

評価細目の第三者評価結果

（障害者・児福祉サービス分野）

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	コメント
Ⅰ－１－（１） 理念、基本方針が確立・周知されている。		
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。	a	法人経営理念・方針は施設内への掲示、ホームページへの掲載を通して、周知が図られている。事業計画、倫理綱領等は、理念・方針を基に作成されており、意味を伝え、職員への浸透が測られるよう取り組んでいる。

Ⅰ－２ 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
Ⅰ－２－（１） 経営環境の変化等に適切に対応している。		
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。	a	月次報告書の作成と分析により利用率等運営状況の把握がなされている。また各種審査会・連絡会への参加、法人本部および法人内施設との連携により、地域・社会情勢等のニーズと情報の収集にあたっている。
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。	a	毎年度重点目標を定め、具体的数値目標を明確にしたうえで、運営の改善を図っている。またそのほか併設サービスも含めた利用率の向上、契約職員をはじめとする人材確保、改築に向けた計画策定などを運営課題としてあげている。

Ⅰ－３ 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
Ⅰ－３－（１） 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
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。	a	法人として長期計画・中期計画の双方が策定されており、理念・方針の具現化が示されている。重点施策・収支計画等具体的記述となっており、特に長期経営計画は、「中堅・若手職員が描く未来像」とサブタイトルがつけられているとおり、未来を見据えた内容となっている。施設としては改築に対する基本構想をまとめ、利用者へのサービス提供が落ちない形での移行を検討している。
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。	a	単年度の事業計画は、地域との共生等理念に沿った基本方針を示しており、目標や支援方法は重点課題に示されている。重点目標シートの表紙は法人理念→法人中期経営計画→施設理念・施設重点目標→施設部署ごとの目標が一覧となった内容となっており、計画の統一性を理解することができる。
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。	a	事業計画の進捗は運営会議等にて確認し、修正等を図っている。重点目標は半期での評価を踏まえ、改善し、年度末の考察を次年度に繋げている。

<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>利用者が関心のある改築計画等については説明する機会を設け、利用者の安心に繋がるよう取り組んでいる。また家族に対しては家族会の開催を通して運営状況の説明にあたっており、今後は家族の高齢化への更なる対応を認識している。</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	コメント
<p>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。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>施設として「サービス自己評価」を実施することでサービスの検証を図っており、目標やねらいに沿ったサービス実施に努めている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>利用者満足度調査の結果や運営会議での話し合いを踏まえ、改善ポイントの抽出・改善の実施に取り組んでいる。課題の解決を利用者・地域からの信頼に繋げるべく、迅速かつ慎重な対応にあっている。</p>

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	コメント
<p>Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>支援体制が記載された組織図、夜間および緊急時の対応フローが設定されており、運営の手引きにて職員への周知を図っている。また業務分掌は単なる役職の役割ではなく、職員一人ひとりの具体的業務が記されている。</p>
<p>Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。</p>	<p>a</p>	<p>就業規則のほか諸規程が完備しており、倫理綱領や行動規範が定められている。法人内の新入職員等階層別研修において個人情報保護、権利擁護等の各種法令に触れる機会を設けており、職員の意識向上に努めている。障害者総合支援法の研修を予定しており、実施により更に法令およびサービスの理解が深まることが予想される。</p>
<p>Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>施設として「サービス自己評価」、職員として「業績・能力評価」を実施するなど常に自身の提供するサービスを検証し、改善を図っている。</p>
<p>Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。</p>	<p>a</p>	<p>利用者の高齢化に伴う支援量の増加に対しては今後も対応と検証を図る意向をもっている。また、法人としてのスケールメリットを活かし、水道光熱費等費用の削減に努めている。</p>

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

	第三者評価結果	コメント
<p>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。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>専門職等必要かつ適切な人材配置により、安定したサービス提供に取り組んでいる。契約社員の確保と充足は運営上の課題として認識しており、多様な媒体を活用した人材確保対策に努めている。利用者との関わり・向かい合う姿勢を重視した採用方針を敷いている。</p>

II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a	就業規則・給与規程等の諸規程による人事管理制度が確立している。また自己評価、面談など一連の流れとフォーマットが整えられた職員評価制度が整備されており、職員の業績や能力を考察しながら適性を考慮した人員配置にあっている。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
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。	a	時間外労働・有給休暇取得については管理簿を有しており、管理と適正な運用を図っている。有給休暇の取得については向上を図り、ワークライフバランスの考慮に努める意向をもっている。
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
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	年度による目標の設定、管理職との面談を通して職員一人ひとりのキャリアプランを描けるよう制度が確立している。
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。	a	園内研修計画の策定、外部研修への派遣等を通して職員の資質向上に取り組んでいる。法人による階層別研修の実施、研修委員による検証がなされており、職員の教育体制が確立している。
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。	a	虐待防止・権利擁護の園内研修を10回以上開催しており、職掌や役割にかかわらずすべての職員が遵守すべき事項として全職員が参加できるよう取り組んでいる。今後は多様な支援技術の習得のための研修参加、職員からの研修に対するアンケートの実施等を検討している。
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。		
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	実習の手引きに基づいた受け入れがなされており、オリエンテーションの実施、振り返りによる考察等充実した指導となるよう取り組んでいる。

II-3 運営の透明性の確保

	第三者評価結果	コメント
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。		
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	法人ホームページには、事業計画、定款、予算、外部監査報告書等々の書類が公開されている。施設内の掲示板には利用者アンケート結果等も掲示されており、情報の発信と利用者への周知が意識されている。
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	法人として監査法人による外部監査がなされており、結果が公表されている。また財務については、会計および会計事務処理規程が定められており、規定に沿い、適正な運用を図っている。

II-4 地域との交流、地域貢献

	第三者評価結果	コメント
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
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	基本方針、事業計画にも地域との親睦が謳われており、ボランティア、高齢者施設、等との交流がなされている。豊かな自然に恵まれる中、ほのぼのとした中で地域との親睦が深められている。

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	ボランティア受け入れ要領が策定されており、手芸、民謡、書道等利用者の生活に彩りが加えられるよう受け入れをしている。今後は利用者の傾聴ボランティア等の募集に努める意向をもっている。
Ⅱ－４－（２） 関係機関との連携が確保されている。		
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	相談支援機関との連携のほか、各種団体・施設と協調し、利用者への支援が充実・充足するよう取り組んでいる。
Ⅱ－４－（３） 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
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	ホール・会議室の貸し出しなど施設でできる還元に努めている。災害時の防災協力については地域と協定を結んでおり、互助の姿勢をもって支え合う体制整備がなされている。
Ⅱ－４－（３）－② 地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業・活動が行われている。	a	身体障害者デイサービス事業、障害者歯科診療所、短期入所事業を併設しており、聴能訓練事業を受託している。地域の福祉ニーズに応えるべく、また法人としての公的使命を果たすべく多様な事業実施がなされている。

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	コメント
Ⅲ－１－（１） 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ－１－（１）－① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	倫理綱領・行動規範には利用者の尊重が謳われており、セルフチェック・職員面談・研修を通してその実施と指導に取り組んでいる。利用者による受け取り方についても更に詳細な対応に努める意向をもっている。
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	プライバシー・権利擁護規程が整備されており、利用者の意思の尊重を保障している。居室についても利用者同士の相性や生活サイクルを考慮して決めている。また入浴時の脱衣についてはスペースおよび手順の再考・検討を思案している。
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。		
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。	a	パンフレット・ホームページにより施設の概要、生活環境等を紹介している。見学にあたっては専門職の配置、利用料金、具体的支援内容等質問の多い事項について特に説明をするよう努めている。
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。	a	職員体制、利用料金等が掲載された重要事項説明書を用いて入所時の説明にあたっており、同意を得ている。入退所の流れについては業務手順が確立しており、利用者の不安や心配を取り除けるよう努めている。
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	入院やサービス移行にあたっては、引き継ぎ用のサマリーを提供し、継続した支援がなされるよう配慮している。相談支援・医療機関等と連携し、利用者にとって最善の支援となるよう努めている。
Ⅲ－１－（３） 利用者満足の上昇に努めている。		
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、取組を行っている。	a	年に１回の利用者満足度調査の実施、利用者の代表者が集まり、意見交換の場となっている生活委員会での話し合い等により利用者の意向確認がなされている。行事、施設内でのルール、施設の改築、健康管理等多岐に渡る内容について要望の把握に努めている。

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。		
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	苦情解決体制については掲示やホームページでの掲載を通して周知を図っている。意見等については、検討・分析・記録をし、対応を図っている。
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	重要事項説明書には苦情等の申立先として施設内窓口、第三者委員、運営適正化委員会の連絡先が記載されており、複数の相談先が明記されている。
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。	a	意見箱に投書された苦情・要望等については、案件により事実確認等の後、説明にあたっている。また他の利用者にも関係する事案については掲示等により周知を図っている。
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。		
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。	a	リスクマネジメント委員会を中心に危機管理要綱に基づいた安全体制の構築に取り組んでおり、ヒヤリハット・事故報告書の作成・分析・検討、安全点検等の実施がなされている。
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。	a	保健委員会による注意喚起、感染症対策マニュアルの設置により利用者の健康が保持される環境整備にあたっている。また清掃・消毒等の衛生管理、加湿器の設置、研修での周知により感染症蔓延防止に取り組んでいる。
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。	a	地域との総合防災訓練開催、防災協定締結等協力体制の構築がなされている。今後は、地域の方々からの具体的シュミレーションを盛り込んだ訓練実施、BCPの作成、備蓄場所・方法の変更を検討しており、実現が期待される。

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

Ⅲ－２－（１） 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ－２－（１）－① 提供する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。	a	「はなのたね」と題した業務マニュアルが作成されており、主に新入職員・実習生が活用している。また個々の具体的支援は「サービス基準値」に示されており、標準化による支援の固定化を防ぎ、個別支援計画によって一人ひとりに即した支援ができるよう取り組んでいる。
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。	a	随時と定時によりマニュアル・各種規程の見直しが実施されている。全職員に対する標準化ツールの浸透や定着を課題として認識している。
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。		
Ⅲ－２－（２）－① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a	アセスメント・計画策定・モニタリング・評価といった一連の流れが確立した「ケアプランシステム」が導入されている。「ケアプランの手引き」と題されたマニュアルには、策定のやり方・留意事項等が記されており、全利用者への支援が徹底するよう取り組んでいる。

<p>Ⅲ－２－（２）－③ 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。</p>	<p>a</p>	<p>年度中期におけるモニタリング、年度末の評価が組み込まれたケアプランシステムの実施がなされている。毎月の支援状況確認、利用者の状況や意向の変化などを組み入れ、定期と随時の変更により適切な支援の提供に努めている。</p>
<p>Ⅲ－２－（３） 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>		
<p>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、職員間で共有化されている。</p>	<p>a</p>	<p>日々および月ごとに記録がまとめられており、ケアプランに基づく支援が提供されているかの確認に繋がれている。記録方法や書式について法人内他施設との意見交換や検討する場を持つことを希望しており、実現が期待される。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>ファイル基準表により各書類に関する保存年限が定められており、適正な管理にあっている。書面等のキャビネットでの保管をはじめ、使用に関してルールと権限が定められており、慎重かつ厳重な取り扱いをするよう周知が図られている。</p>

評価対象A 個別評価基準

A－１ 利用者の尊重と権利擁護

	第三者評価結果	コメント
<p>A－１－（１） 自己決定の尊重</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>利用者が参加する親睦会、利用者が参加して様々な議題を検討する生活委員会を開催している。ケアプランは利用者の意向の聴取を大事にして作成するよう努めており、要望・意見の反映に取り組んでいる。</p>
<p>A－１－（２） 権利侵害の防止等</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>利用者の権利擁護に対する研修は全職員の受講を目指し、今年度10回以上の開催がなされている。セルフチェックの実施、支援に対する利用者・家族からの同意書の提出などを通して防止と対策を進めている。</p>

A－２ 生活支援

<p>A－２－（１） 支援の基本</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>サービス基準・ケアプランに即した支援により、利用者のできることを大事にした・自立の維持・促進に対する支援となるよう努めている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>筆談など多様な方法を導入し、利用者個別の状況・状態を理解しながら利用者とのコミュニケーション方法を図るよう努めている。利用者同士の関係性をはじめ生活に対する悩み等を聞きとれるよう配慮に努めている。</p>
<p>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</p>	<p>交替制勤務であることから引き継ぎ時の情報伝達は文書と口頭の双方で行い、利用者の状況等の情報共有を通して適切な支援提供にあっている。</p>

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	歌、書道、俳句等のレクリエーションは利用者の希望により選択できるよう設定しており、ケアプランに盛り込みながら支援にあたっている。利用者個別の支援、外出等の充実を図り、更に多様な活動を増やしていく意向をもっている。
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	利用者の個別状況にあわせた支援が実施されるようサービス基準・ケアプランの策定がなされている。器具等の使い方も含めリスクマネジメントを徹底し、新入職員に対してもOJTを含め、指導期間と機会を設けて周知を図っている。
A-2-(2) 日常的な生活支援		
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	アセスメント、モニタリング・見直しを通して計画および支援の実施状況の検証に努めている。日々の支援・アンケート調査・各種会合を通して利用者の意向を確認し、支援に反映するよう取り組んでいる。
A-2-(3) 生活環境		
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	1つの居室に複数の利用者が生活するため、カーテン等の使用、配置の工夫等により利用者への配慮に努めている。施設での生活や安全に対しては誓約書を設け、利用者・家族の理解のもとで支援が進められるよう取り組んでいる。
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
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	法人の理学療法士による指導をもとに生活の中で意識して機能向上を図るケアプランの設定に努めている。プログラムの実施だけでなく、自らの意思を大事にした活動となるよう努めている。
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
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	看護師を中心とした健康管理、嘱託医による診察・相談など利用者の健康管理に取り組んでいる。健康診断の実施、通院への支援など利用者の健康維持に対して対応を図っている。
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	緊急時対応のフローが策定されており、対応・連絡体制が構築されている。服薬支援については飲み残し等がないようチェックし、防止案の検討等を含め対応を図っている。
A-2-(6) 社会参加、学習支援		
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	利用者の希望を尊重した外出、外泊、面会等がなされており家族・友人等との関係性の継続を支援している。ソーシャルネットワークキングシステムの利用、習慣や信教の継続など利用者が社会との繋がりが持てるよう取り組んでいる。
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
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	他施設への移行等については相談、情報提供、見学等を通して支援し、利用者の希望の実現に向けて協力するよう努めている。関係機関と連携し、協調した体制となるよう取り組んでいる。
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		

<p>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>	<p>a</p>	<p>電話・面会等の機会を利用して、利用者の状況説明等に努めており、家族と協調した支援となるよう取り組んでいる。また後見人等家族以外の方とも連絡し、利用者それぞれに適した支援がなされるよう努めている。</p>
---	----------	--

A-3 発達支援

<p>A-3-(1) 発達支援</p>		
<p>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。</p>	<p>d</p>	<p>非該当</p>
<p>A-4-(1) 就労支援</p>		
<p>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。</p>	<p>d</p>	<p>非該当</p>
<p>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。</p>	<p>d</p>	<p>非該当</p>
<p>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。</p>	<p>d</p>	<p>非該当</p>