

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 吉城山ゆり園		種別：障害者支援施設	
代表者氏名：山平 卓也		定員（利用人数）：施設入所支援 40 名 就労継続支援 B 型 22 名 生活介護 38 名 短期入所 4 名	
所在地：高山市国府町宇津江 4 4 0 - 1			
TEL：0577-72-3820		ホームページ： https://www.hida-jikoukai.or.jp/	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日 平成 3 年 4 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： 25 名	非常勤職員	10 名
専門職員	（専門職の名称）		名
	施設長	1 名	
	サービス管理責任者	1 名	
	正看護師	1 名	
	支援員	17 名	支援員 7 名
	事務員	2 名	医師 1 名
	管理栄養士	1 名	その他 2 名
施設・設備の概要	（居室数）		（設備等）
	一人部屋 24 室 二人部屋 8 室 短期入所 4 室	食堂 5 相談室 1 活動室 3 浴室 2 会議室 1 事務室 1 職員室 1 多目的室 1 医務室 1 処置室 1 温室 1 棟	

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』

吉城山ゆり園 理念と基本方針

「楽しく」「チャレンジ」「活躍」

- ① 利用者がそれぞれに役割があり、活躍できる場とする
- ② 利用者の可能性を見つけ、チャレンジする、してもらう
- ③ 利用者がプライドを持って活動できる場とする
- ④ 利用者も職員も愛せる吉城山ゆり園を目指す
- ⑤ 何事も意識高く、本物志向で取り組む
- ⑥ 地域との繋がりを常に意識した取り組みを行う

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・日中活動は「働くこと」を中心に、園が提供できる仕事を利用者に選択してもらい、取り組み状況に応じて工賃を支払っている。
- ・平日は働き、週末は様々な行事に参加したり、買い物に出かけたりする等、利用者一人ひとりが主体性を持った生活が実現できるよう取り組んでいる。
- ・当園が立地している地域には、医療機関や福祉事務所等があり、障がい者が生活しやすい環境も整っており、地域の人々との交流も多い。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 5 年 1 1 月 1 日（契約日） ～ 令和 6 年 7 月 3 1 日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	初 回（平成 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

<社会貢献・社会参加を合言葉にして、利用者ができる作業をし、工賃を得ている。>

当施設は、授産施設として始まった経緯もあり、生産活動に力を入れており、日中活動は「働くこと」が中心となっている。障がいがあっても社会貢献、社会参加を合言葉に、地元の会社からリサイクル作業を受注し、その副産物から新たな商品を製造し、花苗や木工製品等自主製品を生産し地域の産直場などで販売している。その売り上げから工賃を支給しており、利用者の「やりがい」や「いきがい」につながっている。

<当法人の職務行動基準が「求められる職員像」として明文化されている。>

法人全体で人事労務制度の改定を行い、その一環として「求められる職員像」を制定した。
①基本理念の理解②利用者の尊重③援助の姿勢④チームワーク・リーダーシップ⑤社会人としての基本の5項目に分かれており、職員が目指すべき「指針」となっている。

＜地域の就労支援のためのネットワークを構築している。＞

事業改変を行い、新たな事業として、就労継続支援B型事業がスタートした。地域に根づき、大きな収益を上げる事業を展開している。事業所の支援体制が確立されていて、企業から仕事の紹介やサポートがあり、商品として出荷している。それだけでなく、支援学校、障害者就業・生活支援センター、ハローワーク等との関係機関ともネットワークを構築し、就労支援に取り組んでいる。

◇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。

＜IT技術等の習得に向けた取り組みに期待したい。＞

利用者からも要望もないとのことであり、情報提供が行われていないとの事であるが、メール、パソコン等のIT技術については、国民共通のツールとなってきているので、IT技術や知識の習得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、日頃行っている支援のあり方や施設経営について振り返る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に伸ばして行くことで、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。

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>法人理念が明文化されている。それを踏まえて、施設の理念、基本方針が明文化されている。理念、基本方針は、事業計画書等に明記され、職員会議の中で周知を図っている。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、園広報への掲載や施設内掲示を行い、契約時やその他の機会を捉えて、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、自立支援協議会等の各種会議への参加等、地域のネットワーク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（利用者の重度化のニーズ対応、強度行動障害への対応、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、4つの重点取り組み課題を示し、今年度の施設運営の方向性を表した内容となっている。</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、各部署会議、運営委員会、職員会議等で職員の意見をくみ上げ、各種会議を通じて、意見を踏まえた計画の策定をしており、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。	㉑・b・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で資料を配布し、説明を行うとともに、ホームページでも事業計画を掲載している。大きな事業展開等については、小集団単位で丁寧に説明し、理解を促している。</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>サービス向上委員会を設け、目標管理の一環で自己評価を実施し、分析・検討する等して、福祉サービス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>		
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>施設内で運営委員会等を通じて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>		
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や管理者不在時の権限委任については、緊急マニュアルに明記されている。</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>虐待防止法や個人情報保護法等、障がい者福祉施設の遵守法令については、経営企画会議や法人内研修を通じて、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。</p>		
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>福祉サービスの質の向上の観点から、施設長は、日常的な業務の中で、積極的に支援の質の向上に向けた取り組みに指導力を発揮している。また、業務等の相談を受け、助言や指導等に取り組む等、人財定着に努めている。</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>職員育成、効率的な運営体制、メリハリのある人員配置、業務改善や環境整備等、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>法人の人財部を中心に、福祉人材の確保・育成まで一連の取り組みを行っている。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、インターンシップの受け入れを行う等、新卒や既卒も含めて、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めている。</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。	a・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職場環境作りに取り組んでいる。また、職員の健康管理や福利厚生の制度を充実させ、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。	a・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。	a・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。また、「求められる職員像」は全職員に配付され、職員会議を通じて共有されている。</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。	a・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、職員の職種・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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>実習生の受け入れは積極的であり、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</p>		

<p>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たっている。また、看護師養成専門学校からの受け入れも行っている。</p>
<p>改善できる点/改善方法： 実習生受け入れマニュアルの整備については、まだ途上の段階であり、今後の課題である。マニュアルの整備に向けた取り組みに期待したい。</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： 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。また、広報も地域に配布している。</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。	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（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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 地域交流課を設置し、地域交流への取り組みを行っている。地域各所でのアート展開催や福祉ショップ活動、地域のイベント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・㉑・c
良い点/工夫されている点：		

<p>新型コロナウイルス感染症の5類移行期にあつて、現在、受け入れを進めているが、ボランティアの受け入れマニュアルの整備については、まだ途上の段階にある。</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>		
<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： 自立支援協議会、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：</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、自立支援協議会、就労支援ネットワークHIDA、高山市福祉団体連絡協議会等への参加、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>		
<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： 「かっこうの森アカデミー」を開催し、地域の共生社会実現に向けた取り組みを行っている。地域の福祉ニーズに対応して、講演活動の実施や、地域のアート展、地域のまちづくり協議会の各種イベントへの参加を通じて、地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動を行っている。また、地域の福祉避難所としての役割を担っている。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>理念や基本方針や支援協会の倫理綱領を事業計画に明記し、全職員に周知を図っている。また、利用者尊重の基本姿勢を明示し、援助計画や職務行動基準に利用者尊重の主旨を盛り込んでいる。さらに、権利擁護や虐待防止に係る研修を行うとともに、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。	a・Ⓑ・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、権利擁護・虐待防止に関する研修を行い、職員間で理解を深めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
<p>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。</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。	Ⓐ・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。新事業立ち上げに際し、写真を活用した説明資料も作成している。</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、重要事項説明書や資料でサービスの内容や利用方法、費用等を写真付きの資料やパワーポイント等を活用し、わかりやすく説明するとともに、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。現在、意思決定支援に関しても取り組みを進めている。</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>施設移行に際しては、利用者記録や個別支援計画等の引き継ぎ書を作成し、提供するとともに、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>		
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：</p> <p>保護者会を定期的に開催し、意見聴取に努めるとともに、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。また、それぞれの棟で、利用者参画のもとに会議を開き、意見を聞くとともに、利用者自治会を通じて、意見・要望を把握し、様々な意見をくみ上げ、支援の質の上昇につなげている。</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。利用者がわかりやすいような流れ図にて、苦情解決の仕組みを掲示し、周知を図っている。</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>日頃からいつでも気軽に相談や意見が言えることを説明するとともに、相談はゆっくりと話せるよう、相談スペースの確保に配慮している。また、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： 日頃から話しやすい雰囲気づくりに努め、利用者・保護者の相談に随時対応している。また、日常生活の様子から要望や相談等を観察し、推測しながら、意思決定を支援しつつ、相談を受けている。出された意見には、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： 緊急時の対応に必要な各種マニュアル等を整備し、安全管理委員会を開催する等して、リスクマネジメント体制を構築している。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、各棟会、生活部会、職員会議等の各種会議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。</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。発生した場合は、感染症対策委員会を招集する等して、迅速に対応できる体制が整っている。また、感染症BCP計画も作成されている。</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： 安全管理課を置き、地域のハザードを把握し、定期的に、垂直訓練も含めた防災・避難訓練等を実施するとともに、食糧品、防災備品、自家発電等を整備する等、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、災害後の迅速な復興策を検討するとともに、地域の福祉避難所として災害時の受け入れ体制も整えている。</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： 各種マニュアル集を整備し、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。</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： 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。</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	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： 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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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： 定期的にモニタリングを実施し、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。</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	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、職員間で共有化されている。	㉑・b・c
<p>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IT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	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、個人情報取り扱いに関するマニュアルを整備している。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、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>		