

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	毎年1回、「利用者満足度調査」を実施、利用者・家族に喜ばれるサービスを目指してサービス改善に反映させている
	内容	園長は着任以来、毎年「利用者満足度調査」を実施している。「顧客満足度調査」の内容は、職員の礼儀や言葉使い、施設の快適性、行事やレクリエーション、食事、作業、個別支援計画書の内容など、施設のサービス全般に及ぶ。Good、badの自由記述もある。この調査からレクリエーションが増えたり、食事の献立の変更をしたり等の様々な改善点が出ている。調査報告で終わることなく、利用者・家族に喜ばれるサービスを目指して、利用者・家族の要望の取り込みとその実現の真摯な姿勢は高く評価できる。
2	タイトル	安心・安全な環境、食事、情報を提供している
	内容	施設の老朽化に伴い、昨年から3年計画で定期修繕の改修工事を実施している。空調設備を整えたことで、より快適な環境になった。厨房設備も整えた。とくに食材は安心安全にこだわり、地産地消の方針を貫く。献立もご飯、パン、麺の日と嗜好に配慮して利用者に喜ばれる食事を提供している。また、利用者の健康や安全性に配慮し、職員がてんかん、ダウン症、自閉症、感染症など疾患に関する一般セミナーに参加して知識を得ている。参加した職員は伝達研修として各会議で報告し、全職員で情報を共有化している。
3	タイトル	法人内の事業所連携で地域福祉に取り組み、知的障害のある方が継続して参加できる活動の場を提供している
	内容	事業所は市の社会福祉協議会が運営受託しており運営の歴史は長い。利用者の平均利用期間は14年を超過しており知的障害者の方および合併障害のある方も安心して活動できる場を提供している。法人には複数の事業所があり、全体で市や法人の社会福祉の取り組みに参画している。各事業所は役割を分担し連携強化、ネットワークを活かした対応をしている。利用者・家族にニーズの高いショートステイや介護保険サービスに関する情報も届けている。自主生産の溶岩窯で焼くパンは市の地域ブランドの一つになっている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	個人情報保護のさらなる充実および「ひやりホット」対策や事故防止等の検討、情報共有でリスクマネジメント強化に期待
	内容	個人情報保護に関し、未整備の書類として「個人情報利用に関わる同意書」の書類整備がある。都度、口頭での同意を得るだけでなく書面は必要であり整備を期待している。ひやりホットは事業所が基本としている「見守り」「気づき」からでてくるものと位置づけ、日常的に報告されるよう研修に取り組み中だが、ほとんど機能していない。その理由として内容が詳細で記載の時間がかかる、始末書のイメージ等があると考えられる。さらに多くの職員の協力が得られよう、「ひやりホット」の目的を明確に記入内容の精査をし、定着されることを期待している。
2	タイトル	職員に対して理念、運営方針を具体化した事業計画の十分な説明で、経営層、職員一体となった理念、運営方針のさらなる浸透を期待する
	内容	有期雇用職員のアンケートでは「基本方針を明確にしている」がある一方、「理念に関して、詳しい説明がなく、具体的な内容が明示されていない」の声も届けられている。理念は「利用者の人権尊重」「基本的な支援姿勢」「支援アプローチ」「地域貢献」を掲げ、基本方針はさらに具体化、明示されている。事業所運営の観点から計画される事業計画は人材育成や施設の改修、事業の継続可否検討等、経営層としての課題も記載されている。事業計画書は保護者会でも説明されている内容でもあり、職員には基本方針と紐づけて十分な説明を期待する。
3	タイトル	職員の高い意識がある一方、評価に関わる要望もある。職員自身の立ち位置の確認の為に職種別標準業務項目等の整備を期待する
	内容	有期雇用職員のアンケートでは「利用者アンケートの実施により要望の明確化と個別支援に繋がった」「自立支援窓口等、法人内連携による情報共有で支援充実ができた」の声が届けられている。園長は、職員の自主性、意見を取り込む環境作りをしている。一方、やる気と働き甲斐に影響する人事考課制度に関する声も届けられている。有期雇用職員の職種は、作業指導員、運転手、栄養士、調理員、事務員と多岐にわたる。評価の前提となる職種別標準業務項目等の整備等を職員参画で取り組むことを期待する。