



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	(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	平成30年6月21日
	事業所との評価結果の確定日	
	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	太田川学園第1成人部(成人棟)	種別	障害福祉サービス / 施設入所支援		
事業所代表者名	園長 小川 顕	開設年月日	昭和63年4月1日		
設置主体	社会福祉法人 三矢会	定員	35人	利用人数	35人
所在地	〒731-3164 広島県広島市安佐南区伴東3丁目16-1				
電話番号	082-848-0130	FAX番号	082-848-0810		
ホームページアドレス	http://otagawagakuen.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		毎月:誕生者会, 余暇外出	
○施設入所支援		顔合わせ会(4月), 運動会(6月),	
○短期入所		おおたがわまつり(10月), 日帰り・一泊旅行(10月・11月),	
		忘年会(12月)	
居室の概要		居室以外の施設設備の概要	
○個室	11室	○食堂	1か所
○2人部屋	6室	○浴室	2か所
○3人部屋	4室	○作業室	1か所
		○洗面所	4か所
		○便所	6か所

職員の配置

職種	人数(うち常勤人数)	職種	人数(うち常勤人数)
施設長	1人(1人)	看護職員	1人(1人)
事務員	1人(1人)	栄養士(管理栄養士含む)	1人(1人)
生活相談員または指導員	16人(16人)	サービス管理責任者	1人(1人)

Ⅱ. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

太田川学園は、知的障害の入所施設として、広島県3郡の町村長会等が母体となって経営主体が設立され、今年で開園50年を迎える施設です。平成27年度に、業務実施体制を改編し、組織体制の改革に取り組んでおられます。また、2年以上をかけて老朽化した建物の改築を予定しているなど、時代にあった施設運営に向けた改善に積極的に取り組まれています。

第1成人部成人棟は、昭和63年に開所した、太田川学園で最も古い成人入所施設です。建物内の居室や食堂等の空間が広く、施設の前には園庭、その周辺には果実園があります。スペースの広さを日々の生活の中で有効に活用されています。

運営や支援等については、月に2回の「園長会」や「サービス管理責任者会議」等を通して各事業所間で話し合い、法人として統一性のある運営と支援に取り組まれています。人材育成は、「自らの言葉で説明できる人材を育てたい」という強い思いを持たれていました。今回が初めての第三者評価受審でしたが、これを通して改革を進め、人材育成に役立てていきたいと語られたことが印象的でした。

職員業務の質の向上を目的に、マニュアルの作成・周知・実施による業務標準化を行い、これとは別に不審者対応や不適切なケアなどの危機管理は事例を記録し、これらをマニュアルとして現場に活かせるよう具体的に改善点を図り、職員に周知されています。また、職員自らが文章化したマニュアルなどを次の世代に繋いでいきたいと話されていたことから、法人を挙げて職務や福祉に対する意欲を強く感じる施設でした。

今後はさらなる利用者へのサービスの質の向上に向けて、利用者の様々な生活場面における本人参加の実践や利用者の地域との交流の活性化が期待されます。

◎特に評価の高い点

(1) 法人が設置する権利擁護委員会を中心に、事例を用いた具体的な研修を企画することで実践力を高め、また、外部講師からの助言を受けることで客観的で専門的な視点を学ぶ研修が行われています。

(2) 苦情解決の仕組みで設置する第三者委員に期待されている役割の一つとして、学園の苦情受付担当者には申し出にくい苦情への対応があります。太田川学園では、第三者委員に定期的に施設を訪問してもらう機会を設け、施設の状況や雰囲気などを把握してもらうとともに、日常から利用者との関係づくりを行いながら苦情解決の斡旋ができるように準備されています。

(3) 人材育成は、理事長自らが全職員と個人面談を行い、また、園長は職員と年に数回の個人面談を通して、個々の目標達成に向けて努力されています。その他、「資格取得支援制度」や「勤務評定」、施設外研修への奨励、他法人の事業所への見学など、学ぶ姿勢を大切にしながら、支援の質と職員の意欲向上にも積極的に取り組まれていることが伺えました。

(4) 直接支援に関わるマニュアルは整備されており、食事支援は個人ごとに食事箋や栄養ケア計画、健康面では2種類の観察記録表、そして緊急用に入所者個々に情報をまとめた資料などが準備されていました。その他、苦情や人権に関しては過去の事例を丁寧に記録し、それをマニュアルとするなど、具体的でより実践的な取り組みは高く評価できる点といえます。

(5) 棟内に「心にゆとりBOX」を設置し、職員個人の些細な気づきや疑問、悩みを救い上げ、解決していく仕組みを作り上げるなど、職員の心のケアに努めていました。

(6) 入所者の芸術作品を一つひとつ額に入れるなど、丁寧にホールに展示されていました。また、市内の美術館では「ハナサクモリの芸術家たち」の個展をはじめ、様々な取り組みに挑戦していることから、入所者一人ひとりの個性や強みを大切に、また育てる支援が行われていました。

◎特に改善を求められる点

管理運営編・サービス編ともに、第三者評価結果はA評価の項目が多く、全般的に大きな課題はありませんでした。よって、さらなる発展を期待し、次の点を提案させていただきます。

(1) 入所者や保護者からのサービスに対する希望や意見は行事アンケートなどでよく把握されていますので、今後は、そのアンケート結果を入所者や保護者にフィードバックする手段として、広報誌の「太田川学園だより」などでアンケート調査結果を掲載することを提案します。

(2) 会議録・研修報告書の職員回覧や、清掃後のチェックは丁寧に行われていますが、訪問調査当日は残念ながら、それらを各職員が確認済であることが分かる足跡を明確にされていない書類も見られました。今後は、職員が確認したということが一目で分かるように、サインや押印などで誰もが確認できる足跡残しを工夫されてみてはいかがでしょうか。

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

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	法人理念である「ビジョン(目的)」「ミッション(役割と責任)」「バリュー(学園が生み出す価値)」を具体的に示し、法人としての基本方針が明文化されています。「目指す学園像」を掲げ、「利用者が『来て良かった』、保護者が『行かせて良かった』、地域が『あって良かった』、職員が『勤めて良かった』と言えるような、全ての人々から信頼され必要とされる、地域における福祉の拠点となる開かれた学園」を組織内外に示し、職員全体で共有されています。さらに、理念・基本方針を印刷し職員に配布する他、新規採用職員には、理事長自らが理念や基本方針について説明されています。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	法人として中・長期的なビジョンを持ち、3か年の太田川学園中期経営計画を策定されています。中期経営計画には、これまでの成果と課題を踏まえて、3年後の「在りたい姿」、「目指すべき目標」を明確にされています。計画の進捗状況を項目ごとに分かりやすく表示し、実績や今後の計画、評価・課題を示されています。それらを理事会・評議員会で審議し、意見を聞かれています。また、理事会・評議員会には、各施設の園長や所長も陪席し、求めに応じて具体的に説明されています。年度毎の事業計画では、各施設で具体的な支援目標を立て、それらに基づいた支援や活動計画が組み込まれています。策定された計画は、全職員に回覧されています。
	(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	職員に対して遵守すべき法令等の周知については、法人全体で意識統一を図るため、理事長が会議や研修等で伝えておられます。理事長は、就任後に法人に在籍する職員一人ひとりと面談を行われてきました。園長は、自らの役割と責任を明確にするとともに、会議や職員との間で年に数回行う面談の場で職員に伝えられています。管理能力発揮のために必要な研修や会議に積極的に参加し、視野を広げる努力をされています。また、現場の課題や問題点について常に情報収集するように努め、改善に向けて主任等と協議を重ねながら取り組まれています。年2回の職員面談では、事前に「園長が伝えること」「職員が面談時に伝えること」を文章にして配布されています。園長は、職員個々が掲げる目標を把握し、理事長と共有しながら職員の意見と主体性を重視した業務改善に積極的に取り組まれています。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：NO.7-8	制度改正や地域状況など、事業経営を取り巻く環境については、理事長が率先して情報収集を行い、的確に把握されています。月2回を定例に実施する園長会等で各拠点の園長・所長と得た情報を共有し、分析した内容を中期経営計画にも反映されています。また、改善すべき課題に対して、職員に意見を聞いたり、必要に応じて税理士からアドバイスを得たりされています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	理事長や園長が職員一人ひとりと面談し、個人の目標の設定と達成状況の把握が行われています。また、悩みや困ったことなどをいつでも相談できる体制を整え、職員が安心して業務ができる環境づくりに取り組まれています。年1回、法人全体で職員勤務評定を実施し、職員一人ひとりの能力・実績・意欲等を的確に把握し、勤務能力の増進、適材適所の人事配置に役立てられています。さらに、法人が設置する「職員勤務評定要綱」には、評価項目ごとに要素や着眼点、職務に必要なとされる水準の例示を分かりやすく示し、評定者によって評価にバラつきが生じないように工夫されています。資格取得支援制度を設け、試験や受講日を勤務扱いにしたり、費用の助成や取得後の手当など、職員の質の向上とスキルアップの仕組みが整備されています。法人内研修の他、職員一人ひとりの教育ニーズに応じて年間で外部研修受講の計画を立てたり、他法人施設への見学などを通して、学ぶ姿勢を大切にしながら、支援の質と職員の意欲向上にも積極的に取り組まれていることが伺えました。実習生の受け入れも積極的に行われており、「実習生の受け入れに関する申し合わせ事項」を整備し、全体で共有しながら学園全体で実習生を受け入れる体制を構築されています。

2 組織の 運営管理	(3)安全管理 自己評価:NO.13	危機管理に関する対応については、これまで学園で実際に起こった事例を記録し、これらをマニュアルとして発生要因と分析を行いながら改善を図り、自分たちが文書化したマニュアルを次の世代に受け継がれています。危険箇所を見つけた場合は、その都度改善するように努められています。
	(4)設備環境 自己評価:NO.14-15	成人棟1・2階部分を3つの寮に分け、それぞれの寮にトイレや洗面台、デイルームが設置されています。廊下にソファを設置するなど、入所者がくつろいで過ごせるよう一人ひとりの状況に応じた工夫が行われています。特に、臭気には気を配っており、他施設で学んだ対策を参考にしながら、清掃や汚物処理等を徹底されています。開設から年月が経過しており、建物の老朽化も見られますが、学園では次年度にかけてほとんどの施設・設備の大規模修繕工事を予定されており、入所者の快適な生活の場を確保するための環境づくりとなるよう、職員の意見を聞きながら検討されています。
	(5)地域との連携 自己評価:NO.16	地域の行事等には積極的に参加されており、毎年開催される「沼田町ふるさと祭り」には、演芸の披露やアート作品の展示等で地域との交流を持たれています。理事長は、関係地域の会合等に積極的に参加し、地域のニーズについて協議、情報交換する機会を持たれています。ボランティアの受け入れについては、手順を確立させ、法人全体で周知されています。
	(6)事業の経営・運営 自己評価:NO.17-18	理事長は、広島市障害福祉施設連盟の理事にも就任されており、関連事業者等と連携を図りながら制度に関するさまざまな情報について意見交換されています。また日本知的障害者福祉協会や県経営協等の会議や研修等にも積極的に参加されています。財務諸表は、法人ホームページや広報誌「太田川学園だより」などで公開されています。
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	個人情報保護規程を定め、個人情報記載された資料等は鍵のかかる場所に保管するとともに、重要事項説明書に個人情報の取り扱いについて記載し、入所者や保護者等にも周知されています。法人が設置する権利擁護委員会を中心に、利用者に対する虐待やその他の利用者の権利利益を侵害する行為の防止について検討されており、啓発活動や職員研修の実施に取り組みられています。また、事例を用いた具体的な研修内容を企画し、職員にとってより実践的な内容と併せて外部講師からの助言を受けることで客観的で専門的な視点を学ぶ研修が行われています。 利用者満足の向上に向けた取り組みや利用者の意見等の対応については、自己評価をD評価とされていましたが、実際には、行事後アンケートの実施や利用者・保護者から個別に意見聴取し、得た調査結果を分かりやすく表にして分析されていたり、学園全体で決められた手順での対応を事例集にされています。 苦情解決の仕組みについては、第三者委員に定期的に施設を訪問してもらう機会を設け、施設の状況や雰囲気などを把握してもらうとともに、日常から入所者との関係づくりを行いながら苦情解決の斡旋ができるように準備されています。 ◎今後は、アンケート結果を入所者や保護者にフィードバックする手段として、広報誌への掲載などを検討されることを提案します。
	(2)サービス・支援内容 の質の確保 自己評価:NO.25-28	第三者評価を実施する過程で、自己評価を現場職員だけでなく、理事長や法人事務局、給食センター職員など、多くの職員で実施されています。また、自己評価結果をまとめる過程で、多くの気づきを得られています。 個々のサービスについては、個別支援計画書や行動援護支援計画シート(手順書)で入所者一人ひとりの状況に応じた支援となるよう、職員間で周知徹底されています。入所者の日々の様子をケース記録に残し、サービスが適切に提供されているか月間要約(1か月のダイジェスト)で分かりやすくまとめておられます。
	(3)サービスの開始・ 継続 自己評価:NO.29-32	パンフレットやホームページを作成し、必要な情報を分かりやすく伝えられています。年4回発行の広報誌「太田川学園だより」で、行事の予定や活動の様子などを発信されています。契約時には、入所者一人ひとりの現状を踏まえた説明をするように心がけられています。契約を終了する場合も、相談支援事業所職員が中心となって相談に応じられています。

IV. 項目別の評価内容

2 サービス編:障害分野 入所施設

	<p>(1)安心・安全・快適 自己評価:N0.1-7</p>	<p>建物の老朽化が見られますが、その都度、破損した箇所は修繕を行い、入所者の快適な生活の場の確保に取り組まれています。施設内は、車いす等も移動できるスペースが保たれており、安全面に配慮されています。トイレや洗面所など施設の共有部分の清掃は、支援員が担当されており、週1回は重点的な清掃を実施し清潔保持に努められています。寮によっては、自動洗浄小便器を設置されています。また、居室には防水畳を使用していたり、衛生面への配慮が伺えました。入所者の活動スペースとして、果樹園や作業室、室内にウォーキングコースが設けられています。</p> <p>危機管理については、法人が設置する安全対策委員会を中心に、非常事態に備えた体制を整えられています。不審者侵入を想定した侵入防止策や侵入時の対応については、事例を基にした具体的な対応策が立てられています。また、敷地内の外灯を明るいライトに変えたり、警察署や近隣住民と必要な情報交換を行うなど、不審者対策に取り組まれています。</p> <p>健康食育委員会を中心に、食中毒や感染症に対する予防及び発生後の対策についての実演研修等を実施し、職員が必要な知識をもって対応できるように取り組まれています。</p> <p>給食センターでの衛生管理については、調理設備や器具は、業務終了後必ず点検と洗浄を行い、殺菌乾燥するとともに、清掃・設備点検等の実施記録を作成されています。食事は、適温提供を心がけ、3時間前からの調理開始で常温放置しないよう徹底されています。また、加熱後の食品は、2時間以内に喫食することが徹底されており、これを超える場合は廃棄されています。</p>
1 事業所運営体制の基本	<p>(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み 自己評価:N0.8-11</p>	<p>個別支援計画は、学園で統一した様式が整備され、評価票の書き方事例を作成し、職員によってバラつきが生じないように工夫されています。法人が年1回実施する「個別支援計画作成研修」では、対象者を変えながら、3年周期で全職員が受講できるように取り組まれています。入所者個々の支援目標を分かりやすく1枚の表にまとめ、毎月のモニタリング結果をチェック方式の記載方法に統一するなど、誰が見ても一目で把握できるように工夫されていました。6か月に1回の計画の見直しを基本に、入所者の状況の変化に応じて、随時、変更されています。入所者との日々の関わりの中での言動や表情など、さまざまな視点で気持ちを汲み取り、得た情報を職員間で共有し、計画に取り入れられています。また、年度始めに開催する保護者との顔合わせ会で面談の時間を設けたり、面談が難しい保護者には電話連絡等で意見や要望を聞き、計画に反映されています。</p>
	<p>(3)利用者の人権の尊重 自己評価:N0.12-15</p>	<p>入所者一人ひとりの意向や希望をできるだけ正しく理解できるよう努力されており、それらを尊重した支援に取り組まれています。意思疎通が難しい入所者には、絵カードや写真、パネルを使い、視覚的に判断しながら入所者の自発的なコミュニケーションとなるよう工夫されています。障害特性から集団での協議の場を設けることが難しい状況ですが、聞き取り可能な入所者には意思や希望を聞き取りされています。</p> <p>「太田川倫理綱領・職員行動基準」の中で、入所者の権利を明らかにするとともに、法人で権利擁護委員会(全体会・小委員会)を設置し、権利擁護の必要性や仕組みについて検討し、年度ごとに権利擁護スローガンを掲げ、内容を職員にも周知されています。また、入所者の人権を尊重する姿勢を維持するために、職員専用のアンケート「心にゆとりBOX」を棟内に設置し、支援の中での悩みや疑問など職員同士が気づき教え合える環境づくりに努力されています。</p>
	<p>(4)人材養成 自己評価:N0.16</p>	<p>地域住民やボランティアに太田川学園を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えられています。学園主催の「おたがわまつり」では、ボランティア募集のチラシを地域の公共施設に掲示したり、各関係機関や福祉大学・専門学校等の学生に呼びかけし、学園の取り組みを理解してもらう機会をつくられています。また、地域の各種団体の活動にも積極的に参加するなど、学園内外で地域の人々との交流を深められています。</p>
	<p>(5)情報提供の体制 自己評価:N0.17</p>	<p>サービス管理責任者や園長を中心に、重要事項説明書、契約書の内容を、入所者または保護者に丁寧に説明されています。契約書、重要事項説明書は書面にして、入所者や保護者に渡されています。必要に応じて、成年後見制度の利用をすすめておられます。</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:N0.18-19	障害特性の理解につながる研修に積極的に参加し、援助技術や知識を習得されています。また、外部研修で学んだ内容を報告書にまとめ、全職員に回覧するなど、職員全体が意識統一できるよう取り組まれています。記録の記載方法については、個別に指導したり、「行動援護従事者会議」でトレーニングされています。入所者一人ひとりへの支援方針は、個人支援目標を一覧にしたものを職員に配布し、全体で共有できるよう工夫されています。記録等は施錠された支援員室に保管されており、記録には目隠しとなるよう表紙を付け、厳重に取り扱われていることが確認できました。
	(2)職員の育成 自己評価:N0.20-22	月1~2回開催する支援会議や日々の業務連絡の際に話し合いの時間を設け、常に情報を共有できるように取り組まれています。また、会議に参加できなかった職員は、議事録などで確認する仕組みを確立されています。園長や主任がスーパーバイザーの役割を担い、日常的に助言指導が行われています。相談しやすい環境、関係づくりに取り組み、園長、職員間のコミュニケーションを通して、援助技術や知識を習得されています。さらに、「心にゆとりBOX」では、職員個人の些細な気づきや疑問、悩みを聞き取り、解決していく仕組みをつくり、職員の心のケアに努められています。 ◎会議録・研修報告書の職員回覧や、清掃後のチェックは丁寧にされていますが、訪問調査当日は残念ながら、それらを各職員が確認済であることが分かる足跡を明確にされていない書類も見られました。今後は、職員が確認したということが一目で分かるように、サインや押印などで誰もが確認できる足跡残しを工夫されてみてはいかがでしょうか。
	(3)適切なサービスの提供 自己評価:N0.23-36	入所者の持つ能力を引き出せるように、入所者個々の強みに着目した活動を提供されています。アート作品は、入所者の作品を一つひとつ額に入れるなど、丁寧にホールに展示されていました。また、市内の美術館では「ハナサクモリの芸術家たち」の個展をはじめ、様々な取り組みに挑戦していることから、入所者一人ひとりの個性や強みを大切に、また育てる支援が行われています。余暇活動では、日帰りや一泊旅行等の外出行事を2か月に1回実施するなど、社会資源を活用した活動体験に取り組まれています。日常生活の中でも、掃除や洗濯など、できることを「役割」として習慣化し、それらを個別支援計画にも位置づけられています。意思表示が困難な入所者に対して言葉ではなく、写真や現物を使った選択方式で意思決定してもらったり、表情や反応を見ながら判断するなどの工夫をされています。 日々の健康状態を「健康観察表」に記入し、看護師が毎朝確認されています。口腔ケアについては、職員研修の歯磨き講習会を実施し、職員自らが歯磨き体験をすることで支援に活かされています。 食事は、法人が運営する作業所の農家で栽培する季節の野菜を使われています。月1回、複数種類用意されたメニューから、入所者個々が食べたい物を選択できる「レストランメニュー」を提供されています。入所者ごとに食事箋や栄養ケア計画を策定し、それぞれの嗜好や状態に応じた食事提供に取り組まれています。入所者一人ひとりの残存機能の活用を重視して、着替え・洗面・入浴・排泄等、自力でできる範囲を把握しながら必要な支援をされています。排泄時の同性介助や入浴時に扉と内側カーテンを閉めるよう徹底するなど、入所者の羞恥心に配慮した支援に取り組まれています。 金銭管理については、「太田川学園利用者預り金等取扱規程」を定め、法人事務局で厳重に管理されています。
	(4)家族への支援 自己評価:N0.37-38	年度始めに保護者との顔合わせ会を開催し、入所者本人の状態や生活状況を共有するとともに、入所者・保護者の意向や希望と一緒に確認されています。また、帰省時には、施設での生活状況をノートに記載して保護者に渡すなど、信頼関係を構築できるよう努力されています。入所者が作成した作品や行事の様子を施設内に掲示するなど、入所者の暮らしぶりが分かるように工夫されています。
	(5)他機関との連携 自己評価:N0.39-40	日常的に地域と連携した活動は、法人事務局や相談支援事業所を中心に行われています。法人で開催する行事には、地域のボランティアグループだけでなく、地元の高等学校や大学にも協力を呼びかけておられます。行政や支援相談機関との情報共有に努め、他機関との協力体制の構築を重要視されています。
の3 地域事業 貢献所	(1)地域とのつながり 自己評価:N0.41-42	自己評価をD評価とされていましたが、実際には、施設単位ではなく法人事務局を中心に地元関係機関や地域との活動に取り組まれていることが確認できました。地元町内会が開催する敬老会では、学園の広場を場所提供されています。理事長が地域の防災会議に参加し、災害発生時に地元関係機関から支援を受けたい内容、学園からの協力内容について協議されています。

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。	B	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。	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。	B	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。	C	B	
----	--------	---	---	---	--

(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。	B	B	

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。	D	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。	B	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。	C	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。	D	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。	D	B	
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	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	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。	B	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/入所版)

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。	A	A	
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。	B	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。	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

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	A	
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	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。	A	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。	A	A	
29	機能訓練・生活訓練	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ますか	A	A	
30	地域生活への移行と地域生活の支援	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ますか	C	B	
31	就労支援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ますか	—	—	
32	就労支援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ますか	—	—	
33	就労支援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ますか	—	—	
34	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	
35	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	
36	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。	C	A	

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

(4)家族への支援

37	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	
38	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

39	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。	C	A	
40	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

41	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。	D	A	
42	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。	D	B	

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（成人棟）

集計入力日：平成30年11月6日

送付数 34

回答数 16（回収率 47.1%）

（少数第2位以下四捨五入）

Q.1 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？

	全体	割合
よく聞いてくれる	9	56.3%
まあ聞いてくれる	6	37.5%
あまり聞いてくれない	0	0.0%
全く聞いてくれない	0	0.0%
無回答	1	6.3%

Q.2 施設でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理等について、家族への報告がありますか？

	全体	割合
よくある	7	43.8%
ときどきある	8	50.0%
ほとんどない	0	0.0%
全くない	0	0.0%
無回答	1	6.3%

Q.3 職員は、ご本人の個別支援計画をご家族にわかりやすく説明したり、一緒に内容に関する話し合いをしたりしていますか？

	全体	割合
説明を受け、一緒に話し合っている	15	93.8%
説明は受けたが、話し合っていない	0	0.0%
説明も話し合いもない	0	0.0%
無回答	1	6.3%

Q.4 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか？

	全体	割合
よく理解している	5	31.3%
まあ理解している	10	62.5%
理解していない	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	6.3%

Q.5 職員は、ご家族やご本人のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

	全体	割合
よく対応してくれる	11	68.8%
まあ対応してくれる	4	25.0%
あまり対応してくれない	0	0.0%
全く対応してくれない	0	0.0%
無回答	1	6.3%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（成人棟）

Q.6 施設に入所したことで、ご本人のいきいきとした表情や姿が見られるようになりましたか？

	全体	割合
よく見られる	5	31.3%
ときどき見られる	6	37.5%
ほとんど見られない	0	0.0%
わからない	4	25.0%
無回答	1	6.3%

Q.7 ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところに出かけていますか？

	全体	割合
よく出かけている	6	37.5%
ときどき出かけている	7	43.8%
ほとんど出かけていない	1	6.3%
わからない	1	6.3%
無回答	1	6.3%

Q.8 ご本人の健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

	全体	割合
全くない	0	0.0%
あまりない	11	68.8%
少しある	5	31.3%
大いにある	0	0.0%
無回答	0	0.0%

Q.9 施設は、ご家族が気軽に訪ねていきやすい雰囲気ですか？

	全体	割合
大変行きやすい	6	37.5%
まあ行きやすい	7	43.8%
行き難い	2	12.5%
とても行き難い	0	0.0%
無回答	1	6.3%

Q.10 職員の言葉づかいや接遇態度については満足していますか？

	全体	割合
満足している	9	56.3%
ほぼ満足している	6	37.5%
少し不満がある	1	6.3%
かなり不満がある	0	0.0%
無回答	0	0.0%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（成人棟）

Q.11 ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

	全体	割合
満足していると思う	6	37.5%
どちらともいえない	6	37.5%
不満があると思う	2	12.5%
わからない	2	12.5%
無回答	0	0.0%

Q.12 ご家族は、今のサービスに満足していますか？

	全体	割合
大変満足している	6	37.5%
まあ満足している	8	50.0%
少し不満がある	2	12.5%
大いに不満がある	0	0.0%
無回答	0	0.0%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（成人棟）

【自由記述：施設の良い点，優れている点】

1. 建物・設備・環境に関すること

2. 支援内容に関すること

- ・行事などの内容は，その都度，改善を行いながら実施されるようになった。
- ・金銭管理がきちりしており，その報告も適切に通知してくれるので安心。
- ・入所者が施設生活を楽しめるように，色々と工夫されている。
- ・外部機関との調整についても学園が一緒に対応してくれるので助かる。
- ・どの入所者にも公平に対応してくれるところ。
- ・入所者本人のことを理解したうえで支援してくれるところ。
- ・意見や要望を伝えやすいところ。

3. 職員の態度・対応に関すること

- ・理事長が交代してから，保護者との話し合いが増えたので良いと思う。
- ・理事長が交代して，全体的に明るくなった。
- ・全職員が誇りを持って仕事されているところは，他の施設に比べると優れていると感じる。
- ・入所者に対し公平な対応であるところ。
- ・リーダーが優秀なので，細かい面でも配慮してもらえたり，入所者や家族の意見に対しても前向きに取り組む様子が伺える。
- ・職員は，入所者の幸せを考えて支援してくれている。

4. その他

- ・広島でも歴史のある大きな施設である。（2）
- ・近所の方々も学園に対して理解を示してくれていることが伺える。
- ・入所させてもらったことに深く感謝している。
- ・安心してこの施設を利用させてもらっている。
- ・職員数が多い。

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（成人棟）

【自由記述：施設に改善してほしい点，気になる点】

1. 建物・設備・環境に関すること

- ・トイレを早急に直してもらいたい。
- ・入所棟のエントランスにあるガラスの陳列棚がホコリまみれなので撤去してほしい。
- ・地震等の災害が発生した際，建物が崩れないか心配。
- ・プライベートな時間を持てたり，自分の物は自分で管理し整理できるよう，個室があればいいと思う。

2. 支援内容に関すること

- ・料金が高くてもいいので，見映えのいいカットをする店へ連れて行ってほしい。
- ・ズボンのウエストがだぼついて腰の方まで下がっていることがあるので，放置せず気づいた時は身なりを直してほしい。
- ・髪が長くなる前に定期的に散髪してほしい。
- ・入所者は毎日手持ちぶさたで過ごしている様子なので，粘土や貼り絵など本人たちができる事をやらせてあげてほしい。
- ・集団で楽しめる何かを考えてほしい。
- ・入所者への声かけが少ないように感じる。

3. 職員の態度・対応に関すること

- ・電話をかけた際に受付の人は出てくれるが，寮につなげて誰も出てくれない。同じようなことが複数回あり，何時に電話したら出てもらえるのかと疑問に思う。

4. その他

- ・職員の数が少ない。（2）
- ・訪問するたびにわびしい感じがする。



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	(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	平成30年6月21日
	事業所との評価結果の確定日	
	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	太田川学園第1成人部(アネックス棟)	種別	障害福祉サービス / 施設入所支援		
事業所代表者名	園長 小川 顕	開設年月日	平成6年4月1日		
設置主体	社会福祉法人 三矢会	定員	32人	利用人数	32人
所在地	〒731-3164 広島県広島市安佐南区伴東3丁目16-1				
電話番号	082-848-0130	FAX番号	082-848-0810		
ホームページアドレス	http://otagawagakuen.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	毎月:誕生者会, 余暇外出
○施設入所支援	顔合わせ会(4月), 運動会(6月), おおたがわまつり(10月), 日帰り旅行(9月), 忘年会(12月)
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
○個室 4室	○食堂 1か所
○2人部屋 20室	○浴室 1か所
	○作業室 1か所
	○洗面所 3か所
	○便所 4か所

職員の配置

職種	人数(うち常勤人数)	職種	人数(うち常勤人数)
施設長	1人(1人)	看護職員	1人(1人)
事務員	2人(2人)	栄養士(管理栄養士含む)	1人(1人)
生活相談員または指導員	16人(16人)	サービス管理責任者	1人(1人)

Ⅱ. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

太田川学園は、知的障害の入所施設として、広島県3郡の町村長会等が母体となって経営主体が設立され、今年で開園50年を迎える施設です。平成27年度に、業務実施体制を改編し、組織体制の改革に取り組んでおられます。また、2年以上をかけて老朽化した建物の改築を予定しているなど、時代にあった施設運営に向けた改善に積極的に取り組まれています。

第1成人部アネックス棟は、平成6年に開設した棟で、女性入所者、男性入所者と寮分けをした生活スペースがあります。日中活動では、健康維持や心身のリフレッシュを目的として、無理なく楽しめる内容となるよう取り組まれています。

運営や支援等については、月に2回の「園長会」や「サービス管理責任者会議」等を通して各事業所間で話し合い、法人として統一性のある運営と支援に取り組まれています。人材育成は、「自らの言葉で説明できる人材を育てたい」という強い思いを持たれていました。今回が初めての第三者評価受審でしたが、これを通して改革を進め、人材育成に役立てていきたいと語られたことが印象的でした。

職員業務の質の向上を目的に、マニュアルの作成・周知・実施による業務標準化を行い、これとは別に不審者対応や不適切なケアなどの危機管理は事例を記録し、これらをマニュアルとして現場に活かせるよう具体的に改善点を図り、職員に周知されています。また、職員自らが文章化したマニュアルなどを次の世代に繋いでいきたいと話されていたことから、法人を挙げて職務や福祉に対する意欲を強く感じる施設でした。

今後はさらなる利用者へのサービスの質の向上に向けて、利用者の様々な生活場面における本人参加の実践や利用者の地域との交流の活性化が期待されます。

◎特に評価の高い点

(1) 法人が設置する権利擁護委員会を中心に、事例を用いた具体的な研修を企画することで実践力を高め、また、外部講師からの助言を受けることで客観的で専門的な視点を学ぶ研修が行われています。

(2) 苦情解決の仕組みで設置する第三者委員に期待されている役割の一つとして、学園の苦情受付担当者には申し出にくい苦情への対応があります。太田川学園では、第三者委員に定期的に施設を訪問してもらう機会を設け、施設の状況や雰囲気などを把握してもらうとともに、日常から利用者との関係づくりを行いながら苦情解決の斡旋ができるように準備されています。

(3) 人材育成は、理事長自らが全職員と個人面談を行い、また、管理職を中心に職員と年に数回の個人面談を通して、個々の目標達成に向けて努力されています。その他、「資格取得支援制度」や「勤務評定」、施設外研修への奨励、他法人の事業所への見学など、学ぶ姿勢を大切にしながら、支援の質と職員の意欲向上にも積極的に取り組まれていることが伺えました。

(4) 直接支援に関わるマニュアルは整備されており、食事支援は個人ごとに健康に関わる食事箋や栄養ケア計画、健康面では2種類の観察記録表、そして緊急用に入所者個々に情報をまとめた資料などが準備されていました。

(5) 部屋に色物カーテンの使用や、個人情報記録に表紙をつけた目隠しなど、プライバシー保護が徹底されました。また、権利擁護委員会(全体会・小委員会)も法人内に設置し、毎年度スローガンが策定されており、職員一人ひとりが入所者の権利擁護を意識して支援する仕組みが確立されていました。また、外部から講師を招いて研修を行うなど、入所者の人権を尊重する取り組みが行われていました。

(6) 作業やレクリエーションなどは、アネックス棟入所者の障害特性に応じて複数のメニューが用意されており、入所者が自ら判断したり考えたりできるよう工夫されています。また、入所者の持つ能力を引き出せるように、部内ミニ学習会を開き、入所者個々の強みに着目した活動を職員全体で意識できるよう取り組まれています。

(7) 棟内に「心にゆとりBOX」を設置し、職員個人の些細な気づきや疑問、悩みを救い上げ、解決していく仕組みを作りあげるなど、職員の心のケアに努めていました。

◎特に改善を求められる点

管理運営編・サービス編ともに、第三者評価結果はA評価の項目が多く、全般的に大きな課題はありませんでした。よって、さらなる発展を期待し、次の点を提案させていただきます。

(1) 入所者や保護者からのサービスに対する希望や意見は行事アンケートなどでよく把握されていますので、今後は、そのアンケート結果を入所者や保護者にフィードバックする手段として、広報誌の「太田川学園だより」などでアンケート調査結果を掲載することを提案します。

(2) 会議録・研修報告書の職員回覧や、清掃後のチェックは丁寧に行われていますが、訪問調査当日は残念ながら、それらを各職員が確認済であることが分かる足跡を明確にされていない書類も見られました。今後は、職員が確認したということが一目で分かるように、サインや押印などで誰もが確認できる足跡残しを工夫されてみてはいかがでしょうか。

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

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	法人理念である「ビジョン(目的)」「ミッション(役割と責任)」「バリュー(学園が生み出す価値)」を具体的に示し、法人としての基本方針が明文化されています。「目指す学園像」を掲げ、「利用者が『来て良かった』、保護者が『行かせて良かった』、地域が『あって良かった』、職員が『勤めて良かった』と言えるような、全ての人々から信頼され必要とされる、地域における福祉の拠点となる開かれた学園」を組織内外に示し、職員全体で共有されています。さらに、理念・基本方針を印刷し職員に配布する他、新規採用職員には、理事長自らが理念や基本方針について説明されています。
	(2)計画の策定 自己評価:NO.3-4	法人として中・長期的なビジョンを持ち、3か年の太田川学園中期経営計画を策定されています。中期経営計画には、これまでの成果と課題を踏まえて、3年後の「在りたい姿」、「目指すべき目標」を明確にされています。計画の進捗状況を項目ごとに分かりやすく表示し、実績や今後の計画、評価・課題を示されています。それらを理事会・評議員会で審議し、意見を聞かれています。また、理事会・評議員会には、各施設の園長や所長も陪席し、求めに応じて具体的に説明されています。年度毎の事業計画では、各施設で具体的な支援目標を立て、それらに基づいた支援や活動計画が組み込まれています。策定された計画は、全職員に回覧されています。
	(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	職員に対して遵守すべき法令等の周知については、法人全体で意識統一を図るため、理事長が会議や研修等で伝えておられます。理事長は、就任後に法人に在籍する職員一人ひとりと面談を行われてきました。管理職は、自らの役割と責任を明確にするとともに、会議や職員との間で年に数回行う面談の場で職員に伝えられています。管理能力発揮のために必要な研修や会議に積極的に参加し、視野を広げる努力をされています。また、現場の課題や問題点について常に情報収集するように努め、改善に向けて主任等と協議を重ねながら取り組まれています。年2回の職員面談では、事前に「管理職が伝えること」「職員が面談時に伝えること」を文章にして配布されています。管理職は、職員個々が掲げる目標を把握し、理事長と共有しながら職員の意見と主体性を重視した業務改善に積極的に取り組まれています。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価:NO.7-8	制度改正や地域状況など、事業経営を取り巻く環境については、理事長が率先して情報収集を行い、的確に把握されています。月2回を定例に実施する園長会等で各拠点の園長・所長と得た情報を共有し、分析した内容を中期経営計画にも反映されています。また、改善すべき課題に対して、職員に意見を聞いたり、必要に応じて税理士からアドバイスを得たりされています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価:NO.9-12	理事長はじめ管理職が職員一人ひとりと面談し、個人の目標の設定と達成状況の把握が行われています。また、悩みや困ったことなどをいつでも相談できる体制を整え、職員が安心して業務ができる環境づくりに取り組まれています。年1回、法人全体で職員勤務評定を実施し、職員一人ひとりの能力・実績・意欲等を的確に把握し、勤務能力の増進、適材適所の人事配置に役立てられています。さらに、法人が設置する「職員勤務評定要綱」には、評価項目ごとに要素や着眼点、職務に必要なとされる水準の例示を分かりやすく示し、評定者によって評価にバラつきが生じないように工夫されています。資格取得支援制度を設け、試験や受講日を勤務扱いにしたり、費用の助成や取得後の手当など、職員の質の向上とスキルアップの仕組みが整備されています。法人内研修の他、職員一人ひとりの教育ニーズに応じて年間で外部研修受講の計画を立てたり、他法人施設への見学などを通して、学ぶ姿勢を大切にしながら、支援の質と職員の意欲向上にも積極的に取り組まれていることが伺えました。実習生の受け入れも積極的に行われており、「実習生の受け入れに関する申し合わせ事項」を整備し、全体で共有しながら学園全体で実習生を受け入れる体制を構築されています。

2 組織の運営管理	(3)安全管理 自己評価:NO.13	危機管理に関する対応については、これまで学園で実際に起こった事例を記録し、これらをマニュアルとして発生要因と分析を行いながら改善を図り、自分たちが文書化したマニュアルを次の世代に受け継がれています。危険箇所を見つけた場合は、その都度改善するように努められています。
	(4)設備環境 自己評価:NO.14-15	アネックス棟1・2階部分を3つの寮に分け、それぞれの寮にトイレや洗面台が設置されています。特に、臭気には気を配っており、他施設で学んだ対策を参考にしながら、清掃や汚物処理等を徹底されています。開設から年月が経過しており、建物の老朽化も見られますが、学園では次年度にかけてほとんどの施設・設備の大規模修繕工事を予定されており、入所者の快適な生活の場を確保するための環境づくりとなるよう、職員の意見を聞きながら検討されています。
	(5)地域との連携 自己評価:NO.16	地域の行事等には積極的に参加されており、毎年開催される「沼田町ふるさと祭り」には、演芸の披露やアート作品の展示等で地域との交流を持たれています。理事長は、関係地域の会合等に積極的に参加し、地域のニーズについて協議、情報交換する機会を持たれています。ボランティアの受け入れについては、手順を確立させ、法人全体で周知されています。
	(6)事業の経営・運営 自己評価:NO.17-18	理事長は、広島市障害福祉施設連盟の理事にも就任されており、関連事業者等と連携を図りながら制度に関するさまざまな情報について意見交換されています。また、日本知的障害者福祉協会や県経営協等の会議や研修等にも積極的に参加されています。財務諸表は、法人ホームページや広報誌「太田川学園だより」などで公開されています。
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	個人情報保護規程を定め、個人情報記載された資料等は鍵のかかる場所に保管するとともに、重要事項説明書に個人情報の取り扱いについて記載し、入所者や保護者等にも周知されています。法人が設置する権利擁護委員会を中心に、利用者に対する虐待やその他の利用者の権利利益を侵害する行為の防止について検討されており、啓発活動や職員研修の実施に取り組みられています。また、事例を用いた具体的な研修内容を企画し、職員にとってより実践的な内容と併せて外部講師からの助言を受けることで客観的で専門的な視点を学ぶ研修が行われています。 利用者満足の上に向けた取り組みや利用者の意見等の対応については、自己評価をD評価とされていましたが、実際には、行事後アンケートの実施や利用者・保護者から個別に意見聴取し、得た調査結果を分かりやすく表にして分析されていたり、学園全体で決められた手順での対応を事例集にされています。 苦情解決の仕組みについては、第三者委員に定期的に施設を訪問してもらう機会を設け、施設の状況や雰囲気などを把握してもらうとともに、日常から入所者との関係づくりを行いながら苦情解決の斡旋ができるように準備されています。 ◎今後は、アンケート結果を入所者や保護者にフィードバックする手段として、広報誌への掲載などを検討されることを提案します。
	(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価:NO.25-28	第三者評価を実施する過程で、自己評価を現場職員だけでなく、理事長や法人事務局、給食センター職員など、多くの職員で実施されています。また、自己評価結果をまとめる過程で、多くの気づきを得られています。 個々のサービスについては、個別支援計画書や行動援護支援計画シート(手順書)で入所者一人ひとりの状況に応じた支援となるよう、職員間で周知徹底されています。入所者の日々の様子をケース記録に残し、サービスが適切に提供されているか月間要約(1か月のダイジェスト)で分かりやすくまとめておられます。
	(3)サービスの開始・継続 自己評価:NO.29-32	パンフレットやホームページを作成し、必要な情報を分かりやすく伝えられています。年4回発行の広報誌「太田川学園だより」で、行事の予定や活動の様子などを発信されています。契約時には、入所者一人ひとりの現状を踏まえた説明をするように心がけられています。契約を終了する場合も、相談支援事業所職員が中心となって相談に応じられています。

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 自己評価:NO.1-7	<p>建物の老朽化が見られますが、その都度、破損した箇所は修繕を行い、入所者の快適な生活の場の確保に取り組まれています。施設内は、車いす等も移動できるスペースが保たれており、安全面に配慮されています。トイレや洗面所など施設の共有部分の清掃は、寮ごとに管理担当者を決め、毎日、清掃の実施とチェックが行われています。入所者の作品を大事に扱われており、創作活動で作成した作品は廊下や食堂に飾られています。</p> <p>危機管理については、法人が設置する安全対策委員会を中心に、非常事態に備えた体制を整えられています。学園全体の訓練にあわせて、土砂災害訓練は施設内独自に年2回開催されています。不審者侵入を想定した侵入防止策や侵入時の対応については、事例を基にした具体的な対応策が立てられています。また、敷地内の外灯を明るいうらやみに変えたり、警察署や近隣住民と必要な情報交換を行うなど、不審者対策に取り組まれています。</p> <p>健康食育委員会を中心に、食中毒や感染症に対する予防及び発生後の対策についての実演研修等を実施し、職員が必要な知識をもって対応できるように取り組まれています。</p> <p>給食センターでの衛生管理については、調理設備や器具は、業務終了後必ず点検と洗浄を行い、殺菌乾燥するとともに、清掃・設備点検等の実施記録を作成されています。食事は、適温提供を心がけ、3時間前からの調理開始で常温放置しないよう徹底されています。また、加熱後の食品は、2時間以内に喫食することが徹底されており、これを超える場合は廃棄されています。</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>個別支援計画は、学園で統一した様式が整備され、評価票の書き方事例を作成し、職員によってバラつきが生じないように工夫されています。法人が年1回実施する「個別支援計画作成研修」では、対象者を変えながら、3年周期で全職員が受講できるように取り組まれています。入所者個々の支援目標を分かりやすく1枚の表にまとめ、毎月のモニタリング結果をチェック方式の記載方法に統一するなど、誰が見ても一目で把握できるように工夫されていました。6か月に1回の計画の見直しを基本に、入所者の状況の変化に応じて、随時、変更されています。入所者との日々の関わりの中での言動や表情など、さまざまな視点で気持ちを汲み取り、得た情報を職員間で共有し、計画に取り入れられています。</p>
	(3)利用者の人権の尊重 自己評価:NO.12-15	<p>入所者一人ひとりの意向や希望をできるだけ正しく理解できるよう努力されており、それらを尊重した支援に取り組まれています。意思疎通が難しい入所者には、絵カードや写真、パネルを使い、視覚的に判断しながら入所者の自発的なコミュニケーションとなるよう工夫されています。障害特性から集団での協議の場を設けることが難しい状況ですが、聞き取り可能な入所者には意思や希望を聞き取りされています。</p> <p>外出や行事等で入所者の年齢や趣味・嗜好を模索し、化粧や洋服などの身だしなみについて提案されています。日頃の関わりの中で表情など非言語コミュニケーションも含めて本人の意向に添った支援となるよう取り組まれています。</p> <p>「太田川倫理綱領・職員行動基準」の中で、入所者の権利を明らかにするとともに、法人で権利擁護委員会(全体会・小委員会)を設置し、権利擁護の必要性や仕組みについて検討し、年度ごとに権利擁護スローガンを掲げ、内容を職員にも周知されています。また、入所者の人権を尊重する姿勢を維持するために、職員専用のアンケート「心にゆとりBOX」を棟内に設置し、支援の中での悩みや疑問など職員同士が気づき教え合える環境づくりに努力されています。</p>
	(4)人材養成 自己評価:NO.16	<p>地域住民やボランティアに太田川学園を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えられています。学園主催の「おたがわまつり」では、ボランティア募集のチラシを地域の公共施設に掲示したり、各関係機関や福祉大学・専門学校等の学生に呼びかけし、学園の取り組みを理解してもらい機会をつくられています。また、地域の各種団体の活動にも積極的に参加するなど、学園内外で地域の人々との交流を深められています。</p>
	(5)情報提供の体制 自己評価:NO.17	<p>サービス管理責任者や管理職を中心に、重要事項説明書、契約書の内容を、入所者または保護者に丁寧に説明されています。契約書、重要事項説明書は書面にして、入所者や保護者に渡されています。必要に応じて、成年後見制度の利用をすすめておられます。</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	障害特性の理解につながる研修に積極的に参加し、援助技術や知識を習得されています。また、外部研修で学んだ内容を報告書にまとめ、全職員に回覧するなど、職員全体が意識統一できるよう取り組まれています。記録の記載方法については、個別に指導したり、「行動援護従事者会議」でトレーニングされています。入所者一人ひとりへの支援方針は、個人支援目標を一覧にしたものを職員に配布し、全体で共有できるよう工夫されています。記録等は施錠された支援員室に保管されており、記録には目隠しとなるよう表紙を付け、厳重に取り扱われていることが確認できました。
	(2)職員の育成 自己評価:NO.20-22	月1～2回開催する支援会議や日々の業務連絡の際に話し合いの時間を設け、常に情報を共有できるように取り組まれています。また、会議に参加できなかった職員は、議事録などで確認する仕組みを確立されています。管理職や主任がスーパーバイザーの役割を担い、日常的に助言指導を行われています。相談しやすい環境、関係づくりに取り組み、管理職、職員間のコミュニケーションを通して、援助技術や知識を習得されています。さらに、「心にゆとりBOX」では、職員個人の些細な気づきや疑問、悩みを聞き取り、解決していく仕組みをつくり、職員の心のケアに努められています。 ◎会議録・研修報告書の職員回覧や、清掃後のチェックは丁寧に行われていますが、訪問調査当日は残念ながら、それらを各職員が確認済であることが分かる足跡を明確にされていない書類も見られました。今後は、職員が確認したということが一目で分かるように、サインや押印などで誰もが確認できる足跡残しを工夫されてみてはいかがでしょうか。
	(3)適切なサービスの提供 自己評価:NO.23-36	入所者の持つ能力を引き出せるように、部内ミニ学習会を開き、入所者個々の強みに着目した活動を職員全体で意識できるよう取り組まれています。アート作品は、入所者の作品を一つひとつ額に入れるなど、丁寧にホールに展示されていました。また、市内の美術館では「ハナサクモリの芸術家たち」の個展をはじめ、様々な取り組みに挑戦していることから、入所者一人ひとりの個性や強みを大切に、また育てる支援が行われています。日常の生活の中でも、買物や掃除当番等、入所者本人の負担とならず楽しく取り組めるよう工夫されています。外出行事での行先の情報や生活の中でのやりたい事等、言葉だけではなく、写真を用いて丁寧に説明しながら、意思決定できるように工夫されています。日々の健康状態を「健康観察表」に記入し、看護師が毎朝確認されています。口腔ケアについては、職員研修の歯磨き講習会を実施し、職員自らが歯磨き体験をすることで支援に活かされています。食事は、法人が運営する作業所の農家で栽培する季節の野菜が使われています。月1回、複数種類用意されたメニューから、入所者個々が食べたい物を選択できる「レストランメニュー」を提供されています。入所者ごとに食事箋や栄養ケア計画を策定し、それぞれの嗜好や状態に応じた食事提供に取り組まれています。入所者一人ひとりの残存機能の活用を重視して、着替え・洗面・入浴・排泄等、自力でできる範囲を把握しながら必要な支援をされています。排泄時の同性介助や入浴時に扉と内側カーテンを閉めるよう徹底するなど、入所者の羞恥心に配慮した支援に取り組まれています。金銭管理については、「太田川学園利用者預り金等取扱規程」を定め、法人事務局で厳重に管理されています。
	(4)家族への支援 自己評価:NO.37-38	月1回、家族面会日を開催し、面会に来た保護者と入所者本人の状態や生活状況を共有するとともに、入所者・保護者の意向や希望と一緒に確認されています。また、家族に伝える内容に漏れがないようシナリオを作成し、それらを職員とも共有されています。入所者が作成した作品や行事の様子を施設内に掲示するなど、入所者の暮らしぶりが分かるように工夫されています。
	(5)他機関との連携 自己評価:NO.39-40	日常的に地域と連携した活動は、法人事務局や相談支援事業所を中心に行われています。法人で開催する行事には、地域のボランティアグループだけでなく、地元の高等学校や大学にも協力を呼びかけておられます。行政や支援相談機関との情報共有に努め、他機関との協力体制の構築を重要視されています。
3 地域事業所の	(1)地域とのつながり 自己評価:NO.41-42	自己評価をD評価とされていましたが、実際には、施設単位ではなく法人事務局を中心に地元関係機関や地域との活動に取り組まれていることが確認できました。地元町内会が開催する敬老会では、学園の広場を場所提供されています。理事長が地域の防災会議に参加し、災害発生時に地元関係機関から支援を受けたい内容、学園からの協力内容について協議されています。

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。	B	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。	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。	B	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。	C	B	
----	--------	---	---	---	--

(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。	B	B	

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。	D	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。	B	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。	C	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。	D	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。	D	B	
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	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	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。	B	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/入所版)

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。	A	A	
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。	B	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。	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

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	A	
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	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。	A	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。	A	A	
29	機能訓練・生活訓練	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ますか	A	A	
30	地域生活への移行と地域生活の支援	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ますか	C	B	
31	就労支援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ますか	—	—	
32	就労支援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ますか	—	—	
33	就労支援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ますか	—	—	
34	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	
35	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	
36	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。	C	A	

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

(4)家族への支援

37	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	
38	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

39	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。	C	A	
40	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

41	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。	D	A	
42	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。	D	B	

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（アネックス棟）

集計入力日：平成30年8月21日

送付数 30

回答数 19（回収率63.3%）

（少数第2位以下四捨五入）

Q.1 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？

	全体	割合
よく聞いてくれる	12	63.2%
まあ聞いてくれる	7	36.8%
あまり聞いてくれない	0	0.0%
全く聞いてくれない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

Q.2 施設でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理等について、家族への報告がありますか？

	全体	割合
よくある	12	63.2%
ときどきある	7	36.8%
ほとんどない	0	0.0%
全くない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

Q.3 職員は、ご本人の個別支援計画をご家族にわかりやすく説明したり、一緒に内容に関する話し合いをしたりしていますか？

	全体	割合
説明を受け、一緒に話し合っている	17	89.5%
説明は受けたが、話し合っていない	2	10.5%
説明も話し合いもない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

Q.4 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかっていると思いますか？

	全体	割合
よく理解している	8	42.1%
まあ理解している	10	52.6%
理解していない	0	0.0%
わからない	1	5.3%
無回答	0	0.0%

Q.5 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

	全体	割合
よく対応してくれる	11	57.9%
まあ対応してくれる	8	42.1%
あまり対応してくれない	0	0.0%
全く対応してくれない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（アネックス棟）

Q.6 施設に入所したことで、ご本人のいきいきとした表情や姿が見られるようになりましたか？

	全体	割合
よく見られる	5	26.3%
ときどき見られる	7	36.8%
ほとんど見られない	2	10.5%
わからない	4	21.1%
無回答	1	5.3%

Q.7 ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところに出かけていますか？

	全体	割合
よく出かけている	5	26.3%
ときどき出かけている	9	47.4%
ほとんど出かけていない	0	0.0%
わからない	5	26.3%
無回答	0	0.0%

Q.8 ご本人の健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

	全体	割合
全くない	3	15.8%
あまりない	6	31.6%
少しある	9	47.4%
大いにある	1	5.3%
無回答	0	0.0%

Q.9 施設は、ご家族が気軽に訪ねていきやすい雰囲気ですか？

	全体	割合
大変行きやすい	6	31.6%
まあ行きやすい	13	68.4%
行き難い	0	0.0%
とても行き難い	0	0.0%
無回答	0	0.0%

Q.10 職員の言葉づかいや接遇態度については満足していますか？

	全体	割合
満足している	9	47.4%
ほぼ満足している	9	47.4%
少し不満がある	1	5.3%
かなり不満がある	0	0.0%
無回答	0	0.0%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（アネックス棟）

Q.11 ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

	全体	割合
満足していると思う	6	31.6%
どちらともいえない	5	26.3%
不満があると思う	2	10.5%
わからない	6	31.6%
無回答	0	0.0%

Q.12 ご家族は、今のサービスに満足していますか？

	全体	割合
大変満足している	5	26.3%
まあ満足している	14	73.7%
少し不満がある	0	0.0%
大いに不満がある	0	0.0%
無回答	0	0.0%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（アネックス棟）

【自由記述：施設の良い点，優れている点】

1. 建物・設備・環境に関すること

- ・役所的な部分も見受けられるが，組織がしっかりしていると思う。
- ・前より掃除が徹底され，清潔保持に気を配ってくれていることが伺える。

2. 支援内容に関すること

- ・運動会や日帰り旅行など親子で一緒に参加できる行事があるところ。
- ・本人が興味を持てるよう活動内容を工夫してくれるところ。
- ・栄養に配慮した食事の提供をしてもらえる。
- ・毎日の入浴。
- ・定期的に健康診断を実施してくれるところ。
- ・通院の付き添いをしてくれる。
- ・毎食後の歯磨き。
- ・旅行や余暇活動の実施。
- ・入院が必要となった場合や健康面で状態が悪いときなど，面倒をよく見てくれる。
- ・アンケートを実施してくれるので，入所者本人の事を考え支援に活かしてくれるんだろうなと思うと嬉しい。

3. 職員の態度・対応に関すること

- ・職員が明るく丁寧に接してくれる。
- ・入所者に対し良い対応をしてくれる。
- ・声掛けをしてもらえる。
- ・職員は，入所者がいつも笑顔で過ごせれるように接してくれる。

4. その他

- ・家族としては大変感謝しており，ありがたいと思っている。(2)
- ・毎月，施設の掃除や園の行事で他の入所者家族とも会う機会があり，共通の悩みなどを話したり相談したりすることができるので良い。
- ・太田川学園に入所できて良かったと心の底から思っている。

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園第1成人部（アネックス棟）

【自由記述：施設に改善してほしい点，気になる点】

1. 建物・設備・環境に関すること

- ・早く建物を建て替え，綺麗な所に住ませてほしい。
- ・防犯面が少し心配である。夜は職員も少なく，棟ごとは施錠されているが施設全体にはフリーで入れるところが不安。
- ・施設の老朽化。
- ・ウォッシュレットトイレの導入を検討してほしい。

2. 支援内容に関すること

- ・パンツが汚れていることがあるので，排泄後の拭き取りがちゃんとできているか確認してほしい。
- ・感染症が発生した場合，出た棟だけではなく全体で取り組んでほしい。

3. 職員の態度・対応に関すること

4. その他

- ・職員は，入所者の支援を含め仕事が多く大変だと思う。夜勤も2人体制でなかなか手が届かないこともあると聞く。もう少し職員の数を増やして働きやすくなればと思う。
- ・本人が高齢になった時が心配である。



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	(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	平成30年5月31日
	事業所との評価結果の確定日	
	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	太田川学園生活介護事業所	種 別	障害福祉サービス / 生活介護		
事業所代表者名	所長 椿本 晴久	開設年月日	平成2年6月1日		
設置主体	社会福祉法人 三矢会	定 員	70人	利用人数	60人
所 在 地	〒731-3164 広島県広島市安佐南区伴東3丁目16-1				
電話番号	082-848-0130	FAX番号	082-848-0810		
ホームページアドレス	http://otagawagakuen.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	毎月:誕生者会, 余暇外出 春の行楽(5月), 運動会(6月), おおたがわまつり(10月), 秋の行楽(10月), 活動打上げ(2月)
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
	○食堂 2か所
	○浴室 2か所
	○機能訓練室 1か所
	○作業室 4か所
	○便所 11か所
	○多目的室 1か所

職員の配置

職 種	人 数(うち常勤人数)	職 種	人 数(うち常勤人数)
施設長	1人(1人)	看護職員	1人(1人)
事務員	2人(2人)	栄養士(管理栄養士含む)	1人(1人)
生活相談員または指導員	17人(13人)	サービス管理責任者	1人(1人)

Ⅱ. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

太田川学園は、知的障害の入所施設として、広島県3郡の町村長会等が母体となって経営主体が設立され、今年で開園50年を迎える施設です。平成27年度に、業務実施体制を改編し、組織体制の改革に取り組んでおられます。また、2年以上をかけて老朽化した建物の改築を予定しているなど、時代に合った施設運営に向けた改善に積極的に取り組まれています。

生活介護事業所は広大な敷地の一角にあり、平成25年に改築した近代的な新棟の他に、渡り廊下で繋がる隣接の棟の一階部分の2つに分かれて運営されています。新棟に入るとBGMが館内に流れており、ホールは広く、吹き抜けの天井は見上げるほどに高く、1・2階ともに壁は白色に統一しているなど清潔感のある建物でした。一方、他棟は新棟に比べて若干の年代を感じますが、それぞれに十分な広さを持った空間が確保されていました。

運営や支援等については、月に2回の「園長会」や「サービス管理責任者会議」等を通して各事業所間で話し合い、法人として統一性のある運営と支援に取り組まれています。人材育成は、「自らの言葉で説明できる人材を育てたい」という強い思いを持たれていました。今回が初めての第三者評価受審でしたが、これを通して改革を進め、人材育成に役立てていきたいと語られたことが印象的でした。

職員業務の質の向上を目的に、マニュアルの作成・周知・実施による業務標準化を行い、これとは別に不審者対応や不適切なケアなどの危機管理は事例を記録し、これらをマニュアルとして現場に活かせるよう具体的に改善点を図り、職員に周知されています。また、職員自らが文章化したマニュアルなどを次の世代に繋いでいきたいと話されていたことから、法人を挙げて職務や福祉に対する意欲を強く感じる施設でした。

今後はさらなる利用者へのサービスの質の向上に向けて、利用者の様々な生活場面における本人参加の実践や利用者の地域との交流の活性化が期待されます。

◎特に評価の高い点

(1)法人が設置する権利擁護委員会を中心に、事例を用いた具体的な研修を企画することで実践力を高め、また、外部講師からの助言を受けることで客観的で専門的な視点を学ぶ研修が行われています。また、生活介護事業所では、独自に権利擁護スローガンを作成し、「『権利侵害ゼロへの誓い』宣言書」を掲示するなど、人権や虐待防止への積極的な取り組みは高く評価できる点と言えます。

(2)苦情解決の仕組みで設置する第三者委員に期待されている役割の一つとして、学園の苦情受付担当者には申し出にくい苦情への対応があります。太田川学園では、第三者委員に定期的に施設を訪問してもらう機会を設け、施設の状況や雰囲気などを把握してもらうとともに、日常から利用者との関係づくりを行いながら苦情解決の斡旋ができるように準備されています。

(3)人材育成は、理事長自らが全職員と個人面談を行い、また、所長は職員と年に数回の個人面談を通して、個々の目標達成に向けて努力されています。その他、「資格取得支援制度」や「勤務評定」、施設外研修への奨励、他法人の事業所への見学など、学ぶ姿勢を大切にしながら、支援の質と職員の意欲向上にも積極的に取り組まれていることが伺えました。

(4)サービス面においては、利用者個々の状態に合わせた支援に取り組むため、入浴や排泄等、それぞれの場面での個別の手順書を分かりやすく整理されており、職員全体で統一した支援に取り組まれていることが伺えました。

◎特に改善を求められる点

管理運営編・サービス編ともに、第三者評価結果はA評価の項目が多く、全般的に大きな課題はありませんでした。よって、さらなる発展を期待し、次の点を提案させていただきます。

(1)利用者や保護者からのサービスに対する希望や意見は行事アンケートなどでよく把握されていますので、今後は、そのアンケート結果を利用者や保護者にフィードバックする手段として、広報誌の「太田川学園だより」などでアンケート調査結果を掲載することを提案します。

(2)会議録・研修報告書の職員回覧等は丁寧に行われていますが、訪問調査当日は残念ながら、それらを各職員が確認済であることが分かる足跡を明確にされていない書類も見られました。今後は、職員が確認したということが一目で分かるように、サインや押印などで誰もが確認できる足跡残しを工夫されてみてはいかがでしょうか。

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

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	法人理念である「ビジョン(目的)」「ミッション(役割と責任)」「バリュー(学園が生み出す価値)」を具体的に示し、法人としての基本方針が明文化されています。「目指す学園像」を掲げ、「利用者が『来て良かった』、保護者が『行かせて良かった』、地域が『あって良かった』、職員が『勤めて良かった』と言えるような、全ての人々から信頼され必要とされる、地域における福祉の拠点となる開かれた学園」を組織内外に示し、職員全体で共有されています。さらに、理念・基本方針を印刷し職員に配布する他、新規採用職員には、理事長自らが理念や基本方針について説明されています。
	(2)計画の策定 自己評価:NO.3-4	法人として中・長期的なビジョンを持ち、3か年の太田川学園中期経営計画を策定されています。中期経営計画には、これまでの成果と課題を踏まえて、3年後の「在りたい姿」、「目指すべき目標」を明確にされています。計画の進捗状況を項目ごとに分かりやすく表示し、実績や今後の計画、評価・課題を示されています。それらを理事会・評議員会で審議し、意見を聞かれています。また、理事会・評議員会には、各施設の所長や所長も陪席し、求めに応じて具体的に説明されています。年度毎の事業計画では、各施設で具体的な支援目標を立て、それらに基づいた支援や活動計画が組み込まれています。策定された計画は、全職員に回覧されています。
	(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	職員に対して遵守すべき法令等の周知については、法人全体で意識統一を図るため、理事長が会議や研修等で伝えておられます。理事長は、就任後に法人に在籍する職員一人ひとりと面談を行われてきました。所長は、自らの役割と責任を明確にするとともに、会議や職員との間で年に数回行う面談の場で職員に伝えられています。管理能力発揮のために必要な研修や会議に積極的に参加し、視野を広げる努力をされています。また、現場の課題や問題点について常に情報収集するように努め、改善に向けて主任等と協議を重ねながら取り組まれています。年2回の職員面談では、事前に「所長が伝えること」「職員が面談時に伝えること」を文章にして配布されています。所長は、職員個々が掲げる目標を把握し、理事長と共有しながら職員の意見と主体性を重視した業務改善に積極的に取り組まれています。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価:NO.7-8	制度改正や地域状況など、事業経営を取り巻く環境については、理事長が率先して情報収集を行い、的確に把握されています。月2回を定例に実施する所長会等で各拠点の所長・所長と得た情報を共有し、分析した内容を中期経営計画にも反映されています。また、改善すべき課題に対して、職員に意見を聞いたり、必要に応じて税理士からアドバイスを得たりされています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価:NO.9-12	理事長や所長が職員一人ひとりと面談し、個人の目標の設定と達成状況の把握が行われています。また、悩みや困ったことなどをいつでも相談できる体制を整え、職員が安心して業務ができる環境づくりに取り組まれています。年1回、法人全体で職員勤務評定を実施し、職員一人ひとりの能力・実績・意欲等を的確に把握し、勤務能力の増進、適材適所の人事配置に役立てられています。さらに、法人が設置する「職員勤務評定要綱」には、評価項目ごとに要素や着眼点、職務に必要とされる水準の例示を分かりやすく示し、評定者によって評価にバラつきが生じないように工夫されています。資格取得支援制度を設け、試験や受講日を勤務扱いにしたり、費用の助成や取得後の手当など、職員の質の向上とスキルアップの仕組みが整備されています。法人内研修の他、職員一人ひとりの教育ニーズに応じて年間で外部研修受講の計画を立てたり、他法人施設への見学などを通して、学ぶ姿勢を大切にしながら、支援の質と職員の意欲向上にも積極的に取り組まれていることが伺えました。実習生の受け入れも積極的に行われており、「実習生の受け入れに関する申し合わせ事項」を整備し、全体で共有しながら学園全体で実習生を受け入れる体制を構築されています。

2 組織の運営管理	(3)安全管理 自己評価:NO.13	危機管理に関する対応については、これまで学園で実際に起こった事例を記録し、これらをマニュアルとして発生要因と分析を行いながら改善を図り、自分たちが文書化したマニュアルを次の世代に受け継がれています。危険箇所を見つけた場合は、その都度改善するように努められています。
	(4)設備環境 自己評価:NO.14-15	生活介護事業所は、平成25年に改築した近代的な新棟の他に、渡り廊下で繋がる隣接の棟の一階部分の2つに分かれて運営されています。新棟の2階天井まで吹き抜けのホールとなっており、1・2階ともに壁は白色に統一されています。一方の棟は、新棟に比べて若干の年代を感じますが、それぞれに十分な広さを持った空間が確保されていました。特に、臭気には気を配っており、他施設で学んだ対策を参考にしながら、清掃や汚物処理等を徹底されています。
	(5)地域との連携 自己評価:NO.16	地域の行事等には積極的に参加されており、毎年開催される「沼田町ふるさと祭り」には、演芸の披露やアート作品の展示等で地域との交流を持たれています。理事長は、関係地域の会合等に積極的に参加し、地域のニーズについて協議、情報交換する機会を持たれています。ボランティアの受け入れについては、手順を確立させ、法人全体で周知されています。
	(6)事業の経営・運営 自己評価:NO.17-18	理事長は、広島市障害福祉施設連盟の理事にも就任されており、関連事業者等と連携を図りながら制度に関するさまざまな情報について意見交換されています。また、日本知的障害者福祉協会や県経営協等の会議や研修等にも積極的に参加されています。財務諸表は、法人ホームページや広報誌「太田川学園だより」などで公開されています。
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	個人情報保護規程を定め、個人情報に記載された資料等は鍵のかかる場所に保管するとともに、重要事項説明書に個人情報の取り扱いについて記載し、利用者や保護者等にも周知されています。法人が設置する権利擁護委員会を中心に、利用者に対する虐待やその他の利用者の権利利益を侵害する行為の防止について検討されており、啓発活動や職員研修の実施に取り組みられています。また、事例を用いた具体的な研修内容を企画し、職員にとってより実践的な内容と併せて外部講師からの助言を受けることで客観的で専門的な視点を学ぶ研修が行われています。 利用者満足の向上に向けた取り組みや利用者の意見等の対応については、自己評価をD評価とされていましたが、実際には、行事後アンケートの実施や利用者・保護者から個別に意見聴取し、得た調査結果を分かりやすく表にして分析されていたり、学園全体で決められた手順での対応を事例集にされています。 苦情解決の仕組みについては、第三者委員に定期的に施設を訪問してもらう機会を設け、施設の状況や雰囲気などを把握してもらうとともに、日常から利用者との関係づくりを行いながら苦情解決の斡旋ができるように準備されています。 ◎今後は、アンケート結果を利用者や保護者にフィードバックする手段として、広報誌への掲載などを検討されることを提案します。
	(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価:NO.25-28	第三者評価を実施する過程で、自己評価を現場職員だけでなく、理事長や法人事務局、給食センター職員など、多くの職員で実施されています。また、自己評価結果をまとめる過程で、多くの気づきを得られています。 個々のサービスについては、個別支援計画書や行動援護支援計画シート(手順書)で利用者一人ひとりの状況に応じた支援となるよう、職員間で周知徹底されています。利用者の日々の様子をケース記録に残し、サービスが適切に提供されているか月間要約(1か月のダイジェスト)で分かりやすくまとめておられます。
	(3)サービスの開始・継続 自己評価:NO.29-32	パンフレットやホームページを作成し、必要な情報を分かりやすく伝えられています。年4回発行の広報誌「太田川学園だより」で、行事の予定や活動の様子などを発信されています。契約時には、利用者一人ひとりの現状を踏まえた説明をするように心がけられています。契約を終了する場合も、相談支援事業所職員が中心となって相談に応じられています。

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:N0.1-7	<p>事業所の中は車いす等も移動しやすく、安全に配慮された構造となっています。棟内の清掃は、担当者を決め、利用者の降園後に実施されています。作業室や農園芸ができるコーナーを作るなど、活動の幅を広げるスペースが確保されています。</p> <p>危機管理については、法人が設置する安全対策委員会を中心に、非常事態に備えた体制を整えられています。不審者侵入を想定した侵入防止策や侵入時の対応については、事例を基にした具体的な対応策が立てられています。また、敷地内の外灯を明るいライトに変えたり、警察署や近隣住民と必要な情報交換を行うなど、不審者対策に取り組まれています。</p> <p>健康食育委員会を中心に、食中毒や感染症に対する予防及び発生後の対策についての実演研修等を実施し、職員が必要な知識をもって対応できるように取り組まれています。</p> <p>給食センターでの衛生管理については、調理設備や器具は、業務終了後必ず点検と洗浄を行い、殺菌乾燥するとともに、清掃・設備点検等の実施記録を作成されています。食事は、適温提供を心がけ、3時間前からの調理開始で常温放置しないよう徹底されています。また、加熱後の食品は、2時間以内に喫食することが徹底されており、これを超える場合は廃棄されています。</p> <p>食中毒・感染症が発生した場合には、保護者の迎えまでに隔離する場所を決めるなど、蔓延を防ぐための対応手順を職員全体で周知されています。</p>
	(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み 自己評価:N0.8-11	<p>個別支援計画は、学園で統一した様式が整備されています。法人全体のサービス管理責任者会議や個別支援計画作成研修で、計画作成の記載方法や見直しを行い、利用者の身体状況や生活状況、希望する活動について具体的に反映できるよう取り組まれています。利用者の毎日の様子を観察し、月2回以上開催する支援会議で情報交換と意識統一が図られています。6か月に1回の計画の見直しを基本に、利用者の状況の変化に応じて、随時、変更されています。年度始めに開催する保護者との顔合わせ会で面談の時間を設け、ケース担当者を中心に保護者の意見や要望を聞かれています。</p>
	(3)利用者の人権の尊重 自己評価:N0.12-15	<p>利用者一人ひとりの意向や希望をできるだけ正しく理解できるよう努力されており、それらを尊重した支援に取り組まれています。利用者の状況に合わせて、絵や写真を使い、視覚的に判断できるよう工夫されています。作業内容や行事の企画を立てる際は、各作業場で利用者と職員が話し合いを行い、意見や希望を活動に反映されています。</p> <p>「太田川倫理綱領・職員行動基準」の中で、利用者の権利を明らかにするとともに、法人で権利擁護委員会(全体会・小委員会)を設置し、権利擁護の必要性や仕組みについて検討し、年度ごとに権利擁護スローガンを掲げ、内容を職員にも周知されています。また、利用者の意思・個性の尊重を図るための取り組みとして、利用者専用のポスターを作成し、随所に掲示されています。</p>
	(4)人材養成 自己評価:N0.16	<p>地域住民やボランティアに太田川学園を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えられています。学園主催の「おおたがわまつり」では、ボランティア募集のチラシを地域の公共施設に掲示したり、各関係機関や福祉大学・専門学校等の学生に呼びかけし、学園の取り組みを理解してもらおう機会をつくられています。また、地域の各種団体の活動にも積極的に参加するなど、学園内外で地域の人々との交流を深められています。</p>
	(5)情報提供の体制 自己評価:N0.17	<p>重要事項説明書、契約書の内容を、保護者に丁寧に説明されています。契約書、重要事項説明書は書面にして、利用者や保護者に渡されています。必要に応じて、成年後見制度の利用をすすめておられます。</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:N0.18-19	障害特性の理解につながる研修に積極的に参加し、援助技術や知識を習得されています。利用者一人ひとりの支援方針は、入浴や排泄等をそれぞれで一覧表にし、職員全体で共有されています。記録の記載方法については、個別に指導したり、「行動援護従事者会議」でトレーニングされています。利用者に関する情報は、所長室で管理し、不在時には必ず施錠されています。
	(2)職員の育成 自己評価:N0.20-22	毎日の朝会や終礼、定期的実施する支援会議で話し合いの時間を設け、常に情報共有できるように取り組まれています。また、会議に参加できなかった職員は、議事録などで確認する仕組みを確立されています。支援課長や主任を中心に、現場で日常的な助言指導を行っておられます。相談しやすい環境、関係づくりに取り組み、所長、職員間のコミュニケーションを通して、援助技術や知識を習得されています。各グループに管理職や主任を配置することで、職員が課題を一人で抱え込まず、組織で解決できるように、相談しやすい環境と関係づくりに努められています。 ◎会議録・研修報告書の職員回覧等は丁寧に行われていますが、訪問調査当日は残念ながら、それらを各職員が確認済であることが分かる足跡を明確にされていない書類も見られました。今後は、職員が確認したということが一目で分かるように、サインや押印などで誰もが確認できる足跡残しを工夫されてみてはいかがでしょうか。
	(3)適切なサービスの提供 自己評価:N0.23-31	利用者の持つ能力を引き出せるように、利用者個々の強みに着目した作業(さおり織り、手芸、アート等)を提供されています。余暇活動では、カラオケや動物園、ホテルバイキングなど、社会資源を活用した外出行事を企画されています。 利用者の健康状態については、医務観察記録で日々の健康状態を把握し、常駐の看護師や相談支援員、保護者、職員で連携をとられています。 食事は、給食センターで調理された物を提供されています。法人が運営する作業所の農家で採れた季節の野菜が使われています。月1回、複数種類用意されたメニューから、利用者個々が食べたい物を選択できる「レストランメニュー」を提供されています。利用者ごとに食事箋や栄養ケア計画を策定し、それぞれの嗜好や状態に応じた食事提供に取り組まれています。 入浴については、自宅での入浴が難しい利用者を対象に支援されています。トイレや浴室は、扉とカーテンで仕切られており、プライバシーを保護する取り組みが随所で見られました。 金銭管理については、「太田川学園利用者預り金等取扱規程」を定め、法人事務局で厳重に管理されています。
	(4)家族への支援 自己評価:N0.32-33	年度始めに保護者との顔合わせ会を開催し、利用者本人の状態や生活状況を共有するとともに、利用者・保護者の意向や希望を一緒に確認されています。また、相談支援事業所との連携も図りながら、利用者の障害特性理解に努められています。保護者からの相談に対しては、どのような方法・時間帯でも対応できるよう体制を整えられています。さらに、連絡帳などでその日の活動の様子を伝えるとともに、保護者から本人の自宅での様子について報告を受けるなど、情報共有を綿密に行われています。
	(5)他機関との連携 自己評価:N0.34-35	日常的に地域と連携した活動は、法人事務局や相談支援事業所を中心に、行われています。法人で開催する行事には、地域のボランティアグループだけでなく、地元の高등학교や大学にも協力を呼びかけておられます。行政や支援相談機関との情報共有に努め、他機関との協力体制の構築を重要視されています。
3 地域事業貢献所の	(1)地域とのつながり 自己評価:N0.36-37	自己評価をD評価とされましたが、実際には、施設単位ではなく法人事務局を中心に地元関係機関や地域との活動に取り組まれていることが確認できました。地元町内会が開催する敬老会では、学園の広場を場所提供されています。理事長が地域の防災会議に参加し、災害発生時に地元関係機関から支援を受けたい内容、学園からの協力内容について協議されています。

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。	B	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。	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。	B	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	B	

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。	C	B	
----	--------	---	---	---	--

(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。	B	B	

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。	D	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。	B	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。	C	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。	D	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。	D	B	
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	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	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。	B	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。	A	A	
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。	B	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	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。	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

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	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

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	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
(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	A	
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	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。	A	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。	A	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・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。	C	B	
(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。	C	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。	D	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。	D	B	

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園生活介護事業所

集計入力日：平成30年8月31日

送付数 54

回答数 37 (回収率68.5%)

(少数第2位以下四捨五入)

Q.1 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？

	全体	割合
よく聞いてくれる	19	51.4%
まあ聞いてくれる	16	43.2%
あまり聞いてくれない	2	5.4%
全く聞いてくれない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

Q.2 施設でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理等について、家族への報告がありますか？

	全体	割合
よくある	24	64.9%
ときどきある	8	21.6%
ほとんどない	2	5.4%
全くない	0	0.0%
無回答	3	8.1%

Q.3 職員は、ご本人の個別支援計画をご家族にわかりやすく説明したり、一緒に内容に関する話し合いをしたりしていますか？

	全体	割合
説明を受け、一緒に話し合っている	33	89.2%
説明は受けたが、話し合っていない	4	10.8%
説明も話し合いもない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

Q.4 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか？

	全体	割合
よく理解している	17	45.9%
まあ理解している	15	40.5%
理解していない	0	0.0%
わからない	5	13.5%
無回答	0	0.0%

Q.5 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

	全体	割合
よく対応してくれる	22	59.5%
まあ対応してくれる	14	37.8%
あまり対応してくれない	0	0.0%
全く対応してくれない	0	0.0%
無回答	1	2.7%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園生活介護事業所

Q.6 事業所を利用したことで、ご本人のいきいきとした表情や姿が見られるようになりましたか？

	全体	割合
よく見られる	18	48.6%
ときどき見られる	14	37.8%
ほとんど見られない	1	2.7%
わからない	4	10.8%
無回答	0	0.0%

Q.7 ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところに出かけていますか？

	全体	割合
よく出かけている	6	16.2%
ときどき出かけている	13	35.1%
ほとんど出かけていない	8	21.6%
わからない	9	24.3%
無回答	1	2.7%

Q.8 ご本人の健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

	全体	割合
全くない	9	24.3%
あまりない	15	40.5%
少しある	10	27.0%
大いにある	2	5.4%
無回答	1	2.7%

Q.9 施設は、ご家族が気軽に訪ねていきやすい雰囲気ですか？

	全体	割合
大変行きやすい	11	29.7%
まあ行きやすい	21	56.8%
行き難い	4	10.8%
とても行き難い	0	0.0%
無回答	1	2.7%

Q.10 職員の言葉づかいや接遇態度については満足していますか？

	全体	割合
満足している	16	43.2%
ほぼ満足している	16	43.2%
少し不満がある	3	8.1%
かなり不満がある	0	0.0%
無回答	2	5.4%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園生活介護事業所

Q.11 ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

	全体	割合
満足していると思う	22	59.5%
どちらともいえない	9	24.3%
不満があると思う	1	2.7%
わからない	4	10.8%
無回答	1	2.7%

Q.12 ご家族は、今のサービスに満足していますか？

	全体	割合
大変満足している	14	37.8%
まあ満足している	16	43.2%
少し不満がある	5	13.5%
大いに不満がある	0	0.0%
無回答	2	5.4%

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園生活介護事業所

【自由記述：施設の良い点，優れている点】

1. 建物・設備・環境に関すること

- ・建物も新しくなり，きれいな空間で過ごせるので気持ちが良い。
- ・アットホームな感じで良い。

2. 支援内容に関すること

- ・給食の栄養バランスが良く美味しい。量なども希望に合わせて調整してくれる。（2）
- ・本人の特性を理解し，無理強くないで，穏やかに楽しく過ごせるように取り組んでくれている。
- ・健康管理（検温，体重測定，食後の歯磨き）が徹底されている。
- ・行事等を色々と工夫してくれていると思う。
- ・家族が帰宅に間に合わない場合など，時間を延長して居残りさせてもらえる。
- ・連絡帳も毎日の様子を書いてあり，本人の頑張っている様子が見えて安心している。（2）
- ・月～金曜日まで毎日利用できる。
- ・車いすだけで過ごすのではなく，床に降ろし，自由に動く時間をとってくれている。
- ・太田川学園は非常に大きい施設なので，担当の職員が変わっても全体的に本人を把握してくれているので安心。
- ・ケース担当が決まっているので，誰に相談すればいいのかも明確になっており，責任もって対応してもらえる。
- ・利用者の希望に寄り添った支援に心がけてくれている。
- ・本人の状況を職員全員で共有してもらっているので安心。

3. 職員の態度・対応に関すること

- ・相談員，専門職員がよく話を聞いてくれ，安心して通わせられる。
- ・職員全員，利用者一人ひとりのことをよく見ている。
- ・職員の笑顔，接遇態度は満点だと思う。
- ・相談事に対しては対応が早く感謝している。
- ・職員全員がフレンドリーで安心できる。
- ・困っていることを的確に対処してくれ，分からない事があれば調べて教えてくれる。
- ・担当職員以外でも利用者や家族に声をかけてくれる。
- ・相談をすれば，早急に対応してくれる。

4. その他

- ・歴史が長く規模が大きい施設なので，経営状態等は安定しているように見受けられる。（2）
- ・本人も事業所への通いを楽しみにして喜んでいる。

福祉サービス第三者評価

■利用者・家族アンケート集計_太田川学園生活介護事業所

【自由記述：施設に改善してほしい点，気になる点】

1. 建物・設備・環境に関すること

- ・屋根がないため，雨の日は利用者も職員も大変。濡れないように何か対策を立ててほしい。
- ・園が傾斜の丘の上にあるので，公共交通機関を利用する家族にとっては行きづらい。

2. 支援内容に関すること

- ・金銭管理は園で責任持って管理するので絶対に間違えないと言われたが，過去に間違いなどもあったりしたので心配。
- ・本人の能力を考えると難しいのかもしれないが，何年も同じ作業で本人も飽きている。たまには違う作業ができるよう検討してほしい。
- ・定期的にトイレ対応をしてほしい。
- ・もう少し，家の近くまでバスが来てくれると助かる。
- ・職員配置などで難しいのは理解できるが，急なお願いでもショートステイの利用ができるよう検討してほしい。（2）
- ・ショートステイの受け入れ数の枠を増やしてほしい。（3）
- ・急に発熱した時，園まで迎えに来てほしいと言われるが，園に迎に行き病院へ受診しに行くのはとても大変である。公共交通機関しか手段がない家族はどうしているのか疑問に思う。
- ・いつも同じことを伝えているが，モニタリングなどの意見や要望が反映されない。
- ・法人自体が知的障害者の事ばかりで身体障害者の事はあまり考えてないように思う。アート活動は一部の利用者だけであり，「うちの子は何もできない」と言われている家族も多い。

3. 職員の態度・対応に関すること

- ・職員にもよるが，連絡帳での返事にやや不満を持っている。質問に対しての返答が遅かったりする。
- ・職員の資質向上，専門性に努めてほしい。（2）
- ・言葉遣い，マナーの悪い職員がいる。
- ・利用者や保護者を下に見ている職員がいる。
- ・話やすい職員と話しにくい職員がいる。

4. その他

- ・将来，入所施設を考えているが，入所したいと思った時期に空きがあるのか心配。
- ・職員の欠員が出た際，補充されない時がある。その分，職員が忙しくなり支援に影響が出てくるのではと気になる。（2）
- ・保護者同士が顔を合わせる機会が少ない。