

<別紙2 障害者グループホーム版>

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）

取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）	
1	<p>（Ⅰ-1 理念・基本方針）</p> <p>理念、基本方針は、法人のホームページで公表されています。またホーム独自に①共同生活の中で潤いと温かさを大切に、情緒的に互いの安定を図ります等の7項目のビジョンを定め、職員に理解浸透を図っています。職員は、日常のサービス提供において、常に理念やホームのビジョンを意識した実践に尽力しています。</p>
2	<p>（Ⅰ-2 経営状況の把握）</p> <p>法人では各事業所を含めた経営状況や課題等について検討し、明らかにしています。管理者は、管理者会議等で事業経営をとりまく動向について把握しています。自立支援協議会等に参加し、行政から福祉情報等の把握、及び他の事業所と運営に関わる課題等について意見を交わしています。今後も選ばれる施設になるために、質の向上に取り組み続けることが必要と考えています。</p>
3	<p>（Ⅰ-3 事業計画の策定）</p> <p>法人において、各事業所を含めた中・長期計画を策定しています。ホームの単年度の事業計画は、法人の事業計画の中でホームと関連する事項を含めて作成しています。重点項目、①利用者主体の支援、②職員の支援の質の向上等6項目を挙げています。事業計画作成に当たっては、職員会議で職員からの意見を取り入れて管理者が策定しています。利用者や家族等に事業計画の主な内容を十分周知出来ていないことが課題と考えています。</p>
4	<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>事業計画の実施上表の評価については、事業報告策定時に検証・評価を行っています。食事、設備、職員対応等の利用者満足度調査を毎年度末に行っています。その結果を職員間で共有し、サービス提供の反映に努めています。第三者評価を定期的に受審しています。職員参画のもとで改善の取組を計画的に行っていくことについては、今後の検討課題としています。</p>

II 組織の運営管理（共通評価Ⅱ－１～４）

取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）	
5	<p>（Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ）</p> <p>管理者は、ホーム独自のビジョンを明らかにしています。ビジョンの一つに「誰もが元気で明るい笑顔の絶えない職場づくり」を挙げています。誰もが安心して働くことができ、一人ひとりが力を発揮できるような環境を目指して取り組んでいます。有給休暇の取得推奨や育休取得の応援等で働きやすい職場づくりに努めています。遵守すべき法令等については多岐については多岐にわたるので、引き続きくり返し職員会議等において学習していく必要があると考えています。</p>
6	<p>（Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>ホームの人員体制については、職員と面談等を行い、異動等の希望及びホームの意見をもとに法人人事部に要請し、意向に沿うように努めています。ワーク・ライフ・バランスへの取り組みについては、法人に於いて現場の職員を含めて検討が行われています。人材確保の一環として、リファラル制度（職員からの紹介制度）を取り入れています。期待する職員像については倫理行動要領に明示し、職員の理解浸透を図っています。</p>

7	<p>(Ⅱ-3 運営の透明性の確保)</p> <p>事業計画や予算等を法人ホームページで公表しています。ホームの予算・決算等は、法人全体の中に包括されて、ホーム単独では公表されていません。ホームの小口現金等の予算の執行状況は、定期的に法人の監査を受けています。利用者からの預り金についても規程に基づいて適正に取り扱っています。外部の専門家による監査は、法人全体として受けていますが、ホーム単独では受けていません。地域へ向けて、ホームで行っている活動等を説明した印刷物の配布は行っていません。</p>
8	<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>ホームのビジョンの一つに「地域社会とのコーディネート」を挙げています。地域の広報で得た行事等の情報を利用者に口頭、あるいは掲示して知らせています。例年は、地域の災害時を想定した避難訓練や夏祭りに利用者と職員が参加して交流を図っています。AEDについては屋外に置き、地域の方にも万が一の時に使用できるようにしています。地域との関係づくりは引き続き努力が必要と考えています。</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（共通評価Ⅲ-1-(1)～(5)）

	取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）
9	<p>(Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢の明示)</p> <p>法人の理念に障害者や高齢者が安心して暮らせる共生社会を挙げ、また、基本方針に人権の尊重を明示しています。職員は支援者としての在り方と姿勢への振り返りに「職員ハンドブック」を活用しています。法人が定める「倫理行動綱領及び倫理行動マニュアル」の徹底と「オフィスマナー及びドレスコード」を遵守し、利用者主体の支援に努力しています。</p>
10	<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>福祉サービス開始時には、利用者、家族等がわかりやすいように「重要事項説明書及び利用契約書」にルビを振り、丁寧に説明を行い、同意を得ています。見学者用に役立つ簡潔に紹介したホーム独自のリーフレットを作成しています。サービスの内容やホームの変更、移行等を行う場合、サービスの継続性を損なわないような配慮についての引継ぎや、申し送りの手順を定めておくことを課題としています。</p>
11	<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇)</p> <p>利用者の住みやすい、生活しやすい環境を考えるため利用者満足度調査を毎年度末に行っています。アンケートの結果は職員会議等で検討しています。また、職員間で共有し、改善に努めています。利用者によっては職員への要望が多く、状況的に対応が難しいことがあります。個別支援計画作成時、利用者・家族等との個別面談でサービスに関する意向確認を行い、個別支援計画に反映しています。</p>
12	<p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保)</p> <p>苦情解決責任者や苦情受付担当者、第三者委員を定めています。ホーム内に掲示して利用者や家族等に周知しています。玄関に「きいてよボックス」を設置しています。利用者がいつでも職員と話が出来るよう事務室のドアは開けています。利用者の傾聴に重点を置いて支援をしていますが、ただ職員と話をしただけの利用者も多く、ホームでルールを設けています。</p>
13	<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>利用者の安心と安全を脅かす事例が発生した時のリスクマネジメント体制が構築されています。法人で収集した事例をもとに、ホームの「伝言板」で職員に周知し、職員会議等で改善策、発生防止策を検討しています。コロナ禍では感染症予防やまん延防止対策を整備し、利用者、家族等及び職員に周知徹底しています。事務室にハザードマップや緊急連絡網、「緊急時対応利用者個人情報カード」等を整備しています。夜間は職員が一人になるため、緊急</p>

	時の対応等について、職員の不安解消につながる工夫に努めています。
--	----------------------------------

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-(1)～(3)）

	取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）
14	<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）</p> <p>洗濯や掃除の支援、起床時の声掛けや朝の送り出し等について、留意事項や手順を文章化しています。また職員会議等で話し合い、これらの実施方法について共有しています。標準的な実施方法の検証・見直しにあたり、利用者満足度調査の結果や日常の利用者の声を反映するようにしています。実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法を組織で定めることについて、今後の検討課題としています。</p>
15	<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）</p> <p>利用者情報を集約したアセスメント情報の作成やケース会議、個別支援計画の原案作成、及び利用者・家族への説明・同意の過程を経て作成されています。サービスの変更は、必要によって相談支援員と連携して作成しています。個別支援計画作成の際、利用者に分かりやすい表現等の工夫、及び利用者が自分のものと感じられるような工夫については課題と考えています。</p>
16	<p>（Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録）</p> <p>利用者の日誌等の記録は、パソコンに入力して管理しています。職員間及び法人、利用者の通所先となる法人の事業所とは、情報を共有できるシステムになっており、ホームでも利用者の日中活動等について把握できる仕組みがあります。個人情報保護のためにパソコンは、職員別に番号を割り当てて管理しています。利用者に関する情報は、法人で定める個人情報保護規程及び文書規程に則り適正に処理しています。また規程等について、職員に対して、職員会議等に於いて理解を図っています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価A-1-(1)、(2)）

	取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）
17	<p>（A-1-(1) 自己決定の尊重）</p> <p>職員はエンパワメントの理念に基づき、一人ひとりの希望や要望、障害に応じた個別支援を行っています。利用者は、学習教室やガイドヘルパー同行で演劇鑑賞、スポーツセンターでバスケットボールするなど主体的に活動しています。利用者の自己決定、自己選択を尊重する観点から、生活に関わるルールについて利用者間で話し合う機会を設け、自主的に決めてもらうことを大切にしています。</p>
18	<p>（A-2-(2) 権利侵害の防止等）</p> <p>毎月、ホームの支援会議で、人権擁護ツールの「高山塾」を活用して人権に配慮した支援が行えるように取り組んでいます。権利擁護については、契約時に「運営規程、利用契約書、重要事項説明書」の内容を利用者・家族等に説明しています。外部研修の「虐待防止」に管理者と支援員が参加し、職員会議で研修内容の伝達等の勉強会を行っています。</p>

A-2 生活支援（内容評価A-2-（1）～（8））

	取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）
19	<p>（A-2-（1）支援の基本）</p> <p>利用者一人ひとりの状況に応じて、自律・自立した生活が送れるように個別支援を行っています。意思表示や伝達が困難な利用者には職員が情報を共有し、意思や希望を理解するように努めています。利用者は、余暇の楽しみとして地域の夏祭りの参加やガイドヘルパーによる演劇鑑賞及びホームで行う月1回のトランスフィットネス等に参加しています。利用者の障害の状況に応じて支援会議等で支援方法を検討しています。</p>
20	<p>（A-2-（2）日常的な生活支援）</p> <p>食事については委託業者から食材を届けてもらっています。3食とも手作りで、利用者の希望や好みが見事に反映されています。入浴は利用者の意向や心身の状況に応じて、尊厳に配慮した環境や介助方法を工夫し支援しています。排泄は就寝前と起床時に声かけし、必要に応じて介助しています。</p>
21	<p>（A-2-（3）生活環境）</p> <p>ホームはいつも整理・整頓、清潔を保つように心がけています。利用者の安全面に配慮し、利用者が安心して暮らせるように障害の状況に応じた配慮や工夫を行っています。夜間の物音に対して敏感な利用者には、意向を把握し、安眠（休息）出来るように生活環境を工夫しています。</p>
22	<p>（A-2-（4）機能訓練・生活訓練）</p> <p>個別支援計画に基づいて、利用者の生活動作や行動の中で主体的に機能訓練・生活訓練が行えるように支援しています。入浴や排泄、食事、健康管理、金銭管理、コミュニケーション及び外出等について、利用者一人ひとりの精神状態や能力に合わせて支援しています。利用者自身で出来ることを妨げないようにし、また、出来ないことが出来るように支援し、利用者の生活力を高めるように取り組んでいます。</p>
23	<p>（A-2-（5）健康管理・医療的な支援）</p> <p>月1回の訪問看護で定期的にバイタルチェック（体重、血圧等）を行っています。健康診断を受けた利用者には結果票を提出してもらい、看護師と連携して一人ひとりの健康管理を行っています。利用者の体調が悪い時には、職員が医療機関の受診に付き添っています。必要な利用者には定期受診にも付き添い、病状やメンタル面での把握に努めています。</p>
24	<p>（A-2-（6）社会参加、学習支援）</p> <p>コロナ禍のため、地域のイベントや行事は中止になりました。例年は、夏祭りや地域避難訓練等に利用者と職員が参加し、交流を図っています。利用者の外出・外泊等は家族の事情も考慮しながら適切に行っています。希望する利用者には、文字の読み書きの学習のために学習教室に通うことを支援しています。</p>
25	<p>（A-2-（7）地域生活への移行と地域生活の支援）</p> <p>新たに通所先を探している利用者があり、地域の相談支援事業所と連絡・調整を行って利用者の希望や意向に沿うように支援しています。利用者の地域生活の移行では一人暮らしに向けた準備としてサテライト型住居の設立を模索しています。また、地域との関係では、地域の人たちの障害への理解を深めるため、職員が率先して挨拶やコミュニケーションを図るよう努めています。</p>
26	<p>（A-2-（8）家族等との連携・交流と家族支援）</p> <p>利用者の意向を尊重し、必要に応じて家族等と情報の共有を図っています。利用者の体調不良や急変時の家族等への報告・連絡ルールを明確にしている等、あらかじめ定めた家族への報告・連絡や情報提供は適切に行えるように整えています。また、家族の生活や支援に関する悩み等に応えるため、支援が必要な家族に対しても支援が行えるように努めています。</p>