

# 福祉サービス第三者評価 評価結果報告書(概要)

公表日:平成 年 月 日

評価 機 関	名 称	公益社団法人 広島県社会福祉士会
	所 在 地	広島市南区比治山本町12-2
	事業所との契約日	2016(平成28)年6月20日
	事業所への評価結果の報告日	2017(平成29)年3月13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 大和農園	種 別	施設入所支援		
事業所代表者名	施設長 岡田 雄幸	開設年月日	1979(昭和54)年4月		
設置主体	社会福祉法人 みどりの町	定 員	40名	利用人数	40名
所在地	〒729-1322 広島県三原市大和町箱川1470番地2				
電話番号	(0847)34-1010	FAX番号	(0847)34-0976		
ホームページアドレス	<a href="http://www.midorinomachi.or.jp/index.php">http://www.midorinomachi.or.jp/index.php</a>				

### (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
施設入所支援:定員40名	4月 花見行事 12月 ボウリンピック 忘
施設入所支援:40名 生活介護事業:40名と併せて	5月 中部地区親善球技大会 1月 初詣
短期入所事業:4名(併設型)を実施しています。	6月 チャリティーコンサート鑑賞 2月 節分
生活介護事業の日中活動においては、畜産(和牛の繁殖	7月 野球観戦 アート展鑑賞 七夕
での飼育管理、三原市大和町と東広島市高屋町の2圃場	8月 納涼祭 サッカー観戦
で栽培する葡萄などの生産活動と室内で行う創作活動	10月 中部地区合同運動会 日帰り旅行 ふれあい祭り
(絵画、折り紙、音楽、機能訓練など)によって支援して	11月 白竜湖グリーンマラソン
います。	
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
居室:21室(男子:13室 女子:8室)	食堂1 厨房1 倉庫3 リネン・機械室1 休憩室1
内訳:個室:2(男子2) 二人部屋:7(男子4・女子3)	集会室1 当直室2 浴室5(利用者4・職員1) 書庫1
三人部屋:10(男子7・女子3)	洗面所4 トイレ7(利用者5・職員2) 医務・静養室1
	衣装室1 指導員室1 研修室1 更衣室2(男子1・女子1)

### 職員の配置

職 種	人 数	職 種	人 数
管理者	1	栄養士(兼務)	1
サービス管理責任者	1	調理員	1
医師(嘱託)	1		
看護師	2		
生活支援員	20		
機能訓練指導員	1		
事務員	2		

## Ⅱ. 第三者評価結果

### ◎評価機関の総合意見

社会福祉法人みどりの町は、1978（昭和53）年に設置認可を受け、最初の施設「大和農園」を設立して以降、利用者の生活課題に対応するため、障害者支援施設2か所、障害福祉サービス事業6か所、相談支援事業1か所、福祉ショップ1か所に事業を発展し、38年の歴史をもちます。

歴史をもつ社会福祉法人の強みとして、運営及び職員体制の堅実さ、利用者の生活歴に配慮した支援を展開しており、地域とのつながりにも注力しています。

長い歴史とともに利用者の高齢化が顕著となり、一人ひとりの支援の個別性が更に求められる状況となっています。そこで、法人として設備改善と支援の質向上を課題に挙げられ、このたび福祉サービス第三者評価を受審されました。訪問調査のなかで、これからの環境変化に対応すべく施設機能の強化、人的資源の育成、法人全体の相互理解に向けた具体的な計画実行に取り組んでいることが、熱意とともに伝わってきました。これからの更なる発展を期待しております。

「特に評価の高い点」については次に挙げております。

### ◎特に評価の高い点

特に評価の高い点は、次のとおりです。

(1) 組織的な職員育成を展開し、利用者の高齢化及び障害の重度化に対応すべく、高齢者介護の支援力・設備機能の強化に取り組んでいる。

全国的に社会福祉事業における求人難が問題とされていますが、みどりの町では、今働いている職員が、働きながら学び成長する機会を組織的に推進しています。特に焦点を当てているのが、高齢化・重度化する利用者への介護・支援力の向上です。介護福祉士資格の取得奨励や高齢者介護現場の視察・研究を基に、大和農園の利用者に安全、安心、快適な生活・活動環境を提供すべく取り組んでいます。なお、将来は、高齢化した利用者を支えきるため、介護に特化した新施設設置を計画しているとのことです。

(2) 施設の建物の問題で、段差があるものの職員の工夫とその他サービスの利用などで、その人に合った支援を展開されており、リスク管理をされておられます。施設内も清潔を保たれています。また、利用者の個性や利用者間の相性も考慮し、部屋割りや部屋の人数、個室利用の配慮もされています。不審者対策なども着目されておられ、防犯カメラの設置も検討されています。

### ◎特に改善を求められる点

既に、法人内で課題を設定し、改善に向けた計画が動いています。その他に第三者評価の立場から改善点は見当たりませんので、法人の方向性に沿って次のことをご指摘します。

#### (1) 設備改善

利用者の高齢化及び障害の重度化に配慮し、設備面の改善を計画されています。長期にわたり生活を営んでおられる利用者の心身両面に配慮し、環境変化に心的負担を感じることがないように設備を改善されることを期待いたします。

#### (2) 高齢化する利用者に対する障害特性を踏まえた介護・支援力の向上

大和農園利用者の高齢化に対して、設備面（ハード面）だけでなく、介護力向上のための職員研修等（ソフト面）も併せて向上に注力されています。介護技術面を更に向上されることで、これまで培ってこられた障害者支援の専門性との相乗効果が生まれることを期待します。

### Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回の第三者評価は、当施設としては2回目の受審でした。評価を受けるにあたって職員皆で項目ごとに時間を掛けて自己評価をしてみると、業務の課題が浮き彫りになり取り組まなければならない点が多く見えてきました。このたび、評価結果報告書を受けて高い評価を頂いた項目については、満足することなく、より質の向上を図るとともに環境の改善に取り組んで参りたいと思っています。

また、改善点については、ソフト面の介護力向上のための職員研修や人材育成、ハード面の建物や設備面などを計画的かつ着実に改善できるよう努力する所存です。

特に評価の低かった利用者満足度の向上並びに意見を述べやすい体制の確保については、暮らしやすい施設づくりと働きやすい環境づくりの面で最も重要な点であり、意識して改善に向けて取り組んで行きたいと思っています。

年会

## IV. 項目別の評価内容

### 1 管理運営編

福祉サービスの基本方針と組織	(1)理念・基本方針	法人の理念は、「敬・愛・信」とわかりやすい表現を利用されています。内容も含めて事業所内の入り口に掲示されており、どなたの目にもとまるように配慮されています。理念に基づいた基本方針は4つの文章で掲げられており、法人として取り組む内容が表記されています。理念を浸透するための職員研修も定期的に行われています。
	(2)計画の策定	事業計画は、各事業所毎に細かく定められており、目標がわかりやすく文章化されています。その中で、課題や問題点を明らかにしてそれに向けて真摯に取り組む姿勢がみられます。課題は、利用者の意思や家族の意見を反映し検討されています。また、地域のまつりなどを介して、地域住民との交流の中で、地域のニーズを把握するように努めておられます。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ	質の高いサービス提供のために努力しておられます。時代の変化に対応できるように、全国及び地域の施設長会や社会福祉法人改革についての法令・制度改革などの研修にも積極的に参加しておられます。常に、利用者のために何ができるのかを職員間で問いかけ合いながら、意識改革の働きかけを行っています。
組織の運営管理	(1)経営状況の把握	地域のニーズを把握し、ニーズに合わせた事業展開を事業計画に反映しています。改善すべき課題に対しても、職員間で共有し、必要があれば専門家の助言や指導を受けています。
	(2)人材の確保・養成	人材の確保・育成には計画的に取り組まれ、資格取得にも力を注いでいます。研修には、全員が参加できるように計画を組まれており、実習なども積極的に受け入れておられます。専門学校等に積極的に出向き、人材の確保に努めておられます。
	(3)安全管理	安全に関しては、様々なリスクについてのマニュアルが整備されており、対応方法についても職員間で周知徹底されています。特に、ひらかれた施設でありつつも外部からの安全確保に向けた検討をされています。
	(4)設備環境	施設内は、清潔で、整理整頓がされています。旧式な建物のため、段差などあるが、スロープを用意するなどして工夫されたり、他のサービスを利用して対応されておられます。食事などをとる食堂は、特に衛生的に管理されておられます。
	(5)地域との連携	改まった意見交換の場所は設けていないが、普段から地域に開かれた場となるべく、地域のまつりなどで、積極的に地域の方々との関わりを持たれています。ボランティアセンターや市の事業などを活用し、ボランティアの受け入れを積極的にされておられます。
	(6)事業の経営・運営	協議会などの会議や会合に参加され、積極的に市や県に意見を提示しておられます。行政との連携も日ごろから行われておられます。財務諸表はわかりやすく、どなたでも見るように配慮がされています。
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	利用者主体のサービスについては、理念をもとにサービスの質の向上について、事業所内で定期的に勉強会や研修会などを行い、努力されています。コミュニケーションについての研修など法人内でも積極的に行われています。利用者のために何が一番望ましいのかを、職員が一人ずつ理解した上で支援を行っておられます。
	(2)サービス・支援内容の質の確保	職員研修に力を入れており、支援内容に関する研修を定期的に行っています。また、職員が自ら希望する研修を受講する機会を設ける等、職員の自己研さんの意欲を引き出しています。今後は、要介護状態になった利用者に対する支援について、更に専門性を高めていく方針が示されています。
	(3)サービスの開始・継続	他の事業所への移行に際しては、事前見学やサービスの引継ぎを行ったうえで、行われ、移行後もカンファレンスの出席等積極的に協力されておられ、サービスの継続性への配慮がなされています。

#### IV. 項目別の評価内容

##### 2 サービス編:障害分野 入所施設

1 事業所運営体制の基本	(1)安心・安全・快適	建物は老朽化が進んでいますが、工夫して入所者が過ごしやすいように配慮がされています。定期的に清掃された居室は、入所者が安全に生活できるように福祉用具を利用したり、段差を解消したりして工夫されています。入所者自らが役割を持ち、自発的に施設内を清潔に保とうとする取り組みがされています。災害や不審者対策等の防災対応も、監視カメラを設置したり、職員研修を定期的に行い、組織的に取り組まれています。今後は、警察などとの連携を密にし、さらなる連携をはかることを期待します。
	(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み	管理ソフトを利用して書式及び方法を統一したアセスメントを行い、入所者の状況に応じた個別支援計画を作成されています。本人や家族と話し合い、本人の能力を最大限生かすような目標設定をされています。困難なケースには、専門機関や医療機関とも連携をとり、個別支援計画に盛り込んでいます。モニタリングを定期的に行って必要な場合は見直しを行っています。
	(3)利用者の人権の尊重	入所者による自治会が設けられ、毎月1回開催されています。意思表示が困難な入所者については、分かりやすいようにジェスチャーや写真、イラストなどを用い、理解できるように工夫されています。人権やプライバシー保護に関する研修も定期的に行っており、施設内に行動規範として明記し、スタッフ会議などで唱和しています。
	(4)人材育成	園と集落とが地理的に離れた場所へ設置されているため、ボランティアの受け入れは難しい現状ですが、イベントなどを通じて、こちらから出向き、地域の方と交流する機会をもっています。地域の方の意見を伺い、相互理解を深めるように努めています。
	(5)情報提供の体制	入所の契約、支援の内容について丁寧にわかりやすい説明を心掛けています。契約の終了時は、本人や家族の意向を確認し、相談しながら他機関へつなぐよう連携を取られています。
2 事業所におけるサービスの提供	(1)情報の共有化	毎日の朝会・暮会において、法人の理念、基本方針に沿った支援をおこなう意識を共有されています。月末にもスタッフ会議や役職会議などを行い、会議に欠席した職員には回覧して伝える仕組みを作っています。役職に応じたスーパービジョンもその都度受けることができ、対応に困ったときもすぐに相談できる体制が整っています。処遇困難なケースにも専門家に相談して、迅速に対応を図っています。
	(2)職員の育成	サービスの質の向上に向けて、人材育成に力を入れています。初任者研修、中堅職員研修など経験年数に応じて、内部・外部講師による研修が実施されています。カンファレンスでは、利用者一人ひとりの意見を特に重視し、支援計画を見直されています。
	(3)適正なサービスの提供	入所者が自らの力で安全にその能力を発揮できるように支援されています。その種類は多岐にわたり、和牛の飼育管理、ぶどう栽培、絵画、折り紙、音楽など、入所者の力が生かせるように配慮がされています。入所者の意欲的に作業に取り組まれる姿をみせていただきました。その土台となる生活を支える入浴介助や排せつの介助についても、入所者の状態に応じて行われています。預り金については、規定に基づき、厳重に管理されており、定期的に家族にも書面で確認してもらっています。
	(4)家族への支援	定期的に家族と話をする機会を設けています。何かあれば、その都度家族に連絡を取り、電話で報告し、対応を検討しています。定期的に発行している広報誌を通じて、日々の様子を知っていただけるように努めています。
	(5)他機関との連携	市町村障害福祉計画の策定に参画されています。また、警察や行政とは日頃から連携を取られています。利用者の作品をショップに展示されています。作品を見てもらうことや売れることが、利用者の活動の意欲につながっています。
3 事業所の地域貢献	(1)地域とのつながり	市の総合保健福祉計画推進委員として会議に参画しており、行政機関や相談新事業所と連携を取り、相互に相談できる体制を作っています。創作活動で書いた絵画などを地域に展示する機会をもち、地域の方に理解してもらえよう努めています。

## 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	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

### 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	理念や基本方針が職員・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	B	A	
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	B	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	B	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	B	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	C	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	B	A	

#### (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	C	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ありますか。	A	A	
18	財務諸表の公開	地域住民・入所者に対して財務諸表を公開していますか。	C	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、共通の理解をも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	利用者満足の向上	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っていますか	D	B	
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用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	苦情解決のしくみが確立され、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	利用者からの意見等に対して迅速に対応していますか	D	B	

#### (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	自己評価や第三者評価の定期的受審により、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	B	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	B	A	
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	サービス提供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	C	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、利用者又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	B	A	
32	サービスの継続性への配慮	事業所(施設)の変更や家庭への移行などにあたり、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	

※「改善の提案」とは評価の優劣ではなく、よりよくしていただくためのご提案であり、IV. 項目別の評価内容に記述しています。

## 自己評価・第三者評価の結果（サービス編:障害分野）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

### 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。	B	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①	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。	C	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	食材管理・調理方法等	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・関係機関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。	A	A	
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。	B	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。	B	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。	B	A	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

## 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)の取り扱い	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。	B	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。	A	A	
22	指導助言の実施体制	必要な場面で指導助言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。	B	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。	B	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	喫食環境	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。	A	A	
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	A	
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	A	
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・退職・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	

(5)他機関との連携

34	地域内の社会資源の把握	利用者支援に関係する相談機関等の情報を把握し、日々の活動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。	B	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	

※「改善の提案」とは評価の優劣ではなく、よりよくしていただくためのご提案であり、IV. 項目別の評価内容に記述しています。