

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：障害者支援施設 大野山ゆり園		種別：障害者支援施設	
代表者氏名：家垣 幸泰		定員（利用人数）：施設入所支援 50名 生活介護 60名 短期入所 5名	
所在地：高山市丹生川町細越738-2			
TEL：0577-78-2550		ホームページ： https://www.hida-jikokai.or.jp/publics/index/50/	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日 平成9年10月1日			
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 飛騨慈光会			
職員数	常勤職員：	35名	非常勤職員 16名
専門職員	（専門職の名称）	名	名
	施設長	1名	名
	サービス管理責任者	1名	名
	社会福祉士	名	名
	介護福祉士	名	名
	看護師	1名	1名
	栄養士	1名	名
	生活支援員	30名	8名
	調理員	名	名
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）	
	個室 44室 2人部屋 6室	作業室 2 訓練室 ホール	

③ 理念・基本方針（※転載）

飛騨慈光会 理念

『ひたむきに「児童福祉」「障がい福祉」の
充実を追い求め、彼らの暮らしと生命、
そして権利を守ることを私たちの使命として、
地域福祉に貢献します』

大野山ゆり園 方針

おおらかに健やかに

安全で安心な暮らし
生きがいのある
豊かな暮らしのために

障がいによる特性を持ちながらも、
一人ひとりがおおらかに健やかに、
暮らせるよう支援します

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・ 重い障がい特性を持った利用者の支援のために、強度行動障害にかかわる研修に積極的に職員を派遣し、研修内容を職員間で共有し、実践し、支援の質の向上に取り組んでいる。
- ・ 人権擁護、虐待防止に関わる研修に積極的に参加し、研修内容を蓄積し、支援に反映させている。
- ・ 地域の連携、多様な接点づくりとして、防災協定の継続及び福祉避難所としての役割、会議室、ホール、風見鶏等の施設を積極的に地域の社会資源として利用してもらっている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 4 年 4 月 2 5 日（契約日） ～ 令和 5 年 3 月 2 4 日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	0 回（平成 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

<利用者の様々な障がい特性の理解を深め、支援につなげている。>

利用者の障がいの特性や個性について理解を深めるため、支援員全員が強度行動障害支援者養成研修を受講し、利用者の行動の背景や意向、隠れたニーズ等を汲み取るべく意識を高めている。また、利用者のその人なりの意思決定支援の観点から、毎年、法人内の事業所が持ち回りで事例発表を行い、困難事例の検討を通じて、利用者理解を深め、意向に沿った支援につなげている。

<支援の質の向上に向けた取り組みを実施している。>

事業計画において支援の質の向上に関する基本姿勢を明示しており、基本的なマニュアル集を冊子にして職員に配布し、権利擁護研修をはじめ、様々な研修を計画的に実施している。また、支援の自己チェックを行って振り返るとともに、虐待防止委員会を設置し、ケース検討を通じて、より良い支援のあり方を探求している。

＜地域の障がい者福祉の拠点施設として、地域貢献に努めている。＞

施設は、ニーズオリエンテッドな観点から、施設入所支援事業のみならず、生活介護事業、短期入所事業、日中一時支援事業等を展開して、法人系列施設と連携の下、地域のニーズに添えているまた、コロナ禍の影響で、現在は制限的にならざるを得ないところもあるが、例年、市民講座の開催、出前講義の実施、地域住民向けの会議室等の貸し出し、ふるさと福祉村活動への参加や、福祉避難所としての役割を持つ等、地域貢献に努めている。

◇改善を求められる点

＜マニュアル類の系統的な整理と作成に向けた取り組みに期待したい。＞

各種マニュアルが整備されており、支援計画書の配布と説明により、職員への周知が図られているが、未整備のマニュアルもある。マニュアル類の系統的な整理を行い、未整備のマニュアルの作成に向けた取り組みに期待したい。

＜事業計画のわかりやすい資料作成に向けた取り組みに期待したい。＞

事業計画の利用者・家族への周知について、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から、計画要旨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。

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、利用者支援の質の向上の取り組みや施設経営全般について、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いて、ご指摘をいただきました。今後は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、重度化の進行等、多様化する利用者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、地域に開かれた施設として、積極的に地域交流・貢献への取り組みを進めていく所存です。

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>法人理念『～ひたむきに「児童福祉」「障がい福祉」の充実を追い求め、彼らの暮らしと生命、そして権利を守ることを私たちの使命として、地域福祉に貢献します～』が明文化されている。それを踏まえて、施設の基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、支援計画書等に明記され、各職員に配布するとともに、職員会議等で説明を行っている。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い、契約時その他機会を捉えて、説明を行っている。</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、岐阜県知的障害者支援協会等、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、法人系列施設のひだ障がい者総合支援センターの相談事業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、経営体質の強化に取り組んでいる。</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（利用者の重度化ニーズ対応、強度行動障害の対応、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、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、令和3年度～令和7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。計画は、施設運営全般に渡る具体的な内容になっている。</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。	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、重点項目を定めた計画となっている。</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、各部署からボトムアップ式に職員の意見をくみ上げ、運営委員会等の各種会議を通じて策定をしており、組織的な取り組み体制ができています。また、職員会議等での説明を通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。	a・㉑・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者家族への周知については、年度当初の保護者総会や保護者役員会で資料を配布し説明を行い、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は、障がい特性により、理解を促すための説明の困難さはあるが、利用者・家族へのわかりやすい資料の作成に向けた取り組みに期待したい。</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
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。	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>各棟会、各巢委員会、運営委員会での話し合いを通じて、サービスの質の向上に向けた取り組みを行っている。また、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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>定期的な施設の自己評価を実施する仕組みを作るとともに、今後とも継続して、岐阜県福祉サービス第三者評価の定期的な受審に向けた取り組みに期待したい。</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。	a ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設内で運営委員会等を通じて施設内でサービスの質の検証を行っている。また、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、解決を図るべく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。	a・ 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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>管理者不在時の役割については、職員間で共通理解されているものの、明文化はされていないので、今後、明文化に向けた取り組みに期待したい。</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：</p> <p>虐待防止法や個人情報保護法等、事業運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加し、復命研修</p>		

等を通して職員に報告・説明するとともに、職員への周知を図っている。また、職員会議での話し合いを通して、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。		
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>事業計画の施設運営方針に明記された「～支援の質の向上～」の具体的な実践のため、施設長は、業務を通じたコミュニケーションの中で職員の意見聴取に努め、施設の運営に反映させている。また、業務等の相談、助言や指導等に取り組む等、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>施設長は、職員育成、効率的な業務体制、ICT化の推進や書類の簡素化等、費用対効果を考えつつ、経費節減の業務改善を推進するとともに、適正な職員配置に努める等、持続的な経営管理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>法人内に人材部を設置し、施設近隣の大学、高等学校、ハローワーク、求人サイトやホームページを活用した求人活動や、地元商工会議所のUターンシップサポーターズへの参加等、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、各種研修や新人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システムを整備し、総合的な人事管理を行っている。また、「求められる職員像」や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</p>		

くりに取り組んでいる。		
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、把握するとともに、職員の家庭事情に対応し、休暇が取得しやすいよう配慮している。また、定期的な面談を通して職員の意向や意見を聞き取る等、相談体制の充実に努めるとともに、ワーク・ライフ・バランスに配慮した働きやすい就業環境作りに努めており、職員エンゲージメントを高めている。</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>目標管理制度を導入しており、PDCAシートを活用して、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を循環させ、PDCAサイクルを回して、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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人内に研修課を設置し、年間研修計画が策定されており、新人職員研修、OJT研修、法人内研修、外部研修等、様々な研修体制が確立している。</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>新人職員一人ひとりに担当を付けてOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修、テーマ別研修等の様々な研修を実施し、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。	㉑・b・c

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>実習生は積極的に受け入れていく方針であり、実習生受け入れマニュアルを整備し、実習指導者を設置し、養成校と連携しながら職種別のプログラムを用意している。受け入れにあたっては、養成校と打ち合わせを行い、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。	㉠・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。	㉠・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）の指導を受ける等、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>経営計画の中で、「～地域住民との交流を深めます～」と明示されており、コロナ禍の影響で、地域交流への取り組みが制限的な状況にある中でも、ふるさと福祉村活動や地域行事への参加、地域への広報誌配布、近隣住民との日常的なふれあい、福祉避難所としての役割、中学校での出前講座の実施等を通じて、地域とのつながりを持ち続けている。</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。	a・ ② ・c
<p>良い点／工夫されている点： 現在、コロナ禍の状況にあつて、今は受け入れを中止しているが、例年は、ボランティア担当者を設け、日常的な余暇活動や行事等の場面で積極的な受け入れを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： ボランティアの受け入れ体制について、利用者への配慮や留意点も記載した受け入れの基本姿勢や登録手続き等を明記した具体的なマニュアルの作成が望まれる。</p>		
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・ ② ・c
<p>良い点／工夫されている点： 経営計画の重点項目の中で、「～地域との連携、多様な接点作りを押し進めます～」と明示されており、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る等、関係機関・団体との連携強化に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今年度も、地域に開かれた施設として、地域の社会資源のリスト化の推進や、地域を巻き込んだ関係団体のさらなるネットワーク作りに向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	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、ふるさと福祉村の活動や祭礼等の地域行事への参加、市民講座の開催や、法人系列施設のひだ障がい者総合支援センター、相談支援事業所、その他関係機関との情報交流等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・ ② ・c
<p>良い点／工夫されている点： 地域の福祉ニーズに対応して、短期入所事業や日中一時支援事業を実施し、地域の在宅利用者を積極的に受け入れている。また、地域の福祉避難所としての役割を持つとともに、併設の地域生活支援センターと連携し、地域の相談を受けている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後、社会福祉法人の使命として、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。飛騨圏域の障害福祉の拠点施設の使命として、今後とも、地域ニーズの潜在的なニーズを把握に努め、公益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。</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>理念や基本方針に利用者尊重の基本姿勢を明示し、支援マニュアル、支援計画に利用者尊重の主旨を盛り込んでいる。虐待防止委員会が全職員を対象に「障害者虐待防止法の理解と対応」の冊子を配布して内部研修を行い、虐待防止セルフチェックを毎月実施して振り返りを行う等、不適切なケアの防止に取り組むとともに、虐待防止・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。	a・㉒・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、日常生活場面において利用者のプライバシー保護に留意した支援の実践に努めるとともに、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。居室の整備などの環境的にも改善されている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
今後、プライバシー保護への意識をさらに高めるため、プライバシー保護に関するマニュアルの策定に向けた取り組みに期待したい。		
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、見学や体験利用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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点：		

<p>サービス開始にあたっては、重要事項説明書や資料でサービスの内容や利用方法、費用等をわかりやすく説明し、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。家族の高齢化の進行等の状況変化により、後見制度も活用されている。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>福祉施設・事業所の変更や家庭への移行は今までほとんどないが、利用者が重度化したときは、法人内の他施設に転所する場合がある。施設移行に際しては、サービス管理責任者が対応し、利用者記録や個別支援計画を提供し、連携を図る等、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。また、移行後も利用者・家族の相談に対応している。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>障害特性から本人が意思表示することが困難な利用者が多く、観察や行動等でモニタリングを行うとともに、家族からの意見・要望を伺っている。また、第三者委員の来訪による個別相談や意見聴取を実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今後、定期的な満足度調査を実施し、調査結果を分析し、改善を行っていく一連の仕組みの導入について、検討されたい。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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し、説明している。玄関ホールを目につく場所に苦情解決の受付担当者、責任者、外部の第三者委員を明記したポスターを掲示し、周知を図っている。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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、利用者との会話や、利用者の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</p>		

把握に努めている。また、利用者は、長期に渡り、施設で生活している利用者が多く、相談相手が自由に選べることが周知され、相談相手の職員を選択している。相談はゆっくりと話せるよう、相談スペース確保に配慮している。

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

良い点/工夫されている点：
 利用者には意思の表出が難しい人も多く、日常生活、行動の様子から要望や不満がないかなどを観察・推測し、選択肢をいくつか準備して、できるだけ意思決定ができるよう支援している。また、苦情受付箱が設置され、出された意見は第三者委員が調査内容と改善策について施設長に提出し、相談解決する仕組みができており、ホームページにも公表されている。

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

良い点/工夫されている点：
 緊急時の対応に必要な各種マニュアル等を整備し、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、報告書にて収集・分析し、改善策を作成して事故予防に努めている。また、運営委員会・職員会議等でリスクマネジメントについてケース検討を行い、職員の意識を高めている。

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

良い点/工夫されている点：
 感染症対策委員会を設置し、感染症予防・発生時対応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。施設に看護師が配置されているとともに、法人内に医師が配置されており、発生した場合の迅速な対応体制ができています。

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

良い点/工夫されている点：
 防災訓練・避難訓練等を実施し、食料品等を備蓄し、発電機等の災害用備品を備え、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、事業継続計画を策定して、災害後の迅速な復興策を検討している。地域との災害時の防災協定も締結しており、協力・連携体制ができており、地域の福祉避難所として災害時の受け入れ体制も整えている。

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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中の施設運営の方針に「質の高いサービスの提供」が明文化されており、各種マニュアル集を整備し、冊子にして職員に配布するとともに、職員研修を通じて、支援の質の標準化に取り組んでいる。		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 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。また、各部署での会議の中で検証し、支援方法の定期的な見直しを行っている。		
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。	Ⓐ・b・c
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・家族の意向を踏まえ、支援目標を具体的に明示し、各職種の参画のもと、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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 定期的に計画の評価・見直しを行い、常に質の高いサービス提供に努めている。見直しは、利用者・家族の意向を踏まえて、サービス管理責任者や各関係職種が参加して検討している。		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点：		

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。

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

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、書類は鍵付きの保管庫に厳重に管理するとともに、データはサーバーで適切に管理している。また、サービス規程の中で、個人情報保護や守秘義務の規程を明記し、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：