

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	事業所の理念、基本方針は明文化され、広報誌やパンフレット、ホームページ等に記載されています。職員に対しては新年度の職員研修会で事業所理念、基本方針について共通理解が図られています。利用者や家族等への周知については、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫をされることを期待します。
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	市の福祉計画の内容を把握したり、関係する会議等に参加することで社会福祉事業全体の動向の把握に努めています。各事業所の管理者が出席する法人の会議で事業所の利用状況や財務状況についての分析が行われ、事業所の経営状況の把握・分析が行われています。
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。	c	コロナ禍による利用控えで利用率の低下や新採職員の人材育成、正職員、準職員の比率等、経営状況や改善すべき課題等について職員と共有を図り、問題解決に向けて取り組みを進めることに期待します。
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。	c	法人理念を実現していく為に、長期的に法人の存在意義を高めていくこと、また法人理念を実現して行く為の課題的な5項目の中期計画が明確に示されています。今後中・長期計画の見直しが行われる場合には数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価が行われる内容になると良いと考えます。
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	事業計画は法人の中・長期計画を踏まえて、より具体的に実現可能な内容として策定されています。事業計画の年間予定表として年間行事の他、7つの部門それぞれ、月ごとに活動内容が見やすくわかりやすく整理されています。
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	事業計画の策定については、年度末に各部で取り組んだ年間の活動についての反省や課題を職員で出し合い、主任が取りまとめて事業計画の策定が行われています。新年度の職員研修会では新しい事業計画について説明が行われ周知が図られています。
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。	c	事業計画の全文にふりがなを振るなど利用者等がより理解しやすいよう工夫がされ、周知に努めています。なの花便りと一緒に事業計画を家族等が見られるようにしていますが、さらに周知し理解を促すことは今後の課題となっています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	提案として、日中活動やイベント等について活動の振り返りを年1回程度利用者や職員にアンケートを実施することで、福祉サービスの内容についての評価や満足度を確認できるものと考えます。今回、第三者評価受審にあたり自己評価の取り組みや、評価結果の分析・検討の場が位置づけられることを期待します。
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。	c	自己評価、第三者評価の結果については、改善の課題を明確にし、この解決・改善に計画的に取り組むことが必要です。そのため、評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化され、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組み作りを期待します。
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	施設長は職務分担表の中で主たる業務として施設長の役割と責任について明確にして、職員に対して表明し理解を図っています。平常時のみならず、有事における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等についても明確化されることを期待します。
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	施設長は必要とする外部研修等に積極的に参加することで、遵守すべき法令等に関する正しい理解に努めています。施設長の主たる業務にも「運営規定、法令等を遵守させるための必要な指揮命令」と明記し日頃より法令遵守を強く意識した事業所運営に取り組んでいます。
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。	b	「利用者に満足して帰って貰えるよう」「利用者に事業所のサービスを希望して貰えるよう」そのためにもサービスの向上に組織的に取り組む意欲を持ち、その取り組みに個別支援力を発揮しています。介護マニュアルを基本に利用者に統一したサービスが提供できるよう、職員の体制や配置等についても職員の意見を聞きながら、サービスの質の向上に意欲を持ち取り組んでいます。
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。	b	各事業所の管理者が出席する法人会議で事業所の財務状況等の分析や正職員、準職員の比率等の検討等が行われています。準職員の採用は事業所に任せられているため、準職員の働き方については希望を聞きながら、働きやすい環境を整備し人材の確保、育成、定着に取り組んでいます。毎月の電気代、水道代を掲示板に張り出して、職員にも節約の意識を持ってもらえるようにしています。
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。	a	職員の採用活動については法人本部で一括で実施しています。基準となる職員配置、専門職の配置については常に意識して確保されています。ワーク・ライフ・バランスに配慮した法人の取り組みが職員の定着に結びついていると思われます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
Ⅱ	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	b	年1回職員には専門知識の向上を図る意味で定期試験が実施されています。現状ではキャリアパス制度が導入されており、求められる能力、業務内容、職務内容、資格、習熟に必要な業務教育（研修）必要経験年数等からなっており、職員が将来の姿を描くことのできる一つの材料になるものと考えられます。新年度には人事考課制度の導入が予定されています。
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	職員の定年を70歳と定め、60歳以降は隔日勤務や短時間勤務、特殊勤務（通院日に合わせた勤務調整）の選択ができたり、リフレッシュ休暇や育児・介護休業、子の看護休暇等ワーク・ライフ・バランスに配慮したり、職員が働きやすい職場づくりに取り組んでいます。
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	「期待する職員像」は明記されていませんが、就業規則の（服務心得）に職員に望まれる利用者に接する際の心構えについて記されています。職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初と年度中間で面接を行い、目標の達成度の確認が行われています。
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	法人が必要とする専門資格については事業計画に明記され、資格取得時には受験料の助成が行われています。年間の研修計画において各種外部研修、法人研修、施設内研修が実施されています。施設内研修は職員が個々に研修が受けられるようビデオ研修で行われています。
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	職員の個別の専門資格の取得状況の把握は行われています。年間の研修計画で各種外部研修、法人研修、施設内研修が実施されています。施設内研修では主にビデオ研修が実施されています。
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	実習生等の福祉サービスに関する専門職の研修・育成について、事業所として実習受け入れ担当職員を配置し、受け入れマニュアルに則した受け入れ態勢を整備していますが、コロナ禍で教員免許の介護等体験者1名の受け入れしかありませんでした。
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	ホームページ等の活用により法人・事業所の理念、基本方針、福祉サービスの内容、事業計画、事業報告、決算情報等が適切に公開されています。「なの花」の紹介ページが入る法人の広報誌は多くの関係機関に送付され、情報発信が行われています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	経理規程を始めとする事務、取引等に関するルールは明確にされ職員等に周知が行われています。会計士により事務、経理、取引等について定期的な確認が行われています。
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	事前に掲示板等を利用して市で実施しているスポーツ大会への参加や、地域の他の事業所の秋祭りのイベントへの参加を呼びかけたりして、地域の人達と利用者の交流の機会を広げる取り組みを行っています。
Ⅱ	4	(1)	②ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b	ボランティアの受け入れについては市の社会福祉協議会を通じて、マニュアルに即して受け入れを行っています。ガマの口上、民謡、移動美術館、マジックショーなどのボランティアの受け入れを行っています。コロナ禍でボランティアの受け入れが難しい現状により職員がお楽しみ会の中で出し物としてシンデレラの劇を実施したりして利用者を楽しい時間を過ごしてもらえるよう取り組んでいます。
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。	b	医療機関、福祉事務所、相談支援事業所、保健所、ボランティア団体等、連携を必要とする社会資源を明確にして職員間で情報の共有化が図られています。
Ⅱ	4	(3)	①福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	C	コロナ禍で昨年は実施できませんでしたが、それまでには近隣の小学校で小学生に障害について理解してもらうための授業があり、職員が講師になりアイマスクを付けての歩行や車いすの体験等の指導を行っていました。災害時には短期入所の機能を活用して利用者の受け入れ等を想定しています。今後災害時の福祉避難所としての機能を想定して、日頃より行政、地域との連携・協力に関する事項を決定・確認していくことが求められると考えます。
Ⅱ	4	(3)	②地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	地域で一人暮らしの障害者の「個人での外出は不安」、それでも外出したいといったニーズに対して、プライベート支援として行政手続きや受診の付き添いに同行したり、買物、外食、カラオケ等と一緒に出かけたりといった活動が実施されています。今後、地域のイベント等に参加の機会の折には、利用者の作品の展示等で地域住民と交流の機会を持つ中で、多様な相談に応じたり、地域の福祉二一

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	b	倫理綱領に「個人の尊重」・「人権の尊重」・「プライバシーの尊重」などを謳い、利用者を尊重する姿勢を明示し、定期的に研修を実施して利用者を尊重した福祉サービス提供についての共通理解を得る取り組みを行っています。特に利用者の呼称に関しては、虐待の第一歩になるという考えで厳しく守っています。
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	利用者のプライバシー保護や権利擁護についての規程・マニュアルを整備し、定期的に研修を実施して職員の共通理解に努めています。不適切な事案の発生についてもサービス規程で対応方法を明示しています。
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	パンフレットやホームページ等で理念や基本方針、実施する福祉サービスの内容をわかりやすく紹介しており、パンフレットは社会福祉協議会など公共の施設に置いています。情報提供についてはホームページ等を必要に応じて見直しをしています。
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	利用開始時には重要事項説明書に従ってわかりやすい説明をしています。利用者の特性に合わせて文字盤の使用や動画を用いた説明をしています。
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。	c	他事業所などへの移行にあたっては本人や家族の承諾があり、求められれば定められた書式により情報の提供を行っています。福祉サービスの利用が終了した後も利用者や家族が相談できる担当者や窓口を明確にして、終了後に文書にして渡せるような取り組みに期待します。
Ⅲ	1	(3)	①利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	日々連絡帳を活用して、施設利用に関する不満などの書き込みをしてもらっており、その都度日勤リーダーが点検・対応を図っています。更に2ヶ月に1回「利用者懇談会」を実施して利用者の困っている事なども含めて満足に関する調査を実施しています。利用者満足に関する、改善に向けたより一層の充実を図るために、検討方法などを明確化した取り組みに期待します。
Ⅲ	1	(4)	①苦情解決の仕組みが確立してお、周知・機能している。	b	連絡帳の活用など苦情を言いやすい工夫をしてお、苦情解決責任者や受付担当者を明確にするとともに第三者委員の設置など苦情解決の体制が整備され、解決の手順についても明確にしています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	b	重要事項説明書やホームページにおいて丁寧な説明をしており、施設の目につく場所に第三者委員などの連絡先を掲示しています。何時でも相談できるスペースを確保して相談しやすい環境を整えています。
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。	b	利用者からの相談や意見に対しての対応等についてマニュアルを作成しています。定期的な見直しと共に随時必要に応じた見直しを実施しています。利用者の意見に基づき、常に迅速な対応をし、福祉サービスの質の向上を図っています。
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。	b	全職員で組織する安全管理委員会を設置してインシデントやアクシデントについての事例検討を毎月一回実施して、改善・防止に努めています。
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。	b	感染症対策について、責任者を明確にした管理体制を整備し、予防と発生時の対応マニュアルを作成しています。必要に応じ随時研修会を実施して、職員に周知徹底を図っています。
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やっている。	b	防火対策委員会を組織して、夜間想定避難訓練や地震想定訓練など、防災訓練を年6回実施して利用者の安全確保を図っています。
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明文化され保育が提供されている。	b	施設が提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が明文化されており、標準的な実施方法に基づいたサービスの提供が実施されているか、確認する仕組みを整えています。
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	定期的な見直しについては、やや期間が長いと思われませんが、利用者や家族からの要望などを踏まえて随時、実施方法の検証・見直しを行っています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	理学療法士や看護師なども含めて、利用者一人ひとりの身体状況などそれぞれのニーズに応じた丁寧なアセスメントを実施して支援計画が策定されています。
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	年2回の個別支援計画の見直しは、期間や検討会議、利用者の意向確認などの仕組みを定めて実施しています。利用者の状態の変化などに応じた緊急の個別支援計画の変更についても手順を定めて随時対応できるようにしています。なお一層の充実を目指して、計画の評価・見直しにおいて個別の支援方法の評価・見直しに留まらず、標準的な実施方法やサービスの質の向上に関わる課題の明確化に期待します。
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。	b	福祉サービスの実施状況の記録は日々パソコン上で管理されネットワークシステムの利用により職員間での情報共有ができるような仕組みを整えています。尚、職員会議を毎月1回開催して職員間での情報共有を図っています。
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	個人情報保護規程により、記録管理の責任者を定めて利用者に関する記録の管理体制を整えています。個人情報保護に関する基本方針を策定し、個人情報保護に関する問い合わせ窓口を「苦情受付担当者」を窓口とする等個人情報管理体制を整えています。
内	1	(1)	①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	職員は利用者の権利についての研修を実施する等して、利用者の尊重と権利擁護について十分に承知しており、利用者の自己決定の尊重やエンパワメントの理念に基づく支援をしています。利用者一人ひとりへの配慮の下でプライベート支援など要望・必要に応じて個別支援への取り組みを行っています。
内	1	(2)	①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。	a	虐待防止委員会を設置して権利擁護についての勉強会を実施しています。権利侵害の防止に関する取り組みを徹底させています。権利侵害の防止等のため、具体的な事例などを示し、利用者にも周知することを期待します。
内	2	(1)	①利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a	連絡帳や電話、自宅に出向く等をして家族と情報を共有し、利用者自らの行動を見守りながら声かけ・手伝いを行っています。利用者本人が役所での手続きを行ったり、買い物に行ったりすることを可能とし、より充実した自律・自立した暮らしができるような支援をしています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	2	(1)	②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。	b	職員は福祉用具の見本市などに出かけ最新の機器の情報を収集し、より良いコミュニケーション手段の確保に努めており、必要に応じて文字盤などを取り入れて利用者一人ひとりのコミュニケーション能力を高める支援を行っています。
内	2	(1)	③利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	b	利用者との面談も含めて、相談を受けてから検討・周知についての手順を定めており、相談内容によっては個別支援計画への反映を図っています。外出時には車椅子で行ける場所などの情報提供に努めて、利用者の選択・決定の幅を広げる取り組みを行っています。
内	2	(1)	④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	創作活動や映画鑑賞、音楽リハビリなど豊富な日中活動を予定表にしてそれぞれに渡し、利用日の選択ができるようにしています。さらに地域で開催するスポーツ大会や近くの施設の「秋まつり」等への参加を支援する等それぞれの個別支援計画に基づいて充実した日中活動への支援が行われています。
内	2	(1)	⑤利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	b	職員は行動障害者への研修など様々な研修の受講により、専門知識の習得を図り、支援の向上に努めています。障害の状況や特性に応じて時間帯や利用日の調整、場所の設定等々に関係調整を図っています。
内	2	(2)	①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	個別支援計画に基づいた食事の提供や入浴支援、排泄支援を丁寧に実施しています。入浴設備の充実により入浴を目的とする利用者への対応も行っています。利用者の心身の状況に応じた移動支援の充実によりかなり遠方の利用者への支援も実施しています。
内	2	(3)	①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	短期入所時の個室や共用の場は清潔に保たれ、安心・安全に十分な配慮がされており、何時でも必要に応じて利用できるように整えられています。通所利用者の心身の状態に応じて休息のできる部屋及びベットが複数個所に設置され、他の利用者に不安を与えたり、与えられたりする事が無いような生活環境への配慮が十分にされています。
内	2	(4)	①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	利用者一人ひとりの個別支援計画の基で、様々な計画に従って体操や書道、ぬり絵などを通しての生活訓練はもとより、理学療法士の指導を受けながらの機能訓練を実施しています。支援計画に基づいて定期的なモニタリングを実施し、支援の検討・見直しを行っています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	2	(5)	①利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	b	看護研修など健康管理などについての研修を定期的及び感染症発生に伴う随時の研修を実施して、利用者の体調変化等に迅速な対応ができるようにしています。利用者の障害の状況に合わせた健康の維持・増進のために家族からの相談などにも応じています。
内	2	(5)	②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。	b	服薬管理マニュアルに基づき、管理者を明確にして適切な管理体制を整えています。慢性疾患やアレルギー疾患等のある利用者については保護者との連絡を密に取り、医療的ケアを実施する場合には医師による「指示書」を基に看護師が実施して安全確保を図っています。
内	2	(6)	①利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	a	利用者一人ひとりの希望に応じて、地域で開催する行事など様々な社会参加の機会を作っています。利用者本人の希望・意向を取り入れてプライベート支援を実施し、社会参加や学習のための支援を充実させています。
内	2	(7)	①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。	b	一人暮らしである事や片麻痺、癌を患っている、猫を飼っているなど、暮らしに関する課題を生活相談員につなぎ、地域で生活するための支援を他事業所と連携・協力しながら行っています。
内	2	(8)	①利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	b	家族とは連絡帳を通して日々利用者の状況を報告し、家族からの相談に対しては助言や必要に応じた言葉かけを実施して家族支援に取り組んでいます。家族の状況の変化に応じて短期入所の活用などをしながら、利用者が地域で安心した生活が継続できるような支援をしています。
内	3	(1)	①子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	適用外	
内	4	(1)	①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。	適用外	

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	4	(1)	②利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	適用外	
内	4	(1)	③職場開拓と就職活動の支援, 定着支援等の取組や工夫を行っている。	適用外	