

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	法人事業の目的を記した「経営理念」と職員のあるべき姿を示した「行動規範」が策定されており、ホームページへの掲載・事業所の各部屋への掲示により周知が図られている。法人および地域の中核を担う事業所として支援を牽引している。

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	市の施策推進協議会、地域生活拠点会議等ネットワークへの参画を通して地域福祉に貢献するとともに情報の収集にも努めている。法人において定期で事業経営協議会・運営会議が開催されており、法人各施設の経営状況や課題等が検討されている。
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	運営・収支の安定を基盤とし、利用者の高齢化・重度化、ハードの改善、職員の育成、新規障害者支援施設設置等今後の運営課題を認識している。法人・施設それぞれにおいて協議と検討がなされている。

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	第3次中長期計画と題し、5年度におよぶ計画が立案されている。第2次計画の総括に始まり各事業の具体的目標が記されている。また施設体系図は法人・地域・事業所・行政の関係がわかりやすく示されており法人が目指す将来像を理解することができる。
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	年度の事業計画はメインテーマを掲げており、各項目について具体的目標が設定されている。対比できるように前年度の計画も併記されるなど利用者・家族等にもわかりやすい内容となっている。
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	利用者の要望・職員・管理職の意見を集約し、事業計画の策定および具体的解決と実施方法の提示がなされている。支援会議にて職員への周知を図り、理解が深まるよう取り組んでいる。
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	法人報には、中長期計画をはじめ施設ごとの年度の事業計画が掲載され配布されている。コロナ禍において集合しての保護者会総会は開催できなくとも配布により法人および事業所の運営と方針を周知している。

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	各施設からサービス責任者等が集う「サービス管理責任者連絡会議」にて支援に対する検証がなされている。
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	利用者の意見集約、第三者評価の受審等々を通して常に支援の向上が検証されている。またヒヤリハットの分析、危険箇所の抽出等を通して利用者の重度化・高齢化への対応に努めている。

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	職務分掌により役割と責務が明確化されている。キャリアパス規程による制度が確立しており、要する資質と目指すべき方向性を示唆している。
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	法務・労務・税務等専門家の指導を通して正しい理解に努めている。事例検討を中心に権利擁護を追求し、適切な支援に対する探究がなされている。
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	サービス管理責任者連絡会議を中心に支援課題について検討し、サービスの質向上に取り組んでいる。安全と行動の自由のバランスを考慮しながら感染対策・権利擁護等に取り組んでいる。
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	事業所内における運営協議にて運営の改善や効率化を検討している。ペーパーレス・ICTの導入については引き続きの検討課題としている。

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	インターネット求職媒体の活用・ホームページのリニューアル・福祉ジョブフェアへの参加等採用を意識した情報発信がなされている。OJT・OFFJTの双方の充実を図り、人材の育成と定着に努めている。
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a	キャリアパスを導入した役割等級制度が構築されている。職員面談を通して組織の中での役割を説き、利用者を尊重した支援実践につなげている。
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、有給休暇の取得については帳簿をもって管理している。県が指定する多様な働き方実践企業として認定されており、ワークライフバランスを考慮した職場環境形成に取り組んでいる。

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	キャリアパスに基づく目標管理制度が構築されており、「行動」と「実績」の各シートによる自己評価表の作成・管理者による面談が実施されている。
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	研修委員会を発足させるなど「より体系的に・より積極的に」外部および内部研修を活用していくよう取り組みがなされている。手当支給等により資格取得の奨励と専門性向上に努めている。
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	研修修了後は報告書を提出し、研修の成果を確認している。強度行動障害・組織マネジメント等の分野について更に研修を活用し、研鑽を進めていく意向をもっている。
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	プログラムを策定したマニュアルが設置されており、多くの実習生の受け入れがなされている。実習生が安心できるよう、行う業務を明示するなど配慮がなされている。

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	ホームページによる法人および事業所の概要公開、法人報による活動案内・事業計画・収支報告等誰でも気軽に閲覧できる仕組みが整っている。
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	取引等に関して経理規程が定められており、専門家による指導をもとに経営状況の把握にあたっている。監事監査も定期で実施し、法人ホームページに監査報告書が掲載されている。

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	例年は市民フェスティバルや地域のお祭りへの参加を通して施設への理解浸透に努めていたが、新型コロナウイルスの影響により縮小・中断を余儀なくされている。オンラインを活用したボランティアとの交流などコロナ禍における工夫がなされている。
II-4-（1）-② ボランティア等の受け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	ボランティアの登録票を整備しており、オリエンテーションを経て受け入れがなされている。特に地域の方々により食事がふるまわれる活動は、「郷土料理」と呼ばれ利用者の楽しみの一つとなっている。
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	障害者施設支援部会等各種会合やネットワーク、相談支援事業所をはじめとする関係機関と連携した取り組みがなされている。地域生活支援拠点として地域福祉の向上について中心的役割を担っている。

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	各種会合への参加を通して地域の福祉ニーズの把握に努めている。また新規施設開所に向けて地域の協力を得てアンケートの実施がなされている。
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	行政および関係機関との連携により多岐にわたる社会貢献がなされている。緊急の短期入所受け入れなどニーズに応える活動のほか、あんしんセーフティネット事業を受託するなど地域に資する取り組みがなされている。

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	法人の「経営理念」として第一に利用者の尊重を掲げている。また「行動規範」、「倫理綱領」、「就業規則」の周知を図り、サービス提供に取り組んでいる。事例検討での探求の深さに本施設の方針が現れている。
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	虐待防止委員会を中心に利用者の権利擁護と不適切支援防止に対して周知・指導に取り組んでいる。また研修委員会においても動画やグループワークの活用を通して更なる向上を図っている。
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	入所の前には短期入所の利用を薦めており、生活の詳細を知った上で選択してもらうよう努めている。相談支援事業所と連携し、施設見学等の実施もなされている。
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	契約書・重要事項説明書を使用し、読み上げながら説明がなされている。利用料金、サービス提供等について理解をもらい、また個人情報の使用についても同意を得ている。
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	新しい利用者に対しては、生活状況の確認と職員間の情報共有に努め、施設に慣れるよう支援している。ライフステージに合わせた生活環境となるよう相談支援事業所・家族と相談しながら検討を進めている。
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	定期で開催している利用者ミーティングでの話し合いを通して利用者の意向把握に努めている。また別途利用者からの要望等をノートにまとめており、その内容から利用者の選択を尊重していることが理解できる。

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	苦情解決第三者委員の就任については、掲示と重要事項説明書への記載をもって周知しており、第三者委員規程に沿った活動がなされている。
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	利用者との話し合いは喫茶店を使用するなど話しやすさに配慮がなされている。意思を表明しづらい利用者に対しても写真や雑誌をみせるなど工夫しながら意向の把握に努めている。
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	苦情の受付・記録等について標準化がなされている。設備、食事、外出機会、整容など生活に関する要望を受け付けており、対応を図っている。
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	事故報告書およびヒヤリハット報告書が整備されており、職員間、法人内事業所間での共有がなされている。危険箇所が抽出されており、重度化・高齢化に伴う事故防止への対応に取り組んでいる。
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	感染対策マニュアルの設置と実施、万一の事態に備えたフローチャートの作成と確認等新型コロナウイルス対策が講じられている。これまでの職員の尽力と日々の衛生管理の成果を確認している。フローチャートからの昇華による感染症に関するBCP（事業継続計画）についても作成を検討している。
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	通常の避難訓練のほか、炊き出し訓練・参集訓練を実施するなど想定を毎回変えて避難訓練が実施されている。備蓄・備品・BCP（事業継続計画）も整備されており、万一の事態に備えている。

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	支援・作業別のマニュアルが策定されており、細かな注意事項と時系列ですべきことが網羅されている。新入職員が理解できるよう配慮し作成がなされている。
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	マニュアル策定の手順書も整備しており追加や見直しについても規定化されている。各種会議での検討がなされており、標準化と個別支援のバランスを取りながら支援の充実につなげている。
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	個別支援計画、パーソナルサポートシートを作成し利用者のニーズと課題の整理について手法が確立している。相談支援事業所によるサービス等利用計画の反映、事業所内専門職との協議を経て計画の策定がなされている。
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	モニタリングによる状況と状態の確認、個別のケース検討がなされており、一人ひとりの目標に向けて支援に取り組んでいる。

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	寮全体および個人の記録が整備されており、利用者の状態や活動が記録されている。記録の省力化は引き続きの課題となっている。
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	各記録や書類については個人情報保護規程・公文書管理規程に基づき作成・管理・保管がなされている。

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	個別支援計画、パーソナルサポートシートを作成し利用者のニーズと課題の整理について手法が確立している。またモニタリングを通して課題・目標の達成について評価がなされている。
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	虐待防止委員会により事業所全体として利用者の権利擁護への取り組みを検討している。また研修委員会においても動画やグループワークの活用を通して更なる向上を図っている。

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	各利用者の自立に向けての取り組みは個別支援計画に定め、一人ひとりに合わせた支援に取り組んでいる。利用者のできることを尊重し、できうる限り自立した生活となるよう取り組んでいる。
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	絵カードなどのツールのほか写真や雑誌等を活用し、利用者の趣向や希望の聴取に取り組んでいる。
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	定期で開催している利用者ミーティングでの話し合いを通して利用者の意向把握に努めている。また別途利用者からの要望等をノートにまとめている。
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	新型コロナウイルスの影響を考慮し、建物ごとに活動を行うなど配慮にあっている。利用者に対してもマスクの着用など感染対策について指導にあっている。
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	研修を通じて障害への理解を深めるよう法人・事業所としての取り組みがなされている。利用者個別の状況や支援方法については寮・事業所全体で検討する仕組みが整備されている。
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。	a	パーソナルサポートシートにより支援内容を定め、日々の記録を確認しながら支援がなされている。嚥下状態に合わせた食の調整をはじめ利用者の特性とこだわりを考慮した支援に取り組んでいる。
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	ヒヤリハット・危険箇所の抽出がなされており、職員間、法人内事業所間での共有がなされている。ハードの老朽化に対しては優先事項を考慮し、順次進めている。
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	利用者それぞれの個別支援計画に定め、運動機能の維持と向上に取り組んでいる。コロナ禍の中で体を動かす機会が少なくなることを防止し、日常生活の中で工夫しながら・なるべく歩く機会を設ける等努めている。

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	日々の支援を通しての観察、毎日の健康チェックを通して利用者の健康維持に取り組んでいる。通院支援、服薬支援など対応に取り組んでいる。
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	看護師を中心に協力医療機関と連携しながら健康管理にあたっている。マニュアルの設置、確認の徹底等適切な服薬支援に取り組んでいる。
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	作品展の実施など社会とのつながりを持てるよう努めている。新型コロナウイルスの影響がある中でもレクリエーションやボランティアとの交流など衛生上の配慮をしながら実施を継続している。
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	ライフステージに合わせた生活環境となるよう相談支援事業所・家族と相談しながら検討を進めている。法人内にグループホームが設置されており、移行後もアフターケアにあたっている。
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	保護者会を設置しており、総会・役員会を通して意見や要望の聴取に努めている。コロナ禍にあってもできる限り面会等の環境を整え、家族の不安を払拭できるよう取り組んでいる。
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」