

平成25年度事業報告

少子・高齢化の進行、生活の質や心の豊かさの重視等を背景として、福祉に対するニーズは増加し、高度化、多様化してきている。

また、国・県における財政は依然として厳しい状況が続いている中、国においては、「社会保障制度改革国民会議」の提言等に基づき、社会保障制度や社会福祉法人の改革に向けた取組が進められている。

こうした中、当事業団の経営を取り巻く環境は一層厳しさを増しており、自立的経営に向けた取組の強化、老朽化している施設の早期改築などが課題となっている。

このため、平成25年度においては、「中期経営計画（H21～H25）」に基づき、“その人らしさを大切に”という基本理念の下に、

- 利用者の立場に立った「選ばれる施設づくり」
- 地域から信頼される「地域とともに歩む施設づくり」
- 自立的経営を目指す「経営の基盤づくり」

を基本目標に、利用者の立場に立った質の高いサービスの提供と人材の育成、さらには効率的な施設運営に積極的に取り組んできた。

また、平成25年度は、「中期経営計画」の最終年度であったことから、これまでの取組状況等を検証・総括し、今後5年間の事業団経営の指針となる新たな「中期経営計画（H26～H30）」を策定した。

1 選ばれる施設づくり

利用者のニーズが高度化、多様化してきている中で、利用者・家族・地域社会等から評価される施設づくりを進めるため、利用者の意思や個性を尊重し、地域性や施設特性を踏まえ、一層の創意と工夫を行うことにより、利用者本位の質の高いサービスの提供に努めた。

また、サービスの自己評価、第三者評価及び利用者満足度調査の継続実施に加え、個別ケアやユニットケアの充実を通して、サービスの質の向上に取り組んだ。

さらに、施設内における事故防止や感染症対策等に万全を期するため、インフルエンザ等の感染症予防対策や消防・防災計画に基づく施設の安全管理等を通して、利用者の安全・安心の確保に努めた。

2 地域とともに歩む施設づくり

社会福祉施設には、地域の一員としての役割の一層の発揮が求められることから、施設機能の提供や地域開放、地域行事への参加・ボランティア活動を通じて、地域貢献活動に積極的に取り組んだ。

また、在宅の高齢者や障害者が可能な限り住み慣れた家庭や地域において、日常生活を営むことができるよう、在宅サービスの提供体制や相談支援機能の充実に努めた。

特に、7月1日からサービスを開始した灘海園の通所介護及び訪問介護については、利用実績を着実に伸ばしていけるよう、運営体制の充実やPRに努めた。

3 経営の基盤づくり

経営の基盤づくりは、今後の事業団の自立経営を確立する上で最も重要な目標となるものであり、社会福祉法人としての使命と役割を踏まえ、引き続き、信頼性・公正性・透明性の高い運営に努めた。

また、安定的な自立経営基盤を確立するため、「経営改善計画(H20～H26)」の着実な実施に取り組み、老朽化している施設の将来の改築等に要する資金の計画的な確保に努めた。

特に、

- 老朽化している施設の改築については、建て替えの優先度、所要経費等について検討を進め、華の浦学園の全面改築等について新たな「中期経営計画」に反映した。
- 平成26年度からの新会計基準への移行と併せ、業務の一層の効率化・迅速化を図るため、老朽化しているパソコンシステム（支援システム、人事・給与・財務システム）を再構築した。
- 昨年4月1日に再スタートを切った灘海園においては、当事業団初の全室個室・ユニット型の施設として、質の高いきめ細かなサービスの提供に努めるとともに、新築に係る借入金の償還については、灘海園経理区分において、必要な財源確保を図った。
- 障害者（児）4施設については、引き続き効率的な事業運営を行い、経営基盤の確立に努めた。

【法人・事務局】

重点的取組の実績

1 新たな「中期経営計画」の策定

「中期経営計画」の最終年度に当たることから、平成26年度から平成30年度までの事業団経営の指針となる新たな「中期経営計画」を策定した。

新たな計画では、基本理念・三つの基本目標については旧計画を踏襲した上で、福祉ニーズの増大・多様化や施設の老朽化等を踏まえ、新規・拡充の取組を積極的に推進することとした。また、計画期間内に達成すべき目標を明確化する観点から、できるだけ多くの数値目標を設定した。

2 華の浦学園の改築に係る具体的な検討

昨年4月に「華の浦学園・華南園改築検討委員会」を設置し、今後の改築計画について検討を重ね、課題の洗い出し等を行った結果、華の浦学園については、平成30年3月末までの改築が求められるなど緊急性が高いことから、今後の最優先課題として位置付け、新たな「中期経営計画」にも明記した。

具体的取組の実績

1 経営理念等の徹底及び広報活動の推進

(1) 経営理念・経営方針等の徹底

職員一人ひとりが、利用者一人ひとりの人権を尊重した「その人らしさを大切に」という事業団の基本理念の下、「中期経営計画」及び事業計画等に基づき、日々の業務に精励し、利用者の立場に立った質の高いサービスの提供に努めた。

(2) 広報活動の推進

ア 事業団の基本理念や事業計画、施設の活動状況等を紹介する広報誌「事業団やまぐち」や「施設だより」、ホームページ等の広報媒体を通して広く公表し、効果的なPRに努めた。

イ 利用者の利便性等に資するため、ホームページの内容の充実を図るとともに、介護サービス情報公表制度や福祉サービス第三者評価制度等を活用して、施設のサービス提供体制及びサービス内容等について周知に努めた。

2 経営体制及び財務基盤の強化

(1) 経営体制の強化

ア 組織体制等の整備と適正配置

利用者本位の質の高いサービスを効果的、効率的に提供するため、必要に応じ職務内容や勤務体制等を見直しながら、簡素で効率的な組織整備と職員の配置を行った。

また、事業団の安定的かつ効率的経営を進めるため、正規職員の計画的採用、退職者再雇用制度や嘱託職員制度の活用など、多様な雇用形態の組み合わせにより、適正な職員配置を図るとともに、職員定数の適正な管理を行った。

イ PDCAサイクルによる業務改善

ケアプラン、個別支援計画等サービスの提供方法をはじめとして、各種マニュアルや業務手順等業務全般にわたり適宜見直しを行ない、必要な改善を図った。

また、職員の能力の開発や向上を図るため、PDCAサイクルによる業務改善を

恒常的に実施し、サービスの質の向上、業務の効率化、コストの削減等経営の改善に努めた。

ウ リスクマネジメントの推進

事業団業務全般にわたり、利用者に対するサービスに係る事故及びいわゆるヒヤリハットについて、リスクマネジメントの推進に努めた。

エ 情報収集管理の強化

業務運営方法等の改善に資するため、パソコンシステムを再構築し、情報のネットワーク化、共有化を一層進めた。

(2) 財務基盤の強化

ア 「経営改善計画（H20～H26）」の着実な実行等

経営改善計画については、人件費等の見直しを中心に、概ね計画どおり進捗したところであり、引き続き、その着実な実行に努めた。

また、介護職員の処遇改善を図るため、引き続き特例一時金を支給した。

イ 新たな「中期経営計画」の策定（再掲）

ウ 灘海園の安定的経営の推進（再掲）

エ 障害者（児）4施設の自立的経営の推進（再掲）

オ 在宅福祉事業の積極的展開

当事業団が運営する通所介護、訪問介護、放課後等デイ、居宅介護支援事業及び相談支援事業について、安定的な経営ができるよう、引き続き、利用者の確保等に努めた。

また、このみ園の放課後サービスセンターの平成26年7月開設に向けて検討を行った。

カ パソコンシステムの再構築

平成18年度に導入したパソコンシステムについては、老朽化が著しく事業の継続に支障をきたしていることから、新会計基準への移行に併せ、現行システムの全面的な見直しを行い、稼働させた。

このことにより、職員の利便性の向上、業務の効率化及び迅速化を図るとともに、利用者に対するサービスの向上に資することが可能となった。

キ 適切な予算管理及び適正な会計処理の執行・徹底

業務の効率化、事務事業全般にわたる不断の見直しと改善に努めるとともに、監事監査等の結果を踏まえた改善を通じて、効率的な予算管理と執行に努めた。

また、新会計基準については、平成26年度予算編成から運用できるよう、移行に向けた準備を行った。

ク 業務の簡素・効率化によるコスト削減

福祉サービスの低下に繋がらないよう十分配慮しながら、事業団の組織を挙げて計画的にコスト削減に取り組むとともに、各種会議等を通じて、コスト意識の徹底など職員の意識啓発に一層努めた。

ケ 省資源・省エネ等環境保全への対応

「エコアクションプラン」に掲げる具体的項目に係る目標数値の達成に向けて取り組んだ。

コ 資金運用の推進

特別積立金、退職給与積立金等については、安全性を基本に適切な運用に努めた。

(3) 人材の育成と確保

ア 研修体系の充実・実施と専門職員の育成

職員一人ひとりの業務に対する意識改革と能力・資質の向上を図るため、「職員研修実施要綱」に基づき、本部及び施設において、それぞれ研修実施計画を策定し、本部研修（階層別研修、施設間派遣研修、セミナー研修）及び施設研修（職場内研修、職場外研修）を実施し、多様化する福祉ニーズに対応できるよう人材の育成に取り組んだ。

また、新規採用職員については、各施設においてチューター職員による個別OJTを実施した。

イ 人材の確保と職務遂行能力の向上

(ア) 事業団を担う職員の確保のため、競争試験の実施により計画的な職員の採用を行い、有能な人材の確保を図った。

なお、複雑・専門化する業務に対応するため、事務職員及び理学療法士の計画的な配置を進めることとし、新たに採用試験の対象とした。

(イ) 職場の活性化、職員の能力開発、幅広い人材の育成・活用のため、所属間における適材適所の人事異動と人材の登用を積極的に行った。

(ウ) 介護報酬及び障害福祉サービス報酬における加算制度の要件も考慮しつつ、サービスの質の向上を図る観点から、研修等を通じて職員（嘱託職員を含む）の職務に必要な資格の取得を促進した。

(エ) 事業団の基本理念や職員行動規範の一層の周知・徹底を図るとともに、研修・会議等を通じて、職員一人ひとりが自らの役割を自覚し、コスト意識、サービス意識を持って改革・改善に前向きに取り組む姿勢の醸成を図った。

ウ 人事考課制度の実施

職務遂行過程を通じて発揮された職員の能力について、的確な評価と指導・助言を行うことにより、職員の人材育成や人事配置、さらには効率的なマネジメントに資するため、主任級以上の職員については、主に職員の能力を発揮する「能力考課」を、課長級以上の職員については能力考課に加え、組織の重要課題を踏まえ自らが設定する目標について考課する「成績考課」を引き続き実施した。

なお、一般職員については「能力考課」の試行の取組を継続して実施した。

エ 資格取得等に対する支援

職員（嘱託職員を含む）の自主的な能力開発・資格取得等について支援するため、資格取得等助成制度の積極的な活用を進めた。

オ 障害者雇用の促進

ハローワークとの連携を図りながら障害者雇用対象者の情報収集に努めるとともに、トライアル雇用等を効果的に活用しつつ、引き続き障害者の雇用促進に努めた。

カ 実習生の受入

福祉人材育成の一環として、学校等からの依頼による実習生の受入に積極的に対応するとともに、現場実習の重要性から、指導者となる職員の専門性の一層の向上のため、指導者研修への積極的参加に努めた。

(4) 法令等の遵守及び安全管理への対応

ア コンプライアンスの徹底

関係法令や「職員倫理規程」、「職員行動規範等関連規程」の遵守に向け、会議等あらゆる機会を通じて職員に徹底し、職員の意識及び倫理観を醸成するとともに、必要な研修への参加等に取り組んだ。

イ 情報開示、個人情報保護等の徹底

当事業団・全国社会福祉法人経営者協議会のホームページや広報誌「事業団やまぐち」等を活用し、事業団の経営状況、事業内容等の情報を積極的に公開、発信した。

また、「情報公開規程」の適正な運用に努めるとともに、「個人情報保護規程」の遵守の徹底に努めた。

ウ インターネット利用と情報セキュリティ対策の強化

パソコンシステムの再構築に当たり、効率的かつ安全なインターネットの利活用に向けて、必要な情報セキュリティ対策の強化を図った。

エ 非常災害時等における施設間相互支援

「非常災害時における事業団施設間相互支援実施要領」に基づき、「災害発生時における本部及び各施設の職員の対応一覧表」を作成するなど、被災時における職員派遣や物資提供等の支援体制の整備を図った。

(5) 職員の健康管理等

ア 職員健康診断の受診の徹底と職員就業状況の把握

職員に対し定期健康診断及び再検査の受診を徹底することにより、職員の健康管理に努めた。

また、年休取得状況調査を引き続き実施し、年次有給休暇を取得しやすい就業環境の改善に努めた。

イ 職員相談事業の取組

職員が不安や悩みなどについて気軽に相談できるよう、専門の相談機関(4機関)に委託している職員相談事業を引き続き実施するとともに、メンタルヘルスに関する研修の実施等に努めた。

【特別養護老人ホーム 灘海園】

重点的取組の実績

1 ユニットケアによる生活の質の向上とサービスの提供

平成25年4月から全室個室・ユニット型の新型特養に移行したことから、家庭的な雰囲気の中で、「その人らしいユニットでの暮らし」を実現できるよう、これまでの先行施設の見学研修やユニットリーダー研修の成果を踏まえ、また、日々の実践を通じて創意・工夫を重ねながら、ユニット炊飯や季節の行事、外出支援など、利用者の思いや願いに配慮したサービスの提供に努めた。

2 新たな在宅福祉事業の展開

平成25年7月に新たに通所介護、訪問介護の運営を開始するに当たっては、事前に内覧会を開催するとともに、近隣の居宅介護支援事業所、地域サロンや老人クラブに直接出向くなど、ニーズの掘り起こしや積極的なPR活動を行った。

また、居宅介護支援事業所を中心として、通所介護、訪問介護、短期入所の3事業が連携し、情報共有を図りながら効率的な運営に努めた。

これらの取組の結果、特に、通所介護については、利用者が増加し稼働率も順調に推移したことから、平成26年度からの定員増について検討を進めた。また、移転に伴い、定員の大幅増(6人→20人)を図った短期入所についても、概ね順調に推移した。

3 認知症入居者への取組

認知症利用者が尊厳を保ちながら、家庭的な雰囲気の中でその人らしい穏やかで快適な生活を過ごすことができるよう、アセスメントシートの活用や行動観察、家族からの過去の生活情報の聞き取り等により、利用者個々の心身の状況に応じた適切なサービスの提供に努めた。

具体的取組の実績

1 入居者本位のサービス提供

(1) 入居者を尊重する姿勢

ア 基本姿勢

入居者本位のユニットケアが実行されるよう、ユニットごとに個別支援計画を作成し、カンファレンス等を通じて利用者一人ひとりの意思や希望等を把握、検討し、少人数による家庭的な雰囲気の中で自立的な日常生活を営むことができるようサービスの提供に努めた。

イ 基本的人権への配慮

基本的人権やプライバシーに配慮し、小人数の家庭的な雰囲気の中で、人としての尊厳を持った生活が過ごせるように努めた。

ウ 身体拘束廃止・虐待防止の取組

職場内研修を通じて、行動規範やマニュアルを周知し、身体拘束の廃止や虐待防止に努めた。また、高齢者虐待等に関するニュースや新聞報道の情報について、職員会議や記事の回覧を通じて啓発に努めた。

エ 権利擁護

「利用者貴重品管理要綱」に基づき、日常的な金銭管理を継続実施するなど、利用者の権利擁護に努めるとともに、必要に応じて成年後見制度について説明し、制度の活用を推進に努めた。

(2) 入居者満足度の向上

第三者委員による満足度調査の結果を入居者や家族、職員に公表するとともに、その結果を踏まえて改善や要望への対応等を行った。

(3) 入居者・家族が意見等を述べやすい体制の確保

ア 入居者・家族からの意見・要望への対応

毎月の懇談会を通じて、利用者の意見や要望の把握に努め、迅速に対応した。

また、施設サービス計画作成の際は、入居者や家族から希望を聞き、反映することに努めた。

イ 苦情への対応

意見箱へ投函された意見については、速やかに対応策を検討するとともに、職員間での情報共有に努め、対応状況等を掲示して利用者や家族に周知した。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 個別性に配慮した支援

毎月のユニット会議において、利用者個々の身体や状況の変化、希望等を把握するとともに、情報の共有を図り、その状況に応じた支援やサービス提供に努めた。

イ 健康管理

常に利用者の疾患等を注視し、協力機関や嘱託医、家族、他職種と連携を図りながら利用者の疾病等の早期発見・早期治療に努めた。

ウ 食事サービス

入居者の身体状況に合わせた食事の提供を行うとともに、旬の食材の提供や月1回の行事食等を通じて季節感を感じる献立を工夫するなどの配慮を行った。

エ 機能訓練

PTの指導のもと、利用者の心身の状況に応じた機能訓練計画書を策定し、「健口体操」、「リハビリ体操」、「拘縮予防ストレッチ」等の各種機能訓練を継続的に実施し、心身機能の維持に努めた。

オ 看取り介護（ターミナルケア）

ユニット職員間で死生観を共有しつつ、入居者本人や家族の思いをしっかりと汲み取りながら、嘱託医、協力病院との連携を図り、多職種が協働して利用者の状況に応じた対応を図った。

カ 生活環境の向上

利用者が落ち着いて過ごせる居室環境づくりに努めるとともに、共有スペースのリビングは、季節感を出すなど創意・工夫を凝らし、ユニットごとの個性が出せるよう配慮した。

キ 新たなプログラムの研究・取組

全室個室ユニットケア化に伴い、できるだけ家庭に近い環境に近づけるよう、フロアリーダー等が中心となって食事、排泄、入浴方法等を検討し、「24時間シート」を活用して個別支援の強化を図った。

(2) サービスの評価

ア 自己評価、第三者評価の分析・検討、改善への取組

年1回、サービスの自己評価を実施し、サービスの改善・向上に取り組んだ。

また、短期入所利用者の家族へのアンケートを実施し、その結果を踏まえ、サービスの改善、質の向上に努めた。

(3) サービス実施方法の確立と実施の記録

ア 業務マニュアル（方法）等サービス実施手順等の充実、管理

ユニットケアを進める中で、必要に応じて各委員会等でサービスの内容やマニュアル等の見直しを行った。

イ サービス実施計画の策定と実施

ユニット会議やカンファレンスにおいて、十分なアセスメントを行い、利用者一人ひとりに対応したプランを策定・実践するとともに、適時評価し、再アセスメントにつなげた。

ウ サービス実施記録のデータベース化及び情報の共有体制の確立

ケアプラン等の情報や食事・排泄記録について、共有ファイルで管理することで情報の共有を図り、サービスの質の確保・向上に努めた。

3 入居者の安全確保とリスク対策

(1) 入居者の安全確保

ア 事故、感染症等に対する対応、対策の充実

毎月のリスクマネジメント委員会において、ヒヤリ・ハットや事故事案をSHELLモデルにより分析し、安全対策に努めるとともに、重大なリスク事案については、全ユニットに周知徹底した。

また、インフルエンザ等の感染症については、常にその動向について最新の情報収集に努めるとともに、医療機関との緊密な連携により、早期発見・早期対応に努め、蔓延防止を図った。

イ 食品の安全確保、衛生管理の徹底

移転後、地域の納入業者等から安全な食材を安価で納入できるように努めた。

また、「大量調理施設衛生管理マニュアル」に基づく衛生管理を徹底し、調理ミレーティングを通じて業務の見直しや衛生面の安全確認を行った。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震、土石流等）等への対応、取組の充実

施設周辺の立地条件・自然環境から予測される災害について、岩国市危機管理課から災害状況を聴取し、防災計画の見直しを行った。

また、消防避難訓練を年3回実施し、避難経路・避難方法等を検証した。

イ 施設内外危険箇所、設備等の点検等

施設内外の危険箇所の有無について、点検を実施したが、特に修繕等を要する箇所は見当たらなかった。

ウ 不審者対応の徹底

昼間は受付で来訪者を確認し、夜間は施錠・警備員の配置等により不審者を排除するとともに、不審者情報がある場合には職員間で情報共有し、関係機関とも連携しながら不審者対応を行った。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適切な関係の確保

ア 施設と地域との相互交流機会の拡大、充実

地域行事や施設行事を通じて地域住民との交流を深め、相互理解に努めた。

イ ボランティアの受入

施設の地域開放の重要な役割として、デイサービスを中心に新規ボランティアを受け入れた。

また、広報誌やホームページを通じて新規ボランティアの募集を行った。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割の発揮

ア 在宅福祉事業の充実

施設移転に伴い、短期入所サービスの定員枠を6名から20名に増やすとともに、7月には通所介護と訪問介護事業を開始した。

また、居宅介護支援事業所において、関係機関との連携・調整を行い、高齢者の在宅介護支援体制の強化を図った。

イ 関係機関・団体等とのネットワークづくり

市社協や民生委員、岩国地区老人福祉施設連絡協議会等関係団体との緊密な連携のもと、会議や情報交換等を通じて地域のニーズの把握に努めた。

ウ 施設機能の提供、地域開放

通所介護事業所における「健康体操」の講習会や地域住民を対象とした「振り込め詐欺防止のための講習会」を開催する等、地域の社会資源として施設を利用してもらえるよう努めた。

エ 地域へのボランティア活動

介護体験利用の中学校から職業講話の要請があり、福祉の魅力や体験談を学生に分かりやすく説明するなど、地域の福祉教育やボランティア活動に努めた。

オ セーフティネット機能の発揮

災害時に地元の寝たきり高齢者や重度障害者等の要援護者を安全かつ迅速に避難できるよう、市と協定を締結し、災害発生時にスムーズな受入ができるよう連携を図った。

カ 緊急時の受入態勢の整備

新しい施設における避難所としてのスペースの確保、受入態勢の整備等について検討した。

【特別養護老人ホーム 伊保庄園】

重点的取組の実績

1 利用者の個別性に配慮した支援

(1) 利用者本位のサービスの徹底

利用者一人ひとりのアセスメントの重要性を再確認し、個別性の理解を深め、利用者個人の状況に応じたケアプランの作成・見直しや利用者本位のきめ細かなサービスの提供に努めた。

(2) 利用者の重度化に伴う対応

認知症を有する利用者等の個別性に十分配慮し居室の編成に留意するなど、精神面及び環境面でのケアにも配慮した支援に努めた。

また、経管栄養や口腔内のたんの吸引等、医療的なケアが必要な利用者に対しては、嘱託医による指導・指示のもと、看護師と介護員の連携・協働により、適切な支援に努めた。

(3) ターミナルケアの確立

利用者及び家族が、終末期を充実して過ごせるよう、受容と共感を基本にした支援に努め、「尊厳ある死」という共通認識のもと、寄り添うケアを実践した。

また、「職員研修セミナー」での発表を契機に、ターミナルケアのマニュアルの見直し・整理、職場内研修に取り組んだ。

2 在宅サービスの充実

在宅の高齢者が安心し、充実して在宅生活が続けられるよう、居宅介護支援事業所を核として、短期入所・訪問介護・通所介護の各事業所が連携・協力し、利用者個々のニーズに沿った連続性のあるサービスを効果的・効率的に行うことで、利用者の自立した在宅での日常生活の支援に努めた。

平成24年1月に開設したデイサービスセンターについては、サービスの充実に努め、柳井圏域の居宅介護支援事業所をはじめ関係事業所との連携を密にしたことで、利用者の増加に繋がった。

具体的取組の実績

1 利用者本位のサービス提供

(1) 利用者を尊重する姿勢

ア 基本姿勢

利用者とのコミュニケーション手段を確保しながら、利用者本位の立場に立ち、主体的な活動や日常生活の自立に対する支援など、利用者の自己決定・意思を尊重した満足を感じるサービスの提供に努めるとともに、家族の安心を得られる施設運営に努めた。

イ 基本的人権への配慮

利用者一人ひとりの個別性を十分理解し、基本的人権を尊重したサービスの提供に努めるとともに、あらゆる場面においてプライバシーの保護に努めた。

ウ 身体拘束廃止・虐待防止の取組

利用者一人ひとりの状態を把握し、日常のケアを見直すことで、身体拘束廃止に向けての取組を継続するとともに、生命や身体を保護するため緊急やむを得ないと判断した場合には、利用者、家族等の了解のもとで、必要最小限となるよう努めた。

また、虐待防止については、職場内研修等を通じて職員に意識の徹底を図るとと

もに、ニュースや新聞で取り上げられた関連事例については、記事を回覧して啓発に努めた。

エ 権利擁護・成年後見制度の活用

権利擁護や成年後見制度に関わる掲示物により周知を図った。

(2) 利用者満足度の向上

利用者満足度調査の実施結果について、利用者懇談会や家族会総会において公表するとともに、全職員が共有し、利用者の意見・要望に適切に対応するよう努めた。

(3) 利用者・家族が意見等を述べやすい体制の確保

ア 利用者・家族からの意見・要望への対応

毎月の利用者懇談会や日常のサービスの中で、利用者・家族からの意見・要望の聴き取りを行う等、利用者等が意見を述べやすい環境を整えるとともに、意見・要望等には、可能な限り迅速に対応した。

イ 苦情への対応

苦情については、サービスの質の向上に繋がる機会と捉え、その都度、迅速・誠実に対応した。

また、意見箱に投函された意見については、苦情解決委員会等で対応策を検討し、その結果を園内に掲示するとともに、全職員で情報の共有化を図り、サービスの向上に努めた。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 個別性に配慮した支援

職員のアセスメント能力を高め、利用者一人ひとりのニーズや能力に応じ、個別性に配慮したケアプランの下に、質の高いサービスの提供に努めた。

イ 健康管理

協力医療機関や嘱託医との連携を図り、利用者の疾病等の早期発見・早期治療に努めるとともに、健康管理・栄養管理を充実したことで、入院延べ日数が減少した。

ウ 食事サービス

栄養ケアマネジメントにより、利用者個々の身体状況・栄養状態を把握することにより、利用者に応じた食事サービスを提供するとともに、食材は地産地消や旬の食材を使用し、利用者の希望なども取り入れた喜ばれる食事の提供に努めた。

エ 機能訓練

利用者の心身状態等に応じた個別機能訓練計画を策定するとともに、毎月の理学療法士によるリハビリ指導を継続し、機能訓練の内容の充実に努めた。

オ 看取り介護（ターミナルケア）

「施設で最期を迎えたい」という利用者、家族の思いを尊重し、その意向に沿って家族とともに協力医療機関や嘱託医と連携をとりながら、不安や恐怖心を緩和するなど、きめ細かい心のこもったケアに努めた。

また、マニュアルの見直しや職場内研修の実施等を通じて、看取り介護の質の向上に努めた。

カ 生活環境の向上

利用者の生活環境の向上を図るため、動きやすい導線整備や利用者間の交流促進のためのテーブルの配置の工夫などにより、快適な環境の確保に努めた。

(2) サービスの評価

更なるサービスの質の向上を図るため、サービスの自己評価及び利用者満足度調査

の結果を分析し、改善することでサービスの質の向上に努めた。

(3) サービス実施方法の確立と実施の記録

ア 業務マニュアル等の充実、管理

利用者のサービス向上に資するため、随時利用者の状況等に応じた内容等の見直しを行うとともに、各種マニュアルの周知徹底を図った。

イ サービス実施計画の策定と実施

各職種が協働して十分なアセスメントを行い、利用者一人ひとりに最も適切なケアプランを策定し、実施した。

ウ サービス実施記録のデータベース化及び情報の共有体制の確立

アセスメント及びケアプランの策定、サービス実施記録等について、パソコンのネットワークを活用して、情報の共有化を図り、サービスの質の向上を図った。

3 利用者の安全確保とリスク対策

(1) 利用者の安全確保

ア 事故、感染症等に対する対応、対策の充実

毎月リスクマネジメント委員会を開催し、ヒヤリハット事例が重大な事故に繋がらないよう、SHELLモデルによる分析を行い、対応策の検討を行った。

また、インフルエンザ等の感染症については、常に最新情報の収集に努め、医療機関や嘱託医との連携を密にしながら、早期発見・早期対応を基本としてまん延防止に努めた。

イ 食品の安全確保、衛生管理の徹底

購入食材の地産地消に努めるとともに、食品の安全に関する情報収集を行い、取引業者にも食材の安全確認を要請した。

また、食材、厨房、居室等や調理従事者の衛生管理を徹底することにより、ノロウイルス等の感染症の予防に努めた。

ウ 看護師と介護員が連携した医療的ケアの確立

経管栄養や口腔内のたんの吸引等が必要な利用者に対し、看護師と介護員が連携し、医療的ケアの体制を整備するとともに、たんの吸引に関する実地研修を行った。

エ 誤嚥の予防に対する取組

利用者の咀嚼能力、嚥下能力を十分に考慮した食事を提供するとともに、口腔ケアを実施し、誤嚥及び誤嚥性肺炎の予防に努めた。

また、訪問診療による口腔ケアを実施するとともに、言語聴覚士による職場内研修を行った。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震、土石流）等への対応、取組の充実

必要に応じて消防・防災計画の見直しを行うとともに、定例の消防・防災訓練、避難訓練以外の地震・風水害等の訓練の実施や利用者への防災に関する安全体制の周知を図った。

イ 施設内外危険箇所、設備等の点検等

施設内外の危険箇所及び設備等について、定期的に点検・確認を実施するとともに、危険な箇所及び設備等を発見した場合には、速やかに対応した。

ウ 不審者対応の徹底

昼間は受付で来訪者を確認し、夜間は施錠・警備員の配置等により不審者の侵入を未然に防ぐとともに、不審者情報があった場合には職員間で情報共有し、関係機関との連携に努めた。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適切な関係の確保

ア 施設と地域との相互交流機会の拡大、充実

地域行事やイベントへの参加、施設の行事（月1回の誕生会・夏祭り等）及びボランティア活動等を通じて、地域との交流促進に努めた。

イ ボランティアの受入

園内行事への協力及び洗濯物の整理やオムツたたみ等について、ボランティアが活動しやすいよう環境整備を図った。

また、広報紙やホームページにより、新規ボランティアの募集に努めた。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割の発揮

ア 在宅福祉事業の充実

短期入所・訪問介護・通所介護・居宅介護支援の各事業所が相互補完することにより、利用者が住み慣れた地域で、自立した日常生活を営むことができるよう、地域福祉の充実に努めた。

特に、短期入所については、認知症利用者が安心して利用できるように居室編成の検討を行うとともに、訪問介護については、他事業所と連携し、ターミナルケアに取り組んだ。

イ 関係機関・団体等とのネットワークづくり

社会福祉協議会や関係団体等と連携し、地域福祉の課題に積極的に関わり、施設機能の向上に努めるとともに、施設見学等を積極的に受け入れた。

ウ 施設機能の提供、地域開放

施設（職員）のマンパワーを地域の講習会や研修会に派遣するとともに、施設設備の貸出し等を行った。

エ 地域へのボランティア活動

地区社協をはじめとした関係団体等との連携を図り、地域の敬老会等で運営ボランティア活動を行った。

オ セーフティネット機能の発揮

地域のセーフティネット機能の一翼を担うため、関係機関や関係施設との連携に努め、困難な事案や虐待等緊急事案の受入を行った。

カ 緊急時の受入体制の整備

緊急時における被災者等の受入について、施設設備やスペースを提供できるよう整備に努めた。

[特別養護老人ホーム：オアシスはぎ園]

重点的取組の実績

1 自分らしい生活を実現するための支援に向けた取組

利用者の個別性を踏まえたサービスを提供するために、利用者自身が選択し楽しむことができるプログラムを用意し、自己選択、自己決定を促す支援を実施した。

また、新任職員を対象とした職場内研修の実施や職員の研修派遣により、新しい支援方法の習得に努め、利用者支援の充実を図った。

2 リスクマネジメントへの取組

利用者の誤嚥予防に向け、必要に応じて嚥下・咀嚼機能検査を実施するなど、心身の状況に応じた食事形態や介助方法を工夫することにより適切に食事を提供するとともに、口腔体操や口腔ケアの実施により、嚥下や咀嚼機能の維持、誤嚥リスクの軽減に努めた。

また、たんの吸引や経管栄養等の医療的ケアを安心・安全に行うため、指導者による施設内でのフォローアップ研修（実技、筆記等）を年2回実施し、知識、技能の向上に努めた。

利用者の事故防止については、サービス提供場面におけるヒヤリハット、軽微な事故の要因分析と改善策の検討を行い、棟会議等を通じて対応の徹底を図るとともに、再発防止のための研修を定期的実施した。

3 在宅福祉サービスの充実

地域の民生委員連絡協議会等へ参加し、在宅利用者のニーズの把握に努めるとともに、当園からも在宅福祉に関する情報提供を行った。

また、市内の居宅介護支援事業所や医療機関及び関係機関との連携を図り、対応困難事例や緊急一時的事例の受入を行うなど、地域福祉の拠点としてのサービスの提供に努めた。

具体的取組の実績

1 利用者本位のサービス提供

(1) 利用者を尊重する姿勢

ア 基本姿勢

利用者の言動、行動に注意深く気を配り、心身の状況の把握や利用者の気持ちを理解することにより、利用者の意思を尊重するサービスの提供に努めた。

また、利用者の状況を定期的に家族に連絡することにより、安心してもらえるよう情報共有に努めた。

イ 基本的人権への配慮

利用者一人ひとりの個別性を各職種間で共通認識し、基本的人権に配慮したサービスの提供に努めた。

ウ 身体拘束の廃止・虐待防止の取組

日常のケアの見直し、職場内研修の実施、会議等での周知徹底などにより、身体拘束の廃止、虐待防止、行動規範及びマニュアルの遵守の徹底に努めた。

エ 権利擁護

社会福祉協議会等による成年後見制度及び地域権利擁護事業を活用するとともに、利用者家族等からの相談に対して、制度等の内容を説明し、その活用を勧めた。

また、成年後見制度利用者5名については、後見人との連絡を密にし、信頼関係

を構築するなど適切に対応した。

(2) 利用者満足度の向上

利用者満足度調査を継続実施し、利用者の不満や要望の把握に努めるとともに、結果を分析・検討の上、改善を行うことによりサービスの向上に努めた。また、その結果を利用者・家族にも周知した。

(3) 利用者・家族が意見等を述べやすい体制の確保

ア 利用者・家族からの意見・要望への対応

利用者懇談会や日常のサービスの中で、利用者・家族からの意見・要望の聞き取りに努め、迅速に対応するとともに、電話連絡等でケアプランの要望の聴取、家族会への出席、面会の促進に努めた。

イ 苦情への対応

苦情に対しては、サービス向上を図る契機と捉え、その都度、迅速に対応するとともに、内容について職員に周知した。また、その結果を施設内に掲示し、家族や来園者に情報を公表した。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 個別性に配慮した支援

施設内研修等を通してアセスメント能力を高め、利用者のニーズや能力の把握を行い、個別性に配慮したケアプランを作成し、適切なサービスの提供に努めた。

イ 健康管理

協力病院や嘱託医と連携を図り、疾病等の早期発見・早期治療に努めた。

ウ 食事サービス

栄養ケアマネジメントにより、利用者の身体状況・嗜好に配慮しながら、食事形態や食事内容を工夫し、利用者個々に応じた食事の提供に努めた。

エ 機能訓練

利用者の心身の状態を十分に把握し、状態に応じた個別機能訓練計画を策定、実施するとともに、月ごとに評価を行い、見直しを行った。

オ 看取り介護（ターミナルケア）

家族、嘱託医及び職員が連携を図り、利用者・家族の思いを尊重し、不安や恐怖心を緩和するなど、きめ細かいケアを行った。

カ 生活環境の向上

居室カーテンの定期的交換や車椅子の清掃等を行い、快適な生活環境の整備を図った。

キ 新たなプログラムの研究・取組

介護度が高く重度の利用者を対象に、余暇やリラクゼーションを提供するプログラムとして、スヌーズレン（感覚刺激）を取り入れたサービスの提供に取り組んだ。

(2) サービスの評価

年2回の自己評価、利用者満足度調査の結果を分析、検討し、利用者・家族及び職員に周知するとともに、評価・満足度の低い点について改善を行った。

(3) サービス実施方法の確立と実施の記録

ア 業務マニュアル（方法）等サービスの実施手順等の充実、管理

各種マニュアルの活用を図るとともに、利用者の状況に応じた内容となるよう見直しを行った。

イ サービス実施計画の策定と実施

利用者の十分なアセスメントを行い、カンファレンスにより各職種による多角的なニーズの洗い出しを実施することで、利用者ひとり一人の個別性を重視した計画の策定と実施に努めた。

また、モニタリングにより適切な評価を行い、計画の見直し等につなげた。

ウ サービス実施記録のデータベース化及び情報の共有体制確立

支援ソフト「絆」の定着により、サービス実施記録がデータベース化され、情報の共有化が進んだ。

3 利用者の安全確保とリスク対策

(1) 利用者の安全確保

ア 事故、感染症等に対する対応、対策の充実

事故については、各サービス場面におけるヒヤリハット事例をリスクマネジメント委員会等において月ごとに集計し、分析を行った。

また、経験の浅い職員に対しリスクマネジメント研修を実施することにより意識啓発を図るとともに、利用者個人のリスク表の作成・見直し、半年ごとの評価の実施結果について職員が随時閲覧可能な環境を作り、事故の防止に努めた。

感染症については、職員への感染症予防の基本対応（手洗い、うがい）及びマニュアルの周知徹底を図るとともに、研修を実施し、予防及び蔓延防止に努めた。

イ 食品の安全確保、衛生管理の徹底

食品の安全に関する情報収集を行い、必要に応じて取引業者にも食材の安全確認を要請した。

また、食材、厨房、居室等や調理従事者の衛生管理の徹底を行い、感染症の予防を図った。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震等）等への対応、取組の充実

定期的に消防・防災計画の見直しを行うとともに、消防・防災訓練、避難訓練を継続実施し、利用者の安全確保に努めた。

イ 施設内外危険箇所、設備等の点検等

施設内外の危険箇所について定期的に点検、確認を行うほか、多用する設備等については日常の点検を徹底するとともに、危険箇所及び設備等を発見した場合には速やかに修繕を行い、利用者の生活環境の維持に努めた。

ウ 不審者対応の徹底

昼間は施設での受付で来訪者を確認するとともに、夜間は施設の上、警備員の配置を行った。また、近隣の警察官駐在所等とも連携し、不審者情報の収集に努めた。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適切な関係の確保

ア 施設と地域との相互交流機会の拡大、充実

地域の行事への参加、隣接する保育園や地域の小・中学校との相互交流など、利用者が地域交流できる機会の拡大に努めた。

イ ボランティアの受入

定期的ボランティアをはじめ多様なボランティアの積極的な受入に努めた。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割の発揮

ア 在宅福祉事業の充実

在宅の高齢者等からの相談に応じるとともに、ニーズに対応した在宅サービスの提供に努めた。

短期入所については、地域全体のニーズが減少傾向にある中、新規利用者の獲得に努めた。

また、通所介護については、介護予防の新規利用者が増加した。

イ 関係機関・団体等とのネットワークづくり

社会福祉協議会や関係団体、居宅介護支援事業所等との緊密な連携を図り、定期的な会議、情報交換等を通じて、在宅におけるニーズの把握に努めた。

ウ 施設機能の提供、地域開放

地域の「いきいきサロン」の活動に対する支援として、会場の提供を行った。

また、地域の学校、教育機関の実習や体験学習の場として受入を行った。

エ 地域へのボランティア活動

職員が地域のふるさと祭り等のイベントへの参加・協力を行った。

また、土砂災害の被害にあった地域へのボランティア活動にも参加した。

オ セーフティネット機能の発揮

関係機関や関係施設と連携し、対応困難事例や緊急一時的事例について積極的な受入に努めた。

カ 緊急時の受入態勢の整備

関係機関等と連携し、土砂災害で被災した施設から利用者4名の受入れを行った。

【障害者支援施設 たちばな園】

重点的取組の実績

1 利用者本位のサービスの提供

利用者の高齢化、障害の重度化に伴い、利用者の身体機能や日常生活機能の低下が生じていることから、マンツーマン等によるきめ細かな支援を必要とするケースが多くなってきている。

このため、職員の増員を図ることにより、夜間の見守り支援、日中活動支援の取組を強化し、個別支援サービスの充実ときめ細かなサービスの提供に努めた。

2 個別支援サービスの充実

個別支援計画作成時に、評価、課題分析を行い、利用者ニーズの把握に努めるとともに、相談支援事業所との連携を図り、利用者に必要なサービスや利用者の要望に即したサービスを提供するなど、よりきめ細かな支援に努めた。

3 相談支援の充実と地域交流の促進

地域の障害者福祉の向上に向けて、関係機関・事業所と連携を図り、利用者のニーズに沿ったサービス等利用計画書の作成に努めるとともに、柳井圏域の市町からの事業を受託するなど、相談支援事業の充実を図った。

また、園行事や地域行事、利用者による「ハンドベル訪問演奏」、生産品の販売等を通じて、地域住民やボランティア等との交流の機会の拡大に努めるとともに、近隣の中学校の福祉教育への協力を行うなど、地域交流・施設開放に積極的に取り組んだ。

具体的取組の実績

1 利用者本位のサービス提供

(1) 利用者を尊重する姿勢

ア 基本姿勢

利用者・家族とのコミュニケーションを密にし、利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、利用者自治会活動を積極的に支援し、利用者の要望をできるだけ取り入れ、安心かつ充実した生活が送れるよう、サービスの充実に努めた。

イ 基本的人権への配慮

利用者の個性に配慮しつつ、基本的人権を尊重したサービスの提供に努めるとともに、居室内のポータブルトイレの設置場所の工夫やパーテーションの活用により、排泄時のプライバシーの保護に努めた。

また、人権対策委員会を定期的開催し、人権意識の向上に取り組んだ。

ウ 身体拘束・虐待防止の取組

身体拘束については、障害特性等を配慮し必要な場合、最小限の範囲で家族の同意を得ながら実施するとともに、各種会議等を通じて、「身体拘束ゼロ」・虐待防止への意識の向上を図った。

エ 権利擁護

必要に応じて、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の活用について、情報提供を行った。

(2) 利用者満足度の向上

利用者満足度調査を継続的に実施し、その内容については職員間で共有し、改善策を検討・実施した。また、調査結果や改善策等については、利用者・家族等に公表

した。

(3) 利用者・家族が意見等を述べやすい体制の確保

ア 利用者・家族からの意見・要望への対応

利用者・家族からの意見・要望については迅速に対応するとともに、その内容について職員間で共通認識を図り、支援する上で配慮した。

イ 苦情への対応

苦情については、その内容を迅速に把握・記録・検討し、職員間で情報を共有するとともに、検討した結果については家族に説明した。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 個別性に配慮した支援

利用者の心身の状態やニーズの把握を行い、個々の利用者に応じた個別支援計画を作成し、実施、評価、改善を行うことで、個別性に配慮したサービスの提供に努めた。

イ 健康管理

利用者の高齢化や重度化に伴い健康面への支援が必要な利用者が増えていることから、嘱託医との連携を図るとともに、医療的ケア、生活リハビリ、栄養管理を実施し、適切な健康管理に努めた。

ウ 食事サービス

栄養ケアマネジメントを実施し、利用者の身体状況に応じた食事サービスの提供に努めた。また、利用者の嗜好の把握により、選択メニューの実施等、利用者に喜ばれる食事の提供に取り組んだ。

エ 機能訓練

利用者の心身機能や生活機能の維持・向上を図るため、理学療法士の専門的な指導、助言のもとに、利用者一人ひとりの身体状況に応じた支援プログラムを継続的に実施した。

オ 生活環境の向上

施設内外の環境整備を行い、快適な生活環境の向上に努めた。

カ 新たなプログラムの研究・取組

個々の障害特性や高齢化に伴う支援上の課題を職員で共有し、利用者のニーズに即したプログラムの検討・見直しを行った。

(2) サービスの評価

自己評価を実施し、評価内容の分析・検討、改善方法について全職員で共通認識することにより、サービスの改善につなげた。

(3) サービス実施方法の確立と実施の記録

ア 業務マニュアル（方法）等サービス実施手順の充実、管理

各種業務マニュアルについては、利用者や障害福祉の動向を踏まえ、必要に応じて多職種による検討を行うとともに、マニュアル集を配付し周知徹底を図った。

イ サービス実施計画の策定と実施

個別支援計画については、各職種の連携のもと、評価、課題分析を行い、利用者の心身の状態を把握し、利用者の特性に応じた計画の作成に努めた。

ウ サービス実施記録のデータベース化及び情報の共有体制の確立

サービス実施記録や各部署の業務については、パソコン「絆」システムや共有ホルダーを活用し、職員が閲覧できる体制を整え、情報の共有化を図ることで、サー

ビスの向上に努めた。

3 利用者の安全確保とリスク対策

(1) 利用者の安全確保

ア 事故、感染症に対する対応、対策の充実

事故については、リスクマネジメント委員会等で、分析・検討を行い、その内容を職員間で共有し、事故防止に努めた。

また、感染症対策については、情報収集や嘱託医の指示を踏まえ、予防対策や蔓延防止対策に努めた。

イ 食品の安全確保、衛生管理の徹底

栄養士を中心に、食材や施設設備、調理職員や食材の取引業者に対する衛生管理を徹底し、食材の安全確保に努めた。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震等）等への対応、取組の充実

消防・防災計画の見直しを行い、定期的に各種災害を想定した避難訓練を実施した。

イ 施設内外危険個所、器具等の点検等

利用者の安全を確保するため、施設内外の危険個所について点検・確認を行い、その都度、必要な措置を講じた。

ウ 不審者対応の徹底

不審者対応マニュアルや赤外線感知センサーの活用により、不審者の侵入防止に努めた。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適切な関係な確保

ア 施設と地域との相互交流の拡大、充実

園行事や地域行事を通じて、地域住民等との相互交流を図った。

また、地域懇談会を通じて、当園や利用者に対する理解の促進に努めた。

イ ボランティアの受入

地域や学校に積極的にPRし、新規ボランティアの開拓に努めた。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割の発揮

ア 在宅福祉の充実

相談支援事業所において、在宅障害者や家族からの相談に応じるとともに、関係機関や各種事業所との連携を図り、在宅福祉の充実に努めた。

また、地域で生活する障害児・者等を支えるため、短期入所事業や日中一時支援事業を実施した。

イ 関係機関・団体とのネットワークづくり

地域自立支援協議会や地区社協、民生委員との連携を図り、地域福祉のネットワーク化や協力関係の構築を進めた。

ウ 施設機能の提供、地域開放

中学校の福祉教育への講師派遣や福祉体験の受入、地域住民への施設設備の貸し出し等を行う等、施設機能の地域開放に取り組んだ。

エ 地域へのボランティア活動

地域の一員として、地域の福祉イベント等へ積極的に関わるとともに、人的支援等のボランティア活動を行った。

オ 災害時の緊急受入態勢の整備

災害時において、施設が避難場所として機能するよう、設備等の管理を行い、受入態勢の整備に努めた。

【 障害者支援施設 華南園 】

重点的取組の実績

1 サービスの質の充実及び利用者の健康管理対策

日中活動の充実を図るため、毎月計画表を作成の上、日中活動担当者を定めて、利用者一人ひとりのニーズに即したユニットでの活動を積極的に取り入れるとともに、障害者スポーツ大会への参加やちぎり絵などの作品展への出品などにより、利用者の日中活動への意欲の向上を図った。

また、利用者の希望に基づき、東京や長崎への旅行、映画鑑賞や買い物等の単独での外出など、利用者の希望の実現に向けた多様な外出支援に取り組んだ。

健康管理対策については、歯科医による口腔ケアや食事支援の見直し等を行うことで、誤嚥性肺炎の罹患リスクの減少に努めるとともに、感染管理認定看護師による施設内研修の実施や診療所長による毎月のケースカンファレンスの実施を通して、利用者の健康管理に努めた。

2 在宅福祉の充実

生活介護（通所定員5名）の利用は、1日平均4名程度で、新規の利用者も3名あり、前年度より増加した。

また、短期入所（定員4名）の利用は、1日の平均2名程度と前年度を下回ったが、新規利用者は4名あり、その中には家族の緊急入院によるものも含まれ、家族の身体的、精神的負担の軽減に寄与した。

3 相談支援事業の充実

在宅で生活している障害者（児）の計画作成、モニタリング等を通じて、一人ひとりの特性やニーズをきめ細かく把握し、障害福祉サービスを利用しながら充実した在宅生活を送れるよう、適切な相談支援を行った。

なお、相談支援事業については、年間相談件数が大幅に増加する中、平成26年度からの体制強化に向けて、専門職員の育成を図った。

具体的取組の実績

1 利用者本位のサービス提供

(1) 利用者を尊重する姿勢

ア 基本姿勢

利用者・家族とのコミュニケーションを密にして、利用者の立場に立った生活介護及び施設入所支援サービスの提供に努めた。

また、利用者の高齢化や障害の重度化に対応して、各職種や関係機関と連携しながら、利用者の身体能力の低下を防ぎ、安心かつ充実した生活を過ごせるようにサービスの向上に努めた。

イ 基本的人権への配慮

人権に関する標語の朝礼時の唱和や自己評価アンケートを実施することにより、職員の意識付けを行い、基本的人権を尊重したサービスの提供に努めた。

また、プライバシー保護のマニュアルを見直し、職員に周知することにより、入浴、排泄等に対するプライバシー保護のための取組の充実を図った。

ウ 身体拘束廃止・虐待防止の取組

全職員を対象に障害者虐待防止チェックリストによるセルフチェックを実施し、

その結果を職員に周知するとともに、結果を分析し、虐待防止の取組の課題を明確にした。

身体拘束については、緊急やむを得ないとして、拘束を行う場合は必ず記録した上で、3ヶ月ごとにカンファレンスを実施し、見直しを行った。

エ 権利擁護

成年後見制度を活用している利用者に対して、成年後見人との連携を密にし、本人のニーズに合わせた支援を行った。

また、利用者家族の高齢化により、成年後見制度の活用を希望している保護者には、手続きに必要な書類を提供するなどの支援を行った。

(2) 利用者満足度の向上

利用者満足度調査を実施し、サービス改善検討委員会を中心に改善策の検討等を行いサービスの向上に資するとともに、利用者にも調査結果や改善策等を公表した。

(3) 利用者・家族が意見等を述べやすい体制の確保

ア 利用者・家族からの意見・要望への対応

利用者・家族との懇談会等の機会を利用し、意見や要望の集約に努めるとともに迅速な対応に努め、その結果等を利用者・家族に公開した。

イ 苦情への対応

苦情については、その都度迅速に対応するとともに、経過や結果を記録し、職員間で情報の共有化を図ることによりサービスの向上を図った。

また、対応内容を施設内に掲示し、利用者・家族に周知を図るとともに、第三者委員にも報告した。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 個別性に配慮した支援

生活介護・施設入所支援サービスとともに、利用者の心身の状態やニーズをアセスメントして充実した個別支援計画を作成し実施した。

また半年ごとに再アセスメントを行い、個別支援計画を見直すことにより、個別性に十分配慮したサービスの提供に努めた。

イ 健康管理

利用者の高齢化・重度化等により心身の不安を抱えた利用者が増加する中で、歯科医による口腔ケアの徹底、診療所長によるケースカンファレンスや嘱託医との連携により、早期発見・早期治療に努めた。

ウ 食事サービス

利用者が快適な生活を過ごせるように、利用者や家族の意向を聴きながら、栄養ケアマネジメントを実施し、生活の向上に努めるとともに、利用者の嗜好を考慮した選択メニューの実施等、利用者に喜ばれる食事の提供に取り組んだ。

エ 機能訓練

理学療法士の専門的な指導、助言のもとに、継続的に支援プログラムを実施し、利用者の心身機能の低下防止や生活機能の維持・向上に努めた。

オ 生活環境の向上

居室のカーテン整備等により利用者のプライバシーを確保し、快適な生活ができるよう施設内外の環境整備を行った。

カ 新たなプログラムの研究・取組

「職員研修セミナー」での発表を契機に、利用者につばマッサージを施行し快

便を促す取組等を行った。また、塗り絵、運動等、利用者一人ひとりのニーズに応じた活動を積極的に取り入れた。

(2) サービスの評価

サービスの自己評価を実施し、評価の低かった項目に対して分析・検討するとともに、実習生など来園者にアンケートを実施し、その結果を職員に周知することにより、サービスの向上に努めた。

(3) サービス実施方法の確立と実施の記録

ア 業務マニュアル（方法）等サービス実施手順等の充実、管理

プライバシー保護、感染症対策及び防災等のマニュアルを利用者の状況等に応じて定期的に見直した。

また、体調不良の利用者の状態を把握するためのチェック表の作成やバルーンカテテルの取扱い方法を明確にし、全職員へ周知した。

イ サービス実施計画の策定と実施

サービス管理責任者を中心に、全職員が協働してアセスメントを行い、利用者の特性を踏まえた個別支援計画を策定した。

また、必要に応じて多様な職種の職員による見直しを行い、適切なサービスの提供に努めた。

ウ サービス実施記録のデータベース化及び情報の共有体制の確立

サービスの実施記録等について、パソコンシステムを活用してデータベース化し、職員全体でサービス内容等の情報の共有化を図り、サービスの質の向上につなげた。

3 利用者の安全確保とリスク対策

(1) 利用者の安全確保

ア 事故、感染症等に対する対応、対策の充実

SHELLモデルを活用した事故分析やヒヤリハット事例の検討・分析を行うとともに、リスクマネジメント委員会を開催し、利用者の特性に応じた事故防止策を検討し、その結果を職員に周知徹底した。

インフルエンザ等感染症対策については、常に最新情報の収集に努め、職員に周知するとともに、手洗いの励行や居室の換気等を実施した。

イ 食品の安全確保、衛生管理の徹底

購入食材については地産地消に努め、食品の安全に関する情報収集を行うとともに、取引業者に対しては食材の安全確認を要請した。

また、調理委託業者との連携を密にし、「大量調理施設衛生管理マニュアル」に基づき、食材、厨房、居室等や調理従業者の衛生管理の徹底を図った。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震等）等への対応、取組の充実

消防・防災計画に基づき、定期的に避難訓練等を行った。

特に、津波・高潮に対する避難訓練については、利用者全員が参加し、同一敷地内の防府総合支援学校2階へ避難した。

また、総合防災訓練には近隣住民にも参加してもらい、応援体制の強化を図った。

イ 施設内外危険箇所、器具等の点検等

施設内外の危険箇所の定期点検を実施し、危険な箇所及び設備等を発見した場合には、速やかに補修・修繕を行い、利用者の安全確保に努めた。

ウ 不審者対応の徹底

敷地内（屋外）を中心に、不審者が出入りしていないか定期的に見回りを行った。

また、少しでも不審なことがあれば、警察等に通報し連携を図るとともに、休日や夜間には、警備員と連絡を密にし、利用者の安全確保に努めた。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適切な関係の確保

ア 施設と地域との相互交流機会の拡大、充実

家庭介護講習会の実施、施設行事への参加依頼、総合防災訓練など、地域住民等との相互交流の機会の拡大を図った。

イ ボランティアの受入

従来の洗濯や散髪、手芸等のボランティアが継続して活動できるよう連絡を密にするとともに、新規ボランティアによる開園祭でのキーボード等の演奏など、新たなボランティアの確保に努めた。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割の発揮

ア 在宅福祉事業の充実

在宅の障害者が住み慣れた地域で生活できるよう、生活介護や短期入所の受入を積極的に行った。また、相談支援事業所の相談件数も増加してきている。

イ 関係機関・団体等とのネットワークづくり

「防府市地域自立支援協議会」を中心に他事業所や関係団体等の連携を図り、情報を共有化した。

また、園で実施した家庭介護講習会や総合防災訓練を通して地区社協、民生委員との協力関係の構築に努めた。

ウ 施設機能の提供、地域開放

施設職員を地域の講習会や研修会へ派遣するとともに、地域住民と合同で実施した9月の総合防災訓練を活用して、AED・誤嚥・転倒転落時の対処方法等の研修を行った。

エ 災害時の緊急受入態勢の整備

健康福祉センターから被災施設入所障害者（児）の受入について依頼があり、災害時緊急受入体制の整備を図った。

【福祉型障害児入所施設・障害者支援施設 華の浦学園】

重点的取組の実績

1 日中活動支援の充実

障害児・障害者併設型施設として、各利用者のライフステージに応じた自律・自立支援に努めた。

特に18歳以上の利用者が増加してきたことから、日中の活動である経過的生活介護の充実のために、機能訓練や創作活動、趣味活動の拡充に努めた。

2 在宅福祉サービスの充実

在宅障害児に対し、放課後等デイサービスや日中一時支援などの放課後タイムケアや短期入所など柔軟にサービスを提供し、利用者増に努めた。

3 防府総合支援学校との連携の強化

防府総合支援学校卒業後の進路を見据え、教員や市町の担当者、相談支援事業所職員との連携強化に努めた結果、卒業生4名のうち3名が就労移行支援事業の利用が可能となり、今後一般企業への就労を目指すこととなった。

具体的取組の実績

1 利用者本位のサービス提供

(1) 利用者を尊重する姿勢

ア 基本姿勢

児童会や保護者会による意見や要望を真摯に受け止め、利用者の自己選択及び自己決定を最大限尊重する支援に努めた。

具体的には、利用児(者)の希望に基づき、単独外出や単独帰省、朝食時のパンの自由選択などの支援を行った。

イ 基本的人権への配慮

「サービスの質は職員の質」であるとの考えに立ち、週2回の職場内研修の開催や外部講師を招聘し、利用児(者)の人権擁護の意識を高めるための研修を行った。

ウ 身体拘束、虐待防止の取組

職場内研修等で、児童・障害者に係る虐待防止法についての研修を繰り返し行うとともに、緊急やむを得ず拘束が必要となった場合は、「身体拘束等行動制限についての取扱要領」に基づき、「切迫性」、「非代替性」、「一時性」をしっかりと検証しながら適切に対応した。

エ 権利擁護

被虐待ケース利用者1名に対し、児童相談所や市町担当者と連携し、成年後見(弁護士が後見人兼任)を支援した。

現在、4名が成年後見制度を利用しているが、身寄りのない利用者がまだ数名いることから、当該制度の活用に向け、さらに関係市町との連携を深めていく。

(2) 利用者満足度の向上

利用者満足度調査を継続実施し、改善策を全職員で検討しサービスの向上に努めるとともに、調査結果や改善策については、保護者会等で公表した。

(3) 利用者・家族が意見等を述べやすい体制の確保

ア 利用者・家族からの意見・要望への対応

家族から面会時に意見や要望を聴くように心がけるとともに、内容については、

朝礼や職員会議等でその都度全職員に周知徹底を図り、迅速に対応した。

イ 苦情への対応

苦情等については、職員一人ひとりが真摯に受け止め、その都度迅速に対応し、経過や結果を記録した。

また、小さな苦情についても第三者委員へ報告の上、家族や来園者に対し解決策を開示した。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 個別性に配慮した支援

利用児（就学児）については、防府総合支援学校教員とのケース会議を通して、個別のニーズや支援目標等について情報の共有化を図り、高校生については、関係機関との進路相談会へ参加することで、卒業後の地域移行に努めた。

また、平成25年度から新たに心理士を配置したところであり、心的外傷や障害特性に配慮した心理療法を実施するなど、個別支援の充実に努めた。

イ 健康管理

嘱託医による定期健康診断を2ヶ月に一度実施するとともに、利用者の体調不良については随時対応し、早期治療に努めた。

ウ 食事サービス

利用児（者）の身長や体重を勘案しながら、幼児には「カプス指数」、児童には「肥満度」、18歳以上の利用者には「BMI」の指数を活用した栄養ケア計画を実践し、利用者の身体状況や嗜好に応じた「安心・安全」な食事サービスの提供に努めた。

エ 機能訓練

毎月1回、華南園の理学療法士の指導を受け、利用者の身体機能の維持・向上に努めた。

オ 生活環境の向上

月に一度「環境の日」を設け、施設内の環境整備に努めるとともに、車いすや遊具の点検日も設け、定期的なメンテナンスを行うことにより、利用者の生活環境の向上に努めた。

(2) サービスの評価

年2回の自己評価や実習生等来園者によるアンケートの結果を全職員に周知徹底することにより、サービスの一層の改善につなげた。

(3) サービス実施方法の確立と実施の記録

ア 業務マニュアル等サービス実施手順の充実、管理

パート職員を含めた全職員が業務標準書に沿って業務を行うことにより、提供するサービスの平準化を図り、効率の良い業務遂行に努めた。

イ サービス実施計画の策定と実施

全職員が協働してアセスメントを行い、利用者の特性を踏まえた個別支援計画を策定し、計画に基づく的確なサービスの提供に努めた。

ウ サービス実施記録のデータベース化及び情報の共有体制の確立

個別支援計画書及び日々のサービス実施記録については、全てデータベース化し情報の共有化を図った。

3 利用者の安全確保とリスク管理

(1) 利用者の安全確保

ア 事故、感染症等に対する対応、対策の充実

リスクマネジメント委員会において、事故報告やヒヤリハット報告の事例を検討・分析し、結果を職員に周知することで、再発の防止に努めた。

また、感染症対策については、温・湿度を管理し、手洗いの励行やドアノブ等の徹底消毒を行ったこともあり、感染症の発生は皆無であった。

イ 食品の安全確保、衛生管理の徹底

食材については産地等の確認を行い、食品の安全に関する情報を収集し、安全な食事の提供に努めた。また、「大量調理施設衛生管理マニュアル」や保健所の指導項目を遵守し、調理室の衛生管理に努めた。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震等）への対応、取組の充実

消防・防災計画に基づき、避難訓練を毎月実施するとともに、津波を想定した避難誘導訓練も実施した。

また、万が一被災した場合の対応策として、事業継続計画（BCP）の策定に向けた検討を行った。

イ 施設内外危険箇所、設備等の点検

毎月、各種点検表に基づいて危険箇所を確認し、不良箇所等の修繕等には迅速に対応した。

ウ 不審者対応の徹底

夜間、休日においては警備員を配置し、不審者の侵入を防いだ。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適正な関係の確保

ア 施設と地域との相互交流機会の拡大、充実

学園行事への多くの地域住民の参加を積極的に働きかけるなど、地域住民とふれあう機会の拡大を図った。また、月1回の独居高齢者向け配食サービスを継続実施することで、地域に貢献した。

イ ボランティアの受入

防府市社会福祉協議会主催の中学生ワークキャンプや高校生、大学生ボランティア等の受入について、ホームページ等でPRし、積極的に取り組んだ。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割の発揮

ア 在宅福祉事業の充実

放課後等デイサービスを中心に、日中一時支援や短期入所の事業が相互に連携し、地域の在宅障害児や障害者の積極的な受入に取り組むなど、在宅サービスの充実に努めた。

イ 関係機関・団体等とのネットワークづくり

「防府市自立支援協議会」の一員として、各関係機関と連携を密にし、情報の共有化を図るとともに、ネットワークづくりに努めた。

【福祉型障害児入所施設：このみ園】

重点的取組の実績

1 組織運営体制の整備等

(1) 円滑な運営の確保

重度の知的障害児の入所支援を行う県内唯一の施設として、障害の多様化・重度化等への対応を最優先課題とし、重度自閉症児や発達障害児の支援技術の向上に向けた職員研修を強化した。

(2) 安心できるケア及び適切な自立支援等

園児が安心して生活が送れるよう、一人ひとりの心身の状態やニーズに応じて、きめ細かく配慮したケア及び自立支援を行うため、各種研修や会議等を通じて、個別支援計画の作成やモニタリング等の充実に向けた取組を進めた。

2 利用者サービスの充実と施設機能の発揮

(1) 社会参加に向けたサービスの提供

園児の特性を踏まえ、施設機能を活用した趣味活動や創作活動等のプログラムを開拓・実践するとともに、地域行事及び外部の社会資源を活用し、園児の社会参加活動に積極的に取り組んだ。特に、重度エリア園児については、園外活動の機会の拡大に努めた。

(2) 在宅サービスの充実

在宅での継続的な療育が困難な障害児及びその家族を支援するため、必要な相談・情報の提供を行うとともに、施設機能を最大限活用し、短期入所及び日中一時支援事業のサービスについて、新たな利用者の獲得に向けた取組を進めた。

3 宇部総合支援学校との連絡の強化

宇部総合支援学校との連絡会を定期的に開催し、情報を共有するなど、利用者一人ひとりの適切な支援に向けた連携の強化に努めた。

特に、高等部を卒業する園児について、学校との緊密な連携のもと、自立に向けた支援を積極的に進めた。

具体的取組の実績

1 利用者本位のサービス提供

(1) 利用者を尊重する姿勢

ア 基本姿勢

発達途上にある障害児一人ひとりの人格と思いを尊重し、家庭的な雰囲気を大切にしながら、常に児童の立場に立ったきめ細かな支援を行い、家族に安心・信頼される施設運営に努めた。

イ 基本的人権への配慮

障害児一人ひとりの個別性を十分に理解し、基本的人権を尊重したサービスを提供するとともに、プライバシーの保護に努めた。

ウ 身体拘束、虐待防止の取組

日常のケアの見直しを通じて、「身体拘束ゼロ」を目指した取組を行うため、「身体拘束廃止に向けた取組要領」を作成するとともに、専門委員会を設け適切な進捗管理を行うこととした。

また、虐待の防止については、その遵守を研修会、全体会議等で職員に徹底した。

エ 権利擁護

意思表示が困難な園児の立場に立った意思の代弁等必要な支援を行うため、必要な関係機関への連絡・相談を実施した。

(2) 利用者満足度の向上

利用者満足度調査を実施し、その結果等を利用者・家族等に公表するとともに、その状況を全職員が共有し意見・要望に対応する改善策を実施した。

(3) 園児・家族が意見等を述べやすい体制の確保

ア 園児・家族からの意見・要望への対応

保護者会、面会、投書等を通じて、園児・家族からの意見・要望を聴き取るなど、意見等を述べやすい環境を整備するとともに、必要な改善等に迅速に対応した。

イ 苦情への対応

苦情に対しては、その都度迅速に対応し、その経過や結果を記録し、職員間で情報の共有化を図り、サービスの向上等につなげた。また、その結果を掲示板に掲示するとともに、保護者会においても報告した。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 個別性に配慮した支援

サービスの提供に当たっては、アセスメント能力を高め、園児の心身の状態やニーズに応じ、個別性に配慮した個別支援計画に基づくサービスの提供に努めた。

イ 健康管理

嘱託医（小児科、精神科）による定期健康診断等を実施し、疾病の早期発見・早期治療に努めた。特に、インフルエンザ等の感染症については、対応マニュアルを作成し、総合的な取組を行った。

また、歯科治療については、協力歯科医へ早期に受診するなど、口腔ケアの充実に努めた。

ウ 食事サービス

園児の身体状況・嗜好も考慮しながら、個々の園児に応じた食事サービスを提供するとともに、成長期の栄養管理と食の喜びの両立に努めた。

エ 機能訓練

園児一人ひとりの障害の特性と発達段階に合わせた療育訓練を個別又は集団で実施し、身辺自立等の発達に向けた支援を行った。

オ 生活環境の向上

個室の活用により集団生活内でのプライバシーを確保するとともに、園児の地域生活への移行を見据え、自立生活訓練室を活用するなど、生活環境の向上に努めた。

(2) サービスの評価

ア 自己評価、第三者評価の受審と分析・検討、改善への取組

自己評価を継続実施するとともに、平成25年度は第三者評価を受審し、その評価結果をもとに、サービスの更なる向上に努めた。

(3) サービス実施方法の確立と実施の記録

ア 業務マニュアル(方法)等サービス実施手順等の充実、管理

各種のマニュアルによりサービスの手順を整備するとともに、園児の状況等に応じて内容の改善を図った。

イ サービス実施計画の策定と実施

家族の協力を得ながら、園児一人ひとりに最も適切な個別支援計画を策定し、そ

の計画に基づきサービスを提供した。

ウ サービス実施記録のデータベース化及び情報の共有体制の確立

アセスメント及び個別支援計画の策定、サービスの実施記録等についてパソコンシステムを活用してデータベース化し、情報を共有・活用することにより、サービスの質の向上を図った。

3 利用者の安全確保とリスク管理

(1) 園児の安全確保

ア 事故、感染症等への対応、対策の充実

平素からリスクマネジメントの視点に立って、サービス提供の各場面におけるヒヤリハット事例を記録し、要因分析を行うとともに、これを検証するリスクマネジメント委員会を隔月ごとに開催するなど、事故防止等に努めた。

イ 食品の安全確保、衛生管理の徹底

食材については、コストの考慮、産地等の確認を行うとともに、食品の安全に関する情報収集を行い、必要に応じて取引業者にも食材の安全確認を要請した。

また、食材、厨房、居室等や調理従業者の衛生管理を徹底することにより、ノロウイルス等の感染症の予防を図った。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震等）等への対応、取組の充実

消防計画に基づき、消防・防災訓練、避難訓練を毎月実施し、園児の安全確保に努めた。

イ 施設内外危険箇所、設備等の点検

定期的に施設内外の危険箇所の点検を行うとともに、設備等については日常の点検を徹底し、園児の安全を確保した。

ウ 不審者対応の徹底

不審者情報があった場合は、「不審者対応マニュアル」により、関係機関と連携し対応することとしているが、該当する事例はなかった。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適切な関係の確保

ア 施設と地域との相互交流機会の拡大、充実

地域での行事やイベントへの参画、施設での七夕夏まつり、クリスマス会等への地域住民やボランティアの参加などを通じて、施設と地域の交流を促進した。

イ ボランティアの受入

園児と地域の交流促進を図るため、ボランティアの積極的な受入を行った。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割の発揮

ア 関係機関・団体等とのネットワークづくり

福祉・医療等の関係機関や地区社協等の団体との緊密な連携のもとに、施設及び在宅のサービス利用者に対するサービスの質の確保に努めた。

イ 施設機能の提供・地域開放

施設職員を地域の講習会や研修会に派遣するとともに、施設・設備等の貸出・提供に努めた。また、実習生の受入を積極的に行い、地域福祉の向上に努めた。

【情緒障害児短期治療施設 山口県みほり学園】

重点的取組の実績

1 社会的養護体制の一角を担う施設としての機能の充実

(1) 被虐待児への対応

深刻な虐待を受けた児童の入所が70%を超えていることを踏まえ、入所した児童が安心・安全な環境の下で年齢相応の経験を積み重ね、信頼感や自尊心を取り戻していけるよう、よりきめ細かな支援体制づくりを推進した。

(2) 家族との連携・協働

家族再統合プログラムを軸とした家族支援を行うとともに、複雑な事情を抱える家庭が多くを占めることから、定期的開催する保護者会への参加が困難な場合には電話による相談や夜間・休日の面接等個別の事情に応じた柔軟な対応に努め、家族との連携を図った。

(3) 山口総合支援学校みほり分校との連携

総合環境療法（心理治療・学校教育・生活指導の3本柱で治療を行う。）を基盤とする情緒障害時短期治療施設である当園にとって、山口総合支援学校みほり分校との連携は必要不可欠であり、平成25年度は、特に卒園を控えた児童を対象とするリービングケア（施設退所準備ケア）について、分校と連携して個別の支援内容として取り組んだ。

2 心理治療及びグループワークにおける技法の充実

入所児童に対して、集団心理療法（望ましい反応を身に着け般化させることを目的）及び集団指導技法（集団で行う身体活動）を行っているが、こうした取組の成果が施設退所後に持続できるよう、それぞれの技法の一層の充実を図った。

3 地域でのボランティア活動

入所児童の自主的な活動である河川敷の清掃や除草等のボランティア活動は、始まって4年経過しており、地域の住民からも認識されるようになっている。

平成25年度もこれらの活動を支援し、近隣の神社や一般道の側溝の清掃等を計3回行い、入所児童の自己有用感の助長に努めた。

これらの取組の結果、平成25年度は14名を「主訴軽快」又は「やや軽快」として退園させた。そのうち中学3年生は12名であったが、全員が高校（内5名は国・公立高校）への進学を果たした。

具体的取組の実績

1 利用者本位の福祉サービス

(1) 利用者を尊重する姿勢

ア 基本姿勢

児童との毎週の個別面接（述べ1,250回）、月2回の保護者会や電話連絡による保護者とのコミュニケーション手段を確保しながら、児童の早期の家庭復帰や社会復帰に向けた支援を行った。

イ 基本的人権への配慮

児童と保護者の基本的人権に配慮したサービスに努めるとともに、「個人情報保護規程」等に基づきプライバシー保護に努めた。

また、新たに「生活上のプライバシー保護にかかる取り扱い要領」を定めた。

ウ 身体拘束、施設内虐待防止の取組

研修等により児童の尊厳と主体性を尊重するとともに、「身体拘束ゼロ」及び虐待防止を徹底した。また、当該児童の安全を確保する上でやむを得ず拘束する場合は、目的を明確にして対応した。

(2) 利用者満足度の向上

施設サービス満足度調査を継続して実施し、支援内容の充実につなげた。

(3) 利用者・家族が意見等を述べやすい体制の確保

ア 利用者・家族が意見を述べやすい体制の確保

学期毎の全体会は安心安全チェックタイム（施設内暴力等についての児童からの聞き取り調査）として学園・分校が協働して年間に5回実施したが、児童からマンツーマンで聞き取ることで、大きなトラブルになることを防止できた。

また、保護者面接については、都合を考慮して柔軟に対応した。

イ 利用者・家族の意見・要望への対応

保護者への個別相談・面接については、生活指導部を含めた体制を整え、要望や苦情を述べやすい雰囲気配慮しながら継続実施した。

意見や要望については、新たに「意見箱等取扱要領」を定め、サービスの向上に向けた取組の一環として適切に対応した。

ウ 苦情への対応

苦情に対しては「福祉サービスに関する苦情解決取扱規程」や「学園苦情解決取扱規程」に基づいて迅速に対応した。

また、その経緯や結果を職員間で共有し、利用者に対するサービスの向上につなげた。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 自己決定の尊重

可能な限り児童の意思を尊重した支援を行った。特に、生活指導場面においては発達段階を考慮しながら、自己決定を促す場面を設定した。

イ 個別性に配慮した支援

児童を主体として、そのニーズや能力に応じた児童自立支援計画を作成するためのアセスメントを行い、個別性に配慮したサービスの提供に努めた。

また、毎月1回、発達障害及び精神医学を中心とした職場内研修をそれぞれ実施し、職員間の認識の統一を図った。

さらに、入所時など個別対応が必要な児童については、静養室等を個別の生活空間として活用した。

ウ 健康管理

嘱託医との連携を図り、入所時の健康管理、疾病等の予防を行った。特に、インフルエンザ、ノロウイルス感染症等に対しては、その予防に努めるとともに、万一集団発生した場合に備えた体制も整備した。

また、新たな記録システムにより、ケースごとの医療情報を整理分析し、職員間の情報の共有を図った。

エ 食事サービス

給食の外部評価（全実習生、ボランティア）を継続実施し、内容の充実につなげた。

また、食育を進める観点から、地産地消を原則とし、旬の食材使用により、季節感を醸し出すことに努めた。

オ 生活環境の向上

児童が安心してくつろげる住環境の確保に努めるとともに、生活日課、ルールの見直しを継続的に実施した。

また、年齢等を考慮したグルーピングによって情緒的に安定できる生活空間の確保に努めた。

カ 新たなプログラムの研究・取組

集団心理療法（SST）及び集団指導技法の研究・取組を継続し、データの蓄積と分析を行いながら、チームで取り組む競技を加えるなど必要な改善を加え、より良い支援の提供に努めた。

(2) サービスの評価

ア 自己評価、第三者評価の分析・検討、改善の取組

自己評価を継続するとともに、平成24年度に受審した第三者評価の結果の分析と課題の検討を行い、児童の「生活の中のプライバシー保護にかかる取り扱い要領」、「意見箱等取扱要領」等を作成した。

(3) サービス実施方法の確立と実施の記録

ア 業務マニュアル（方法）等サービス実施手順の充実・管理

「みほり学園における集団指導技法」について、保護者に分かり易く説明するとともに、必要に応じて見直しを行った。

また、全職員の協働により児童自立支援計画を作成し、適切なサービスの提供に努めた。

イ 記録のデータベース化及び情報の共有体制の確立

旧ソフトによる記録のデータベースと情報共有体制について、平成25年度に導入した新記録用ソフトへのスムーズな移行を図った。

3 利用者の安全確保とリスク対策

(1) 利用者の安全確保

ア 事故、感染症等への対応、対策の充実

職場内研修等で感染症対応マニュアル等を周知徹底し、予防に努めるとともに、予防に関する情報を施設内に掲示し注意喚起を促した。

また、「リスクマネジメント実施要領」については必要に応じて見直しを行いながら、ヒヤリハット事例や事故の分析を行い、職員への周知徹底を図った。

イ 食品の安全確保、衛生管理の徹底

食材の選択に当たっては、常にコストを考慮し、また産地の確認を行いながら、安全・安心な食事の提供に努めた。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震等）等への対応、取組の充実

定期的に消防・防災計画の見直しを行うとともに、各種の災害を想定した訓練を実施することにより、防災対策を強化した。

また、近隣のコンビニエンスストアとの非常時の食料確保等について、引き続き連携についての調整を行った。

イ 不審者対応の徹底

「不審者対応マニュアル」に基づいた訓練を継続して実施し、入所児童の安全確保に努めた。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適切な関係の確保

ア 施設と地域との相互交流機会の拡大・充実

子ども会との交流を目的とした「ふれあいキャンプ」、老人クラブとの交流を目的としたゲートボール大会を実施し、地域との交流機会の拡大に努めた。

また、ボランティア体験活動の治療的意味を考慮しながら、入所児童の主体性を支援して、年間3回の河川敷の清掃活動を実施した。

イ ボランティア、実習生の受入

施設の特性を考慮してニーズや内容を検討し、治療教育に効果的な受入を推進した。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割発揮

地域に根ざした施設として引き続きグラウンド等の施設機能を地域に開放した。

また、学園機関紙等を通して、育児等に関する電話相談窓口の設置・利用について、地域に周知した。

【児童厚生施設 山口県児童センター】

重点的取組の実績

1 発達段階に沿った遊びや体験学習の推進

子どもたちの発達段階に沿った遊びや自然とのふれあい等の体験学習を通して、子どもたちの五感を鍛え、感性を養うとともに、体力づくりを促進する運動・遊びなど集団での遊びを展開し、異年齢集団での人との関わり、つながり、交流を推進した。

2 子育て支援の推進

健全な遊びなどを通して、健康で豊かな情操を育む場を提供するとともに、子育ての孤立感や育児への戸惑いを抱えている保護者に対して、親子のふれあいを深める時間と場を提供した。

また、多くの人との交流が深められるよう、異年齢、世代間交流を実施するとともに、子育て支援情報の提供、相談事業等を積極的に推進した。

さらに、男性や祖父母等の子育て支援に資するため、誰もが参加しやすい各種事業を開催するなど、育児参加のための知識の習得や動機づけを図った。

3 利用者にとって安心・安全な施設等の提供

「大型複合遊具」や施設内の各種遊具等について、子どもたちが安全に利用できるよう遊び方の指導・支援を行い、安全な利活用に努めた。

また、遊具の日常点検・定期点検や防災対策、不審者対策など安全対策に万全を期することにより、利用者の安心・安全の確保に努めた。

具体的な取組事項に係る実績

1 利用者本位の福祉サービス

(1) 利用者を尊重する姿勢

ア 利用者の人権を尊重するサービスの提供

子ども一人ひとりの「そのらしさ」を大切にしながら、子どもたちの人権を尊重し、魅力と活力のある場の形成に努めた。

また、職場研修を通して、利用者の人権を尊重する言葉遣いと態度の徹底を図るとともに、児童虐待防止など関係法令の理解・啓発に努めた。

さらに、児童健全育成や児童虐待防止の意識啓発等の促進を図るため、広報誌「わんぱくプレスやまぐち」を発行した。

イ 利用者の個人情報の保護

「個人情報保護規程」等の職員への周知を図り、個人情報の適正な取扱いの徹底に努めた。

(2) 利用者満足度の向上

ア 利用者満足度の向上の取組

利用者満足度の数値目標を“80%以上”に設定し、その達成・維持向上のため、サービス向上委員会を定期的開催するとともに、各事業終了後は、評価・反省の繰り返しにより改善を図った。

また、利用者満足度調査については、内容を分析・検討の上、改善を要する事項等については早期に取り組んだ。

イ サービス内容の情報提供

児童センターのホームページ、メールマガジン及びツイッターを定期的に更新し、

各種催し物を情報発信するとともに、「事業年報」及び「センターだより」の発行、さらには他機関の広報誌等の活用など、多様な媒体から幅広い世代への積極的な情報提供に努めた。

ウ 施設利用の促進と環境の美化

遊具の計画的な更新に努め、施設利用の一層の促進を図るとともに、利用の促進と安心・安全の確保の両面から屋内・屋外の環境美化に努めた。

(3) 利用者、家族が意見等を述べやすい体制の確保

利用者ニーズ等に即したサービスを提供するため、館内に意見箱を設置、ホームページでは、お問い合わせ（ご意見・ご要望）ページを設けた。

また、各種行事等でアンケートを実施するとともに、利用者が気軽に意見等を述べることができるよう、普段から利用者との円滑なコミュニケーションの形成に努めた。

2 サービスの質の確保

(1) サービスの質の充実

ア 子どもの立場に立ったサービスの質の向上への取組

健全な遊びや多様な体験を通して、一人ひとりの子どもが心身ともに健やかに育つように、6分野の催し物の充実に努めた。

○「遊ぶ」： 親子のふれあいや異年齢交流を図る体験、参加型プログラムを展開し、様々な遊びを通して、社会性や協調性が育まれるよう支援した。

○「観る」： 紙芝居や人形劇、演劇などの舞台芸術、天文や宇宙への興味・関心を深めるプラネタリウムにより、豊かな感性が育まれるよう支援した。

○「聴く」： 絵本の読み聞かせ等により、子どもたちの感受性を育むとともに、吹奏楽演奏等を通して音楽の素晴らしさや楽しさを感じる機会を提供した。

○「創る」： 工作や実験教室等の創作活動を通して、ものづくりや科学に対する興味を引き出すよう支援した。また、竹工作やしめ縄など、昔ながらの文化を体験する機会を提供した。

○「集う」： 様々な世代が集い体験できる参加型行事を参加が容易な土・日曜日に開催し、家族や地域の人々とのふれあいの場を提供した。

○「学ぶ」： 気象、草花、絵画等の教室開催や博物館と連携して天文に関する知識を深める行事等を実施し、体験を通して専門的に学べる場を提供した。

イ 子どもの心身の形成期における、家庭の多様なニーズへの対応

嘱託保健師の相談事業により、安心して子育ての相談ができるよう努めた。

ウ プラネタリウムの番組の充実

利用者代表を含めた番組選定委員会の開催により、魅力に富んだ質の高い番組の提供に努めた。

(2) サービスの評価

全職員による自己評価を年2回実施して、サービスの改善に取り組んだ。

(3) サービス実施方法の確立と実施

ア 祝日開館による施設利用の促進

5月の児童福祉月間、10月の体育の日、11月の児童虐待防止推進月間の祝日に開館し、親子の絆を一層深める場を提供することにより、利用の促進に努めた。

イ 教育的役割を發揮する施設利用の促進

プラネタリウム番組については、楽しみながら視聴するとともに、学習教材としての要素を取り入れた番組の放映に努め、幼児から高齢者までの幅広い年齢層の利用により、過去10年間で最高の利用者数であった前年度（21,917人）と同じ水準（21,777人）を確保できた。

3 利用者の安全確保とリスク対策

(1) 利用者の安全確保、リスク把握と対策の実行

職員による日々の点検及び専門業者による定期点検を実施し、安心・安全な遊具等の提供に努めた。また、消防署や最寄りの交番等関係機関との連携を図ることにより、利用者の安全確保に努めた。

(2) 危機管理

ア 災害（火災、台風、地震等）等への対応、取組の充実

「消防・防災計画」に基づき、実効性のある消防・防災訓練を定期的実施した。

イ 不審者対応の徹底

「不審者対応マニュアル」を職員間で周知徹底するとともに、定期的な施設内外の巡回により不審者の早期発見に努めるなど、利用者の安心・安全の確保に努めた。

ウ 施設内外危険個所等の点検・改善

施設内外の危険個所の有無等について毎日点検し、危険個所については、早期に必要な改善を図った。

4 地域とのかかわり

(1) 地域との適切な関係の確保

ア 利用者と地域のかかわりの大切さ

各種事業に個人から地域団体における幅広い参加を積極的に促し、地域での異年齢、多世代間の交流促進を図った。

イ ボランティアの受入

各種事業に前年を上回る年間延べ582名のボランティアを受け入れ、協力を得るとともに、活動の育成・支援を行った。

また、山口県地域活動連絡協議会（母親クラブ）との連携を引き続き強化するとともに、山口県高校生ボランティアバンクを利用し、地域における高校生ボランティア活動の活性化を図った。

ウ 福祉人材の育成

児童健全育成関係職員研修事業及び山口県児童館連絡協議会主催の研修会をそれぞれ年4回開催し、関係機関の職員の資質の向上・育成に努めた。

また、山口芸術大学、宇部フロンティア大学短期大学部から実習生を受け入れ、福祉人材の育成に努めた。

(2) 地域福祉の拠点（コア）としての役割の發揮

ア 施設機能の提供、地域開放

幼稚園や保育園の発表会や卒園式、小学校や子ども会、地域の団体に施設のスペースを提供するなど地域開放に努めた。

イ 関係機関とのネットワークづくり

山口県児童館連絡協議会、山口県LCネットワーク(生涯学習を推進するネットワーク)等関係機関と連携を密にし、情報交換や交流促進に努めた。

【山口県社会福祉会館（特別会計）】

県内各種社会福祉団体の活動拠点である「ゆ〜あいプラザ山口県社会福祉会館」として、福祉団体の拠点機能の一層の向上に努めた。

また、社会福祉団体が行う人材育成研修や各種会議等を中心に会議室等を貸し出し、社会福祉・地域福祉の増進に寄与した。

1 事務室の提供実績（16団体）

| 団 体 名 | 面 積 (㎡) |
|-------------------|---------|
| 山口県社会福祉協議会 | 355.3 |
| 山口県福祉サービス運営適正化委員会 | 27.8 |
| 山口県福祉人材無料職業紹介所 | 69.0 |
| 山口県地域福祉権利擁護センター | 64.8 |
| 山口県ボランティアセンター | 114.8 |
| 山口県生涯現役推進センター | 70.3 |
| 山口県福祉相談室 | 10.8 |
| 認知症コールセンター | 9.5 |
| 山口県傷痍軍人会 | 34.9 |
| 山口県社会福祉士会 | 32.9 |
| 山口県児童福祉連絡会議 | 73.6 |
| 山口県身体障害者団体連合会 | 64.0 |
| 山口県腎友会 | 32.0 |
| 山口県共同募金会 | 96.0 |
| 山口県障害者スポーツ協会 | 40.5 |
| 山口県社会福祉事業団 | 170.9 |

2 会議室等の貸出実績

| 室 名 | 階 | 面 積 (㎡) | 貸出回数 (回) | 延利用人数 (人) |
|-------|-----|---------|----------|-----------|
| 大会議室 | 4 階 | 260.0 | 113 | 8,164 |
| 第1会議室 | 3 階 | 92.0 | 92 | 3,018 |
| 第2会議室 | 2 階 | 76.0 | 61 | 1,422 |
| 第3会議室 | 2 階 | 51.0 | 89 | 1,139 |
| 第4会議室 | 2 階 | 64.8 | 133 | 2,069 |
| 計 | | 543.8 | 488 | 15,812 |

(参 考) 建物の構造 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階
 建築面積 1,174.28 ㎡
 延べ面積 4,241.20 ㎡