

岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 31 年 4 月 1 日改正
(平成 31 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：志知 和喜子	定員（利用人数）： 60 名	
所在地：岐阜県大垣市古宮町 3 9 7 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： 31 名	非常勤職員 5 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(常勤換算)
	管理栄養士 1 名	支援員 1, 5 名(常勤換算)
	看護師 1 名	業務員 0, 6 名(常勤換算)
	支援員 25 名	
施設・設備 の概要	（居室数）	
	1 人部屋 4 室 2 人部屋 15 室	（設備等） 食堂 1 指導員室 2 医務室 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 利用者の意向、適性、障がいの特性に応じ、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上の支援と介護、機能訓練、健康管理等のサービスに努めます。
- ② 利用者の意思及び人格を尊重し、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支援します。
- ③ 利用者の意向、趣向、障がいの特性その他の事情を踏まえた個別支援計画を作成し、これに基づいたサービスを提供するとともに、継続的な評価や見直しを行い、質の高いサービスの提供に努めます。また、保護者の方に、利用者の方の日中活動をよりよく知って頂くため、行事や作業に保護者が参加する機会を設け、家族との連携を密にした支援に努めます。
- ④ 職員の研修を計画的に実施し、また、利用者やその家族からの苦情解決のための体制整備を

行い、虐待防止対策委員会等を通じて職員一人ひとりの意識の向上を図ることで、安全安心な質の高い支援に努めます。

④ 施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・余暇支援として買い物支援や外出支援を行い、施設外での経験を多く取り入れている。
- ・利用者主体の生活を送ることの重要性から、自治会活動を活発に展開して利用者の意見を活動に反映している。
- ・地域とのつながりも大切にして、地域行事にも積極的に参加している。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成5年11月1日（契約日）～ 平成6年3月31日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	3回（平成30年度）

⑥ 総評

◇特に評価の高い点

<理念が理解しやすく優しい言葉で表現されている。>

玄関を入った正面の壁面に理念「あせらず、おこらず、なげださず」が掲げられている。理念は理解しやすい優しい言葉で表現されていて、職員だけでなく、利用者も含めた柿の木荘全体の理念であると感じられた。また、組織図(各委員会)に利用者が参加する等、利用者は組織の一員であり、重要なステークホルダーであることが伝わってくる。

<障害に状況に合わせた仕事を提供し、就労活動意欲を育てている。>

利用者のほとんどが障害支援区分における重度であるので、生活支援の中での就労支援は困難であるが、その中でも、利用者のエンパワメントを高める観点から、施設内でさおり織りやレジン製品、油とりパッキンの制作、野菜育て等、その人に合わせた仕事を提供している。また、自主製品を納品に行く際には、挨拶やマナー等の社会的スキルが習得でき、「仕事」としての働く意欲につながっている。

<地域や家族との連携を大切にした支援を行っている。>

ほとんどの利用者が、週末には、自宅に帰り、家族や親族と過ごしているとのことで、馴染みの関係を大切にしている。また、地域に開かれた施設として、地域の福祉施設地域の人々や福祉施設と連携関係を密にしており、従前から地区センター祭りや運動会等、地区行事には参加する等交流が盛んである。コロナ禍以前までは、小学生が遊び道具を持って来訪する等の関係もあったとのことである。さらに、利用者の作品を近隣の福祉喫茶で販売したりする等して、地域の人々との交流を拡充している。

<利用者の意思を尊重した支援を行っている。>

利用者オリエンテッドな観点から、利用者一人ひとりの意思決定を大切にしている。利用者の自治会「柿の木会」があり、利用者が主体となって意見表明を行い、要望に沿った支援が行われている。例えば、毎月、昼食は2回、夕食は1回、選択メニューを実施している。また、随時適温の食事を提供するとともに、毎年嗜好調査を行い、メニューに反映させている。入浴についても利用者の要望を取り入れ、月～土曜日で週3回以上の入浴の機会を設けている。

◇改善を求められる点

<今後とも、さらなる貢献活動の拡充に向けた取り組みに期待したい。>

社会福祉法人改革の流れの中で、今後、公立施設の使命として、さらなる公益的な事業活動が要請されてくる。現在、地域の拠点施設として、外部講師を招き、地域向けの教室を実施する等、公益的な事業・活動について意識した取り組みを行うとともに、地域の福祉避難所として災害時等の避難施設としての役割を担っている。今後とも、地域ニーズの潜在的なニーズを捉え、さらなる貢献活動の拡充に向けた取り組みに期待したい。

<生活環境のアメニティを高めるべく、さらなる取り組みに期待したい。>

築後の年数を経ており、施設の個室化の整備等、アメニティを高めた居住空間の確保に向けた取り組みについては、途上の段階であり、今後の課題である。今後とも居室環境のさらなる改善に向けた取り組みに期待したい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

福祉サービス第三者評価を受審することで、職員間で支援の実践を振り返り、見直すよい機会となりました。今後、課題の改善を行うとともに、より質の高い支援の提供に向けて、取り組んでいきます。また、今後とも、地域に開かれた施設として、さらなる地域貢献に向けた取り組みを進めていきたいと考えています。

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>施設の理念「あせらず、怒らず、なげださず」が明文化されており、それを踏まえて、4つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は施設内に掲示するとともに、職場会議、支援会議等を通じて説明を行う等、職員への周知を図っている。また、ホームページ、パンフレットに掲載するとともに、重要事項説明書で家族に説明したり、利用者自治会等で説明する等、広く周知を図っている。</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>障害福祉動向については、行政や知的障害者支援協会等からの情報提供や各種研修の参加を通じて、情報の収集に努めている。地域の福祉ニーズについても、地域の関係機関・団体との情報交流、日常的な地域活動等を通して把握に努めている。また、利用者状況の動向や施設の経営状況を分析し、持続可能な経営管理に取り組んでいる。</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、利用者状況の動向や施設の経営状況を分析し、具体的な経営課題を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。</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：</p> <p>中・長期計画として、平成26年度～令和5年度に渡る10カ年計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にするとともに、経営全般に渡る具体的な取り組みが明記された内容になっている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、施設の運営方針を示し、「生活支援」「環境整備」「健康管理」「衛生管理」「安全管理」「地域交流」「行事計画」等、施設運営全般に渡る内容になっている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画は、各委員会や各部署で検討し、職場会議等を通じて職員参画のもと策定し、職員に配布するとともに、各種会議で説明する等して、職員への周知を図っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者への周知については自治会「柿の木会」の会議等の機会を捉えて説明する等して周知を図っている。利用者自治を大切にしたい支援に心がけており、利用者の意見をくみ上げ、計画への反映に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		

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
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。		

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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者満足度調査の実施や、自己評価を行い、会議の中でサービスの質の向上に向けて話し合っている。また、定期的に岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 自己評価や岐阜県福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、職場会議、支援会議、責任者会議等で分析し、検討する等、職員参画の下、改善策を立案し、解決を図る組織体制を整備している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 運営規程や事務分掌表において管理者の役割と責任について明文化し、職員会議や研修等の機会を捉えて、配布して説明する等して、周知を図っている。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。また、防災計画の中で災害等の有事の際における役割も明らかにしている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業運営を取り巻く関係法令に関する各種研修に参加し、復命研修等を通して、職員への周知を図るとともに、職員のコンプライアンス意識を高めるべく取り組んでいる。</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。	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、質の高いサービスを提供する旨を明文化しており、その具体的な実践のため、日常的な業務場面や各種会議等の機会を捉えて、職員の意見を聞き、運営に反映させるとともに、職員研修を通して研鑽に努める等、積極的にサービスの質の向上に向けた取り組みを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事労務、財務状況等について法人本部で分析するとともに、効率的な人員配置や経費節減の業務改善を推進する等、経営体質の強化に向けた取り組みを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事の裁量権は法人本部にあるが、施設としての必要な人員、必要とする職種や人員体制を法人本部に伝えている。福祉人材確保が困難な時代であるが、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めるとともに、各種研修やOJTの充実、資格取得の奨励、働きやすい職場づくり等の定着対策も強化させている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事考課については法人で客観的な人事考課基準を整備し、総合的な人事管理を行っている。また、目標管理制度と連動し、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価を行う目標管理制度と連動した総合的な人事管理を行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員の有給の消化率や就業状況を定期的にチェックし、有給休暇の積極的な取得への取り組みや出産・育児休暇の充実等、職員が働きやすい就業環境作りに努めている。また、「厚生労働省認定（くるみん認定）」や「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業」の認定を受けており、産業医によるストレスチェックもあり、職員の健康管理体制も整っている。</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。	㉑・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、目標達成度の振り返りを行う等、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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>期待される職員像を明確にし、法人の事業計画の中に「職員の資質向上と専門性の確立」を明記している。年間研修計画を策定し、テーマ別、階層別や専門職種別等の様々な外部研修に参加させるとともに、施設内研修、OJT研修が実施されている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>新人向けの職員研修やチューター制度の実施、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修、テーマ別等の様々な研修等を実施し、参加した研修については復命報告を通して職員周知を図っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>実習生受け入れマニュアルを整備し、実習指導者を配置して、養成校と連携しながら受け入れている。受け入れにあたっては、実習オリエンテーション、カンファレンスや振り返りを行う等して指導</p>		

にあっている。
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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページで施設概要、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、事業運営に係る情報を幅広く積極的に公開する等、運営の透明性の確保に努めている。地域に向けては広報紙を定期的に発行している。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人で経理規程等を整備し、事務、経理、取引等についてルール化し、市の法人監査を受ける等、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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で地域交流の方針が明記され、利用者が地域社会の一員として地域の人たちと共生できるように地域交流を実施している。例えば、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と参加したり、利用者の製作した自主製品を地域の福祉店舗で販売したり、地域の商店に外出する等して、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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点：		

<p>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を整備し、多方面な分野に渡り、ボランティアの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等も受け入れしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	<p>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。</p>	a・ ② ・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画「地域の関係機関・関係団体との連携」を明記し、関係機関・団体との連携強化に努めている。また、地域に開かれた施設として、地域の社会資源をリスト化し、地域を巻き込んだ関係団体のネットワーク作りに取り組んでいる。また、関係機関との各種会議への参加等により、関係機関・団体との情報交換を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後とも、施設を取り巻く社会資源の拡充やリスト化に向けた取り組みに期待したい。</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	<p>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。</p>	① ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 地域の福祉ニーズについては、関係機関・団体との情報交流、相談事業、日中一時事業、ショートステイ事業の実施等を通して、把握に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
27	<p>Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。</p>	a・ ② ・c
<p>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、体操教室を実施する等、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、福祉避難所として災害対策用品を備蓄する等、地域貢献を意識した取り組みを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 公立施設の使命として、公益的な事業活動がより要請されてくる。今後とも、地域ニーズの潜在的なニーズを捉え、さらなる活動の拡充に向けた取り組みに期待したい。</p>		

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
<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「利用者の意思及び人格を尊重し、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支援します。」と明記し、利用者の人格を尊重する観点から、支援に取り組んでいる。また、資料を配布し、各種会議等の機会を捉えて職員への周知を図るとともに、不適切な関わり防止や権利擁護に関する意識を高めている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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、職員に配布している。また、日常的な生活場面においてプライバシーに配慮した適切な支援に努めている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>利用者にわかりやすい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紹介している。施設見学も随時受付しており、施設説明は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。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>サービス開始にあたっては、詳細な重要事項説明書やパンフレット等の資料でサービスの内容や利用方法、費用等を説明し、利用者・家族の同意を得て、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。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設の特性から種別変更・地域移行の希望は少ないが、移行の場合は、現在の状況等の引き継ぎ書を作成し、安心して移行できるよう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等、サービスの継続性に配慮した対応に努めている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者本人及び保護者に対して毎年、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。定期的には開催される自治会「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、サービスの質の向上に努めている。言語的コミュニケーションが困難な場合は、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。</p>		
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：</p> <p>苦情解決の体制を整備しており、苦情解決担当窓口、苦情解決責任者や第三者委員等の外部の相談窓口についても、玄関入口に掲示するとともに、重要事項説明書に記載し、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：</p> <p>意見を述べやすい環境や雰囲気づくりに努めており、日頃から声かけに心がけ、担当職員との面談の機会を作ったり、自治会「柿の木会」での話し合いをする等して、利用者の思いや意向を把握している。また、玄関に意見箱を設置するとともに、意見や相談のスペースとして食堂等、空き室を整備している。</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、意見等についてはできる限り迅速に対応し、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る等、リスクマネジメント体制を構築している。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、ヒヤリハットを収集し、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を整備し、看護師を中心に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取り組むとともに、発生した場合の迅速な対応体制を確立している。</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行っている。	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、事業継続計画を策定している。定期的に様々な災害を想定した避難訓練等を実施するとともに、地域の福祉避難所として災害時の受け入れ体制を整えている。</p>		
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： 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</p>		

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。		
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
良い点／工夫されている点： 支援会議等の各種会議の中で検証し、各種規程、各種マニュアル類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。		
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
良い点／工夫されている点： 利用者の心身状況や生活状況、行動特性等について、統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、それに基づいて把握された支援ニーズや課題を明確にし、本人・家族の意向を踏まえ、支援目標を具体的に明示した個別支援計画を策定している。		
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
良い点／工夫されている点： 計画の評価・見直しについて、定期的にモニタリングを実施し、利用者・家族の意向を踏まえて、定期的に見直し、必要な場合は、その都度見直しを行っている。		
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
良い点／工夫されている点： サービスの実施状況の記録については、統一した様式で、利用者の状況を把握し、支援内容を記録している。記録方法のマニュアルを整備するとともに、研修を行い、記録の標準化に努めており、職員間で情報を共有化している。		
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
良い点／工夫されている点： 記録管理について文書取扱規定に保管・保存・廃棄に関する規定を定め、厳重に管理するとともに		

、個人情報保護規定を整備し、研修等を通じて個人情報保護の意識を高めている。

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： 意思表示が伝えられない場合は、本人の表情やしぐさ、様子等を観察しつつ、ノンバーバルコミュニケーションを活用して利用者の意思の把握に努めるとともに、家族からの聞き取りも踏まえ、本人の自己決定を支援している。また、支援にあたっては、日頃の行動から得られた情報を職員間で共有し、その背景を検討している。さらに、施設では自治会「柿の木会」があり、利用者が主体となって、自分たちの生活や問題等を話し合い、例えば、クリスマス会等行事における実行委員を選出したり、また、防災会議、給食会議に利用者が参加し、意見を述べたりしている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-1-(2) 権利擁護

	第三者評価結果
A② 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)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 身体拘束をしない支援を基本とし、必要な場合には、虐待・拘束に関するマニュアルに沿って、手順を踏まえ、会議を重ねた上で、家族とも相談し実施する体制となっている。権利擁護については、保護者や成年後見人に説明する機会を設けている。また、権利侵害の予防の取組として、毎月、職員はチェックシートを使って、権利侵害に当たる行為をしていないか振り返りを行い、虐待防止検討会議、支援会議、職場会議等で具体的に検討を重ねている。</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： 「本人のできる事はやらしてもらい、できる機会を奪わない。」として、利用者一人ひとりの能力に合わせて、自力で行える活動の範囲を広げる事ができるよう、支援している。例えば、利用者それぞれの好きなこと、興味のあること等を大切に、自立生活の支援に結びつけている。金銭管理ができる利用者は、職員と一緒に買い物に出かけ、地域で商店の人とのやり取りを通じて、社会経験の場の機会を作る等、自立に向けた支援を行っている。</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： 意思表示や伝達が困難な利用者については、日常的な関わりを通して、その利用者固有のコミュニケーションの手段やサインの発見に努め、得られた情報を支援会議や職場会議で多職種を交えて話し合い、職員間で共有している。また、家族から生活歴や利用者の今までの意思疎通の方法等の情報を得ている。障がい最重度の方の場合には、その人の使いやすいコミュニケーションの道具(絵カード等)等を活用するなどして、コミュニケーション手段の確保に努めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>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。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 利用者からの相談については、日常的にいつでも対応できる体制を整えるとともに、相談で得た情報については職員間で共有している。また、利用者が「柿の木会」を通じて、役員会を含め、医務生活会議、給食会議、防災会議等、様々な会議に参加し、意見を述べられる環境ができています。個別支援計画の作成時には、利用者や家族等から意向や要望を聞き、計画の内容に反映するとともに、毎年、利用者アンケートを実施し、支援に反映させている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>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。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 日中活動については、それぞれの能力や利用者の希望、趣味を取り入れた個別支援計画を作成し、様々な作業やDVD鑑賞、編み物等の支援を行っている。「柿の木会」では利用者との話し合いの場を持ち、クリスマス、新年会等の行事や活動の年間計画を立て、「柿ノ木会」が主体で実施し、職員が側面的支援を行っている。計画内容については、毎月の支援会議で支援の振り返りを行い、半年ごとにカンファレンスを開催し、個別支援計画の見直しを行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>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。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 障がいに関する研修会や勉強会を会議等で行い、専門知識を深めるとともに、援助技術について職員間で話し合っている。利用者の強度行動障害、こだわりや情緒不安定な状態等に対応するために、別室を用意したり、広いスペースを確保する等して、支援にあたっている。作業についても、障がい特性や利用者の関係性を踏まえた作業グループを決め、見通しを持ちやすく落ち着ける環境を用意するとともに、同じグループでもそれぞれが個別に取り組めるよう配慮している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-2-(2) 日常的な生活支援

		<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>	
<p>良い点／工夫されている点： 個別支援計画に基づいた日常の生活支援を行っていて、例えば、毎月、昼食は2回、夕食は1回、選択メニューを実施している。また、随時適温の食事を提供するとともに、毎年嗜好調査を行い、メニューに反映させている。入浴は利用者の希望を取り入れ、月～土曜日で週3回以上の入浴の機会を設けている。また、寝台トイレを制作し、重度の利用者でも利用できるように工夫している。介護支援技術の勉強会については、研修計画を立て実施しているが、当施設以外の施設見学も行き、参加した職</p>		

員が伝達する等として、情報共有に努めている。

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
良い点/工夫されている点： 施設内は、清掃が行き届いたおり、清潔が保たれている。エアコンは各居室に設置され、クローゼットの備えもある。居室は南向きで、2人部屋と個室があり、2人部屋はカーテンで仕切る等して、プライバシーを確保している。また、各広場、脱衣室には床暖房を設置する等、寒さへの対応と安全の配慮がある。居室やトイレ、食堂、浴室、各広場は毎日掃除を行い、特に食堂や浴室は、利用者が参加して掃除を行うことで、生活スキルの向上にもつながっている。また、毎月利用者と一緒に施設設備点検を行う等して、生活環境への関わりが意識できるよう支援をしている。	
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： 毎朝、利用者全員で広場や施設内をウォーキングしたり、バランスボール、ブランコ等を使用した機能訓練・生活訓練を行っている。嘱託医による定期的な往診あり、身体状況等で検討が必要な場合は、医療の立場からの指導を受けるとともに、訓練方法のアドバイスをもらい、支援に反映している。生活訓練については、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うよう取り組んでいる。	
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： 毎日の看護師によるバイタルチェックや職員による各種チェック表(排せつ、体重、身体、食事摂取等)で利用者の健康状態を把握し、異変があれば、看護師から嘱託医へ連絡し、対応している。嘱託医による毎月の往診と精神科医の2か月ごとの往診を受けるとともに、看護師が利用者や家族からの相談に応じる等、利用者の心身の健康管理に努めている。緊急事態対応マニュアル、感染症対策予防マニュアルが整備されており、マニュアルに沿って対応し、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

<p>良い点／工夫されている点： 施設には、看護師が配置されており、医療的ケアについては、看護師が行っている。また、医師からの情報や家族が医師から受けた情報については、看護師が要約して利用者や担当職員に伝えている。服薬管理について、内服薬を服用している利用者が多いので、服用前に薬包のチェック、利用者へ渡す際のチェック、服用後の空袋のチェックと何重にもチェックを入れて、誤薬防止に努めている。また、職場会議で薬の効果や特徴、利用者個別の服薬時の注意点等についても研修を行っている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-2-(6) 社会参加、学習支援

	第三者評価結果
<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設がある地区は、福祉に関心を持ち、理解している住民が多く、施設への協力体制もできている。当施設も地域に根ざして、従来から地域の行事等へ参加する等、交流が盛んに行われている。また、地域の商店や市役所等で自主製品の販売を継続して行っており、利用者が直接、製品の搬入出を行ったり、売上金の取り扱いについても自分たちの仕事とし行う等、参加意識を持って行っている。さらに、クラブ活動等を中心に、書道や茶道、各種作品展への出展等を行い、地域の人々とふれあう等、社会参加の意欲を高められるよう支援している。また、本人も家族も高齢化により、以前ほど機会は多くはないが、週末には、本人の希望も聞き、家族と相談しながら自宅に帰ったり、外出ができるよう支援している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

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
<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者が高齢化が進み、重度の利用者も多い中、自宅で生活することは困難であるとのことで、地域のグループホーム等の情報提供を積極的に行っている。しかし、長年住み慣れた環境を変えることについては、現実的には難しい状況である。その中でも、自立に向けて、日常生活に必要な家事、金銭管理等を支援員と一緒にしたり、利用者の希望により、自転車やバスの乗り方を練習している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果
<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 個別支援計画の作成時(6か月ごと)には、家族と面談を行い、意見交換をしている。また、それぞれの利用者ごとに連絡ノートがあり、日常生活の様子等や家族からの相談等をノートに記載する等して、やり取りをしている。また、電話や直接面談を行う等して連携を図っている。利用者に急変があった場合は、家族に連絡し、治療方針や対応について、囑託医の意見を仰ぎながら、家族等と共に、治療方法についての意向確認や検討を行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

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： 評価外項目である。	
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： 評価外項目である。	
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： 評価外項目である。	
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： 評価外項目である。	
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： 研修委員会を中心に年間の研修計画が策定され、毎月研修が行われている。自主研修や階層別研修に加えて、県、知的障害者支援協会等の各種研修にも、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。また、他施設への視察研修も取り入れている。	

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
<p>A② A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要となる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。</p>	<p>Ⓐ・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 現在、パソコンを使える利用者はいないが、事務所や支援室等にパソコンが利用できる環境は整備されており、職員がアドバイスできるよう支援体制を整えている。利用者の中にはケーブルテレビで、時代劇を鑑賞したり、ゲームを楽しむ人もいる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	