

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・基本方針が文書やホームページ等に記載されています。ホーム内に理念等を掲示し、職員や利用者、家族、来訪者へ周知しています。職員は、法人の研修やホームのミーティング等で認識を深めています。	法人の理念・基本方針等に則り、日々の支援を行っているが、現場の職員によって浸透度に個人差があり、認識の高揚を図ることが必要と考えています。
（I-2 経営状況の把握） 管理者は、予算にもとづいて執行し、毎月の予算執行状況を「月次試算表」で確認し、把握しています。事務員と連携して経営状況の把握に努めています。利用率の向上や経費節減に努めています。また法人本部に執行状況を提出し説明しています。	事務員などと情報共有して、逐次の経営状況をタイムリーに把握することが必要と考えています。
（I-3 事業計画の策定） 事業計画書は、前年度末に次年度のものを策定しています。職員と話し合っ事業計画を作成しています。事業所の独創的な取り組みや重点課題、年間行事等を計画の内容としています。事業計画書を職員と意見交換し、管理者がまとめています。	利用者等への周知は、日常の中で事業計画の中の行事予定等を周知する程度なっていると認識して課題と考えています。
（I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組） 定められた基準にもとづいて毎年度、事業報告書を作成し、入居状況や重点課題の結果、職員研修等について、執行状況及び振り返りを行い、状況を明らかにしています。例えば、振り返りに基いて、一層のサービスの質の向上のため、ホームに適した手順書になるように一部の業務について精査・検討を始めています。	職員の誰もが手順書にもとづいて、標準の統一した業務が行えるよう現状に即した手順書の作成について、精査・検討が課題です。

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）
（Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ） 管理者として管理運営や職員育成、現場トラブルの対応並びに、職員会議を開催し、利用者や職員の意見傾聴に取り組んでいます。職員から案件はすぐに報告受け、迅速な対応を心掛けています。夜勤の無い日もホームに頻回に行き、状況確認に努めています。法令遵守や福祉サービス向上の研修に参加し、職員にフィードバックや指導をしています。世話人さんと連携し、職員には報・連・相の大切さを伝えています。	管理者は他事業所との兼務管理のため、現場への迅速な対応に努め、後手に回らないよう取り組んで行くことが必要と考えています。
（Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成） 人材確保は、欠員が生じた場合、法人の人事に決裁を提出し、応募から採用まで連携して行っています。現在は、定数の確保が来ています。人材育成は、新人職員やフォローアップ研修、人権、サービスに関する研修等について、能力や段階に応じ個別に研修や指導、育成に取り組んでいます。法人の人権ツールに基づき支援の振り返りや自己点検等実践的な学習を行っています。	人材の確保は図られていますが、ぎりぎりの体制の為、不意の休暇等の場合に常勤職員に負担がかかりやすい現状が課題です。 非常勤職員にもストレスチェックの実施や意見交換をし、現状の把握と対応に努めることが必要と考えています。
（Ⅱ-3 運営の透明性の確保） 法人全体の運営状況の報告は広報誌に記載し家族や利用者などに配布しています。事業計画は、会議で職員の意見を聞き取り、作成しています。ホームの運営は法人事務局の内部監査を受けています。理念・方針、当ホームの活動内容、第三者受審報告は法人ホームページに開示しています。職員会議で事業報告・事業計画、運営状況について報告しています。	特に事業報告では職員に対し運営の収支状況などについて、容易に理解してもらうための検討が必要と考えています。
（Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献） 自治会に加入し、利用者が夏祭りに参加しています。また賛助金寄付を行い協力しています。近隣の店で買い物など地域の人と交流を大切にしています。また社会福祉協議会主催のボーリング大会に参加し、他施設の人と交流を図っています。当ホームでは、地域の災害時のための「お助け支隊」と相互に協力が行われる関係を築いてい	近隣とのトラブルが生じたことがあり、信頼関係の修復を図ることを課題としています。「地域の中のホーム」として地域との一層の協力関係づくりについてが課題です。

ます。職員が寿町で行われる炊き出し活動に参加しています。	
------------------------------	--

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）
（Ⅲ-1-（1）利用者を尊重する姿勢の明示） 職員は、法人の定めた「倫理綱領」等を遵守した利用者支援に努めています。利用者を一個人として受容し、その方らしく生活が出来るように生活支援を行っています。利用者が自身で出来ることは極力行ってもらい自律・自立の考えを大切にした支援を行っています。また個人のプライベート領域には極力干渉しないようにしています。	利用者個々の個性に応じた関わり方を理解し、職員によって対応のばらつきが極力生じないようにすることが課題と考えています。
（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）） ホーム利用に際し、サービス提供の詳細について利用者・家族等へ重要事項説明書を提示して丁寧に説明し、同意を得ています。重要事項説明書等は、ルビをふり平易な言葉で記述しています。またホーム内に掲示し来訪者の目に留まるようにし、周知しています。	重要事項説明書等に変更がある際に、書類の記述内容に間違いがないか確認をし、誤りのない文書チェックが課題と考えています。
（Ⅲ-1-（3）利用者満足の向上） 利用者満足度調査及び集計を行っていませんが、食事や余暇活動等の活動において利用者の満足度を把握するようにしています。日常の支援の中で利用者の発する言葉や様子を大事にして、次に活かすようにしています。	筆記できない方や口頭でうまく自己発信できない利用者の満足度の汲み取り方法が課題と考えています。
（Ⅲ-1-（4）利用者が意見等を述べやすい体制の確保） 「みんなの声ボックス」を共有スペースに置き、利用者が自由に意見を記入・投函できるようにしています。日常的に利用者が職員に相談しやすく話をしやすい雰囲気大切にしています。苦情解決の体制については、責任者及び委員の氏名及び写真、連絡先を当ホーム内に掲示しています。	自己発信できる方が少ないので、「みんなの声ボックス」への投函は少ないです。もっと気軽に投函してもらえるようにすることが課題と考えています。
（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） 従事している職員が少ない時間帯もありますので災害時の対応は重要なことと考え、避難訓練	感染症の予防や安全確保に特化した、ホームに即した手順書を作成し、一層の予防や安全の徹底

等に取り組んでいます。消防署連携の防災訓練や法人と連携の防災訓練、当ホーム単独の避難訓練を合計 6 回実施しています。緊急時関係先連絡体制や職員連絡体制を整備してあります。また隣接する系列のホームとの相互応援を行えるようにしてあります。	を図ることが課題と考えています。
--	------------------

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

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）
（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） 法人の「全ホーム部会」でホーム業務に活用できる手順書を整備してあります。個別支援計画書にもとづいた支援に取り組んでいます。今後、各ホーム共通の手順書とは別に、当ホームにより適した手順書になるように内容の精査・検討を行っていくことを考えています。当ホームの 1 階と 2 階で共通した日用品の購入、並びに食器棚や日用品備蓄の配置場所を共通にすること等について検討しています。	職員一人ひとりが計画をよく承知し、職員によって支援内容に差が出ないようにしていくことが課題と考えています。
（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） 個別支援計画作成にあたり、予め個々の利用者のアセスメントを行っています。利用者や家族等からの意向や関係者の意見を伺い、担当職員間で個別支援会議を行って作成しています。アセスメントでは、利用者の健康管理や金銭管理、身だしなみ等の状況を把握しています。見直しによって変更があった個別支援計画は、職員ミーティング等で周知しています。	アセスメント内容についても常勤職員の理解だけにとどまらず、現場職員にも十分に共有が行われるようにすることが課題と考えています。
（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 毎日の支援記録は、パソコンの専用ソフト「絆」を用いています。入力後は印刷してファイルに綴じてどの職員も閲覧できるようにしています。また業務日報に利用者一人ひとりの預り金や服薬状況、食事状況、健康状況、夜間の状況等を記録しています。管理者は、これらの記録に目をおし、また職員から聞き取り、支援状況を確実に把握するようにしています。	管理者が速やかに適切な対応が出来るようにすることが課題と考えています。記録の閲覧や職員からの聞き取りにタイムラグが生じないようにすることが課題と考えています。

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）
（A-1-（1）自己決定の尊重） 利用者の意思及び人格を尊重し、自己決定権・自己選択権を常に念頭に置いて支援を行っています。日々の会話の中で本人の希望や意向の把握に努めています。年齢や人格に配慮した言葉遣い、関わり方を行っています。命令や指示でなく助言する気持ちで関わっています。自己決定や自己選択の困難な方には、うなずきや文字、筆談、ラミネートカードの活用など工夫して、本人の意思を汲み取るよう支援しています。	本人の意思を確認、本人の本意は何か、様々なケースに職員が同じように理解し、対応できるようすることが課題と考えています。職員間の情報共有・意識統一が課題と考えています。
（A-1-（2）権利侵害の防止等） 「倫理行動綱領」等を使って、半年に1回職員会議で読み合わせし、職員の人権意識の共有に努めています。会議に参加しない職員には、会議録に閲覧欄を設け職員への周知を図っています。利用者等に個人情報保護規程や苦情解決制度などを「重要事項説明書」で説明しています。また当ホーム内に掲示しています。管理者は人権や苦情受付者の研修などを受講し、職員にフィードバックしています。職員は自己評価を行い、自身の活動について評価・振り返りを行っています。	人権意識の徹底への取り組みが必要と考えています。 人権侵害や権利侵害と思われる職員の行動や言動はなかなか表面に出てこず、埋もれる危険性があります。状況を常に把握し、少しでも兆候が見られたら早めの対応や個別に注意、指導をすることが課題と考えています。

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）
（A-2-(1) 支援の基本） 個別支援計画にもとづく支援を行うことを基本としています。普段から見守りを大切にしています。利用者の日常の生活のことは、一人ひとりの特性に応じて支援を行っています。見守り姿勢を大切に、必要な時に速やかに支援出来るようにしてします。職員は、利用者の特性を把握し、職員間で支援方法等の理解・共有を図っています。言葉による表現が難しい利用者には絵や写真などを利用するなどして利用者の意向を把握するように努めています。	こだわりの強い等の利用者のために、他の利用者が不安や迷惑を感じる場面があります。職員が適切に対応できているかについての検証が課題と考えています。
（A-2-(2) 日常的な生活支援） 利用者一人ひとりの状態を把握し、必要な生活支援を行っています。入浴時間は、利用者の希望を尊重したタイムスケジュールを組んでいます。食事は通常、朝食 6 時 30 分、夕食 18 時としています。しかし、起床時間や身支度、食事等は、一人ひとりが時間にゆとりをもって気分よく出かけられるように支援しています。食事にかかる時間は、一人ひとりのペースで食べることを大事にしています。	職員が一人で対応する時間帯（特に週末）の利用者への言葉遣いや支援の仕方について職員によって差のないようにすることが課題と考えています。支援内容等について管理者や常勤職員へ口頭や申し送りで報告していますが、状況把握が出来るようにすることが課題と考えています。
（A-2-(3) 生活環境） 利用者の生活環境は個々のプライバシーを尊重しています。当ホーム内や居室の温度、湿度は職員が管理しています。週 1 回の居室内清掃やリネン交換、衣類管理は利用者を確認し、職員や家族と一緒にしています。その際は、配置等を変更しないよう配慮しています。21 時にリビングを消灯し、次に利用者が寝静まったら廊下を消灯し、常夜灯のみにしています。廊下の掲示板には利用者の作品やお知らせを掲示しています。利用者が介入を拒否した場合はさまざまな方法で取り組んでいます。	プライバシーを尊重するあまり、個人により整理整頓の尺度が違うことにより、支援に困難があることが課題と考えています。 常に利用者を確認しながら、ため込みなどないよう衛生面に配慮し、利用者立ち合いのもとに環境整備を行うことが課題と考えています。

(A-2-(4)機能訓練・生活訓練) 特にホームとして機能訓練は行っていない。日々の生活の中で、出来ることをしていただく、出来ないことを一緒にいき、支援することで生活訓練としています。趣味活動で折り紙やぬり絵をしています。入浴や排泄、身の回りが自立している方は1～2名ほどです。訪問リハビリを2名の方が利用し、立ち上がりや歩行訓練、体操などを週に1～2回行い、訓練内容を職員と連携し、日々の生活に取り入れています。	訪問リハビリでの訓練をいかに日々の生活の中に取り入れて実施する事が重要であることを認識しています。自立生活への支援が重要であり、訪問リハビリとの綿密な連携と職員間の共有認識が課題と考えています。
(A-2-(5)健康管理・医療的な支援) 医療連携体制に基づき、月1回訪問看護師の巡回によって、利用者の健康管理に取り組んでいます。糖尿病悪化予防のため主食量の調節などの指導があります。看護師とは24時間いつでも連絡できる体制にあります。急変時はまず管理者に連絡するなど急変時体制を整備しています。利用者ごとの障害に応じた医療的支援方法やカルテなどの医療サマリーを作成しています。常勤職員は通院同行をし、連絡帳や支援記録に情報を記載しています。	通院同行については、担当職員が同行できず、情報の共有がしっかり行えないなど生じることが課題と考えています。 ノロウィルス蔓延予防対策やすぐに対応できる用具の準備、AED等の設置等についての検討が課題と考えています。
(A-2-(6)社会参加、学習支援) 大和市の広報誌や職員のアイデアなどの情報を利用者に提供し、自由に閲覧できるようにしています。自治会の祭りや社会福祉協議会の催し物、関係機関の感謝祭などに参加しています。地域のネットワークによって、情報を入手しています。利用者は、一人ひとりの特性や希望で、日中の働く場、活動の場に参加しています。自主的に一人で公共機関を利用し、公共施設の催しに参加したりしている方もいます。また外食や買い物、理美容などにも出かけています。	地域の行事がさほど多くない現状です。コミュニティセンターの情報、催し物など、より多くの情報を収集、提供し、社会参加や学習の機会作りが課題と考えています。
(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援) 地域移行支援については、現在、このホームを定住の場所としたいと希望者が多く、特に支援は行っていない。将来的に一人暮らしを希望している利用者がいて、後見人と相談を進めています。	一人暮らしの希望者に対し、さまざまな資料を集め、移行のノウハウ、地域生活の支援が課題と考えています。

(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援) 家族の気持ちに寄り添うことを意識し、家族が子供に対する想いや、当ホームに対するニーズの把握に努めています。家庭と作業所間、作業所と当ホーム間の利用者の情報やお知らせ、通院結果などを連絡帳や電話、書面で報告しています。家族からは衣類や寝具管理、室温調整などの相談や他利用者に対する苦情を 1 件受け、対応しています。個別支援計画書の作成、見直し時期に合わせ年3回、家族と面談し、希望や要望を聞いています。	ホームに訪れる家族の対応で、新人職員が家族からの不満をかうことがあり、職員の対応について指導が課題と考えています。 年齢層の高い非常勤職員の家族対応では、職員によりばらつきがあり、家族対応について指導を行うことを課題としています。
---	---

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	取り組みを期待したい事項	地域との関係の広がり
	理由	自治会に加入をしており、地域の情報を入手し、自治会の夏祭り等の行事へ参加をしています。また近隣の方との挨拶を交わし良好な関係を築くことに努めています。今後とも地域の防災訓練に参加などによって一層の関係の広がりが期待されます。
Ⅲ -1-(5)	取り組みを期待したい事項	事故防止の取り組み
	理由	昨年度には事故に発展しかねないヒヤリハットが 40 件以上発生の報告があります。所長は、今後ともヒヤリハット等の事例を職員全員が共有し、発生の防止に取り組んでいく決意であります。 利用者には区分が 4 以上の障害程度の高い利用者が入居していますので、引き続き安心安全な支援が求められます。発生事例等の共有はもとより、職員のリスクに対する「気づき」を高めるためのミーティングや研修等を行い、事故発生を未然に防ぐ意識の徹底が期待されます。
	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
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） ○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	<ヒアリング対象者> 利用者本人 3 名（男性 2 名、女性 1 名） <ヒアリング方法> リビング或いは、事務室において、利用者 1 名に調査員 1 名（調査員 2 名が別々に）で面談を行いました。うち利用者 1 名は、緊張を軽減のため職員が寄り添いました。 <調査結果の意見> 利用者 3 名からは、次のとおりホームや職員への概ね好意的な意見が聞かれました。 ①職員は、やさしい。 ②部屋に入る時に、ノックや、声を掛けてくれる。 ③食事はおいしい。朝食が美味しい。 ④わからない。計画書があることを知らない。 ⑤ホームにお金を預けていない。ホームから決められた金額を受け取っている。病院代は、ホームが立て替えてくれる。 ⑥職員は、困ったことがあった時に相談に乗ってくれる。困ったことはない。 ⑦ホームの職員以外で相談できる人は、仕事先の人に相談できる。わからない。 ⑧職員は、具合が悪い時等にすぐ対応をしてくれる。みてる。 ⑨ホームで好きなように過ごすことが出来ている。ヘルパーさんと外出している。遠くへ一人で出かけることもある。 ⑩ホームの暮らしは、まあまあ満足です。職員は、大切にしてくれている。ホームの暮らしは好きです。