

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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所としての使命や役割が明文化されている。年度初めの職員会議で内容の確認を行いながら周知している。 ・利用者に対しては、各居住棟の玄関ホールに、理念、基本方針が大きな文字で明示され、更にホームページにも掲載されるなど周知が図られている。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業経営をとりまく環境としては、設置主体である岐阜市の行財政改革の一つとして指定管理者制度への移行を予定している。 ・民間への事業継承を目指すにあたり、年間収支、サービス利用者数等の推移、必要な人員配置等の情報を継続的に収集、分析することで、事業所の現状や経営状況を的確に把握し、効率的な業務運営を目指している。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・公設公営として、法令、制度に則り予算執行制度に基づいて運営している。 ・事業所運営の課題として「民営化」「利用者の高齢化」「利用者の確保」等が挙げられ、それぞれの職員が共有し、改善に向けて取り組んでいる。 ・高齢化による高齢者施設への移行等により、利用者数が減っている現状があり、定員の確保が問題となっており、全職員が共有している。 		
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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 運営主体の岐阜市は、平成30年から令和5年度までの6年間を期間とした「第4次岐阜市障害者計画」を策定している。 「岐阜市障害者計画」は、計画期間における市の障がい者福祉に関する施策方針を示したものであり、「誰もが自立してともに暮らすまちをめざして」という基本理念を継承している。この理念の下、①障がいのある人が参画するまちづくり、②障がいのある人が自ら望む場所で生活するためのまちづくり、③障がいのある人が働きやすいまちづくり、これら3点を基本目標として定めている。 「第5期岐阜市障害福祉計画・第1期岐阜市障害児福祉計画」は、岐阜市内で必要と見込まれるサービス数値目標を設定した計画である。本事業所は、計画策定者が運営する公設施設として計画に高く寄与するサービス体系を構成し継続的な運営をしている。 <p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 単年度の事業計画は、事業所の課題を挙げながら取り組み内容を示した計画となっている。 利用者の高齢者施設への移行、健康管理、昼間の事業所との連携、地域行事への参加への取り組み、実施結果を評価できるような仕組みとなっている。 <p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 各担当者からの問題提起や、前年度事業報告から見られた問題点等について、改善する職員会がもたれ、事業所の運営に関し、重要な事項を検討、決定する運営委員会で事業計画は策定される。 策定された実施計画等は資料化され、各職員に職員会議において説明、周知されることでフィードバックされる。また、事業の進捗状況についても各担当者から随時報告されている。 <p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 行事計画等については利用者の関心が高く、口頭で説明したり印刷物、掲示物によって周知している。また、毎月保護者向けに行事予定を送付し周知を図っている。 <p>改善できる点/改善方法：</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進められ、機能している。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度、第三者評価を受審したが、今後も3年ごとに受審する計画である。 ・また、4事業所（第二恵光・第三恵光・ワークス恵光・ケアホーム恵光）合同の処遇検討委員会（岐阜市障がい福祉課、保護者代表、施設管理者、サービス管理責任者、職員代表で構成）を組織し、毎年各事業所の利用者の処遇について、報告・評価を行い、それを受けて改善点等を検討する機会としている。 ・その他サービス内容については、職員会でも検討を行い、見直しを行っている。 		
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り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> <ul style="list-style-type: none"> ・処遇検討委員会での指摘事項については、職員会で改善策を検討しサービス向上を図っている。また、今年度受審した第三者評価の結果についても、処遇検討委員会でも報告し、改善策について検討される。 ・検討の経緯や具体案については、会議録が作成され、各職員に内容が周知されるようになっている。 ・改善可能な事項については、迅速に対応し、予算等の計画が必要なものについては、次年度以降の計画に組みこみサービスの向上を図っている。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者が1年間の事業所運営に関わる重点目標を作成、設定し、その役割と責任は文書化され、職員会議等で明示されている。 ・事業所の統括責任者としての位置づけは組織図、事務分掌にも明示され、年度当初の職員会議で全職員に周知されている。また、災害等非常事態における役割や責任についても、対応マニュアルに明示されている。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・法令遵守について管理者は、コンプライアンスに関する研修を受講し、研修内容をもとに事業所でフィードバック研修を実施している。 ・公務員として、利害関係者との適正な関係を保持し、遵守すべき法令等を正しく理解できるよう取 		

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。	㊦・b・c
良い点／工夫されている点： <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員会、各行事担当会議等の事業所内各会議の他、処遇検討委員会、恵光4事業所民営化計画策定PT検討部会等の諸会議がある。管理者を中心として各係長が定期的に参画し、運営の各事項について協議、検討をしている。 		
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。	㊦・b・c
良い点／工夫されている点： <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者は事業所の運営について、課題を協議、検討する事業所内の会議、委員会等で中心的役割を果たしている。 ・ 計画的に職場研修を実施するとともに、業務における悩みや行き詰まっている点を職員会で出し合い、課題を全職員が共有し、改善策についての話し合いに繋げている。また、個別の面談を通し、個々の業務の状況や悩みを把握することで、助言や認証を適切に行っており、指導力が発揮されている。 		
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。	㊦・b・c
良い点／工夫されている点： <ul style="list-style-type: none"> ・ 人事の裁量権は岐阜市にあり、適性のある人材の確保について人事当局へ要望し、人材確保に努めている。 		
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。	㊦・b・c
良い点／工夫されている点： <ul style="list-style-type: none"> ・ 人事基準のうち、採用、異動、昇格、昇給に関する裁量は岐阜市人事課が所管するところである。管理者は考課者の一人として職員との個別面談を通じ、職員の人事考課結果にフィードバックする評価をしている。 ・ 職員の処遇については、岐阜市職員の給与に関する条例等の定めるところである。 		
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	㊦・b・c

	に取組んでいる。	
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者、係長による個別面談により、業務に限らず職員が相談しやすい環境にある。また、年次有給休暇についても希望に沿った消化ができており、各職員が休暇取得者の業務を補いあう協力的な働きやすい環境にある。 ・福利厚生は岐阜市の規定に沿って、適正に運営されている。その他、岐阜市職員厚生課に所属する保健師や産業医によるメンタルヘルス、健康相談、人事課にはハラスメントに対する通報相談窓口もある。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市の人事考課制度により、職員一人ひとりが自己の目標を設定、または組織の目標に沿って業務にあたっている。目標は、その内容、達成水準並びに達成期限を定め、上半期経過後に管理者による中間面談が実施される。 ・中間面談では、管理者は、目標に対する現在の進捗状況を確認し、アドバイスをを行い、目標達成を目指している。管理者は、最終的な目標達成状況を職員一人ひとりと個別面談によって確認し、当該年度の職員の人事考課をしている。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員育成を所轄業務とする岐阜市の部局が企画実施する様々な研修があり、一年通じて計画的に行なわれている。その他、施設外研修にも参加する機会があり、出席者は受講内容を職員会で報告することで、情報や知識を共有し、職場全体のスキルアップに繋げている。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が教育、研修を受ける機会は多く、岐阜市が実施する様々な研修が一年通じて行われている。新人研修、中堅職員研修など階層別研修の他、岐阜市職員として必要なシステムや事務や現金取扱等の研修を受講できる機会がある。 ・その他の事業所外研修についても情報提供されており受講できるように進められている。各研修出席者は職員会にてフィードバック研修を行っている。 		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実習生の受け入れに関するマニュアルを作成整備し受け入れを行っている。障がい福祉課や他事業所共に連携して専門職種の特性に配慮したプログラムを用意して行っている。 		
改善できる点／改善方法：		

--

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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市ホームページにて事業所の情報は公開しており閲覧可能である。苦情対応に関する窓口については、ケアホームの各玄関の掲示スペースに、事業計画、契約書、並びに重要事項説明書と共に掲示、公表している。 ・地域に向けての広報誌を定期的に配布している。また、地域の一員として地域の行事や活動に参加してケアホームの存在意義や役割をアピールしている。 		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務の執行、経理、契約については岐阜市条例、規則、内規により実施している。事業所内における担当は、事務分掌によって定められており責任の所在は明確である。事務分掌は、年度初めに全職員に配布され周知されている。 ・事業所の運営にあたり、指定事業所として2～3年毎に、法に基づく実地指導を受審しており、事務執行や財務状況については岐阜市の包括外部監査にて監査を受けている。指摘事項については、改善策を検討、実施し事業所の運営改善を行っている。 		
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 利用者地域との交流を広げ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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との関わり方については、事業計画に挙げている。地域の行事への参加は、地域の回覧文書から情報を収集してケアホームに掲示し利用者に提供している。 ・利用者地域との関わりとして、地域交流会（6月）、夏祭り（8月）、恵光祭（11月）などの事業所の行事の他、神社や公園の清掃活動、総合防災訓練、市民体育祭等の地域の行事にも参加をして定期的に交流を深めているが、今年度はコロナウイルスの影響で、各行事は中止せざるを得なかった。 ・ボランティアは事業所の行事に、自治会、日赤奉仕団、地元の中学生や高校生、大学生などを受け入れているが、今年度はコロナウイルスの影響で、受け入れは自粛されている。 ・利用者の買い物や通院、カットなども一人ひとりのニーズにあわせ地域の店を利用して地域との関わりを大切にしている。 		
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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの受け入れについては、マニュアルを整備しており、基本姿勢を明文化している。 ・ボランティアの登録は4事業所の所定の登録用紙があり、主に恵光祭や夏祭りのような事業所の行事で利用者支援や催し物のお手伝いをしてもらっているが、今年度はコロナウイルスの影響で自粛されている。 		
改善できる点／改善方法：		
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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知的障害者支援協会に加入し、部会、研修会などで意見交換、情報交換を行っている。事業所の活動についての理解を深めるために広報誌を作成し、保護者、ボランティア団体、自治体などに配布している。 ・相談支援事業所および相談支援専門員とは、連絡を取り合い、情報を共有している。問題が起きたときは解決にむけて担当者会議等を行い、各事業所職員や相談支援専門員と取り組んでいる。 		
改善できる点／改善方法：		
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 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>「第5期岐阜市障害福祉計画・第1期岐阜市障害児福祉計画」により、計画期間における岐阜市の障害者福祉サービス提供量の目標が定められており、障害福祉サービスとしての地域福祉ニーズは把握している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、地域交流会を開催し、事業所での取り組みの様子を公開し、意見交換の場を持ち、地域の声や福祉のニーズの把握に努めているが、今年度は、コロナの影響で地域交流会が中止になった。 		
改善できる点／改善方法：		
27	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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者と地域の関わりとして、地域交流会（6月）、夏まつり（8月）、恵光祭（11月）などの行事により、地域住民との交流機会を定期的に設けている。また、地域の自治会の行事や清掃活動に積極的に参加してケアホームのことを知ってもらうよう取り組んでいるが、今年度はコロナウイルスの影響で中止となっている。 ・隣接の入所施設が福祉避難所となっており、4事業所全体で地域住民の安全・安心のための支援体制を構築している。 		
改善できる点／改善方法：		

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> <ul style="list-style-type: none"> ・理念・基本方針・運営規程・職員行動基準・支援介助マニュアルに利用者を尊重する旨を明記している。 ・毎月虐待防止チェックリストにより、全ての職員が自分の支援を振り返る機会となっている。また、毎月虐待防止チェックリストに書かれていることを職員会議で見直し話し合いをして、虐待防止や人権意識を向上させている。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員行動基準・支援介助マニュアルにプライバシーの保護について明記されている。また、個室も確保されているため、プライバシーに配慮された生活環境が提供されている。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・見学希望は、随時受け入れている。見学時の資料については、ルビを振った説明資料を準備し、分かりやすく説明を行っている。 ・事業所に関する情報は、ホームページによる紹介、パンフレット、広報誌を通じて行っている。広報誌は、年2回発行しており、自治会、協力店、保育所、小中学校、公共施設等幅広く配布している。 		
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> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス利用開始にあたっては、重要事項説明書を用いて十分な説明を行い、本人または保護者等の同意を得た上で契約をしている。 		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 他の施設へ移行する場合は、アセスメントシートなど利用者の支援の基礎データとなる書類を移行先へ提供している。移行にあたり、利用者、保護者が不安な思いをしないように、事前に見学などを何回も重ねて十分に話し合いを重ねている。移行後も、相談支援専門員と連携を取りながら安定した生活が継続できるように支援している。 		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度の上昇のため、毎年4事業所（第二恵光・第三恵光・ワークス恵光・ケアホーム恵光）の保護者代表、管理者、サービス管理責任者が参加する「処遇検討委員会」が行われる。 利用者に提供される事業所での生活、サービス全般的なことについて当該委員会で検討している。特に工夫している点として最も関心が高い食事メニューの選択を棟ごとに毎月行っている。 		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情解決に係る体制を確立し、重要事項説明書にも記載しており、契約時に利用者、保護者に案内を周知している。直接、苦情や要望を申し立てることもできるが、匿名性を担保して事業所内に苦情受付箱を設置している。苦情に限らず意見や思いを様式に関係なく受け付けている。 		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所内に苦情解決制度についての案内文にルビを振って掲示してわかりやすくしている。また利用者からの相談はいつでも受け、会議室やケアホームでの部屋を利用して話しやすい環境に配慮している。 利用者から相談があった場合には相談支援専門員にも繋ぎ、外部の相談員にも相談できるよう連携を図っている。 		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 岐阜市には自治体として市民から提言や要望が寄せられた際の取り扱いについての定めがあり、利用者や保護者から事業所に対する相談や意見が寄せられた場合、その定めに基づいて対応している。 		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の無断外出、病気、怪我、感染症、防災対策、服薬誤飲、不審者侵入、食中毒などの事案別に緊急時対応マニュアル、異常事案個別票が整備されている。緊急時対応マニュアルにそって職員会議などで研修を行っている。 ・事故があった場合は、事故報告をし、その後職員会や毎日の打ち合わせなどで改善策や再発防止策の話し合いをしている。 		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症の対応については、緊急時対応マニュアルや異常事案個別票が整備されている。特にコロナ感染症対策としては、岐阜市行政機能の確保に関する行動計画に準じて対応している。 ・事業所としての対応は、4事業所（第二恵光・第三恵光・ワークス恵光・ケアホーム恵光）と話しあい、マニュアルが整備されている。 ・日常的な感染予防として手洗いなどや毎日施設内消毒や入浴後の消毒、更に玄関や食堂に消毒用スプレーを配備するなどして取組んでいる。 		
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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害に対する利用者の安全確保のため、避難訓練を事業計画に盛り込み訓練を実施している。 ・非常事態においても継続的な事業運営を行えるよう事業継続計画（BCP）を作成し運用を行っている。 ・食料や備品類などの目録は当該計画にリスト化されており、備蓄の所在も職員、利用者にも周知している。また、組織的に災害に対応するため、消防計画、洪水避難計画によって役割、対応方法、避難経路を確定し、マニュアル化されている。 		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・標準的な実施方法については「職員行動基準・支援介助マニュアル」として文書化されており、サービス提供内容についても重要事項説明書の中で明示されている。 ・虐待防止チェックリストは、毎月行い、職員会で話し合いをし共通理解を深めている。 ・個別支援計画は、職員会で話し合っって作成し全職員間で共通理解しサービスが提供されている。 		

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスの標準的な実施方法の検証や見直しは、毎月の職員会にて検討される。職員会では、ケース検討を行い、利用者の最近の様子や支援方法について問題提起がなされ、それに対して支援員が意見、対応策を出し合い問題の解決にむけて検討している。 緊急に対応しなければいけないケースについては、毎日の打ち合わせで話し、伝えていく。検討した内容については、個別支援計画等へ反映される仕組みとなっている。 		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的にあセスメントを行い、利用者の特性や状況を把握し、個別の支援に繋げている。相談支援専門員が作成したモニタリング報告書の内容も踏まえてアセスメントを実施している。 アセスメントに基づいて個別支援計画を作成し、利用者、保護者に説明を行い、同意を得てサービスを提供し、定期的なモニタリングを通じて達成状況や計画通りのサービスが提供されたかを確認している。 		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 個別支援計画の見直しは、当該年度の前期モニタリング時に行っている。 当初の個別支援計画に沿った支援によって得られた結果、利用者の近況や様子、また利用者が発生した新たな課題を踏まえて、モニタリング記録を作成している。利用者本人の意思、保護者の意向を確認しながら個別支援計画の修正についてサービス管理責任者が検討している。 個別支援計画書の内容を変更する場合には、説明、同意を得て進めている。 		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスの実施記録は、日誌において利用者の行動面、保健面を記録し、個別記録へも転記することで情報の整理を行っている。また、ワークス職員と利用者の情報を共有するため、連絡ノートに記入し毎日回覧している。 		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 各記録や利用者に関する個人情報の取り扱い、保存については岐阜市内規に準じている。 不適切利用や漏えいに関する対策として、職員は情報セキュリティ研修を受けて、その研修の中で自己チェックと記録管理の徹底を行い、個人情報保護に関する規範を理解し遵守している。 		

・個人情報の取り扱いについては、重要事項説明書、利用契約書にも定めがあり、利用者及び保護者に十分に説明を行ったうえで利用契約を締結している。

改善できる点／改善方法：

評価細目の第三者評価結果
(障害者・児福祉サービス版)

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重

	第三者評価結果
A① A-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。	㊦・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掃除や入浴などの順番はわかりやすく表にし、生活のルールに関する物は掲示している。必要な利用者には、話し合う機会を設け、ルールなどを確認している。 ・休日の買い物や外食などは、利用者一人ひとりに買いたい物や行きたい店を聞いた上で、外出先を決めている。 ・理美容院も、地域の店を利用して、ヘアカタログなどを見て髪型を決めている利用者もいる。またバス旅行で、行先を利用者が選ぶなどを行っている。(今年度は、コロナ感染症流行のためバス旅行は中止となった) ・できるだけ多くの活動内容を準備し、選択して取組める機会を提供し、より自分にあった活動ができるように取組んでいる。 	
改善できる点/改善方法：	

A-1-(2) 権利侵害の防止等

	第三者評価結果
A② A-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。	㊦・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の権利侵害について、虐待防止マニュアル、身体拘束防止マニュアルを整備している。また毎月全職員を対象に「虐待防止チェックシート」を活用し、それぞれが支援を振り返る機会を設けることで、虐待に限らず支援・権利擁護についての意識を高めていけるように取組んでいる。 	
改善できる点/改善方法：	

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本

	第三者評価結果
A③ A-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。	㊦・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活の中で、自分の部屋だけではなく共用スペースは掃除当番を作成して利用者が行っている。 ・食事も準備を職員と行ったり使用した食器を洗ったりしている。 ・金銭などの管理は主に職員が行っているが、使ったお金などは、小遣い帳などにつけている。また、今後一人暮らしができそうな利用者に対しては、相談支援専門員と連携し、まずは一人暮らしのイメージの共有やスケジュール等を理解してもらい段階的に一つ一つの課題解決に取り組む支援を行っている。 	
改善できる点/改善方法：	

A④ A-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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 言葉のみでのコミュニケーションが難しい利用者には、写真を見せたり筆記をしたりして、わかりやすく伝え、意志の確認をしている。また、相談支援専門員の担当者とも連携をはかり、本人の希望などを聞いたりしている。 	
改善できる点/改善方法：	
A⑤ A-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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 休日の外出先は、一人ひとりの行きたい店などを確認して意志を尊重するように努めている。 生活の中で不安なことがある場合は、個別に話を聞き解決をしている。 毎朝利用者と挨拶を交わし、日中も顔を合わせる際に声かけして様子を伺っている。 相談内容については、関係職員と毎朝、毎夕の引継ぎ打ち合わせの場で情報共有をしている。また相談内容は必要に応じて個別支援計画にあげ課題にするなどして支援を明確にしている。 	
改善できる点/改善方法：	
A⑥ A-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・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 個別支援計画に余暇活動や外出などの日中活動についての課題をあげ取り組んでいる。 日中活動は、一人ひとりのニーズに応えるように支援している。 余暇活動は、利用者が好みそうな物をすすめたり、一緒に楽しむなどして活動の幅が広がるように支援している。 一人で外出できる利用者は、時間と行き先を決めて外出してもらい、支援の必要な利用者は、移動支援サービスを利用したり、職員が同行したりしている。 	
改善できる点/改善方法：	
A⑦ A-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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の障がいの状況に応じて車椅子など適切な用具などを利用して行っている。 必要な利用者には、訪問看護などのサービスを受けるようにするなどの支援をしている。また、個別の支援がある利用者には、医師の意見や保護者の同意を取り、作業を午前で繰り上げたりするなど落ち着いて過ごせる環境作りに配慮している。 	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(2) 日常的な生活支援

		第三者評価結果
A⑧ A-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。	a・b・c	

<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夕食は、利用者が食べたいメニューを選択している。毎回、利用者に食べにくいメニューがあるか尋ね、利用者の希望の大きさにあわせて切るなどの対応をしている。 ・入浴は、一人ずつ順番に入り、家庭で入浴するようにゆったりとした時間をもてるように配慮している。入浴する前には、必ず検温して体調確認を行っている。 ・排泄については、プライバシーを大切にしながらも、排便の確認を必要とする利用者については確認して記録をしている。 ・移動については、移動支援サービスを利用している利用者もいる。 ・遠方へ外出をする利用者については、キッズ携帯をもたせ位置確認やすぐに電話できるようにするなど配慮している。
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-2-(3) 生活環境

	第三者評価結果
<p>A⑨ A-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。</p>	<p>㊦・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員個室であり、プライバシーが保たれている。各部屋やトイレや風呂場、リビングなどは、掃除当番制で利用者が行っており、できない部分は職員も支援している。グループホームの周りは定期的に点検して安全や清潔に努めている。 	
<p>改善できる点／改善方法</p>	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果
<p>A⑩ A-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。</p>	<p>㊦・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な利用者は訪問看護を受け専門職の指導のもとリハビリなどを行っている。また、自立生活の中で必要なことは（食器洗いや掃除など）職員がそばで支援しながら行っている。また、かかりつけ医の指示のもと散歩などを行い、心身の健康保持に努めている。 	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果
<p>A⑪ A-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。</p>	<p>㊦・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体調不良が見られるときはすぐに通院し、医師と相談するなどしている。 ・排便確認が必要な利用者については、チェックファイルを作成して職員間で情報を共有し異常がある場合は医師に相談している。 ・利用者の体調については、職員会議や毎日の打ち合わせで確認し職員間で情報を共有し、適切な対応をするようにしている 	

改善できる点／改善方法：	
A⑫ A-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・c
良い点／工夫されている点： ・体調不良の利用者には、医師の指示のもと、適切な支援を行っている。服薬管理は、マニュアルにそって管理している。慢性疾患やてんかんなど精神疾患があり薬を服薬している利用者は服薬一覧表により、薬のセットミスを防ぐようにしている。	
改善できる点／改善方法：	

A-2-(6) 社会参加、学習支援

		第三者評価結果
A⑬ A-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。		㊦・b・c
良い点／工夫されている点： ・毎年、地域交流会や、夏祭り、恵光祭など4事業所の行事の他、島地区防災訓練や市民運動会、草取りなど地域住民との交流を定期的に行ってきた。 (今年度はコロナ感染症の流行のため出来ていない状況である。) ・友人と交流をする利用者については、意向を尊重しながら時間や場所などの調整を行っている。		
改善できる点／改善方法：		

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援

		第三者評価結果
A⑭ A-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・c
良い点／工夫されている点： ・高齢化により高齢者施設への移行を検討する利用者に対して、本人の希望や意志を確認し、施設見学や説明を通じて不安なく移行ができるように取り組んでいる。 ・移行に向けて必要な支援や外出等は、順調に行えるように調整している。 ・相談支援専門員とも連携し、情報を共有するため担当者会議なども行い、スムーズに移行できるようにしている。		
改善できる点／改善方法：		

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

		第三者評価結果
A⑮ A-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・c
良い点／工夫されている点： ・帰省は、利用者の希望に沿って行われている。帰省のときは、連絡ノートに様子を書き、あるいは直接話しをして事業所の様子を伝えている。必要なときは保護者面談なども行い、相互理解に努めている。また、保護者懇談会なども行い意見交流や相談の機会を設けていたが、今年度は、コロナ感染症流行のため行われていない。保護者への連絡は、主に電話などで伝えて確認等を行っている。		

改善できる点/改善方法：

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援

	第三者評価結果
A⑯ A-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。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 非該当	
改善できる点/改善方法：	

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援

	第三者評価結果
A⑰ A-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。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 非該当	
改善できる点/改善方法：	
A⑱ A-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。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 非該当	
改善できる点/改善方法：	
A⑲ A-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。	a・b・c
良い点/工夫されている点： 非該当 ・	
改善できる点/改善方法： 。	

A-5 県独自項目

A-5-(1) 職員の援助技術の向上

	第三者評価結果
A⑳ A-5-(1)-① 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の援助技術の向上に取り組んでいる。	㊤・b・c

<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修への積極的な参加を通じて支援技術の向上に取り組んでいる。参加職員は、職員会においてフィードバック研修を行っている。虐待チェックリストの活用により、互いの支援内容を評価し、話し合う機会がある。
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
<p>A② A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要となるIT技術（パソコン、インターネット、メールの利用等）や知識の修得に向けた支援をしている。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p style="text-align: center;">適用外とする</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	