

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：ひまわりの丘	種別：障害者支援施設	
代表者氏名：三宅 徳重	定員（利用人数）：施設入所 100名 生活介護 120名	
所在地：岐阜県関市桐ヶ丘三丁目2番地		
TEL：0575-23-2510	ホームページ： http://www.gifu-fukushi.jp/himawarinooka/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 平成29年4月1日（平成30年4月1日事務棟、令和2年6月1日なごみ棟）		
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： 45名	非常勤職員 39名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	社会福祉士 6名	相談支援専門員 6名
	保育士 5名	サービス管理責任者 7名
	社会福祉主事 5名	ホームヘルパー2級 24名
	介護福祉士 23名	
	管理栄養士 1名 看護師 5名	
施設・設備 の概要	（居室数）	
	個室 104室 （内短期入所利用者用居室4室）	（設備等） 医務室 静養室 厨房 食堂 作業訓練室 浴室 洗濯室 会議室等

③理念・基本方針（※転載）

理念：誰もがその人らしく生きる

基本方針：福祉サービスの質の向上と、地域と共に歩む「開かれた施設」を基本とし、
ひとり一人が大切にされ、生きがいのある生活をしていただける経営をめざす。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・施設はバリアフリー対応となっており、居室は全室個室でプライベート空間が確保されている。また、入浴支援は、利用者の高齢化に伴う重度化に対応すべく、特殊浴槽(チェアー

浴)が設置されている。

- ・食事は厨房から温冷配膳車を用いて各棟に運搬しており、食堂にて、適時適温で提供している。また、利用者の身体状況に応じ、普通食、ひと口大、きざみ、ソフト食等、様々な食事形態で提供している。
- ・日中活動の一環として、機能訓練を兼ね、施設周辺のウォーキングや作業療法士による専門的リハビリテーションを実施している。また、コロナ禍の状況が改善したときを見計らい、利用者一人ひとりの要望に沿って、感染予防対策を十分行いつつ、余暇活動として近隣へのドライブ、買い物、ふるさと巡り等の外出支援を実施している。
- ・利用者主体の活動としての自治会があり、定期的開催し、意見を述べる機会となっており、催し物や行事の開催等につなげている。
- ・利用者の高齢化が進んでいるので、心身の機能維持に努め、医療連携を図るとともに、早期受診、早期治療に努めている。重度化が進行し、日常生活が困難となった場合には、家族、関係機関と連携体制を図りながら、利用者の心身機能の状況に応じた施設への移行を支援している。
- ・職員のスキルアップを目的とし、高齢者支援に特化した独自の勉強会、研修会を開催している。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年8月12日（契約日）～ 令和4年3月31日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	1回（初回）

⑥総評

◇特に評価の高い点

<施設の建て替えに伴い、生活環境が改善された。>

新しく、棟が建て替えられたため、居室が多床室から個室となり、生活環境が改善された。窓も広く、天井が高く、明るく開放感がある。また、廊下が広く車いすの利用者と接触することなく移動ができる。感染症対策も含め防火扉を活用している。

<詳細な事業計画が策定されている。>

中・長期事業計画は、明確な中・長期ビジョンが示されており、多様化する利用者への適切な対応、安全・安心な施設管理、職員の育成等、経営全般に渡る具体的な内容になっており、持続的な安定経営を目指している。そして、中・長期計画を踏まえ、各年度単位に位置付けた詳細な事業計画を策定している。さらに、事業計画は、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。

<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、コミュニケーションに心がけ、よりよい関係性を築けるよう心がけるとともに、利用者の希望や意向について聞き取り、利用者が希望する生活の実現を目

指して、職員間で検討し、個別支援計画を立てている。また、利用者が自分でやりたい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。さらに、利用者自治会の中で意見を聞く機会を持ち、園の行事や様々な活動等について利用者の意見を反映させている。また、職員は、利用者のエンパワメントを高める観点から、利用者の主体性を尊重し、一人ひとりの生活スタイルに応じた支援に努めるとともに、看護師を多数配置し、医療機関と連携しつつ、安心安全に生活していただけるよう努めている。

<地域に開かれた施設づくりに努めている。>

事業計画の中で「地域交流」について明記されており、地域との関わりの基本姿勢を示している。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、行事の中止等、制限的にならざるを得ないが、例年は、「夏祭り」や「学園祭」の開催、大学との共催である「たのしみん祭」の開催を通じて地域交流を広げる取り組みを行っている。

◇改善を求められる点

<事業計画の利用者周知について工夫に向けた取り組みに期待したい。>

事業計画の利用者周知について、利用者・家族がステークホルダーの重要な一員であることや、その人なりの意思決定支援のあり方が問われていることを考えれば、利用者の障害特性や一人ひとりの個性により合わせて、計画の要旨についての分かりやすい資料作成や説明方法の工夫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

今回の福祉サービス第三者評価の受審を通して、支援のあり方や施設経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ました。今後、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、今後とも、多様化する障害福祉ニーズに対応した支援の提供に努めるとともに、福祉サービスの質の向上に取り組んでいきたいと考えています。

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>ひまわりの丘の理念「～誰もがその人らしく生きる～」が明文化され、それを踏まえて、基本方針「～ひとり一人が大切にされ、生きがいのある生活をしていただける経営をめざす～」が明文化されている。理念・基本方針は、事業計画等に明記され、職員必携として配布するとともに、朝礼での読み合わせ等を通じて、職員への周知を図っている。また、利用者・家族等に向けた周知については、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、契約時やその他機会を捉え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>障害福祉動向については、法人会議や各種の研修に参加する等して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等、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、経営会議を通じて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>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（利用人数、利用者の障がい特性の多様化や高齢化の対応、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>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。</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詳細に計画している。</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、各部署から職員の意見を聴取し、各部署の会議、経営会議等を通じて策定や見直しを行っており、組織的な取り組み体制ができている。また、年度当初に事業計画を全職員に配布するとともに、各種会議での説明を通じて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。	a・㉑・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、障がい特性により、理解の困難さがあるが、行事計画等を中心に周知を図っている。家族に対しては機会を捉えて説明を行い、また、ホームページでも事業計画を掲載している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>利用者への周知について、利用者・家族が施設のステークホルダーの重要な一員であることや、その人なりの意思決定支援のあり方が重要になってきたことを考えれば、利用者の障がい特性や一人ひとりの</p>		

との個性に合わせて、計画の要旨についてのわかりやすい資料作成や説明方法の工夫に向けた取り組みに期待したい

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。	㉠・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、自己評価を実施し、分析・検討している。また、職員の自己評価を行うとともに、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。	㉠・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課題に対して、職員参画の下、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。	㉠・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、朝礼、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。BCP計画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>		
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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>園長はe-ラーニングの活用も含め、事業運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加するとともに</p>		

に、職員への周知を図っている。また、職員のコンプライアンス意識を高めるべく共通理解の推進に取り組んでいる。		
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>理念の中で謳われている「～福祉サービスの質の向上～」の具体的な実践のため、園長は、日常的な業務の中で職員の意見聴取に努めるとともに、施設の運営に反映させている。また、定期的に面談を行い、業務等の助言や指導に取り組む等、積極的にサービスの質の向上に向けた取り組みに指導力を発揮している。</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、財務等の現状分析については法人による組織的な仕組みが確立している。経営成績及び財政状態について、毎月、法人で分析するとともに、業務の効率化について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、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、ジョブリターン制度、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>		
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、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価の一連のプロセス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。	㉠・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、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いる。また、健康診断の実施や職員の相談窓口の設置等、充実した福利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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で、「～福祉人材の資質向上～」が明記されており、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価という一連のプロセスの仕組みを活用し、職員個々の育成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：		
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>事業計画の中で研修のあり方について触れられており、外部研修、園内研修、OJT、チューター制度等の多彩な研修体制を整備し、計画的な研修を実施している。現在はコロナ禍の状況にあり、外部研修についてはウェブ研修等の活用も採り入れている。</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。	㉠・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、テーマ別研修等を実施し、さらに、国立のぞみの園への派遣研修制度、eラーニングや自己啓発援助制度を取り入れる等、職員の研修機会を充実させている。</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
良い点／工夫されている点：		

<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、近隣の福祉系大学等の受け入れを行っている。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>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

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、財務状況報告等、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。法人独自の内部監査を実施するとともに、公認会計士（監査法人）の外部監査を受ける等、適正な運営に取り組んでいる。</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>事業計画の中で「地域交流」について明記されており、地域との関わりの基本姿勢を示している。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、行事の中止等、制限的にならざるを得ないが、例年は、「夏祭り」や「学園祭」の開催、大学との共催である「たのしみん祭」の開催を通じて地域交流を広げる取り組みを行っている。</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
良い点／工夫されている点：		

<p>ボランティア受け入れマニュアルを整備し、受け入れ体制を確立している。現在、新型コロナウイルス感染症対策のため、受け入れができていないが、例年は、ボランティアを積極的に受け入れている。</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	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： 地域に開かれた施設として、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り、連携強化に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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	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： 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、ショートステイ事業の実施や併設の地域生活支援センター活動を通して、把握に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
27	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・㉑・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、またSDGsの潮流の中で、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と思われる。出前講座等の実施や地域の福祉避難所としての機能を有している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 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、今後とも継続して、地域の潜在的なニーズの把握に努めるとともに、社会福祉事業ではない公的な地域貢献活動のさらなる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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で、利用者の虐待防止等の権利擁護に触れており、利用者の人格を尊重する観点からサービスを提供している。また、研修や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、職員基本姿勢カードの読み上げ等を通して、不適切な関わり防止や権利擁護に関する意識を高めるべく取り組んでいる。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>プライバシーに関するマニュアルを策定し、個室等のプライベートな環境を整備し、日常生活場面において適切な支援に努めるとともに、各種会議や研修を通じて職員への意識づけに取り組んでいる。</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。	Ⓐ・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、見学の要望にも積極的に対応している。</p>		
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
<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、ルビが振られてある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。</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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点：		

<p>施設の特徴から地域移行のケースはほとんどないが、希望に応じて、グループホーム、特別養護老人ホーム、サービス付き高齢者住宅その他地域移行等、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>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
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： 利用者満足度調査の実施し、調査結果を分析し、改善を行っている。また、利用者自治会での意見聴取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>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
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： 苦情解決の体制や仕組みを整備しており、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重要事項説明書に記載するとともに、玄関に掲示している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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： 日常的な支援の場面で、非言語的コミュニケーションも活用しつつ、利用者の意向の把握に努めている。また、自治会等を通して意見聴取に努めている。さらに、毎月「なんでも相談」の実施を通して意見を述べやすい環境づくりに努めている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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： 寄せられた意見に対しては、対応マニュアルを整備し、迅速な対応に努めている。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>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
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、事故対応マニュアル等の各種マニュアルを整備し、リスクマネジメント委員会を設置して、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収集・分析し、職員間で共通し、事故予防に努めている。また、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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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予防に努めている。看護師を5名配置し、発生した場合の迅速な対応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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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>災害マニュアルを整備し、BCP(事業継続計画)、新型コロナウイルス対策のBCP計画を策定している。防災訓練・避難訓練等を実施し、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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
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>サービス提供管理システム委員会を設置し、ISOの手法を取り入れ、各種規程、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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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>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、看護師や栄養士等も含め、各職種の参画のもと個別支援計画を策定している。</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>計画は6ヶ月に1回、利用者・家族の意向を踏まえ、関係職種の参加の下、会議で検討し、評価・見直ししている。</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>記録様式は統一した様式で、標準化されている。業務のICT化を推進しており、福祉業務ソフトを導入して、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>		
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>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、各種会議等を通じて個人情報保護の意識を高めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		