

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) 法人の理念や基本方針を事務室等に掲示し、日々、目に触れるようにしています。理念等は、ホームページやパンフレット等で周知を行っています。職員にホーム内のミーティングや法人の研修会で周知し浸透を図っています。	理念等を周知し、浸透に努めているが、職員の認識度がわかりにくい状況です。
(I-2 経営状況の把握) 毎月、試算表等を作成し、収支状況等を把握しています。主たる収入は、入居率に連動しますので、空きがでないように努力しています。また経費についても、節減に努めています。本部にも提出し、状況を説明しています。	収支状況等を職員に関心を持ってもらえるように、またわかりやすく理解してもらえるように伝える方法を検討していきたいと考えています。
(I-3 事業計画の策定) 毎年1月に次年度事業計画を作成し、法人の承認を得て、職員等に周知しています。 事業計画では、「笑顔が絶えないホームづくりを目指すなど」の方針を掲げています。年度の重点事業や行事計画などの内容を定めています。	事業計画の策定において職員の意見を聞く機会が少ないことが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) ホームの活動状況は、年度事業報告として重点事業などについて活動結果をまとめ、振り返りを行っています。 定期的な職員会議及び法人の研修、外部研修に該当職員に情報提供し、積極的な受講を働きかけています。法人が企画したe-ラーニングなどでも学べる仕組みがあります。	非常勤職員は主婦層が多く、研修等の機会がとりにくい状況であることが課題と考えています。

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)
<p>(II-1 管理者の責任とリーダーシップ)</p> <p>所長は、通常、系列の通所施設にいて、ホームと兼務していますが、常勤の生活支援員と世話人との連携を図るため、ホームにできるだけ顔を出すことを心がけています。</p> <p>メールや交換ノートなどにより、情報を共有しています。</p>	<p>所長は、兼務であるため職員や利用者とのコミュニケーションの時間が限られていることが課題と考えています。</p>
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>法人本部が福祉人材(生活支援員、世話人)の確保を行っています。職員の育成や研修制度を一元的に行っています。</p> <p>ホームにおいても職員の意向や研修計画の確認を行っています。職員の就業については、有給休暇や時間外労働を定期的に確認し、働きやすい環境づくりに取り組んでいます。</p>	<p>福祉人材の確保は、法人やホームが苦心をしています。職員にも理解を求め、引きつづき採用や育成に一層の努力・工夫が必要と考えています。</p>
<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <p>法人の事業計画や事業報告、予算、決算情報がホームページに公開されています。ホームの事務、経理、取引のルール、職務や責任が明確で、職員が職務を適正に執行出来る制度となっています。</p> <p>内部監査(事務監査)や約2年に1回の行政監査が行われています。</p>	<p>ホーム自体が閉鎖的な空間になりがちで、地域の方たちとのつながりが薄いことが課題と考えています。</p>
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>地域との交流を広げるために、利用者及び職員に地域の祭りやボランティア活動等を知らせています。またホーム内にイベントなどを張り出したりしています。</p> <p>利用者が参加を希望する場合には、安全なアクセスを確認し、送り出せるように支援しています。</p>	<p>地域の中で生活しているという認識が職員にも少ない状況です。何かイベント等を実施して、地域の方とのつながりを持つきっかけを作りたいと考えています。</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>倫理行動綱領や職員ハンドブックなどで利用者支援の姿勢について、具体的に明示しています。</p> <p>ハンドブック等を教材にしてミーティングで読み合わせを行い、利用者対応の姿勢について浸透を図っています。法人が定期的実施する人権擁護に係る研修会に職員の多くが参加しています。</p>	<p>ミーティング等で利用者の尊重について浸透をはかっているが、職員によって温度差があることが課題と考えています。</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>サービス開始・変更時には、利用者や家族等の同意を得たうえでその内容を書面で残しています。</p> <p>重要事項説明書は、「グループホームについて大事なことを説明します」と題して、口頭で説明しています。その際、「わからないことがあったら、わからないといってください、よくわかるまで聞いてください」と丁寧に説明しています。また同説明書等は、ルビを振ってやさしい文章で記述しています。</p>	<p>口頭でのコミュニケーションが得意でない利用者から具体的な不満やクレームが出ていないが、十分にくみ取るようにしていかなければいけないと考えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>日常の利用者との関わりの中で思いや希望を把握し、その実現に努めています。利用者の食事への不満が多かったので、すぐに希望を取りいれて食材の業者を変更しています。</p> <p>利用者とのヒアリングでも「職員が易しく、丁寧に話しかけてくれるなど」概ね満足であるとの話が聞けました。</p>	<p>利用者の満足度調査を行っていません。日常の中で利用者の思いを言葉や行動、様子等から一層くみ取ることが必要と考えています。</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>職員は、手の空いている時になるべく利用者と話す時間にあてるようにして、気持ちをくみ取るように努めています。</p> <p>苦情解決の体制が整備されています。また苦情解決の仕組みや苦情受付担当者等の写真をリビングに掲示して周知しています。</p>	<p>利用者から口頭だけの申し出だけでなく、簡単なアンケートを定期的に行う事が課題と考えています。</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>災害時に備えて食料や消耗品、備品類等を備蓄しています。</p> <p>インシデントやヒヤリハットは、様式にもとづいて記録・検証し、再発防止に取り組んでいます。利用者が次第に年老いてきていますので、廊下等に手すりを付けました。</p> <p>夜間の警備を警備会社に依頼しています。今後は更なる安心安全のため防犯カメラの設置も検討しています。</p>	<p>職員は、一人勤務の時間帯があるので、一人だけで判断・対応をしなければならない事が課題と考えています。</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>日常の利用者支援は、個別支援計画にもとづいて行っています。</p> <p>定められた手順にもとづいて利用者等と面談を行い、見直しを行っています。</p> <p>利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が文書で明示されています。また研修やミーティング等で職員に周知徹底に努めています。</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)</p> <p>利用者及び家族等のニーズを聞き取り、関係者の協議によって個別支援計画を作成しています。アセスメント等は、既定のフォーマットを利用して必要事項を把握しています。面談においては「初期意向調査票」等のフォーマットを利用して、健康管理、金銭管理や身だしなみ等の状況を把握しています。</p>	<p>利用者の意思決定の判断が難しく、かつ家族自体が高齢などのため支援が必要なケースに対して、行政等の連携がさらに必要になってくると考えています。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>日々、サービス提供の記録をパソコンのクラウド(ソフト)を利用して行っています。パソコン上で個別支援計画にもとづくサービスが実施されている内容等を全職員が確認で切るようにしています。</p> <p>他に手書きで連絡ノートを利用して職員間の情報を共有しています。パソコンに入力した支援記録は、必要に応じて家族や関係機関に提供でき</p>	<p>職員の誰もが適切な記録が出来るように、引きつづき研修等を行っていきたいと考えています。</p>

るシステムとなっています。	
---------------	--

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）
<p>（A-1-(1)自己決定の尊重）</p> <p>利用者の自己決定を尊重するため、利用者の思いや行動に先回りしないようにしています。利用者の家族や支援者の協力を影響を受けやすいので、その人らしさや利用者の気持ちを大切にしながら、利用者の希望や行動が利用者の前向きな気持ちになるように支援しています。</p> <p>洗面・トイレ・入浴・着替え・身だしなみは、利用者が自分でできる場合は、本人に任せています。支援が必要な布団ほしの場合、季節・天候により相談に応じて、支援しています。</p>	<p>利用者の意思決定が時間の経過によって激しく変化する場合があるので、そのような状況にどう対処すればよいかを課題と考えています。</p>
<p>（A-2-(2)権利侵害の防止等）</p> <p>職員には、利用者の権利侵害の防止を図るため、分かりやすく個別事例の収集と提示や解説を行っています。新聞記事や行政資料の回覧・張り出し、職員会議での説明、内部研修の実施、外部研修への参加を勧めています。</p> <p>利用者への声かけには、一人ひとり適切な呼称や適切な言葉づかいをしています。一方的なルール押しつけや禁止語・命令口調に注意しています。居室には、ノックや声かけにより行うようにしています。</p>	<p>職員が一人で対応する場合があります。利用者の権利侵害の防止等の確保について検討していかなければいけないと考えています。</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>利用者の自律・自立生活のための支援を心がけています。職員は、法人における研修や職場の学習を通して支援姿勢等の習得を行っています。</p> <p>利用者の居室の清掃や金銭管理等について自分でできることは本人に任せ、支援が必要な場合は、相談に応じたり、手伝ったりしています。</p>	

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>個別支援計画にもとづく日常的な生活支援に努めています。日々の時間ごと、利用者ごとに支援するスケジュール（起床、朝食、歯みがきや出勤等）を作成してあります。</p> <p>職員は、このスケジュールの利用者の動きに合わせて生活支援を行っています。職員全員が対応できるような仕組みとなっています。</p>	<p>職員によって支援内容に差異が生じないようにしていかねばいけないと考えています。</p>
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>利用者の居室や日中活動の共用の場所について、マニュアルを作成してあります。居室や食堂、浴室、トイレ等は、清潔で明るい雰囲気づくりに努めています。採光や風通し、生活音、臭気、室温管理は、健康管理を配慮した良好な住居環境に努めています。</p> <p>清掃は利用者が毎日行っていますが、汚れは放置せずに直ちにきれいにしています。天気の良い日に、寝具を干し、定期的にシーツの洗濯・交換をしています。</p>	<p>短期入所者(定員 2 人)を受け入れているので、常用の利用者(定員 10 人)に食事や入浴時間等の生活環境が多少影響されることがあり、その調整が課題と考えています。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>利用者の障害に応じて、機能訓練や生活訓練を利用者が主体的に行うことが欠かせません。歩行訓練を行う利用者は、毎日つづけています。専門職の助言や指導、一人ひとりに合わせた個別計画、定期的なモニタリングや支援を行います。筋ジストロフィーの利用者に対しては歩行練習をほぼ毎日、支援しています。</p>	<p>車いすの利用者が 1 名いますので、その方にあった機能訓練的な運動が出来ないか検討を行っています。</p>
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>巡回の看護師が定期的にホームを訪れて健康管理や相談に乗っています。</p> <p>職員は、通院同行時に主治医から話を聞き、指示に従って利用者の支援を行っています。服薬の自己管理の難しい利用者には、同様に医師等の指示にもとづいて支援を行っています。</p>	<p>職員に医療の知識が不足していると考えています。医療の知識を持って、看護師等と連携できるとよいと考えています。</p>
<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>地域の清掃活動やイベント等があれば口頭やホームに案内のチラシ等を貼って利用者に参加を呼び掛けています。</p> <p>社会参加や学習希望をもつ行動的な利用者だけでなく、ホームとしても興味のわく催し物の</p>	<p>利用者からも休日は自由に過ごしたいという声が多いこともあって、社会参加等をほとんど積極的には呼び掛けていません。地域に溶け込むように促していきたいと考えています。</p>

<p>実施や、野球観戦、江の島散策などの企画をし、外出の支援をしています。</p>	
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援) 将来的には一人暮らしをしたいという利用者が1名いるので、どのような生活をしたいかニーズを聞き取りながら、そのために必要な能力をどのように身につけていくか支援計画等に入れています。</p>	<p>利用者が次第に高齢化してきていますので、介護施設への移行ということも検討していかなければいけないと考えています。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援) 利用者から要望や希望を聴いて、家族には利用者の意向を尊重して対応しています。 家族等には定期的に利用者の希望や生活状況を報告しています。個別支援計画作成の際に家族と面談して必要によって意向を反映しています。利用者の健康や金銭管理などで相談する事項があれば家族と会って、協議する機会を持っています。</p>	<p>現在は、家族同士の交流などが無いので、家族同士が集まる機会を設けたいと考えています。</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-4 地域との交流、地域貢献	取り組みを期待したい事項	地域との関係が広がることを期待します
	理由	自治会に加入をしています。回覧板によって地域の情報を入手し、自治会の夏祭り等の行事への参加をしています。また近隣の方との挨拶を交わし良好な関係を築いてきています。今後は、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。
Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献	取り組みを期待したい事項	ボランティアの受け入れの検討が望まれます
	理由	ホームが利用者の住居であることもあって、ボランティアの受け入れを行っていません。生活や人間関係が限定されがちな利用者にとって、ボランティアの存在が社会とのかかわりに広がりをもたらすと考えられます。受け入れることによって様々な人に福祉を伝えることが出来る意義がありますので、検討が期待されます。
Ⅰ-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	取り組みを期待したい事項	職員参加による検討による、支援の質の向上
	理由	非常勤職員は主婦層が多く、研修等の機会がとりにくい状況であり、職員が現状の課題などに関心を持ち理解してもらえ難い状況です。事業計画の策定において職員の参加もなく、ミーティング等で職員の意見を聞く機会が望まれます。利用者支援についても職員によって差もあり、話し合いなどで情報共有して、利用者の尊重などについて討議することが支援技術向上につながると期待されます。

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) ○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><ヒアリング対象者> 利用者本人3名(女性2名、男性1名)</p> <p><ヒアリング方法> 居室或いは、リビングにおいて、職員の立ち合いのない状況の中、調査員2人が利用者一人ひとりと面談を行いました。</p> <p><調査結果の意見> 概ね利用者3名からは、次のとおりホームや職員への好意的な意見が聞かれました。</p> <p>①職員は、丁寧な言葉で接してくれます。身近に感じています。特にないです。</p> <p>②職員が部屋に入る時、ノックをしてくれます。</p> <p>③食事はまあまあです。入浴は一日おきに希望の時間に入っています。食事は美味しい。ホームでの暮らしについて相談することはない。</p> <p>④生活の目標や計画については、わからない。希望を聞いてくれる。</p> <p>⑤お金について、自分で管理している2名。買い物をするときホームからもらっている1名。</p> <p>⑥困りごとに対応してくれるかについては、対応してくれる2名。困りごとがない1名。</p> <p>⑦ホーム職員以外で困りごとに対応先があるかについては、悩みがない1名。親や兄弟1名。通所先と家族1名</p> <p>⑧具合が悪い時などにすぐ対応してくれるかに、すぐに対応してくれる。救急箱を出してすぐに対応してくれた。</p> <p>⑨ホームで好きなように過ごすことが出来ているかに、好きなように過ごしている、ファミコンで楽しくやっている。勝手に飲み物を買って出かけている。外出をヘルパーさんに同行してもらっている。</p> <p>⑩ホームでの暮らしが好きかに、好きが1名、楽しいが1名、普通1名。</p>