

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：ひまわりの丘第四学園

「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内部研修会や外部研修会を通じて、日常的に利用者尊重や基本的人権について勉強している点、また正規職員およびパート職員にいたるまで徹底していることは評価できる。</p> <p>②同上、虐待防止については、とりわけ注意を払っている。名札の裏にスローガン（基本姿勢カード）を携帯し、いつでも確認できるようにしている。</p> <p>③利用者満足度調査は、利用者と施設、家族と施設を結ぶ大切な糸で、毎年続けて実施していることは評価できる。また、声なき声をひろうことにも役立っていると思う。CS調査によって改善される点があり、それが実施されることは大変いいことであり、今後も積極的に進めてほしい。</p> <p>④食事は生活の大きな楽しみの一つであり、毎月の食事検討会は重要な会議。是非続けてほしい。</p>
評価への対策等	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も様々な内部・外部の研修に、積極的に参加し、職員の資質向上に取り組んでいき、利用者支援が充実していくようにします。 ・虐待防止や身体拘束防止についても研修に参加し、復命を行い、職員に徹底して重要性を周知していきます。基本姿勢カードを常時携帯し、支援者としての心構えを意識付けしていきます。 ・利用者満足度調査も重要な意見を聞く機会として継続して実施していき、改善に繋がって行きたいと思えます。また、常日頃から支援していく上や自治会等で、利用者の意見を汲み取っていきけるようにしていきます。 ・利用者にとって楽しみにしている食事を、毎月の食事検討部会等で各部署と連携しながら充実させていくとともに、今後、誤嚥防止や口腔ケアなど健康面にも配慮していきます。

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	<p>①CS調査の重要性については前頁で述べたが、これを継続し定着化していくことが大切で、今後も努力して調査されることを期待している。</p> <p>②～⑦現在実施されており、このまま継続されることを希望している。</p>
評価への対応等	<p>・利用者満足度調査は継続して実施していきます。係を配置し、データの集計分析を行うと共に、コメントにも真摯に対応していきます。ご家族様には、満足度をより正確に計っていただく為にも、園でどのような取り組みをしているかなどご理解して頂けるような工夫をしていきます。</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	①②サービス実施の記録内容を統一した表現や書き方をすることは、情報共有の面から重要なことかと思う。
評価への対応等	<p>・福祉の森というシステムを活用し、記録の統一・情報共有に取り組んでいます。記録の書き方や表現方法は、会議等で研修し統一出来るようにしています。</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	①②同上、個人ファイルの完備も大切なこと。特に医療に関する情報は重要ですので、共有のため努力してください。
評価への対策等	<p>・個別支援計画に添って支援をしており、その内容について一覧にまとめ共有し、支援しています。</p> <p>・各種マニュアルを整備し、利用者毎に情報もまとめ、職員必携として全職員に配布し情報の共有を図っています。ケース会議には、医務も参加し医療面からも判断する様にしています。</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7日

施設名 岐阜県立ひまわりの丘第四学園

委員名 香村委員、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				B		二部制(入れ替え)でゆったりと席が取れている。 介助される方は座って支援をされることを望む。 食後の清掃は全体を見渡し、支援する方がいてほしい。	食事中の支援は、座って行うよう職員会議等で伝えていく、立ったままの支援ではなく、座って支援をするようにその場で伝えます。食後の掃除も現状利用者と一緒に実施しています。今後も掃除の仕方を見守り一緒に取り組んでいくように努めます。
	(2) 入浴サービス全般について (14項目について)	A			A			マニュアルに頼ることなく、常に安全に心掛けてほしい。	利用者一人ひとりの現状に合わせた、入浴支援を行うよう常に利用者の身体的精神的な把握を行うように努めています。今後も安全、安全に入浴ができるよう継続していきます。
	(3) 排泄サービス全般について (17項目について)	A			A			個々の身体状態を常にチェックされている。 トイレの清掃も保たれている。	今後も清潔を保ちながら、限られた形のプライベート空間を維持していきます。
	(4) 衣類サービス全般について (14項目について)	A			A			好みの衣類、購入にも希望が取り入れられ、好感が持てる。	利用者の個性、自己決定を今後も大事にしていきます。
	(5) 健康管理サービス全般について	A			A			個別ファイル等で職員間で共有されている。	日々のバイタルチェックなどを行い、利用者の健康状態を職員全体で把握していきます。

	平成29年度			平成30年度		
	A	B	C	A	B	C
第三者評価結果	5	0	0	4	1	0