

岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 31 年 4 月 1 日改正
(平成 31 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：岐阜県立ひまわりの丘第一学園		種別：障害児入所施設	
代表者氏名：日比野 眞奈美		定員（利用人数）： 40（28）名	
所在地：岐阜県関市桐ヶ丘三丁目2番地			
TEL：0575-23-2555		ホームページ： https://www.gifu-fukushi.jp/himawari/1/	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日 昭和42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： 21名	非常勤職員	12名
専門職員	（専門職の名称） 名		
	社会福祉士 2名	介護福祉士	1名
	介護福祉士 6名	社会福祉主事	1名
	精神保健福祉士 1名	保育士	4名
	社会福祉主事 3名	介護職員初任者	2名
	保育士 7名		
	介護職員初任者 6名		
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）	
	居室24 医務室1 静養室3 プレイルーム3 浴室4 食堂2 視聴覚室1 トイレ4 プール1 体育館1	AED テレビ テレビ DVD プロジェクター パソコン Wi-Fi	

③理念・基本方針（※転載）

理念 「誰もがその人らしく生きる」
「健康で明るい子 意欲を持って働く子 自分のことは自分でできる子」
を目標に支援します。

基本方針

1. 県下の障害児入所施設の中核施設として、様々な障がいのある子どもたちへの支援に積極的に取り組みます。

2. 施設サービスの自己評価を徹底するとともに、利用者の権利を守りながら、利用者が常に選択できる内容を備えるように努めます。
3. 障がい幼児や重度重複障がい児、強度行動障がい児等、それぞれの状況に応じて、医療的ケアを含めた適切なサービスの提供に努めます。
4. 利用者の年齢、体力、能力に応じて生活場面の充実を図り、家族の方の協力を得ながら、自立と社会参加に向けて、意欲を持って生活していただける施設づくりに努めます。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・ 自閉症等(強度行動障がいの状態像)の利用者への適切な支援を行うため、研修へ積極的に参加し、専門性を高め、定期的なケース検討会を実施している。困難事例について、月1回の臨床心理士、年3回の外部講師(大学教授)によるスーパーバイズを受け、支援の参考としている。
- ・ 学校、子ども相談センターと情報を共有し、共通認識のもと連携を密にしている。特に障がい児入所施設は通過施設であり、高等卒業時には退園となる。そのため、高等部に入学すると早期に卒業後の進路について、本人、家族の意向を確認し、学校、子ども相談センター、市町村の関係者等と連携し、決定に向けて進めている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和2年10月1日（契約日） ～ 令和3年3月31日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	3 回（平成23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。>

中・長期事業計画は、明確な中・長期ビジョンが示されており、多様化する利用者への適切な対応、利用者目線の安全・安心な施設管理、職員の育成、確保、労働環境の改善等、経営全般に渡る具体的な内容になっており、持続的な安定経営を目指す内容になっている。そして、中・長期計画を踏まえ、各年度単位に位置付けた詳細な事業計画を策定している。さらに、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している。

<支援の質の向上に向けて職員の育成に力を入れている。>

事業計画において職員の育成に関する基本姿勢を明示しており、求められる職員像が明確化

されている。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、テーマ別研修、外部研修等、様々な研修体制が確立している。とりわけ、今後の研修ニーズを反映させて、障がい特性の多様化への対応や虐待防止に関する研修等に力を入れている。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を検討している。

<地域に開かれた施設づくりに努めている。>

事業計画に「地域交流の推進」が明記されており、地域との関わりの基本姿勢を示している。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、行事や外出等、制限的にならざるを得ないが、例年は、ひまわり学園全体として、「夏祭り」や「学園祭」の開催、大学との共催である「たのしみん祭」を通じて地域交流を行うとともに、軽スポーツ大会や障がい者のスポーツ大会へ参加したり、地域の文化祭に作品を出品したり、見学に出かけたりする等して、地域の方々と交流を広げる取り組みを行っている。

◇改善を求められる点

<快適性を高めた生活環境の確保に向けた取り組みに期待したい。>

現在、施設の老朽化は否めず、個室化の整備や適性を高めた居住空間の確保に向けた取り組みについては、途上の段階であり、今後の課題である。今後とも居室環境のさらなる改善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するにあたり、全職員で自己評価を行い、全職員が自分たちの支援を見直すことができました。また、施設経営全般についても細部まで見直し振り返ることができ大変良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。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、多様化するニーズに対応した支援を提供していきたいと考えています。また、改善すべきご指摘をいただいた点で共通していることとして、情報共有等が徹底されておらず、管理者としてもっと丁寧に説明をしていく必要があると再認識することにもなりました。

近年、利用者個々の特性も大きな差があり、対応に苦慮することも多くありますが、利用者のためにきちんと向き合いながら取り組んでいきたいと思っております。

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>学園の理念「～誰もがその人らしく生きる～」が明文化され、それを踏まえて、4つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、事業計画等に明記され、各職員に配布されている。朝礼での読み合わせや職員会議等で説明を行うとともに、名札の裏に基本姿勢カードとして入れて携帯しており、常に確認できる体制ができています。また、利用児・保護者等に向けた周知については、ホームページ、パンフレットへの掲載や施設内掲示を行い、契約時や家族会の年度当初の総会等で説明を行っている。</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>児童・障害福祉動向については、法人会議や各種の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等を通して把握に努めている。さらに、利用児状況の動向や施設の経営状況を分析し、持続可能な経営管理に取り組んでいる。</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>利用児状況の動向や施設の経営状況を分析し、具体的な経営課題（利用人数、利用児の障がい特性の多様化や問題行動の多彩化の対応、人材確保・定着、職員教育、職場環境整備、キャリアパス、施設整備、安定した継続経営等）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
良い点/工夫されている点： 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カ年計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。「基本的な考え方」「利用者目線の安全・安心な施設管理」「職員の育成、確保、労働環境の改善」「多様化する利用者への適切な対応」「持続可能な法人経営」等、具体的な内容になっており、実施項目を明示している。		
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
良い点/工夫されている点： 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している。		
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
良い点/工夫されている点： 事業計画は、各部署から職員の意見を聴取し、各部署の会議、経営会議等を通じて策定や見直しを行っており、組織的な取り組み体制ができています。また、年度当初に事業計画を全職員に配布するとともに、各種会議での説明を通じて職員周知を図っている。		
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。	㉠・b・c
良い点/工夫されている点： 利用児には、行事計画等の周知を図っている。例年、家族に対しては年度当初の総会で資料を配布し説明を行い、また、ホームページでも事業計画を掲載している。		
改善できる点/改善方法：		

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、分析・検討している。また、職員の自己チェックや他者チェックを行うとともに、今年度は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>自己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、職員参画の下、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。BCP計画で災害等の有事の際における役割も明らかにしている。</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>園長は事業運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加し、復命研修等を通して職員に報告・説明するとともに、職員への周知を図っている。また、法人として、定期的な法令遵守に係る研修の実施を通して、職員のコンプライアンス意識を高めるべく取り組んでいる。</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>事業計画の施設運営方針に明記された「～質の高いサービスの提供～」の具体的な実践のため、園長は、長年の実践の経験知を持ち、日常的な業務の中で職員の意見聴取に努めるとともに、施設の運営に反映させている。また、定期的に面談を行い、業務等の助言や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>人事労務、財務等の現状分析については法人による組織的な仕組みが確立している。経営成績及び財政状態について、毎月、法人で分析するとともに、ICT化の推進等、業務の効率化について職員会議や経営会議等で検討している。</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、施設としての必要な人員、必要とする職種や人員体制を法人本部に伝えている。また、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めるとともに、チューター制度等のOJTの充実、資格取得の奨励や相談体制づくり等の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で客観的な人事考課マニュアルを整備し、ステップアップシートを活用する等、総合的な人事管理を行っている。また、キャリアパスモデルを明示し、職員が自ら将来の姿を描ける様な仕組みづくりに取り組んでいる。</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>職員の有給の消化率や就業状況を定期的にチェックし、有給休暇の積極的な取得への取り組みや出産・育児休暇の充実等、ライフワークバランスに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、充実した福利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。	a・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画において職員の育成に関する基本姿勢を明示している。目標管理シートを活用した目標管理制度は、現在導入されていないが、ステップアップシートを導入している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
<p>年度当初に職員個々の目標を設定し、フィードバック面接を実施し、達成状況の評価を行う目標管理制度について、職員の負担にならないよう簡略化する等工夫して、支援員も含めて、再度実施に向けて検討されることを期待する。</p>		
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、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を検討している。今年度は、コロナ禍の状況にあり、研修形態を工夫して実施している。</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、防犯、マナー等のテーマ別研修等を実施し、職員の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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れはかなり制限的であるが、例年は、実習生受け入れマニュアルを整備し、養成校と連携しながら受け入れている。受け入れにあたっては、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たっている。</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。	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、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>		
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「地域交流の推進」が明記されており、地域との関わりの基本姿勢を示している。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、行事の一部中止等、制限的にならざるを得ないが、例年は、ひまわり学園全体として、「夏祭り」や「学園祭」の開催、大学との共催である「たのしみん祭」を通じて地域交流を広げる取組を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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「施設ボランティアの受け入れ」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ている。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、受け入れができていないが、例年は、ボランティアを積極的に受け入れている。</p>		
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・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画「地域の関係機関・関係団体との連携」を明記し、関係機関・団体との連携強化に努めている。また、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、関係機関との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： 今後とも継続して、施設を取り巻く社会資源の拡充やリスト化に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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 地域の福祉ニーズ等を把握する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： 地域の福祉ニーズについては、関係機関・団体との情報交流、日中一時支援事業、ショートステイ事業の実施を通して、把握に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 今後、社会福祉法人制度改革の流れの中で、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。法人全体での出前講座等の実施や地域の福祉避難所としての機能を有している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本理念に「～誰もがその人らしく生きる～」を掲げ、利用者の人格を尊重する観点から、サービス提供に取り組んでいる。また、研修や各種会議等の機会を捉えて、職員への周知を図るとともに、不適切な関わり防止や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。	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基本方針の中で、「プライバシーの尊重」が明記されている。プライバシーに関するマニュアルを策定し、日常的な生活場面において適切な支援に努めている。また、ハード面では、個室化整備に課題があるものの、ソフト面では利用者のプライバシー保護について、各種会議や研修を通じて職員への意識づけに取り組んでいる。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページで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。また、パンフレットを作成し、見学や体験利用の要望にも積極的に対応している。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、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。</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：</p> <p>サービス開始にあたっては、重要事項説明書やパンフレット等の資料でサービスの内容や利用方法、費用等を説明し、利用児・保護者等の同意を得て契約を締結している。</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： 施設の特性から地域移行のケースはほとんどないが、希望に応じて地域移行等、生活の場の自由選択ができるようサービスの継続性に配慮した対応に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 毎年、利用者満足度調査、嗜好調査等を実施し、調査結果を分析し、改善を行っている。また、自治会の開催や日常的な支援の中でのコミュニケーション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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<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。</p>		
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重要事項説明書に記載するとともに、玄関や各フロアに掲示している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 日常的な支援の場面で、ノンバーバルコミュニケーションを活用しながら、表情やしぐさから意向を読み取ったり、行動の背景や根拠を検討する等して、利用者の意向の把握に努めている。また、自治会等を通して意見聴取に努めている。さらに、毎月「なんでも相談」の実施を通して意見を述べやすい環境づくりに努めている。</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： 対応マニュアルを整備し、寄せられた意見に対しては、朝礼、支援会議、ケース会議等を通して、職員間で共有し、迅速な対応に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。		
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：</p> <p>緊急時対応マニュアル、事故対応マニュアル等の各種マニュアルを整備し、リスクマネジメント委員会を設置して、リスクマネジメント体制を構築している。また、ヒヤリハットについて収集・分析し、職員間で共通し、事故予防に努めている。また、リスクマネジメント研修の受講を通して、職員の意識を高めている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>感染症予防・発生時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応体制ができている。今年度は、とりわけ、新型コロナウイルス感染予防対策に力を入れている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>災害マニュアルを整備し、事業継続計画を策定している。防災訓練・避難訓練、安否確認メール配信等を実施し、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。また、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。</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>サービス提供管理システム委員会を設置し、各種規程、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
良い点/工夫されている点：		

サービス提供管理システム委員会を中心として、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。		
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
良い点／工夫されている点： 統一した手順と様式を用いて詳細にアセスメントを行い、それに基づいて把握された支援ニーズや課題を明確にし、支援目標を具体的に明示し、各職種の参画のもと個別支援計画を策定している。		
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
良い点／工夫されている点： 計画の評価・見直しは6ヶ月に1回、利用児・保護者等の意向を踏まえ、関係職種の参加の下、サービス担当者会議を実施し、検討している。		
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化を推進しており、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。	㉑・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、各種会議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：		