

# 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	法人経営理念・方針は施設内への掲示、ハンドブックへの掲載、会議での指導等を通して、周知が図られている。情報の発信を意識し、方針が共有されるようサービスや生活単位ごとに注力した取り組みがなされている。

### 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。またコロナ禍にあっても市区町村・関係団体との交流から地域ニーズの把握に努めている。例年開催している市区町村連絡会についても新型コロナウイルス終息後には再開を予定している。
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。目標達成の施策・進捗状況の確認をもって目標管理がなされている。

### 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	法人として策定がなされており、理念・方針の具現化が示されている。法人の計画を事業所の年度事業計画に落とし込み、重点目標の設定がなされている。
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、基本方針と事業所の果たすべき使命が明記されている。具体的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。
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	運営会議・支援担当会議等を経て職員からの意見を集約し、運営の参考となるよう努めている。事業所の目指す目標・目的について職員ハンドブックに掲載し、配布・説明をもって周知にあたっている。
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	生産活動会議・日中活動検討会議・個別面談、家族会等において施設の状況等を話している。また重点目標の内容を説明するなど利用者への発信に注力しており、利用者の安心につなげるよう努めている。

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	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。
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	「サービス自己評価」と共にセルフチェックや研修を実施し、利用者の権利擁護とサービスの質の向上に対して改定を図っている。また改善事項はペーパーにまとめて棚にあげるのではなく、日々の支援と利用者への生活にいかに関与させるかに力点が置かれている。

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	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。災害および緊急等危機管理についても体制の明確化がなされている。
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	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等各種法令に触れる機会を設けており、特に利用者の権利擁護については事業所全体で取り組み、事例検討など具体化により形骸化の防止にあたっている。
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	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。
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	記録のデータ化を進めており、業務の効率化と省力化に努めている。月次報告・試算表の確認により事業の把握がなされており、計画性をもって運営にあたっている。

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。	a	就職説明会への参加、各種媒体の利用により人材確保に取り組んでいる。契約社員の確保は課題として認識しており、事業所の特長の更なる広報、地域性を考慮した採用等今後も継続して取り組む意向をもっている。
Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理が行われている。	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。業務の偏りの是正等により時間外労働の削減に取り組んでいる。
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 職員一人一人の育成に向けた取組を行っている。	a	事業計画においても人材育成について明記しており、OJTの推進と事業所内研修の充実にて取り組んでいる。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	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 職員一人一人の教育・研修の機会が確保されている。	a	職員の研修履歴・保持資格の管理により職員の学びたい事項を反映した研修派遣にあたっており、現在の状況に鑑みリモート機器や配信を活用している。利用者の機能低下防止や体力維持について課題として認識しており、職員の研鑽と共に法人内他事業所との連携により更なる充実を図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。		
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流れ、登録書式等受け入れ体制の整備がなされている。次世代育成は使命として受け止めており、コロナ禍においてもリモート機器を活用して学校との連携・細やかな指導等工夫がなされている。

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	法人ホームページには、事業計画、事業報告、定款、予算、監査報告書等々の書類が公開されている。またお知らせ欄には入札情報等々の掲載もなされている。
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	法人として専門家による会計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	経営理念、基本方針、事業計画に地域との親睦が謳われており、行事への招待、福祉避難所合同避難訓練の実施、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。現在は新型コロナウイルス蔓延防止策を考慮しながら運営がなされている。関係機関と連携したボランティア体験が実施されており、施設への理解が深まるよう努めている。
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	管理者自らが市町村との交流に出向くなど関係各所との関係構築に努めている。相談支援事業との連携を継続し、施設で完結しない支援体制構築にあたっている。
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 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	各種団体の委員就任を通して地域ニーズの把握に努めている。また事業所のサービス内容や特長を理解してもらい、地域が抱える課題解決を果たしていくことを使命として認識している。
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	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。また看護学校の臨時実習の受け入れをするなど公益的取り組みは枚挙をいとわない。

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。管理者からの指導、セルフチェックの実施にとどまらず、日々の支援への浸透に努めている。
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	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。また利用者同士の関係性の維持・構築に対しても方針をもって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	パンフレット・リーフレットにより施設の概要、生産活動を写真等を使用して説明している。見学・体験学習の実施を通して施設の理解を深められるよう取り組んでいる。
Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更に当たり利用者等に分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り、同意を得ている。相談支援事業所との情報共有、家族会の開催等利用者を取り巻く環境への発信に注力がなされている。
Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等に当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	他施設への移行に対しては利用者に不利益が被ることのないよう配慮に努めている。引き継ぎ用の統一したサマリーについては作成を検討している。
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	利用者満足度調査の実施、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。利用者の高齢化と重度化により自治会を解消し、新たにコーナー会議を導入するなど実情に合わせた対応に個別支援の充足を図る方針を理解することができる。
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。
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	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。
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	法人により設置された苦情解決実施要領に従い、適切な対処にあたっている。利用者からの意見や実態については委員会・会議等で話し合い、利用者本位の支援に結びつけるよう努めている。

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	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、ヒヤリハット報告書の作成・分析等がなされている。重度化・高齢化に伴い転倒・転落リスクの高まりを認識しており、見守り体制の充足にあたっている。
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	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おり、パーテーションの設置、食事時間の配慮等がなされている。今後はスクリーンカーテンの増設など更なる充足を予定している。
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	定期で実施する避難訓練は、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。台風等による被害についてもメンテナンスを実施し対応を図っている。

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	職員ハンドブックとして業務マニュアル・規程等が作成・配布されている。またリスクマネジメント、個別支援計画策定等についても業務フローが確立しており、標準化が果たされている。
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	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。今後は職員への「見やすさ」等を図り更なる浸透と水平展開を図る意向をもっている。
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	利用者ごとに個別支援会議を開催し、利用者、担当者および専門職が参加し、利用者ごとに個別支援会議が開催されている。またアセスメント→支援プラン作成→本人確認→モニタリングなどPDCAの流れが確立している。
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	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。
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	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。日々の指導と業務を通して記録の差異をなくし、情報共有が図られるよう努めている。
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。使用に関してルールと権限が定められており、個人情報保護および守秘の規定にのっとり適切な取り扱いにあたっている。

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	利用者の高齢化・重度化に伴い自治会からコーナ－会議に役割を移し、意見の集約と検討を図っている。身体機能等の低下に対する職員のアプローチ方法、支援方針への柔軟な対応は継続した課題として取り上げている。
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	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・事例検討・ヒヤリハットの検討等工夫した取り組みにより形骸化防止と徹底に努めている。

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、アセスメントの充実を通して利用者の自律した生活の実現にあたっている。利用者のモチベーションを向上できるよう努めており、利用者の機能維持に対して取り組みが始められている。
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。本評価に伴う利用者調査においても職員による工夫した支援について感謝の声があった。
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	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。個別支援の実践として利用者への傾聴に取り組んでおり、事業所全体で注力していることを理解することができる。
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	映画鑑賞等の催しをしたり、園内レクリエーションとしてスポーツを楽しむなどコロナ禍にあっても利用者が余暇を楽しめるよう取り組んでいる。今後は利用者の生活にスポットをあて、日中活動の充実に対して継続して取り組む意向をもっている。
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	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。日々変わる利用者の状態に鑑みながら日常支援のほか、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。
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	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。
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	定期での安全チェックにより環境整備にあたっている。施設の老朽化に対しても改善に努め、都度改修等にて補い、対応を図っている。特に就労に対しては休憩室を設けタイムアウトへの対応を図るなど利用者の状況を踏まえ、細かな改善がなされている。

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	機能維持訓練プログラムの実施により利用者の機能低下防止に取り組んでいる。またインターネット環境の整備、動画を活用した運動の実施等を図り、健康の増進にあたっている。今後は法人内他施設の専門的知識の吸収や協力依頼により更に取り組みを進めていく意向をもっている。
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	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、栄養士による指導等を通して健康増進を支援している。
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	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。また利用者の状況に鑑み、職員によるチェックにより適切かつ安全な服薬となるよう取り組んでいる。
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	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。今後は外出行事や施設外就労の増加等により社会参加をしやすい環境形成に取り組む意向をもっている。
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	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。施設内の協議・関係機関との連携を図り、利用者の意向を踏まえた支援となるよう努めている。
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	コロナ禍においても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。中断していた家族連絡会を再開する予定が立てられている。
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	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。工賃の支給については環境や利用者の状況変化により改訂を図っており、利用者の意欲向上につながるよう今後も各種改善に取り組む意向をもっている。
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	工賃や作業内容の説明をしており、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。
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	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。