

<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>法人は、「理念・基本方針」をホームページやパンフレットに明示し、職員向けには「職員ハンドブック」に記載しています。利用者・家族に対しては、事業所が契約時に説明をしています。しかし、管理者は職員や利用者・家族への周知が徹底していないと認識しています。</p>
2	<p>（Ⅰ-2 経営状況の把握）</p> <p>法人は経営に関する全体を担い、事業所は法人と連動しながら事業所内を範囲としています。この区分けにより、法人は「社会福祉事業全体の動向」や「組織体制・人事体制・予算財務」の把握・分析を受け持ち、事業所は経営面に関して事業所の利用者推移や利用率等を把握し、福祉情報は地元の市自立支援協議会から福祉情報や就労支援を得ています。</p>
3	<p>（Ⅰ-3 事業計画の策定）</p> <p>事業所の事業計画は、法人の中・長期計画及び事業計画を基に策定します。しかし、法人の中・長期計画は2021年度からありません。そのため、事業所は従来の経緯等を踏まえ、今年度（2022年度）の事業計画を策定しています。事業計画の策定に当たっては、職員の考えや意向を職員会議にて聞き、その声を反映しています。</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>事業所の取組は「個別支援計画」を基に、日々の利用者の状況を「支援日誌」に記録し、職員の対応策を「職員会議」で検討・共有する、このサイクルで行っています。経験の長い非常勤職員は利用者を良く知っており、利用者の状況を広い視点で観察・確認を行えています。第三者評価も定期的に受審し、外部の目を通した取り組むべき課題を積極的に捉えようとしています。しかし、まだ未対応な課題が残っており、対応すべきことと管理者は捉えています。</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>管理者の役割と責任は、職務分掌規程に明記され、不在時の代行も決めています。提供する福祉サービスを向上させるため、自らの姿勢を職員に示すと共に職員会議の席で職員の意見を吸い上げ、職員の参画意識を高めるようにしています。業務効率の改善に向け、人員の配置や働きやすい職場環境作りにも取り組んでいます。しかし、異動、常勤職員の退職、欠員補充の遅れ等による人員不足のため、リーダーシップを発揮できない状況がありました。</p>
6	<p>（Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>法人全体の人材の確保・育成に関する計画や管理は法人が管轄し、事業所は福祉サービスの現場における教育・研修や非常勤職員の採用等を行っています。福祉に携わる職員の姿勢は職員ハンドブックに「期待する人材像」、採用、昇進、昇給等の人事基準は「就業規定」に記載されています。人材育成は、「専門性を高める研修」と「スキルアップを目指す階層別教育」により行われています。職員の都合でできるeラーニングの用意もあります。</p>

7	<p>(Ⅱ-3 運営の透明性の確保)</p> <p>法人は、ホームページやパンフレットに理念や基本方針、及び提供する福祉サービス等を記載し、社会や地域に周知しています。事業所においては、事業所の広報誌として毎月「もえつうしん」を発行し、出来事や活動を案内しています。また、適正な経営・運営のため、法人の内部監査や外部機関による第三者評価を受審しています。</p>
8	<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>事業所の所在は住宅地域の中にあり、地域との交流の意識は高く、地域に根付いた良好な関係作りを目指しています。今年度の事業計画の重点目標の一つに「地域交流・地域貢献活動の拡充」を挙げ、具体的には「赤い羽根共同募金への協力」や「地域の清掃活動への参加」等を計画しています。しかし、コロナ禍の影響や職員の退職に伴う欠員補充が遅れ、計画的には進んでいません。現在は、課題であった欠員補充ができ、これから挽回して行く考えです。</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)）

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>倫理綱領や運営規程等で「利用者の人格を尊重し利用者中心の支援を実践していく等」を掲げ、法人の姿勢を明示しています。法人内の取組や報道事例等を取り上げて、ホーム内で話し合う機会を設けています。利用者へのプライバシーの配慮については、入職時や随時の研修に於いて、職員の認識を高めています。利用者・家族とは利用契約時等に個人情報保護について説明し、同意を得ています。</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>ホームの見学希望者を受け入れる際は、事前に利用者に話をしています。サービスの開始・変更時は、利用者・家族に「重要事項説明書、サービス利用契約書等」を用いて丁寧に説明し、同意を得ています。昨年度、他の事業所へ移行した方がいますが、地域移行した方は現在までいません。他事業所への移行の際は相談支援事業所等と連携し、対応しています。ホームのサービス終了後も利用者・家族等の相談に応じるように取り組んでいます。</p>
11	<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足度の向上)</p> <p>利用者との個別相談面談、夕食後の団らんの機会や日常交わす話の中で利用者満足度を把握し、その向上のために取り組んでいます。利用者会等、組織的に利用者の意見を反映するための定期的な満足度調査は行えていません。家族会は開かれていません。</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>苦情解決に関する規則及び苦情解決事務手続き（マニュアル）を定めて、準拠して適正に取り組んでいます。苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した文書をホーム内に掲示しています。ホーム内に意見箱を置いていますが、投函はありません。利用者から相談を受ける時は、居室、或いは事務室の相談しやすい雰囲気の中で行っています。</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>緊急時マニュアル（火災、地震、急病の発症や自動車事故対応等）を備えています。しかし感染症の発症があった場合等について、ホームでの具体的な行動手順が十分には整っていません。また災害が発生した場合にサービスを継続するための必要な対策への取組については、今後の課題としています。</p>

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

	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>提供する福祉サービスに向き合う姿勢や実施方法の標準的な内容は、法人の「職員倫理行動規定」「職員倫理行動マニュアル」「利用者支援マニュアル」に明示されています。事業所は法人の標準規定に準拠し、必要に応じて職員会議等で検討の上、改善を行う等の見直しを行っています。しかし、周知において職員間でズレが生じる場合があり、共有化の浸透が課題であると考えています。</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>福祉サービス実施計画（個別支援計画）は、サービス管理者が主務を担い、利用者のニーズや履歴を資料にまとめ、アセスメントを実施して作成します。個別支援計画の見直しや確認は、「半年単位（モニタリング）」「毎月（職員会議）」で定期的に行い、モニタリングでは利用者や家族の意見や要望を反映し、職員会議では職員の意見や提案を参考にしています。尚、大きな変化等が生じた場合は必要に応じて実施しています。</p>
16	<p>（Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録）</p> <p>利用者の日々の身体や生活の状況は、パソコンソフトを使用し、実施記録として統一書式の「支援日誌」に記録しています。職員間での閲覧が可能です。利用者に関する情報・記録は個人情報保護法に基づき、法人で「個人情報保護規定」を作成し、秘密保持に関する注意、データ管理等の具体的な留意点や支援内容を明示しています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価A-1-（1）、（2））

	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>入浴や食器を洗う順番等の生活に関わるルールは、可能な限り利用者間で決めてもらっています。身だしなみや衣類の洗濯等は、一人ひとりの特性に合わせて、自己決定を尊重しながら支援しています。利用者一人ひとりの特性やニーズをとらえ、気持ちに寄り添い、思考や行動を先回りせずに支援しています。</p>
18	<p>（A-2-(2) 権利侵害の防止等）</p> <p>職員各自が所持するハンドブック「利用者の権利を守る」の項目で、虐待について取り上げ、職員に防止の徹底を呼び掛けています。仮に虐待があった場合は、法人と協働して事実関係の検証、再発防止等を行う仕組みがあります。利用者の個別の支援については、職員会議等で振り返りを行い、すり合わせしています。</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>一人ひとりの自立・自律を念頭に支援しています。職員は先回りせずに、自身で出来ることは行ってもらうようにしています。福祉サービスについては、ヘルパーやリハビリ等を活用し、支援の多様化を図っています。成年後見制度について利用者や家族等の求めに応じ、専門機関につなぐ等の支援に努めています。</p>
20	<p>（A-2-(2) 日常的な生活支援）</p> <p>日常の支援において利用者の状況を把握し、職員会議で共有し、利用者支援に反映しています。皆が顔を合わせる食事時間は、楽しい雰囲気の中で出来るように心がけています。特に夕食後は利用者間や職員と団らんの時間を持ち、親睦や信頼関係を築く機会としています。入浴介助は、必要な場合に同性介助を守っています。</p>

21	<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>食堂やトイレ、浴室等の共用部分の清掃は職員が担当しています。毎日、あるいは週単位、月単位で清掃業務を決めて清潔に努めています。居室の掃除や衣類の洗濯等は利用者自身が行うことになっていますが、能力に応じて職員が支援しています。他の利用者に影響を及ぼすような場合、一時的に他の部屋を使用して対応することは出来ていません。</p>
22	<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>食事や入浴、排泄、金銭管理、外出等の利用者の日常生活行動の中で機能訓練・生活訓練ができるように支援しています。自分で出来ることは自分で言い、できそうなことは先回りせず見守ることが望ましいと考えています。</p>
23	<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>利用者の体調急変時に医療機関等に伝達する事項を予め整理し、備えています。毎月看護師による健康チェック、健康相談が行われています。また毎日のバイタルチェックを通して利用者の健康面について把握しています。医療的支援のできる範囲について職員会議で話し合い、適切に対応しています。健康管理等について職員研修や職員の個別指導について定期的には行っていません。</p>
24	<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>利用者の誕生会等で利用者と職員で外出に出かけることがあります。外出先や行事については、利用者の希望を中心に企画・実施しています。地域の行事等は、回覧板の情報を利用者に口頭で或いは掲示して知らせています。利用者の学習の機会や意欲を高める機会については少ないと考えています。</p>
25	<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>地域への意向を希望している利用者は現在は見受けられません。ホームの日常生活の中で居室の掃除、金銭管理、食事や買い物等が自主的に出来るよう、生活力を高めることに努めています。しかし利用者各々の生活力の度合いが異なります。生活力向上には様々な工夫や関係者の協力が必要と考えています。</p>
26	<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>毎月A4版の「もえつうしん」を発行し、ホームの活動の様子を家族等へ情報提供しています。広報誌内で誕生会、防災訓練や感染予防の話題等を掲載しています。家族とは、必要に応じて随時に情報を共有し、利用者支援に活かしています。</p>