

<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	（I-1 理念・基本方針） 法人の理念・基本方針は明文化されており、ホームページ・パンフレットなどに記載して公表されています。また、ホーム入口に運営規程を掲示しています。職員は入職時の研修で必ず職員ハンドブックで説明を受けており、理解しています。ホームでも職員会議等で定期的に確認していますが、職員への周知・理解が課題です。
2	（I-2 経営状況の把握） ホームと同じ法人が経営する通所事業所「未来（ミラクル）わかまつ」が合築施設となっています。管理者とサービス管理責任者は兼務であり、地域の福祉サービスのニーズや特長などの変化を具体的に把握しています。把握した利用者のニーズなどは全職員が情報共有するため、職員会議を毎月行っています。ホームは24時間サービスなので、職員は交代勤務になります。職員会議は開催曜日を毎回変えるなど工夫していますが、職員への周知・理解が課題です。
3	（I-3 事業計画の策定） 法人が中・長期的な基本計画を立てており、管理者は理解して職員と共有しています。ホームは開所して11年が経過しており、そろそろ家電製品の交換時期となり、交換の優先度を確かめながら、修繕積み立てを行っています。ホームでは、中・長期的な計画を踏まえ、単年度の事業計画を立てています。事業計画には重点目標と重点課題を挙げており、事業計画の実施状況は職員会議などで確認しています。職員への周知・理解が課題です。
4	（I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組） 利用者へのサービスの質の向上を図るため、理学療法士から専門的な日常生活動作の指導を受けています。利用者支援が標準化するために継続した研修を計画しています。第三者評価は今回3回目の受審となりますが、今後も定期的に受審する予定にしています。ホームは、365日24時間サービス提供のため、職員は交代勤務時での引き継ぎが重要と考えており、不在時の記録は把握し、服薬ダブルチェック体制で確認しています。職員への周知が課題です。

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	（II-1 管理者の責任とリーダーシップ） 管理者は合築施設の通所事業所と兼務していますが、いつでも電話連絡がとれるようにしています。ホームの勤務体制は常に常勤職員が1名配置されていて、管理者が不在時でも連携がとれる仕組みになっています。管理者は法人の虐待防止委員であり、人権委員会や虐待小委員会に出席しており、ホームでの職員会議では事例報告をしています。また、倫理行動マニュアルや支援、記録の書き方などの資料を職員に年2回配布して情報共有していますが、職員への周知・理解が課題となっています。
6	（II-2 福祉人材の確保・育成） 常勤職員の採用は法人が行っており、非常勤職員の採用はホームが行っています。ホームに採用された場合は、必ず5日間の実習をしてもらい、実習後に再度面接を行って本採用としています。福祉資格が無くても、資格取得支援制度が整備されています。 ホームの常勤職員は、強度行動障害支援者研修を受講しており、必要な知識や情報を得てい

	ます。今後は非常勤職員も、必要に応じて外部研修に参加できる仕組みを検討しており、ホームの職員全体で利用者支援のスキルアップに取り組んでいます。
7	<p>(Ⅱ-3 運営の透明性の確保)</p> <p>ホーム単位ではなく、法人全体の予算決算などの情報はホームページに公表されています。苦情解決の体制については、運営規程・苦情対応マニュアル・苦情報告マニュアルが定められています。ホームの入口には、運営規程や第三者委員を掲示しています。ホームでは、法人の定めている経理規定に基づき適正な経営・運営に取り組んでいます。ホームの小口現金は出納帳で管理しており、月末で締めて法人経理部に報告しています。法人では外部の会計監査を実施しています。</p>
8	<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>ホームは、ボランティアの受け入れに関しては、あくまでも利用者の了解が前提になると考えています。ホームは「利用者と話をする」「オセロをする」「将棋をする」など、明確な目的で利用者との関りが持てるボランティア希望者であれば歓迎したいと考えています。ホームは、地域での具体的な活動はありませんが、防災対策や被災時における非常食などを備えています。また、AEDは合築施設の事業所にあります。今後は、職員全員がAEDの使用ができるようにしたいと考えています。職員の協力と周知・理解が課題です。</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>法人で共通している、職員ハンドブックに「職員倫理行動綱領と職員倫理行動マニュアル」が定められており、「職員倫理行動マニュアル」のハンドブックを理解し、さらに研修動画で支援方法を確認しています。職員は、職員会議などで定期的に利用者を尊重した福祉サービス支援の提供について理解を共有しています。利用者のプライバシー保護に関しての研修が行われています。ホームでは勤務体制を調整し同性介護ができるよう配慮しています。</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>家族や個別支援会議における関係者の意見も踏まえ、個別の計画を策定し、本人、家族に説明し、同意の上で共通の支援をしています。今後も利用者の意思をより深く読み取れるように職員間でも密な情報共有に努め、その時々ニーズに応じた支援を行うためにコミュニケーションの機会を作ることが課題です</p>
11	<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>個別支援会議での意見だけでなく、常に利用者、家族からのニーズを把握し、ニーズに沿った支援に取り組んでいます。利用者のお誕生日祝いや日帰り旅行等の外出支援も行い、満足度向上に努めています。満足度調査は行われていませんが、個別のニーズの収集との擦り合わせにより、利用者満足度の向上を図ることが期待されます。</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>個別で面談を行い、利用者ニーズの把握に努めています。会話が苦手な利用者に対しては、面談を無理強いすることなく、日々の生活の中から意思を汲み取れるように努めています。日々の支援の中で、利用者からの相談をいつでも受けられるような体制づくりが期待されます。</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>様々な利用者が生活しており、状況に応じた適切な人員配置を行うことが課題です。夜間等の職員が少ない時間帯は、1階と2階の職員間でも連絡を取り合い、緊急時等に対応できるように協力しています。一部職員に過重な体制とならないように、人員の確保・配置に配慮しています。</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>相談支援専門員と連携し、個別支援会議において、満足度、ニーズを把握し、支援計画を策定しています。職員全体で支援計画の内容を共有することで理解を深め、標準的な実施方法の確立や支援の質の担保を図ってゆくことが課題です。個々の職員の支援方法に依存してきましたが、現在は理学療法士の指導を受け、どの職員も行える標準的な支援の実施方法を模索・共有しレベルアップを図ろうと努めています。</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>相談支援専門員と連携し個別支援会議において満足度、ニーズを把握し、支援計画を策定しています。今後も定期的な計画策定時や会議の時だけでなく、利用者の様子に変化があった場合は、関係者と迅速に情報を共有しています。</p>
16	<p>（Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録）</p> <p>個別支援計画に基づいて、日々の支援の記録を行い、今後の支援改善につなげています。個別支援計画の内容の確認と理解を職員全体で深めることにより、記録する視点を共有し、記録の精度を上げていくことが課題です。</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>職員は研修等で利用者の人権の尊重、自己決定の大切さを学んでいます。個々の事情により研修への参加が難しい職員に対しても学べる機会が持てるよう、研修を受けた人による持ち帰り研修や法人の作成したDVDの視聴など、活用できる手段を工夫し、活かしていくことにしています。</p>
18	<p>（A-1-(2) 権利侵害の防止等）</p> <p>重度な利用者に対しても権利を奪うことのないように、絵や写真等を利用し、可能な限り自己選択、自己決定が出来るように支援しています。また啓発動画DVDなどの視聴をするなど研修の機会を確保しています。利用者本人からの相談や確認を丁寧に行い、職員が一方向的に決定することのないように意識づけを行うことが課題です。</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>利用者の見守りを怠ることなく、その様子を員間で共有し、利用者が主体的に、楽しく安全に生活出来るよう支援しています。職員間で個別支援計画や日々の支援方法についての情報共有に視点のズレがあり、情報共有・理解・確認の方法を見直しています。</p>
20	<p>（A-2-(2) 日常的な生活支援）</p> <p>利用者の生活が平穏で豊かになるよう、日々の支援の質が向上するよう努めています。今後も、利用者の見守りを怠ることなく、様子について職員間で共有しながら、楽しみを増やしていくことを進めています。</p>
21	<p>（A-2-(3) 生活環境）</p> <p>利用者の日々の生活が穏やかで、支援の質が向上するよう努めています。今後は更に、利用者の個別支援計画や様子について職員間で共有し、利用者間の関係性なども考慮し、より安心安全に過ごせるような環境づくりが課題です。また開所後10年が経過し設備の老朽化が進</p>

	んできています。
22	<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>心身の変化に対応し、医師や看護師、理学療法士と連携し支援の質が向上するよう、日々の支援の見直しをしています。個々の職員の支援に依存していましたが、標準的なサービスのレベルアップを行っていかうとしています。今後も継続して全職員が丁寧な見守りに努め、体調等の変化を見逃さないようにしていくことが課題です。</p>
23	<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>医師や看護師と連携して心身の変化に対応し、支援の質を向上させています。体調不良等がみられた際は、家族や通所先にも連絡の上、速やかな通院を行っています。また、定期通院の同行も行っています。利用者自らの服薬管理が難しい際は、職員が薬を管理し、服薬事故が起こらないよう支援しています。またコロナ禍において法人の対策室と連携し、現在までホームでは感染者を出していません。</p>
24	<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>利用者がこの事業所で安全に穏やかに過ごすことを第一の目的としています。利用者に学ぶ機会を提供し、利用者の生活が豊かになるよう努めています。コロナが収まり次第、利用者自身が学べる勉強会の周知および参加の支援を行うことが期待されます。</p>
25	<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>利用者に地域に出ていく機会を提供し、利用者の生活が豊かになるよう支援し、利用者主体の外出の企画および参加の支援を引き続き行い、社会との接点の確保と社会参加の機会を増やしていくことが期待されます。自治会にも参加していますが、コロナ禍で地域のイベント等への参加が滞っています。ウィズ・コロナを念頭に地域社会への参加する機会を模索してゆくことが課題です。</p>
26	<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>個別支援会議において、満足度、ニーズを把握するだけでなく、日々の支援の中でも家族と連携しています。利用者の日々の様子について、面会時だけでなく連絡帳や電話を通じ、共有しています。個別だけでなく、ご家族同士と事業所職員が集まれる会を年に1回程度の開催を検討しています。</p>