

# 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	利用者の意思と主体性の尊重、自立と生活の安定を謳った理念・基本方針が明文化・周知されている。特に画一的サービス・属人的サービスではなく、常にサービスのクオリティについて考察・実践するよう職員への指導に努めている。

### 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	地域の潜在的ニーズを考慮し、困難ケースを含め様々な利用者の受け入れに対して体制整備がなされている。福祉事務所をはじめ関係機関や交流する社会資源を通じて連携を図り、相互に情報を共有するよう努めている。
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	職員の育成・情報伝達速度の加速化・人材確保等を運営課題として取り組んでいる。併せて制度や福祉業界全体の動向を見据え、補助・加算等を活用し、利用者・職員の福祉の向上を安定した運営に繋げるよう努めている。

### 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	2025年度までの5年度に渡る中期計画が策定されている。QCを行う意義を中心とした骨子がまとめられており、職員の意識と技能の向上が利用者のサービス向上につながるべくマネジメントが見える化されている。
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	年度の事業計画は基本理念・方針が謳われている。法人内の日中支援活動事業とあわせて利用者の生活全般に対する支援と安心できる環境提供が記されている。
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。	b	日々の支援の積み重ねが大きな支援につながることを職員に諭しており、支援からサービスへの昇華に努めている。職員の事業計画策定等への参画を通してマネジメント意識の向上を図る意向をもっている。
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	利用者に対しては支援方法と併せて説明にあたっている。利用者への説明資料の丁寧さに本事業所の利用者特性の理解と主体性の尊重を理解することができる。

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。	b	個別支援計画の策定と見直し、各種研修の受講を通して自身の提供するサービスについて考察がなされている。
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。	b	QCを行う意義を表にまとめ、利用者の主体性尊重のためのスキル・メソッドを見える化している。今後は総合（相関的）評価をもってチェック機能の見える化を図る意向をもっている。

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	役職ごとの担当業務表および業務分掌が策定されている。業務と各職員の責任を明確化している。
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	倫理綱領及び行動規範が整備されており、職員の服務事項がまとめられている。また個人情報・プライバシー保護についても規程を策定し、コンプライアンス遵守について体制整備がなされている。
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	法人・事業所の会議を通してQCの向上と意義について説明にあたっている。特に個別支援計画策定については決定にあたり職員の意見を統合し、支援にあたっての留意が行き渡るよう努めている。
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	収支の確認、専門家による指導により適切な運営となるよう取り組んでいる。職員配置、ハードの改善等バランスを図りながら進めている。

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	福祉業界全体を覆う人材確保の困難さは本事業所においても例外ではない。安定した運営と支援向上のため今後も継続的に人材発掘・採用に努める意向をもっている。
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a	人事考課規程が策定されており、定期での査定をもって職員の管理を進めている。正規・非正規にかかわらず考課を実施し、モチベーションの管理に繋げている。
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組んでいる。	a	勤務一覧表をもとにした要員計画がなされており、適切な人員配置のため計画的な取り組みがなされている。労務の専門家の指導をあおぎながら法令や制度への対応にあたっている。

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 職員一人一人の育成に向けた取組を行っている。	b	年度において研修計画を策定しており、各人の必要な研修の受講にあっている。専門性の向上と全職員への周知とに選別し、利用者への支援につなげるよう取り組んでいる。
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	座学による知識の吸収だけでなく、ブレインストーミングや演習を用いた教育がなされている。緊急時の冷静な判断力の養成などシチュエーション別に職員自身が考察する内容となっている。
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	新型コロナウイルスの影響により職員の成長が妨げられることのないようリモート機器の活用等がなされている。また定例でのケア会議により情報や経験を水平展開できるよう環境の整備がなされている。
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。	b	実習生受け入れマニュアルを整備しているものの、グループホームの特性から現在までに受け入れには至っていない。近隣学生の就労体験受け入れ等にて将来の福祉人材育成への協力に努めている。

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。	b	福祉・医療情報サイト、行政ホームページにてホームの概要を確認することができる。また「さつき寮だより」の発行と配布により関係各所への情報提供に努めている。今後はソーシャルネットワークシステムの活用等にて効果的な情報発信を実践する意向をもっている。
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	税務・労務について専門家からの指導を受けており、適切な運営にあっている。理事会での事業・決算報告を通じて事業推進のための話し合いがなされている。

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	クリーン活動、イベントへの参加など利用者と共に地域との交流に取り組んでいる。災害時には積極的に地域への貢献に努めており、肩肘張らない自然な形にて親睦を実現している。
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。	b	ボランティア受け入れマニュアルが設置されており、登録等システムが整備されている。近隣の方々や家族からの温かな協力を得ながら運営が進められている。
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	相談支援事業所、社会福祉協議会等関係機関と連携し、利用者の支援にあっている。連携する就労継続支援B型事業所とともに利用者のニーズに応えるよう努めている。

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 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	関係機関が主催する会合への参加等にて情報の収集に努めている。税務・労務の専門家からの指導により制度や法令改正による環境変化に対応している。
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	就労継続支援B型事業所と連携しており、日中活動も含めて利用者の支援に取り組んでいる。清掃活動、災害時の協力等により地域貢献に努めている。

### 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	倫理綱領・職員行動規範を策定し、利用者を尊重した支援実践に対して指導に努めている。また虐待防止・身体拘束をしない支援等の研修実施を計画するなど利用者の主体性を尊重した支援を理念の骨子としている。
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	プライバシー保護マニュアル、個人情報保護規程が備えられており、利用者の権利の尊重に取り組んでいる。特にプライバシー保護についてはヒアリングの行き過ぎ、利用者のストレス緩和等具体的支援への留意が示されている。
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	入居希望者に対しては必ず体験入居を実施しており、双方が情報を共有したうえで・納得したうえで入居の手続きを進めている。長期の視野をもって入居の判断をしており、利用者にとって最善の環境となるよう寄り添う対応に努めている。
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	利用者が寮での生活に慣れることができるよう配慮し、利用者個々の特性に沿った対応と支援に努めている。支援については、「ルビをふるだけ」など画一的な説明用資料ではなく、イラストを用い、利用者が理解しやすい資料を用意している。
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	契約内容の変更等については随時連絡・通知し、家族・成年後見人等との連携に努めている。利用者や家族の希望を調整し、利用者にとっての自立への道を考察しながらサポートに取り組んでいる。
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	定期でのアセスメント・モニタリング・日々の支援を通してのコミュニケーションにより利用者の意向把握に努めている。昨今では新型コロナウイルスの影響によるストレスの緩和と改善を意識し取り組んでいる。
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	相談窓口、第三者委員、運営適正化委員、虐待防止に関する相談窓口について各連絡先が重要事項説明書に記載されている。
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	苦情解決の手引きの設置、人生経験豊富な職員による対応等により利用者が話しやすい環境作りに努めている。また金銭管理については、利用者の特性や生活状況を考慮しながら進めている。
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	個別支援計画の策定、アセスメント作成を通して利用者の意向把握に努めている。意思を表明しづらい利用者に対しては利用者本位の姿勢をもって検討・分析に努めている。

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。	b	危機管理マニュアルを設置し、利用者の安全・安心な環境形成整備に努めている。特に移動時の転倒については留意し、利用者ごとのリスク把握に取り組んでいる。
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	新型コロナウイルスについてはアクリル板設置、消毒への注力、換気の徹底等にて対応している。感染症全般に対してマニュアルの設置、注意喚起をもって衛生への確保に取り組んでいる。
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	連携する就労継続支援B型事業所と共に備蓄・備品を整備し万一の事態に備えている。地震・水害等想定されるリスクに対して更に準備を進める意向をもってしている。

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	支援の手引き、ボランティア受け入れマニュアル、苦情解決の手引き、感染対策マニュアル、危機管理マニュアル、個人情報保護規程等ガイドラインが整備されている。
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	マニュアルによる画一的な支援とならないよう留意に努めている。QCによる利用者満足度の向上、ホームとしての尺度を大切に支援力充足について取り組んでいる。
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	サービス管理責任者による原案策定、職員からの意見聴取を経て個別支援計画の策定がなされている。効率化と利用者個人の特性反映を重んじ、個別支援計画の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（個別支援計画）の評価・見直しを行っている。	a	アセスメント・計画策定・修正・モニタリングのサイクルが確立している。利用者の個人別担当を設けず、全職員が全利用者を把握する姿勢をもって評価・見直しに取り組んでいる。
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	支援記録がデータ化されており、日々確認をもって支援に取り組んでいる。個別支援計画についても作成・更新時に確認・周知するよう習慣化がなされている。
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	日々の支援記録やメモをデータ入力しなおすなど振り返りがしやすいよう記録管理体制が整備されている。また職員が確認しやすいよう各種書面についてもファイリングがなされている。

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	利用者に対しては一律なルールを設けず、利用者それぞれの特性にあわせた支援に努めている。また利用者同士の関係性についても長い時間をかけ、丁寧に互いを尊重できるようサポートに取り組んでいる。
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	虐待防止委員会の設置、身体拘束をしないケアについての研修実施等にて利用者の権利擁護推進を図っている。特に接遇・丁寧な言葉遣い等については更なる改善を図る意向をもって

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	ヨガやスポーツの時間を設け、利用者の健康と自立を促進している。また休日には利用者が好きなことをできるよう・主体的な生活となるよう見守っている。
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	利用者の自立を阻害しないよう必要に応じた声掛けに努めている。利用者が理解しにくい表現をしないよう取り組んでおり、サービス提供項目の説明にイラストを用いるなど工夫した取り組みがなされている。
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	職員の行動規範として利用者の意思決定の尊重、十分な協議、話し合いへの参加等を謳っている。アセスメントや日々のコミュニケーションから利用者の要望を聴取し、現在の状況を考慮しながら支援に取り組んでいる。
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	法人内に就労継続支援B型事業所を併設しており、協調・情報共有により一体となった支援に努めている。利用者の社会活動や楽しみが実現していくよう取り組んでいる。
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	細かなアセスメントの実施や日々の観察を通して利用者の障がい特性の把握に努めている。ブレインストーミングや演習を通して職員の考える力を養い、多様な支援ができるよう取り組んでいる。
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	サービス管理責任者による「個別支援計画の策定、現状の評価」等のサイクルの実施によりそれぞれの目標達成に取り組んでいる。支援した実施や状況については時系列にて記録がなされており、振り返りと確認ができる環境をつくっている。
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	消毒の徹底、アクリル板の設置等新型コロナウイルスの対策と衛生環境への配慮に取り組んでいる。通所時の転倒防止等利用者の安全にも留意している。
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	ヨガやスポーツの時間を設け、利用者の健康と自立を促進している。

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	嘱託医の定期検診結果の把握等利用者の健康管理をサポートしている。利用者の状況により服薬管理を実施している。
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。	d	「非該当」
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	利用者の希望を募りながら社会資源等々への訪問等がなされている。遠方への買い物や余暇を過ごす際職員が同行するなど対応にあたっている。
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	利用者や家族の意向を把握し、状況や課題を話し合いながら地域移行や自宅復帰等の検討を重ねている。相談支援事業所や併設の就労継続支援B型事業所とも協議し、利用者本人にとって最善の選択とな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	「さつき寮だより」を発刊・送付しており、利用者の近況報告にあたっている。家族の状況を含めて利用者の支援に努めている。

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。	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」