福祉サービス第三者評価結果表

① 第三者評価機関名

株式会社福祉工房

② 施設・事業所情報

名称　　：　紅花ホーム		種別：　救護施設	
代表者氏名：　髙橋清見		定員（利用人数）：　１１５　名	
所在地　　：　山形県天童市大字成生 1971 番地 26			
TEL：０２３７－４７－０２４１		ホームページ：http://gyokuyokai.or.jp/	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日　昭和３６年４月１日			
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人山形県玉葉会			
職員数	常勤職員：　３３名	非常勤職員：　５名	
専門職員	社会福祉士　２名	介護福祉士　８名	
	精神保健福祉士　２名	看護師　２名	
	介護支援専門員　２名	栄養士　１名	
施設・設備の概要	（居室数）４０	（設備等） 地域交流スペース 全館冷暖房設備、スプリンクラー設備 個別入浴機器、床暖房等	

③ 理念・基本方針

理念

社会福祉法人山形県玉葉会は、利用者の安寧した生活とその人らしい生き方を支援し、地域社会に必要とされる福祉の向上と発展に貢献していきます。

基本方針

１ 利用者の権利擁護を図り、個の尊厳を基軸とした良質の支援を提供するとともに、ノーマライゼーションの理念に基づく地域社会での共生を目指します。

２ 利用者に対し、衛生的かつ快適でプライバシーと防災に配慮した安心で安全に暮らせる生活環境を提供します。

３ 法令を遵守し、かつ福祉の担い手としての倫理を持ち、社会的信頼に応える経営を図ります。

４ 地域社会の福祉課題に取り組み、福祉需要に応える先駆的、開拓的な取り組みを推進します。

５ 良質な福祉人材を確保し、かつ育成し、職員が利用者の幸せを第一に誇りとやりがいを持てる職場環境をつくります。

④ 施設・事業所の特徴的な取組

周囲は果樹園に覆われ、自然環境豊かな所です。利用者には共存相互の助けあい精神を養い、楽しく安らぎのある生活援助に努めています。 併設事業等 ・救護施設居宅生活訓練事業 ・生活困窮者就労訓練（中間的就労）事業 ・一時入所事業 ・体験入所

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和３年５月６日（契約日）　～ 令和３年１１月１７日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	１　回（　平成２９年度）

⑥ 総評

◇特に評価の高い点

〇利用者の地域移行への取り組み

利用者の身体機能維持のため、軽体操やレクリエーションから、作業を通じての機能向上のための訓練、社会で生活していくための SST（社会生活技能訓練）や「社会生活力２５モジュール」に沿った訓練、さらに居宅生活訓練事業等、利用者の身体機能の維持から、向上、生活訓練と手厚い地域移行のための訓練が行われている。また、移行した利用者のための訪問活動により利用者の地域生活定着の取り組みまで行うなど、地域移行の積極的取り組みが行われている。

〇地域での公益的取り組み

法人の基本方針に基づく地域社会との連携に積極的に取り組んでおり、地域での公益的事業を事業所の重点取り組みに掲げている。福祉ニーズを持った地域住民の方の暮らし相談窓口の開設、地域の生活困窮者の見守り活動、天童市、多賀城市との福祉避難所としての協定の締結、就労に困難を抱える生活困窮者に対しての就労訓練事業等、地域に対する公益活動が積極的に取り組まれている。

〇サービスの質の確認

自主的な４年に一度の第三者評価の受審、毎年の職員資質の自己評価による確認、利用者会での利用者の意見の確認、食事に関するアンケートの実施、職員の目標管理と進捗確認、更に今年度からは利用者アンケートを実施するなど、現在の事業所におけるサービスの質を確認し課題解決への取り組みが積極的に行われている。更に、課題に基づき、職場内研修や、職場外での研修、職員の SDS（自己啓発活動）などを取り入れ、職員の質の向上を目指した取り組みなど、事業所としてサービスレベルの向上に積極的に取り組んでいる。

◇改善を求められる点

〇中・長期計画の策定

中・長期計画が年度の事業計画の一つとして扱われているなど、中・長期計画と年度の事業計画の位置づけが曖昧な取り扱いとなっている。また、内容的にもやや具体性に欠けている面も見られる。事業所における課題の改善や目標達成のための取り組みであるべき中・長期計画の位置づけを再度見直していく事が望まれる。

〇職員への取り組みの浸透

事業所としての課題の把握や、解決への取り組み、サービスの質の改善への仕組みなど事業所全体としての積極的な取り組みに対して、職員への浸透がやや不足している面が職員からの自己評価などから伺える。各部門の職員による前年の反省を参考に作られる事業計画書も、取り組んできたことに対する具体的課題や翌年度における新たな取り組みが見られない。制度や仕組み等、事業所としての取り組みを職員にどの様により深く理解させるか検討することが望まれる。

〇人事考課制度

職員による自己評価をもとに上司による評価と面談は半期毎に行われて、必要なアドバイスは行われているが、これが、考課制度とは結びつけられていない。人事考課は年功により行われており、職員間での公平性を考慮し、現在の自己評価、上司による評価、面談をもとに新たな人事考課制度を導入していく事が望まれる。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

当事業所としては、２回目の第三者評価受審となりました。そのため、今回の評価結果だけでなく前回の評価結果と見比べることにより、改めて現在のサービス内容を見直すことができました。

改善を求められる点では、前回の評価結果でも指摘された職員との情報の共有、取り組みの浸透が今回も挙げられています。改めて、職員全員が課題や取り組みの共通理解を深め、話し合いながら取り組んでいく必要があることを確認したところです。

提供する福祉サービスの内容については、向上したサービスもありますが、まだまだ改善が必要な部分があります。評価細目のコメントを基に今後改善して取り組んでいきたいと思います。

なお、職員全員がサービスの具体的な改善点を真摯に受け止め、今後、計画的に改善策に取り組み、利用者へのより一層の質の高いサービスの提供を図ってまいりたいと思います。

⑧ 評価細目の第三者評価結果

別紙のとおり

（別紙）

評価細目の第三者評価結果

※すべての評価細目（45 項目）について、判断基準（a・b・c の 3 段階）に基づいた評価結果を表示する。
※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

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、基本方針を確立・周知している。		
1	Ⅰ－１－（１）－①　理念、基本方針を明文化し周知を図っている。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 法人の理念、基本方針を事業所の理念、基本方針として、パンフレットや広報誌、事業計画などに掲載している。職員へは入所時、職員会議等での説明、利用者にはルビを付け分かりやすくした資料で説明している。家族にも家族会総会などでの説明が行われている。		

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を的確に把握・分析している。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 全国救護施設協議会の東北支部、天童市福祉施設連絡会等への出席により、全国の福祉状況の変化や、地区の福祉環境に関しての情報を適宜得ている。得られた情報は、職員会議等で職員へ伝達されているが、職員の自己評価からは職員の理解はやや進んでいない面が伺える。必要な資料の配布など、職員への理解をさらに深める取り組みも期待される。		
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。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 事業所の稼働率や、支援の質に関する問題など、経営上の課題は、事業計画書に記載され、職員への伝達もされている。課題や取り組みに関して、やや不明確な面があるため、事業計画などに反映させ職員の理解を促し、より確実に改善への実施が行われるような取り組みも期待される。		

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を明確にしている。		
4	Ⅰ－３－（１）－①　中･長期的なビジョンを明確にした計画を策定している。	a･(b)･c
〈コメント〉 事業計画の一項目として中期計画が掲載されている。計画は「評価による改善」「受動喫煙対策」「利用者会の運営」を掲げているが、内容としては具体性に欠ける点がある。中期計画としては現状における課題解決や事業所の目標とするところを達成するための取組や、スケジュールなどを記載していくことが望まれる。		
5	Ⅰ－３－（１）－②　中・長期計画を踏まえた単年度の計画を策定している。	a･b･(c)
〈コメント〉 中期計画をもとに、年度の計画を立てる事が望まれ、事業計画の最後に記載するものではなく、中期計画、事業計画の策定に関しての仕組みを再度検討することが望まれる。事業計画は各職種における年度の主な取り組みを記載しているが、やや抽象的であり、より具体的な目標設定とすることも期待される。		
Ⅰ－３－（２）　事業計画を適切に策定している。		
6	Ⅰ－３－（２）－①　事業計画の策定と実施状況の把握や評価･見直しを組織的に行い、職員が理解している。	a･(b)･c
〈コメント〉 事業計画は職種ごとに策定され、事業所全体の計画としている。事業計画は前年の計画に対する取組結果を基に策定されているが、報告書と事業計画の内容は、ほぼ同一である。報告書は計画に対する実績と達成できなかった面を明らかにしていくことや、前年の持ち越した課題を翌年の計画に反映させるなど、事業報告や計画の策定方法に関して見直していくことが望まれる。		
7	Ⅰ－３－（２）－②　事業計画は、利用者等に周知し、理解を促している。	a･(b)･c
〈コメント〉 事業計画は利用者総会などで説明されているが、配布は行われていない。コロナ感染症の影響により家族会が開催できない状況でもあり、説明はできていない。利用者の理解を促すために、利用者に関連する部分に関してはルビをふる等の工夫を加え、ファイルなどにより、利用者が閲覧できるような取り組みを、家族に対しては来所した際に、関連する部分を配布していくような取り組みも期待される。		

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を組織的・計画的に行っている。		
8	Ⅰ－４－（１）－①　福祉サービスの質の向上に向けた取組を組織的に行い、機能している。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 サービス評価部会が作られ、定期的に現状のサービスの質に関しての確認がチェック表などにより行われている。また、満足度調査部会が組織され、利用者の満足度調査が予定され、第三者評価も定期的に受けるなど、現状におけるサービスの確認は積極的に行われている。		
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。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 評価結果に基づき、サービス評価部会や満足度調査部会が課題を検討し、各部門での改善への取り組みが行われている。課題や取り組みに関して、やや不明確な面もあり、事業計画などに反映させ職員の理解を促し、より確実に改善への実施が行われるような取り組みも期待される。		

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）　管理者の責任を明確にしている。		
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
〈コメント〉 事業計画書や広報誌(紅花だより)に年度の取り組みに関する方針を記載し、職員会議等で話をしている。管理者としての役割や責任に関しても事業計画書に職務分掌を記載し、明確にしている。		
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。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 コロナ感染症の影響もあり、昨年度よりコンプライアンスに関する研修に参加できていないが、全国救護施設協議会の会議に WEB で参加して情報を得ており、必要に応じて職員に資料等を配布している。感染症の収束後は、研修会等への参加と職員への資料の配布・説明を行っていくことが期待される。		

Ⅱ－１－（２） 管理者のリーダーシップを発揮している。		
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。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 サービス評価部会や満足度調査部会が組織され、現状におけるサービスの質の確認を行う体制が整えられている。過去の第三者評価の課題の改善に取り組むとされているが、計画書からは具体的な課題や、実施状況が明確に示されていない。課題や取り組みを明確にし職員に伝えていくことが期待される。		
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。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 会議等において、職員から業務の効率化に関する意見等が出され、改善に結び付けられている。経営や運営上の課題に関して、具体的にどの様な取り組みが行われているのかが明確にされていない面がある。職員全体に経営意識を持たせ、改善に取り組むためにも課題と方向性を明示していくことが望まれる。		

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、人事管理の体制を整備している。		
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を確立し、取組を実施している。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 現在、制度上の必要人数は満たしているが、コロナ感染症への対策もあり、現実には手が足りない状況となっている。通常の研修とともにSDS研修を行っており、職員の自己啓発を促し、定着に結びつける取り組みが行われており、職員の定着率は良好な状態となっている。		
15	Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理を行っている。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 法人として人事考課制度を見直し、昇給や昇格を行っていくことが期待される。		
Ⅱ－２－（２） 職員の就業状況に配慮している。		
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
〈コメント〉 就業状況は事務部門により日常より管理されており、必要に応じて園長などへの報告が行われている。園長により職員との面談が行われ、職員の現状の業務に対する意見などの聴取が行われている。また、個人研修計画・評価シートなどを利用し、定期的に職員との面談を行っている。		

Ⅱ－２－（３） 職員の質の向上に向けた体制を確立している。		
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
〈コメント〉 法人の基本方針や倫理綱領に職員の目指す姿が示されており、職場研修部会が作られ、職員の育成に積極的に取り組んでいる。職員の自己評価が行われ、半期毎に上司による面談で、進捗の確認、助言、指導などを行っている。		
18	Ⅱ－２－（３）－② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画を策定し、教育・研修を実施している。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 事業所内に職場研修部会が組織され、事業計画書には職員研修としての方針や、重点目標、研修の体系が示されている。また、階層別研修や指導者研修などの経験による研修や、職能別研修等とそれぞれに必要とする知識などを明記している。		
19	Ⅱ－２－（３）－③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会を確保している。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 個々の職員の研修記録は策定され、全職員が必要とされる研修が受講できているかの確認が行われている。新人研修は主に職場でのオリエンテーションの後、実際の支援に関しての OJT が行われている。OJT は担当者 2 名によりきめ細かい指導が行われている。現在は外部研修が主となっており、外部からの案内に対して、必要とされる職員に対する受講指示や、希望による受講が行われている。研修受講者は事業所において、他の職員に対しての伝達研修を行っている。また、内部研修に関しても事業所内の具体的な事例などを取り上げて実施している。		
Ⅱ－２－（４） 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成を適切に行っている。		
20	Ⅱ－２－（４）－① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・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
〈コメント〉 実習受入れマニュアルが策定され、教員志望の学生など毎年２～３名ほどが受け入れられていた。現在は新型コロナ感染症の影響もあり、受入れは中断しているが、収束後は再度受入れが行われる予定となっている。		

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を行っている。		
21	Ⅱ－３－（１）－① 運営の透明性を確保するための情報公開を行っている。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
ホームページに事業所の概要や活動の状況を掲載、年２回発行される広報誌は地域の方への配布も行われている。苦情に関しては、苦情取り扱い規定に明記され、了解が得られたものについては、事業所内に公表されることとしてある等、事業所の取組に対する透明性は確保されている。

22	Ⅱ－３－(１)－② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組を行っている。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
事業所における、事務処理や経理処理などは、法人の規定に従い行われており、法人からは毎年２回監査が行われている。

Ⅱ－４ 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ－４－(１) 地域との関係を適切に確保している。		
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。	a・ⓑ・c

〈コメント〉
地域との交流は積極的に行われており、事業所の夏祭りには地区の方の参加、自治会の婦人会の来訪や、ボランティアの方々の受け入れ等を通じて、利用者と地区の方々との交流が図られている。事業所の重点的取り組みとして「公益的事業の取り組み」を掲げ、事業所と地域との基本的姿勢を明記しているが、更に、利用者が地域社会への移行を進めるためにも、利用者と地域とのかかわりに関しても、明確にしていくことが期待される。

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

〈コメント〉
現在はコロナ感染症の影響もあり受入れを中断しているが、従来は歌や踊り、手芸や、理容、清掃等多数のボランティアの受け入れが行われ、利用者との交流が行われていた。受け入れに関するマニュアルも策定されている。また、地区の中学生による職場体験の受け入れも行われている。

Ⅱ－４－(２) 関係機関との連携を確保している。		
25	Ⅱ－４－(２)－① 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携を適切に行っている。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
福祉事務所、山形県救護施設連絡会、福祉施設協議会等と連携し、必要な情報を得ている。また、同機関等と連携して認定就労訓練事業に取り組んでいる。

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を行っている。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 関係する機関からは地域における福祉ニーズに関する情報を得ているが、更に、地区の自治会や民生委員などからもより身近な情報を得ていくことも期待される。		
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・活動を行っている。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 地域に対する公益的な活動は事業所における重点的な取り組みとして、事業計画にも記載され、入所者の退所後の訪問活動、福祉ニーズを持った地域住民の相談、地域見守り活動、天童市、多賀城市との福祉避難所協定、認定就労訓練事業等、地域に対する公益事業は積極的に取り組まれている。		

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を明示している。		
28	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・c
〈コメント〉 毎年、職員による法人の倫理綱領、基本方針の読み合わせを行い、サービスに対する姿勢の確認を行っている。倫理綱領は事業所の掲示板に掲示されているが、日頃から職員の目に付くように、各棟の支援員室への掲示を検討していく事も期待される。		
29	Ⅲ－１－（１）－② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供を行っている。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 利用者の居室は個室が少なく、利用者のプライバシーの確保がやや難しい面もあるが、その他の面においては、職員は権利擁護の研修等において、プライバシー侵害に関する具体的事例をもとにした教育を受け、利用者のプライバシー確保に努めている。更に、プライバシー確保に関するマニュアルなどの策定を行い、職員間で統一したプライバシーに関する取り組みが出来るようにしていくことも期待される。		
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）を適切に行っている。		

30	Ⅲ－１－（２）－①　利用希望者に対して福祉サービス利用に必要な情報を積極的に提供している。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
入所希望者に対しては、相談員がパンフレットをもとに説明し、希望があれば体験入所も行っている。コロナ以前は事前に居室を見ながらの説明も行われていたが、現在は制作した動画を基に説明が行われている。知的障害のある利用者にはゆっくりと理解が出来るように説明し、耳が不自由な方には筆談等を使用しての説明が行われている。また、入所のしおりに理解が難しい利用者に対してルビをふるなどの工夫を行っている。

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

〈コメント〉
入所にあたっては、前項同様に重要事項説明書も加え、丁寧な説明が行われ、利用者、身元引受人による同意を得ている。

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・ⓑ・c

〈コメント〉
施設の変更に関しては、定められた利用者情報提供用紙に必要事項を記入し、移行先に利用者の情報を提供している。利用者からは事前に移行の際の情報提供に関して同意を得ている。また、移行後においても事業所に相談できる旨を伝えているが、窓口や連絡先、方法などを記入した資料を配布していくことも期待される。

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。	a・ⓑ・c

〈コメント〉
毎月、利用者自治会が開かれ、職員も参加し利用者の意見や要望を聞き、職員会議等で要望などに対する検討を行っている。また、今年度利用者満足度調査に関してのアンケートの内容を検討し、来年度実施する予定となっている。早期に実施し、利用者の生活に関しての課題やサービス上の課題を確認し改善に結び付けていくことが期待される。

Ⅲ－１－（４）　利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。

34	Ⅲ－１－（４）－①　苦情解決の仕組みを確立し、周知・機能している。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
苦情対応マニュアルが策定され、苦情窓口や解決責任者、外部への通報先などが明示され、事業所内に掲示されている。受け付けた苦情に対して、事業所内に苦情処理会議が作られ、対応が検討されている。苦情の内容はホームページに概略が掲載され、解決したものに関しては了解後、事業所内に掲示することが定められている。

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・ⓑ・c

〈コメント〉
相談はどの職員に対しても行えることを、利用者には口頭で伝えており、玄関には意見箱を、それぞれの棟には「みんなの箱」（意見箱）を設置し、いつでも意見を述べられるようにしている。相談室が用意され、職員と個別に相談できるようにしている。更に、どの職員にも相談できることを文章にし、事業所内に掲示していくこと等も期待される。

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・ⓑ・c

〈コメント〉
利用者から受けた相談に関しては記録され、回覧により職員間での共有が行われ、解決のための対応が取られている。相談に対し統一した対応が行えるように、相談対応マニュアルの策定も望まれる。

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を行っている。

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を構築している。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
ヒヤリハット発生時には、カンファレンス等で確認し、当座の対応が必要な件に関しては、職員間で検討し迅速な対応が取られている。発生内容に関しては記録が取られ、半年単位で集計し、傾向が検討されている。また、事故対応マニュアルが策定されており、事故発生時の対応や再発防止に関しての規定が設けられている。事故発生時の報告基準は、山形県より示される基準に従い確定することが期待される。

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。	a・ⓑ・c

〈コメント〉
事業所内に看護師 2 名がおり、この 2 名を中心に感染症予防に対する対応が行われている。感染症対応に関するマニュアルは策定され、看護師による職員への研修も行われている。更に職員を含めた感染症に関してのチームの編成や、場合によっては利用者も含めた研修会の開催も期待される。

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。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
防災対策連絡会が組織され、災害対応マニュアルが策定されている。毎年、火災、水害、地震の訓練及び毎月の避難訓練が行われ、地域の消防団や地域の方の参加や、消防署の立ち合いも１回は行われている（今年度はコロナ感染症予防のため地域の方の参加は行われていない）。また、２日分の食料などが備蓄され、栄養士による管理が行われている。

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を確立している。		
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を文書化し福祉サービスを提供している。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 基本的なサービスの実施に関する規定類は用意されている。更に、新人の教育の為に、サービスの基本や順序などが分かりやすく説明された資料（育成マニュアル）が用意され、新人がサービスの実施にあたり、間違いが起きないような支援方法、および利用者に対する姿勢などが述べられた資料が作成されている。		
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を確立している。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 規定やマニュアル類は詳細に策定されているが、内容的には見直しが必要なものも見られ、過去十年以上も見直しが行われていない規定類もあり、見直しにあたっての仕組みを検討していくことが望まれる。		
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を策定している。		
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
〈コメント〉 アセスメント及び個別支援計画書の作成にあたっては、担当者以外に総括支援員、看護師、栄養士、他支援員などが必要に応じて参加している。最初に利用者に希望の聞き取りを行い、作成された個別支援計画書の説明を行い、同意を得ている。福祉事務所の援助方針と整合性を取る為、連携している。		
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
〈コメント〉 初回は１か月後、その後は半年ごとにモニタリングが行われ、必要に応じて見直しが行われている。見直しが行われた場合はPCのネットワークおよび引継ぎ会議等で他の職員との情報共有が行われている。		
Ⅲ－２－（３）　福祉サービス実施の記録を適切に行っている。		
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を適切に行い、職員間で共有化している。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 利用者の支援記録はPCに入力され、事業所内のネットワークを通じて情報の共有が行われている。記録方法は、育成マニュアルに記載され、統一した方法で入力されるよう取り組まれている。		

45	Ⅲ－２－（３）－②　利用者に関する記録の管理体制を確立している。	ⓐ・b・c

〈コメント〉

個人情報保護規定が策定され、各職員への研修が行われており、規定に基づく管理が行われている。記録媒体の使用、保管に関しては一定の制限を設け、管理されている。また、資料ファイルは、管理棟事務室の鍵付きロッカーに保管され、退所者のファイルは退所から 2 年後に倉庫に保管し鍵がかけられている。法人の保管期限は 5 年となっているが、ケース記録に関しては永年の保管がされている。

内容評価基準

Ａ－１　支援の基本と権利擁護

		第三者評価結果
Ａ－１－（１）　支援の基本		
46	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

〈コメント〉

法人の倫理綱領にも利用者の自己決定の尊重が掲げられ、事業所においても「利用者の権利擁護を推進する部会」が作られ、虐待防止研修などにおいて利用者主体の支援の理解を促している。利用者自治会が作られ、利用者によるイベントやレジャーに関する主体的話し合いなどが行われている。事業所内の共用の廊下やトイレなどの清掃は、利用者の意志による担当で行われている。居室の清掃も居室ごとの話し合いで行われている。

47	Ａ－１－（１）－②　利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	ⓐ・b・c

〈コメント〉

自立訓練が毎月 2 回行なわれ、「社会生活力２５モジュール」に沿って金銭管理や健康管理などに関しての自立に向けた訓練が行われている。また、SST（社会生活技能訓練）などにより社会の中で生活できる力を養うような取り組み、地域生活への移行を見据え居宅生活訓練事業などによる訓練が行われるなど、積極的な自立への取り組みが行われている。

48	Ａ－１－（１）－③　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・c

〈コメント〉

理解力の乏しい利用者に対しては、ゆっくりとした説明や、文書には振り仮名、必要なことは書いておくなどの工夫、難聴の利用者に対しては筆談によるコミュニケーションが、目の不自由な方には口頭による説明など、利用者の症状に応じたコミュニケーションが行われている。

49	A－１－（１）－④　利用者の自己決定を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	a・ⓑ・c

〈コメント〉
利用者には日常より、どの職員に対しても相談できることや、玄関には意見箱を、各棟には「みんなの声」（意見箱）を設置し、利用者からの声を聞く体制を整えている。利用者からの意見、苦情に関しては、苦情処理規定により対応され、相談に関しては支援記録に記し、他の職員との情報共有と対応が迅速に行われている。更に、相談に対するマニュアルなどの策定も期待される。

50	A－１－（１）－⑤　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・ⓑ・c

〈コメント〉
利用者の状況に応じた日中活動支援が行われており、利用者の状況により、①委託作業、軽作業等、②空き缶リサイクル、園芸活動等、③貼り絵、塗り絵等、④軽運動等　が取り組まれている。また、利用者の余暇を楽しむ取り組みとして、芸術性クラブ（貼り絵、塗り絵、音楽等）、運動系クラブ（体操、散歩、ゲーム等）の余暇支援や、調理実習などの取り組みが行われている。更に、地域での活動に取り組んでいくことも期待される。

51	A－１－（１）－⑥　利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境を確保している。	a・ⓑ・c

〈コメント〉
事業所内は清潔で、掃除が行き届き、脱衣室などにおいても真冬でも寒さを感じることはなく、利用者は事業所内において快適な生活を送ることができる環境が提供されている。事業所は 18 年ほど前に全面改築が行われているが、利用者の居室は多床室が主となっており、同室の利用者の状況によっては、安眠が妨げられることもある。安眠のための対応がとられているが、将来的には個室化へ向けた取り組みも期待される。

		第三者評価結果
A－１－（２）　権利侵害の防止等		
52	A－１－（２）－①　利用者の権利侵害の防止等に関する取組を徹底している。	ⓐ・－・c

〈コメント〉
利用者の権利擁護を推進する部会が作られ、毎年職員アンケートを 2 回実施し、具体的例を参考にグループ討議を行い、利用者の権利が擁護されているかの確認を行っている。研修において権利侵害の具体的事例を紹介する取り組みなども行っている。

A－2　生活支援

		第三者評価結果
A－2－（1）　日常的な生活支援		
53	A－2－（1）－①　利用者の障害・疾病等の状況に応じた適切な支援を行っている。	ⓐ・b・c
〈コメント〉 利用者の障害の状況に基づき、強度行動障害に関する研修や精神障害への対応などの研修を受講するなど、専門的知識の習得に取り組んでいる。		
54	A－2－（1）－②　利用者の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・c
〈コメント〉 職員は介護に関する研修や指導を受け、多くの職員が介護資格を取得、適切な生活支援が行えるような取り組みが行われている。入浴支援に関しては一部職員の配置の都合上、同性介助が行えない場合もあるが、極力利用者のプライバシーを配慮した支援が行われている。		
55	A－2－（1）－③　利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援している。	a・ⓑ・c
〈コメント〉 栄養士が中心となり嗜好調査が行われ、直接利用者からの聞き取りや残食のチェックも行われている。季節感やイベント食の提供も行われているが、現在は選択食の提供は行われていない。利用者が自ら選択したものを忘れるなどのトラブルがあるため、中止しているが、他の救護施設や高齢者施設での取り組みを研究し、利用者も楽しみの一つでもある選択食を再開していく事が望まれる。		
		第三者評価結果
A－2－（2）　機能訓練・生活訓練		
56	A－2－（2）－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・ⓑ・c
〈コメント〉 利用者の状況に合わせ生活訓練プログラムが用意され、利用者が徐々にステップアップできるように取り組まれている。OT や PT などの専門指導員はいないため、職員が状況を見ながら支援を行っている。法人の他の事業所の専門家や外部の専門家のアドバイスを受けられるような検討も期待される。		
		第三者評価結果
A－2－（3）　健康管理・医療的な支援		
57	A－2－（3）－①　利用者の健康管理の支援と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
保健衛生業務計画が策定され、利用者の医療面での安全への取り組みが行われている。毎日のバイタルチェックをはじめ事業所の看護師 2 名が中心となり、嘱託医や周辺医療機関との連携が行われ、定期的な健康確認と救急時の医療対策が取られている。また、職員は救急時の対応がとれるように、医療面での研修を受けている。

58	A－2－(3)－② 医療的な支援を適切な手順と安全管理体制のもとに提供している。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
事業所内の看護師が中心となり医療面での職員への研修を行い、必要に応じた処置がとれるような体制が作られている。服薬に関しては医務室で鍵のかかるロッカーへの保管と、提供時の看護師および職員による二重三重の確認体制がとられている。

A－3　自立支援

		第三者評価結果
A－3－(1)　社会参加の支援		
59	A－3－(1)－① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っている。	ⓐ・b・c

〈コメント〉
利用者の希望により、地域生活移行のための訓練として、SST（社会生活技能訓練）や自立訓練、居宅生活訓練などを行うと同時に、必要とされる社会資源などの情報を提供している。更に、資格取得などの支援を行っていく事も期待される。

		第三者評価結果
A－3－(2)　就労支援		
60	A－3－(2)－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

〈コメント〉
対象外

		第三者評価結果
A－3－(3)　家族等との連携・支援		
61	A－3－(3)－① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	a・ⓑ・c

〈コメント〉
家族との連携を積極的に進める取り組みが行われ、家族会が組織され、事業所の広報誌に担当職員から利用者の状況を記入した手紙を添えるなどの取り組みが行われている。また、家族会総会では事業所の取り組みなどが紹介されているが、現状では参加する家族が少なく、全体的には密接な関係の形成までには至っていない。コロナ感染症の影響もあるが、収束後、さらに密接な関係を築けるような工夫を行っていく事も期待される。

		第三者評価結果
Ａ－３－（４）　地域生活への移行と地域生活の支援		
62	Ａ－３－（４）－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
〈コメント〉 利用者の希望により、地域生活移行のための訓練として、SST（社会生活技能訓練）や自立訓練、居宅生活訓練など手厚い訓練による支援が行われている。		

Ａ－４　地域の生活困窮者支援

		第三者評価結果
Ａ－４－（１）　地域の生活困窮者等の支援		
63	Ａ－４－（１）－①　地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。	ⓐ・ｂ・ｃ
〈コメント〉 地域生活困窮者などに対する支援が積極的に行われており、利用者の退所後の相談事業などの継続支援、地域の福祉ニーズを持った住民に対しての暮らしの相談窓口の設置、地域見守り活動、福祉避難所として天童市や多賀城市との協定、認定就労訓練事業など非常に積極的な活動が行われている。現状ではコロナの影響もあり利用者の数は少ないが、継続して地域の困窮者のための支援を行っていく事が期待される。		