

岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 30 年 3 月 27 日改正
(平成 30 年 4 月 1 日適用)

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 岐阜後見センター

②施設・事業所情報

名称：岐阜県立サニーヒルズみずなみ	種別：障害者支援施設
代表者氏名：高橋 良明	定員（利用人数）： 50 名
所在地：岐阜県瑞浪市陶町猿爪 6 5 7 - 3 4	
TEL：0 5 7 2 - 6 5 - 3 3 2 2	ホームページ：http://www.gifu-fukushi.jp/sunny/
【施設・事業所の概要】	
開設年月日 平成 3 年 4 月 1 日	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 岐阜県福祉事業団	
職員数	常勤職員： 28 名 非常勤職員 22 名
専門職員	（専門職の名称） 名
	サービス管理責任者 1 名 管理栄養士 1 名
	作業療法士 1 名 看護師 5 名
施設・設備の概要	（居室数） （設備等）
	2 人部屋 2 4 室 個室 2 室 多目的室 会議室 事務室 浴室 食堂 機能回復訓練室 機械室 ゲストルーム 洗濯室 調理室 トイレ

③理念・基本方針（※転載）

【岐阜県立サニーヒルズみずなみの理念】

ご利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、職員一人ひとりがご利用者個々の人格と個性を尊重し、これらの人々が安心して暮らすことができるよう「真心」を持って支援する。

【経営基本方針】

(1) 「ノーマライゼーション」と「リハビリテーション」を基本に、利用者の皆様の権利を尊重し、お一人おひとりが明るく、楽しく、生きがいを持って生活していただけるよう、生活の質の向上をめざして支援します。

(2) 第三者機関「利用者の豊かな生活をめざす委員会」の意見を尊重し、利用者の皆様の「権利擁護」と「生活の質の向上」に努めます。

(3) 東濃圏域における身体障害者支援の拠点施設として、地域福祉に努めます。

(4) 積極的に地域交流を進め、地域に根ざした、開かれた施設をめざします。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・地域からの強い要望により、重症心身障がい児・者(医療行為の必要な方)の受け入れを行っている。職員は喀痰吸引の研修等、医療的ケアの研修を受講する等して研鑽に励んでいる。
- ・地域関係機関と連携し、地域の文化祭との共同による開催、陶ふるさと福祉村等への参画により、地域との連携を強化している。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 30 年 9 月 21 日 (契約日) ~ 平成 31 年 3 月 28 日 (評価結果確定日)
受審回数(前回の受審時期)	3 回 (平成 25 年度)

⑥総評

◇特に評価の高い点

<虐待防止、身体拘束防止に向けて取り組んでいる。>

「拘束」といわれることを全て洗い出し、一覧表にまとめ、各フロア一会議で拘束についての定義をまとめている。また、他者チェックを行い、その結果をまとめ、個別にまたは全体にフィードバックする等して、虐待防止に努めている。リスクマネジメント委員会による拘束のチェックを行っている。

<機能訓練の強化に向けて取り組んでいる。>

常勤職員に作業療法士を置き、利用者一人ひとりの心身状況に合わせたリハビリが実施されている他、スカイリフト等の使い方講習を行い、援助技術の向上に努めている。

<重度心身障がい者の受け入れに取り組んでいる。>

リハビリ専門職の配置に加えて看護師を手厚く配置し、職員の医療的ケアの研修に力を入れ、医療依存度の高い重度心身障がい者の受け入れにも取り組んでいる。また、障がい者支援施設であるにもかかわらず、ターミナル・ケアにも対応できるよう取り組んでいる。

<詳細な事業計画が策定されている。>

詳細な事業計画が策定されている。中・長期ビジョンが明示されており、事業展開の明確化による持続的な安定経営を目指す内容になっている。また、事業経営分析を実施し、経営体質の強化に向けた取り組みを行っている。

◇改善を求められる点

＜地域生活への意欲を高める支援や工夫に向けた取り組みに期待したい。＞

地域生活への移行希望者が出現した場合に対応できる体制を整えている。今後とも、より利用者の潜在可能性を引き出す観点から、社会生活力や地域生活の意欲を高めるよう、支援の工夫に向けた取り組みに期待したい。

＜今後の利用者のIT活用支援のため、職員のさらなるIT技術の習得に向けた取り組みに期待したい。＞

現在は一部の利用者のみIT活用が行われているが、利用者の世代交代が行われれば、さらに活用が広がる可能性がある。また、近々5G通信の新たな時代の到来が予測されており、それに応じた支援に対応すべく、さらなるIT技術の習得に向けた取り組みに期待したい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回の福祉サービス第三者評価の受審を通して、ケアサービスのあり方や施設経営全般について見直すよい機会となりました。評価では、良い点や改善すべき点などにつきましてご指摘をいただきました。今後、改善すべきと指摘された点については、継続的に改善に向けた取り組みを行うとともに、評価の良かった点についても更なる改善に努めることで、今後、高齢化に伴う重度化・重複化の進行等、多様化する利用者ニーズに対応した支援の提供に努めていきたいと考えています。また、今後とも、地域に開かれた施設として、さらに地域交流・貢献への取り組みを進めていく所存です。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設理念「～ご利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、職員一人ひとりがご利用者個々の人格と個性を尊重し、これらの人々が安心して暮らすことができるよう「真心」を持って支援する。～」が明文化されている。また、それを踏まえて4つの経営基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、年度当初の職員会議で各職員に配布して説明するとともに、各種会議等の機会を捉えて周知している。また、利用者・家族等に向けた周知については、パンフレット配布や施設内掲示を行い、利用者全体会、施設経営委員会や家族会の面会日等で説明を行っている。また、ホームページに事業所概要、目的・運営方針、サービス内容等を掲載している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>障害福祉動向については、インターネットを活用したり、法人の経営会議や各種研修に参加する等して情報収集に努めている。また地域の福祉ニーズについては、ふるさと福祉村の会合に参加する等関係機関との情報交流を通して把握に努めている。また、利用者状況の動向や施設の経営状況を分析し、適正な運営管理に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>具体的な経営課題（利用者の高齢化・重度化、職員確保と定着、職員の質の向上、施設整備、地域の障がい者支援、地域貢献等）を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人の中・長期計画として、平成28年度～平成32年度に渡る5カ年計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。「基本方針」「利用者サービスの向上」「施設の維持管理」等具体的な内容になっており、実施項目を明示している。中・長期計画を各年度単位に位置付けた施設運営全般に渡る事業計画を策定している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、施設の基本方針を示し、重点項目を定め、施設運営全般に渡る現状と課題、改善に向けた実施計画を詳細に計画されている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画は、各種委員会や職員会議等を通して、各部署から職員の意見をくみ上げ、策定しており、年度当初に事業計画を全職員に配布するとともに、職員会議等での説明を通じて職員周知を図っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a・㉑・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画の利用者への周知については自治会、家族の面会日や施設経営委員会等、機会を捉えて説明を行い、また、ホームページでも事業計画を掲載して、広く公開している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>利用者への周知について、利用者・家族はステークホルダーの重要な一員であるので、利用者の障害特性や一人ひとりの個性により合わせて、分かりやすい資料作成や説明方法の工夫等、さらなる周知に向けた取り組みに期待したい。</p>		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人独自のサービス評価基準を策定し、毎年、自己評価を実施し、検討している。毎年「利用者の豊かな生活をめざす委員会」における第三者評価を受けるとともに、定期的に岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。また、改善推進委員会にて改善策の検討が行われている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>「利用者の豊かな生活をめざす委員会」の第三者評価や岐阜県福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、改善推進委員会、フロア会議や経営会議等を通して改善策・改善実施計画を立案し、解決を図る組織体制を整備している。</p>		
改善できる点/改善方法：		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>運営規程や事務分掌表において管理者の役割と責任について明文化し、年度当初の職員会議や研修等の機会を捉えて、表明する等して周知を図っている。有事の際の役割と責任についてもBCP（事業継続計画）の中で、明確化されている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
11	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>インターネットからの情報収集に加え、関係法令に関する各種研修会に参加し、研修や職員会議等を通して職員に説明し、職員のコンプライアンス意識を高める取り組みを行っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		

12	Ⅱ-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設の経営基本方針に明文化された『「ノーマライゼーション」を基本理念とし、利用者の皆様の権利を尊重し、お一人おひとりが生きがいを持って生活していただけるよう支援する。』を具体的に実践するため、管理者は、職員の個別面談、各種会議の機会を捉えて、意見を聞き、改善推進委員会を設置し、改善を図るとともに、職員の指導等に取り組む等、積極的にサービスの質の向上に向けた取り組みに指導力を発揮している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者は働きやすい職場環境づくりに努めるとともに、効率的な業務体制の推進、ICT化の推進や書類の簡素化等、経費節減の業務改善を推進し、適正な職員配置に努める等、経営体質の強化に向けた取り組みを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	Ⅱ-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事の裁量権は法人本部にあるが、職員調査や人事意向調査を通して施設として必要な人員、必要とする職種や希望する人材を法人本部に伝えている。幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めており、また、チューター制度等のOJTの充実、資格取得の奨励、相談体制づくり等、定着対策も強化させている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事考課については、法人本部が定めた客観的基準に基づき職員評価を実施し、フィードバック面接を通して、職員の業務上の課題や目標等を話し合うことにより、目標と課題を明確にし、改善策を検討している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		

16	Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>勤怠システムを導入しており、職員の有給の消化率や就業状況の把握がなされている。健康状態や家庭の事情にも配慮し、リフレッシュ休暇の実施や出産・育児休暇の充実等、適切な就業環境作りに努めている。職員のストレスチェックを実施し、健康状態や家庭の事情にも配慮した適切な就業環境作りに努めている。福利厚生については、福利厚生センター、民間社会福祉事業従事者共済会に加入しており、互助会、親睦会等を実施している。また、健康診断の実施や職員の相談窓口の設置等、充実した体制を確立している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中の重点事業において、「職員の資質・専門性の向上を図る為、研修を充実する。」という基本姿勢を明示している。キャリアパスの中で、求められる職員像が明確化され、職員の育成に向けた目標管理制度が確立している。年度当初に目標設定し、期中、期末のフィードバック面接を実施し、達成状況の評価を行う取り組みを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>年間研修計画が策定されており、新人職員研修やチューター制度の実施、OJT研修、階層別研修、外部研修等、様々な研修体制が確立している。研修受講後、研修内容の伝達講習を行う等職員への周知を図り、今後の研修計画の見直しに反映させている。また、資格取得についても奨励し、積極的な支援を行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>新人向けの職員研修やチューター制度の実施、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修、感染症予防、虐待防止、リスクマネジメント、メンタルヘルス等のテーマ別研修等を実施し、研修機会を充実させている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		

20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で、実習生の受け入れと活用についての方針が明示され、公立施設の使命として、様々な職種の積極的な実習受け入れの姿勢を明文化している。実習生受け入れマニュアルを整備し、実習指導担当者を設置し、養成校と連携しながら職種別のプログラムを用意し、受け入れている。受け入れにあたっては、養成校と打ち合わせを行い、実習オリエンテーション、カンファレンスや振り返りを行う等して指導にあっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	Ⅱ-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページで施設概要、サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報、現況報告書、福祉サービス第三者評価結果等、事業運営に係る情報を幅広く積極的に公開する等、運営の透明性の確保に努めている。施設経営委員会や地域懇談会等で施設内容の説明を行うとともに、広報誌を地域に配布する等して情報公開に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
22	Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人本部で経理規程、経理規程等を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。法人全体で公認会計士（監査法人）の外部監査を受ける等、適正な運営に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	Ⅱ-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>経営基本方針に「積極的に地域交流を進め、地域に根ざした、開かれた施設をめざします。」と明記</p>		

されており、地域に開かれた施設として、地域との関わりの基本姿勢を示している。地域の社会資源情報を施設内に掲示し、地域の行事への協力や各種イベントなどの行事への招待、地域の福祉施設や幼稚園との交流、地域との協働した陶町文化祭・サニーヒルズ際の実施等、地元交流を進めている。

改善できる点／改善方法：

24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a・b・c
----	---	-------

良い点／工夫されている点：
事業計画に「ボランティア受け入れと活用」の姿勢を明示し、ボランティア受け入れマニュアルを整備し、各種の地域ボランティアを積極的に受け入れている。

改善できる点／改善方法：

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

25	II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a・b・c
----	---	-------

良い点／工夫されている点：
事業計画に「地元自治体、各種団体、地域住民、公共機関等との連絡調整について」の方針を明記し、関係機関・団体との連携強化に努めている。施設経営委員会、地域懇談会の開催や、ふるさと福祉村の活動等により関係機関・団体との情報交換を図っている。

改善できる点／改善方法：

II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

26	II-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・c
----	--------------------------------------	-------

良い点／工夫されている点：
事業所機能は、施設の開放、備品の貸出、市の福祉避難所協定を締結、地域と方々との総合防災訓練の実施等を通して、地域に還元している。

改善できる点／改善方法：

27	II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b・c
----	---	-------

良い点／工夫されている点：
施設経営委員会、地域懇談会の開催や、ふるさと福祉村の活動等により、地域の福祉ニーズについて情報収集している。また、地域の相談を受けつつ、ニーズ把握に努めている。

改善できる点／改善方法：

社会福祉法人改革の流れの中で、今後、社会福祉法人の使命として、社会福祉法に規定された社会福祉事業にとどまらない地域貢献活動がますます重要になってくる。障害分野でのリーダー的存在である県立施設の使命として、今後、地域ニーズの潜在的なニーズを把握し、この分野での活動の拡充に向けた取り組みに期待したい。

--

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービスについて共通の理解をもつための取組を行っている。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中の利用者処遇の基本方針で「利用者の皆様の権利を尊重し、お一人おひとりが明るく、楽しく、生きがいを持って生活していただけるよう支援する。」を掲げるとともに、「個別支援プランに基づいた支援の充実」「ボランティアの活用を図って外出の機会を増加」「生きがい対策として短期の社会生活体験を活用」を明記している。年度当初に利用者の尊重や倫理綱領等について説明するとともに、各種研修、各種会議・委員会等の機会を捉えて、職員周知を図っている。虐待防止について職員間で自己チェックと他者チェックを行うとともに研修を実施し、虐待防止・身体拘束をしないケア・権利擁護に関する意識を高めている。		
改善できる点／改善方法：		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： プライバシーに関するマニュアルを整備し、プライバシー保護に配慮した面談室を設置し、日常生活場面において適切な支援に努めている。また、職員倫理綱領を配布し、利用者のプライバシー保護について、職員への意識づけの徹底を図っている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： ホームページは施設の内容や取り組みを掲載し、サービスを選択できるようわかりやすく工夫している。福祉展や福祉祭りの際にパンフレットを配布する等し、情報提供に努めている。また、見学や体験利用の要望にも積極的に対応している。		
改善できる点／改善方法：		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	Ⓐ・b・c

<p>良い点／工夫されている点： サービス開始にあたっては、重要事項説明書や資料でサービスの内容や利用方法、費用等を分かりやすく説明し、契約の同意を得ている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設移行に際しては、マニュアルを整備して引継ぎ文書を渡す等、移行先との連携を図るとともに、相談対応やスムーズな移行の体制を整える等、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。高齢化・重度化の進行や医療依存度の高度化により地域移行はより困難な状況になると予想されるが、今後とも支援体制の充実化に向けた取り組みが期待できるものとする。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取り組んでいる。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 毎年、CS調査(満足度調査)や嗜好調査を実施し、改善推進委員会等で調査結果を分析し、改善を行っている。また、「利用者の豊かな生活をめざす委員会」の個別相談の実施を通して、利用者満足度の把握に努めている。苦情解決の体制や仕組みを整備しており、担当者、責任者や第三者委員等の外部の相談窓口についても、掲示するとともに重要事項説明書に記載・説明している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 苦情解決の体制や仕組みを整備しており、担当者、責任者や第三者委員等の外部の相談窓口についても、掲示するとともに重要事項説明書に記載・説明している。苦情対応については利用者・家族にフィードバックしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 「利用者の豊かな生活をめざす委員会」委員による毎月の個別相談の実施、面談室の設置、なんでも相談箱の設置や日常的なケアの場面での随時相談を行っている。要望や意見等をできるだけ汲み上げるよう努めている。</p>		

改善できる点／改善方法：		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>寄せられた苦情に対しては、対応マニュアルを整備し、部署ごとに検討し、迅速対応に努めている。マニュアルは、定期若しくは随時の見直しを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画に、「災害緊急時対応対策」について明記されており、緊急時の対応に必要な事故防止マニュアル、事故・事件対応マニュアル、災害マニュアル等、緊急時の危機管理に関するマニュアル類を整備し、リスクマネジメント体制を構築している。また、ひやりハット報告を収集・分析し、対応策を講じている。また、ひやりハット集を作成し、事故予防に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染症の予防と発生時の対応マニュアル類を整備し、講習会や感染症研修を実施する等して予防に努めている。看護師が手厚く配置されており、発生した場合の迅速な対策体制が確立している。また、各居室には加湿器、共有スペースには大型加湿器や消毒液を備え、必要時のマスク着用や毎日の定期的な換気を行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>災害対策マニュアルを整備し、BCP（事業継続）計画を策定している。毎月、避難訓練（火災、自身、土砂災害等）を実施し、災害時における利用者の安全確保のための取り組みを組織的に行っている。また、毎年、消防署や地域の方々の協力のもと、総合防災訓練を実施している。市の福祉避難所として災害時の受け入れ体制を整えている。備蓄も備えている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画の重点目標の中で「～利用者一人ひとりに適したサービスの質の向上～」が明文化されており、各種マニュアル類の整備や各種職員研修を通じて支援の質の標準化に取り組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		
41	Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>各種規程、各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。また、各部署で会議を持ち、支援方法の定期的な見直しを通じて、サービスの標準化に取り組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、利用者・家族の意向を踏まえ、サービス管理責任者、リーダー、看護師、作業療法士、管理栄養士、担当職員等、各職種で検討し、個別支援計画を作成している。アセスメントは定期的に行っているが、心身状況等の変化があれば、その都度実施している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>モニタリングを実施し、計画の評価・見直しを6ヶ月に1回、利用者・家族の意向を踏まえて、サービス管理責任者や各関係職種が参加して検討し、実施している。心身状況等の変化があれば、その都度見直しをしている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	㉑・b・c
良い点/工夫されている点：		

記録様式は統一した様式で、標準化されている。業務のICT化を推進し、福祉業務ソフトを導入して、パソコンのネットワークシステムを整備し、職員間で情報を共有化している。

改善できる点／改善方法：

45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a・b・c
----	----------------------------------	-------

良い点／工夫されている点：

記録管理について保管・保存・廃棄に関する規程を定め、データ、ペーパーともに厳重に管理している。個人情報保護マニュアルを整備し、研修等を通じて個人情報保護の意識を高めている。

改善できる点／改善方法：

評価細目の第三者評価結果
(障害者・児福祉サービス版)

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重

	第三者評価結果
A① A-1-(1)-① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	a・b・c
良い点/工夫されている点： ニーズオリエンテッドな観点から、利用者の自己決定を尊重し、日常生活の活動を支援している。例えば、商品の購入については、園内販売(食料品、衣類等)で希望の買い物ができるように業者に依頼したり、職員が買い物代行を行う支援をしている。利用者の中にはカタログ通販やインターネットを活用して購入する人もいる。また、ボランティア、コミュニティバスや介護タクシーを活用した外出(コンサート、美容院等)についての支援等、利用者の主体的な活動を側面的に支援している。	
改善できる点/改善方法：	

A-1-(2) 権利侵害の防止等

	第三者評価結果
A② A-1-(2)-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 虐待防止・身体拘束委員会を設置し、マニュアルを整備して虐待防止の意識啓発や予防に努めている。日々の生活の中で拘束が必要な場合は、利用者家族に説明をし、同意書を取り、記録に残している。また、各フロアで、拘束をしないケアの実践について話し合っている。今年度、拘束に関する項目を一覧表にまとめる等、さらなる工夫に向けた取組みを行っている。定期的に、自己チェック及び他者チェックを実施し、不適切な支援があった場合には個別指導を行っている。	
改善できる点/改善方法：	

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本

	第三者評価結果
A③ A-2-(1)-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 業務マニュアルを整備し、その人に合った自助具の提供、コミュニケーション支援機器の活用、日常的なケアの提供、各種活動への側面的支援等を通して利用者の生活の質を高めるとともに自立生活に向けた支援を行っている。各職種が連携を取りながら支援にあたっている。	
改善できる点/改善方法：	

A④ A-2-(1)-② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者の心身状況をアセスメントし、一人ひとりに合わせ、丁寧なコミュニケーション支援に心がけている。必要な場合にはトーキングエイド、文字盤を利用してコミュニケーションを図っている。毎月、利用者による自治会が開催されており、献立や日々の対応について様々な意見や要望を聞く機会としている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A⑤ A-2-(1)-③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 外部の相談員（利用者の豊かな生活をめざす委員会）が、毎月「なんでも相談」として相談日を決めて、利用者の相談に応じている。利用者が安心して相談できるようプライバシーに配慮した面接室を設置し、個別相談に応じている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A⑥ A-2-(1)-④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者のエンパワメントを高めるよう、利用者の意向を踏まえ、個別支援計画に基づいて利用者一人ひとりの状況に応じた日中活動の支援を行っている。年間、月間の予定表を掲示するとともに、毎日の日課をホワイトボードに記載し、また毎朝、放送をして、日中活動に参加しやすいようにしている。地域の様々な行事等について情報提供をしている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A⑦ A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者の障がいや個性等を把握し、一人ひとりに応じて適切な対応ができるよう、基本情報として、利用者ごとの個別支援一覧表を作成し、職員による支援の差異が生じないように、また支援方法を場面別にチェックできるように取り決めをしている。嚥下、咀嚼、介護リフト等に関して、毎月、職員研修を行っている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(2) 日常的な生活支援

	第三者評価結果
A⑧ A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 食事に関しては利用者に嗜好調査を行い、献立に反映している。また毎月、利用者、委託業者、看護師、栄養士、職員で給食会議を開き、意見交換を行い、利用者の楽しみとなるよう選択食や季節感を演出したメニューを取り入れる等して提供している。毎日の検温により、健康管理を行う他、週3</p>	

<p>回の入浴サービスを行っている。排せつに関しては利用者一人ひとりの排泄リズムを把握して、利用者の尊厳に配慮しながら支援を行っている。また、移乗に関しては、介護リフトを使用し、安心安全な支援に努めている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-2-(3) 生活環境

	第三者評価結果
<p>A⑨ A-2-(3)-① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。</p>	(a) b・c
<p>良い点／工夫されている点： 部屋ごとにエアコンを設置し、ボタン式操作で、自力で冷暖房スイッチの調節ができるよう工夫し、室温も一定の基準に設定して、快適に過ごせるようにしている。園舎は日当たりが良く、明るく、清潔に保たれている。居室はカーテンで仕切り、プライバシーに配慮している。また、個室や畳が必要な利用者には、状況に応じて検討し、対応している。感染予防対策として、暖房を使用する場合は加湿器を使用している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果
<p>A⑩ A-2-(4)-① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。</p>	(a) b・c
<p>良い点／工夫されている点： 機能訓練計画に基づいて、作業療法士の指導の下に週3回機能訓練が行なわれている。また、日常生活の中で居室やトイレまでの歩行訓練や食事がしやすいようにテーブルの高さを調節し、自助具を使用しながら自力で食事を摂る等の生活訓練を行っている。定期的に機能訓練計画を作業療法士、看護師、職員、栄養士等でモニタリングを行うとともに検討し、利用者の心身の状態に応じて見直しを行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果
<p>A⑪ A-2-(5)-① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。</p>	(a) b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の高齢化の進行に伴う重度化に対応すべく、日々体調の変化に配慮し、毎日の検温を行う等して健康管理に努めている。また、毎週、嘱託医の訪問診療が行なわれている。夜間等、緊急に利用者の体調に変化があれば、看護師に24時間連絡ができる体制ができている。職員研修等では感染症や緊急時の対応訓練等を実施している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>A⑫ A-2-(5)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。</p>	(a) b・c

<p>良い点／工夫されている点： 看護師、支援員が連携を取り、情報提供を行う等、利用者の健康管理体制が整っている。服薬管理については、薬の保管マニュアルと服薬マニュアルがあり、服薬に関して、看護師がセットし、支援員が配薬し、飲む際もチェックをする等、ダブルチェックにしている。医療的ケアが必要な利用者のために、毎年、喀痰吸引研修に職員が参加し、また、感染症対策や緊急時対応についての内部研修を実施することで医療的ケアの体制の強化に努めている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-2-(6) 社会参加、学習支援

	第三者評価結果
<p>A⑬ A-2-(6)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 町内の夏祭りや地域のマラソン大会、市の花火大会等に参加したり、近隣のどんぐり工房の祭りにも出かけている。その他、コンサート等の地域の文化活動やスポーツに関する情報提供等を行っている。利用者の意向に沿った外出支援もきめ細かく対応している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援

	第三者評価結果
<p>A⑭ A-2-(7)-① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 現在、地域移行の希望者がいないが、希望がある場合は、情報提供や支援協力や関係機関との連携を図り、支援できる体制を準備している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 地域生活への移行希望者が出現した場合に対応できる体制は整えている。今後とも、より利用者の潜在可能性を引き出す観点から、社会生活力や地域生活の意欲を高めるよう、支援の工夫に向けた取り組みに期待したい。</p>	

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果
<p>A⑮ A-2-(8)-① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 面会日や家族の来所の際に、生活状況等について伝えている。しかし、家族の高齢化により、来所回数も減少しているため、電話連絡や書簡で利用者の状況等を知らせている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 家族も年々高齢化し、連携が困難になりつつある現状であるが、今後とも、機会を捉えて家族の意向を把握し、家族支援に向けた取り組みを継続されたい。また、親亡き後の問題等、将来を見据えた支援も大きな課題と考える。</p>	

A-3 発達支援**A-3-(1) 発達支援**

	第三者評価結果
A⑯ A-3-(1)-① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	a・b・c
良い点／工夫されている点：	
改善できる点／改善方法：	

A-4 就労支援**A-4-(1) 就労支援**

	第三者評価結果
A⑰ A-4-(1)-① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	a・b・c
良い点／工夫されている点：	
改善できる点／改善方法：	
A⑱ A-4-(1)-② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	a・b・c
良い点／工夫されている点：	
改善できる点／改善方法：	
A⑲ A-4-(1)-③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	a・b・c
良い点／工夫されている点：	
改善できる点／改善方法：	

A-5 県独自項目**A-5-(1) 職員の援助技術の向上**

	第三者評価結果
A⑳ A-5-(1)-① 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の援助技術の向上に取り組んでいる。	○a・b・c

<p>良い点／工夫されている点： 法人で階層別研修を実施したり、講師を招いて園内研修を実施したり、外部研修を計画的に受講している。特に移乗リフト講習や嚙下講習等の援助技術の向上に取り組んでいる。また、作業療法士によるスカイリフトの講習を実施する等して、職員間で共通認識を持って支援している。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
<p>A② A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要となるIT技術（パソコン、インターネット、メールの利用等）や知識の修得に向けた支援をしている。</p>	<p>a・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の質問等については、パソコンに詳しい職員が相談にのっている。また、携帯やタブレットを利用して家族との連絡やゲーム等して楽しんでいる利用者もいる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 今後、5G通信を活用する新たな時代を迎えることになるが、それに応じた支援に対応すべく取り組まれない。</p>	