

評価細目の第三者評価結果 （障害者・児福祉サービス分野）

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	・法人として経営理念、経営方針が定められており、園内各部署に掲示するとともに、職員ハンドブックや中長期計画などにも記載し、周知している。 ・一方、法人の理念方針は、事業団が提供する幅広いサービスを包含しているため、施設が提供するサービスの特色や方向性を踏まえた独自の理念や方針の検討が期待される。

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	・地域自立支援協議会や障害者プラン推進委員会に出席して、事業環境を把握して施設内への伝達・回覧している。 ・各種実績や予算の執行状況については、毎月、月次報告・試算表として作成している。施設の運営状況報告に基づき、職員数や利用率、定員充足率などに着目し、経営状況等を把握しており、達成目標を立てて、法人本部への提出も行っている。
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	・法人本部と連携し、毎月、施設長会議にて状況を報告するとともに、法人本部による定期的な施設巡回や施設の重点目標ヒアリング等により業務の進捗を管理している。 ・地域移行については、利用者個別の移行把握などの必要性が認識されている。施設から地域に移行した後のグループホームの生活のあり方などについて、関心を持ち、情報を収集している。

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	・法人として中長期経営計画を策定し、その内容を踏まえた施設での事業計画及び施設重点目標の進行管理を実施している。中長期経営計画については、３年ごとの策定、見直しを実施している。 ・施設の提供するサービス特性を踏まえ、施設としての中長期構想の検討が期待される。
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	・施設の事業計画は、中長期計画を踏まえ、理事会の承認を経て、毎年度作成している。 ・事業計画の柱は、法人中長期計画の実現方策と連動し、方策にそって、事業所としての方針を示している。 ・また、事業計画の具体化は、毎年度の重点目標シートに連動させている。

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	・事業計画の作成にあたり、運営会議や支援担当者会議において、職員に配付し、意見集約を行っている。 ・また、事業計画と連動した重点目標シートにおいて、現状や目標値、目標設定の理由、達成のための施策を明確にし、９月と１月にも振り返りを行っている。
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	・分かりやすくより理解が進むような工夫として、身体障害などの利用者との話し合いを年２回実施し、プロジェクターを用いて重点目標等施設の方向性等の説明を行う工夫をしている。 ・事業計画にそって成年後見制度の学習会の要望などがあり、勉強する機会も設けている。

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	・第三者評価を定期的に受審するとともに、独自の満足度調査の結果から、支援改善方法などを検討している。 ・また、法人でのサービス自己評価を年１回実施し、運営会議等で分析、検討しているほか、セルフチェックを年２回実施し、その結果を受けて改善計画や課題を文書化している。
Ⅰ－４－（１）－② 評価結果に基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	・セルフチェック結果に基づく改善事例として、夜勤対応専従の非常勤職員について、研修機能が十分でない結果がわかったことから、動画視聴による非常勤向けの研修機会の充実を図るなどしている。

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	・当事業所の職員に周知すべき事項については、理念方針、運営からサービスの詳細に至るまで、共通事項と支援事項に分け、職員ハンドブックに体系的にまとめ、文書化している。 ・その中に、職員の職務分掌を明示し、管理者の役割について明確にしている。
Ⅱ－１－（１）－② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	・法人全体の取り組みとして、法令順守に関わるセルフチェックを年２回実施している。 ・このほか、最新の法令遵守に関する情報については、管理者が県の通知等を共通のPC内掲示板や職員連絡会において周知している。
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	・独自に利用者満足度調査を毎年実施するとともに、その結果の分析と改善策の立案・実施について、運営会議や支援担当会議で指示している。 ・一例として、買い物や外出、食べ物についての要望を受けて、行事（向陽園マルシェ）でのカフェコーナーを開設し工夫している。
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。	a	・一昨年まで、利用者の日中活動には授産活動の側面が強かったが、コロナ禍による仕事種の変化や、印刷業態などの時代の変化を受けて、活動の方向性の見直しが必要となった。 ・このため、法人全体で日中活動検討プロジェクトを立ち上げ、新しいプログラムの検討・試行を行っている。また、様々な取り組みの様子をSNSで発信している。

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。	a	・法人本部及び各事業所が連携し、福祉人材に係る就職説明会への参加や、大学への説明、早めまたは複数回の採用試験の実施など、できるところから取り組んでいる。 ・人材の確保育成については、特に契約職員の確保に苦慮することはあるが採用後の定着・定期的な面談などを含め、計画的に対応している。	
Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理が行われている。	b	・法人として、「求める職員像」を明確にし周知している。職能等級基準、業績目標の管理、自己申告制度など、人事評価制度に基づく人材育成を図っている。 ・事業所独自の中長期ビジョンと合わせて、職員が自らの将来像を描くことができるような取り組みがさらに、期待される。	
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組んでいる。	a	・就業状況については、日々の朝礼や管理者の現場巡回、各部署打ち合わせ場面等で把握し、職員との直接的なやり取りを重視している。現場巡回は、管理者が副園長と、１日２回巡回している。 ・就業規則に応じた働き方の重要性や休暇取得促進を発信している。	
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 職員一人一人の育成に向けた取組を行っている。	a	・業務評価シートは、正規職員の全員が作成している。作成の際は、業績目標を設定し、施設の重点目標や部署目標との連動、自己啓発目標の設定などを含めている。 ・進行管理は、１０月に直属の上司と面談して内容を確認し、年度末に最終評価を行う。職員が成長し、組織の成果が実感できるよう努めている。	
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	・事業所としての研修計画は策定していないが、「人材の確保育成①施設内研修の実施」として、重点目標シートに研修の具体的な取り組みを記載し、研修の目標及びその背景も、明確にしている。	
Ⅱ－２－（３）－③ 職員一人一人の教育・研修の機会が確保されている。	a	・新任転入職員や、資格取得者については、個別の状況を把握しており、外部研修を含め受講履歴も、部分的には個別に残している。 ・一方、職員全員についての育成状況の把握については、事業所全体の研修計画整備とあわせ、より充実させることが期待される。	
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	・実習生受入れ要領を策定し、受け入れ方針に基づいた対応を行っている。実習生受入れマニュアルに基づき、事前オリエンテーションを計画的に実施している。 ・指導者に対する研修は、指導者講習会の受講を進めるとともに、学校側との連携とし巡回指導や学校訪問等を実施している。	

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	・支援向上委員会の管轄で、事業所のホームページを活用し、サービスの内容や事業計画、財務の状況について積極的に公開している。 ・第三者評価の受審は、法人としては継続的に実施し、ホームページでも公開している。
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	・Instagramの活用は、近年の試みで、もともと職員募集の目的があって始めたものだが、発信によって、様々な社会資源とつながり、新たな事業の企画などにもつながっている。 ・SNSの発信は、活動の幅を広げ、透明性の高いネットワークの創出にもつながっている。

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	・経営理念・方針にも示されているように地域との共生・関係を大切にしており、県や市が主催するイベントに参加し施設の取り組み等を伝えている。 ・施設の入口には利用者の制作品や独自の商品等を展示・販売しており、施設を訪れた方々に知ってもらうよう積極的なPRを行っている。 ・中学生の社会体験事業や高校の新任者研修を受け入れたり、工務店との連携を活かして向陽祭に招待する等、利用者との交流につながる取り組みを継続して行っている。
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	・ボランティアの受け入れに関する基本姿勢は要綱を策定し明示している。 ・ボランティア懇談会や体験会を開き、積極的な受け入れに努めており利用者の支援活動援助等に貢献してもらっている。 ・ボランティアは主として作業支援を担ってもらっているが、合気道の指導等、余暇活動につながるものもあり、利用者の関心や興味を促している。
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	・地域自立支援協議会に参加し、市の担当課作成の関係機関リストを活かして相談支援事業所との連携し利用者支援につながる対応を進めている。 ・定期的に協議会・各種会議に参加する等、福祉事業の現状や課題、問題点等を確認・把握し、施設として対応できることを検討する材料として活かし、必要に応じてサービス担当者会議を開催し取り組んでいる。 ・火災や自然災害の発生時には消防や警察等との協力・連携が重要となるため、日頃から緊急連絡網を整え、職員間で情報の共有・周知に心がけ、緊急事態の際にも的確な行動が取れるよう努めている。

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 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。	a	・国や県、市等の福祉事業に関わる行政の対応や法令等の改訂に関する情報は適宜職員間で確認・共有して、利用者に向けた最善の福祉支援活動につながるよう努めている。 ・地域自立支援協議会及び障害者プラン推進委員会に管理監督者が委員として参画し、地域における福祉ニーズを把握して施設の特徴を活かし何が出来るのかを考え、地域生活支援拠点事業への登録等、取り組みを進めている。 ・市の担当課との連携を図り、事業所連絡会で地域の抱えている問題や課題等の情報を把握し改善に向けた施設での対応を心がけている。
Ⅱ－４－（３）－② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。	a	・ショートステイの受け入れは県内全域を対象としており、利用率の向上と入所につながるよう家庭のレスパイト対応や緊急避難場所的な受け入れ等、情報の提供等に取り組んでいる。 ・中学生の社会体験事業や特別支援学校の進路指導への協力、独自のボランティア講習会を行う等、障害者施設につながる取り組みを進めている。 ・GH職員研修への講師派遣やサービス管理者研修へのファシリテーター派遣等、新たな支援者育成に向け可能な限り対応しており、地域における障害者福祉施策の推進の一翼を果たしている。 ・周辺施設の緊急時における避難場所を提供したり、市と福祉避難所協定を締結して自然災害時の受け入れ場所としての役割を担っている。

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	・経営理念や方針には障害者福祉に関して職員間で常に意識して取り組む方向性が示され、人権の尊重・利用者を第一とする姿勢、安心で安全な施設生活の提供に重きを置いて日々の支援活動が進められている。 ・定期的に権利擁護や虐待防止等の研修を行い、職員の意識向上・共通認識を高め、朝礼等で管理者が利用者の立場に立った気づきにつながる発信をして利用者の権利擁護を徹底している。 ・職員行動規範及び倫理綱領を職員ハンドブックに掲載し、研修や全体会議等で振り返り周知・共有を図り、自己評価や職員の行動チェックに活かし、日常から意識して取り組んでいる。 ・虐待の防止・身体拘束等の適正化を意識して支援活動に取り組むため、セルフチェックを実施し、必要となる対応や職員間の認識向上に向けた検討・協議を進めて実践に活かしている。
Ⅲ－１－（１）－② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a	・個人情報保護規程を定め利用者支援活動におけるプライバシーへの配慮を徹底し、職員全員が適正に対処できるよう理解と共有を図っている。 ・個人が特定されることをできるだけ避け、施設のHPやたより等への利用者個人が認識できる写真等の掲載を禁止している。 ・利用者支援は同性による介護支援に配慮するとともに、パーティションを用いてプライバシーを確保したり、個人情報保護や守秘義務の徹底等、できる限りの配慮をして対応を進めている。 ・職員ハンドブックによる倫理綱領の確認と共有を促し、職員間での利用者の権利擁護の徹底に向け、支援サービスの自己評価や行動チェック結果を活かして取り組んでいる。

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	・利用希望者には施設概要や提供される支援サービスについての情報が掲載されたリーフレットを配布し、事前に施設での生活状況等を把握・理解してもらっている。リーフレットやチラシ等は市町村向けに配布や設置をお願いしている。 ・施設HPにも施設概要や利用者の日常の支援活動や生活の様子等の写真を掲載しており視覚を通して確認できるように配慮している。 ・福祉施設のWEB情報や県のHP、市内事業所一覧等からも施設概要が確認でき、利用を希望する障害者や家族に向けて情報が提供されている。 ・利用者本人の希望が重要と考えており、施設の見学を勧めると共に、希望者のニーズに沿って体験実習プログラムを考え、まずは施設での支援活動や生活の様子等を直接見て感じてもらい入所したいと思えるかどうかを大切にしている。 ・入所前には施設での支援等に関する概要説明を受けてもらい、生活を丁寧に確認・知ってもらうことに重きを置いて対応している。
Ⅲ－１－（２）－② 福祉サービスの開始・変更に当たり利用者等に分かりやすく説明している。	a	・施設の利用開始時には相談支援事業所と連携し、契約書・重要事項説明書をもとに丁寧な説明を聞いてもらい、利用者本人及び家族等が了承・納得して同意を得られた後に入所受け入れをしている。 ・受け入れの際には利用者及び家族との面談を行い、障害特性や家庭での生活の様子等の情報を把握・確認し、利用者同士が合うか合わないかも考慮し部屋割りを検討、作業内容等にも配慮して、利用者本人が心地よく・落ち着いて過ごせるように考慮している。 ・自立支援計画の見直し・内容変更が必要な際にはアセスメントの見直し・確認を再度行い計画を再検討し、変更内容等はその都度利用者及び家族に文書で通知して分かりやすい図や筆談も含めて説明し、承諾してもらってから実践に移行している。
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	・他施設に移行する際には、サービス内容の変更が利用者の最善の利益に反し不利益とならないよう配慮するとともに、スムーズな移行となるよう日頃から家族、相談支援事業所・支援機関との連携・調整を行い、相互に理解ができたのちに対応している。 ・施設移行や自宅に戻った後には1カ月程度様子を伺い、相談支援事業所や家族を介して状況を確認し必要に応じて訪問や電話連絡等の対応を行っている。
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	・利用者全員を対象とした満足度調査を毎年行い、結果を利用者に向けて伝えている。 ・毎月個別面談を実施し、生活面や作業、日中の過ごし方等を聞き取り、利用者の気持ちや要望等を把握して改善や変更等が必要な際には対応策の検討・実践を速やかに進めて対応している。 ・支援計画策定の際には利用者の特性に合わせた確かなアセスメントに配慮し、叶えたい夢を計画に記載して達成できるよう支援に努めている。 ・食事を楽しめるように企画し、バイキング形式の料理の提供やデザートをつける等、メニューや味付け・盛り付けの工夫等を行っている。

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	・苦情解決要綱が策定され、利用者及び家族等からの苦情や意見等に対して速やかに検討・対処するようにしており、検討された結果や対応に関する情報等は利用者に向けて説明を行い周知に努めている。 ・利用者との話し合いの場が年２回設定されており、希望や意見等が施設に向けて発信できるようになっている。 ・苦情担当職員を定め、苦情解決責任者を園長とし、重要事項説明書に明記しており、適正な苦情解決に向けた対応を心がけている。 ・施設内には意見箱も設置されているが、直接職員や園長・副園長に声かけをして要望等を伝える利用者が多く、利用者と施設間の風通しのいい環境が窺える。 ・事業団選任の第三者委員が定められ、重要事項説明書にも明記されており、県の運営適正委員会の連絡先も周知されている。
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	・利用者から挙げられた意見や要望等に関する検討・協議は委員会で検討を行い、施設としてできる対応策の案を提示するよう手順等が定められている。 ・利用者や家族が理解しやすい情報提供の工夫も検討・試行されている。 ・３年毎に第三者評価を受審しており、利用者調査を行い、直接意見や意向等を聞き取る機会があり、利用者からの声を適正な支援活動へとつなげるよう役立てている。 ・利用者との面談を行う際にはプライバシーに配慮した場所として相談室や多目的室等を使い、聞き取り環境も考慮している。
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	・個別面談や日々の支援活動、生活援助、作業の中でも利用者からの意見や希望等が伝えられ、職員間でその場で即座に対応ができるものに関しては責任者に報告して実践に移し迅速な対応を心がけている。 ・施設全体での対応が必要なものや検討等に時間を要するものは、委員会や会議等の場で検討・協議を行い、速やかに対処するように努めている。 ・意見や要望等の優先度を検討して、虐待案件や利用者の安全や安心につながる内容のものは、できるだけ迅速に対処している。

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	・法人のリスクマネジメント委員会での危機管理に関する検討内容や定められたマニュアル等が各施設に配備されている。 ・施設では利用者が安心して安全な支援生活が受けられよう、危機管理要綱・リスクマネジメントに関する実施要綱及び非常災害対策計画を策定し、リスク管理・対応が行われている。 ・危機管理委員会では職員のヒヤリハットへの検証や改善策の周知に努め、危機管理・抑止に向けた意識を高めるように取り組み、ヒヤリハットの認識改革への展開として「ニヤリほっと」の名称で多くのヒヤリ情報を把握している。 ・報告されたニヤリほっとの情報はICTを活用して集計分析が行われ、事故防止に向けた啓発やヒヤリハット新聞の発行等に活かし、より確実な安全対応につなげている。 ・関係者間のトラブル等への対応でどうすればいいのかという利用者・職員の視点からの発想を支援計画の中に反映する等、事故の抑制・危険の回避を図っている。
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	・利用者及び職員の感染症対策に向けた対応マニュアルを策定、適正な感染症対応につなげるとともに、毎月危機管理委員会を開催、感染症に関する情報の発信や予防への呼びかけを行い、利用者・職員間での感染症に対する意識向上を促している。 ・新型コロナウイルス事業継続計画を定め、コロナウイルス対策の徹底を職員間で図り、利用者・家族にも協力してもらうい蔓延の抑止に努めてきている。 ・施設内研修で感染症対策としてガウンテクニックや手洗いの実技指導等を行い、対策の実践に活かしている。 ・新型コロナウイルスが５類指定となったことを受けて新型コロナウイルスBCPの内容を再度確認し、適宜修正を行うことで適正な対応につなげている。
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	・危機管理要綱及び自然災害発生時事業継続計画（BCP）に従って利用者も含め避難・防災訓練を定期的に行い、訓練で得られた経験を考慮し、危機管理委員会を中心に見直しをして、よりの確かな安全の確保、安心につながる対応実践に向けて取り組んでいる。 ・事業継続計画をもとに実践に沿った訓練や連絡・確認を行ったり、災害時に備えて時間や災害の種類等の条件を変えた訓練を実施するなど、安全と安心への対応に万全を期した取り組みを進めている。 ・今後、職員からの意見等を募り、様々な想定・条件を変えた考えられる訓練を試行して利用者や職員から訓練で得られた意見や要望等も活かし、BCPの再確認・見直し・共有等をさらに進められたい。

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

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。		
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。	a	・職員ハンドブックに園内例規やマニュアル、手順書が取りまとめられており、全職員が所持して必要時には各自で確認ができるよう配慮され、各部署会議や全体会議等にて周知が図られている。 ・ハンドブックには経営理念・方針から始まり、事業計画・予算概要・重点目標等が掲載され、行動規範・倫理綱領で利用者の人権や権利への配慮度が窺える内容となっている。 ・安心で安全な支援生活、作業の提供に向けて、危機管理に関する事項も整理され、利用者の落ち着いた生活・支援活動、作業環境への配慮に反映されている。 ・利用者の特性や支援にあたっての注意事項等は職員間で周知・共有されており、支援の実施にあたっては毎月の部署別会議で確認し、非常勤職員も含め利用者一人ひとりに適切に対応できるように配慮がなされ、必要に応じた改善も実施されている。
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	・ハンドブックの中に利用者支援の事項が整理されており、基本的な対応事項が整理されている。 ・ハンドブックの見直しは年度毎に行われており、利用者の状況に応じて修正が必要な事項に関しては適宜修正を行っている。 ・日常の支援活動に関しては担当部署会議等で協議が行われ、利用者の権利擁護と安心で安全な支援生活の提供に重点を置いた対応と取り組みが進められている。 ・各会議では個別支援計画の内容に沿って日々の支援活動の確認・検証が行われ、利用者の変化や成長に合わせ必要に応じて見直しがなされている。 ・支援活動への見直しや変更が行われた際には、関係する職員に速やかに周知・共有され、役付会議で報告がなされ、認知されることになっている。
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（個別支援計画）を適切に策定している。	a	・利用者一人ひとりの特性や支援上の配慮等を踏まえた個別支援計画が利用者一人ひとりのアセスメントをもとに策定されている。 ・アセスメントシートは概況・生活歴、生活状況、日中活動、健康状況、家族状況、本人の生活、異性介助、ニーズの特定から成り、ニーズの内容が個別支援計画に反映されることになる。 ・個別支援計画は策定・実施要領に沿って、利用者一人ひとりに取りまとめられ、利用者本人や家族等に説明され、確認・承諾を得て日々の支援活動の実践につながっている。 ・年１回個別支援プラン会議が開催され、本人・栄養士・看護師・管理者・サービス管理責任者が検討を行い、利用者本人の意思・意向が重要視される。
Ⅲ－２－（２）－② 定期的に福祉サービス実施計画（個別支援計画）の評価・見直しを行っている。	a	・個別支援計画策定・実施要領に基づき、６か月を目安に中間評価が行われており、適正な実施状況を確認している。 ・計画の継続・変更に関して確認を行い、個別支援プラン会議を開催して検討することとなる。 ・利用者の状況や意向等に沿って支援内容の見直しが必要な際には、担当部署会議や支援調整会議にて検討・協議が行われた後、適切に実行されるようになっている。

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（個別支援計画）の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	・定められた様式に従って、利用者一人ひとりの支援活動の内容や状況、日常における変化等の記録が作成されている。 ・施設内LANを介し支援記録等システムを用いて職員間での共有なされており、必要に応じて確認と追加・修正ができるようになっている。 ・利用者の記録作成に関する指導は0JTで具体的に実施されており、ケース記録、復命書、会議録等から構成され、内容に応じて供覧され周知されている。 ・支援記録等システムを用いることで、情報の検索やデータの集計・分析等も効率的に遂行できており、利用者一人ひとりの個別ファイルとして整理され、支援対応に関してよりの確に反映が可能となっている。
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	・利用者に関する支援記録や個人情報等のデータは事業団全体でバックアップ管理され、法人本部の記録媒体にて保管されている。 ・記録媒体は適切にセキュリティ保護がなされ、個人情報保護規定に基づいて適正な管理が行われている。 ・利用者個々の生活記録や支援計画の作成管理はサービス管理責任者が行っている。 ・書面での個人情報等は、事務室にて施錠管理ができる書庫にて保管され、厳正なセキュリティ管理のもとで利用者一人ひとりの支援活動に活かされている。

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	・利用者支援において、職員は自己決定と個人の尊重、平等な立場での支援が、具体的な支援場面において、どのように捉えて実践すればいいかを常に考えており、会議等で学べる環境を作っている。これにより、かけがえのない人として利用者を見ていく視点や姿勢を身に付け、職員間で共有している。 ・利用者一人ひとりのアセスメントや支援方針については、意思決定支援を進めながら時間をかけて把握しており、利用者の望む生活の在り方に沿った支援を行っている。 ・利用者のペースを大切に、いくつかの選択肢を用意し、選べる環境の中で利用者からノーの意思表示があった際は無理強いせず気持ちの切り替えができる環境を整えている。
A－１－（２） 権利侵害の防止等		
A－１－（２）－① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a	・年２回虐待防止に関するチェックリストを用いて職員が自身の言動を振り返る機会を設け、職員会議で集計分析結果を公表している。施設長はじめ入所、通所を担当する管理職が施設内を巡回し利用者の権利の侵害が無いことを確認している。 ・重度の障害を持つ利用者、意思表示が難しい利用者も多いため、職員の権利擁護への理解と実践、共通理解の醸成について重要と考え、施設全体で特に力を入れて取り組んでいる。

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	・利用者にも職員にも「施設入所だからできない」といった考えは全くなく、外出や買い物、タブレットやパソコン、携帯電話の管理、一日の過ごし方等利用者の楽しみや喜びの時間を尊重し、望む姿を個別支援計画に盛り込んで実践している。 ・利用者には様々な選択肢があることを知ってもらい、未来を想像できるように情報を提供している。利用者が仲間同士として周囲との関係を上手に作って行けるように支援している。 ・自立に向けた支援を行うことを基本姿勢にしており、作業では個々のストレングスに着目した支援を意識し、細かい手作業等利用者と職員が一緒に目標に向かうことで意欲の向上を図っている。段階的に職員の介入を減らし、見守るなどして自立に向けたスキルの向上を目指している。
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	・意思表示が難しい利用者もいるため、写真や文字、絵カード、カレンダーなど、一人ひとりの利用者に合わせたツールを活用してコミュニケーションを図っている。顔の表情を並べたイラストを準備し、今の気持ちを指してもらったり、図から選んでもらうなどの工夫をしている。 ・２択表示や一覧での提示など、利用者にとって提示方法も変えており、目線や表情、些細な仕草なども注意深く観察し、利用者の気持ちを汲み取っている。 ・それらをアセスメントのコミュニケーション領域の欄に記し、職員が共有を図りながら本人の訴えを汲み取っている。
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	・支援計画の作成時の面談に加え、毎月の利用実績確認時に、利用者と話す時間を設け、体調、作業への希望、活動プログラム等の意向を丁寧に聞いている。個人の目標や職員に手伝ってもらいたいことなども聞き取り、利用者の意向に沿った過ごし方が出来るように、アセスメントのプロセスや支援現場においてきめ細やかな対応を行っている。 ・職員は利用者から気軽にいつでも話しかけて貰える存在になるよう努めている。利用者の言葉や行動から気持ちの変化に気づける力が大切と考え、些細な変化であっても記録に残し、情報共有に努めている。
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	・詳細なアセスメント項目を設定しADLや心身の状況、どのようなコミュニケーションが好ましいか、利用者の希望を加味してプログラムの参加の見立て等を記している。 ・アセスメントの精度を上げることに注力し様々な制限がある場合の配慮も職員間で共有し詳細な課題分析を実施した後に個別支援計画を作成している。 ・日中活動においては本人の好きな活動を増やすために個別や小集団など様々な内容の活動を提供し、出来る限り充実したものになるように配慮している。また、身体機能の維持や機能低下を防ぐことにも力を入れて取り組んでいる。 ・集団の中でも個々のペースに合わせて支援を実践している。動作がゆっくりな利用者と機敏に動きたい利用者で過ごすスペースを分けたり、定時の誘導なども利用者に応じて声掛けに工夫している。
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	・日常の支援では、利用者の発するサインや気持ちが不安定になるきっかけを発見した時は、記録に残し、情報の蓄積を通じて支援の充実を目指している。 ・日々の観察の結果を個別の支援に役立てており、分析の結果から、例えば怒りの前兆を察知して和らげる支援を行うなど、個々の利用者の特性を把握しながら安定した生活を送るための支援につなげている。 ・利用者の全体像を多角的に把握し、主体的な行動への支援に向け、職員が力量を身に付けることが大切と考え取り組んでいる。

A－２－（２） 生活環境		
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	・利用者の充実した日常生活の構築に向け、日中の活動は今までの作業中心から健康の維持向上に対応する支援に重点を移している。 ・健康面では、身体機能や年齢に応じた静かなプログラムを用意すると共に、身体を動かす活動としてポッチャやストレッチ等のリハビリ運動も実施している。ポッチャ大会の開催で、競う楽しさも味わえるようにしている。 ・食事や入浴、排泄といった日常生活上の支援は利用者の障害程度や身体機能に応じておこない、過剰な介助にならないようにアセスメント時に職員間で十分話し合い、介助の量を調整している。留意点や特殊な介助方法が必要な時は、個別の支援マニュアルを作成し、安全面に十分配慮しながら介助をおこなっている。 ・利用者に食を楽しんでももらいたいと考え、調理担当者との協働で、食材の選定から味付け、食器の選定などに労を惜しまぬ努力で、利用者の健康を支えている。バラエティ豊かな献立に甘い手作りデザートを加え、選択食の実施、この日は制限なく好きなだけ食べて良いバイキングの実施、季節行事に因んだ食事も提供している。
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	・利用者は男女別のフロアの２人部屋に居住しており、居室内は２つのベッドの間をカーテンで仕切って使用している。談話室には冷蔵庫と調理器具、テレビ、椅子等が設置され、洗濯場もある。慣れた環境の中で利用者がリラックスして過ごせる環境を整えている。 ・トイレはワンフロアに複数箇所あり、浴室には機械浴が設置されている。脱衣室は冷暖房設備がある。 ・見通しの悪い廊下で出合い頭にぶつかる危険がヒヤリハットに上がると、すぐに注意喚起のポスターを貼るなど、素早い対応で利用者の安全面に配慮している。 ・建物は経年の劣化もみられるが、毎月安全点検を実施して、小破損に対応し、修理や設備の更新に努めている。暑かった夏も適切な室温管理で乗り切った。

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	・高齢化や虚弱化による身体機能の低下を、出来る限り緩やかにしていけるように、また、利用者が出来ることは自分で出来ることを目標に、整形外科の嘱託医の協力を得て、希望者に機能訓練プログラムを作成している。 ・専門職と連携を図りながら、個々の現状に合ったりハビリを実施している。訓練室にはエアロバイクの設備もあり、週３回の健康器具を使用したプログラム以外に、体操や腹筋など日常生活で行える内容も取り入れている。
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	・年２回健康診断を実施している。障害児者専門の歯科受診につなげることも多く、外部の医療機関受診の際は健康状態を書面にして持参できるようにしている。受診記録や配薬、抗生剤・解熱剤使用の禁忌等の資料は利用者急変時、緊急時に持ち出せるようになっている。 ・検温と血圧測定を行い、食欲や排便、睡眠の状況などは職員が支援記録や日中活動記録に細かく記載し職員間で共有している。 ・栄養士が実力を発揮し、利用者の食に関する課題に積極的に取り組んでいる。食事中の巡回で嚥食状況等を確認し、嗜好調査の実施で利用者の意見を幅広く汲み取り献立作成の参考になっている。美味しい食事の提供で外食する利用者は少なく、生活リズムを整え、安定した睡眠につながるなど、食の安定で利用者の健康面を支えている。
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	・緊急時の動きはフロー図にして掲示し、その日の利用者の身体状況によって職員間で対応を確認し合っている。 ・感染症対策関連の研修では、手指消毒や防護服着用の実践研修も実施し、疾病や障害に関する研修も実施している。 ・服薬管理に関するマニュアルがあり、利用者別の服薬支援の手順書もある。薬局薬剤師から届いた薬を、担当職員が確認しながら配薬し、服薬時に職員が確認する複数回のチェックで確実な与薬につなげている。

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	・利用者の安心と安全確保を最優先に考えた上で実施している社会科見学や工場見学は、働く場面を目の当たりにできる事で利用者の意識改革と意欲の向上につながっている。 ・利用者は単独で積極的に近隣商店、薬局等に出かけ、外出行事の他にスポーツ大会への参加、物品販売会、地域祭りなどにも参加している。 ・日々フロアを巡回する施設長に直接意見を述べる利用者も多く、加えて施設内の居住区ごとに行われるコーナー会議（利用者集会）や、支援計画作成時の面接などから利用者の意向を把握しており、さらに今年から毎月実績確認時に面談を実施し意向の把握に力を入れていることが窺える。 ・利用者が地域の多様な人々との交流を図って、日常とは違う体験から活動の幅を広げていることを職員は十分理解した上で情報を提供し、支援にあたっている。
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	・利用者が社会資源を活用しながら、地域での活動の幅を広げていけるように支援している。利用者は、自らの嗜好に応じて、外食や買い物などに自由に出かけている。 ・利用者の地域移行については、相談支援事業所との連携を図りながらグループホームの紹介や見学等の支援をする形で進めていきたいと考えている。 ・入所の時点での地域移行に関する利用者と家族の意向を聞き、段階を踏んで情報提供をおこない家族の理解を得られるようにしている。 ・先進事例に学ぶ機会を設け、地域生活が展開できるよう交流の持ち方や、社会資源の活用などをまとめ、利用者から地域移行への希望が出たときにサポートできるように常に準備を進めている。
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	・面会や帰宅の制限は設けず、家族の要望に応じて自由に会える機会を設けている。意思疎通が難しい利用者については、家族と連携を図って、情報を共有し、支援の充実につなげている。 ・利用者の近況を家族に報告するようにしている。特に最近の試みとしてのSNSの活用は、各種イベントや、参加時の利用者の様子などを多くの写真で紹介しており、タイムリーな情報発信は家族に歓迎されている。 ・家族等の支援力の低下が見られた際には相談支援事業所と連携し、専門性の高い機関にサポートを要請することもある。

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。		
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	・就労継続支援B型のサービスを実施しており、様々な受注作業等幅の広い作業を提供し、施設の存在は地域に認知されている。 ・障害の程度や得手不得手に関わらず、利用者が生産活動に携わっていけるように作業工程の細分化を行っており、チャレンジしやすい環境を作っている。 ・作業の順番を番号で示したり、流れを図で掲示するなどして利用者が一人で進められるように配慮している。準備や後片付けについても利用者が自立して作業を進められるように支援している。
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	・利用者が得意な作業を担当することで効率化を図り、同時にチームワークの向上もめざしている。作業室内の整理整頓や作業環境を整え、利用者の動線を確保し作業の流れをスムーズにしている。 ・給料の仕組みについて説明し、理解を促している。利用者ごとに作業と給料の仕組みも説明している。達成感を感じ取り、仕事で得た給料を使う喜びも実感できるように支援している。
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	・日中活動を再検討した結果、今までの作業中心から健康第一の運営にシフトし、利用者の重度化、高齢化に対応している。一方で、多くの報酬を望む年齢層の若い利用者の増加もみられており希望に添えるように配慮している。 ・利用者の生活スタイルも多様化し、それらを理解し対応するべく、活動内容の検討を進めている。 ・利用者が個々の能力を活かしていける作業を作り出すことも大切と考え、力を入れて取り組んでいる。