

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：岐阜県立陽光園	種別：障害者支援施設	
代表者氏名：須 甲 しのぶ	定員（利用人数）： 75（72）名	
所在地：美濃市立花 1 1 5 5 - 5		
TEL：0 5 7 5 - 3 5 - 0 5 1 1	ホームページ： https://www.gifu-fukushi.jp/youkouen/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 昭和 5 1 年 4 月 1 日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 岐阜県福祉事業団		
職員数	常勤職員： 3 7 名	非常勤職員 2 6 名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	サービス管理責任者 2 名	防火管理者 1 名
	介護福祉士 2 8 名	特定行為業務従事者 1 2 名
	社会福祉士 3 名	
	看護師 7 名	
	管理栄養士 1 名	
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	一人部屋 3 室 四人部屋 1 8 室 ショート部屋 1 室	特殊浴槽、一般浴槽、入浴チェア AED、DVDプレイヤー、ゲーム機、スカイリフト、食堂、作業棟等

③ 理念・基本方針（※転載）

<理念>

お一人おひとりの思いに寄り添う

<方針>

身体障がい者を対象として障がい福祉施設であること、公の施設であること及び県におけるセーフティネット機能を有した施設であることを踏まえ、次の施設経営の基本方針に基づき利用者の処遇の向上及び施設の維持管理を実施する。

①利用者処遇業務

- ・「ノーマライゼーション」と「リハビリテーション」を基本理念とし、「たとえ、身体は不自由でも心は豊かでありたい」という生活指針を掲げ、利用者が生きがいを持って生活できるよう支援する。

- ・権利擁護とサービスの質の向上
- ②地域で生活する障がいを持った方や家族を支える拠点施設として地域福祉に貢献する。
 - ・在宅障がい者等の支援
 - ・地域の関係機関・関係施設との連携
 - ・福祉人材の養成と福祉教育への協力
- ③地域と協調を図り、地域交流の推進、施設ボランティアの受け入れ及び情報提供を行い地域に根ざし、開かれた施設とする
 - ・施設経営委員会の実施
 - ・地域交流の推進
 - ・施設ボランティアの受け入れや地元雇用の実施
- ④建物管理
- ⑤安定的な経営の実施

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・利用者自治会活動を支援し、利用者主体のサービス向上に努めている。
- ・職員朝礼時に、誤薬ゼロ宣言を輪読し、利用者支援の意識統一を図っている。
- ・短期入所事業所、日中一時支援事業所として地域の方々を受け入れている。
- ・近隣小・中学校の生徒の施設見学を受け入れ、福祉への理解を図っている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和2年8月24日（契約日） ～ 令和3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27年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

<ゆとりの時間を日課に取り入れ、利用者と向き合える時間を作っている。>

個別対応の時間（ゆとりの時間）を日課の中に位置づけ、30分間、定期的に利用者の希望や思いを聞く、1対1で向き合える時間を作っている。散歩や部屋の模様替え、足浴、爪切り等、整容に関する事柄が多いが、利用者にとって、楽しい時間となっており、1対1でコミュニケーションを図りながら過ごすことのできる時間は利用者にとって、また職員にとっても有意義な時間となっている。

<集団活動の充実を図っている。>

利用者のエンパワメントを高める観点から、利用者の主体性や潜在力を引き出し、生きがいのある生活につながるよう、日中活動として集団ダイナミクスを活用した音楽活動やレクリエーション活動(茶道、朗読、ミニフラワーづくり、着付け等、利用者の意思で参加できる活動)

の充実を図っている。

<利用者の意思を尊重した支援を行っている。>

ニーズオリエンテッドな観点から、利用者一人ひとりのニーズを第一に考え、心身の状況に応じて、利用者の思いに寄り添うケアに努めている。例えば、提供する食事の形態では、咀嚼や嚥下機能が落ちて、「細かく切ってほしくない」という意向を尊重して、見守りや部分介助を行う等、安心安全を第一にサポートを行っている。

◇改善を求められる点

<今後とも、さらなる人材育成に向けた取り組みに期待したい。>

利用者の高齢化に伴う重度化が進行しつつある現在、医療・介護の面で、より専門的なワンパワーの強化が要請される。また、ロボティクス技術の導入、施設整備等も求められるところであるが、法人本部や県との関係もあり、一朝に解決できる課題ではないと考えるところである。しかしその中でも、施設として利用者の心身状況に応じた人材育成について、今後とも、さらなるサービスの質の向上を目指して取り組まれることを期待する。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回の福祉サービス第三者評価の受審を通して、支援のあり方や障害福祉施設運営について見直すよい機会となりました。評価では、良い点や改善すべき点などにつきましてご指摘をいただき今後に向けての目標が明確になりました。今回、改善すべきと指摘された点については、継続的に改善に向けた取り組みを行うとともに、評価の良かった点についても更なる改善に努めることで、今後、多様化するニーズに対応した支援の提供に努めていきたいと考えています。

また、今後とも、障害福祉における地域の拠点施設として、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「～お一人おひとりの思いに寄り添う～」が明文化されている。それを踏まえて、基本方針「身体障がい者を対象として障がい福祉施設であること、公の施設であること及び県におけるセーフティネット機能を有した施設であることを踏まえ、次の施設経営の基本方針に基づき利用者の処遇の向上及び施設の維持管理を実施する。」が明文化されるとともに、5項目の具体的な基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、事業計画、職員必携等に明記され、各職員に配布し、職員会議等で説明を行う等、職員への周知を図っている。また、ホームページ、パンフレットへの掲載や施設内掲示を行うとともに、利用者自治会や家族会等で説明する等、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、法人の経営会議や各種の研修に参加する等して、法人本部からの情報収集に努めている。また、地域の福祉ニーズについては、関係機関との情報交流、日常的な地域活動や地域の各種会議への参加等を通して把握に努めている。さらに、利用者状況の動向や施設の経営状況を分析し、適正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>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（利用者の高齢化・重度化対応、地域移行、人材確保・定着、職員教育、職員処遇改善、キャリアパス、施設整備、ICT化、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。	Ⓐ・b・c
良い点/工夫されている点： 法人の中・長期計画として、平成29年度～平成33年度に渡る5カ年計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。「基本的な考え方」「利用者目線の安全・安心な施設管理」「職員の育成、確保、労働環境の改善」「多様化する利用者への適切な対応」「持続可能な法人経営」等、具体的な内容になっており、実施項目を明示している。		
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
良い点/工夫されている点： 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、施設の基本方針を示し、重点項目を定め、施設運営全般に渡る現状と課題、改善に向けた実施計画を策定している。		
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
良い点/工夫されている点：		
改善できる点/改善方法： 計画は、各フロア、各部会で会議を持ち、計画策定に職員の意見を反映させている。年度当初に全職員に資料を配布し、職員会議での説明を通して職員への周知を図っている。		
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
良い点/工夫されている点： 今年度は、コロナ禍の影響で、資料配布のみであったが、毎年、家族会総会、自治会で事業計画の資料をパワーポイントで作成し、分かりやすく説明している。また、施設内掲示を行うとともに、ホームページに掲載する等、広く周知を図っている。		
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>法人独自のサービス評価基準を策定し、毎年、利用者満足度調査や職員満足度調査、施設の自己評価を実施し、分析・検討している。また、「利用者の豊かな生活をめざす委員会」における第三者評価を受けるとともに、今年度は岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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：</p> <p>「利用者の豊かな生活をめざす委員会」の第三者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、各部署・部会にて改善策・改善実施計画を立案し、解決を図る組織体制を整備している。</p>		
改善できる点/改善方法：		

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：</p> <p>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、表明する等して周知を図っている。災害等の有事の際における役割表においても明らかにしている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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：</p> <p>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、職員への周知を図っている。また、法人として、定期的な法令遵守に係る研修の実施を通して、職員のコンプライアンス</p>		

ス意識を高めるべく取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		
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>事業計画の重点項目の中で「職員の資質及び専門性の向上を図り、質の高いサービスを提供する。」が明文化されており、その具体的な実践のため、日頃の業務を通して職員の意見をくみ上げるとともに、職員の個別面談、各部署の会議、経営会議等の機会を捉えて、意見を聞き、運営に反映させる等、積極的にサービスの質の向上に向けて取り組んでいる。</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、財務等の経営分析については法人による組織的な仕組みがあり、経営成績及び財政状態については毎月、法人で分析するとともに、業務の効率化について、各部署の職員会議や経営会議等で検討している。</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。また、ジョブリターン制度、就職説明会、インターネットの活用、広告媒体の活用等、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、チューター制度等のOJTの充実、資格取得の奨励、相談体制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マニュアルを整備し、総合的な人事管理を行っている。また、キャリアパスモデルを示し、職員が自ら将来の姿を描ける様な仕組みづくりに取り組んでいる。</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>リフレッシュ休暇の実施や出産・育児休暇の充実等、ライフワークバランスに配慮した適切な就業環境作りに努めている。福利厚生については、福利厚生センター、民間社会福祉事業従事者共済会に加入しており、互助会等を実施している。また、健康診断の実施や職員の相談窓口を設置する等、充実した福利厚生体制を確立している。</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。	a・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画において職員の育成に関する基本姿勢を明示している。人事考課による人材育成と研修による人材育成を二本柱として、職員一人ひとりの育成に向けた取り組みを行っている。また、資格取得についても奨励し、積極的な支援を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>年度当初に職員個々の目標を設定し、フィードバック面接を実施し、達成状況の評価を行う目標管理制度について、職員の負担にならないよう簡略化する等工夫して、再度実施に向けて検討されることを期待する。</p>		
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>年間研修計画が策定されており、新人職員研修やチューター制度の実施、OJT研修、階層別研修、外部研修等、様々な研修体制が確立している。また、今後の研修ニーズを反映させて、利用者の高齢化対応や虐待防止に関する研修等にも力を入れている。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。今年度は、コロナ禍の状況にあり、研修形態を工夫して実施している。</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。	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、感染症予防、虐待防止、リスクマネジメント、メンタルヘルス、防犯、災害、個別支援計画、コミュニケーション、マナー等の様々なテーマ別研修等を実施し、職員の研</p>		

修機会を充実させている。		
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>今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れは困難であるが、例年は、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：</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、現況報告書、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。</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：</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ている。公認会計士（監査法人）の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：</p> <p>事業計画の基本方針の中で、「地域交流の推進」を明示している。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、制限的にならざるを得ないが、例年、夏祭りや文化祭等、各種行事を通じた地域交</p>		

流に取り組んでいる。また、地域への外出支援や地域の商店の園内販売も受け入れている。

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
----	--	-------

良い点／工夫されている点：

事業計画に「施設ボランティアの受け入れ」の姿勢を明示し、ボランティア受け入れマニュアルを整備している。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、制限的にならざるを得ないが、例年は、ボランティアを積極的に受け入れている。

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。	a・㉒・c
----	--	-------

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。

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。

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
----	---------------------------------------	-------

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、相談体制の強化、日中一時事業、ショートステイ事業の実施を通して、把握に努めている。

改善できる点／改善方法：

27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等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：

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。法人全体での出前講座や施設での地域交流サロン等を実施しているが、障害分野でのリーダー的存在である県立施設の使命として、今後、地域ニーズの潜在的なニーズを把握し、社会福祉事業ではない公的な活動のさらなる拡充に向けた取り組みに期待したい。

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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 基本理念に「～お一人おひとりの思いに寄り添う～」を掲げ、利用者の人格を尊重する観点から、サービス提供に取り組んでいる。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。		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 排泄や入浴等、日常生活場面でのプライバシー保護に係るマニュアルを整備し、プライバシーに配慮している。多床室においてはプライベートカーテンを使用し、利用者のプライベート空間の確保に努めている。		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： ホームページは施設の内容や取り組みを掲載し、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、分かりやすく説明するとともに、施設見学や日中一時支援やショートステイの体験利用の要望にも積極的に対応している。		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 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。		
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： 施設の特徴から地域移行の希望はほとんどなく、また、高齢化・重度化の進行により地域移行はより困難な状況であるが、在宅生活や在宅サービスの状況などの情報提供を行い、利用者の希望に応じて、生活の場の自由選択ができるよう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： 毎年、満足度アンケートを利用者、家族に実施し、調査結果を分析し、改善を行っている。また、フロア別会議やなんでも相談等の実施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： 苦情解決の体制を整備しており、担当者、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に掲示するとともに、重要事項説明書に記載し、説明している。</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： 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、意見や相談のスペースとして3カ所の多目的室を整備している。</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： 寄せられた苦情に対しては、対応マニュアルを整備し、迅速な対応に努めるとともに、解決策について利用者に説明している。また、マニュアルは、定期若しくは随時の見直しを行っている。</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>緊急時対応マニュアル、施設の警備体制マニュアル、事故対応マニュアル等、各種マニュアルを整備し、リスクマネジメント体制を構築している。また、ヒヤリハットについては、危機管理部会を中心に収集・分析し、ヒヤリハット集を作成して事故予防に努めている。リスクマネジメント研修の受講を通して、職員の意識を高めている。</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：</p> <p>感染症予防・発生時マニュアル等を整備し、講習会や感染症研修を実施する等して感染症予防に努めている。看護師が手厚く配置されており、発生した場合の迅速な対応体制ができています。</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>災害・大規模災害マニュアルを整備し、事業継続計画を策定している。防災訓練・避難訓練等を実施し、食料品等を備蓄し、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。また、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：</p> <p>事業計画の中の重点項目に「質の高いサービスの提供」が明文化されており、各種マニュアル類の整備や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： 各部署・部会での会議の中で検証し、各種規程、各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
42	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
43	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 計画の評価・見直しはモニタリングを実施し、利用者の意向を踏まえて、定期的に若しくはその都度見直しを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>		
44	<p>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。</p>	a・b・c
<p>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、記録している。記録方法の研修を行い、記録の標準化に努めており、パソコンのネットワークシステムを整備し、職員間で情報を共有化している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
45	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 記録管理について保管・保存・廃棄に関する規程を定め、厳重に管理するとともに、個人情報保護マニュアルを整備し、研修等を通じて個人情報保護の意識を高めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		