

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： 清流園

「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	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員構成が多様である中、基本方針を分かりやすく伝えている。その中で各サービス事業の取り組みへの配慮以外に、全体の就労支援への基本方針を気づくことができた意見があったことは評価できる。</li> <li>総合窓口であるシステム委員会会議は、各部署の問題を受けて返す循環型の役割がある。今後も充分機能していくことを期待する。</li> </ul>
評価への対策等	<p>今後も、システム管理委員会の重要性を職員に周知するとともに、その取組の効果検証の場として十分機能させます。</p>

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出席する。</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"> <li>・年1回のCS調査で、調査困難者(9名)は外部の第三者に聞き取りを依頼している。調査後、職員の再認識があると良い。</li> <li>・各事業の相談箱に対する反応は充分に行われている。また、利用者から出た解決依頼事項はその都度解決している。</li> <li>・昼休みは園長室をオープンにしておき、環境的に取り組まれている。</li> <li>・利用者・家族への意識改革と、個別支援+行政・地域へ働きかける間接支援も必要。</li> <li>・今後も、最初から施設の結論を納得してもらおうという姿勢から、合議、利用者本位から気づいたことを大切にもらいたい。</li> </ul>
評価への対応等	<p>・CS調査後、今一度、聞き取り内容に誤りがないか、或いは、施設に対して伝えたいことが伝えられたか確認すると共に、調査結果について職員間で共有し清流園としての課題が探れるよう体制を整備します。</p> <p>・サービス管理責任者と計画相談担当者との連携のもと、個別支援の充実のみならず、新しいサービスの創出等に努めます。</p> <p>・今後も、利用者本位を意識し、利用者懇談会を活用する等、お互いに解決していける体制の維持に努めます。</p>

2	<b>サービスの質の確保</b>
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"> <li>・個別支援計画と記録が連動している。</li> <li>・記録を全職員が評価して職員の記録のあり方を共有することと、利用者を多面的に見ていくことがメリットとなる。</li> </ul>
評価への対応等	今後においても引き続き、個別支援計画についての全職員評価の必要性和効果を職員に周知します。

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"> <li>・ケアプランは個人の目標を明らかにしたものであるが、具体的には支援の方法を学ぶために事例を検討する時間を作って欲しい。</li> </ul>
評価への対策等	各事業からのケース検討事例をもとに研修の場を設定します。

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25日

施設名 清流園

委員名 谷口委員、吉田委員、山田委員

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	食事	(1) ① 栄養ケア計画(個別支援計画)に基づいた食事サービス	A			A			GHの食器類は個別のものを利用されている。食器が自分のものであることは、家族の一員として利用者には良い一面である。
		② 利用者の嗜好を考慮した献立、楽しくする工夫	A			A			定期的に嗜好調査が実施されており良いと思う。利用者の楽しみである食事提供をされている。温かい食事ができる。
		③ 喫食環境への配慮	A			A			適度なスペースが取れている。車椅子の利用者も安心である。十分な食事時間が保たれている。
	入浴	(2) ① 利用者の個人事情への配慮	A			A			入浴時間が決まっている、同性介助ができないときは十分に説明されているという現状があるが、利用者の希望に対応されている。
		② 利用者の希望に沿った入浴	A			A			週3回の入浴は希望に沿って行われている。入浴中も見守りもできている。
		③ 浴室・脱衣場の環境	A			A			冬場の寒さ対策がされている。週3回の入浴・夏場のシャワー浴等の対応は良い。
	排泄	(3) ① 排泄介助の快適さ	A			A			トイレの介助を必要としている人はいないが、紙パンツに変わる人や排泄チェックを必要としている人が増えている。利用者本人の納得いく形で紙パンツの利用に移っている。
		② トイレの清潔さと快適性	A			A			本体は移行利用者+職員による朝夕2回の掃除、GHは利用者+職員による掃除が行われており、清潔に保たれている。
	衣類	(4) ① 利用者の個性や好み、TPOに応じた衣類の選択	A			A			こだわりを尊重しながら、TPOに合った服が着られるよう支援されている。衣類の修繕については職員や店による直しを活用している。
② 衣服の着替えや汚れへの対応		A			A			日常の着替えや汚れの声掛け以外に、就労を目指す利用者に対しての身だしなみのチェックを行っている。	
健康管理	(7) ① 日常の健康管理	A			A			就労・GHそれぞれの場で適切に管理されている。(GHにて毎日の検温等実施、血圧計の設置あり)	
	② 必要時に、迅速かつ適切な医療支援	A			A			看護師の同行あり。	
	③ 薬の取り扱いと管理	A			A			GHについては、服薬に係る何重もの確認がなされている。	

	平成29年度			平成30年度		
	A	B	C	A	B	C
第三者評価結果	13	0	0	13	0	0