

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書 (概要)

公表日：令和3年10月11日

評価機関	名称	(社福)広島県社会福祉協議会
	所在地	広島県広島市南区比治山本町12-2
	事業所との契約日	令和3年4月1日
	訪問調査日	令和3年7月9日
	評価結果の確定日	令和3年9月16日
	結果公表にかかる事業所の同意	あり・なし

I 事業者情報

(1) 事業者概況

事業所名称	障害者支援施設 原(ふれあいライフ原)	種別	障害者福祉施設/指定生活介護		
事業所代表者名	施設長 本廣 義紀	開設年月日	平成23年4月1日		
設置主体	(社福)三篠会	定員	60人	登録者数	58人
所在地	〒738-0031 広島県廿日市市原926番地の1				
電話番号	0829-38-3333	FAX番号	0829-38-6161		
ホームページアドレス	http://www.misasakai.or.jp/				

(2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	事業所の主な行事など
○生活介護事業(入所・通所)	マックパーティー(4月), 春の行事(5月), 花火・肝試し(7月),
○就労継続支援事業(A型・B型)	水風船バトル(8月), フライングディスク大会(9月),
○短期入所事業	クリスマス会(12月), 冬の行事(1月),
○相談支援事業(特定)	お好み焼きパーティー(1月), 節分(2月), 桜を見る会(3月)
○施設入所支援	毎月:誕生日会, 自治会, 創作活動(絵画), 移動図書,
○共同生活援助(グループホーム)	訪問ショップ
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
	○食堂 1か所
	○浴室 2か所
	○トイレ 2か所
	○相談室 1か所
	○講堂 1か所
	○医務室 1か所

職員の配置

職種	人数(うち常勤の人数)	職種	人数(うち常勤の人数)
施設長(管理者)	1人(1人)	栄養士	1人(1人)
サービス管理責任者	1人(0人)	調理員	2人(2人)
支援員・指導員	28人(24人)	事務員	1人(1人)
医師	1人(0人)		
看護師	1人(1人)		

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

障害者支援施設原は、福祉の総合拠点「ふれあいライフ原」キャンパスの中で、障害者系施設として運営されています。高齢者施設、通所系施設等と地域に根差した運営の中で、地域のボランティアの協力を得てアクセサリーや小物の製作、いちごづくりから、販売まで自立支援に一体となって取り組んでおられます。建物は築年数が経過している施設ですが、日中活動の場所として、利用者の特性に配慮した個別の作業場所はゆとりをもって確保され、キャンパス全体で感染対策や清掃活動に取り組み、安全で清潔な生活環境の確保に努められています。今後、老朽化した建物の建て替え計画も進められ、事業所の管理運営は概ね高い評価で取り組まれています。

前回の課題であったマニュアルの整備について、この度は、災害や防犯等の危機管理マニュアル等を作成されて課題を前向きに捉え、業務に活かされていることが伺えました。今回の自己評価は、多職種数人で話し合いのうえ実施されたとのことでしたが、全職員で評価項目に取り組まれることで具体的な問題点や新たな気づきを得ることができます。次の機会には全職員参加による自己評価を期待しています。

◎特に評価の高い点

(1)自己評価をもとにした年2回の面談で人事考課を実施され、目標達成状況の把握や、研修・指導計画に活かしておられます。また、毎月職員配置表を作成し、必要な人材確保プランを作成する他、定期的に配置換えを実施したり、プリセプター制度で新入職員をサポートする等、人材育成と人事管理を徹底されています。また、日常的にはユニットリーダーから積極的に声かけをし、相談しやすい雰囲気を作ることで退職しない工夫をされ、実績に繋がっています。(管理運営編 No.9:人事管理の体制整備)

(2)非正規職員も対象とした法人全体の研修を体系的に実施されています。また、資格取得対策講座の実施や取得にかかる費用負担など資格取得を積極的にサポートし、職員の質向上、人材の確保・養成に優れた取り組みが行われています。取得後も、介護福祉士・社会福祉士・精神保健福祉士・介護支援専門員には各資格手当が加算される仕組みがあり、職員のモチベーションにつながっています。(管理運営編 No.11:職員の質の向上に向けた体制)

(3)前回の評価では災害や防犯等の危機管理マニュアルが未整備でしたが、今回はいずれもマニュアルを整備されていました。加えて、災害時には垂直避難する「おんぶらっく」の手法を新たに取り入れ、防犯についても幹部職員間で不審者の対応について話し合い、施錠、赤外線センサー等の環境整備や駐在所との関係強化にも取り組むなど、自らが問題意識を持ち、課題に積極的に取り組まれました。(サービス編 No.4・6:危機管理)

(4)事業所では日中活動として、体を動かす「高齢知的」、アカデミアを前身として楽しみを提供する「リポート」、環境等の構造化の下で作業等を行う「発達支援」、工賃を支給する「就労支援」の4つのユニットを用意し、また、外部講師による音楽教室や絵画教室等文化的活動を取り入れることで選択肢を広げ、利用者個々にあった活動を提供されています。また、ゲームの賞金や掃除等のお手伝いへのご褒美として、事業所独自の通貨である「combo」を貯めて飲み物やおやつなどが購入できるなど、利用者の楽しみや意欲を高める様々な工夫は特に優れた点といえます。(サービス編 No.12,15,16,24:利用者の尊重、一人ひとりの状態に応じた配慮、事業所への協力者の養成、利用者の意思の確認)

◎特に改善を求められる点

(1)年度毎の事業計画と事業報告は詳細に策定されていますが、中・長期計画が明文化されていませんでした。事業所の経営目標等を明確にすることで利用者との信頼関係を築き、職員間の意識の共有化を図ることができます。現在予定されている原キャンパス内の施設建て替え計画や地域課題等も併せて明文化されることを提案します。(管理運営編 No.3:中・長期的なビジョンと計画の明確化)

(2)食事・入浴・排泄等の支援は利用者個々の特性にあった対応をされており、現段階ではこれらのマニュアルは準備されていないとのこと。一方、現在、利用者の高齢化や重度化が進んでいると言われていることから、日常生活における支援は今後ますます重要になってくると思われます。また、新人職員や異動職員の支援の継続性や一貫性を保持する意味からも、今後は利用者共通の基本となる、安全、健康、清潔等の快適な生活への支援として、生活に関する基本的マニュアルを整備されることを提案します。(サービス編 No.26・27・28:食事環境・入浴支援・排泄支援)

III. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価を受審することで、日常の業務を見直す良いきっかけとなりました。障害者支援施設で働くうえで様々な悩みや葛藤がありますが、第三者評価を受審することで、職員の自信につながったと思います。

一方、課題も確認することができましたので、未作成でありました日常生活におけるマニュアル作成に取り組み、障害者支援施設原全体のマニュアルの整備を進めてまいります。

IV. 項目別の評価内容

1 管理運営編

1 福祉サービスの基本方針と組織	(1)理念・基本方針 自己評価：NO.1-2	施設の玄関には理念や基本方針が、明文化し掲示されています。法人の理念である「歩・実・心(あゆみのこころ)」のハンドブックを作成し、パンフレットやホームページにも掲げ、職員のみならず、利用者や家族にも周知されており、全体に浸透しています。また、ハンドブックは持ち歩き可能な手帳サイズで作成し、職員が常に携帯されています。新入職員には、理念に基づいた方針を理解するための研修機会が確保されており、各事業所から集合して宿泊研修として実施され、「同期のつながり作り」も目的に行われています。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	利用者の基本的人権を尊重したサービス提供を基本方針とし、詳細な事業計画は策定されていますが、中・長期計画が明文化されていません。◎原キャンパスとして現在ある施設の建て替え計画や、それに基づいた事業所の具体的な支援の内容や計画も持ち合わせておられることをうかがうことが出来ました。全職員がビジョンを共有することで、更なるモチベーションアップに繋がることが期待できますので、法人の理念の実現に向けてそのことを長・中期計画として明文化されたうえで、単年度の事業計画を立案されてはいかがでしょうか。原キャンパスとしての中・長期計画を法人に提案することで、事業所の独自性がさらに磨かれることを期待します。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ 自己評価：NO.5-6	朝礼・夕礼には、可能な限り施設長が参加され、事業所の状況把握に努められています。キャンパス・部署・個人それぞれでの目標を掲げ、自己評価をもとにした年2回の面談で人事考課を実施し、定期的に職員の意見を取り入れる機会を設けておられます。月に1回職員配置表を作成して必要な人材確保プランを立て、業務の効率化・改善につなげられています。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：NO.7-8	「はつかいち福祉ねっと」の専門部会に参加し、積極的な情報収集と地域課題の解決に努められています。管理者自ら、地域行事に参加し、地域ニーズの把握に努めておられます。原地区で古くから栽培されている「原いちご」の後継者不足を地域の課題として捉え、就労継続支援事業としていちごの栽培を行うことで、地域とのつながりを意識した今後の事業展開も計画されています。経営状況については、月に1回、管理者と相談員によるミーティングで利用者数等を把握・分析し、外部機関による会計監査を年に数回実施され、助言・指導を受けておられます。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	自己評価をもとにした年2回の面談で人事考課を実施され、目標達成状況の把握や、研修・指導計画に活かしておられます。また、毎月職員配置表を作成し、必要な人材確保プランを作成する他、定期的に配置換えを実施したり、プリセプター制度で新入職員をサポートする等人材育成と人事管理を徹底されています。また、日常的にユニットリーダーからの積極的な声かけをし、相談しやすい雰囲気を作ることで退職しない工夫をされ、実績に繋がっています。原キャンパスとして、外国人の技能実習生も受け入れられています。毎月の運営会議で、事業所の欠員状況を報告されていますが、退職者は非常に少ない状況を伺いました。新人・中堅など年次ごとやテーマごとで実施される法人全体研修の他、職員自らが興味のある法人外研修へ参加できる仕組みもあります。異業種から転職した職員も多いため、職員自らが必要性を感じて資格取得にも挑戦し、資格取得にかかる費用の助成やお祝い金の支払いなどを法人として積極的にサポートされています。介護福祉士やリハビリテーション職種の実習生を積極的に受け入れ、将来につながる人材育成にも努めておられます。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	ヒヤリハット報告の頻度は少ないと伺いましたが、事故・ヒヤリハット事例は、データで管理されるとともに、月に1回のミーティングで報告され、再発防止に努める仕組みを構築されています。最近では、落葉や利用者どうしのトラブル、利用者の高齢化に伴う転倒リスクなどが事例としてあがっており、状況に応じた対応をされています。

2 組織の運営管理	(4)設備環境 自己評価：NO.14-15	建物は築年数が経過していますが、日中活動の場所として、利用者の特性に配慮した個別の作業場所をゆとりをもって確保されるなど旧原養護学校の教室を有効に活用されていました。 掃除は法人内の就労継続支援事業所に委託され、清潔に保たれています。 原キャンパスに在籍するリハビリテーション職種と協議しながら、高齢の利用者の椅子の高さや背もたれを工夫されるなどノーリフティングケアに取り組まれていました。
	(5)地域との交流と連携 自己評価：NO.16	ボランティアの受け入れマニュアルも整備し、キャンパスの広報誌を通じてボランティア募集をされており、中学生の職場体験なども積極的に受け入れておられます。 地域の方に法人のお祭りに参加を呼びかけられたり、事業継承が課題となっていた「原いちご」の生産を就労継続支援事業のプログラムとして取り入れ、地元の生産者と協力し、販売先の開拓を行うなど、地域との連携を意識した事業を心がけておられます。 月に1～2回、外部講師を招いて絵画教室や音楽教室や、月に1回、廿日市図書館の協力を得て移動図書を実施されています。(昨年から、新型コロナウイルス対応のため一部休止しています)
	(6)事業の経営・運営 自己評価：NO.17-18	原キャンパスとして、「はつかいち福祉ねっと」に参加し、地域内事業所と情報交換を行っておられる他、広島県知的障害者福祉協会の会員として、情報収集や行政への意見提示を行っておられます。 決算報告は、ホームページ・広報誌に掲載して周知しておられます。
3 適切な福祉サービスの実施	(1)利用者本位の福祉サービス 自己評価：NO.19-24	利用者を尊重したサービス提供は、理念にも掲げられ、各種マニュアルにも反映されています。個人情報に関しては、個人情報保護規定を設け適切に管理されています。 利用者や家族からの意見・苦情を受け付ける体制も整えられ、玄関にも運営規程が掲示されています。事業所内に設置された意見箱に投函される利用者の意見にも、状況に応じて、迅速に対応されています。 家族会の開催を通して意見を聞く機会を設けておられますが、コロナ禍で開催が難しい状況です。数年前までは「顧客満足度調査」を実施されていましたが、項目数が多く負担が大きいことから、最近では実施されていないため、今年度は項目を絞った調査を実施することで、利用者・家族の意見を聞き、満足度向上につなげる計画を立てられています。
	(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：NO.25-28	第三者評価を受審し、多職種での自己評価を実施されています。前回受審後、マニュアルを作成されるなど課題を前向きに捉え、業務に活かされています。 利用者の支援記録は、紙媒体から変更し、スマートフォン・パソコンから入力できる電子記録で管理されています。 ◎マニュアルを作成されていますが、業務マニュアル等をさらに追加し、体系化して生きたマニュアルになるよう整理され、支援内容の質の向上および効率化につなげられることを期待します。
	(3)サービスの開始・継続 自己評価：NO.29-32	年4回発行される原キャンパスの広報誌、毎月の行事・活動内容を伝える障害者支援施設独自のおたより、ホームページのお知らせコーナーで情報発信に努められています。 入所時に、利用者・家族に重要事項説明書等の説明をされ、契約解除についても入所約款に記載して対応されており、大きなトラブルにつながるケースも少ないと伺いました。 契約解除の主なケースは、利用料の支払いや他者への迷惑行為などですが、利用者や家族からのハラスメント行為も課題にあがっており、今後の対応を検討されています。

IV. 項目別の評価内容

2 サービス編：障害分野 通所施設

1 事業所運営体制の基本	(1)安心・安全・快適 自己評価：NO.1-7	<p>建物は築年数が経過していますが、旧原養護学校の教室を日中活動の場所として使用するなど、既存の建物や広い敷地等を有効に活用されています。</p> <p>掃除は契約を結んでいる法人内の就労継続支援事業所の利用者が担当し、就労の担当職員が点検を行っています。</p> <p>前回の評価では災害等のマニュアルが未整備でしたが、今回は「土砂災害マニュアル」等は整備されていました。また、土砂災害時には、1階の利用者を2階に迅速に直上避難できる「おんぶラック」の方法を取り入れるなど、自らが問題意識をもって課題に積極的に取り組み、改善されていました。防犯についても前回の評価でマニュアルが未整備でしたが、今回は独自のマニュアルを作成し、幹部職員間で不審者の対応について話し合われているとのこと。また、施設、赤外線センサーなどを整備し、駐在所との連携強化にも取り組まれました。一方、マニュアル等の研修や周知については不十分と考えられており、今後の課題として取り組まれるとのこと。</p>
	(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み 自己評価：NO.8-11	<p>個別支援計画の作成や見直しは、利用者や家族の意見を参考に担当支援員が作成し、その後、スタッフ会議にて確認し、サービス管理責任者の承認を得て実施されています。支援計画には「利用者の特性」を強みとして活かすような活動が盛り込まれています。日中活動は作業やレクリエーション等を4つのユニットに分け、複数のプログラムの中から利用者が選択できるよう支援されています。</p> <p>新しく事業所を利用される場合には、利用者に安心した施設生活を提供できるよう、1～2週間程度の体験期間中に生活状況や障害特性などを総合的に検討し、個別支援計画を迅速に作成して支援につなげています。</p>
	(3)利用者の人権の尊重 自己評価：NO.12-15	<p>事業所では日中活動として、体を動かす「高齢知的」、アカデミアを前身として楽しみを提供する「リポート」、環境等の構造化のもとで作業等を行う「発達支援」、工賃を支給する「就労支援」の4つのユニットを用意し、利用者が選択できる活動が提供されています。また、ゲームの賞金や掃除等のお手伝いへのご褒美として、事業所独自の通貨である「combo」を貯めて飲み物やおやつなどが購入できるなど、利用者の楽しみや意欲を高める工夫をされていました。</p> <p>自治会は毎月1回開催され、利用者が主体的にルールや目標を決め、意見を出し合いながら行事等を進めており、誕生日会等の行事は利用者の楽しみの一つとなっています。また、自治会の内容は、利用者により毎回記録され、家族会でも報告されています。利用者の対応については、月1回のミーティングで利用者対応等への気づきを職員同士が話し合う機会を設けるなど、自己改善に取り組まれています。</p>
	(4)人材養成 自己評価：NO.16	<p>毎年、原キャンパス全体で廿日市市内の福祉まつりに参加し、原市民センターでは利用者の作品を定期的に展示するなど、地域住民に対して事業所や利用者への理解を深めてもらうための取り組みを積極的に行っています。</p> <p>文化的活動では外部講師を招き、月1～2回の頻度で音楽教室や絵画教室等を提供するなど、施設に外部の人材を積極的に招き入れることで、質の高いサービスの提供と施設の健全化に努められています。</p> <p>月に1回の廿日市市図書館による移動図書「たんぽぽ号」による図書の貸し出しも、利用者の楽しみの一つとなっています。</p>
	(5)情報提供の体制 自己評価：NO.17	<p>サービス利用時には、重要事項説明書および契約書に沿って丁寧に説明されています。利用者本人との契約が困難と判断した場合は、家族に「かけはし」や「成年後見制度」について説明され、現在は成年後見制度を利用されている方が複数おられます。</p> <p>契約解除の内容や方法に関しても書面に明記し、本人・家族の納得を得て契約を結ばれています。一方、契約書や重要事項説明書は、必ずしも利用者や家族に配慮した文章表現になっていないことから、今後の課題とされることでした。</p>

2 事業所におけるサービスの提供	(1)情報の共有化 自己評価：NO.18-19	<p>各活動ユニットの支援方法については、朝礼や夕礼、申し送りノート、ケア会議等を介して、情報や支援方法について共有されています。困難事例はリーダー会議等を通して、他の活動ユニットと情報共有しながら連携して取り組まれています。また、必要に応じて医師や看護師、リハビリテーションスタッフや心理士等が関わりながら支援方法が検討されています。利用者の記録は、各担当者が電子データに記録した後、主任を経て責任者が毎月確認されています。個人情報等のファイルは、職員の出入りが制限された鍵のかかるロッカーで管理されています。</p>
	(2)職員の育成 自己評価：NO.20-22	<p>事業所や原キャンパス単位で会議・委員会が月に1回開催されています。会議の内容はユニットリーダーを介して、朝礼や掲示板で全職員に情報が伝達される仕組みとなっています。プライバシーに関して、ケース会議等でイメージしやすいように実名等を挙げて具体的に話し合われています。一方、外部に対しては匿名として表記するなどのルールを設けて利用者のプライバシーに配慮されています。カンファレンスは必要に応じてリハビリテーションスタッフや医療関係者も参加して定期的開催されています。新入職員の育成は、法人の新人職員研修の他に「プリセプター制度」を導入し、年齢の近い2年目の若手職員がプリセプターとなって新人職員の指導・助言を行っています。若手職員間での解決が難しいケースについては、主任クラスがコーチャーとなって対応する仕組みとなっています。現在、ケース会議等には入所者本人の同席がないとのことで、意思表示が難しい方への配慮であろうと推測できます。 ◎一方、利用者が会議に参加する目的は人権の保障と本人主体の支援としても重要です。まずは、一部の利用者からでも、本人参加型のケース会議を試みられてはいかがでしょうか。</p>
	(3)適切なサービスの提供 自己評価：NO.23-31	<p>意思表示が難しい利用者には、本人の表情や反応などの声なきサインを読み取るよう支援者が注視し、利用者の好みや希望を可能な限り理解するよう努められています。支援の内容や成果の検証は、月に一度のケア会議やモニタリング等で実施されています。事業所の敷地そばにバス停があり、公共交通機関を利用して一人で買い物にでかける利用者もおられ、事業所では自主的な活動を積極的に支援しています。利用者の健康状態は看護師が対応しています。また、夜間の緊急時は原キャンパス内の医師・看護師等の協力を得て支援を行い、また、利用者の高齢化に伴う医療施設への転院などのケースにも対応されています。食事に関して、ピザやお好み焼きは各ユニット毎で焼き、ケーキをデコレーションするなど、定期的に食事を楽しめるよう工夫されています。食事・入浴・排泄等の支援は利用者個々の特性にあった対応をされており、現段階ではこれらのマニュアルは準備されていないとのことです。 ◎利用者の高齢化や重度化が進んでいる現状や支援の継続性・一貫性といった視点からも、利用者共通の基本的マニュアルを整備されてはいかがでしょうか。</p>
	(4)家族への支援 自己評価：NO.32-33	<p>個別支援計画の作成や計画の変更等は、家族の意見を反映して実施されています。家族との関係については、事業所の立地場所や入所の長期化、コミュニケーションが難しい利用者、さらには家族の高齢化など、様々な事情から利用者や家族との関係維持が課題であり、特にコロナ禍においては、家族の面接等も一層難しい状況とのことでした。事業所では家族に行事や利用者の生活状況について、お便りや電話等で情報提供するなどの工夫をされていますが、成果に結びつくことは少なく、今後の課題として挙げられていました。</p>

2 事業所におけるサービスの提供	(5)他機関との交流と連携 自己評価：NO. 34-35	<p>事業所では地域住民に廿日市市の福祉まつりへの参加を呼び掛け、行事の際にはボランティアも依頼されています。昨年度はコロナ禍で行事ができなかったため、利用者の写真でモザイクアートを作成・展示し、地域等に対しての動画制作等を進めています。</p> <p>原キャンパスの他の事業所と協力して、いちごのオーナー制度を設け、地元の生産者をアドバイザーに迎えて「原いちご」を栽培し、地元の商店を介していちご販売を行っています。また、地元の保育所や幼稚園にはいちご狩りを楽しんでもらえるよう計画するなど、地域を巻き込みながら事業を展開されていました。</p> <p>他機関との関係については、廿日市市自立支援協議会「はつかいち福祉ねっと」の各部会での活動を通して地元の他事業所との関係を築かれています。</p>
3 事業所への地域	(1)地域とのつながり 自己評価：NO. 36-37	<p>管理者が特別支援学校の講師として、生徒や保護者に事業所の情報提供を行うことで、地域での施設利用に繋がられています。</p> <p>地域住民に対しては、原キャンパス敷地内の体育館や柔道練習場、バス等を貸し出しています。また、地域のお祭りの「はらわくわくまつり」にも積極的に参加するなど、地域との繋がりを大切にされています。</p> <p>災害に関しては、原地区の「原地区自主防災」と災害時相互応援協定を結び、災害時は施設を避難場所として提供するなど、地域防災の拠点となっています。</p>

自己評価・第三者評価の結果（管理運営編）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

1 福祉サービスの基本方針と組織

(1)理念・基本方針

1	理念・基本方針の確立	法人としての理念，基本方針が確立され，明文化されていますか。	A	A	
2	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が利用者等に周知されていますか。	A	A	

(2)計画の策定

3	中・長期的なビジョンと計画の明確化	中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか。	D	D	○
4	適切な事業計画策定	事業計画が適切に策定されており，内容が周知されていますか。	A	A	

(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

5	管理者(施設長)の役割と責任の明確化	管理者(施設長)は自らの役割と責任を明確にし，遵守すべき法令等を理解していますか。	A	A	
6	リーダーシップの発揮	管理者(施設長)は質の向上，経営や業務の効率化と改善に向けて，取り組みに指導力を発揮していますか。	A	A	

2 組織の運営管理

(1)経営状況の把握

7	経営環境の変化等への対応①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか。	A	A	
8	経営環境の変化等への対応②	経営状況を分析して，改善すべき課題を発見する取り組みを行っていますか。	A	A	

(2)人材の確保・養成

9	人事管理の体制整備	必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて，実行していますか。	A	A	
10	職員の就業状況への配慮	職員の就業状況や意向を把握し，必要があれば改善するしくみが構築されていますか。	A	A	
11	職員の質の向上に向けた体制	職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか。	A	A	
12	実習生の受け入れ	実習生の受け入れについて，積極的な取り組みを行っていますか。	A	A	

(3)安全管理

13	利用者の安全確保	利用者の安全確保のための体制を整備し，対策を行っていますか。	A	A	
----	----------	--------------------------------	---	---	--

(4)設備環境

14	設備環境	事業所(施設)は，利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか。	A	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は，清潔ですか。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

(5)地域との交流と連携

16	地域との関係	利用者と地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか。	A	A	
----	--------	---	---	---	--

(6)事業の経営・運営

17	制度に関する意見・意向の伝達	制度について、保険者あるいは行政担当部署等に意見や意向を伝えていますか。	A	A	
18	財務諸表の公開	地域住民、利用者に対して財務諸表を公開していますか。	A	A	

3 適切な福祉サービスの実施**(1)利用者本位の福祉サービス**

19	利用者を尊重する姿勢①	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取り組みを行っていますか。	A	A	
20	利用者を尊重する姿勢②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備していますか。	A	A	
21	利用者満足度の向上	利用者満足の向上(または保護者の意向を尊重)に向けた取り組みを行っていますか。	A	A	
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用者(または保護者)が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。	A	A	
23	意見を述べやすい体制の確保②	苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能していますか。	A	A	
24	意見を述べやすい体制の確保③	利用者(または保護者)からの意見に対して迅速に対応していますか。	A	A	

(2)サービス・支援内容の質の確保

25	質の向上に向けた組織的な取り組み	自己評価の実施や第三者評価の受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか。	A	A	
26	標準的な実施方法の確立	各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか。	A	B	○
27	サービス実施状況の記録	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われていますか。	A	A	
28	記録の管理と開示	記録等の開示を適切に行っていますか。	A	A	

(3)サービスの開始・継続

29	サービス提供の開始①	利用希望者に対して、サービス選択に必要な情報を提供していますか。	A	A	
30	サービス提供の開始②	サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、(同意を得)ていますか。	A	A	
31	利用契約の解約・利用終了後の対応	利用者がいつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者または事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか。	A	A	
32	サービスの継続性への配慮	事業所変更や家庭への移行(または保育サービスや保育所の変更)にあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか。	A	A	

自己評価・第三者評価の結果（サービス編：障害者施設/通所版）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

1 事業所運営体制の基本

(1)安心・安全・快適

1	快適性への配慮	事業所は、利用者にとって快適な場所となっていますか。	A	A	
2	設備の清掃・衛生管理①	調理場、水周りなどの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
3	設備の清掃・衛生管理②	トイレや手洗い場などの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
4	危機管理①	風水害や地震等の災害が発生した場合、速やかに対応できる体制が整っていますか。	A	A	
5	危機管理②	食中毒や感染症に対する予防及び発症後の対策は、適切に行われていますか。	A	A	
6	危機管理③	不審者の侵入などに対応できる体制がありますか。	B	B	
7	危機管理④	食材管理や調理方法等について、食の安全を確保できる体制がありますか。	A	A	

(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み

8	アセスメントの仕組み	利用者の障害の状況や生活状況について、定められた手順でアセスメントを行っていますか。	A	A	
9	計画の実施・評価・見直し	個別支援計画の策定・評価・見直しは適切に行われていますか。	A	A	
10	本人の自己決定・家族の参加	個別支援計画は、利用者・家族・専門職の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。	A	A	
11	サービス開始・終了時の配慮	サービスの開始及び終了の際に、利用者・家族の環境変化に対応できるよう支援していますか。	A	A	

(3)利用者の人権の尊重

12	利用者の尊重①	職員は、利用者の障害状況や自立支援の観点を総合的に捉えて、利用者を尊重した支援を行っていますか。	A	A	
13	利用者の尊重②	利用者の人権を尊重する具体的な取り組みを行っていますか。	B	B	
14	プライバシーの保護	職員は、利用者のプライバシー保護について配慮していますか。	A	A	
15	一人ひとりの状態に応じた配慮	サービス提供内容や活動は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、個別に配慮されていますか。	A	A	

(4)人材養成

16	事業所への協力者の養成	ボランティアや地域住民に事業所を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えていますか。	A	A	
----	-------------	---	---	---	--

(5)情報提供の体制

17	適切な契約	サービス利用で契約が必要な場合は、適切に契約を行っていますか。	A	A	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

2 事業所におけるサービスの提供

(1)情報の共有化

18	支援方針に対する共通理解	職員は、事業所で統一された方針に基づいて具体的な支援を行っていますか。	A	A	
19	個人情報(データを含む)	利用者に関する情報の収集および管理は、適切に行われていますか。	A	A	

(2)職員の育成

20	ミーティングの開催	職員間において、定期的または随時に情報共有する体制がありますか。	A	A	
21	カンファレンスの開催	利用者支援を行う中で、定期的または必要に応じてカンファレンス(ケース会議)を開催していますか。	B	B	
22	スーパービジョンの実施体制	必要な場面で指導助言(スーパービジョン)を受けられる仕組みがありますか。	A	A	

(3)適切なサービスの提供

23	エンパワメントを引き出す支援	職員は、エンパワメントの理念に基づいた支援を行っていますか。	A	A	
24	利用者の意思の確認	意思表示が困難な利用者に対して、できる限り利用者本人の意思に沿った選択や活動となるように支援していますか。	A	A	
25	健康状態の把握	利用者の健康状態や障害の状況等を的確に把握し、異常を感じた場合は、速やかに適切な対応を取っていますか。	A	A	
26	食事環境	利用者が食事を楽しむことができるような配慮や工夫を行っていますか。	B	B	○
27	入浴支援	入浴支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて適切に行われていますか。	B	B	○
28	排泄支援	排泄支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて適切に行われていますか。	B	B	○
29	整容支援	利用者の身体状況や障害状況に応じて、身だしなみを整えるよう支援していますか。	A	A	
30	金銭管理等	事業所で通帳・印鑑や現金等を預かった場合、その管理を適切に行っていますか。	A	A	
31	ライフステージに応じた相談援助	進学・就職・転職・転居・入院治療など、利用者のライフステージに応じた相談に応じ、必要な支援を行っていますか。	A	A	

(4)家族への支援

32	家族との信頼関係の構築	家族に対し、サービス提供の意図や効果を説明し、信頼関係を構築するよう努めていますか。	A	A	
33	家族への情報提供・情報共有	定期的または必要に応じて、利用者の様子を報告したり家族から利用者の様子についての報告を受けるなどの機会を持っていますか。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者 評価	改善の 必要性
-----	-----	----	------	-----------	------------

(5)他機関との連携

34	地域内の社会資源の把握	利用者支援の関係する相談機関等の情報を把握し、日々の支援に活かしていますか。	A	A	
35	他機関との連携・協力	行政や専門機関、他の事業所等と連携し、必要に応じて協力体制を築いていますか。	A	A	

3 事業所の地域貢献

(1)地域とのつながり

36	地域の社会資源としての事業所	事業所の持つさまざまな機能を地域に還元したり、地域とのつながりを作るようにしていますか。	A	A	
37	災害時の協力	災害発生時に備えて、地元関係機関との共同の取り組みを行っていますか。	A	A	