

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： 岐阜県立みどり荘

「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"> ・長年、何でも相談員として務めている。利用者の中には、自分の意思を伝える事が困難な方もおられる。いろいろな人と一緒に生きていけるように、一声でも二声でもそれらの声に耳を傾けてじっくり聞き、助言をしながら寄り添っていきたい。 ・利用者の方々にとって、日常生活が安心安全で楽しい施設であるよう願っている。 ・職員全員が一丸となって福祉の向上を目指していただきたい。 ・勉強会、研修会とさまざまな会議等を行い対応され、平穏に見える。何のため、誰のためなど目的を明確にして取り組んでいる事は評価できる。今後も自信と誇りを持って取り組んでいただきたい。 ・全国の知的障がい者施設では身体拘束や身体的虐待、心理的虐待など増加傾向にあると言われている。言う事を聞かないから少しくらいは、この程度ならと思うのではなく、虐待は絶対にあってはならない。 ・県立の知的障がい者施設として、全国にある福祉の模範になる様、継続して利用者本位の福祉の向上に取り組んでいただきたい。 ・地域社会の一員として、なくてはならない施設として、支援・協力させていただきます。
評価への対策等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の人権への配慮については、日頃から意識の向上を目指しており、勉強会等の取り組みが具体的な支援に繋がるよう努めております。今後も利用者の皆様の声に耳を傾け、意識の向上を図ることで生活の質が向上を図っていききたいと思います。 ・虐待防止の取り組みについては、今後も虐待防止委員会を中心に支援内容を振り返り、虐待防止の徹底を継続していきます。また、権利擁護という視点からもより良い支援について考え、日々のサービスに反映していききたいと思います。

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参加する。</p> <p>④(障害関係) 利用者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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者高齢化とそれに伴う重度化、障害の重度化、怪我、病気などの対応は職員のスキル・裁量で出来ることも多いが、設備の老朽化などは予算の事もあるが、利用者の希望に応えられることが望ましい。 ・利用者の満足度向上を目指し、利用者の豊かな生活をめざす会議、相談会は積極的に実施し、評価出来る。 ・今後は、みんなのなんでも相談においても、利用者の家族との懇談も必要かと思う。 ・活動においては、CS調査に基づき、結果や数値化を図ると良い。
評価への対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・CS調査の結果を真摯に受け止め、ソフト面、ハード面の両面において改善を図ることでより良いサービスの提供に努めます。その際は、利用者や保護者の皆様の声を大切にするという視点で取り組んでいきます。また、CS調査の結果については、今後も利用者や保護者の皆様に分かりやすく報告をしていきたいと思ひます。 ・みんなの相談の在り方については、現状に満足せず利用者や保護者の皆様にも広く周知することで、さらに良い機会となるよう考えていきたいと思ひます。

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"> ・日中の生活は、個々に合った内容で手作業や農園等で楽しそうに過ごされているように感じる。職員の毎日の愛情や力があってのことであるとを感じる。 ・施設内の利用者の生活環境、作業、仕事内容など見学させていただき、施設内の内容がよく分かった。 ・サービス実施計画に基づいて、個別に対応したファイルの共有で職員のレベルの標準化とスキル向上に役立っている。 ・利用者の部屋は、よく整理整頓されているが、1部屋4人が基本の生活空間が狭く感じる。2人部屋か、プライベートが守られる部屋への改善が好ましい。
評価への対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画は利用者お一人お一人の支援を行う上で大切な情報です。会議や連絡ノートなどを含め情報共有に努め、支援内容の充実を図っています。 ・4人部屋に関してはプライバシーの確保など難しい点があります。個室化については建物の対応年数を考慮し県と協議をしながら検討していきたいと思えます。

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"> ・みんなと共に生き社会の一員として自主性を高めるように助言もしながら暖かく利用者を見守っていききたい。 ・利用者には様々な方がおられ、個人的人権の尊重を守りながら常に相手の立場に立って意思の疎通、コミュニケーション、心のケアといった心の支援が最も必要と感じる。
評価への対策等	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も個別支援計画や利用者の自治会活動、野菜の販売など地域に関わる活動を通し、自主性を尊重した支援を継続します。 ・権利擁護や意思決定の研修を随時行い、全職員が利用者の人権を意識した支援が行えるよう取り組んでいます。また利用者と職員が個別に話し合う場面を日頃から作り、利用者の立場に立った支援が行えるよう努めています。

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26日

施設名 岐阜県立みどり荘

委員名 高橋委員、西垣委員

区分	項目	平成28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"> ・利用者の一番楽しみは、食事の時間だと思う。ゆっくりしたペースで楽しんで食べておられる様で良かったと思う。利用者が高齢化になったので、少しの油断も出来ないと感じた。 ・相談会で、ほとんどの利用者から美味しいと聞いている。 ・はじめて利用者と一緒に食事し、味付けは良かったが、人数が多いためなのか、ご飯が冷たく適温では無いと感じた(カツカレー)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員、栄養士、看護師共に食事の様子を把握し、情報共有しています。今後も、利用者の声を聞き、気づきや心配な点があれば相談し、安全で楽しく食事が出来るよう努めます。 ・ご飯は適温で提供できるような時間を考慮していますが、今後も栄養士や調理委託業者と相談し、食器の工夫や保温方法等の改善など、さらにより良い提供方法を考えていきます。
	(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"> ・浴室の清潔さは良かった。 ・入浴は、職員にとって大変な時間で危険が伴うので、タイルの上で事故が無いように気をつけていただきたい。 ・職員の自己評価は「C」であり、緊急時のマニュアル、訓練が主な原因と考える。危機管理に乏しいと感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、安全にゆったりと入浴できる環境を整えていきます。 ・緊急時のマニュアルの読み合わせは朝礼時に随時行い、マニュアルに則した研修や具体的な訓練を実施することで今後も事故防止に努めます。
	(3) 排泄サービス全般について (17項目について)	A			B			<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル通りに実施されていて、利用者の失敗を素早く処理されている。 ・利用者に対しての職員の対応が非常に良い。 ・施設の老朽化により、トイレ環境の改善の遅れ等が見られる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者一人ひとりの排泄リズムに合わせた支援をすることでサービスの向上を目指します。 ・施設の老朽化はあるものの、利用者にとって利用しやすい環境設定を常に意識し洋式トイレの増設など順次改修しています。作業棟のトイレは改修済みですが、その他の所もさらに改善できる箇所はウォッシュレット便座の設置などの改善をしていきます。
	(4) 衣類サービス全般について (14項目について)	A			B			<ul style="list-style-type: none"> ・1人で着替えが出来ない方に対して介助していると思われ、いつも清潔に保たれている。 ・設問1について、施設の自己評価が「×」であり、自分で買に行けるのか行けないのか、自分で買えるのか買えないのか分からない。評価ができない項目である。 ・設問4について、施設の自己評価が「×」であり、他人の服を着ていてトラブル、ケンカになった事を聞いたことがあるため、利用者に対する配慮が足りないと感じる。 ・居室が狭く、ロッカーも小さい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設問1については、自分で買に行けることはできませんが、常時ではありません。好みを聞いて職員が代わりに購入するようにしています。 ・設問4については、好みの物を用意したり、ご本人が自分の服と分かるように記名箇所や記名方法の工夫を行うことで間違いの防止と利用者への配慮に努めます。 ・ロッカーに入りきらない衣類は、季節ごとにお預かりし倉庫で保管することでロッカーの狭さをカバーしています。
	(5) 健康管理サービス全般について		B		A			<ul style="list-style-type: none"> ・健康管理は充分出来ていると思う。利用者の高齢化により、看護師の人数も多くなり、対応を充分されている。 ・健康管理サービス、看護師、職員に関する項目についてはすべてA評価である。 ・利用者の高齢化、重度化により必要と思われる施設内や通路等のバリアフリー化の対応については、できていない項目である。 ・設問17について、施設の自己評価が「×」であり、できているのか、できないのか評価が分からない項目である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内のバリアフリー化については、建物全体の対応年数や建て替え計画など考慮し、県と協議をしながら整備を進めています。 ・設問17については、日頃の活動の中で運動や体操を取り入れ、身体を動かすよう心がけています。健康増進について計画されている利用者は少数であるため、自己評価が低い結果となりました。今後は個々の身体状況に応じた活動を考え、積極的に提供していくことで健康増進や機能維持に努めていきたいと思います。

	平成28年度			平成30年度		
	A	B	C	A	B	C
第三者評価結果	4	1	0	2	3	0