

## 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>法人のホームページや職員ハンドブックに、法人理念、基本方針、使命、職員行動指針などの様々な指標を記載しています。職員の入職時に読み合わせを行い、事務室や宿直室に掲示するなど周知を図っています。社会的な役割を自覚しながら支援にあたることを心掛けています。</p>	<p>事業所のパンフレットを作成中です。見学者への情報提供資料として活用していこうと考えています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>毎月の経営収支と予算を比較検討し、管理者が月次試算表を作成して、事業所の経営状況把握に努めています。制度の変更箇所や利用者状況の変化をも勘案した上で総合的な分析を行い、半期ごとに予算を見直し、計画策定につなげています。</p>	
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>現在、法人マスタープランを作成中ですが、今年度からのテーマは決定しています。管理者会議で共有した法人の取組に基づいて、事業所会議で具体的な目標を話し合っています。事業所では毎年度末に事業報告書を作成し、翌年度の事業計画に反映させています。</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>利用者支援の拠りどころは、職員倫理行動綱領と職員倫理行動マニュアルとしています。毎月の職員会議で読み合わせを行い、周知を図っています。県の自己点検シートを職員に配布して、日頃のサービス提供を振り返るツールとしています。3年に1度、定期的に第三者評価を受審しています。</p>	<p>職員の理解度がわかりづらいので、繰り返し取組をしていく必要があると考えています。</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>管理者会議、エリアごとのグループ会議、部門ごとの全ホーム長会議等の内容を職員会議で伝え、情報の共有を図っています。管理者は、その時々 の議題を、事業所の議案に置き換えて話し合うなどして、倫理行動マニュアルなどに基づいた取組に繋げるよう努めています。</p>	<p>事業所の全職員が一堂に集まるのが難しいため、情報を共有する機会の確保や各職員の理解度に差がでることが課題となっています。</p>
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>常勤職員は、法人の年間研修計画に基づき研修を受講しています。非常勤職員は、法人作成の規定集・マニュアルやDVDを活用して、法人の理念・基本方針に基づいた期待する職員像を伝えています。勤務体制は、職員の希望を確認し、働きやすい職場づくりに努めています。</p>	<p>非常勤職員採用後の法人研修が少ないため、実地での業務を伝えながら、事業所で理念や方針等を周知するための研修時間を確保することが課題となっています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）</p> <p>法人は、ホームページで、理念・基本方針・ビジョンを明示し、事業報告、財務状況、第三者評価結果、苦情処理結果等を公開しています。事業所は、事務や経理等について法人による内部監査を受けています。3年毎に第三者評価を実施する計画となっています。</p>	
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>地域の情報は、近隣に住む職員や、近隣の自治会出張所から収集しています。自治会に参加し、一部の利用者がどんと焼きなどのイベントに参加していますが、交流の機会は限られています。個々の利用者のニーズに応じて、近隣商店やスーパーマーケットで買い物をしています。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の流行のため、近隣保育園等との交流や地域貢献は全て休止しています。感染症が落ち着いてきた中で、今後の対応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））

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>法人主催の人権研修に多くの職員が参加できるように配慮しています。倫理綱領、倫理行動マニュアル、規定、DVDなど法人が作成した人権に関する資料・ツールを活用し、職員意識の向上に努めています。不適切な言動があった場合には、</p>	<p>事業所の全職員が研修に参加することが困難なため、研修受講機会の確保や各職員の理解度に差がでることが課題となっています。</p>

職員相互で注意しています。	
<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) ) 入居時には、重要事項説明書、サービス利用契約書、個人情報使用説明書等を用いて説明を行い、ご本人とご家族の同意を得ています。事業所は短期入所を提供しているため、利用希望者が短期入所を活用し、事業所での生活を実体験できる機会となっています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇) 職員と利用者だけではなく利用者間での交流の様子を把握し、利用者の要望や利用者間の相性を把握しています。また、家族が来所した際に要望などを聞き取るようにしています。また、利用者の状況を伝えるため利用者家族宅を訪問した際に要望を聞きとるよう努めています。</p>	<p>意思表示が困難な利用者の希望を正確に把握すること、並びに、利用者の希望と家族からの要望が合致しているか見極めて対応することが課題となっています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保) 苦情解決マニュアルを整備し、苦情解決体制について、重要事項説明書、利用契約書、運営規定に明記し、利用者・家族に説明しています。苦情解決担当者が不満や苦情解決に取り組みますが、利用者が希望する場合は、エリアの担当者や法人外部の窓口の活用も可能です。</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) 事故、並びに、ヒヤリハットに関する体制とマニュアルが整備されており、事例に基づき職員会議等で対応を検討しています。利用者と職員が3日過ごすことができる飲料水と食料を備蓄しています。プロパンガスのため、災害時でも復旧が早いとされていることがメリットです。</p>	<p>ヒヤリハットに対する再発防止策を講じることにより、これまで利用者さんが実施していた行動を制限することに繋がる場合があり、課題となっています。</p>

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保 (共通評価Ⅲ-2-(1)～(3))

<p>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)</p>	<p>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>
<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) 法人共通の仕組みと利用者の日常生活の流れと留意事項を記載した事業所独自の支援マニュアルを組み合わせ、業務の標準化と個別支援の両立に努めています。家族や相談支援員、関係事業所からの情報や意見に基づき、支援の連絡・調整と</p>	<p>利用者の状態が目まぐるしく変化した場合には、変化に応じた支援内容の連絡・調整が遅れてしまい職員により支援に差が出てしまうことが課題となっています。</p>

<p>支援マニュアルの修正を行っています。</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)      所定の個別支援計画改定時にアセスメントを実施し、家族や相談支援員に加えて関係者（日中の作業所の職員や看護師など）から利用者の様子や意見を確認し、新たな個別支援計画に反映しています。個別支援会議を開催し、利用者や関係者との計画共有に努めています。</p>	
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)      日々の支援経過や利用者の様子をパソコンのソフトを活用し記録することにより、記載事項の標準化、記載漏れの防止や転記ミスの防止に繋がっています。日勤の職員と夜勤の職員間で、利用者の状況や支援内容を確認するなど、情報共有に効果を発揮しています。</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）</p> <p>利用者一人ひとりの生活や生き方を尊重し、自らがサービスを選択、決定できるように支援しています。近隣への散歩や買い物などは、できる限り対応しています。各フロアには、浴室が2つあり、利用者のペースで利用しています。フロアのルールは、職員が参加し、利用者同士の話し合いで決定しています。言葉で表現することが困難な利用者の場合は、態度の違いをサインとして受けとめ、利用者の意思を把握するよう努めています。</p>	
<p>（A-1-(2)権利侵害の防止等）</p> <p>重要事項説明書では平易な文章で権利擁護について説明し、事業所内には職員の行動指針を掲示しています。利用者を「さん」づけで呼ぶ、常に「ですます調」で話す、禁止語や命令語は使用しない、訪室時には必ずドアをノックして声をかけるなどの基本を忠実に守っています。また、法人作成の「利用者さんとの接し方」「正しい声かけ」などのDVDを空き時間に視聴して話し合い、取り組みを継続しています。</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）</p> <p>利用者が自分でできることを見極めて、できない部分を手助けしていくという自立支援のサービス提供を目指しています。その時々の利用者の気持ちに共感して、一人ひとりを理解することを基本に据えて、サポートしています。特に言葉での表現が困難な利用者への配慮など、コミュニケーションの取り方を工夫しています。また、個別支援マニュアルに時系列で日課を記載して、職員間でケア内容の統一を目指しています。</p>	

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>利用者一人ひとりの心身状態を適切に把握して、個別支援計画に基づいた生活支援を行っています。朝食の食材は職員が買い出しに行き、夕食は業者に注文しています。入浴や排泄は、同性介助を基本としています。お小遣いの管理は、利用者や家族の希望により事務所で預かり、出納帳をつけて残高を確認し合っています。必要に応じて、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業や成年後見人制度につなげています。</p>	<p>利用者のニーズを細やかに汲み取るためにも、家族と連絡を取り合って、本人が伝えきれない心情を把握していきたいと考えています。</p>
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>築5年の建物は、明るく清潔で快適な空間となっています。消毒液配置や換気などのコロナ対策も万全です。敷地内の草刈り、床やトイレの掃除は、定期的に業者に依頼しています。居室は基本的には本人が掃除をしていますが、苦手な人には職員と一緒にしています。静かにドアを閉めること、なるべく大きな音を出さないことなど、利用者は集団生活の中で、他者との関わり合いを学んでいます。</p>	<p>意思表示の難しい利用者ニーズの把握を課題としています。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>コロナ禍で自粛生活が長引き、利用者のストレス発散や運動不足解消が必須となりました。体重増加が懸念される人にはウォーキング継続を働きかけています。介護保険適用となった利用者には、機能訓練型デイサービスの利用開始を相談支援員と共に話し合いました。ヘルパーと共に駅前まで歩いて、食事を楽しむ機会をつくるなど、利用者の暮らしの充実を目指してヒントやアドバイスを伝えて、サポートしています。</p>	
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>週2回、事業所の看護師がバイタルを測定し、健康相談を行い、利用者の心身状態の把握に努めています。看護師の判断やアドバイスを基に、支援内容を見直す時もあります。協力医療機関である内科クリニックからも定期的往診があり、迅速な服薬調整が実現しています。希望によりお薬カレンダーで薬を管理し、誤薬や落薬、飲み忘れを予防しています。医療的管理を行い、日々の安心を得ています。</p>	<p>利用者の日常の様子から、心身状態の変化を読み取れるように観察眼を養っていくことが必要だと考えています。</p>

<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>日中はそれぞれの場所で過ごしています。生活介護事業所へ通い、ヘルパーと買い物に出かけるなどしています。事業所は日中サービス支援型グループホームであり、居室でくつろいでいる利用者もいます。他者との関わり方を学ぶ場をエリアごとに法人が設けており、勉強会に参加する機会もあります。自宅に戻った際に、空手に挑戦したり、趣味の写真撮影会で草花を撮るなど、利用者の自己実現が図られています。</p>	
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>個別支援計画の目標に、一人暮らしを掲げている利用者もいます。掃除や洗濯のスキルアップを目指して、意欲的に取り組んでいます。また、地域生活の支援として、外出の機会を大切にしています。買い物、通院、役所の手続きなどを自分で行えるようにサポートしています。バスや電車を利用して、必要な事を自分でやり遂げ、利用者が自信を持って暮らせるように支援しています。</p>	<p>利用者の自立度は様々なので、一人ひとりの課題を丁寧に分析して、支援計画を立てることが課題であると考えています。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>家族が来所した際は、自宅での様子を伺い、事業所での暮らしぶりを伝え、双方向で情報を共有しています。着替えや差し入れを持参し、利用者居室に入る時もあり、気軽に来所できる風通しのよいホームとなっています。電話やメールでのやりとりもあります。なかなか会えない家族には、職員が自宅を訪問して、意向を確認しています。高齢の家族を気遣い、職員が体調確認をする場面も増えています。</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-2	取り組みを期待したい事項	非常勤職員の能力向上への取組
	理由	常勤職員は、経験や役割に応じて法人本部の研修を受講していますが、非常勤職員は、入職の際に管理者が実施している法人作成の規定集・マニュアルやDVD等を活用した研修が主となっています。非常勤職員においても、新たな知見に基づく障害に関する知識や支援に関する技術などについて計画的な研修の機会を設けることにより、利用者の生活の質の向上に繋げることが期待されます。
I-1 II-4	取り組みを期待したい事項	家族や地域へ向けて、事業所の取り組みの発信を増やす取組
	理由	事業所パンフレットや家族への定期的なお便りの作成や配布場所の拡大などを通して、必要としている人に必要な情報が届くことが期待されます。事業内容や取り組み状況を広報する機会が増えることで、より事業所への理解が得られ、地域での存在意義が深まると思われます。
	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

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：3名（各階から1名ずつ。男性2名、女性1名。）</p> <p>&lt;ヒアリングの方法&gt;            ヒアリング場所は、利用者の希望を伺い、利用者居室、宿直室、リビングとそれぞれに対応しました。職員は同席せずに、利用者1名に対し調査員2名がヒアリングを行いました。</p> <p>① ・優しく話してくれます。            ・ここで長く暮らしているの、何でも話します。            ・職員さんは話しやすいです。一言多い職員さんもいます。</p> <p>② ・勝手には入りません。            ・ないと思います。            ・声をかけてくれます。</p> <p>③ ・話に行っています。            ・スタッフがかわってしまって、そうもいきません。            ・一番遅く風呂に入ることになっています。</p> <p>④ ・わからない。            ・ありますね。            ・計画は、たまに見たことはあります。</p> <p>⑤ ・お金は預けません。自分で持っています。            ・お母さんからもらいます。</p> <p>⑥ ・家が近いので、親がやっています。</p> <p>⑦ ・耳が敏感なのに、うるさい人がいて困っている。            ・変わらないけど、やってくれますよ。大声が聞こえる。            ・部屋に入ってきたり、電気をいじったりする人がいます。</p> <p>⑧ ・お母さんに言う時もある。            ・支援員さんにお世話になっています。            ・スタッフに言うけれど、なおらない。</p> <p>⑨ ・体重が増えて困っています。お菓子は食べない、太るから。            ・気圧に弱くて、咳が出た時に、助かりました。            ・糖尿病で、血糖値測定を自分でやっています。</p> <p>⑩ ・ヘルパーさんと公園で遊んだ。            ・リモートをやっています。            ・スタッフに断って行き、夜8時までには帰っています。</p> <p>⑩ ・気に入っています。            ・自分の居場所だから、好きです。いいと思います。            ・大丈夫です。</p>