

# 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。また全職員に配布されている「運営の手引き」には、事業計画、業務マニュアルが盛り込まれており、施設の方針および職員としての服務等を周知している。

### 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	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。法人内施設長会議、各種関係団体との会合出席や研修において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。利用者の確保、利用者の重度化と高齢化への対応、慢性的な人材不足解消等の課題を認識しており、改善に取り組んでいる。

### 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。
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、人材の確保育成・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目標シートに示されている。重点目標シートは現状・目標設定の背景・達成のための施策のほか、目標値が数値化されている。
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	事業計画の進捗は、役職者が参画する運営会議や統括会議等にて確認し、職員が参加する全体会議等にて周知を図っている。重点目標は、半期での中間考査がなされており、法人・施設ともに進捗を確認している。

<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>行事や嗜好調査の結果等は掲示し、利用者への周知を図っている。家族会が発足されており、総会や役員会での説明により事業への理解を深めてもらえるよう取り組んでいる。</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>サービス自己評価にて抽出された課題については、次期を待つことなく都度改善に努めている。施設独自に行っている行動基準チェックの結果も踏まえ、一人ひとりの職員の意識向上を施設全体の改善に繋げるよう取り組んでいる。</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>組織図および職員一人ひとりの具体的業務が記された業務分掌が作成されており、役割分担が明示されている。また災害時等への対応として安全衛生体制も文書化されている。</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。</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>法人内他施設との情報共有により購入先の選択等経費節減にあたっている。また夜勤時のチェック、職員の相互扶助、ミラー設置等、利用者の安全と権利が擁護されるよう改善に取り組んでいる。</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。人材の確保・欠員の補充は施設の最重要課題として認識しており、職員説明会への参加など労力の注入、求人サイトへの予算投下などあらゆる手段を講じていく意向をもっている。</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記録し、一目でわかる管理により適正な運用を図っている。契約職員の処遇・昇給についても見直し、施設全体の労働環境の改善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が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	現在必要な事項を考慮した内部研修実施、受講した職員が水平展開することを想定した外部研修派遣など実務への反映を意識した研修実施がなされている。介護ロボットの導入、ノーリフトケアによる腰痛防止など多岐にわたるテーマを学ぶ意向をもっている。
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	実習の手引きに基づいた受け入れがなされており、看護師、言語聴覚士、理学療法士等専門職からのアドバイスなどを通じて指導に努めている。現在業界自体が抱える利用者の高齢化・重度化といったテーマについても考察しながら実習に取り組むよう指導にあたっている。

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。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図られている。
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、防災訓練等の開催を通じて交流がなされている。また特に近隣の高等学校とは文化祭への参加やレクリエーションの協力など密なる交流がなされている。立地を活かし、若い世代に多様な経験を積んでもらえる取り組みは他の施設の範となる。
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、将棋・パソコン・買い物・行事等の余暇支援を中心に協力を得ている。利用者の個別支援・植栽等については今後募集に注力す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	関係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。地域活動支援センター、障害者歯科診療、相談支援、聴能訓練などを併設していることから情報共有を通して連携にあたっている。
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	福祉避難所として地域・近隣施設と相互防災協定を結び、被災時の協力体制を構築している。協働での防災訓練の開催、感染症・摂食嚥下についての講話など地域を対象としたサポートにも注力している。
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	障害者歯科診療所、聴能訓練事業、地域活動支援センターを併設するなど総合的に支援施設として存在している。他事業と連携し、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活動を実施している。

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・行動規範を運営の手引きに掲載するなど福祉従事者として遵守しなければ行けない事項の周知に努めている。行動基準チェックにより接遇の検証を行うなど継続した取り組みにより方針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	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。特に利用者の呼び方については、親しみを込めすぎないように指導しており、改善を図っている。
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。見学にあたっては医療行為について、料金や食事の仕組み等について説明にあたっている。
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。特に相談先の紹介など苦情解決体制については丁寧な説明に努めている。

<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>入院やサービス移行にあたっては、健康管理表等の情報提供をし、継続した支援がなされるよう配慮している。関係機関と連携し、サービス終了後も相談できる体制を整備している。</p>
<p>Ⅲ－１－（３） 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>年に１回の利用者満足度調査の実施、委員会への利用者の参加、家族会や役員会でのコミュニケーションを通して意向の把握に努めている。満足度調査の聞き取りにあたっては直接支援していない職員が当たるなど配慮を検討している。</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>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>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・記録し、対応を図っている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>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。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>廊下等への掲示物に対して利用者が関心を示していることから、多くの情報を掲載し、利用者の理解が深まるよう取り組んでいる。個別支援計画作成時の面談等を中心に利用者の相談にのれるよう取り組んでいる。</p>
<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。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>ヒヤリハット報告書については誰もが書きやすいよう書式を整え、予防策の検討、危険の分析・職員への周知、ロールプレイの実施等多様な施策を実施している。危機管理対応マニュアルを整備しており、安全委員会を中心に転倒・転落・誤薬等の減少・撲滅に取り組んでいる。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>感染症蔓延防止マニュアルの設置、看護師よりの指導により安全衛生管理体制の整備にあっている。予防注射の接種、加湿器の設置、ガウンテクニックの周知、感染物取り扱いへの注意喚起等により感染症蔓延防止に取り組んでいる。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>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。今後は防災計画の内容を昇華させる形でBCPを作成する意向をもっている。備蓄の整備、伝言ダイヤルの活用等もなされており、万一の事態に備えている。</p>

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

<p>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。</p>
--

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	「運営の手引き」には業務分掌・行動規範等のほか標準化のための業務マニュアルが付されている。また入浴・排せつ支援、シフトごとの業務、利用者別の支援方法などについても標準化が図られている。
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	年度末にマニュアル・各種規程の見直しを実施されており、運営の手引きの改訂事項については全職員に配布し、差し替えを行っている。日々の連絡会には「運営の手引き」を持参し、都度確認する習慣が確立している。
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・サービス実施の流れは「個別支援計画策定手順」にまとめられ、スキームが確立している。上長・専門職の関わり、利用者への説明が意識されていることが理解できる。
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。	a	利用者ごとに計画作成・見直し実施の月がグループ分けされており、一時に集中することなく丁寧に対応できる仕組みが構築されている。定時のタイミングだけでなく、状況の変化に応じて随時検討・更新するよう努めている。
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	日誌、サービス実施記録が整備されており、利用者の日々の様子や健康状態がおさめられている。サービス実施記録には毎月の評価が付されており、管理者のコメントと共に1ヶ月を振り返る内容となっている。
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	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、適正な管理にあたっている。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。

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	個別支援計画作成時の話し合い、満足度調査の分析等により利用者の意思を尊重した支援にあたっている。利用者・家族双方の意見を聞き、話し合いを通してバランスと調整に努めている。
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	行動基準チェックの実施、行動規範の徹底等により利用者の権利擁護に取り組んでいる。やむを得ず身体拘束を実施する場合にも説明と同意のスキームが確立しており、経過を確認しながら支援にあたっている。

A－２ 生活支援

A－２－（１） 支援の基本
---------------

<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>金銭管理をはじめ利用者一人ひとりのできることを大切に、自律をサポートできるよう支援に努めている。また買い物等についても様々なツールを使い、思い思いの生活が実現できるよう支援している。</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>利用者一人ひとりの特性を考慮し、文字盤や絵の使用など、ビジュアルを活用しながらコミュニケーションを図っている。また、食事については選択メニューを導入するなど意向の反映に配慮している。</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>個別支援計画策定時のアセスメントにおいて、利用者の意思の確認、相談への対応にあたっている。集団給食であることから利用者の要望に必ずしも応えられないメニューもあるため、選択メニュー、外食、バイキング等を導入し、工夫した取り組みにより補うよう努めている。</p>
<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。</p>	<p>a</p>	<p>歌、運動、書道等のクラブ活動や余暇支援が設けられており、利用者の意向により参加がなされている。また関係機関によるゲーム大会にも参加しており、利用者が思い思いに楽しめる環境が提供できるよう取り組んでいる。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>個別支援計画策定やモニタリングを中心に利用者の行動や生活の状況を把握し、適切な対応に努めている。利用者こだわりについてもなるべく継続し、対応を図るよう取り組んでいる。</p>
<p>A-2-(2) 日常的な生活支援</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>食堂の席やクラブ活動におけるグループ等については利用者同士の関係性を考慮し、皆で楽しめるよう配慮に努めている。個別支援計画の策定を通して利用者一人ひとりの生活の安全と施設全体での快適性ととのバランスを図りながら運営にあたっている。</p>
<p>A-2-(3) 生活環境</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>車椅子の使用方法等についても都度注意喚起をし、事故につながらないよう指導に取り組んでいる。またブレーキやストッパーなどの福祉用具からトイレや浴室などの共有空間に至るまで日々の安全点検がなされており、日誌に記録されている。</p>
<p>A-2-(4) 機能訓練・生活訓練</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>理学療法士によるリハビリテーション計画、医師の指示書をもとに機能訓練が実施されている。また朝夕に自主訓練時間が設けられており、利用者のやる気や向上心を大事にしながら支援にあたっている。</p>
<p>A-2-(5) 健康管理・医療的な支援</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>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努めている。</p>

<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>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ダブルチェック等の実施、委員会での検討等により誤薬の防止に取り組んでいる。</p>
<p>A-2-(6) 社会参加、学習支援</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>利用者の意思を尊重し、届け出制による外出・外泊が実施されている。作品展への出展、車椅子ダンス、関係団体とのゲーム大会等での交流を通して社会との繋がりを意識するよう努めている。</p>
<p>A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>他施設への移行等については、個別支援計画策定時のアセスメントを中心に意向の確認にあたっている。関係機関との連携等側面的支援として取り組んでいる。</p>
<p>A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援</p>		
<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>家族会は総会および役員会が定期で開催されており、環境整備等も含めて家族からの後援がなされている。支援状況、職員体制等についても適宜報告し、家族の理解が得ら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>評価外</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>評価外</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>評価外</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>評価外</p>	