

## 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。	③・b・c
良い点／工夫されている点： <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の理念及び基本方針が明文化されており、毎年4月1日の職員会議で周知し説明している。</li> <li>・理念、基本方針は、職員・利用者に配布してあり、事業所内にも掲示している。</li> </ul>		
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。	③・b・c
良い点／工夫されている点： <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業経営を取り巻く環境としては、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。</li> <li>・社会福祉法人への移管にあたり、年間収支、サービス利用者数の推移、必要な人員配置等の分析をすることで、事業者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。</li> </ul>		
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。	③・b・c
良い点／工夫されている点： <ul style="list-style-type: none"> <li>・所長より、事業所経営状態や課題について、職員会議などで明らかにされている。</li> <li>・事業所運営の課題として「指定管理者制度への移行」「利用者の高齢化」「利用者の障がいの重度化」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。</li> <li>・公設公営として、経営状況の分析をし、計画的に予算編成を行っている。</li> <li>・法令、制度に則り予算を執行し運営している。</li> </ul>		
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。	㉓・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営主体の岐阜市は、平成30年度から令和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。</li> <li>・「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基本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。</li> <li>・「第6期岐阜市障害福祉計画・第2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。計画策定者が運営する公施設として、計画則ったサービス体系を構成し継続的な運営をしている。</li> </ul> <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。	㉓・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、事業所の課題を踏まえて事業計画を具体的に作成し、それに沿って運営されている。</li> </ul> <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。	㉓・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1月または2月の職員会議で年度の反省や評価を行い、それを踏まえて職員会等で話し合い、事業計画を策定している。</li> <li>・事業計画は、年度当初の職員会議で配付し、全職員が共通の認識をもって支援ができるようにしている。</li> </ul> <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。	㉓・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者全体会、保護者会で説明している。（保護者会については、コロナ禍のため今年度は実施していない。）</li> <li>・各班に、フリガナ付きの事業計画書が置かれ、誰でも見ることができる。</li> </ul> <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行われ、機能している。	㊦・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者へのサービスの提供状況が適切であるかを班会議・職員会で毎月評価・見直しをし、職員にフィードバックしている。</li> <li>・4事業所合同の処遇検討委員会（岐阜市障がい福祉課、施設管理者、サビ管、職員代表）を組織し、毎年各事業者の利用者の処遇について、報告、評価を行い、改善検討する機会としている。</li> <li>・過去において受審した第三者評価受審結果についても、処遇検討委員会に報告している。</li> </ul>		
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。	㊦・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・処遇検討委員会が出た意見を職員会議で周知し、改善策を検討し翌年の処遇検討委員会で報告している。</li> <li>・第三者評価受審後の評価で課題となった点を明らかにし、改善策を検討・実施している。</li> </ul>		
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。	㊦・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・統括責任者として位置づけは、年度当初（4月1日）の合同職員会議で自らの役割と責任、事業所の方針を説明している。</li> <li>・組織図、職務分掌も明らかにされ、全職員に周知している。</li> <li>・緊急時のマニュアルで管理者の役割や責任について明確化されている</li> </ul>		

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。	㉔・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者は岐阜県知的障害者支援協会の施設長会および施設入所支援部会に参加し、関係法令についての研修やグループワークの中で必要な情報収集を行い職員に周知している。</li> <li>・虐待防止管理者研修に参加し職員会議で研修を行い、不適切支援のないようにしている。</li> <li>・所長は、市役所の管理職研修に参加し、その内容を踏まえて、職員会で法令等を職員に周知するようにしている。</li> <li>・他に、防火管理関係法令、労働基準法、県の「調理施設管理マニュアル」、市の法令では、職員倫理条例、同規則、個人情報保護条例等の遵守に努めている。</li> <li>・遵守すべき法令については、関係機関が定期的開催する研修会などで情報収集に努めている。</li> <li>・また、定期的に職場研修も行っている。今年度も接遇、人権、倫理、個人情報保護に関する研修も実施した。</li> </ul>		
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。	㉔・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、職員自らの利用者への対応を見直すため、チェックリストに記入し提出してもらっている。支援に行き詰まったり、悩んでいる点を掘り相談・助言をするようにしている。また、提出された内容を職員会で公表することで支援の悩みも共有され、他の人の対応方法を知ることができ、職員の資質の向上につながっている。</li> <li>・課題と思われる点について、毎月の運営委員会や職員会議で提示をしたり、望ましい方向性を示している。</li> <li>・書面で提出される情報のみで頼るのではなく、日常的に支援、朝のミーティングの現場に入るようにしている。</li> </ul>		
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。	㉔・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営委員会を通し、主たる職員に方針に基づいた日々の支援業務にあたるよう指導し、職員会で全職員に対してもきめ細かい指導をしている。</li> <li>・定期的に個人面談を行い、各職員の相談にのっている。</li> <li>・また、指定管理者制度への移行にあたり、引継ぎ職員育成プログラムを作成し、内容等を確認するなど管理者が参画している。</li> </ul>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で中断しているが、強度行動障がい支援者養成研修を例年最低 1 人ずつ受講させ、長期的な人材の確保にも努めている。</li> <li>・職員定数、人員配置、人件費等については市の人事課が決定しているが、必要な資格等について人事課に報告するとともに将来を見据えた人員配置、人材育成が行える体制を構築できるよう要望を伝えている。</li> </ul> <p>改善できる点／改善方法：</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・岐阜市の人材戦略プランの理念として、「志向は市民に、意識は挑戦に、行動はスピーディーに」と定められている。</li> <li>・岐阜市職員人事考課要綱に基づいた評価がされており、この制度のもと、係長面談や所長面談で、出た意見や意向により改善策を検討している。</li> <li>・全職員に組織や個人の目標を書き込めて、遵守すべき規則等が掲載してある「クレド・ノート」を配付されている。</li> </ul> <p>改善できる点／改善方法：</p>		
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"> <li>・超過勤務や振替休日、有給休暇を把握し就業状況は管理されている。</li> <li>・メンタルヘルスの取り組みとして全職員がメンタルチェックをする機会があり、市には、問題があれば適正な相談窓口がある。また、ハラスメントに対する通報システムもある。</li> <li>・元気がない、言動が普段と違うなどの状況があれば、係長もしくは所長が面談をし話を聴いている。</li> <li>・毎月、職員会にて職員の良い点を出し、フィードバックしている。</li> </ul> <p>改善できる点／改善方法：</p>		
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"> <li>・市の人事課考課制度により、職員一人ひとりが組織の目標に沿って業務にあたっている。</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度初めに一人ひとりの目標を伝え、期待していること、努力すべきことを伝えている。</li> <li>・10月には中間面談で進捗状況を確認し努力すべき点を伝え、年末の面談では達成度を確認している。</li> </ul>		
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"> <li>・職員行動基準 支援・介助マニュアルやマインドマニュアルの中に期待する姿を明示している。</li> <li>・研修担当職員を配置し、研修計画を立て、それに基づいて職員を参加させている。</li> <li>・専門性のさらなる向上のため、計画的に相談支援専門員、サービス管理責任者、社会福祉士等の専門研修が受講できるよう配慮している。</li> <li>・外部研修を受けた職員は、職員会で他の職員にフィードバックを行うようにしている。</li> </ul>		
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"> <li>・新任職員に対しては、業務内容、利用者一人ひとりに対する支援方法、施設の概要、緊急時の対応等、研修をして理解を深められるようにしている。</li> <li>・職員に外部研修の案内等を回覧して希望者を募り、できるだけ日程調整を行って参加できるようにしている。</li> <li>・内部講師の研修では、市で定められた必要回数を実施し、積極的に外部講師による研修も受講させている。（コロナ禍のため、外部講師は実施していない。）</li> <li>・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を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ほか、岐阜市職員として必要なシステムや事務、現金取り扱い等の研修を受講できる機会がある。</li> </ul>		
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"> <li>・実習生の受け入れマニュアルが整備されている。</li> <li>・学校側の実習連絡会に参加したり、実習中も学校側から教諭の訪問があり、その際には一人ひとりの様子を報告し連携を密にしている。</li> <li>・今年度については、コロナ禍のため、実習生を受け入れていない。</li> <li>・実習担当者はできるだけ、実習指導者講習会に参加している。</li> </ul>		
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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所での活動風景や、ボランティアや地域との交流の様子などを広報誌に掲載している。（現在は、コロナ禍のため、ボランティアの受け入れ、地域との交流は中止している。）</li> <li>・コロナ禍のため、利用者の帰省を中止した期間は、利用者個人の様子を写真に撮り、それを定期通信「あゆみ」の号外として発行し、それぞれの保護者へ郵送をして事業所での利用者の様子の情報発信に努めた。</li> <li>・HP上に理念等を公開している。</li> <li>・決算については、市の監査委員の監査を受けて市議会の承認を得ている。</li> </ul> <p>改善できる点／改善方法：</p>		
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の会計規則、契約規則等に則った事務処理を行っている。</li> <li>・毎年1回、定期監査をうけ、事務、経理、契約等について適正に実施する仕組みがある。</li> </ul> <p>改善できる点／改善方法：</p>		

## 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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者地域との関りとして、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、市民体育祭等の地域の行事にも参加をしていて、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。</li> <li>・交流を広げるため例年、事業所の行事に、自治会等の地域住民、日赤奉仕団の方、地元の中学生、高校生、大学生をボランティアとして受け入れているが、今年度はコロナウイルスの影響で受け入れは自粛している。</li> </ul> <p>改善できる点／改善方法：</p>		

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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基本姿勢のなかで、サービスの透明性や明確性を保つ上で、できるだけボランティアや実習生を受け入れることが明文化されている。(今年度はコロナ禍のため、受け入れを見送りしている。)</li> <li>ボランティアマニュアルが整備されている。</li> <li>中学生等の職業体験実習を受け入れている。(今年度は、コロナ禍のため実習を見送りしている。)</li> </ul> <p>改善できる点／改善方法：</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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談支援事業所および相談支援専門員とは、情報を共有している。問題が起きたときは、解決に向けて担当者会議を行うなど、各事業所職員や相談支援専門員と連携を図っている。</li> <li>必要に応じてケース会議や岐阜市の主催する「障害者総合支援協議会」などに参加している。</li> <li>緊急時の短期入所の受け入れができるように体制が整備されている。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大に備え、施設内感染発生時の福祉施設相互支援事業として、他施設へ食事を支援する協定を結んでいる。</li> </ul> <p>改善できる点／改善方法：</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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「第6期岐阜市障害福祉計画・第2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。</li> <li>地域の住民や関係団体、ボランティアを招いて、事業所の取組みを説明している。また、ゲームや音楽活動を行い利用者との交流を通して施設利用者への理解を深めてもらえるようにしている。(現在は、コロナ禍のため、来所を控えてもらっている。)</li> </ul> <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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>災害時に福祉避難所が開設されることになっている。</li> <li>利用者や地域の関りとして、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により、地域住民との交流機会を設けているが、今年度は新型コロナウイルスの影響で、各行事は中止となっている。</li> </ul>		

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
良い点/工夫されている点： ・職員は毎月1回、虐待防止チェックリストで自己評価を行い、必ず提出して職員会でその評価について伝え、改善すべき点があれば改善している。 ・理念・基本方針が明文化され、職員会で所長が伝えるなどし、職員に周知されている。		
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
良い点/工夫されている点： ・毎年サービス管理責任者が権利擁護の研修に参加し、フィードバック研修を行い全職員の意識向上に努めている。 ・施設設備としての限界もあるが、必要に応じてカーテンを取り付けるなどし、個別にプライバシーを保護できるように工夫している。		
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
良い点/工夫されている点： ・短期入所利用希望者については、まず日中一時支援を利用していただくなど、安心して利用できるように配慮している。 ・見学、体験利用するなど、事業所の様子を十分理解していただいた上で福祉サービスの契約をしている。 ・HP、ワムネットに事業所の情報が提供され、随時見直されている。		
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
良い点/工夫されている点：		

<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの利用開始にあたって、契約書、重要事項説明書になるべく写真を用い、フリガナを打ち、努めてわかりやすい内容にしている。</li> <li>意思決定について、ルール化はされていないが、利用者の状況に応じて丁寧な説明がされている。</li> </ul>		
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。	㊤・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他施設を利用する場合は、見学に職員が同行し必要なサービスが継続できるように確認をしている。</li> <li>ケース会議を開き、利用者の状態やニーズ、必要なサービスを関係者が共有できるようにしている。また引継ぎ文書を作成している。</li> <li>サービスが終了した際の対応については、内容を記載した文書等はないが、その利用者・家族の相談にのるなどフォローも行い、保護者の同意を得て、アセスメントシートを渡すなどして新たなサービスの担当者に繋ぐようにしている。</li> </ul>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	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・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度向上のため、毎年4事業所（第二、第三、ワークス、ケアホーム）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」が行われている。</li> <li>毎月利用者全体会が開かれ、そこで利用者の希望を聞いて、班会議等で次回の外出先や楽しみの充実につながるよう分析・検討している。</li> <li>隔月、給食保健委員会が開催され、利用者が参加し、食事メニューなどの希望を伝え、できる限りメニューに反映するようにしている。</li> </ul>		
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。	㊤・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「岐阜市福祉部社会福祉サービス苦情解決の手引き」及び「岐阜市福祉部社会福祉サービスの苦情解決に関する要綱」に基づき責任者、担当者、第三者委員が設置されている。</li> <li>「利用者全体会」という会議を毎月開き、利用者の活動に対する意見等を聞いている。</li> <li>利用者個々の要望を傾聴し班会議や打ち合わせで実現可能か検討し、できるだけ実現できるように工夫している。また、困難な場合は、その理由を説明している。</li> <li>意見箱が設置され、その利用方法が明示されている。</li> <li>保護者が高齢のため、アンケートは実施していないが、苦情になる前に保護者等と話し合いをするように努めている。また保護者会で意見が出された時は、検討、対応している。</li> </ul>		
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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が気軽に話しやすい環境を常に設定している。</li> <li>・相談がある場合はプライバシーに配慮できる場所を設定している。</li> <li>・事業所内に苦情解決制度についての案内板にルビを付けて、わかりやすくしている。</li> <li>・相談支援専門員とも連携し、相談にのるようにしている。</li> </ul>		
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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・給食保健委員会に利用者が参加し意見を出して、献立作成に反映している。</li> <li>・利用者や保護者から相談・意見が寄せられた場合は、「岐阜市福祉部社会福祉サービス苦情解決の手引き」及び「岐阜市福祉部社会福祉サービスの苦情解決に関する要綱」に基づいて対応している。</li> <li>・相談や意見は真摯に受け止めるとともに、丁寧な説明を行い、理解をいただく努力も怠らないようにしている。</li> </ul>		
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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の対応（コロナ感染、地震対策、無断外出、事故等）については、マニュアル化され、リスク個別票にも掲載されている。</li> <li>・給食保健委員会、日常生活委員会等で見直し職員会議で周知している。</li> <li>・ヒヤリハットを利用したリスク管理をしている。また事故があった場合は、事故報告書を作成し、原因を分析し、対策をとるよう努め、職員会で職員に周知している。</li> </ul>		
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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症の対応マニュアルにコロナ感染防止対策を追加し、できているかどうかの自己チェックが実施された。</li> <li>・感染症が発生した場合、岐阜市障がい福祉課と保健センターに連絡し、対応方法について指示を受けることになっている。また、10名以上の感染があった時は毎日保健センターへ報告し指示を仰ぐことになっている。</li> <li>・コロナ対策のためのマニュアルの作成をし、健康自己チェックリストを利用し、職員それぞれが</li> </ul>		

<p>出勤毎に検温をして体調をチェックしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、施設内消毒、アルコールスプレーの常備、体温計の設置をして、感染症対策に努めている。</li> <li>・厚生労働省のガイドラインや市の行動計画を参考に「業務継続計画」を作成している。</li> </ul>		
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。	㉓・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の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実施している。</li> <li>・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）を作成している。</li> <li>・災害時の食料等の備蓄品の目録は、当該計画にリスト化されており、備蓄の所在も職員に周知している。また、組織的に災害に対応するため、消防計画、洪水避難計画を作成し、避難所経路を周知するとともに、職員の役割、対応方法等もマニュアル化されている。</li> <li>・職員の安否確認訓練、利用者への非常食提供訓練、洪水時の避難訓練、非常用トイレの使い方の研修等を実施している。</li> </ul>		
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。	㉓・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援マニュアル、職員マインドマニュアルを整備している。</li> <li>・標準的な福祉サービスの実施方法は運営規定、施設概要、パンフレット、重要事項説明書に明記され、保護者に周知されている。</li> <li>・事業の内容をわかりやすく案内した文書を掲示し、利用者にもわかりやすくしている。</li> <li>・個別支援計画はファイル化し常に職員が見ることができるようにしており、全職員間で共通理解が図れるようにしている。</li> </ul>		
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。	㉓・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援マニュアルが整備されている。</li> <li>・9月にモニタリングをしている。班会議で利用者の状況を確認し合い、保護者や本人からの要望もできるだけ取り入れ見直しをしている。3月にも見直し行い立案している。また状況が変わったときには、個別支援計画をその都度変更している。</li> <li>・毎朝打ち合わせを実施し、利用者の状況を周知して支援の取り組みについて職員間で周知徹底し</li> </ul>		

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。	㉓・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書、重要事項説明書に基づき、6か月に1回、アセスメント、モニタリングを通して見直しを行い、利用者、保護者に説明、同意を得ている。</li> <li>・サービス管理責任者は日常の支援職員の記録及びサービス管理責任者が出席する朝の打ち合わせを通し、個別支援計画通りサービスが提供されているか適宜確認している。</li> </ul>		
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。	㉓・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・半年ごとに、班会議においてモニタリングを実施し、個別支援計画の見直し、検討をしている。見直しをした点については、職員会で報告している。</li> <li>・当初の個別支援計画に沿って支援し、その中で出てきた課題については利用者、家族の同意を得て計画を変更し支援するようにしている。</li> </ul>		
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。	㉓・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度、より記録しやすいよう記録様式（寮日誌、個人記録）の内容を変更した。</li> <li>・適宜、記録の表現方法について、職員会、朝の打ち合わせで指導している。</li> <li>・パソコンのネットワーク化がされ、記録ファイルの回覧、記入等ができ、情報が共有されている。</li> </ul>		
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。	㉓・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各記録や利用者に関する個人情報の取り扱い、保存、廃棄については、岐阜市の規則等に基づいて処理を行っている。</li> <li>・個人情報保護や情報セキュリティに関する研修が年1回実施されており、職員はそのルールを理解し遵守している。</li> <li>・記録の管理については重要事項説明書、運営規程に明記しており、利用者及び保護者には説明してある。</li> </ul>		
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
<b>A①</b> 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。	a・b・c
良い点/工夫されている点： ・利用者への合理的配慮として、個別支援計画書や外出等の掲示物についてはルビを振っている。 ・毎月1回、利用者全体会にて利用者同士が話し合える機会を設けている。 ・レクリエーション活動や買い物等については利用者の意志や希望を尊重している。 ・小グループ活動は利用者の希望に沿って行き先を決定している。(一日バス旅行は、今年度コロナ禍のため見送りとなった。)	
改善できる点/改善方法：	

**A-1-(2) 権利擁護**

	第三者評価結果
<b>A②</b> A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a・b・c
良い点/工夫されている点： ・利用者の権利擁護については、虐待防止マニュアル、身体拘束防止マニュアルの整備をしている。 ・毎月、全職員が虐待防止チェックリストを記入し虐待防止及び早期発見に努めている。また虐待に限らず支援・権利擁護についての意識を高めるように取組んでいる。 ・年4回虐待防止委員会を開催し、支援の在り方やチェックリストの見直しを行っている。	
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
<b>A③</b> 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。	a・b・c
良い点/工夫されている点： ・個別支援計画書では、どこまでできて、どこからができないのかを示しているため、できる部分に関しては見守りを、できない部分に関しては支援や介助が必要であることが共有されている。 ・利用者の現状の機能維持のため、できるだけ自分でできるように声掛け・見守り支援をしている。	
改善できる点/改善方法：	
<b>A④</b> 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
良い点/工夫されている点： ・視覚的に提示した方が分かりやすい利用者には、写真や絵を用いて示している。また、聴覚に障害がある利用者に対してはジェスチャー等で分かりやすくしている。 ・保護者や家族と連携し本人の嗜好を考慮して、できるだけ本人の意思に沿えるよう支援している。	
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"> <li>今年度は、コロナ禍のため、実施していないが、年2回の一日バス旅行の際は、情報提供を行い、本人の行きたい旅行先を選択してもらっている。買い物も本人の意思を尊重している。小グループ活動は利用者の行きたい場所、やりたいことを取り入れている。</li> <li>利用者同士のトラブルがあった場合は、個別に話ができるようにしている。</li> <li>利用者、保護者からの要望があればできるだけ対応するとともに、相談支援専門員に伝え相談するようにしている。</li> </ul>	
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"> <li>食事については、毎週木曜日には選択メニューを取り入れ、自分の好きなメニューが選択できるようになっている。また、給食保健委員会にも利用者が参加し意見が言えるようになっている。</li> <li>レクリエーションも利用者の意向に基づき実施されている。</li> <li>小グループ活動は、利用者それぞれの意見を取り入れて、行きたい場所を決めている。（一日バス旅行は、今年度コロナ禍のため見送りとなった。）</li> </ul>	
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"> <li>コロナ禍で中断しているが、職員は強度行動障がい支援者養成研修（基礎・実践）に参加し専門知識の向上に努めると共に、職員にフィードバックしている。</li> <li>毎月の職員会議において、ケース検討を実施し障害の状況に応じた支援を検討している。</li> <li>行動障害など個別的な配慮が必要な利用者に対しては、できるかぎりの環境配慮をしている。</li> <li>適切な用具（車椅子、歩行器、パーティション等）を用意して利用者が過ごしやすいよう対応している。</li> </ul>	
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"> <li>食事形態には「普通食・きざみ食・特別食」等があり、個々に合った食事を提供している。また、給食保健委員会には利用者も参加して意見を取り入れ、おいしく食べられるように給食メニューは工夫されている。</li> <li>入浴の際には、介助の度合いや障がいの特性に応じて入浴順を決め、ゆっくり安全に入れるよう配慮している。</li> <li>排便コントロールの必要な方には、排便チェック表にて排便状態を管理している。自らトイレに行くことが困難な利用者には定期的なトイレ誘導を行っている。</li> </ul>	
改善できる点/改善方法：	

### A-2-(3) 生活環境

	第三者評価結果
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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的には3人部屋であるが、本人の状況により個室が必要であると思われる利用者には個室を提供する等の利用者の状態にあった支援を行っている。</li> <li>・居室は、順次バリアフリー化が進められている。</li> <li>・コロナ感染防止のため、毎日定期的に施設内消毒を実施し、利用者が安心、安全に生活できるよう努めている。</li> </ul>	
改善できる点／改善方法：	

### A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果
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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の高齢化に伴い、体力の低下も考えられるため、機能訓練も兼ねて毎日、講堂にてラジオ体操や30分程度のウォーキングを行っている。講堂のため天候に左右されることなく実施することができる。</li> <li>・個々の利用者の必要に応じて、福祉機器を利用し、日中活動に参加するよう支援している。また、個別支援計画の中にその内容が記載されている。</li> </ul>	
改善できる点／改善方法：	

### A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果
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。	㊦・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回、嘱託医による健康相談が行われている。</li> <li>・看護師を配置し、健康管理・服薬管理等を行っている。</li> <li>・常に検温や排せつ支援などを通して健康状態を把握している。</li> <li>・利用者の体調変化等における対応については、緊急時の対応マニュアル（救急時）を整備し、迅速に行えるようにしている。</li> <li>・利用者の健康管理のひとつとして、歯科検診を年3回、成人健康診査を年1回実施している。</li> </ul>	
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内服薬の効能書については個人ファイルに挟んであり、いつでも確認できるようになっている。</li> <li>・服薬の管理については看護師がダブルチェックを行い、確実な申し送りの上支援員に渡し、誤薬等がないように努めている。</li> <li>・服薬に関し、マニュアルを整備し、支援に取り組んでいる。</li> <li>・看護師が、呼吸管理や摂食嚥下、口腔ケア等の研修に参加し、職員会でフィードバックをするようにしている。</li> </ul>	
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近くのコンビニを利用したり、班活動において近くの喫茶店へ出かけるなど、積極的に地域社会に出て、社会資源を利用するよう努めている。（コロナ禍のため、感染状況をみて対応している。）</li> <li>・地域の市民運動会に利用者が参加したり、恵光祭に地域の方の参加を呼び掛けるなど、地域と交流を深めている。（コロナ禍のため実施しなかった。）</li> <li>・現在、学習支援を希望する利用者、保護者はいないが、本人の希望する場合は、支援可能な体制になっている。</li> </ul>	
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当事業所においては、地域生活への移行を希望する利用者が現在はいないが、今後利用者が希望すれば、相談支援専門員とも相談し、地域生活に向けた取り組みを行っていくことは可能である。</li> <li>・近くのコンビニや薬局等の社会資源を利用し、経験・体験するようにしている。（コロナ禍のため、感染状況をみて対応している。）</li> </ul>	
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰省時は連絡ノートにて事業所で行った活動・体調面について連絡している。</li> <li>・内服薬の増減があった場合は医務より家庭に連絡をしている。</li> <li>・保護者懇談会を年1回実施し意見交換会をしている。（現在、コロナ禍のため実施していない。）</li> <li>・コロナ禍で帰省ができない日々が続いているので、折に触れて家族に利用者がどのように過ごしているかを伝えるようにしている。</li> </ul>	
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成人施設であるため評価項目が適さない。非該当</li> </ul>	
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： ・生活介護事業を運営しているため、就労を希望する利用者は在籍していない。 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： ・以前は、業者の下請け作業（箱折り・ハンガー作業）を行っていたが、利用者の高齢化により作業をこなしていくことが困難になってきたため、平成29年度より創作的活動を中心とした日中活動を行うようになった。 非該当とする	
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
良い点／工夫されている点： ・研修に参加した職員は、職員会時にフィードバック研修を行っている。 ・毎月の職員会で、良いサービス、支援等について紹介したり、意見を出して職員間の共有を図っている。 ・虐待防止チェックリストを利用して、職員の良いサービスは評価し、サービス向上に努めている。	
改善できる点／改善方法：	

##### A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
A㉑ A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要な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。	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：	