

岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 30 年 3 月 27 日改正
(平成 30 年 4 月 1 日適用)

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 岐阜後見センター

②施設・事業所情報

名称：大垣市柿の木荘	種別：障害者支援施設	
代表者氏名：大角 勇	定員（利用人数）： 60 名	
所在地：岐阜県大垣市古宮町397番地1		
TEL：0584-89-9500	ホームページ：http://www.ogaki-fukusi.jp	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 平成2年4月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 大垣市社会福祉事業団		
職員数	常勤職員： 29.5名	非常勤職員 1.8名
専門職員	(専門職の名称) 名	
	サービス管理者 1名	医師 0.1名
	看護師 1名	
	管理栄養士 1名	
施設・設備 の概要	(居室数)	(設備等)
	1人部屋 4室 2人部屋 15室	食堂1、指導員室4、医務・静養室1、浴室2、洗面所4、トイレ8、相談室1、

③理念・基本方針（※転載）

基本理念

「あせらず、怒らず、なげださず」

基本方針

- 1 利用者がその有する能力に応じ自立した生活ができるよう、必要な社会生活上の便宜の供与、及び日常生活の支援と介護等のサービスの提供に努めます。
- 2 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者が人としての尊厳を保った日常生活を送ることができるよう努めます。
- 3 利用者の意向等、さまざまな事情を踏まえた個別支援計画を作成し、計画に基づいたサービスを提供するとともに、継続的な評価見直しを行います。
- 4 週末帰省および社会通念上、家族とともに過ごすのに適した期間等に帰省する事を活用し、家族や地域との結びつきを重視した運営を行い、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの連携を図った運営に努めます。
- 5 地域との交流に努めます。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・週末には余暇支援として買い物支援や外出支援を行う等、施設外での社会的経験を多く取り入れた支援に取り組んでいる。
- ・利用者主体の観点から利用者自治を大切にし、自治会活動を活発に展開して利用者の意見を施設の運営や日々の活動に反映している。
- ・地域とのつながりを大切にして、地域行事への参加や町内の散歩コースの掃除等の奉仕活動を通じて、地域との交流を積極的に行っている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成30年5月16日（契約日） ～ 平成31年2月27日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	2 回（平成 25 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

<職員の資質向上のため研修の充実に力を注いでいる>

利用者の高齢化・重度化の進行に対応した支援体制の充実に努めている。また、利用者が体現している強度行動障害の背景や根拠を理解し対応するため、教育研修の充実に力を注いでいる。

<意思決定支援の質の向上を図っている。>

アンケートの実施、利用者との話し合いの場の設定、日常的な支援の中での聞き取り、ツールを活用したコミュニケーションやノンバーバルコミュニケーション、行動観察等を通じて利用者の意思、思いの把握に努めている。とりわけ、障害者権利条約の批准以降、利用者の意思形成支援を重視した意思決定支援に取り組んでいる。

<家族との協力関係や連携強化を図っている。>

連絡ノートを作成し、利用者の日々の状況を午前・午後と分け、一日の過ごした様子についてわかりやすく記載している。内容を見た家族から感想や質問等を聞く等、ノートを通して家族とのコミュニケーションを取る等、家族との連携強化に努めている。

◇改善を求められる点

<ICT化や介護ロボット導入促進に向けた取り組みに期待したい。>

パソコンネットワーク化やICT化は優先度の高い課題であるが、法人本部があり、さらに指定管理でもあるので、行政との折衝等でさらにワンクッション置かれることで、スピード感のある対応にやや欠ける面があると思われる。今後は、様々なチャネルを通じた人材活用や介護ロボット導入促進に向けた取り組みも検討課題の一つとなっていくと考えられる。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回福祉サービス第三者評価を受審し、普段行っている支援について振り返る事が出来ました。出来ていると思っていた事でも至らなかった点が多くある事に気づき、改善できる機会を与えて頂いた事に感謝しています。

今後、利用者の高齢化が進み身体状況や家族の状況が変化してくると予測されます。施設として安心・安全な環境を整え、利用者が主体的に暮らし満足することができるよう私たちは日頃から考え検討していきたいと考えています。

今回の評価結果を真摯に受け止め、改善できる点は改善し、良い評価を頂いた点についてもさらに伸ばして行けるよう職員一同精進していきます。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

評価細目の第三者評価結果

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
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設の玄関に「あせらず、怒らず、なげださず」という理念が分かりやすく掲示されている。それを踏まえて5つの支援規範である基本方針が明文化され、ホームページ、パンフレット、重要事項説明書等に明記されている。また職場会議、支援会議等の機会に理念、基本方針について話し合うとともに、毎日の朝礼で復唱する等、職員周知に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

Ⅰ-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅰ-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>地域の自立支援協議会の会議や県支援協会の研修等へは積極的に参加し、経営を取り巻く環境の情報収集に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
③	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・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>把握した福祉動向、地域のニーズ、運営状況の検討に加え、月次の期間損益情報を分析し、職場会議等を通じて職員周知に努めるとともに、職員の経営リテラシー向上に取り組んでいる。</p>		
改善できる点／改善方法：		

Ⅰ-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
Ⅰ-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
④	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。	Ⓐ・b・c

<p>良い点／工夫されている点： 4ヵ年の中・長期計画が策定されている。施設の現状を踏まえ、職場会議等で課題を検討し、今後の運営方針を具体的に示した内容が明記されている。また、施設改修や新たな事業ドメインも視野に入れた長期的な観点から今後の方向性を示している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
5	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)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 中・長期計画の年度ごとに位置づけた具体的な事業計画が策定されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。</p>		
6	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)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画の策定について、各種会議で「基本方針」「作業支援」「生活支援」「行事」「職員研修」「クラブ活動」「自治会活動」「余暇支援」等について次年度方針を計画し、検討が行われている。検討結果を全体の場での議論を経た上で策定されている。評価・見直しも同様な組織プロセスを経て実施されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
7	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)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者への周知については、写真、図式を取り入れる等分かりやすく工夫して、配付するとともに、自治会「柿の木会」の会議の場において「作業班の内容と編成」「クラブ活動」「自治会活動」「行事」等を重点的に、説明している。利用者自治を大切にしたい支援に心がけており、計画への参画も促している。また利用者の意見を把握し、計画への反映に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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
<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>		
8	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)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 法人独自で統一した自己評価表を作成し、自己評価を実施するとともに、定期的に継続して福祉サービス第三者評価を受審し、課題の把握に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 把握した課題については、職場会議・責任者会議等で分析し、改善実施計画を作成し、職員に周知するとともに法人事務局に報告し、実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 管理者は、役割と責任を明記した職務分掌を配布するとともに、職場会議等の機会を捉えて、職員周知に努めている。災害時、緊急時等における管理者役割や責任を明記したマニュアルを整備している。管理者は職員会議や広報紙など、機会をとらえて自身の役割を表明している。管理者不在時の権限委任についても、係長若しくはサービス管理責任者へと委任される仕組みを明確にしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
11	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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 法令については県支援協会、行政との会議や研修等に積極的に参加して情報収集に努め、職員会議で周知するとともに必要なものはマニュアル化する等、職員の理解促進に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 管理者は、ニーズオリエンテッドな視点から、利用者主体の支援、とりわけ意思形成支援に重点を置いた意思決定支援に努める等、支援の質の向上や効率的な運営に心がけるとともに、積極的に現場に身を置くことで、日常的な支援状況や利用者の現状を把握し、課題分析し、改善に取り組んでいる。支援会議、医務会議、防災会議、責任者会議等で業務遂行上の課題解決に向けた話し合いを行うとともに職員間の連携強化に努めている。また、職員の意見に耳を傾け、働きやすい職場づくりや職員の意識の向上に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

13	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・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点： 管理者は効率的な人員配置や書類の簡素化等、経費節減の業務改善を推進するとともに職員に周知を図り、適正な職員配置に努める等、経営体質の強化に向けた取り組みを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： パソコンネットワーク化やICT化は優先度の高い課題であるが、法人本部があり、さらに指定管理でもあるので、行政との折衝等でさらにワンクッション置かれることで、スピード感のある対応にやや欠ける面があると思われる。今後は、様々なチャネルを通じた人材活用や介護ロボット導入促進に向けた取り組みも検討課題の一つとなっていくと考えられる。</p>		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
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。		
14	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・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点： 人事管理は法人本部で行われているが、採用については施設の特性に合う人材確保のため、ボランティア体験を実施し、本人も施設側も検討した上で採用している。また、職員に「介護福祉士」「社会福祉士」等の専門資格の取得を勧めており、資格取得が給与に反映する仕組みを設けている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点： 法人独自の人事考課制度があり、客観的な考課基準が職員に配布され周知されている。職員の採用や異動に関しては法人本部が実施しているが、適材適所の人材配置を要請している。法人の客観的基準に基づき職員評価を実施し、フィードバック面接を通して、職員の業務上の課題や目標等を話し合うことにより、目標と課題を明確にし、助言をしている。職員の処遇改善等については、「行動計画委員会」等を通じて改善課題を明確にし、課題解決への具体的方策について話し合っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	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・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点： 職員の有給消化率や時間外労働については定期的にチェックし、把握している。ジョブサポーター制度の活用やストレスチェックの実施とともに職員の意向や意見を聞き取る等相談しやすい雰囲気づくりに努めている。また、くるみん休暇『子育てサポート企業』としての厚生労働大臣の認定（くるみん認定）の実施、勤労者福祉サービスセンターへの加入、岐阜県ワーク・ライフ・バランスエクセレント企業の認定取得等、働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる。</p>		

改善できる点／改善方法：		
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>目標管理制度が導入され、期首の目標設定、期中、期末のフィードバック面談を経て、目標達成度のふり返りを行う等、階層別の自己評価と管理者評価がなされている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
18	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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で職員研修の計画な実施を謳っており、基本姿勢が明記されている。</p> <p>法人主催の研修を始め、外部研修にも積極的に参加できるよう配慮している。研修結果はレポートを作成して職員会議で報告する等職員周知がなされている。施設内でも利用者支援のスキル向上を目指し、年間を通じた研修計画を立案、実施しており、資格取得にも積極的である。</p>		
改善できる点／改善方法：		
19	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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職位階層別の各種研修を設けるとともに、施設内研修にも力を入れる等丁寧な人材育成に努めている。とりわけ、重度行動障害への対応等、支援技術や障害特性の理解を重視した研修に力をいれている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。		
20	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・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>実習生の受け入れに係るマニュアルを整備し、社会福祉士実習指導者研修を受講した実習指導者が配置されている。公的施設としての使命の意識を持ち、積極的に多くの実習生の受け入れを行っており、職種も介護福祉士、社会福祉士、保育士と多様な職種を受け入れている。事前のオリエンテーションを実施し、実習プログラムに沿った指導を行い、実習後のカンファレンスを毎回開催する等、積極的に取り組んでいる。実習校との打ち合わせ・連携も密に実施している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
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。		

21	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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： ホームページ上に、施設概要、サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報、福祉サービス第三者評価結果等について積極的に公開する等、運営の透明性の確保に努めている。また、地域や関係機関に向けて、毎月の「つうしん」にて利用者の活動内容を紹介している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
22	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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 法人で経理規程を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。外部の公認会計士の巡回指導も受ける等、適正な運営に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画の中で地域交流の方針が明記され、実りのある交流を実施している。利用者が参加可能な地域の行事を掲示で周知し、運動会、ひまわり畑等の地域行事への参加、毎週の定期的な外出での買い物や外食時等での地域住民との交流が行われている。また、地域の自治会に利用者に参加したり、施設の自主製品を地域の福祉店舗で販売する等、交流を深めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
24	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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： ボランティア受け入れの基本姿勢を明示し、ボランティアマニュアルや登録台帳等を整備し、理髪、製品作業、音楽療法、清掃など多方面な分野に渡り、積極的な受け入れを行っている。また、近隣の小中学校との交流や職場体験などの実習生受け入れを実施している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画の中で地域交流の方針が明記され、実りのある交流を実施している。県支援協会、行政、自治会その他関係機関・団体との連携が密であり、自立支援協議会への参加等を通じて把握された情報を職場会議</p>		

で周知している。また、関係機関等の社会資源をリスト化し、利用者支援に活用している。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 地域のニーズに対応して相談事業、日中一時支援、ショートステイを実施するとともに、交流校からの求めに応じて、障害者への対応やバリアフリー等の授業を行っている。また、地域の福祉避難所として指定されている。		
改善できる点／改善方法：		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 地域の拠点施設として、外部講師を招き、介護予防教室の公開講座を実施する等、地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業・活動について常に意識して施設経営を行っている。また、柿の木荘の自治会組織として、地域の清掃活動や美化活動を行うなど、地域貢献を意識した取り組みを行っている。		
改善できる点／改善方法：		

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
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービスについて共通の理解をもつための取組を行っている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 理念・基本方針に、利用者尊重の姿勢が明記されている。スヌーズレン、感覚遊具(ハンモック、ブランコ)、現代風なカフェの実施等、利用者の視点に立った取り組みを行っている。また、虐待防止対策委員会を設置して、職員の支援姿勢を振り返る「虐待等チェックリスト」を作成し、利用者人権尊重に基づく不適切な関わりはないか自己評価を定期的に行い、職員の意識向上を図っている。また、利用者の意思を尊重するために、意思形成支援を重視した意思決定支援のあり方についての研修も実施している。		
改善できる点／改善方法：		
29	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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 入浴、整容、トイレ等の各具体的支援内容を網羅した支援マニュアルを策定し、その中で、プライバシーや人権が最大限尊重される支援内容・方法について明記するとともに、に日常的な生活場面において適切な		

支援に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
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。		
30	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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 分かりやすく絵や図、写真を用いたパンフレット作成して施設内容を紹介するとともに、ホームページでも施設内容等を詳しく紹介している。施設見学も随時受付しており、施設説明の他、ショートステイを利用しての体験入所も可能となっている。また利用者にも理解できるよう、ゆっくり丁寧に説明するよう心がけ、不安のないよう配慮している。		
改善できる点／改善方法：		
31	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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： サービスの利用開始にあたっては、重要事項説明書等を用いてわかりやすく説明し、同意を得て契約を締結している。個別支援計画の変更については利用者・保護者の意向を踏まえて見直しを行い、同意を得て変更している。		
改善できる点／改善方法：		
32	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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 施設の種別変更・地域移行は現在の状況等の引き継ぎ書を作成し、安心しての移行できるよう綿密な移行先と連携を取っている。また、サービス終了後も引き続き他事業所への情報提供や、保護者に対する相談窓口の設置など、不安が生じないように配慮している。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者本人及び保護者に対して年1回、満足度調査を実施している。また、半年ごとの個別支援計画作成時には、利用者・保護者の意向を踏まえて、より満足度の高い支援の提供に努めている。定期的に行われる自治会「柿の木会」や保護者会へ職員が参加して、支援内容や行事等への利用者・保護者の意見や意向を把握して改善に取り組んでいる。コミュニケーションの困難な重度の利用者が多く、様々なコミュニケーションツールやノンバーバルコミュニケーションを活用する等工夫して満足度の把握に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
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。		

34	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 苦情解決窓口・苦情解決責任者、第三者委員を設ける等、苦情解決の仕組みが確立しており、重要事項説明書に苦情解決窓口・苦情解決責任者、第三者委員を明記するとともに、施設内に苦情解決の流れを掲示して、利用者にわかりやすく周知している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
35	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者に日常的な支援の中で、コミュニケーションに努めたり、意見箱を設置する等、気軽に意見を述べやすいよう工夫をしている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
36	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 意見や苦情等に対する迅速対応のプロセスが確立されている。利用者から出された要望や苦情、意見等については出来る限り対応し、対応が困難な内容についてはその理由を説明している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。		
37	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事故対応マニュアルを作成し、事故の発生時の対策手順を定めている。また、研修を実施し、安心・安全な施設運営に心がけている。また、ひやりはつとを収集し、職場会議等で分析して活用することで、事故の発生予防に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
38	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 感染予防マニュアルが整備され、感染対策委員会が設置されている。感染症の講習会を定期的で開催し、感染予防及び発生時対策に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
39	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やっている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 防災訓練マニュアル・避難訓練マニュアルを整備し、防災会議を定期的で開催し、災害に備えている。訓</p>		

練は昼間や夜間帯を想定し、安否確認から避難場所への誘導方法等についても詳細な想定を行っている。地域の防災訓練にも利用者とともに参加することで、災害への意識を高めている。食料や飲料水についても備蓄を行っている。また、立地条件から洪水に対応した避難計画を策定している。

改善できる点／改善方法：

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
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。		
40	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の運営方針の中で、「質の高いサービスの提供」が明文化されており、支援マニュアルを中心に各種マニュアル類を整備し、会議での説明や文書配布を通じて職員周知に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
41	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>各種マニュアルの定期的な見直しを通じて、サービスの標準化に取り組んでいる。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>本人の意向、心身状況や生活状況、行動特性等を統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、利用者・保護者の意向を踏まえてニーズを把握している。アセスメントは定期的に行っているが、心身状況等の変化があれば、その都度実施している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>サービス管理責任者を中心に利用者・家族の意向を踏まえてニーズ把握を行い、栄養士、看護師、支援員を含む多職種で計画を検討、立案している。計画は利用者の意思や人格を尊重する観点から、長期・短期目標を掲げ、その具体的な支援内容・留意事項を明記している。生活支援の内容も身辺生活・健康、食事、対人関係等から生活課題を抽出し、人としての尊厳が保たれた生活を送ることができるよう策定し、定期的に見直している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	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、職員間で共有化している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>記録に関するマニュアルを整備し、記録の均質性を高めるべく、職員教育を行うとともに、職員間で各種記録の情報共有に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
45	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の「文書規程」および「個人情報保護規程」に基づいて利用者の記録等について、鍵のかかる棚に厳重に保管するとともに、毎年、個人情報保護に係る研修に参加し、職場会議等で全職員に周知している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

評価細目の第三者評価結果 (障害者・児福祉サービス版)

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重

	第三者評価結果
A① 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>日常的なケア実践を通して、利用者の様子や反応から利用者の本当の思いを把握するように努めている。コミュニケーションが困難な方の場合、利用者の言動やしぐさから思いを汲み取ったり、家族からの話も参考にして意向を把握している。例えば、外出先を決める時には、写真やパンフレットを提示し、選びやすいように支援している。</p> <p>毎月、利用者主体の柿の木会(自治会)が開催され、そこで出された利用者の意見や要望は運営に反映されている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

A-1-(2) 権利侵害の防止等

	第三者評価結果
A② 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>身体拘束をしないケアや虐待防止等の職員研修を実施する他、職員会議や検討会議等で事故報告書等を参考にしながら具体的な話し合いを行っている。個人情報保護に関する基本方針をいつでも閲覧できるようにしている。また、相談担当者や第三者委員に相談できる体制を整えている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本

	第三者評価結果
A③ 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>支援マニュアルに沿って、日常生活の支援を実施し、また利用者の社会的な生活力を高めるべく、公共交通機関を利用した買い物や趣味の外出等、きめ細やかな支援を行っている。金銭管理のできる利用者には、保管場所を提供し、いつでも出納の対応ができるようにしている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
A④ 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>意思伝達・コミュニケーションが困難な利用者については、行動の特徴・背景、表情等から意思を読み取ったり、絵カードやモデルを示す等の方法を用いる等して意思や希望の把握に努め、職員間で共有している。また、利用者の個性や生活歴等を家族から情報収集し、より良い支援に努めている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

A⑤ 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 日常的に担当職員やサービス管理責任者といつでも相談できる体制を整えており、家族からも様々な意見をもらっている。相談から得た情報については職員間で検討したりする等、共通理解ができるよう話し合う機会を持っている。また、利用者が自治会を始め、各種会議に参加する等、意見を述べる機会がある。個別支援計画の作成にあたり、利用者や家族と個別に話す機会を設け、利用者の意思を支援に反映させている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
A⑥ 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者と話し合う場である柿の木会での話し合いを通して、利用者の意向に沿った取り組みをしている。利用者自治会の自治を大切にすると共に、利用者の主体性を尊重しながら、レクリエーションや誕生会等を毎週実施している。また今年度は地域清掃に参加したり、施設独自で周囲の草取りやゴミ拾いを実施したとのことである。 広報誌や地域活動の情報誌を回覧したり、希望があれば余暇支援等で計画を立て実施している。毎月、利用者支援の振り返りを行い、支援会議等で話し合いの場を設け、内容の評価や検討をしている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
A⑦ 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 障がいに関する外部研修に参加し、伝達講習を行ったり、支援会議や職場会議等で障がいに関する内部研修を行う等して、専門知識の習得に努めている。障がい特性により集団での活動が困難になり、個別対応が必要な利用者には別室で対応する等している。作業等については利用者の障がい特性に応じた作業班で支援を行っている。また同じ作業グループでも個別的にそれぞれが作業に取り組めるような環境づくりを行っている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(2) 日常的な生活支援

	第三者評価結果
A⑧ 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 毎月、昼食の時間帯に2回、夕食の時間帯に1回の選択給食を実施している。また、食事は適時適温で提供し、嗜好調査も実施している。入浴は浴槽入浴とシャワー浴で毎日入浴で可能になるよう支援している。利用者、医務、栄養士から構成される生活会議を行い、利用者の意向を把握するよう努めている。また、食事や入浴、排せつ、移動、移乗等の勉強会を行ない、職員の支援技術の質の標準化に努めている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(3) 生活環境

	第三者評価結果
A⑨ 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・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 各広場、居室、トイレ等、生活環境は日々の清掃が行き届き、清潔が保たれている。居室は個室と2人部屋があり、利用者の相性を考慮した部屋割りをしている。また、カーテンで仕切る等してプライバシーの配慮に努めている。毎月、施設設備の点検を行い、必要な場合は修繕等の改善をしている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果
A⑩ 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・b・c
良い点/工夫されている点： 個別支援計画に基づき、敷地内のウォーキングを行ったり、バランスボール、ブランコ、ハンモック等を利用した訓練を行なっている。嘱託医による毎月の往診と精神科医の2か月ごとの往診があり、また看護師が利用者や家族からの相談に応じる等して利用者の心身の健康管理に努めている。生活訓練は、生活上のスキル向上に向けて、日常生活の様々な場面で行われている。	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果
A⑪ 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・b・c
良い点/工夫されている点： 健康管理に関するマニュアルが整備されており、マニュアルに基づき、看護師によるバイタルチェックや支援員による排泄チェック等を行い、日々、健康状態の把握に努めている。緊急事態のマニュアル、感染症対策予防マニュアルも整備されており、緊急時に対応できる体制が確保されている。また速やかに医療が受けられるよう近隣の医療機関と密な連携関係ができています。	
改善できる点/改善方法：	
A⑫ 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・b・c
良い点/工夫されている点： 服薬マニュアルを作成すると共に、朝、昼、晩と色分けした分包紙を使い、服薬チェック表で必ずチェックを実施し、服薬後の袋も捨てずに確認する等してミスの無いよう細心の注意を払っている。医師からの処方箋も職員全員が共有し、確実な医療的支援の提供に努めている。また、薬の効果や特徴等の研修も行っている。	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(6) 社会参加、学習支援

	第三者評価結果
A⑬ 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・b・c
良い点/工夫されている点： 毎月1回、余暇支援として地域の行事に参加したり、外出を実施したり、地域で開催されるバザーに自主製品を出品し、製品の紹介や販売を行う等、社会参加や学習のための支援を行っている。また、祭りやホテル観賞等の外出の機会を作ったり、地域の清掃活動や防災訓練に利用者が支援員同行の下参加し、地域の人々と交流している。	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援

	第三者評価結果
A⑭ 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・b・c
良い点/工夫されている点： 将来的に地域で生活できるよう洗濯、掃除、金銭管理、公共交通を利用する方法等、修得の機会を提供している。また利用者の希望に応じて地域の美容院を利用したり、近隣のグループホーム等の見学にも出かける等、地域移行に向けた支援を行っている。	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果
A⑮ 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・b・c
良い点／工夫されている点： 個別支援計画の作成時には、家族と面談し、意見や意向を聞いたり、定期的実施する保護者会においても意見交換をする機会となっている。家族との連携を図るために連絡ノートを作成し、午前、午後の利用者の様子を記載し、伝えている。特に、週末帰省の利用者の家族とは頻回に意見交換の機会がある。	
改善できる点／改善方法：	

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援

	第三者評価結果
A⑯ 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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 非該当項目	
改善できる点／改善方法：	

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援

	第三者評価結果
A⑰ 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・b・c
良い点／工夫されている点： 非該当項目	
改善できる点／改善方法：	
A⑱ 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・b・c
良い点／工夫されている点： 非該当項目	
改善できる点／改善方法：	
A⑲ 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・b・c
良い点／工夫されている点： 非該当項目	
改善できる点／改善方法：	

A-5 県独自項目

A-5-(1) 職員の援助技術の向上

	第三者評価結果
A⑳ A-5-(1)-① 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の援助技術の向上に取り組んでいる。	○ a・b・c
良い点／工夫されている点： 法人全体で共通の年間研修計画が策定され、法人全体で実施する研修や施設内研修を毎月実施している。職員がそれぞれ希望に応じて参加できるように配慮し、研修後は復命研修を行っている。他施設への視察研修も年3～4回実施している。	
改善できる点／改善方法：	

A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
A㉑ A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要なIT技術（パソコン、インターネット、メールの利用等）や知識の修得に向けた支援をしている。	○ a・b・c
良い点／工夫されている点： 現在、IT使用を希望する利用者はいないが、パソコンを使用出来る体制は整備されている。自主製品等の紹介用のチラシ等をパソコンやプリンターを利用して支援員と一緒に作成している。	
改善できる点／改善方法：	