

(様式第2号)

## 福祉サービス第三者評価結果報告書

### ①第三者評価機関名

公益社団法人岡山県社会福祉士会

### ②施設・事業所情報

名称：救護施設 浦安荘	種別：①入所②通所（通所・訪問） ③一時入所④居宅訓練⑤生活困窮者就労訓練事業		
代表者氏名：岸本 信義	定員（利用人数）：①90名②35名 ③2名④2名⑤2名		
所在地：〒702-8026 岡山県岡山市南区浦安本町209			
TEL：086-263-9201	ホームページ： <a href="http://urayasusou209.jimdo.com/">http://urayasusou209.jimdo.com/</a>		
【施設・事業所の概要】			
開設年月日：1981年4月1日			
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 浦安荘			
職員数	常勤職員：	31名	非常勤職員 11名
専門職員	施設長	1名	通所事業職員 3名
	精神保健福祉士	1名	嘱託医 1名
	主任指導員	1名	看護師 2名
	指導員	1名	栄養士 2名
	介護職員	17名	調理員 7名
	介助員	1名	事務員 3名
	居宅訓練事業職員	2名	
施設・設備の概要	(居室数)	(設備等)	
	全室個室94室(定員90名) 【備品等】 クローゼット・エアコン・ベット・洗面台・机・イス ※テレビ持込可(22インチ以内)	集会室1室、静養室3室、一時入所2室、談話室2室、食堂1室、多目的室1室、面談室1室、洗濯室5ヶ所、トイレ12ヶ所(車イス可5ヶ所)浴室5ヶ所(大浴場2ヶ所・個人浴室2ヶ所・シャワー室1ヶ所)、作業室3室(作業場・喫茶グリュック・うらやすガラス等房)	

### ③理念・基本方針

救護施設浦安荘は、「温もりある地域社会の創造 ～安心・笑顔・希望のある人生の応援～」の基本理念のもと、精神障害者を中心に障害者・要保護者の自立と社会参加を支援しています。利用者ニーズをもとに個別支援計画を作成し、ひとりひとりの心身の状況や希望に応じた支援やその人らしい生活ができるように応援しています。

### ④施設・事業所の特徴的な取組

浦安荘は、利用者が規則正しい生活習慣を体得するよう支援し、職業を求め独立生活を目指す利用者を援助しています。

支援内容としては、1、生活支援では、日常生活の習慣を身に着け、社会適応能力を強めるよう支援します。2、就労支援では、社会復帰に必要な技術と体力を養い、勤労意欲が向上するよう支援します。3、作業支援では、イ) 荘内作業支援（室内軽作業、手芸、軍手、ガラス幸房、農耕園芸、荘内清掃作業等）、ロ) 外勤作業支援（地域の協力事業所に通勤しての就労体験）を行っています。

### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2022年6月1日（契約日） ～ 2022年10月21日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	2回（2016年度）

## ⑥総評

### ◇特に評価が高い点

#### 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

##### ・事業計画の策定

福祉サービスの質の向上への組織的計画的な取り組みとしては、中期・短期経営計画を策定していますが、内容は経営理念、経営戦略、中期経営計画、短期経営計画で構成されており、「現在の強み・弱み」の把握から始まり、将来のあるべき姿、現状課題とビジョン達成の方法を検討しています。短期計画では、実行計画を導くというユニークな構造を持ったものです。法人単位の計画ですが、施設単位の内容が表現されており、「2022 短期経営計画書」では、単年度の実行計画の項目が32項目もあり、壮大なるサービスの質向上への組織的・計画的な取り組みとなっています。

#### 評価対象 II 組織の運営管理

##### ・地域との交流と連携・地域交流

立地する地域では町内会に加入してメンバーシップを持って日常の交流をしています。「民生委員児童委員協議会」をはじめとする地区、市域・県域の諸団体との連携活動に積極的に参画しています。専門団体としては「岡山県保護施設協議会」、「岡山県地域公益活動推進センター」の運営に参画しています。「岡山市障害者基幹相談センター」の事業には、共同運営者として参加し、困難事例などの相談機能の強化に貢献しています。社会福祉充実計画は策定していませんが、近隣地区の4法人の協力で「子供食堂」を作るための準備をしているところです。なお、施設近辺では、地域の学童の登校時に職員が見守りを続けております。

#### 内容評価項目 A 支援の基本と権利擁護

##### ・支援の基本

全利用者が個室を利用し、プライバシーの保証された居室が個人生活のベースとなって、利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が整備されています。支援員が部屋に入る時もロックや声掛けをするなどプライバシーに配慮した支援がすべての基本になっています。

##### ・権利侵害の防止等

利用者権利侵害の防止等に関する取り組みが徹底されています。権利擁護委員会を設置して取り組んでおり、チェックリストなどを使って定期的な振り返りを行うとともに、研修・職員会議での協議などを継続して検証をしています。

勤務体制の変更やコロナ感染対策により、日中活動が縮小されていますが、生活を充実させるために必要な趣味や余暇活動に内容評価A-2-(2)-①で紹介している「えばやん」を取り入れて意欲を引き出しています。

また、利用者からの発案の「おやつ体操」、「起き上がりこぶし」、「カラオケ」など様々なプログラムを利用者の意見を取り入れて支援しています。

### ◇改善が求められる点

##### ・事業計画の策定

中期・短期の経営計画だけでなく、単年度事業計画も策定が必要です。事業計画を利用者等への周知については、施設が予定している「利用者との茶話会」の中などで、適切に行われることを期待します。

##### ・福祉人材の確保

福祉人材の確保、育成計画・人事管理の体制については、中期・短期経営計画で議論されておりますので、総合的な計画が策定されることを期待します。

・地域との交流、地域貢献

ボランティアマニュアルの作成、公益的な事業としての「子供食堂」作りの成果が近いうちにみられることを期待します。

・適切な福祉サービスの実施

災害時における利用者の安全確保のための取り組みとして、夜間を想定した訓練に焦点を当てて、年間を通じて計画的に避難訓練を実施しています。大規模災害に対しては、年1回の訓練を計画していますが、施設内外の環境・条件を検討して、計画内容と訓練手続きについては以下留意されて万が一の場合にも、一人も残らず安全に避難できることを期待します。

①上階の居住者が同じフロア内での一次避難ができる設備があり有効と思えます。ただし、その先、2次避難するための水平な移動ができません。緻密な連携のいる支援が必要ですので、訓練を重ねて、重々支援方法の改善を重ねることが必要です。毎回の訓練を通じて徹底的な改善をするためには、訓練ごとの反省を十分にしておき、真に有効な支援体制と支援方法を開発する必要があります。当面、実施している反省事項の記録内容が一層改善を促していくようになると期待します。

②大規模災害の場合は、施設外部の協力なしにはかなわないと思われれます。支援者が納得できる避難方法になるよう、訓練を通じて改善策を出し合い、最善の計画ができるまで改善を重ねられることを期待します。

内容評価項目 A 支援の基本と権利擁護

・支援の基本

事故報告書やヒヤリハットの中で転倒事故や利用者が薬を落として見つからず不明になるなどがあげられています。薬も利用者の状態によっては、自立のための見守りだけでなく落とさないようにする支援方法も工夫されてははいかがでしょうか。高齢化が進む中で、車いすや歩行器の使用をする利用者が増加することは避けられません。利用者のADLの低下を防ぐために隣接の病院などの理学療法士の指導や機能訓練用の器具を用いるなど、利用者の機能の維持を図るような支援も工夫されることを期待します。

・地域の生活困窮者等の支援

生活困窮者自立支援法に基づく、就労訓練事業を市の認可を受けて実施していますが、利用者がまだ少ないようです。今年度から予算もついて、新しく他の就労支援事業所などと連携し、対象者の幅も広げていくそうです。生活困窮者の新たな受け入れや社会復帰に取り組んでいく支援に期待しています。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

コロナの影響により、前回初回受審から6年経ての第2回の受審となりました。  
「中期短期経営計画」「地域との交流と連携・地域交流」「支援の基本と権利擁護」について高い評価をいただきました。これらについては、この6年間、当事業所としても重点的に改善してきた点であり、実行したことがしっかりと評価につながっていると喜んでいきます。

一方、今後取り組むべき課題、改善すべき課題を明確にいただき、今後進むべき羅針盤となりました。

救護施設は、最後のセーフティネットとして、いつの時代も、断らない施設として期待される施設です。今後さらに専門的支援を要する利用者も増えてくることは明らかです。そうした社会的要請に応えるべく、トータルな人材マネジメントシステムの構築を早急に構築し、働きやすい職場を目指すとともに、基本理念に掲げる「安心・笑顔・希望のある人生の応援」に邁進していきます。

⑧第三者評価結果（別紙）

## 第三者評価結果【救護施設版】

## その1：共通評価項目

## 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。		
	Ⅰ-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「基本理念」と「基本方針4項目」から成り、施設玄関に職員手作製の額に入れて掲示されています。行事や節目には利用者、職員に伝えられており、法人・施設の「使命」を示すとともに「職員の行動規範」ともなっています。中期経営計画の「将来あるべき姿」を導くものとなっており、法人・施設の事業の根幹をなしています。</p>		

## 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。		
	Ⅰ-2-(1)-① 事業経営を取り巻く環境と経営状況が的確に把握・分析され、経営計画に反映しています。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>中期経営計画の経営戦略の検討過程で、現在の強みと弱みについて多角的な分析をしており、中期計画のベースラインとして、中期計画の現状課題とビジョンを達成するため方法（方針）に反映し、期限・責任者を設定して計画を進めています。</p>		
	Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>中期経営計画では、現状課題を明示するとともに、将来の目標達成を目指して、業務改善のための調査・研究やマニュアル作成など、主に業務推進手続きの整備を課題としています。経営計画は会議などで定期的に報告され、法人・施設の役員間・職員間で共有しています。</p>		

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。		
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人・施設の中長期計画を策定しており、理念や基本方針の実現に向けた目標を明確にしています。中長期計画は、I-2-(1)-① I-2-(1)-②で述べたように、経営課題に取り組む内容になっています。①利用者に対する基本姿勢、②社会に対する基本姿勢、③福祉人材に対する基本姿勢、④マネジメントに対する基本姿勢についてのビジョンとそれを達成するための方法(方針)が明確に示されていますが、中期的な収支計画は示されていません。</p>		
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>単年度の事業計画は短期経営計画で代用されており、単年度事業計画としては不十分です。経営計画は、中期計画の内容に直結した実行計画となっており、実用的な計画ではありますが、単年度事業計画としては内容が限られており不十分です。ただし、単年度の収支決算書・事業報告書は作成されています。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経営計画は職員会議やプロジェクトチームで評価検討の機会があり、職員は組織的な検討場面に参画しています。短期経営計画は中期経営計画を忠実に反映するものですが、前項に挙げたように、前年度の事業報告書は作成されており、これに対応した単年度の事業計画の策定が望まれます。</p>		
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者に事業計画を周知していません。事業計画書を見直し、収支計画書を作成するとともに予定されている利用者との「茶話会」などで周知されることを望みます。</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。		
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、機能しています。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前回の第三者評価受審から施設内に第三者評価委員会を設置し、自主評価も行い、今回の2回目の第三者評価の受審に至っています。また、中期経営計画を策定し、人権の尊重やサービスの質の向上についての取り組みが図られ、現在は第2期中期経営計画を推進中です。</p>		
I-4-(1)-②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施しています。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前回の第三者評価の結果を受けて第三者評価委員会で内容を分析し、「中長期計画策定委員会」で中期経営計画将来あるべき姿、現状課題、ビジョンを達成するための方法(方針)、期限、責任者、スケジュール(達成計画年度)が詳細に計画されています。改善策は職員会議や各種委員会で検討し実施しています。今回の評価結果では、全般に改善が見られます。特に、サービスの質の向上に関する項目のレベルアップが顕著です。</p>		

## 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。		
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。	a・①・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は経営方針について職員会議や広報誌で広く関係者の理解を求めています。職務については「職務記述書」を作成中です。なお、管理者は法令により「管理規程」をもって施設管理に当たるものとされています。管理規程整備とその遵守に十分留意することが望まれます。</p>		

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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は経営に関する研修や勉強会に法令遵守の観点から参加し、職員にも諸規定や会議申し送りにより情報提供をしています。なお、法人の「コンプライアンス管理規程」で施設長は「法令遵守管理者」としての役割が具体的に設定されていますので、施設の法令遵守の推進について計画的に取り組むことが望まれています。</p>	
II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
II-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲を持ち、その取組に指導力を発揮している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は法人・施設の中期・短期経営計画の中核的な役割を持ち、施設では各種委員会とサービス担当者集団によるサービス内容と施設事業の評価・改善を連続的に進めています。職員参加でサービスの質の向上に取り組むに当たり、課題解決力の強化をめざすためには、会議などをより効率的に進めるための方法技術の導入が有効と思われます。</p>	
II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は施設設備について、全室個室の居住環境を実現し、宿直制を変則2交代制夜勤に変更し、個別支援計画策定担当者の増員を図るなど、業務改善と実効性の強化を図っています。しかし、入所定員割れや利用者不在の事業の維持もあります。経営計画でリサーチや事業の見直しの計画がありますが、地域の利用者ニーズを探るために、一層実効性のある地域アセスメントに取り組まれてはいかがでしょうか。</p>	

## 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。	
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設に確立された人材確保計画はなく、新任職員育成マニュアルによる育成計画や専門の学部への進学支援をする、施設独自のユニークな育成計画が稼働しています。</p>	
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>期待する職員像はあり、総合的な人事体制を経営計画により2023年を目途に構築準備を進めているところです。</p>	

Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
	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り組んでいる。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員の希望により面接が可能で、意向を聞く体制があります。2023年度には年2回の面接ができるよう準備中です。</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。		
	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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>期待される職員像はありますが、目標管理体制はありません。2023年度には年2回の面接と目標管理体制の整備を目指しています。</p>		
	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ます。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>研修委員会による施設内研修がありますが、自主参加で出席率が良くない状況です。経営計画に総合的な研修体制の構築が目指されています。自主研修促進規程を利用した積極的な企画とあわせて、全職員を対象にした研修教育計画の実現を期待します。</p>		
	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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経営計画により、トータルな人材育成計画(昇進昇格制度・等級制度・評価制度・研修制度)を2023年度に構築すべく準備中です。</p>		
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。		
	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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>実習受け入れマニュアル、実習生へのしおりなどにより、実習の受け入れをしています。実習担当は資格別に配置しています。実習生による利用者の満足度調査をするといった、ユニークな調査ができています。</p>		

## 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。		
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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>広報誌、ホームページ、電子開示システムで理念、基本方針、事業計画、事業報告、予算決算、苦情解決情報などを開示しています。5年に1回の間隔で施設の年報を発刊しており、実践研究や専門データを施設の研究報告書に収めて開示しています。今後は専門の学会でも救護施設の実践研究結果を発表して、救護施設の各種支援のユニークな取り組みについて、広く関係者に理解され、保護施設のサービス向上に繋がるようになることを期待します。</p>		
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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人・施設の事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と責任を明確にして、職員などに周知しています。会計監査人の配置義務はなく、外部の会計専門家を顧問として雇用し専門的な助言・スーパービジョンを得ています。なお、コンプライアンス経営の強化を図るために、「コンプライアンス管理規程」を定め、法人に法令遵守責任者を、施設には法令遵守管理者を置いて社会規範を尊重して行動しています。</p>		

## II-4 地域との交流と連携・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。		
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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設は町内会の会員として、日常の地域活動をともし、学童の登校時見守り活動をして日々ふれあいを持っています。夏祭り、花見他の行事でのふれあいと合わせて町の清掃活動をともししています。</p>		
II-4-(1)-②	ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a・②・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>浦安荘祭りなどでは大勢のボランティアの支援があります。今年度には地域交流委員会により、ボランティア受け入れマニュアルを作成予定です。今後、地域近隣ボランティアに限らず、専門技術を持つ人々やテーマを持った方々のボランティア等の支援が広がるよう期待します。</p>		

Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
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が適切に行われている。	㉖・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>町内では会員としての付き合いがあります。町内の4施設で連携して「子ども食堂」を作る予定です。岡山市障害者基幹相談支援センターについては市内の4施設で共同運営事業体を作りました。岡山市障害者自立支援協議会にも参画し、保護施設の枠を超えた幅広い連携活動を行っています。</p>		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
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。	㉖・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>医療関係、障害関係、子ども関係など幅広い関係者との連携事業で、地域の生の福祉ニーズの把握に努めています。短期経営計画では、実行計画として地域行事や民児協定例会等を通じて地域ニーズの把握に努め、地域ニーズと施設計画のマッチングが出来ているか検証する予定です。</p>		
Ⅱ-4-(3)-②	地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。	㉖・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>地域交流委員会を設置して地域活動を進めており、地域の小学生の登校時見守り活動を継続しています。社会福祉充実計画は策定していませんが、同じ町内の4施設共同で「子ども食堂」の開設を期して準備をしています。</p>		

## 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。		
Ⅲ-1-(1)-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組を行っている。	㉖・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>理念、基本方針、倫理綱領及び職員行動規範等、利用者尊重の基本姿勢が明示され、法人内では人権委員会が主導した研修・学習の機会を作っています。定期的にチェックリストを使って振り返りを行い、研修を重ね、職員間の共通理解の定着を図っています。</p>		

	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>個人情報保護規程があり、重要事項説明などでは情報開示について説明があります。なお、特定個人情報取り扱い規則でマイナンバーカードの扱いについて決めています。施設設備面では、全室個室が整備されています。</p>		
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。		
	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ホームページ等では救護施設の特徴にも触れて説明しています。近接している地域利用型の事業所と一体的に紹介されていて、地域生活と直結した理解を促すものになっています。</p>		
	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>サービス開始にあたっては、重要事項説明書をもって説明し、支援内容は個別支援計画に基づいて行われ、利用者の希望ある生活を支援するものであることを説明しています。変更については、日常生活場面での相談を含む説明と相談を重ねて、納得するよう努めています。</p>		
	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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>退所者のための「巣立ちの会」など浦安荘独自のアフターケアのメニューがあり、退所時には「食事会」を開いて、退所後も続く明るい絆を思うことのできる配慮があります。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者や家族の満足度調査を行い、サービス向上に生かすとともに、個別支援計画のモニタリングの過程でも満足度の把握をするものになっています。実習生が満足度調査を実施するという、ユニークな方法でも満足度の把握に努めています。</p>		

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。	
Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情解決の体制が整備されています。苦情解決の窓口や意見箱を設置しています。苦情内容及び解決結果は、施設の広報誌に1年間分をまとめて公開しています。2017年度分では118件の苦情相談と2つの事例が紹介されています。</p>	
Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>第三者委員や施設の相談窓口、施設外の窓口を紹介していますが、利用されていません。意見箱と相談しやすい職員を選んで申し出をしているようです。設備面では意見箱と相談室がありますが、居室もプライバシーが守られています。</p>	
Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>グループ担当制で日常的に相談が促進されています。むしろ振り回されているような実感を持つ職員もあります。相談対応マニュアルの必要性も自覚されており、早晩にそのような配慮を期待します。</p>	
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>リスクマネジメント委員会を設置し、改善対策を進めています。週1回の会議でリスク検証と対策が検討されています。情報はケース記録にも入力されています。ヒヤリハット及び事故対策の中で、誤薬や転倒転落等なかなか減らない分野があります。誤薬防止のために機の改善をした事例などもありますが、事故対策では歯止めのある対策が必要になります。危険予知訓練(KYT)についても留意されるよう期待します。</p>	
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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>防災・感染症委員会を設置しコロナ対策を含むマニュアル作りや研修を行っています。予防対策の実施と業務継続計画(BCP)の整備もしています。現在、コロナ感染者はなく定期的チェック等を続けています。</p>	

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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>防災・感染委員会を設置し、災害時の対応マニュアルを作成し、計画的に避難訓練を実施しています。災害時事業継続計画を作成しています。地域住民の一時避難所として施設を開放できるよう協定を結んでいます。避難訓練では夜間想定訓練を頻回に実施しており、大規模災害に備えた業務継続計画も策定しています。大規模災害に対応した訓練は中期経営計画の課題となっています。施設は居室が2・3階にあり、垂直避難で克服しなくてはなりません。施設は河川の下流域海岸にも近い位置にあり、水害・津波等の大規模な災害についても特別な取り組みが求められます。施設内外の有効な協力システムの構築と訓練を通じて最善の計画が出来ることを期待します。</p>	

### 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。		
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。	a・b・c	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>第三者評価委員会を中心に業務標準化を進めています。施設の支援内容は、管理規程で、「生活支援」、「就労支援」、「作業支援」とされていますが、現在は「生活支援」の「マニュアル」や「しおり」など様々なタイプの標準化された文書が出来ています。「就労」や「作業」の分野は、未整備です。重要事項説明書にみられる8種類の支援についても引き続き標準的な実施方法の文書化を進め、職員や利用者にとって、サービスについての共通理解を深めることが出来るものとなるよう期待します。</p>		
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。	a・b・c	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>第三者評価委員会が継続的に検証見直しをしています。定期的な見直し体制作りは中期経営計画の課題とされています。なお、個別支援計画の策定過程では、未解決の課題を取りあげて検証・検討を継続する特別なシステムを持っています。一層広い領域での標準化の成果が見られるよう期待します。</p>		
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。		
Ⅲ-2-(2)-① アセスメントに基づく個別支援計画を適切に策定している。	a・b・c	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>アセスメント、計画、モニタリングにわたるケースマネジメントシステムに基づく個別支援計画を策定しています。計画を決定する会議には当事者が出席して意思決定が尊重されるものとなっており、適切に策定されています。</p>		

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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>モニタリングの過程で、満足度、施設等の改善課題、支援計画に具体化されなかったニーズ等の取り扱い手順を定めたユニークなシステムで見直しを実施しています。当面担当者の体制が変わって、手続きの遅れがありますが、新しい担当制の成果が見られるよう期待します。</p>	
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。	
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、職員間で共有化されている。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の身体状況を統一様式で把握し記録しています。ケース記録などをサーバーで管理し職員間での共有化が行われています。職員は担当グループ以外のケースについては把握できていない様子が見られます。福祉サービス実施計画の内容と日々の対応の記録の区別がつかない部分があります。記録方法の仕分けと記録システムの研修を計画的に実施する必要があります。</p>	
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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>個人情報保護規程・特定個人情報に対する基本方針等を作成しています。利用者には、重要事項説明書により情報の保護と開示について説明をしています。PC等デバイス管理規則を定めて、ケース記録ソフトの管理についても管理者やユーザーの役割や責任を明らかにしています。記録の管理について規程などが定められていることを理解していない職員もあるので、記録の管理方法についての計画的な研修が必要です。</p>	

## 第三者評価結果【救護施設版】

### その2：内容評価項目

#### 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		
A-1-(1)-①	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	㉠・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>基本方針や職員の行動規範にも個人の尊厳・自己選択・自己決定の尊重が掲げられており、職員も利用者の意思や希望を日中活動・趣味・衣服や髪形などほとんどすべてにおいて、尊重するよう心掛けています。利用者の希望を取り入れて各階の交流ができるようになり、決められた場所での喫煙も認められ、灰皿の掃除も自分たちでしています。門限の時間を過ぎる外出であっても、利用者の希望や意思を尊重してコンサートなどに出かけることもできます。</p>		
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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者のアセスメントを適切に行っており、支援内容を利用者話し合っており、決めていきます。自立した利用者は、室外のトイレに行き、入浴も自分で自由にしたい時間にシャワーを浴びています。足もとが不如意な方には、自室にポータブルトイレを置いて安全にできるようにしています。介護の必要な利用者は週3回の介助浴があります。服薬も看護師が管理、配薬をダブルチェックし、名前の書いたケースに入れておき、支援室で職員の見守りのもと利用者自身がケースから取り出し服薬しています。金銭管理もできるだけ利用者自身ができるように部屋に金庫を入れており、不安がある利用者は希望で支援室で管理し必要に応じて出しています。</p>		
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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>意思表示の明確な利用者には、色々な場面で意見や希望を聞き、必要な支援ができています。病気や性格などの特性から、意思表示の困難な方とは、個室で話を聞いたり、紙に書いたり、場面ごとの顔の表情や身振り等で感情を読み取り必要な支援をしています。また、利用者の特性に合わせて、不用意に励ましの言葉や注意をしないで、受け入れやすいことば使いを心がけています。なお、施設内研修では、包括的暴力防止プログラム(CVPPP)の研修を行い、不穏興奮状態にある人に対するコミュニケーション技法を取り入れて、専門的な支援技術の向上を図っています。</p>		

	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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>グループ担当制で、毎日夕方、職員が各階の詰め所に待機し、利用者からの相談に応じる体制を取っています。利用者の生活上のさまざまな課題について、ともに考え、利用者の自己決定や自己選択を図る機会としてとらえており、その内容は、利用者の了解を得て共有して、支援しています。食堂をはじめどの場所や時間でも必要であれば、担当以外の職員でも、日常的に相談を受けています。定期のケア会議だけではなく、職員が自由に情報共有できる環境があります。</p>		
	A-1-(1)-⑤ 個別支援計画に基づく日中活動と利用支援等を行っている。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>個別支援計画に記載された利用者の希望に基づき、日中活動を行っています。利用者の高齢化によるADLの低下などで、強制参加ではなく自由に参加できるプログラムを実施しています。軍手の製作、施設内清掃、ガラス工房の軽作業の他に書道、塗り絵などの創作活動、体操、散歩など幅広くあります。談話室でくつろいでいて、体操にだけ参加する利用者もいて無理のない参加への支援ができています。ただ、Ⅲ-2-(2)-②で述べたように利用者の個別支援計画の遅れがあるようですが、職員の利用者に対する色々な取り組みから、今後慣れて遅れなく作成できていく期待が持てます。</p>		
	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が確保されている。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全室鍵のついた個室でプライバシーが保たれています。部屋の床に荷物を重ねて置いたり、家具にしまったりと、部屋のしつらえ・家具等の配置を好みや使い勝手に決めて、快適に生活しています。入居時に居室の清掃をはじめ共同生活していく約束事(ルール)を渡し、守れるような支援もされて、安全できれいな住環境が保たれています。歩行器や車いすを利用している利用者など個人の状態に合わせて、希望があれば、クローゼットのドアをカーテンに変えて開けやすくするなどの居室の変更もしています。</p>		
A-1-(2) 権利侵害の防止等		
	A-1-(2)-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	a・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>権利擁護委員会を設置し、利用者の権利を侵害するような行動制限などには、マニュアルが整備され必要かどうかのチェックをしています。職員は2か月に一回、虐待のセルフチェックを実施して、毎週グループでケア会議を行い、虐待かもしれない疑わしい支援はお互いに指摘しあい、より良い支援を目指しています。虐待防止委員会、虐待防止受付窓口、苦情申し出窓口が設置され、熱心に取り組みをしています。権利侵害の防止にはありとあらゆる取り組みが必要です。これから虐待防止マニュアルも完成され明文化されると、よりいっそう適切な支援がされていくと期待されます。</p>		

## A-2 生活支援

		第三者評価結果
A-2-(1) 日常的な生活支援		
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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の障害の特性や状況、こだわりなどは支援会議でカンファレンスを行い、法人内研修などで発達障害について学んでいます。利用者の様々な状態に気を付けています。歩行のふらつきなどには車いすや歩行器の利用を導入し、筋力低下防止の体操を実施し、買い物も外出が難しい利用者には職員が代行で買い物支援をしています。受診も看護師が医師の説明が理解しづらい利用者には同行し、一緒に説明を聞いてわかりやすく利用者に説明をしています。食事に関しても利用者の疾病に応じた支援ができています。自分が気付いた【気づき】をケース記録に書き共有し適切なケアをしています。</p>		
A-2-(1)-②	利用者の心身の状況に応じた日常的な生活支援を行っている。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>A-1-(1)-②で述べたように、入浴は利用者のADLや希望によって毎日、好きな時間に自由にシャワー浴ができます。シャワー浴をしたら自分で表に名前を書きます。名前が何日も書かれていない場合は、入浴の声掛けをしています。介助の必要な方には週3回の介助浴があります。部屋のポータブルトイレは自分で片付けますが、できない場合は職員が支援しています。日用品や服などは外出できる利用者は買い物に行きますが、コロナ禍のため、外出よりも代わりに職員が必要な物品を買って来る、通販での買い物する、などの買い物利用支援を実施しています。</p>		
A-2-(1)-③	利用者の嗜好や心身の状況に合わせて食生活を支援している。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>メニューはわかりやすく廊下や食堂に貼られています。コロナ対策のため、席の配置を斜めに向きあうように座ったり、時間を分けて小人数ごとに入るようにしています。個人に必要な食事支援内容(食事形態・糖尿病食など特別食、量やアレルギーなど)が名札に書かれていますが、表ではなく裏に書かれプライバシー保護の配慮がなされています。利用者の希望調査も行われ、季節行事やイベント食もあり、豊富な内容です。また、時間の決まりはありますが、利用者の都合によっては、時間外でも希望すれば食べることができます。「食欲がない」という利用者の訴えから、職員の食事観察の情報を看護師へ情報提供し、受診し医師からの指示を得、担当グループのケア会議で、メニューを見ながら置き換え食品と購入先などを検討し、支援員の買い物支援で購入し食事として提供するような、状況に応じた食の個別支援ができています。</p>		

A-2-(2) 機能訓練・生活訓練		
A-2-(2)-①	利用者の心身の状況に応じた生活訓練や機能訓練を行っている。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前回の受審時より勤務体系の変更やコロナ対策により職員の日中活動支援が減少し、活動内容も縮小されています。また、利用者の高齢化によるADLの低下もあり、就労作業に強制参加ではなく、自分の好きな活動に参加しています。自分新聞(利用者の紹介を自分でしている掲示物)を廊下の壁に貼ったり、利用者の生活を活性化する「趣味」「余暇活動」充実のため「えばやん」に取り組んでいます。趣味や余暇活動をした報告をするとポイントがもらえ、利用者の自発的な取り組みへの支援が行われています。</p>		
A-2-(3) 健康管理・医療的な支援		
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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者全員が年2回の健康診断を受けています。毎日バイタルチェックも行い、職員が日ごろから様々な場面で健康状態や変化の把握に努めています。看護師が入浴時に利用者の身体をチェックし、必要であれば処置をしています。受診にも看護師が同行しており、医師の説明を職員に伝え連携もとれています。体調変化により、形態や食事内容も特別食などにも変え、利用者の転倒時の軽いケガには処置しています。利用者の特性から、健康に対する支援を医師から指示を毎週受ける必要があれば、毎週でも受診している場合もあります。</p>		
A-2-(3)-②	医療的な支援が適切な手順と安全管理体制の下に提供されている。	a・②・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>A-2-(3)-①で述べているように、看護師を中心に適切な対応ができています。服薬時には利用者の手のふるえなどから、薬を落としやすいので、落としても探しやすいように、見えやすい形の机に変えています。ただ、看護師は2人ですが、コロナ禍で感染防止のため、一度に1人か2人しか受診ができず、同じ病院に何度も往復するようになり、看護業務に支障が出てしまいます。現在、支援員が受診支援を補っています。</p>		

### A-3 自立支援

		第三者評価結果
A-3-(1) 社会参加の支援		
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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の外出時間は原則7時～17時までで、その間は自由に外出できます。1人では外出できない方には職員が同行しています。A-1-(1)-①でも述べていますが、時間外のコンサートなどの参加にも対応しています。外泊も親族などと一緒であれば原則2週間以内でできます。買い物も自分で行くのが難しい利用者には、必要な品物を書いて、支援員が買い物に行く仕組みがあります。利用者が使えるパソコンもあり、それを使って買い物をしている利用者もいます。</p>		
A-3-(2) 就労支援		
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・㉑・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>一般就労を希望する利用者には、ハローワークなどへの同行や就労先を探す支援を行っています。ただ、利用者の高齢化やコロナの影響もあり、一般就労支援を目指す利用者は減少しています。2022年度経営計画では、重度化・高齢化する利用者の個々の特性に配慮した作業内容やプログラムの見直しを目指しています。その成果に期待します。</p>		
A-3-(3) 家族等との連携・支援		
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・㉑・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の家族調査では、ほとんどの家族が施設の対応に満足している結果でした。ただ、長期入所の利用者が多いため、家族も高齢化しており、疎遠になりがちです。コロナ禍の前は、浦安荘祭りなどのイベントに参加してもらい、家族交流の機会を設けていました。現在は利用者の言葉を添えて手紙で家族への近況報告を行っています。また、個別支援計画を送付するなどして、家族とのつながりが途切れない取り組みを行っているところですが、感染防止に配慮したコミュニケーションや面会の手段についてはさらに工夫を重ねられるよう期待します。</p>		

A-3-(4) 地域生活への移行と地域生活の支援		
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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者の自立に向けた居宅生活訓練事業として、施設内に居宅生活訓練等があります。希望者はそこで地域で生活できるような訓練(金銭管理、服薬管理、食事などの日常生活訓練や通院や買い物等の社会生活訓練)を行なっています。体験外泊や地域支援担当の配置などの支援もあります。訓練を終了後、退所してアパートなどで暮らしている利用者が、受診施設を通所施設として利用して、軍手作業や書道など自分の適性に合った作業に取り組んでいます。</p>		

#### 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		
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。	a・①・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>岡山市から認可された就労訓練事業を実施しています。見学者はいますが、利用にはいたっていません。今年度からは、予算もついで他の就労支援事業所との連携や、今は非雇用型で無給で働く形ですが、雇用型への移行や対象者の幅を広げるなど、利用してもらう仕組みを考えています。生活困窮者の新たな受け入れや社会復帰を目指す支援ができることを期待しています。</p>		