

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）

努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
(I-1 理念・基本方針) 理念や基本方針については事業所内に掲示して周知しています。利用者一人ひとりの人権・人格を尊重し、利用者が安心して落ち着いて生活できるよう個々のライフスタイルに合わせてレイアウトを考えたり、お気に入りのふとん等を備えたりして利用者主体の支援に努めています。	夜間は夜勤者が各フロア1名ずつの配置であり、人権擁護の遵守状況や虐待等についての相互チェックが十分効かないところもあり、職員の信頼関係に頼らざるを得ない面があると考えています。
(I-2 経営状況の把握) 経営状況については毎月試算表や福祉サービスの内容や利用状況等を把握しています。長期外泊により利用率が低下したこともあり、新規の利用者を募集したり、退職に伴う職員の補充や体制強化等の経営課題について管理者が主体となって取り組んでいます。	利用率の向上に取組、事業収支を改善し健全な財務運営を図ることが課題と考えています。
(I-3 事業計画の策定) 中・長期計画については、法人が策定しており、理念や基本方針の実現に向けた目標を掲げています。単年度の事業計画は中・長期計画や前年度の事業報告結果を踏まえ、職員の意見などを反映させながら管理者が主体的に策定しています。	
(I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組) 福祉サービスの内容について、事業報告や第三者評価等の実施に基づいて振り返りを行い、福祉サービスの向上に取り組んでいます。オンブスマン制度を活用し、利用者の権利擁護に努め、自閉症の利用者の自立に向けてTTAPの活用に取り組んでいます。	一部の職員がTTAPのプログラムの中で使用する視覚カード等を取り入れた支援について苦手意識をもっており、取扱方法について習得していくことが課題と考えています。

Ⅱ 組織の運営管理（共通評価Ⅱ－１～４）

努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	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>管理者は事業所の目標について職員会議等で明確にしており、必要な取組について周知しています。管理者は職員に対してチームとしての結束を目指しており、職員とのコミュニケーションを多く持つよう努めています。利用者主体の考えに基づき、必要なニーズを引き出せるよう利用者との接点も多く持つよう取り組んでいます。</p>	<p>職員会議について、ダブルワークしている職員もいることから全員出席できる環境ができていない状況があります。チームとしての一体感を醸成していくうえで、さらに情報共有等工夫していくことが必要と考えています。</p>
<p>(Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>職員の専門性や支援力を向上させるため、資格の取得や研修について促進しています。昨年は職員の離職が続いたことから、人材の確保・定着するよう風通しのよい環境づくりに取り組んでいます。特徴的な事業であるため管理者は男性居住階での利用者支援が多くならざるをえない状況ですが、女性居住階の職員とのコミュニケーションの機会を増やしてニーズの把握に努めています。</p>	<p>利用者の立場に立ち、日常生活活動において利用者の自立をサポートできる福祉人材の確保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>広報誌は作成していませんが、事業所が実施したイベントや活動状況等について毎月文書を作成し、家族などに送付しています。オンブスパーソン制度を活用し、利用者の権利擁護等に努めています。法人本部の内部監査を定期的実施しており、事業所が適切な運営をしているかチェックを受けています。</p>	<p>ボランティアの受け入れについては、コミュニケーションが難しい利用者が多く、利用者も不安に感じていることから、受け入れは難しいと考えています。</p>
<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>コロナ禍以前は町内会で実施していた「地域の避難訓練」「お祭り」「芋ほり」などに参加し地域のとの交流を図っていましたが、コロナ禍では町内会のイベントが軒並み中止になり、地域交流の機会が減少しています。</p>	<p>コロナ禍が収束に向かい、町内会のイベントが再開されたら、地域交流に取り組むことを考えています。また、事業所主体のイベントとして家族や近隣の地域の方にも参加してもらえるようなバーベキューパーティーの開催等の企画を検討したいと考えています。</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（共通な評価Ⅲ-1-(1)～(5)）

努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	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） コミュニケーション等意思疎通を図ることが難しい利用者も多いことから、日々の生活等について記録等を参考に、利用者の尊重や基本的人権への配慮をしながら職員間で話し合い、福祉サービスを提供するよう努めています。利用者のプライバシー保護についてはマニュアル等が整備され、プライバシーに配慮した福祉サービスを実施しています。</p>	<p>利用者の体調の管理や生活する中で不快なサイン等をしっかり受け止めて、利用者を尊重し、取り組むことが大切と考えています。</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)） 入居に際して説明する重要事項説明書や利用契約書については表現をできる限り平易にしてルビを付け、利用者にわかりやすい工夫をしています。日々の福祉サービスはなるべく多くの選択肢から選んでもらえるよう必要な情報を提供し決めてもらっています。</p>	
<p>（Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上） 利用者満足調査は実施していませんが、イベント実施後に利用者に対して感想や意見をヒアリングして次回以降さらに充実するよう取り組んでいます。家族の来訪時を捉え、要望や意見を聞くように努めています。</p>	
<p>（Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保） 第三者委員による苦情解決制度を設けています。苦情受付ポスターも事業所内に掲載し利用者・家族に周知しています。意見箱も設置していますが利用者の投書の実績はありません。利用者から意見等について述べやすい環境をつくり、担当する常勤職員が聞いたり、汲み取るよう努めています。</p>	<p>コミュニケーションの取りづらいため利用者も含め、偏りなく接するよう努めていくことが大切と考えています。</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） 法人でリスクマネジメント体制を確立しており、事故発生時の対応のマニュアルも整備しています。事業所では利用者間でのコミュニケーションを取ることは難しく、職員が常時共有スペースにいて利用者が不安にならないように努めています。</p>	

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	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） 福祉サービスの標準的な実施方法は「支援手順書」で文書化し実践しています。入職者は法人が提供する基礎研修を受講し、OJTを通じて福祉サービスの実施方法を習得しています。「支援手順書」は定期的に更新しています。コロナ禍では感染予防対策として、毎日事業所内の消毒や職員および利用者の検温等を実施しています。</p>	<p>「支援手順書」を更新した場合は、利用者に対応方法が変更したことを説明し、不安にならないよう配慮することが必要と考えています。</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） マニュアルに基づき担当職員によるアセスメントや医療面での看護師のアドバイス等を踏まえて個別支援計画を策定しています。職員会議や日常の福祉サービスの中で利用者個々の支援計画について周知徹底しています。利用者の自立に向けた支援を意識しながら取り組んでいます。</p>	
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 記録管理の責任者は定めていませんが、法人が導入を決めた記録ソフトを利用して入力項目に従って福祉サービス実施の記録を作成しています。非常勤職員も含め全員がパソコン内の情報にアクセスし、情報の共有化に努めています。</p>	<p>パソコン操作が不慣れであったり、記録ソフトへの入力項目も多く入力に時間を要したり、入力作業は事務室内で行うことからリビングスペースから離れてしまうなどの課題があります。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（2））

努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	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）</p> <p>利用者のニーズは記録ソフトで共有し、職員間に即座に伝わる仕組みを構築しています。利用者個々にこだわりがあるので、個々の生活リズムを尊重し、日々の生活の中での表情や動作等から思いを把握するように努め、本人が心地よく過ごせるように支援しています。他の利用者との関係は、職員が間に入って環境面はじめ、家族等と連絡をとってモニタリングし、個別支援計画作成と見直しを臨機応変に実施しています。</p>	
<p>（A-1-（2）権利侵害の防止等）</p> <p>人権および個人情報保護等のコンプライアンスは法人で定期的な研修を実施し、管理者会議で出た案件や職員が参加した研修内容を職員会議で全職員へ周知しています。職員会議では定期的にネット検索した虐待案件等の意見交換会も開き、職員の意識を高めています。また、権利侵害防止の取り組みとして、オンブズパーソン制度を導入しています。オンブズパーソンは定期的に来訪し、利用者の様子や話を聞いて確認しています。</p>	

A-2 生活支援（内容評価 A-2-（1）～（8））

努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	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）</p> <p>支援の基本として14項目におよぶ詳細な「支援手順書」を作成しており、定期的な振り返りと見直しをしながら更新しています。</p> <p>利用者が安心して気持ちよく生活できるためにはどのような支援が必要かを常に考え、利用者一人ひとりに向き合っています。本人の様子を確認しながら事例を参考に、チェックしながら支援しています。</p>	<p>「支援手順書」を用意し、各介助のルールを決めています。しかし、自ら意思表示を出来ない重度の障がいを持つ利用者への入浴や食事介助等が適切に行われているか、チェック体制を充実したものにしていきたいと考えています。</p>

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>食事は利用者同士の相性、食事形態、時間、食事介助などを考慮し、必要に応じて個別対応しています。入浴は基本は毎日ですが、利用者のこだわりに沿って対応しています。自力での排泄が難しい方へは声掛け誘導して支援しています。コロナ禍で外出余暇が難しくなり、ホーム内でパーティーを開いてスイーツ作りやトランプ等で楽しむ企画を実施しています。また、ご家族の要望も積極的に取り入れるように心がけています。</p>	<p>家族のニーズが利用者にとって実際の生活にそぐわない場合もあります。その際は、家族側とホーム側の意見のすり合わせを行っていますが、対応に気を遣い過ぎていることがあります。家族との関係性は良好ですので、必要以上に気を遣い過ぎないシンプルな方法にしていきたいと考えています。</p>
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>居室や共用部分の物の配置、入居者同士の接触など、利用者個々の価値観やこだわりを尊重しながら生活環境を整えています。意思疎通がとても難しい利用者へ TTAP という手法を取り入れ、安心して過ごせるように支援しています。コロナ禍の中、今まで以上に検温、居室・トイレ・ドアノブ・テーブル・椅子などの消毒を強化しています。警備会社と契約して不審者侵入に対応しています。経年劣化や利用者の破損による修繕に努めています。</p>	<p>リビングはじめ共用部分の物の配置について利用者それぞれにこだわりを持っており、利用者同士の関わり方を注視して対応していくことが大切と考えています。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>利用者は意思疎通が難しい方が大半であり、機能訓練や生活訓練は行えない状況となっています。利用者の状況に応じて必要なことや本人が希望する支援を行っています。</p>	
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>毎日、検温・血圧測定、排尿・排便・夕食の量、様子、特記事項を記録して、利用者の日々の状況や健康状態を職員が把握できるようにしています。また、毎月の訪問看護や日中活動事業所でも利用者の健康状態を把握しています。服薬管理および担当医への通院支援を行っており、利用者の健康管理に留意しています。希望者は訪問歯科を利用しています。</p>	<p>意思疎通が難しい重度の障がいを持つ利用者についての健康管理や医療的支援は、通常の状態を把握し食事量や排泄状況などから察知して支援しています。しかしながら、症状の見極めが難しいと考えています。</p>
<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>ほとんどの利用者は日中、通所施設へ通っています。可能な方は民間会社で就労しています。入居者の希望に沿ってガイドヘルパーを手配し、買い物、映画、ボーリングなどへ出かけて</p>	<p>コロナ禍により、昨年度から社会参加、学習参加が出来ない状況となっており、地域との関係も薄くなっていると感じています。今後は状況に応じ</p>

<p>います。行事がある場合には知らせ、職員が揃った時には利用者を車いすに乗せて芋ほりに出かけるなどしています。町内会に加入し、参加出来る利用者が少ない中、防災訓練や地域清掃等に職員が参加して地域との関係が良好となるよう努めています。</p>	<p>て、ホーム主体で開催出来るイベント等も実施していきたいと考えています。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援) 利用者は意思疎通が難しい方が多く、地域生活への移行や地域での生活は難しい状況です。昨年度は重度の障がい者への支援が可能な日中支援型のグループホームに転居した方がいました。転居先のグループホーム職員への情報提供を必要に応じて行っています。</p>	
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援) 家族と利用者の中に立ち、思いを橋渡しするように努めています。家族へは、毎月、利用者の様子を知らせています。また、家族の来訪時や随時の電話にて連絡を取り合っています。家族との関係性は良好で、常に意見をもらえる関係となっています。</p>	<p>家族会のような場を設けて、いろいろな話題を皆で共有していきたいと考えています。ホームへの差し入れ等についても、受け入れられない旨を表明しており、家族の方々へも理解してほしいと考えています。どのような対応をしたらよいかを課題としています。</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	
Ⅱ-4-(1) Ⅲ-1-(5)	取り組みを期待したい事項	地域交流を推進し、地域での防災体制の構築が期待されます
	理由	事業所では地域と一体になった防災体制を構築し、災害時における避難誘導等について地域の協力を得て実施することを計画しており、地域との交流が不可欠となっています。町内会が実施するイベントが再開するタイミングを捉えて積極的に参加し、地域との交流を拡げていくことが期待されます。また、事業所が主体となり、家族や地域の方々との交流イベントを企画し、良好な関係を築いていくことも大切と思われます。
Ⅲ-2-(3)	取り組みを期待したい事項	記録の整理と効率化
	理由	従来の手書きによる記録に代えて、記録ソフトを導入していますが、記載内容が入力する職員によりばらつきがあることから、記載要領の統一などを図り、作業の効率化を推進することが期待されます。また必要に応じてパソコン操作の習熟のための研修等を検討することも有用と思われます。
	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 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)</p> <p>② ヒアリング調査(家族)</p> <p>③ 観察調査</p>	<p>入居者は意思疎通が難しい方がほとんどです。</p> <p><ヒアリング対象者></p> <p>利用者本人：女性 1 名、男性 1 名 男性は途中で興味が他に向いたようで離れてしまいました。</p> <p><ヒアリング方法></p> <p>リビングにて調査員 2 名と所長（意思疎通の助けのため）同席。</p> <p><ヒアリングで職員について確認できたこと></p> <p>① 丁寧に話してくれて優しい。 ② 部屋に入る時ノックをしてくれます。 ③ 「夕飯、どうする」と声掛けをしてくる人もいればそうでない人もいます。 ④ 生活の目標や計画について、一緒に考えてくれます。 ⑤ お金は自分で管理しています。/お金は預けています。小遣い帳つけていません。 ⑥ 困りごとなどを聞いてくれます。 ⑦ 職員以外では、おじさんが困りごととかを聞いてくれます。 ⑧ 具合が悪い時などに対応してくれます。 ⑨ 買い物は好きで、自由にお菓子や日用品を買いに出かけています。 ⑩ ホームでの暮らしは落ち着きます。</p> <p><観察対象者></p> <p>利用者本人：男性 3 名 帰宅して部屋で転がり、本人の「安心グッズ」を抱えてテレビを見て、くつろぐ方がいます。スタッフから優しく声を掛けられ、介助してもらい飲み物を飲んでいる方もいました。廊下を何度も行き来する方や事務室に何度も来る方へ職員はその都度応えていました。</p>