

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：岐阜県立幸報苑	種別：障害者支援施設
代表者氏名：坂井 百合江	定員（利用人数）：施設入所 50 名 生活介護 50 名
所在地：岐阜県山県市大桑 3 6 0 6	
TEL：0 5 8 1 - 2 7 - 3 5 0 8	ホームページ： https://www.gifu-fukushi.jp/kohoen/
【施設・事業所の概要】	
開設年月日 昭和 5 8 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： 20 名 非常勤職員 9 名
専門職員	（専門職の名称） 名
	施設長 1 名
	次長 1 名
	サービス管理責任者 1 名
	事務員 1 名 事務員 1 名
	看護師 1 名
	栄養士 1 名
	生活支援員 12 名 生活支援員 8 名
	相談員 2 名
施設・設備の概要	（居室数） （設備等）
	4人部屋 11 3人部屋 2 食堂 作業室 集会室 面談室 個室 1 浴室 トイレ 休憩室 ワーカー室 事務室 会議室 浴室

③理念・基本方針（※転載）

施設理念

一人ひとりが豊かな生活ができるよう、生きる力を応援します。

経営基本方針

- 1 「ノーマライゼーション」を基本理念とし、利用者一人ひとりが豊かな生活を送ることができるよう利用者の権利を尊重し支援します。

- 2 重度の障がいのため一般企業等で働くことが困難な利用者に生活と作業活動の場を提供し、社会の一員としての認識を持って、自立した生活ができるよう支援します。
- 3 安心と安全に生活できることはもちろん、教養と娯楽のある豊かで生きがいのある生活を送ることができるよう利用者のニーズにあった自立支援を行い、地域での生活に移行できるように支援します。
- 4 地域と交流し、連携を深めた地域福祉を積極的に推進し、地域に開かれた障害者の拠点施設を目指します。
- 5 カスタマーサービスによる利用者満足度を向上させるとともに岐阜県福祉サービス第三者評価機関及び地域の第三者を主体とした幸報苑経営委員会の意見提言を尊重し、健全な施設経営に努めます。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・生活リハビリテーションとして、毎月、理学療法士、作業療法士による指導を受け、週4回、機能訓練を実施している。
- ・虐待防止委員会を中心に、自己・他者チェックを実施し、チェック結果を会議で報告する等して、人権に対する意識を高めている。
- ・作業中心の日中活動から利用者の希望や意向を尊重し、またコミュニケーションを重視した日中活動の支援としている。また、作業量はカウンターによる的確な把握を行っている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 30年9月3日（契約日） ～ 平成 31年3月31日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	2 回（平成 26 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

<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、今後の事業方針を明確化しており、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。

<各種規程・マニュアル類、様式集が整備されている。>

各種規程集・マニュアル類、様式集について、しっかりと整備されており、ICT化も推進している。

<利用者の希望や意向を尊重した外出支援を実施している。>

外出支援については、臨機応変に職員を配置し、できる限り利用者の希望に添って実施して

いる。今年度より、「居酒屋外出」として、夜の時間帯に繁華街への外出を始め、利用者からも好評を得ているとのことである。

<利用者の思いや希望を丁寧に聞く機会を設けている。>

職員による「なんでも相談」、第三者である「利用者の豊かな生活をめざす委員会」委員「ゆうあい相談」を毎月開催するとともに、苑長と看護師による「懇談会」を実施し、利用者の思いや意見の傾聴に努めている。

◇改善を求められる点

<最大限のハード面の対策に向けた取り組みに期待したい。>

利用者の居室は4人部屋であり、一人あたりのスペースが少ない。高齢化に伴う重度化が進行し、車いす利用者も増加している中で、車いす使用の場合身動きが制限される状況にある。仕切りのカーテンは暗く感じた。カーテンを明るい基調の物に変更または移動式の衝立にする等、快適性を高めた居室環境作りに向けた取り組みに期待する。また、トイレは清潔は保たれているが、旧式でシャワートイレの設置数が少ないので、増設が望まれる。

<よりアメニティを高めた食事の提供に向けた取り組みに期待したい。>

熱い食事は熱く、冷たい食事は冷たく、より適時適温での提供に向けた取り組みに期待したい。また、たとえば静かな音楽を流す等、食事の時間としてのゆとりある雰囲気づくりも演出できれば、より食事が楽しみなものになるのではと考える。

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ありがとうございました。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・重複化に伴う身体機能の低下等、多様化する利用者ニーズに対応した支援の充実に努めていきたいと考えています。また、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職員全体で考えながら進めていきたいと考えています。

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。

評価細目の第三者評価結果

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「～一人ひとりが豊かな生活ができるよう、生きる力を応援します。～」が明文化されている。また、それを踏まえて5つの経営基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、各職員に配布され、職員会議等の機会を捉えて説明しており、日頃から確認できる体制ができている。また、利用者・家族等に向けた周知については、文書配布や施設内掲示を行い、契約時や家族会の総会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、関係機関との情報交流等、日常的な地域活動や地域の各種会議への参加、相談事業等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、職員の質の向上、居室環境等の施設整備等）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。	Ⓐ・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29年度～平成33年度に渡る5カ年計画「幸報苑の解体新書」を策定し、中・長期目標を明確にしている。「建物の改修・設備整備」「事故防止」「職員の確保・育成・労働環境向上」「多様化する利用者ニーズへの適切な対応」「持続可能な経営」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。	Ⓐ・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、施設の現状と課題、改善に向けた実施計画を施設運営全般に渡って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。	Ⓐ・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、支援会議、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・Ⓑ・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。また、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。</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、朝礼、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。</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>管理者は施設運営を取り巻く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。また、虐待防止に関する研修を受講し、職員への周知に努める等、虐待防止体制の強化に努めている。</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>施設経営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、利用者一人ひとりが豊かな生活を送ることができるよう利用者の権利を尊重し支援します』の具体的な実践のため、管理者は、日頃から職員の意見に耳を傾け、運営に反映させたり、定期的に面談を行い、業務等の相談、助言、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するとともに、各種委員会や会議を通して職員に周知を図り、適正な職員配置に努める等、経営体質の強化に向けた取組みを行っている。</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>人事の裁量権は本部にあるが、施設として必要な人員、必要とする職種に応じた人材プランを中・長期計画「解体新書」にて明記し、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し、人材確保に努める姿勢があり、また、非正規職員の正職員転換を推進したり、定年後の再雇用制度の取組、チューター制度等のOJTの充実や処遇改善への取組等、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、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>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>事業計画において人材育成に関する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、a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、資格取得について勤務等を配慮する等の支援を行っている。</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、積極的な実習受け入れの姿</p>		

<p>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、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。また、小中高大学生の体験学習の受け入れも実施している。</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。	a・ 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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>ホームページで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が、地域住民もステークホルダーの一員と考えれば、運営状況の具体的な公表手段を検討すべきと考える。苦情解決に係る情報公開への取り組みや、施設における財務諸表の掲示等、さらなる地域への広報に向けた取り組みに期待したい。</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。	a ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人で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。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。	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画に「地域と交流し連携を深める」が明記されており、黄木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。社会資源マップを施設内に掲示し、近隣での防災訓練や地域の行事に参加している。また夏祭りや文化祭など苑の行事への招待等、地元交流を進めており、相談窓口としての呼びかけもしている。コミュニティバス路線を苑まで確保し、利用者がバスを利用して地域の</p>		

<p>商店に出かけるなど交流を深めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 利用者がコミュニティバスや移送サービスを利用したりして、地域の商店に出かけるなど交流を深めているが、地域には活用できる社会資源が少なく、情報提供量も多いとは言えない状況である。さらなる外出支援や地域交流の機会創出に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	㉑ ・b・c
<p>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受け入れている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
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。	㉑ ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画「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」を明記し、関係機関・団体との連携強化に努めている。地域に開かれた施設として、地域を巻き込んだ関係団体のネットワーク作りに取り組んでいる。また、施設経営委員会の開催や、自治会、福祉5施設連絡協議会等、各種会議への参加等により関係機関・団体との情報交換を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
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・ ㉒ ・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業所機能の地域への還元については、施設のスペースの開放や施設を災害時の福祉避難所とする等施設の機能を地域で活用する役割を通じて行なっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後、施設の特徴を活かし、住民に役立つ地域向け講演会を開く等して、障害者福祉についてのさらなる地域への啓発に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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・ ㉒ ・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設経営委員会の開催や、自治会、福祉5施設連絡協議会等、各種会議への参加により、地域の福祉ニーズについて情報収集している。また、併設の相談支援事業所と連携し、地域の相談を受けつつ、ニーズ把握に努めている。</p>		

<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>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。</p>
--

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者処遇の基本方針で「利用者の権利を守ること」を掲げ、事業計画の中で「利用者一人ひとりの状況に沿った計画的支援」「利用者の障がいに合わせて生活と作業活動の場の提供」「安心・安全」「利用者ニーズに合わせて自立支援」を明記し、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。虐待防止委員会を定期的開催し、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・権利擁護に関する意識を高めている。</p>		
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。	a・㉡・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>プライバシーに関するマニュアルを整備し、日常生活場面において適切な支援に努めている。また、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。</p>		
改善できる点／改善方法：		
個室化等のプライバシー保護については施設のハード面の現状から一定の限界がある。今後とも継続して、利用者の生活場面でのプライバシー配慮に係る方策の検討に努められたい。		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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。見学や体験利用の要望にも積極的に対応している。</p>		
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。	㉑・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、ルビが振られてある重要事項説明書や資料でサービスの内容や利用方法、費用等を説明し、契約の同意を得ている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・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っている。また、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。施設の特性から地域移行の希望者は少なく、高齢化・重度化の進行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>		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取り組んでいる。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 毎年、CS調査(満足度調査)を実施し、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」により、毎月の個別相談を実施している。自治会や懇談会等を通して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：		
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。	㉑・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し、利用者・家族に説明している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・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「ゆうあい相談」や施設職員による「なんでも</p>		

<p>相談」を行っている。毎年、CS調査(満足度調査)を実施し、調査結果を分析し、改善を行っている。自治会や懇談会等を通して要望や意見等をできるだけ汲み上げるよう努めている。また、苦情・意見・提案を投入できる「なんでも相談箱」を設置する等していつでも苦情や意見、提案を話すことができる体制が整備されている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 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、迅速な対応に努めている。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>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画に、「災害緊急時対応策」について明記されており、緊急時の対応に必要な事故予防マニュアル、施設の警備体制マニュアル、緊急時の危機管理に関するマニュアル等を整備し、リスクマネジメント体制を構築している。また、ひやりハットについては、報告書にて収集・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>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 感染症マニュアル等を整備し、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。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 大規模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。防災訓練・避難訓練等を実施し、災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。地域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。また、市との防災協定や警察、消防、医療機関、自治体や団体との連絡・協力体制があり、地区5施設による防災会議を定期的で開催する等して緊急時や災害時等の施設入所者や地域の安全確保に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		

--

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>事業計画の利用者処遇業務の方針の中で「福祉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・各委員会で会議を持ち、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（パソコンでの記録システム）を用いてアセスメントを行い、それに基づき、ニーズや課題を明確にし、利用者・家族の意向を踏まえて、各職種の参画のもと個別支援計画を策定している。</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>計画の評価・見直しは定期的若しくは随時に、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。</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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>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</p>		

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。

㉠・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、厳重に管理するとともに、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
<p>良い点/工夫されている点： サービス担当者会議には、利用者も参加し、利用者の希望や思いを取り入れた支援計画を作成し、支援にあたっている。また、2か月に1度、懇談会を開催し、苑長、支援員が利用者と一緒に時間をかけて丁寧に聞き取りを行い、利用者の意向を尊重した寄り添う支援を行っている。その他、ゆとりの時間帯にも、男女別で別れて、様々な意向や相談ごと等を聞く機会を持っている。衣類、趣味活動、理美容の選択の希望・意見は利用者の自治会で取りまとめる等して、支援を行っている。</p>	
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
<p>良い点/工夫されている点： 虐待防止委員会を設置し、毎月、自己チェック、他者チェックを行い、その結果について職員に伝えたり、また、職員会議や支援会議の中で気をつけるべき点について確認し合う等して、権利侵害の防止及び早期発見に努めている。会議に出席できなかった職員には、申し送りし、全職員に周知徹底に努めている。</p>	
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
<p>良い点/工夫されている点： 例えば、「外出したい」という希望がある場合、外出の内容(買い物外出、日帰り旅行等)や本人の思いや希望を聞いたり、利用できるサービス(移動サービス、ボランティアの支援等)があるか一緒に考え、利用者の思いが実現できるように支援している。特に外出については、部屋ごとのメンバーによる外出や居酒屋に行く夜の外出も今年度から実施している。</p>	
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： コミュニケーションが困難な利用者には、様々な工夫(例えば、難聴の方には耳元で話したり、筆談やコミュニケーションカードを利用したり、全盲の利用者には朝礼時に一日の予定をメモにして渡す等)をして支援に取り組んでいる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>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。</p>	<p>(a)・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 日常生活場面でいつでも話すことができる環境が整っている。毎月、「なんでも相談」や「ゆとりの時間」を行うことにより、相談できる時間帯を確保している。その他に第三者による「ゆうあい相談」を実施し、外部の方とのコミュニケーションの場となっている。相談内容については、苑長や次長が会議録や連絡帳に記載し、他の職員にも周知を図っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>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。</p>	<p>(a)・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 個別支援計画を基に支援にあたり、計画は利用者の希望や思いを取り入れて作成している。以前は全員参加であった作業のハンガーの肩パットつけ、ラベル貼りや箱折り等は、現在は希望者のみで行っている。余暇や趣味としてクッキー作り等のお菓子作りも定期的実施し、利用者の楽しみとなっている。また、外出については、利用者の希望に沿うように計画し、地域の行事である文化祭やフェスティバル、近隣施設の行事等に出かける等して、交流を図っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>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。</p>	<p>a・(b)・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の障害、行動特性等を分析し、適切な支援を行えるよう、毎日の朝礼等で情報共有したり、留意点を出し合い、確認している。車いすを利用する利用者が多くを占めるため、車いす操作でのトラブル等について注意を払っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 利用者にとって最善の支援を目指し、日々ケアに臨んでいるが、利用者の高齢化に伴う重度化の進行や重複化等の課題がある。今後ともハード面の整備の充実や、介護技術の研鑽等さらなる支援強化に向けた取り組みに期待したい。</p>	

A-2-(2) 日常的な生活支援

		<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>(a)・b・c</p>	
<p>良い点／工夫されている点： 利用者一人ひとりの状況を把握する日誌や連絡帳を通じて、利用者の意向に沿った支援が提供されている。食事については、毎月の食事検討会議に、利用者も出席し、メニューや味付け等の要望を取り入れている。入浴に関しては、週3回、利用者の希望に沿った時間に利用できるようにし、夜間入浴も実施されている。また足湯やシャワー浴等も実施している。車いす利用者が多いので、安全に使用</p>		

についてもらうよう移動・移乗支援を行っている。
改善できる点/改善方法：

A-2-(3) 生活環境

	第三者評価結果
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。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>建物が老朽化しているが、トイレの清掃を1日2回実施する等、常に環境整備に心がけ、快適性を高めるよう取り組んでいる。居室は4人部屋で、カーテンで仕切りを作り、プライベート空間としている。居室替えを定期的実施している。また、生活環境についてCS調査(満足度調査)を実施している。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果
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。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>個別支援計画に基づき、理学、作業療法士の指導を受け、訓練を実施している。定期的に理学療法士や作業療法士も参加してモニタリングを行い、計画の見直しや検討を行っている。また、毎月、主治医にリハビリメニューの確認を受けている。朝礼時に全員で歌を歌う等して、誤嚥予防に努めている。また朝礼後には施設周辺を散歩し、体力の維持向上に努めている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果
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。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>毎日の検温、排泄チェックや入浴時における身体チェック等で、利用者の健康状態を確認し、職員間で情報を共有している。また、嘱託医の回診の他、看護師による24時間の見守り体制(休日夜間は携帯電話による対応)が整備されている。また、訪問歯科診療が実施されている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
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。	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>医師、看護師、職員が連携を取り、情報提供等行う等、利用者の健康管理体制を確立している。服薬管理は看護師の他、職員同士で確認し、誤薬防止に取り組んでいる。</p>	

改善できる点／改善方法：

A-2-(6) 社会参加、学習支援

	第三者評価結果
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 地域移行プログラムで数名の利用者がグループホームの生活体験を実施したり、近隣の養鶏場での職場体験、日頃の創作活動の一環としてソフトピアジャパンに作品を展示したりしている。	
改善できる点／改善方法：	

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
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 地域生活への希望を持っている利用者にグループホームへの体験入所や就労体験の実施や見学等を行っている。また、地域の行事にも参加している。	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者の様子を定期的に報告している。また、行事等の写真を添えた便りを送付して、できる限り近況報告という形で家族等に伝えている。	
改善できる点／改善方法：	

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。	Ⓐ b・c
良い点／工夫されている点： 毎月、ベッドや車いすからの移乗技術や腰痛予防等の介護技術研修会を実施し、スキルアップを図っている。欠席者にも口頭だけでなく、デジカメやビデオを使って伝達している。		
改善できる点／改善方法：		

A-5-(2) IT技術や知識の修得

		第三者評価結果
A㉑	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。	Ⓐ b・c

良い点／工夫されている点：

毎月、自治会のパソコン同好会があり、ボランティアの指導者に学んでいる。また、苑の備品のパソコンが2台あり、10人ほどが利用している。

改善できる点／改善方法：