

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。年齢・職種等幅広い職員が在籍するなか、認識を統一し、利用者主体の支援実践に努めている。

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	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。また各種会合への出席・市区町村連絡会の開催を通して地域からの情報収集に取り組んでいる。連絡会は、行政・福祉事務所等の方々を多数招いて盛大に行われており地域との関係構築が図られている。
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。利用者本位の支援実践のため、利用率、施設設備の拡充、送迎方法等々改善事項について協議・検討を重ねている。

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おり、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、人材の確保育成等理念に沿った基本方針を記載している。目標や支援方法は重点目標シートに表しており、あわせて設定の理由・中間評価・達成状況についても明示している。具体的数値目標と達成度合が定められており、支援の質を数値化して前に進める内容は、他の類似するそれと一線を画す内容となっている。
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	事業計画の進捗は運営会議等にて確認し、修正等を図っている。職員からのボトムアップを意識した運営に努めており、重点目標シート等事業計画は全職員に配布されている職員ハンドブックに掲載している。

<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>生産活動会議・日中活動検討会議・個別面談では利用者に直接施設の状況等を話し、理解が深まるよう取り組んでいる。また家族に対しても家族会等の機会を利用し、家族を巻き込んだ運営となるよう努めている。</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>「サービス自己評価」は評価結果をもとに改善計画を立案し、施設全体として改善に取り組んでいる。セルフチェックや研修についても工夫し、改善と改定を図っている。</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>組織図、業務分掌が作成されており、職員ハンドブックへの掲載にて職員にも周知が図られている。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た内容となっている。</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>法人として食品・調味料等の一括購入をし、スケールメリットを活かした取り組みがなされている。記録時間や通院対応の効率化による時間外労働の削減を目標としており、実行が期待される。</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>計画的な正職員採用、各種媒体の利用、専門職の配置等により、安定した運営に取り組んでいる。契約社員の確保は課題として認識している。退職管理・多様な働き方の提案・キャリアプランの提示等により推進する意向をもっている。</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継続的に測定することで適切な運営に努めている。
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。有給休暇の取得に対しては計画的付与等により消化率の向上を目指している。
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るなど、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	職員の学びたい事項は、アンケート・面談等を利用して聴取しており、参考にしながら園内研修の実施、外部研修への派遣を行っている。事故防止、介護技術向上等多様な研修参加がなされており、特に権利擁護については園内研修の実施等注力している。今後は生産活動における工賃向上・営業戦略、重度化への対応の研修参加を希望しており、多様な利用者受け入れに繋がるよう思案している。
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	実習生受け入れ要領に基づき、オリエンテーションの実施、適切な指導に取り組んでいる。特に巡回指導時における学校との連携を大切にし、丁寧な指導となるよう努めている。

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。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、行事への招待、合同研修の実施、防災協定の締結等を通して交流を図っている。

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	ボランティア講習会の定期的開催をはじめボランティア受け入れ体制が整備されており、作業サポート・野菜栽培を中心に受け入れがなされている。日中活動や外出の充足などについても今後協力を得られるよう広報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	市町村連絡会の開催を通して関係各所との連携を深めている。利用者の地域移行をはじめ各種取り組みは、施設単体での解決ではなく、関係機関との連携を図り取り組んでいる。
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	グラウンド・会議室の貸し出しなど地域のニーズを把握しながら機能の提供にあたっている。被災時の相互協定に基づく実践的な受け入れ訓練を予定しており、今後も法人内他事業所の取り組みを参考に進めていく意向をもっている。
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	障害者歯科診療所を併設しており、地域の歯科医院での治療が困難な方々の診療を実施している。また関係各所の協力を得ながら作業の受注等がなされている。

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	行動規範・倫理綱領が、全職員に配布するハンドブックに挿入されており、利用者本位の支援が実践されるよう周知を図っている。虐待防止セルフチェックを実施し、職員の意識が徹底するよう取り組んでいる。
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	職員は、個人情報保護・虐待防止に対する誓約書を提出しており、プライバシー・権利擁護を意識した適切な支援を約している。園内研修を通して基本的な事項についてもわかりやすい説明に努めており、ケア担当職員以外にも浸透するよう取り組んでいる。
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	パンフレット・ホームページにより施設の概要、生産活動等を写真等を使用して説明している。施設の設定内容に適した利用をしてもらうため、説明と理解に努めている。
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。利用者の自立度や施設とのマッチングを踏まえた説明に努め、理解が深まるよう取り組んでいる。
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	退所にあたっては、引き継ぎ用のサマリーを提供するなど配慮に努めている。移行先からの質問等に対しては真摯に対応し、継続性をもつよう取り組んでいる。
Ⅲ－１－（３） 利用者満足の向上に努めている。		

<p>Ⅲ－１－（３）－① 利用者満足の上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>利用者満足度調査の実施、日中活動会議・生産活動会議での意見聴取により利用者の意向確認がなされている。利用者満足度調査の在り方や改善策の提示方法は今後も検討を継続する意向をもっている。</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>苦情受付担当者、解決責任者・第三者委員等の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。</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。嗜好調査・利用者の意見答申の場の設置等により相談しやすい環境の提供に努めている。</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>利用者からあげられた意見については、面談の実施等により問題を掘り下げて考察するよう努めている。法人により設置された苦情解決要領に従い、適切な対処にあたっている。</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>リスクマネジメント委員会による危機管理要綱に基づいた安全体制の構築に取り組んでいる。また施設としてリスク別の対応フローチャートの作成、ヒヤリハット新聞の掲示など独自の取り組みがなされており、利用者の安全対策への注力を理解することができる。</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>給食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。職員へのガウンテクニック等の指導、利用者への手洗い研修会の開催等多様な取り組みにより蔓延防止の徹底策を講じている。</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>年に4回実施する避難訓練は、夜間・火災・地震の各想定に基づき実施がなされている。また防犯訓練の実施、BCPの策定などの取り組みにより利用者の安全確保向上にあたっている。</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>		
<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。</p>	<p>a</p>	<p>職員ハンドブックとして業務マニュアル・規程等が作成・配布されている。マニュアルを作成して・持参して安心という概念から脱却し、浸透・定着を今後も図る意向をもっている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>職員ハンドブックは、年度末の見直しを中心に改訂を図っている。フローチャートの作成など職員へのわかりやすさを重視した改訂に努めている。</p>
<p>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。</p>		

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	「個別支援プラン策定管理の流れ」と題したフローチャートが策定されており、個別支援計画の進捗が図られている。アセスメント→支援プラン作成検討会→本人確認→モニタリングなど一年のスケジュールと実施内容が確立しており、利用者の意向を反映した支援・施設全体で関わる評価がなされるよう取り組んでいる。
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	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策定管理の流れが確立している。モニタリング項目は詳細に渡っており、利用者の健康状態・作業状況の把握に注力している。評価の際には、慎重に見極めるよう指導にあたっている。
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の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	支援記録、実績確認により利用者の日々の様子や状況を記録にまとめている。施設内において記録の書き方について研修を実施するなど記録の差異をなくし、情報共有が図られるよう取り組んでいる。
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	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。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	利用者が組織する自治会が設立されており、施設内のルールや催し等の話し合いがなされている。利用者の自治が尊重されるよう・意向が反映された運営に努めている。
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	虐待防止チェックリストの実施とその分析により利用者を尊重した支援の実践に取り組んでいる。グループワークを取り入れた研修など工夫した取り組みにより徹底に努めている。

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	利用者の機能を活かしたプランの作成を通して利用者の自律した生活の実践に取り組んでいる。アセスメントにおいては、利用者の意欲を引き出すことに注力しており、自立へのサポートに努めている。
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	利用者ごとの特性を理解し、掲示板での連絡事項の伝達、メールや筆談の使用等工夫した支援に努めている。挨拶から始まり、コミュニケーションを図ることで、利用者の声に耳を傾けるよう取り組んでいる。

<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>アセスメント時を中心に日々の支援の中で利用者が相談できるよう取り組んでいる。また表面上に表れる現象にとらわれることなく、能力を発揮できるようモチベーションの向上にあたっている。</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>利用者の会合時に映画鑑賞、紙芝居等の催しをしたり、園内レクリエーションとしてスポーツや外食を楽しむなどの活動がなされている。今後も日中活動の充実に対して継続していくことを表明している。</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>個別支援プランの策定、支援担当会議での検討、随時のケース会議等を通して利用者の状況を確認し、適した支援の実施にあたっている。日常支援のほか、作業内容・作業環境についても勘案しながら支援に取り組んでいる。</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>個別支援計画の中間考査、評価を通して基づく支援の実施確認にあたっている。支援記録、実績確認から支援経過を確認することができる。</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>施設の老朽化に対しても点検・整備に努め、都度改修等にて補い、対応を図っている。廊下やトイレの温度管理、入浴設備等今後も利用者の利便性と快適性を追求し、検討の意向をもっている。</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>b</p>	<p>理学療法士による機能訓練等は実施していないが、利用者のニーズについては確認している。ストレッチ等の外部研修を受講し、内部への水平展開等を思案している。</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、利用者の自己管理の促進等を通して健康増進を支援している。</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>健康診断の実施、嘱託医による診察等により医療的支援を実施している。服薬支援については、利用者の自己管理方法を含めて見直しを検討している。</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>利用者ごとの外出に加え、出張販売への参加など社会との繋がりを意識した取り組みがなされている。今後は内職企業の見学などの個別対応についても実施を検討している。</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>他施設および地域への移行等については、家族や後見人と相談、情報提供、見学等を通して支援にあたっている。個別支援計画にも盛り込み、着実に歩めるようサポートに努めている。</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>家族連絡会を開催し、施設の状況等の説明にあたっている。電話等による連絡を小まめにし、家族との繋がりを持てるよう努めている。</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>a</p>	<p>個別支援プランの策定、支援担当会議での検討を通して利用者一人ひとりに適した就労内容となるよう取り組んでいる。売り上げの分配、工賃の支給についても利用者のモチベーションのアップに繋がるよう今後も検討を継続する意向をもっている。</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>a</p>	<p>生産活動会議等にて工賃の説明をしており利用者の理解が深まるよう取り組んでいる。利用者の状況に応じたグループ分け、作業内容の考察を実施し、利用者に適した就労となるよう取り組んでいる。</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>a</p>	<p>これまでの実績とそれを活用したネットワークの構築により安定した受注を実現している。今後は関係機関との連携、施設外就労に対しても取り組む姿勢をもっている。</p>