

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	法人事業の目的を記した「経営理念」と職員のあるべき姿を示した「行動規範」が策定されており、ホームページへの掲載・事業所内への掲示により周知が図られている。グループワーク等工夫した取り組みにより職員への浸透と理念に沿った支援の実践に努めている。

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	施設長・サービス管理責任者の出席のもと毎月法人において事業経営協議会が開催され、法人各施設の経営状況や課題等が検討されている。また地域の協議会参加や各種役員就任等を通して地域貢献ならびに地域ニーズの把握に努めている。
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	法人および行政に対しても定期的な報告がなされており、共有と連携をもって運営に取り組んでいる。家族の高齢化、利用者の年齢構成の変化などこれまでに経験をしていない事象に対して応じ、取り組んでいくよう計画立案にあたっている。

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	第3次中長期計画と題し、5年度におよぶ計画が立案されている。第2次計画の総括に始まり各事業の具体的な目標が記されている。また施設体系図は法人・地域・事業所・行政の関係がわかりやすく示されており法人が目指す将来像を理解することができる。
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	年度の事業計画はメインテーマを掲げており、各項目について具体的な目標が設定されている。対比できるよう前年度の計画も併記されており、目標管理・検証と改善を主体とした運営がなされていることが理解できる。
Ⅰ－３－（２） 事業計画が適切に策定されている。		
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	事業計画は職員会議により周知がなされ、意見の集約をもって検証がなされている。職員からのボトムアップできる仕組み作りに取り組んでおり、職員一人ひとりが考え、行動できる人材となるよう取り組んでいる。
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	法人報が配布がなされており、ホームページへのビューワー設定により事業計画・報告・中長期計画進捗状況を誰もが簡単に閲覧できる仕組みが整備されている。保護者会が設置されており、総会等を通して説明にあたっている。

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
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。		
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。	a	各施設からサービス管理責任者が集い、「サービス責任者連絡会議」が月に1度開催されている。定期的な第三者評価受審、キャリアアップ制度の導入等により継続的な取り組みがなされている。
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。	a	法人による各管理者の会議、施設内の職員会議、利用者意見の分析等々を通して常に支援の向上が検証されている。また指定管理者として地域のニーズに応えるべく、行政に対して定期的なモニタリング報告等が行われており、二人三脚にて運営がなされている。

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
Ⅱ－１－（１） 管理者の責任が明確にされている。		
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。	a	職務分掌により役割と責務が明確化されており、災害時の体制についても自衛消防組織図の作成により明確化されている。縦と横の関係性に対してどちらも機能するよう配慮しており、利用者にとってより良い支援となることを第一に職員配置等環境整備に努めている。
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。	a	虐待防止委員会での検証など法令遵守にとどまらず、利用者本位の支援実践のための取り組みがなされている。研修等での研鑽を自身の支援に置き換え、適切な支援実施に取り組んでいる。
Ⅱ－１－（２） 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
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。	a	専門職の知識を活かす、職員複数で協議する、現場の意見を吸い上げることを主眼として管理がなされている。把握した情報や事項を形にすること、改善として結果を残すことを意識した運営に取り組んでいる。
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。	a	LEDへの変更等により省資源・節電に取り組んでいる。またクロスを張り替えるなど明るく温かみのある雰囲気作りにも努めている。空調設備の取り替え等を計画しており、利用者が過ごしやすい環境を形成できるよう企画・提案に取り組んでいる。

Ⅱ－２ 福祉人材の確保・育成

	第三者評価結果	コメント
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。		
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。	b	多様なチャンネルを活用して採用に取り組んでおり、有用な媒体等を選定しながら効果的な人材確保に取り組んでいる。退職率の減少についても課題として認識しており小委員会の設置等モチベーションや能力を活かせる制度創設を企画している。
Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理が行われている。	a	キャリアパスを導入した役割等級制度が構築されている。キャリアの複線化・やりがいをもって働くことができる職場の形成に向け取り組んでいる。これまでの実績や評価を基に再度考課者への指導や振り返りを行うことを予定している。
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	チーム間の協力・時短意識の浸透等の取り組みにより時間外労働の削減に成功している。有給休暇についても利用者に対する配慮をもつよう指導しながら取得がなされている。

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	キャリアパスに基づく目標管理制度が構築されており、「行動」と「実績」の各シートによる自己評価表の作成・管理者による面談が実施されている。考課にかかる面談のほか日常より意識的にコミュニケーションを図るよう努めている。
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	研修計画が綿密に策定されており、人材育成への計画性を理解することができる。新入職員研修に始まり、記録の書き方等幅広い研鑽と向上に取り組んでいる。
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	職員の経験や受講歴に配慮し参加がなされている。行動障害に対する支援力向上を目指しており、外部研修の受講等更に進める意向をもっている。
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	オリエンテーションや資料の配備をはじめ受け入れ体制が整備されている。業務のイメージがもてるようまた安易な指導で将来困ることのないよう配慮しながら受け入れにあたっている。

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て定款、事業計画書、決算・監査・事業の各報告、法人報等誰でも閲覧できる仕組みが整っている。情報公開により壁をなくしていこうとする方針が実践されている。
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	取り引きに関して経理規程が定められており、内部監査等法人本部による指導がなされている。また行政とも報告連絡を通して適切な運営となるよう連携に努めている。

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	地域の催しへの参加を通して交流に努めているが、新型コロナウイルスの影響を考慮し、縮小等対応している。小学生の就労体験および宿題支援を兼ねた受け入れがなされている。
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	ボランティアの登録票を整備しており、オリエンテーションを経て受け入れがなされている。ソーシャルディスタンスを保つことができる活動において協力が継続されている。
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	地域との合同の避難訓練・作品展への出品など地域との協力にも注力がなされている。法人内他施設・相談支援事業所・行政と連携し取り組みがなされている。
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	施設内への防災無線設置・二次避難所指定等、地域の災害対策に協力している。また小学生の夏休み宿題支援と就労体験が新たに始められており、地域との交流が深められている。
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	生活困窮者支援として相談事業を受託し、地域貢献を果たしている。地域ニーズに応えるかたちで新規事業所が開設されており、今後の展開については中長期計画に明記されている。

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	「経営理念」に利用者の尊重を掲げており、職員に対しては「行動規範」・「倫理綱領」・「就業規則」をもってその推進と遵守を導いている。虐待防止委員会の活動、他事業所への見学、チェックリストの実施、各種研修やグループワークの実施によりその浸透を図っている。
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	利用者の尊重に対しては研修・会議等において周知がなされており、あわせて個人情報保護の遵守を指導している。支援に対しては複数対応と同性介助を基本としており、職員配置をもって体制整備がなされている。
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	利用希望の見学や実習の際には、1日の流れや活動内容を中心に丁寧な説明に努めている。なるべく利用者の様子を見てもらい、パンフレット配布・個別面談等を通して施設の理解が深まるよう努めている。
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	利用開始時に手渡す書類は一式がセットとして準備されており、契約書・重要事項説明書を使用して留意事項の説明がなされている。また個人情報の取り扱いについての同意も書面において取り交わされている。
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	終了となる利用者に対しては相談支援事業所と連携をしながらスムーズな移行となるよう努めている。利用者の特性を考慮し、より良い環境での支援のため、法人内他事業所への異動も多く、法人全体として連携しながら支援に取り組んでいる。
Ⅲ－１－（３） 利用者満足の向上に努めている。		
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、取組を行っている。	a	利用者が意見を言い、話し合いをする場として利用者部会が開催されており、意向聴取に努めている。利用者の意見が他の意向に隠れることのないよう思いのくみ取りに注力している。
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	苦情解決担当者・責任者・第三者委員の設置等苦情解決体制の整備がなされている。また重要事項説明書には、施設内相談窓口のほか所管行政等複数の申立先が明記されている。
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	連絡帳でのやりとりを通して利用者・家族との情報共有を図っている。また文面では伝わりづらい事項も多く、都度電話でやりとりをするなど丁寧な対応に努めている。
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	利用者・家族からの相談はむろん、地域の方々からの意見についても耳を傾け対応に努めている。通所のためのバス停の移動など要望に善処し、地域と協調した支援となるよう取り組んでいる。

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	事故報告書およびヒヤリハット報告書が整備されており、グループワークでの危険箇所抽出等がなされている。また事業所の配慮だけでなく、利用者からの声を聴き、安心できる環境形成に取り組んでいる。
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	消毒・検温・食事席の勘案・換気等により新型コロナウイルスへの対応にあたっている。マニュアルの整備、看護師を中心とした指導・行政等からの情報収集により対策を講じている。
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	「火災や地震等自然災害」および「火災時の発生場所」など想定を毎回変えるよう消防計画の立案と避難訓練の実施がなされている。備品の整備および法人内他事業所との連携等利用者の安全確保のための準備が施されている。

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	支援・作業別のマニュアルが策定されており、細かな注意事項と時系列ですべきことが網羅されている。また就業規則、個人情報保護規程等についても整備し、職員の遵守に取り組んでいる。
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	マニュアル策定の手順書も整備しており追加や見直しについても規定化されている。法人統一・事業所独自のものの切り分け、キャリアパスへの配慮等を考慮し、マニュアルの再編成を予定している。
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	利用者のニーズと課題の整理についてニーズ整理表・パーソナルサポートシート等書式整備がなされている。また関係機関との調整、看護師・サービス管理責任者・栄養士等の専門職員間での検討、利用者・家族との面談がなされており、グループでの協議を経てサービス管理責任者により支援計画立案がなされている。
Ⅲ－２－（２）－② 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。	a	個人に頼らない・方向性を同じくした支援の確立を目標としており、異動等によりサービスが不安定となることがないように標準化を進めている。担当以外の自立支援計画の把握と浸透を課題としており、ニーズの整理と支援の考察を進めている。
Ⅲ－２－（３） 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
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。	a	利用者の日々の記録は、業務日誌・看護日誌・給食日誌等に収められている。「記録の書き方」についての外部研修に参加するなど、適切な記録に取り組んでいる。
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	各記録や書類についての保存年限は一覧表にて管理されており、書庫にて管理がなされている。職員は個人情報保護の遵守に対して約しており、規程に沿った対応にあたっている。

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
A-1-(1) 自己決定の尊重		
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	利用者の意向や課題はニーズ整理表・パーソナルサポートシートに記録されており、確認により職員統一の認識となるよう努めている。利用者を尊重する姿勢、それらを活動として実現する実行力をもって支援にあたっている。
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
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	サービス責任者会議・虐待防止委員会等での検証により利用者本位の支援実践にあたっている。研修・グループワークの実施の成果は本評価に伴う職員自己評価結果にも表れている。

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本		
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	利用者になるべく主体的に行動できるようクラブ活動をはじめ多様なプログラムの設定に努めている。またダンスや体幹トレーニングを取り入れるなど利用者の健康と自律のサポートに注力している。
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	利用者の特性に合わせ筆談・ジェスチャー等の方法を駆使してコミュニケーションを図っている。利用者が不安定になる背景の理解、見通しを立てた日課やプログラムの説明、受け止める姿勢をもって支援にあたるよう努めている。
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	利用者の意思をくみ取るようコミュニケーションを大切にし、ニーズ整理表にて記録・確認している。生活部会等利用者が意見を言う機会を設け、利用者の声が隠れることのないよう努めている。
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	運動・創作などのグループ活動があり、日頃の活動を超えて利用者が楽しめるよう支援に努めている。ダンス・運動・発表機会などにも注力しており、利用者の生活の多様化に取り組んでいる。ウィズコロナ・アフターコロナとして新しい生活様式に馴染めるよう看護師を中心に指導と支援にあたっている。
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	利用者それぞれの特性に鑑みながらニーズ整理表・パーソナルサポートをまとめ、適した支援の提供に努めている。各種研修等への参加を通じた専門性の向上、ハードを含めた環境の整備によりより良い支援となるよう取り組んでいる。
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	食事の席は自由にしつつも、ソーシャルディスタンスを保ちながら食事ができる環境設定がなされている。嗜好調査のほか郷土料理やおまかせメニューの提供など利用者の楽しみとなるよう工夫を凝らしている。
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	同性介助を基本とし、特に排せつについては希望の考慮に対して100パーセントの実施にて対応にあたっている。職員配置・役割分担に配慮し、利用者のニーズに応じた支援環境形成に取り組んでいる。

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	ウォーキング・体操等を取り入れながら機能向上を図っており、利用者の状況にあわせて個別支援計画に目標を設定している。新型コロナウイルスによる運動機会の減少や筋力低下等にも対応している。
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	健康診断・歯科検診の実施により健康状態の把握と記録にあたっている。緊急時対応についても利用者の既往歴や特性を把握し、事態への備えにあたっている。
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	看護師を中心に利用者の健康状態の把握がなされており、家庭やグループホームとの連携に努めている。嘱託医との連携・運動療法の導入を通して利用者の健康維持・増進に取り組んでいる。
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	社会体験外出、催事での製品販売等を通して社会参加に取り組んでいる。また合同防災訓練、就労体験の受け入れ、夏休み宿題支援等々地域と密着しながら利用者が多様な経験をできるよう努めている。
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	法人内にグループホームを有しており、移行後も連携しながら継続した支援に努めている。相談支援事業所・家族と連携し利用者の生活・将来について検討に努めている。
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
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	保護者会を設置しており、総会・役員会を通して意見や要望の聴取に努めている。日々の連携は連絡ノートだけでなく、電話等にて丁寧な説明にあたり、家族とともに支援していく体制に努めている。
A-3 発達支援		
A-3-(1) 発達支援		
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。	d	「評価外」
A-4-(1) 就労支援		
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	すべての利用者が就労の喜びを感じられるよう支援に取り組んでいる。施設外就労・下請け作業の受注についても積極的に取り組んでおり、外部の講師を招いて勉強会を開くなど利用者の可能性を広げるよう努めている。
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	利用者が安心して就労できるよう各作業室・機器は安全への配慮がなされている。施設内・外のそれぞれの作業について充実を図るよう計画性をもって対応している。
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	工賃については利用者の皆でわかちあえるよう設定し、納得できるよう説明に努めている。就労継続支援B型はむろん、生活介護においても農作業・レザー作業等にて福祉就労に取り組んでおり、他事業所の見学等更なる充実に取り組んでいる。