

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：大垣市牧野華園	種別：救護施設		
代表者氏名：牛場 誠	定員（利用人数）： 70 名		
所在地：大垣市牧野町 2 丁目 1 5 0 番地 1			
TEL：0584-71-3918	ホームページ：http://www.ogaki-fukushi.jp/home13.html		
【施設・事業所の概要】			
開設年月日 昭和 27 年 8 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 ・ 大垣市			
職員数	常勤職員： 16 名	非常勤職員 4 名	
専門職員	（専門職の名称）	名	
	施設長	1 名	
	事務職員	1 名	
	相談員	1 名	
	看護職員	1 名	栄養士 1 名
	介護職員(介助員を含む)	12 名	介護職員(再雇用・臨時) 3 名
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）	
	4 人部屋 3 室 2 人部屋 29 室	面接室、医務室、静養室、食堂、浴室、デイルーム、リハビリ訓練室、集会室兼作業室、特別室、デイホール、家族室、介護職員室、宿直室、会議室	

③理念・基本方針（※転載）

<理念>

利用者一人ひとりの個別支援計画を重点とし、健康で安心して生活できることを目的とした運営を行います。

<基本方針>

法の趣旨に基づき、自立支援と人権の尊重を基本とする。心身の健康に配慮しつつ、健全な環境のもと、快適かつ有意義な生活がおくれるよう利用者の立場に立ったきめ細やかなサービスを心がけています。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・地域の人々に感謝し、地域の人々をつながりたいという思いから、地域の道路や公園の清掃活動、リサイクルの小物づくり活動等を行う「つながり隊」として、毎月2回奉仕活動を行っている。
- ・現在は、コロナ禍の影響で制限的にならざるを得ないが、生活困窮者自立支援法に基づく生活困窮者就労訓練事業の認可を受け、社会復帰に向けた訓練の場を提供している。また、大垣市社会福祉協議会と連携して、フードサポートボックスの設置を行い、生活困窮者等の食事の提供支援を行っている。
- ・上記同様、コロナ禍の影響で制限的にならざるを得ないが、保護観察者支援として、保護観察者に奉仕活動の場を提供することにより、社会生活への意欲向上を図っている。また社会交流支援として、地域で引きこもりがちな高齢者を盆踊り大会に招待して交流の場を提供し、社会参加への意欲向上を図っている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年6月24日（契約日）～ 平成4年2月17日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	1回（平成28年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

<利用者のニーズに応じた個別支援を行っている。>

ニーズオリエンテッドな観点から、利用者の希望や意向について聞き取り、利用者の目指す生活や生き方に沿うように、職員間で検討し、個別支援計画や機能訓練計画を立てている。また、利用者が自分で活動等を選択できるよう具体的にわかりやすく説明している。特に担当職員を中心に個別にやりたい事や欲しいものなどについて丁寧に聞き取りをしている。さらに、利用者懇談会を年2回開催する等、意見を聞く機会を持ち、園の行事やレクリエーション、クラブ活動(ものづくり、手芸、書道、カラオケ、リトミック、農園芸、生け花等)、食事の献立等について利用者の意見を反映させている。

<施設退所後まで見据えた支援に取り組んでいる。>

利用者支援について施設の中だけで対応するにとどまらず、ハローワークや福祉事務所、就業事業所等と連携して退所後まで見据えた支援に取り組んでいる。退所後の日常生活が送れるよう、グループホームへ移行したり、就労支援サービスを活用したり、一般社会での就労への見通しをつけていく等、アフターフォローにも力を入れている。

<地域に開かれた施設づくりに努めている。>

事業計画に「～地域や他施設、ボランティア等との連携～」が明記されており、今年度は、

コロナ禍の状況で困難であるが、例年は、地域に開かれた施設として、利用者も地域の一員として受け止め、毎月の定期的な地域清掃活動や 各種行事（盆踊り大会、保育園児・学生との交流会、牧野華園祭等）を通じて地域との交流に努めている。また、地域の行事に作品を出展する等、積極的に参加をしている。ボランティアについても積極的に受け入れている。また、中学校の福祉体験、地域団体等からのボランティアを受け入れている。

◇改善を求められる点

<快適性を高めた居住環境の確保に向けた取り組みに期待したい。>

現在、施設の老朽化は否めず、個室化の整備や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。指定管理施設であり、市との関係の中での取り組みになるので、一朝一夕にはできないことと考えるが、今後とも、居住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の受審を通して、一つ一つの項目の確認をすることで、自信を持ってさらに取り組むことができること、もっと追求できることなどを確認することができた。評価やアドバイスを頂いたことについては、励みになり、今後の意欲にもつながった。

今回の結果を分析し、検討・改善していくことで、利用者のニーズを受け止めたサービス提供、一人一人の人権や利用者の主体性を尊重した生活支援等、柔軟に答えることができるようにしていきたい。

今後、社会や時代の変化、多様化していく利用者の支援を行うために、職員の資質向上にも努め、救護施設としての役割を果たしていけるよう、福祉事務所や地域の関連機関との連携を密にしていきたい。

また、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。

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>園の理念「利用者一人ひとりの個別支援計画を重点とし、健康で安心して生活できることを目的とした運営を行います。」が明文化され、それに基づき、基本方針「法の趣旨に基づき、自立支援と人権の尊重を基本とする。心身の健康に配慮しつつ、健全な環境のもと、快適かつ有意義な生活がおくれるよう利用者の立場に立ったきめ細やかなサービスを心がけています。」が明文化されている。職員への周知については、職員行動規範の配布とともに、班会議、職員会議を通じて周知に努めている。利用者への周知については、班ごとの集会での説明や朝礼、園内掲示等を通じて周知に努めている。</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>福祉・経営動向の把握については北陸中部地区救護施設協議会大会での情報交流や他施設からの情報提供を受けたり、インターネットを活用したり、各種研修に参加する等して情報収集に努めている。また、入所者動向、利用者属性の動向やニーズ、運営コスト等の分析を行っている。</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>利用者状況の動向、財政状況や施設の運営状況を分析し、具体的な経営課題（利用人数動向、利用者の障がい特性の多様化や重度化への対応、人材確保・定着、職員教育、職場環境整備、キャリアパス、施設整備、安定した継続経営等）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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>市の指定管理施設であり、中・長期計画として、平成28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しているが、運営方針、利用者支援、地域との関わり、人事労務、財政、施設管理等、運営全般に渡る内容となっている。</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。	㉑・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、施設運営全般に渡る具体的な内容となっている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画は委員会や係で検討して作成している。計画の実施状況については、随時評価を実施するとともに、年度末には振り返りをして見直しを行っている。また、職場会議等の機会を捉えて説明し、職員周知を図っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>計画の利用者への周知については、年度初めに説明し、周知を図っている。また、フロアの掲示板にて、文字を大きくし、写真やイラストなども活用する等して、わかりやすく工夫して掲示している。</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：</p> <p>毎年、年度当初に目標設定を行い、自己評価を実施し、フィードバック面談を行うとともに、分析・検討する一連のPDCAサイクルの流れができています。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ます。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
9	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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取り組むべき課題に対して、組織として職員参画の下、改善策を話し合い、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
<p>Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。</p>		
10	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>運営規程、事務分掌表や防災計画等において管理者の役割と責任について明文化し、職場会議等の機会を捉えて、表明する等して周知を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
11	<p>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。</p>	(a)・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>管理者は事業運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加し、職場会議等を通して職員に報告・説明し、職員への周知を図っている。また、虐待防止等の事例を活用する等して説明し、権利擁護や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>Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>		
12	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>中・長期事業計画に明記された「～サービス向上に向けた取り組み～」の具体的な実践のため、管</p>		

<p>理者は、職場会議等で、各委員会それぞれの目標の達成状況を確認し、助言や指導を行う等サービスの質の向上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：</p>		
13	<p>Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 中・長期事業計画に明記された「～コスト削減への取り組み～」の具体的な実践のため管理者は、前向きにコスト意識を持ち、経費削減に努めるとともに、経営成績及び財政状態について、施設長会議で分析するとともに、ICT化の推進等、業務の効率化について職場会議で検討している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
14	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 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。また、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、研修体制やOJTの充実、資格取得の奨励や相談体制づくり等の定着対策も強化させている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
15	<p>Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 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、目標管理制度とリンクした人事考課を行っている。また職員が自ら将来の姿を描ける様な研修体制作りに取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
16	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 年1回の職員調べにおいて職員状況や意向を把握している。また、行動計画委員会を設置し、仕事と子育て等、家庭との両立に配慮した働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいる。「岐阜県子育て支援エクセレント企業」に認定されているとともに、子育てサポート企業として、厚労省より「くるみん認定」を受けている。ジョブサポーター制度を設け、相談しやすい職場環境を整備している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事考課にリンクした目標管理制度を導入し、年度当初の目標設定、期中及び期末のフィードバック面談を実施し、目標達成度を確認している。</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>今年度はコロナ禍の影響で、ウェブ受講等、工夫が必要な状況であるが、例年、年間研修計画が策定されており、様々な研修体制が確立している。研修受講後、研修内容の伝達講習を行う等、職員への周知を図り、今後の研修計画の見直しを検討している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>外部研修や内部研修、在職期間や階層別、職種別の研修、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修等を実施している。</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>今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れはかなり制限的であるが、例年は、地域交流マニュアルの中で実習生受け入れマニュアルを整備し、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にあたっている。</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、現況報告書、行動計画、広報誌等、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。</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： 法人で経理規程等を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。公認会計士の指導を受けるとともに、市の包括的外部監査を受ける等、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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 中・長期事業計画に「～地域や他施設、ボランティア等との連携～」が明記されており、今年度は、コロナ禍の状況で困難であるが、例年は、地域に開かれた施設として、利用者も地域の一員として受け止め、毎月の定期的な地域清掃活動や各種行事（盆踊り大会、保育園児・学生との交流会、牧野華園祭等）を通じて地域との交流に努めている。また、地域の行事に作品を出展する等、積極的に参加をしている。</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： 中・長期事業計画に「～地域や他施設、ボランティア等との連携～」が明記されており、地域交流という枠組みの中でマニュアルが整備されている。今年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、受け入れが困難であるが、例年は、ボランティアを積極的に受け入れている。また、中学校の福祉体験、地域団体等からのボランティアを受け入れている。</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： 措置施設という種別特性から、各福祉事務所とは密な連携関係にある。社会復帰の支援としてハローワークと連携したり、健康面からのサポートとして嘱託医との連携を深めている。また、地域の関係団体とも交流を行っている。</p>		
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 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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 今年度は、コロナ禍の状況で困難であるが、例年は、地域の福祉ニーズについて、お勝山ふれあいセンター全体として、地域のふれあい事業の実施、各種教室の開催、民生委員の見学の受け入れ等、関係機関・地域団体との情報交流を通して、把握に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
27	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。	a・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点： 今後、社会福祉法人制度改革の流れの中で、社会福祉法に規定された社会福祉事業にとどまらない地域貢献活動がますます重要になってくる。現在はコロナ禍の影響で活動が困難な状況であるが、例年、ふれあいセンター全体の取り組みとして、地域向け講座や各種教室の開催、施設設備の貸し出し、福祉避難所として施設機能の地域還元や行事その他、地域交流を通じた貢献活動を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後、社会福祉法人制度改革の流れの中で、社会福祉法に規定された社会福祉事業にとどまらない地域貢献活動がますます重要になってくる。例年、ふれあいセンター全体の取り組みとして、地域向け講座や教室、施設設備の貸し出し、行事その他、地域交流を通じた貢献活動を行っている。今後とも、地域の生活困窮者支援の拠点施設として、さらなる地域の貢献活動の展開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。	㉑・b・c

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本方針「法の趣旨に基づき、自立支援と人権の尊重を基本とする。心身の健康に配慮しつつ、健全な環境のもと、快適かつ有意義な生活がおくれるよう利用者の立場に立ったきめ細やかなサービスを心がけています。」を掲げており、利用者の意向を踏まえた個別支援計画を作成し、利用者を尊重したサービス提供を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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>利用者のプライバシーを尊重する観点から、利用者のプライバシー保護に留意した個別ケアの実践に努め、各職員会議で話し合っている。また、虐待防止に関する研修を行い、権利擁護について職員間で理解を深めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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>ホームページでは施設の概要、サービス内容や施設での生活について掲載し、サービスを選択できるようわかりやすく工夫している。また、パンフレットを作成し、見学や体験利用の要望にも積極的に対応している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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>措置施設であるため、利用契約書や重要事項説明書等の契約上の説明と同意に係る書類はないが、「入所にあたって」を用いて説明している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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>グループホームや特別養護老人ホーム等への施設移行に際して、情報提供書を作成し、利用者の施設での生活状況等を伝える等連携に努め、サービス提供の継続性に配慮している。また、地域に移行する場合は、各種相談機関に必要な応じてつながるよう情報提供している。また、アフターフォローを行う等、サービスの継続性に配慮した対応に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎年、利用者満足度調査、嗜好調査等を実施し、調査結果を分析し、支援に活かしている。また、利用者懇談会の開催や日常的な支援の中でのコミュニケーションを通して要望や意見等をできるだけ汲み上げるよう努めている。</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>苦情解決に関する規定の整備、意見箱の設置、苦情解決窓口の園内掲示、苦情解決委員の設置等、苦情解決の一連の仕組みが確立している。</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>利用者懇談会や毎日の朝礼等で意見の言える場を設けたり、日常的支援場面で声かけに心がける等意見を言いやすい雰囲気づくりに努めるとともに、相談室を設置して意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。また、困難な場合は、日常的な支援の場面で、ノンバーバルコミュニケーションを活用しながら、表情やしぐさから意向を読み取ったり、行動の背景や根拠を検討する等して、利用者の意向の把握に努めている。</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：</p> <p>利用者からの相談や意見に対して、マニュアルに基づいて職員間で検討し、迅速に対応している。</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：</p> <p>中・長期事業計画で「～安全管理の方策～」が明記されており、事故防止のため、安全に配慮した施設整備に努め、緊急対応マニュアルを整備して、リスクマネジメント体制を確立している。お勝山ふれあいセンター安全管理委員会、牧野華園事故防止委員会でヒヤリハット事例を集計・分析し、</p>		

改善に取り組んでいる。		
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：</p> <p>お勝山ふれあいセンター各種マニュアルの中で、「感染症予防や発生時の対応マニュアル」を明示し、定期的に安全管理委員会を開催するとともに、看護師による研修を実施し、職員の理解を深める等、リスクマネジメント体制を確立している。今年度は、とりわけ、新型コロナウイルス感染予防対策に力を入れている。</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：</p> <p>お勝山ふれあいセンターで消防計画を作成し、毎年、施設全体で、防災訓練を実施するとともに、園単独でも、毎月避難訓練を実施している。例年は、地域の方々の協力の下に実施しているが、現在はコロナ禍の只中であり、制限的にならざるを得ない状況にある。また、BCP計画の見直しも行っている。</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：</p> <p>福祉サービスの標準的な実施方法については、お勝山ふれあいセンター各種マニュアルにて、個々のサービスに応じたマニュアルを整備するとともに、職員研修を通じて支援の質の標準化に取り組んでいる。</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>福祉サービスの標準的な実施方法の見直しについては、各種会議にて各種規程、各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。</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的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者等の意向を踏まえつつ、統一した手順と様式を用いて詳細なアセスメントを行い、把握された支援ニーズや課題を明確にし、支援目標を具体的に明示し、職員間で検討しながら個別支援計画を作成している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>計画の見直しについては、モニタリングを実施して定期的に見直しを行っている。利用者の状況の変化等必要があれば、その都度、見直しを行っている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>記録について基本的ルールを決め、統一の様式で記録している。ケース記録、個別支援計画、看護記録、行事記録等について各種会議で話し合い、職員間で共有している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>サービス実施の記録については、「個人情報保護規程」「情報公開規程」「文書取扱規程」に基づき、適切に記録され、厳重に管理(保管・保存・廃棄)されている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

評価細目の第三者評価結果 (救護施設)

A-1 支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 支援の基本

A① A-1-(1)-①	第三者評価結果
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>個別支援計画を作成する際には、ニーズオリエンテッドな観点から、利用者の希望や意向について聞き取り、利用者の目指す生活や生き方に沿うように、職員間で検討し、計画を立てている。また、利用者が自分で活動等を選択できるよう具体的にわかりやすく説明している。特に担当職員を中心に個別にやりたい事や欲しいものなどについて丁寧に聞き取りをしている。さらに、利用者懇談会を年2回開催する等、意見を聞く機会を持ち、園の行事やレクリエーション、クラブ活動、食事の献立等について利用者の意見を反映させている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A② A-1-(1)-②	第三者評価結果
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>利用者の意向・希望を把握して、自立した生活が送れるように利用者一人ひとりについて、職員ワンチームとなって個別支援計画を立て、計画に沿った支援を行っている。自主性を育てるため、自立生活への動機づけとなるよう、身近な事のできる所から、実行できるような支援計画としている。居室内や物品の管理、こづかい、外出等については、基本的なルールのもと自己管理している。地域移行の利用者についても、段階に応じた支援計画を利用者と職員チームで作成し、支援を行っている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A③ A-1-(1)-③	第三者評価結果
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>利用者とのコミュニケーションを取るために、ひとり一人の能力、個性、障がい状況等を把握し、それぞれに適した方法で支援を行っている。難聴の利用者には筆談や手作りの「もしもしフォン」の集音器で会話したり、引込み思案等で会話が苦手な利用者には、交換日記のやり取りや質問の仕方を工夫したり、職員との相性を考える等、様々な方法を工夫して、利用者とのコミュニケーション手段の確保に努めている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A④ A-1-(1)-④	第三者評価結果
利用者の自己決定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： 相談等については、面談室をはじめ、個別で話し合える空き部屋を活用する等、いつでも話せる環境ができています。内容によっては職員間で情報の共有を図るために、各種会議やケース検討を行い、適切に対応できるようにしています。アセスメントシートに相談内容を書きこむスペースがあり、優先度の高いニーズについて、計画に反映できるようにしてあります。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A⑤ A-1-(1)-⑤	第三者評価結果
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： 利用者の個性や生活スタイルを尊重する観点から、利用者が希望する生活の過ごし方を実践できるよう、計画の作成時には、利用者の希望を聞き取り、その希望に沿った計画を作成しています。そして、その計画に基づき支援し、計画は半年ごとに見直しをしています。クラブ活動は、生け花、カラオケ、園芸、習字、アクティビティ等、多くのクラブ活動の中から利用者が選択し、毎週活動しています。また、得意分野を活かす等して、雑巾を縫ったり、新聞紙でゴミ袋を作り、JAや法人の他事業所に届けたり、お手玉や木工パズル、椅子等も作成しています。作業所では、受託作業も行っており、一人ひとりの能力に合わせて工程を分けて製品化し、収入を得られる活動も行っている。さらに、月2回、施設外活動として「つながり隊」による地域の公園や公道の清掃等、奉仕活動を行っている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A⑥ A-1-(1)-⑥	第三者評価結果
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： 居室には、エアコン、テレビ、クローゼットが備えてあり、身体状況に合わせてベッドが置かれている。施設内には、幅の広い手すり付きの廊下があり、洋式トイレが設置されているとともに、様々な障がいがある利用者への入浴に対応すべく、身体状況に合わせて3種類の浴槽が用意される等、利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境となっている。また、娯楽室、リハビリ機器、マッサージ機の設置、喫茶コーナー等、利用者が思い思いの居場所を選んでくつろげる空間が提供されている。事故防止委員会が施設内を定期的に点検し、アメニティを向上させ、居心地の良い生活を送れるよう取り組んでいる。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-1-(2) 権利侵害の防止等

A⑦ A-1-(2)-①	第三者評価結果
--------------	---------

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>身体拘束、虐待における権利侵害についての防止マニュアルを作成し、そのマニュアルを基に、権利侵害のない支援に取り組んでいる。毎月、人権擁護・虐待防止・身体拘束等の適正化委員会を開催し、その内容について職員会議で報告し、周知徹底を図っている。また、毎月、職員全員が施設独自で作成した虐待チェックリストで自己の振り返りを行い、半年ごとに見直しを行うとともに、必要に応じて個別指導を実施している。</p>	
改善できる点／改善方法：	

A-2 生活支援

A-2-(1) 日常的な生活支援

Ⓐ⑧ A-2-(1)-①	第三者評価結果
利用者の障害・疾病等の状況に応じた適切な支援を行っている。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の様々な障がいや疾病による生活の状況や行動特性を把握し、支援上の留意点や支援方法等について各会議等で検討して利用者理解を深めている。行動障がいが見られる利用者については、生活の様子を観察して記録するとともに、医師や看護師の助言を受けながら、利用者行動の背景を探りつつ、本人の困り感の解決を図るべく支援している。また、集団における利用者相互の関係性に配慮し、声かけ等の介入を行う等、環境を調整している。</p>	
改善できる点／改善方法：	
Ⓐ⑨ A-2-(1)-②	第三者評価結果
利用者の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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の心身の状況に応じて、日常生活に必要な領域(入浴、排せつ、移動・移乗)を個別支援計画に盛り込み、支援している。入浴支援については清拭、足浴、シャワー浴を実施したり、浴室用車いすやシャワーチェア等、使い分けて支援している。また、移動支援については、車いすや歩行器等、福祉用具を揃える等して支援を行っている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
Ⓐ⑩ A-2-(1)-③	第三者評価結果
利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援している。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>現在、コロナ禍にあるため、食事は、3部制に分け、パーティションに仕切ってソーシャルディスタンスを確保し、席を設けている。年1回の嗜好調査や利用者懇談会での意見や要望を献立メニューに反映させている。2ヶ月ごとの特別メニューでは、利用者の意見や季節感を演出した献立となっている。</p>	

また、利用者の身体状況に合わせ、療養食や粥食、刻み食など食事形態を考慮した食事の提供を行っている。さらに、食事支援が必要な利用者には声かけ、経口援助や食器の配置の支援等も支援計画に盛り込み支援している。食事時の事故対応についても勉強会を開き、対応方法の理解を深めている。

改善できる点/改善方法：

A-2-(2) 機能訓練・生活訓練

A⑪ A-2-(2)-①	第三者評価結果
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>個別支援計画に加えて、リハビリ委員会が中心となって機能訓練実施計画書を作成し、利用者一人ひとりの課題に合った訓練メニューを実施している。必要に応じて通院先の理学療法士や作業療法士から助言を得て、より具体的な訓練方法を取り入れる等、園内の機能訓練の向上に反映させている。また、共用空間には筋力アップの運動器具が設置されている。ラジオ体操や室内ウォーキング、散歩等を通じて生活リズムを整えたり、洗濯や洗濯たたみ等、自分の身の回りの事も行うことで、生活訓練の一つとなっている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(3) 健康管理・医療的な支援

A⑫ A-2-(3)-①	第三者評価結果
利用者の健康管理の支援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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>毎朝の検温と体調のチェックや食事の様子等の観察を通じて、体調変化等の必要がある場合には、看護師と連携して対応している。健康維持のため、運動も日課に取り入れ、ラジオ体操や全員参加の施設内ウォーキングを行っている。また、看護師が常駐しているので、随時、健康について相談できる体制がある。毎週、外科の往診、月2回の内科と精神科の往診があり、施設の看護師が立ち会い、回診結果を関係部署に報告し、情報を共有している。さらに、障がいや疾病についての勉強会を施設内で実施しており、看護師の指導や外部研修での報告会等で知識を深め、支援に活かしている。緊急時の対応については、マニュアルが整備され、職員は手順、方法について体得している。</p>	
改善できる点/改善方法：	
A⑬ A-2-(3)-②	第三者評価結果
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：</p> <p>内科、精神科、外科については、協力病院の診療科目であり、職員が同行する等して受診可能な体制が整っている。歯科、皮膚科については、他科受診となり、必要に応じて看護師、職員等が同行し</p>	

<p>て受診している。薬については、看護師が管理し、服薬時には看護師と介護職員が複数チェックを行う等して、誤薬防止に努めている。また、薬や医療材料等は施錠し、厳重に管理している。入院に至った場合は、状態確認に出向く等、病院との連携に努めている。疾病知識や、疾病を見るポイント等について、看護師を講師に職場内研修を実施し、知識を深めている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-3 自立支援

A-3-(1) 社会参加の支援

<p>A⑭ A-3-(1)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っている。</p>	<p>Ⓐ・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点： 社会参加活動として、また、地域への貢献活動としてボランティアグループ「つながり隊」を組織し、地域の神社や公道等の清掃を行ったり、雑巾やゴミ袋等を製作し、配布している。活動について事前の話し合いを行うとともに、活動後には反省会を行っている。配布先からは、注文や要望もあり、配布先との交流が利用者の意欲を高めている。資格取得希望者には必要な情報を提供しており、高校を卒業した利用者、パソコン検定受験をした利用者も出ている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-3-(2) 就労支援

<p>A⑮ A-3-(2)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>Ⓐ・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の就労支援については、潜在的な能力を引き出す観点から、就活・自立支援委員会が中心となって会議で話し合うと共に、利用者との個別面談を実施し、利用者の意向に沿った就労支援に取り組んでいる。また、ハローワークや障害者就業・生活支援センター等、関係機関と連携した支援に努めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-3-(3) 家族等との連携・支援

<p>A⑯ A-3-(3)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>利用者の家族等との連携と支援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：</p> <p>利用者の家族については、高齢化の進行に伴う困難(フレイル、認知症等の心身の変化)を抱える家族や親族が増加しており、連携を取る事が困難になりつつあるが、行事の案内を郵送して参加を促したり、利用者の生活状況等について定期的な報告や意見交換する機会を設けている。緊急時の連絡先、連絡すべき家族が利用者ごとにまとめられている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-3-(4) 地域生活への移行と地域生活の支援

<p>A⑰ A-3-(4)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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>	<p>Ⓐ・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>仕事の選択についてはハローワークの協力を得ながら、また、就労の継続については福祉事務所の協力も得ながら、本人の現状や希望を聞き、サービス担当者会議を定期的開催し、支援している。障がい等のため、一般就労が困難な利用者には、就労継続支援事業を活用してもらっている。さらに、地域生活に必要な社会資源を一覧にした資料を配布し、施設退所後の生活のサポート機関を紹介する等してフォローしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-4 地域の生活困窮者支援

A-4-(1) 地域の生活困窮者等の支援

<p>A⑱ A-4-(1)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。</p>	<p>Ⓐ・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>生活困窮者自立支援制度に基づく生活困窮者就労訓練事業の認可を受けており、社会復帰に向けた訓練の場を提供している。社会福祉協議会と連携して、フードサポートボックスの設置を行い、生活困窮者等に対して食事を提供する等して支援に取り組んでいる。地域の生活困窮者支援の拠点施設として、地域の生活困窮者等の生活支援について、今後とも、さらなる事業展開を行う等、サービスの拡充に向けた取り組みに期待したい。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	