

## 第三者評価結果

### I 福祉サービスの基本方針と組織（共通評価I-1～4）

事業所が努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	事業所が課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p>(I-1 理念・基本方針)</p> <p>理念・基本方針について、年2回、職員会議等で読み合わせをし、浸透を図っています。参加できなかった職員には、通常の勤務時間中に読み合わせの時間を設けるようにしています。事務室内にも掲示し、日常的に目に触れるようにしています。職員ハンドブックにも明示し、周知を図っています。</p>	<p>読み合わせが、その場で終わってしまっている様に感じているようです。理念等を掲示もしていますが、更に認識を深める取組が必要と考えています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>収支状況は、毎月確認しています。常勤職員が多い為に収支がマイナスになる月があります。入居の利用率については、土・日曜日の利用が出来るように取り組んでいます。記録ソフトを導入して業務の効率化を図る等に努めています。</p>	<p>他事業所と兼務職員の事業所分人件費について、案分を考慮し、事業所職員の配置を更に厚くしていくことを考えています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>事業所の事業計画については、職員会議等で協議しています。また日常の中で意見交換を図っています。事業計画は、実践に関わる根幹と考え、職員の考えをくみ取るように努めています。</p>	<p>職員からの意見の提案が出てこないの、いかに考えをくみ取るかが課題です。</p>
<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)</p> <p>サービスの質の向上については、職員会議や日常の中で、振り返りを行っています。職員1人勤務の時間帯が多いので、マニュアルや回覧等で職員が必要な情報が得られるように努めています。</p>	<p>職員からの質問や感想は出るようになりましたが、意見や支援案はまだなかなか挙がらず、常勤職員に委ねられているような雰囲気があることが課題です。</p>

## II 組織の運営管理（共通評価II-1～4）

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p>（II-1 管理者の責任とリーダーシップ）</p> <p>所長は、他事業所と兼任していますが、定期的な巡回や随時に顔出しをして職員（常勤・非常勤）一人ひとりとコミュニケーションをとるように努めています。会議や日常においても職員が話しやすい雰囲気大切に、意見交換ができる環境を大切にしています。</p>	<p>所長は、職員とのコミュニケーションを図っていますが、まだ不満や苦情など本音の部分の部分を直接言ってもらえていないのではと考えており、さらに職員からの意見を抽出することを課題と考えています。</p>
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>職員の働きやすい環境に努めています。欠員が生じた時は、現場職員に負担が及ばないように早急に人材確保に努めています。非常勤職員の補充は、事業所においてインターネットや折り込み・掲示などによって速やかに募集を行っています。</p>	<p>欠員の期間は、常勤職員が穴を埋めるようにしています。その間、常勤職員に負担がかかることが課題と考えています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）</p> <p>事業所の経理等については、規程にもとづいて処理を行っています。また内部チェックを適切に行っています。法人の監査も事前連絡なく受けています。利用者の預り金については、法人内のグループホーム部会の監査を毎月受けて、正確に処理出来ています。</p>	<p>経営状況や収支状況等について、職員に定期的に周知出来ていないことが課題です。</p>
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>地域防災訓練（広域訓練）で、広域避難所までの徒歩訓練に事業所職員が参加しています。自治会や地区社協の総会に参加して交流を図っています。自治会の清掃活動にも参加しています。また日頃から事業所前の道路の清掃活動を行っています。</p>	<p>職員がメインとなって参加している状況です。利用者の参加が行われることが課題です。</p>

### 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（共通評価Ⅲ-1-(1)～(5)）

事業所が努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	事業所が課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p>(Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢の明示)</p> <p>職員会議等でサービス提供の基本を記した倫理綱領・倫理行動マニュアルの読み合わせを年2回実施し、利用者尊重の姿勢の認識を深めるように取り組んでいます。利用者のプライバシー保護については、法人や事業所の研修等において理解の浸透を図っています。</p>	<p>利用者への声掛けや関わり方等が適切であるか、実践事例の確認及び、倫理綱領等の読み合わせの機会を増やすことが必要と考えています。</p>
<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) )</p> <p>重要事項説明書について、「グループホームの生活について だいじなことを説明します」と標記し、内容を平易で分かりやすい文章で記述・説明しています。またルビを振って利用者が理解しやすいように表しています。本人(家族)の意思確認・要望確認を定期的に行っています。また家族とも日常的に電話などで連絡をしています。</p>	<p>本人の要望等の意思確認が難しい利用者の本意を如何に汲み取るか、また押し付けになっていないかについて、更に意識して対応する必要があると考えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇)</p> <p>利用者満足度調査を実施していませんが、利用者や家族からの要望について、日常の中でいつでも話に耳を傾けて受けとめることを大切にし、利用者や家族の気持ちに対応するように努めています。また、自己表現の困難な利用者に対しては、何を望んでいるか、気持ちを感じとるようにし、意向に沿う支援に努めています。</p>	<p>利用者・家族に向けた満足度調査の実施が出来ていないこと。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保)</p> <p>常勤職員を夜勤だけでなく、日勤配置や休日にも配置していますので、利用者とのコミュニケーションがとりやすい環境、相談しやすい環境を作っています。また苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物を事業所内に掲示して、利用者等に周知しています。</p>	<p>現状の職員配置について、利用者との関わり、話も多できるように今後も継続していくことが必要と考えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組)</p> <p>職員と利用者との関係・利用者同士の関係の安心できる支援に尽力しています。特に個性の違う利用者同士の関係において、安心して仲良く暮らせることが大事なことでと考えています。またいつでも相談に乗るように様にし、適切に介入するように努めています。</p>	<p>利用者間のトラブルについては、適切な段階で職員が介入して、トラブルにならない様に支援を行えることを課題としています。</p>

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p>（Ⅲ-2-（1）提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立）                      利用者の日常生活上の体調変化や生活の様子は、職員会議での議事録や業務日誌により職員間で情報の引き継ぎ・共有を図っています。職員は常に利用者の状況をチェックし共有することで、各利用者の特性を踏まえた支援ができるように努めています。</p>	<p>現在 1 人勤務状態でのサービス提供時において、適切なサービスの実施ができているかの確認ができていないことが課題になっています。</p>
<p>（Ⅲ-2-（2）適切なアセスメントによる福祉サービス実施計画の策定）                      見学時の情報をもとに契約の際には、「基礎情報、健康状況、食事や整容、入浴等の日常生活動作」のアセスメントシートを作成しています。このアセスメントシートは毎年 1 回見直しを行い、半年ごとに中間評価し、個別支援計画作成に活かしています。</p>	<p>個別支援計画見直しの際に、職員は、事業所での単独の視点を重視してしまう傾向にあります。今後は日中作業所等からの情報収集にもさらに力を入れていく必要があると考えています。</p>
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録）                      日々の利用者の様子は、勤務時間内に職員が法人独自のパソコンソフトに入力しています。その情報は業務日誌にファイルし、職員が確認できるようにしています。特に服薬状況や水分摂取量の変更点等重要事項は申し送りノートに記入することで共有しています。</p>	<p>事業所ではパソコン設置場所の近くに、利用者一人ひとりの個別支援計画のみのファイルを置いています。しかし、職員は日々の忙しさに追われ、利用者の目標を十分に確認した支援ができていないことが課題になっています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（2））

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p>（A-1-(1)自己決定の尊重） 起床、就寝時間及び食事、入浴時間等の日常生活における生活全般については、基本的に利用者に任せています。職員は金銭管理に関しても利用者とお小遣いの渡し方等の話し合いを行って決定しています。利用者によっては障がい特性により職員が生活時間の決定を行う場合がありますが、その際は2ヶ月に1回は本人と状況確認の面接を行い、本人の要望を踏まえて変更するようにしています。</p>	<p>利用者の状況により、職員の思いが優先されてしまい、本人の決定を誘導しないように常に心がけることが必要と考えています。</p>
<p>（A-1-(2)権利侵害の防止等） 事業所では、「倫理行動綱領」「倫理行動マニュアル」を策定しています。虐待防止等に関する人権侵害については、職員は入職時と年に2回の職員会議等で研修を行った上で、確認を図っています。現場では利用者には「さん」付けで呼ぶこと、「ダメです」等の禁止語や「しなさい」等の命令語の使用を行わないことは全ての職員が遵守するように努めています。</p>	<p>権利擁護に関する研修は年2回行っています。しかし「虐待防止」「接遇マナー」等について、四半期毎やこまめに行う必要があると考えています。</p>

A-2 生活支援（内容評価 A-2-（1）～（8））

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p>（A-2-(1)支援の基本） 利用者本人のエンパワメントを基本として、利用者のできることを伸ばしていく支援を心がけています。その際には個別支援計画をもとに利用者一人ひとりの状況を把握した上で、職員が適切に関わっていくように努めています。例えば、各居室の掃除や整理整頓では、職員はできない部分を一緒に行うようにしています。また、洋服等でサイズ確認が必要な買い物では、利用者と一緒に職員やガイドヘルパーが付き添うことで外出支援を行っています。</p>	<p>利用者のエンパワメントを引き出す支援を目的にしてはいますが、業務の忙しさの中で、利用者の頑張りや阻害してしまう場面が時折みられることが課題と考えています。</p>
<p>（A-2-(2)日常的な生活支援） 利用者と共に決めた目標に沿って日々の支援を実施しています。本人が前向きに取り組めるような支援を心がけています。例えば金銭面では本人が管理できるようにお小遣い帳をつけるよ</p>	<p>利用者本人からの拒否に対しても、職員は「目標」の達成のため繰り返し取組を促すことがあります。その場合、利用者は、意欲的ではなく、仕方なく取り組むことになり、今後職員の支援方法のあり方が</p>

<p>うにし、週に1回は職員が確認しています。携帯電話を使用している利用者にはインターネットでの買い物には上限をかけ、決済ができないような配慮を行っています。本人の自主性を重視しながら、利用者一人ひとりの状況に合わせた支援に努めています。</p>	<p>課題になっています。</p>
<p>(A-2-(3)生活環境) ホームはバスの停留所が目の前にあり、交通の便が良い場所にあり。共有スペースは光が入り、明るい雰囲気になっています。居室は広めのクローゼットが完備され、利用者は自由に家具等の設置をしています。職員は浴室、トイレ、共有スペース等を毎日清掃し、清潔な状態が保たれています。特に昨年よりコロナ禍の影響があり、ドアノブ等の共有部分の消毒を十分に行い衛生面での配慮を行っています。</p>	<p>居室の使い方等に関してアドバイスを行う際には、職員は幾つかの選択肢を用意しておく必要があると考えています。</p>
<p>(A-2-(4)機能訓練・生活訓練) 機能訓練に関しては生活リハビリの観点から、無理なく毎日取り組んでもらえるように、生活の中に組み込んでいます。現在2名の利用者は看護師による週2回の訪問リハビリを利用して、看護師との連携を図りながら、職員としては毎日の生活の中で歩行訓練を取り入れています。利用者が浴室や食事の移動時に職員の見守りのもと、壁の伝い歩きや手引き歩行を安全に配慮しながら行うようにしています。</p>	<p>利用者本人が頑張りたくないと感じている時に、職員が気づかないで支援してしまうことがあり、その際の上手な譲歩策が見いだせていないことが課題になっています。</p>
<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援) 日々の検温、血圧測定、体調管理は個人別のバイタルチェック表に記載しています。職員は利用者の体調変化に関して、日中作業所等との個人連絡帳を通じて連携しています。また、法人内の訪問看護師が月に1回来所し、看護師からは、利用者の服薬状況や水分制限の利用者の時間ごとの提供量等のアドバイスを受けています。職員は通院同行を行うことで、利用者の健康状態や服薬変更を把握し、職員間で情報共有を図っています。</p>	

<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>昨年度よりのコロナ禍の影響があり、現在は社会参加がしづらい状況にあります。以前は料理に興味のある利用者は海老名駅の商業施設内で開催された「料理教室」にガイドヘルパーの付き添いで参加しています。2年前には事業所内で伊豆への旅行レクリエーションを行いました。自動車を利用し1泊2日の旅行で利用者は楽しい時間を過ごすだけでなく、社会参加を経験し社会ルール等を学ぶ機会を得ています。</p>	<p>現在はコロナ禍の影響があり、利用者の興味に応じた情報の提供が不十分と考えています。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>現在地域生活の移行を希望している利用者は2名います。1人は地域での自立生活を目指すため、来月より法人内の、現在より自立に近いアパートタイプの事業所に入所する予定です。職員は、利用者が「ゴミ出し」や「浴室掃除」等ができないという現在の状況を把握し、課題抽出を行っています。その上で他事業所との連携を図りながら支援の継続に努めています。</p>	<p>地域移行に向けては、何が必要か、何ができていないか、どのように取り組んでいくのか、目標に向けて現在はスモールステップで考えています。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>年2回の個別支援計画作成時や見直し時には、家族からの意向確認や同意を得るため面接や電話等を通じて家族と連絡を取っています。利用者によっては週末や連休等に帰宅しています。その際に職員は家族と連絡を取り、服薬やお小遣い等を含めた日常の様子を伝えています。また、帰宅から戻った際には家庭での様子を聞いています。現在コロナ禍ですが、できるだけ今後も家族との連携を図っていきます。</p>	<p>昨年度よりのコロナ禍で行事等行えず、家族との交流ができないことが課題になっています。</p>

その他特記事項：第三者評価機関として今後、特に課題として取り組みを期待したい事項

(※特記する事項がない場合は無記入)

評価対象 ・分類 ・項目	第三者評価機関からのコメント	
I-1	取り組みを期待したい事項	理念・基本方針の職員周知についての取組
	理由	理念・基本方針については、年2回、職員会議等で読み合わせをし、職員に周知し浸透を図っています。事務室内に掲示をし、日常的に目に触れるようにもしています。しかし、読み合わせたことがあまり浸透していないように感じています。理念等は、法人及び事業所が大切にしている考え方を内外に明示したものです。引き続き職員にしっかり浸透を図るための取組が期待されます。
2-4-(1)	取り組みを期待したい事項	地域交流への利用者の参加の検討について
	理由	自治会や地区社協の総会に参加して交流に努めています。自治会の清掃活動にも参加しています。また日頃から事業所前の道路の清掃活動を行っています。また地域防災訓練（広域訓練）で、広域避難所までの徒歩訓練に事業所職員が参加しています。これらの参加・活動は、職員がメインとなって参加している状況です。利用者の参加が課題と考えているようですが、引き続き検討が期待されます。
	取り組みを期待したい事項	
	理由	

第三者評価機関コメント 利用者調査の結果

項目	コメント
<p>利用者調査で確認できたこと            (※次の調査方法のうち該当するものに○印を記入)</p> <p>①ヒアリング調査 (本人)            ②ヒアリング調査 (家族)            ③観察調査</p>	<p>&lt;ヒアリング対象者&gt;            利用者本人 2名 (男性：1名、女性：1名)            調査員2名が分かれて、利用者ごとに(二班で)面談しました。利用者1名には、職員が付き添って行いました。</p> <p>&lt;確認できたこと&gt;</p> <p>①三人の職員は、丁寧ではない時があります。            ・もっと優しい言葉で話してほしい。</p> <p>②部屋に入る時に職員は、ノックしていない。だれもしていない。            ・ノックしてくれています。</p> <p>③食事は、美味しいです。            ・暮らし方について、相談します。聞いてくれます。</p> <p>④目標や計画について、わからない。            ・考えを聞いてくれます。</p> <p>⑤使ったお金について報告してくれます。            ・報告してくれない。</p> <p>⑥困りごとを相談した時に、A職員だけが対応してくれます。            ・職員に相談した時に、聞き流している様に感じています。</p> <p>⑦ホームの職員以外に家族に相談できます。日中通所の事業所の職員と相談できます。            ・ホームの職員以外に相談できる人がいない。</p> <p>⑧具合が悪い時などの時は、職員がすぐに対応してくれます。            ・職員は、対応してくれない。</p> <p>⑨職員にお願いして、一緒に出掛けています。            ・ホームで好きなように過ごすことができます。</p> <p>⑩ホームでの生活は嫌いです。実家の近くのホームに移りたい。            ・話を聞いてくれない。態度が冷たいときがあります。</p> <p>面談利用者からは、ときおり否定的な反応がありました。問いかけに対して、他の思いが重なって反応するように思われました。また、面談中にも気分の変化が激しいように感じられました。</p>