (17項目について)	A					C	<p>・設備面で森の家と花の家で格差がある。今、工事中のトイレもあり、引きつづき格差を埋める努力を期待したい。故障したらすぐ修理しているかとの項目はマイナス評価が多い。業者の都合との事だが、業務契約のあり方など検討が必要ではないか。</p>	トイレの設備面については、改修工事が終了すれば改善される部分も多いと思われます。改修工事が完了するまでは、設備面の不備を改善するよう引き続き努力します。故障箇所の修理については、業者とも相談しながら早急な対応に努めます。
	(4) 衣類サービス全般について (14項目について)		B			B		<p>・自分で好きな服を選んで買えますか。この項目にマイナス評価が多い。選択の自由、自己決定権にかかわる重要な項目である。要検討を期待する。</p>	職員が衣類を購入する場合は、事前に写真を見せて選んでもらったり、色等の好みを聞いて購入しています。今後は、外出の際に服を購入する時間を作る等し、自分で好きな服を選んで購入する機会を増やしていきます。
	(5) 健康管理サービス全般について	A			A			<p>・特記事項ありません。</p>	子ども達が健康で安全に生活できるよう、引き続き健康管理に努めます。

	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	1	3	1