

# 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	運営理念と基本方針は、ホームページ・パンフレット・重要事項説明書等に謳われており、周知に努めている。法人に在籍の長い職員が多く、方向性を同じくして支援に努めている。

### 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	関係諸団体への研修参加・法人での協議により地域のニーズ把握に努めている。市設営の施設として行政と協調し、定期の報告を通して適切な運営に取り組んでいる。
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。	b	利用者・家族の高齢化とそれに付随する対応を課題としてあげている。法人と協議しながら検討にあたっている。

### 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	短期・中期・長期に分けられた中長期計画が策定されている。事業所の運営全般に見通しを立てられるよう努めている。
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	支援、職員育成等の計画が掲載された事業計画が策定されている。基本方針を中心に据え、安定した運営の実現に努めている。
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	検証を次年度につなげ、支援の向上が図られるよう努めている。職員会議等を利用し、事業計画や運営方針の共有に努めている。
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	年度初めに父母会にて計画や変更の説明にあたっている。また行事等については利用者の自治会にて話し合いや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	各種活動、計画については管理職の考察、グループ会議での確認等を経ながら反省と改善がなされている。昼食・安全・虐待防止等の委員会が設置されており、検討と改善に取り組んでいる。
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	年度の活動や支援については課題抽出し書面に落としている。新型コロナウイルスの影響による製品販売先の拡大に取り組む意向をもっている。

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	職員の分担表が作成されており、役割が明示されている。緊急時・災害時の体制と対応についても文書化がなされている。職員のチームワーク醸成を大切にしており、就業時間外のフリートークを増やしていきながら更に進めていく意向をもっている。
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	個人情報保護・権利擁護等について遵守することは最重要であることを認識しており、職員への周知に努めている。
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	会議への参加、委員会活動等を通して事業所全体の支援力向上を図っている。また利用者への支援同様職員の処遇や体制についても改善を図り、モチベーションアップにつなげられるよう検討している。
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	利用者の活動に支障をきたさないよう配慮しながら、光熱費や消耗品費の削減に努めている。職員の事務負担軽減を図っており、更に記録の簡素化等を進める意向をもっている。

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	人材確保については注力しており、特に新規学卒者の採用に向け、幅広い募集に努めていく意向をもっている。
Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理が行われている。	b	キャリアパスの導入を進めており、職員がキャリアデザインを描ける体制構築に努めている。各種資格取得を奨励し、職員のモチベーションの向上を図るよう努めている。
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組んでいる。	a	時間外労働は書面をもって管理しており、適正な労務管理に努めている。また有給休暇の取得を奨励し、家庭・ワークライフバランスへの配慮に取り組んでいる。
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	職員面談を通して意向や希望の把握に取り組んでいる。職員自身が業務の中で達成度を確認できるようサポートに努めている。
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	年度において研修計画が定められており、法人内研修、施設内勉強会など自己研鑽の機会提供に努めている。本年度は新型コロナウイルスの影響を受け、自粛や縮小されている。
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	経験・過去の受講歴や職員の希望に鑑みながら管理職により派遣の決定がなされている。実践に活かせることを主眼としており、受講後には報告書の提出がなされている。

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	実習生の受け入れマニュアルの設置、オリエンテーションの実施等受け入れ体制の整備がなされている。また特別支援学校からの実習については事業所の理解を深められるよう相談に応じながら進められている。

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	法人においてホームページが運営管理されており、施設のページも公表されている。また情報公開として法人定款・年ごとの現況報告書・貸借対照表も公開されている。
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	経理規程が設置されており、内部監査の実施等適正な財務・経理処理にあっている。行政に対しても定期で報告がなされており、公的施設運営として透明性に配慮した運営がなされている。

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	保育園、小学校等とは日常から交流し、温かな協力を得ている。また地域の方々を行事に招待するなど施設を理解してもらえよう取り組んでいる。新型コロナウイルスの影響から地域交流が中断しているが、終息後は施設内の芝生を解放するなどアイデアが温められている。
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	イベントの手伝い等にてボランティアの方々の協力を得ている。コロナ禍においてイベント等を中断しており、再開が待たれる。
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	図書館等社会資源の活用にも努めており、利用者の生活に幅がでるよう取り組んでいる。行政や関係団体からのお知らせやポスターを掲示し、利用者への情報提供に努めている。
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 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a	陶芸教室の開催など地域貢献に努めている。職員の負担等を考慮し、今後も継続して検討を進める意向をもっている。
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。	b	地域・関係機関との会合への出席により地域ニーズの把握に努めている。地域イベントへの参加・実習生の受け入れ等にて有する専門性の還元にも努めている。

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	権利擁護をはじめ利用者を尊重した支援となるよう日々の支援・会議等にて指導がなされている。職員の思い込みを排し、客観的な思考や支援ができることを目指しており、映像の活用など職員の気づき促進を検討対象としている。
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	スペースに限りがあるが、利用者の居心地の良い環境となるよう工夫に努めている。医務室等を使用し、利用者のクールダウンを図るなど対応にあたっている。
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	施設見学、実習に対しては送迎、活動内容などについて具体的に説明に努めている。利用者や家族の迷いに寄り添い、事業所ができることを考え、理解を深めてもらえるよう取り組んでいる。
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	重要事項説明書・契約書を使用し、利用について理解を深めてもらえるよう説明に努めている。また同意書を提出してもらい、理解の確認もなされている。
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	障害者支援施設への入所などサービスの変更にあたっては移行先と情報共有・相談支援事業所との連携によりスムーズな移行となるよう取り組んでいる。
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	利用者代表者による自治会が設定されており、イベントや外出等について話し合いがなされている。また個別の面談により状況や意思の確認し、サービスや生活への反映に努めている。
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	重要事項説明書に苦情受付責任者・第三者委員を明示しており、あわせて外部の受付機関の案内、苦情解決規程の設置もなされている。
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	家族とは日々の連絡ノートのやりとりにおいて要望や意見の聴取を図っている。新型コロナウイルスの影響から活動や生活が変化しており、利用者へ説明し、別の楽しみを提供できるよう工夫に努めている。
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・家族からの要望・相談に対しては事業所としてできること・できないことを判別し、説明と対処にあたっている。

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	ヒヤリハット報告書・事故報告書を設定しており、要因分析等考察により事故防止策の徹底に努めている。特に職員の見守り姿勢や位置については更に研鑽を図る必要性を認識している。
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。	b	新型コロナウイルスの対策についてはインフルエンザ等の他の感染症対策に加え、食事・作業場所にパーティションを付ける・ソーシャルディスタンスを保つ等の策を講じている。関係機関も含め未曾有の体験であり、これらを今後の対策として標準化していく意向をもっている。
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、地震等の災害に対して月に1回の避難訓練の実施がなされている。外出時・送迎時も含めて連絡対応等リスクの把握がなされており、訓練の大切さを認識している。

### 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	リスクマネジメントのほかバスの乗降、プール、資源回収などマニュアルが整備されている。また各種規程の整備、書式の設定もなされている。
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	必要の都度改訂・追加をしており、マニュアルの充実化が図られている。新型コロナウイルスの対応も含め、マニュアル類の大きな見直しを予定している。
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・家族の聞き取り、素案作成、サービス管理責任者によるチェックを経て個別支援計画の策定がなされている。利用者の活動や生活が少しずつステップアップできるよう提案を心がけた策定に取り組んでいる。
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	個別支援計画は、年度の中期において見直しがなされている。劇的な変化がない場合も利用者の思いを反映し、考察に努めている。
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、個別支援状況、医務等日々の支援の記録がなされている。事実だけでなく利用者の表情の変化や考察について記録するよう指導にあたっている。
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	キャビネットへの保管、シュレッダーによる処理等適切な情報保護にあたっている。情報保護規程・パソコンのパスワード設定等体制の構築がなされている。

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	利用者の選択により調理、書道、アート等のサークル活動がなされている。利用者の楽しみとなっており、本施設の特長を表す活動の一つである。声かけをするも無理強いすることなく利用者の意思を尊重した支援となるよう努めている。
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	利用者の自治会による話し合いが定期でなされており、意思を尊重した支援となるよう努めている。また利用者自身がもつ権利についても周知し、理解が深まるよう努めている。

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	家庭やグループホームと情報共有し、生活リズムや過ごし方に対して支援に努めている。利用者の体調や状況を聴取し、合わせた対応となるよう調整や柔軟な対応に取り組んでいる。
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	カードや予定ボードを使用し、視覚から理解を深めてもらえるようツールの活用がなされている。また利用者の表情や目の動きを観察し、意向を読み取るよう努めている。
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	個別面談の実施等により意思や要望の確認に努めている。利用者主体の支援となるよう個別支援計画の策定、会議での情報共有に取り組んでいる。
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	内職、資源回収等による活動がなされており、収益による工賃や賞与は利用者の励みとなっている。新型コロナウイルスの影響から製品販売先の拡大を目標として取り組んでいる。
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	スペースが限られた中で利用者が協働して活動できるように利用者の中に入りながらサポートに努めている。利用者の特性把握に対して更に職員の研鑽を図ることを目標としている。
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。	b	個別支援計画に掲載された課題を共有し、適切な実施となるよう取り組んでいる。個別支援計画の全職員で理解を深めること、ポイントを押さえていくこと、支援の方向性を共有することを目標としている。
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	利用者同士のトラブルを防ぎ、間に入りながら橋渡しの役割を果たせるよう努めている。またパーティションの設置等新型コロナウイルスへの対策を施し、対応にあたっている。

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	理学療法士の指導に基づき、リハビリテーション・ストレッチを含めた個別支援がなされている。グループごとに担当者を配置し、利用者それぞれの目標・課題に対して支援にあっている。
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	年に1回の健康診断、歯科検診等を実施し、結果の分析、報告がなされている。また体重測定・嗜好調査を行い健康管理に取り組んでいる。
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	慢性疾患やアレルギーについても情報を把握し、適切な対処にあっている。看護師を中心に投薬の管理にあっており、家族との連携を図りながら進めている。
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	買い物や外出等利用者が話し合いながらなされていたが、新型コロナウイルスの影響により中断している。楽しみを提供していくこと、利用者のストレスの緩和等新たな課題に対して取り組んでいる。
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	利用者の地域生活については相談支援事業所と連携し、相談に応じるよう努めている。またグループホーム入居者に対してはホームと連絡帳や電話を通して連携を図り、利用者の生活を見守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		
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	連絡ノート、面談を通して希望や要望を把握するよう努めている。父母会とは利用者の最善の生活のため連携・協調し、支援に取り組んでいる。

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。	d	「評価外」
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。	d	「評価外」
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。	d	「評価外」