

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)
<p>(I-1 理念・基本方針)</p> <p>法人の定めた理念、基本方針を玄関と職員室に掲示し、利用者や職員が常に目にすることができるようになっていっています。法人のパンフレットやホームページにも掲載しています。常勤職員は入社時研修で、非常勤職員は年2回の法人研修で、理念について説明を受け理解しています。日ごろの支援も理念に則り行っています。</p>	
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>赤字経営にならないように、電気ポットは利用者のいない時は電源を切る等、水道・光熱費を節約しています。消耗品も無駄にしないように努め全職員で取り組んでいます。利用者は定員を満たしていますが、2月～6月にかけて2人が入院し、収入減になっています。</p>	<p>開所から10年が経過し、冷蔵庫や洗濯機、乾燥機などの買い替えや水回りの修繕費などの負担が多くなっています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>法人で中長期計画を作成し、それに基づき単年度事業計画をホームで作成しています。事業計画を作成する際は、職員会議に諮って、職員の意見を参考にしています。今年度の重点目標は、地域の消防訓練参加など地域交流の推進を含め6項目を掲げています。</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>法人が実施する研修には、常勤、非常勤職員が積極的に参加できるよう勤務調整しています。法人主催の全体研修、階層別研修の他に、2ヶ月に1回、全ホーム部会に参加し、情報交換を行っています。利用者と職員が参加する「いのちの学習会」や藤沢市のグループホーム連絡会などに常勤、非常勤職員が参加し、情報収集や自己研鑽を行っています。</p>	

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>管理者は法人内の他グループホームを兼務していますが、職員の働きやすい環境づくりとコミュニケーションを大切にしています。毎月の職員会議は配慮を行うことで、職員同士が和やかな雰囲気の中で行っています。職員から出た意見を吸い上げ、方向性を決定しています。また非常勤職員から困ったことや仕事への取り組みなどを聞き、働きやすい職場づくりに努めています。</p>	
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>非常勤職員の採用はホームで行っています。新任職員採用後、5日間マンツーマンで実習を行っています。主に管理者と副主任で研修計画を立て研修を実施しています。職員の中でサービス管理責任者の資格取得を希望している場合は勤務調整して研修に参加できるよう支援しています。</p>	
<p>（II-3 運営の透明性の確保）</p> <p>法人のホームページに理念や基本方針が公開されています。ホームが作成した写真入りのパンフレットにもホームの業務内容などが紹介されています。玄関には苦情解決制度が掲載してあります。家族へは毎月請求書と一緒にレクリエーションなどで使用した金額の精算書を送付しています。</p>	
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>公園の夏祭り・盆踊りに利用者5名と職員で参加しました。9月に実施する地域の避難訓練には利用者の都合がつかず参加できませんでした。自治会に加入しているため、地域の情報は把握できています。利用者には地域のフェスティバルなどのイベントの情報提供を行っています。</p>	<p>地域の防災訓練や清掃活動など地域貢献に利用者の参加を促してはいますが、参加はできていません。どのような地域交流ができるかの検討が課題となっています。</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)）

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)</p> <p>法人の理念に「共生社会を目指す」があり、基本方針にも人権の尊重が明示されています。職員はハンドブックに載っている法人の倫理行動綱領、倫理行動マニュアルを遵守しています、人権擁護ツール(高山塾)を用いて勉強会を実施し、職員の意識を高め人権に配慮した支援を行っています。</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>ホーム独自のパンフレットが作成され、建物の、写真入りで事業所の概要や一日の生活がわかりやすく記載され、利用希望者に配布しています。入居時に重要事項説明書で、サービスの内容を利用者、家族に説明し同意を得ています。重要事項説明書には、ルビがふってあり、内容も利用者にはわかりやすい表現になっています。</p>	<p>ホーム独自のパンフレットは作成されていますが、案内図や最寄駅などが記載されていないので、来所するときの参考になるような記載が望まれます。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>昨年春に利用者満足度調査を実施し、結果を踏まえて職員間で共有し改善に努めています。年2回管理者か副主任が個別面談を実施し、利用者からサービスに関する意見を聞き、個別支援計画に反映しています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保)</p> <p>苦情解決責任者、苦情解決委員(第三者)を定めた苦情解決制度を玄関に掲示し、利用者や家族に周知しています。また職員に話を聞いてもらいたい利用者が多いので、職員室のドアは開けておき、いつでも話を聞ける体制にしています。夕食後もリビングで職員は利用者の会話に入り、意見など話を聞くようにしています。</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>夜勤は2ユニットを1名で対応し、24時間職員が在中しています。警備会社と契約し、緊急事態発生時は連絡し、駆けつけてもらえる体制になっています。エリアマネジャーの携帯電話にも連絡が取れます。「緊急時対応利用者個人カード」を整備し、利用者の緊急時連絡先やかかりつけ医などが記載され、緊急時に備えています。</p>	
--	--

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保 (共通評価Ⅲ-2-(1)～(3))

<p>努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)</p>	<p>課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)</p>
<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>月に1回、全職員が参加する職員会議と支援会議を実施し、利用者の支援や課題について検討しています。本人の自立支援につなげるため、本人にとって本当に必要なサポートは何か、職員間で相談し、必要性を見極めた上で支援を行うよう取り組んでいます。</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)</p> <p>入居時には利用者と家族の面談を行い、利用者の状況や家族の希望などを詳細に聞き取るようにしています。面談をもとに「利用者プロフィール表」を作成し個別支援計画を作成します。個別支援計画は本人の意向を第一に、家族の希望も参考にしながら作成しています。</p>	
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>毎日の記録は「報告・伝達」書類で利用者一人ひとりの起床や食事の様子・夜間の様子を記入し、「事務日誌」には利用者の病院付き添いや薬確認者などを記録して職員間での申し送りに活用しています。記録はパソコンの専用ソフトに毎日入力し、情報は全職員がいつでも確認できる仕組みを整えています。</p>	

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（2））

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>職員は日常的に傾聴を行い、利用者の意思の確認をしながら支援を行うよう努めています。ボランティアに参加したいとの希望があり、法人内のボランティアを案内して活動に参加している利用者もいます。本人の自己選択・自己決定を尊重し、サポートが必要な場合には支援するようにしています。</p>	
<p>（A-1-(2)権利侵害の防止等）</p> <p>年2回、法人が行う全体研修に参加し法人で定めた基本方針「人権の尊重とサービスの向上を図ります」に則り、周知・徹底を図っています。また、月1回ホームでの支援会議では、人権擁護ツールの「高山塾」を用いて職員全員で権利侵害の防止についての理解と確認をしています。</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>精神面を含めて自立や自己決定ができるよう、利用者本位の支援を心がけています。利用者ができない事がある時は、職員が利用者と一緒にやることで、自信をつけられるようにすることを基本に支援を行っています。利用者の人格を尊重し、一人ひとりの利用者の思いや話を傾聴し、一方的な支援の押し付けにならないよう意識して支援に取り組んでいます。</p>	
<p>（A-2-(2)日常的な生活支援）</p> <p>利用者の意思や尊厳を守り、基本的にできることは自分で行ってもらいながら、見守りやサポートする支援を行っています。食事の時は職員が同席し、利用者との会話を通して嗜好の考慮や楽しい雰囲気づくりに取り組んでいます。出勤時間の都合で早朝の朝食提供をして、一定時間は食事の取り置きをするなど配慮しています。入浴は同性介助を行っています。</p>	
<p>（A-2-(3)生活環境）</p> <p>安全面に配慮し、利用者が安心して暮らせる環境づくりに努めています。警備会社と契約して非常時にはサポートを受けられる体制を整えています。包丁やハサミなどの危険なものは出しておかないように注意しています。昼夜逆転の利用者の安眠を妨害しないよう、エアコンの室外機の音にも配慮しています。</p>	
<p>（A-2-(4)機能訓練・生活訓練）</p> <p>利用者自身でできることを妨げないようにし、できないことには職員と一緒に取り組む支援を基本としています。書類の書き方について援助することもあります。食後の食器洗いや洗濯は利用者自身できるようにしています。金銭については毎月書類の残高欄でお金の管理を促しています。部屋の掃除ができない時は、利用者と一緒に片付けるなど、日常生活能力を高め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>月1回、法人の訪問看護師によるバイタルチェックを行い、相談にも応じています。訪問看護を受けない利用者には個別の対応を行うこととしています。協力医療機関とも連携を図り、できる限り通院の同行を行っています。服薬については服薬マニュアルに基づき行い、毎日の業務日誌でも確認を行っています。</p>	
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>希望する利用者への学習の機会の提供を行なっています。就労希望者への文字の読み書き学習のために、通所先と相談して学習プリントでの学習時間をとるケースもあります。また、法人内で行う「命の学習」に参加してもらい、命の大切さや異性との付き合い方などを学ぶ機会を設けています。</p>	<p>同一法人の通所先とは学習支援や就労支援の連携を図っています。今後に向けて、行政機関や地域資源をどのように活用するかが課題となっています。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>地域との関係を大切にして障がい者への理解を進めるための交流を心がけています。自治会に加入し、地域の夏祭りにも利用者が参加しました。近隣のコンビニには利用者の様子を聞くことができ、協力体制が整っています。藤沢市の「グループホーム住まいと暮らしの連絡会」に毎月参加して情報交換を行っています。</p>	<p>自治会に加入し、コミュニティの参加に努めています。災害時の協力体制や連携について、地域との協定など相互間の協力・連携と強化体制が今後の課題となっています。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>必要に応じて家族との情報の共有を図り、つながりを絶やさないように努めています。また、利用者だけでなく家族に支援が必要な場合にも相談や対応を行っています。</p>	<p>家族には個別支援計画作成の時に意向や希望を聞いています。家族とは具体的な連携方法や定期的な交流がなく、今後の課題となっています。</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	
A-2-(7)	取り組みを期待 したい事項	地域との更なる連携強化
	理由	現在ホームでは自治会に加入していますが、近隣との交流があまりありません。毎年夏祭には利用者と参加していますが、地域の避難訓練など自治会の行事や会合に参加し、地域とホーム双方で理解を深めていくことが期待されます。
A-2-(8)	取り組みを期待 したい事項	ホームの状況を家族へ伝える方法の検討
	理由	家族には個別支援計画作成の時に意向や希望を聞いていますが、家族会を開催していないので、ホームの様子を伝える機会があまりありません。毎月金銭収支を報告する際に、利用者の近況を伝えたり、お誕生会やイベント時の写真を同封するなど更なる交流が期待されます。また、定期的な家族会の開催なども望まれます。家族会の開催はしていませんので、事業計画の主な内容を文書で郵送するなど家族へも周知し、理解を得られることが望まれます。
	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</p> <p>(※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><ヒアリング対象者></p> <p>利用者本人 4 名(女性 2 名、男性 2 名)</p> <p><ヒアリング方法></p> <p>別室において職員の立ち会いなく調査員各 1 人が利用者の男性と女性に分かれての面談を行いました。</p> <p><ヒアリングで確認できたこと></p> <p>① 職員は「さん」付けでよびかけてくれます。職員は丁寧な言葉で話かけてくれます。難しい言葉はかみ砕いて話してくれるので助かっています。</p> <p>② 封筒が届くと開けないで、そのまま手渡してくれる。居室に入るときは必ずノックをして声をかけてくれます。</p> <p>③ 常にやりたいことや思ったことはスタッフに話しています。自分ができないことは職員に助けてもらいます。</p> <p>④ 個別支援計画について前回の計画について説明し、新しい計画についても聞いてくれました。ホームでの生活をどう過ごすかなど職員と一緒に考えることがあります。</p> <p>⑤ お金は毎週職員から決まった金額をもらっています。安心センターが月 1 回来てくれている。</p> <p>⑥ 宗教の勧誘に引っかかったことがあったとき相談したら、解決してくれた。困った事があると職員に相談にのってくれます。</p> <p>⑦ 決まった職員にいつも相談しているので、その職員以外には相談しません。職員以外は母親や妹に相談しています。援助センターにも相談しています。</p> <p>⑧ 病気になったときは、部屋まで食事を運んでもらい看病してもらいました。ケガをした時に、すぐに救急車を呼んでくれた。</p> <p>⑨ 休みの日には家族と外出したり、友達と遊びに出かけます。休みには好きなところに行っているが、帰るときは電話をしている。</p> <p>⑩ ホームでの生活は自分の家にいるような感じで居心地がいいです。他人と住んでいるので、気分の悪い時などはいやに思うことがある。ホームの生活は楽しいです。答えられない。</p>