

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>ノーマライゼーションソーシャルインクルージョンに基づいた法人の理念、基本方針は事務所の中に掲示してあります。また、毎月の職員会議でも周知を図っています。事業所は自由度の高い生活環境にあります。そのため職員は利用者の自立を妨げないような支援を心がけています</p>	<p>日常生活での自由度が高い一方で、職員は利用者の居室における衛生管理などの支援には対応しきれない場面もあります。その際には、利用者の自己責任に任せ過ぎてはいないかと考え、課題になっています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>毎月の収支と理由はまず担当のグループ長に報告し、その後法人本部に提出しています。最近まで事業所では空室があり、収入減少の原因になっていました。今月には新しい利用者の入居が決まることで、最優先課題となっていた空室改善ができています。</p>	<p>利用者によっては精神状況の悪化などによる入院も考えられ、経営状況の変化については職員間で取り組むべき課題となっています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>次年度の事業計画は前年度の1月から2月に策定しています。まず管理者が素案を作成し、その素案について職員会議で話し合っていて決めています。今年度は利用者や家族へのより質の高い支援に努めることなど5項目を重点課題に掲げ、職員一同で取り組んでいます。</p>	<p>今年度に入り、職員が事業計画を意識した業務遂行が行えているか、定期的に見直す必要があると考えています。</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>職員への研修案内は随時行っています。法人の研修委員会では、勤務年数や役職などを考慮した研修を準備し、サービスの質の向上に取り組んでいます。今年度は「入職者5～7年目職員階層別研修」があり外部、内部講師による講習が開催され該当者は参加しています。</p>	<p>事業所は、主たる対象者を精神障がい者としているため、より専門性の高い研修が必要と考えています。</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>事業所では管理者は日々のマネジメント業務の他、現場での利用者支援や清掃活動などを行っています。管理者が積極的に携わり、率先して行動することで、職員は支援のあり方を学んでいくことができると考えています。また、職員との情報共有も円滑に行えるように努めています。</p>	<p>職員間での情報共有に関しては、夜勤者への伝達不足が散見されるようになっていました。今後夜勤者への引継ぎを確実にいき、利用者支援に差が出ないようにしていくことが課題になっています。</p>
<p>（Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>福祉人材の採用に関して常勤職員は法人で行い、非常勤職員は各事業所の裁量に任されています。採用決定後は入職前に 5 日間の実習を行っています。その際、職員は事業所として大切にしている「利用者への傾聴」について説明しています。現在事業所では職員の欠員はない状況です。</p>	
<p>（Ⅱ-3 運営の透明性の確保）</p> <p>事業所の情報は法人のホームページやパンフレットで確認することができます。また、随時見学希望者への対応も行っています。所内には運営規定、重要事項説明書、苦情解決制度などが掲示されており、利用者や家族、関係者も自由に閲覧できるようになっています。</p>	
<p>（Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>コロナ禍の影響があり、地域との交流が難しい状況になっています。2年前までは近隣の公園での清掃活動に参加することで、交流を行っていました。</p>	<p>今後は災害時などにおいて地域との協力体制も必要と考えており、自治会との連携を図っていきたいと思っています。また、多くの職員も課題と考えています。</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））

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>月に 1 回開催している職員会議では利用者一人ひとりの状況を確認し検討しながら、今後の対応など職員間で共有しています。また、職員の人権に対する意識を高めるために人権ツールとして「虐待防止 DVD、倫理綱領、倫理行動マニュアル」を使用しています。</p>	<p>夜勤者の職員会議への参加は困難なため、後日勤務日に会議議事録や連絡ノートなどで内容を伝えていきます。しかし直接伝達できていないため、職員間で共有の個人差が生まれてしまうことが課題です。</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)) 契約時には契約書、重要事項説明書で障がい特性に配慮しながらゆっくりと丁寧に説明し同意を得ています。また、個別支援計画の作成には本人、家族からの意見を取り入れサービスに反映しています。この個別支援計画は半年ごとに見直しを行っています。</p>	<p>利用者が個別支援計画の内容を把握し、継続的に目的意識を持って生活していくことが出来るように、職員は声かけなどを行っていく必要があると考えています。しかし継続していくことが困難な状況もあり課題になっています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上) 今年度はコロナ禍の影響があり、例年のように全員が集まって行う食事関連のレクリエーションを開催することが困難な状況にあります。利用者は食事に対する楽しみが大きいため、十分に満足してもらえていない状況です。</p>	<p>事業所ではコロナ禍の影響とともに、利用者の年齢層に幅があるため、利用者全員の満足を得ることが困難になっています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見などを述べやすい体制の確保) 苦情解決制度のポスターは食堂、居室に掲示しています。このポスターには「苦情受付担当、苦情解決責任者、苦情解決委員」それぞれの写真が掲載されており、利用者に分かり易くなっています。職員は常に利用者からの相談には傾聴することを意識しています。</p>	<p>現在利用者会議はないため、利用者の意見などを出し合う場がない状況にあります。そのため、職員は利用者から個別に意見を聞いています。</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) 避難訓練は年2回行い、今年度は「法人合同防災訓練」として9月に実施しました。訓練後の報告書を作成し振り返りも行っています。また、職員会議ではヒヤリハット、インシデント事案の報告と対策検討、再発防止の話し合いを行い職員間で共有しています。</p>	<p>ヒヤリハットでの気づきは職員によりばらつきがみられます。「気づき」「ヒヤリハットかもしれない」などでも職員が積極的に発信してくれるようになることが課題になっています。</p>

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保 (共通評価Ⅲ-2-(1)～(3))

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-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立) 職員間で共通認識を形成するため、職員会議にて利用者の状況を確認し、支援方法を検討しています。また日々の引継ぎ、連絡ノートなどで利用者の情報共有を行っています。管理者とはいつでも連絡が取れるようになっており、夜間、日中問わず相談、緊急時対応の連絡が可能です。</p>	<p>職員間で情報共有した内容の受け止め方にバラつきがみられがちです。職員の理解を図るため、共通認識し、支援の安定化が課題です。</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) 個別支援計画は半年に1度、見直しを行っています。サービス管理責任者と関係職員で個別支援計</p>	<p>職員会議は職員全員が参加できていないため、情報共有までに時間がかかってしまいます。個別支</p>

<p>画会議を持ち、新しい支援計画書の作成を行っています。</p>	<p>援計画会議ではより支援方法、計画内容を意識した会議にすることが課題です。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3)福祉サービス実施の適切な記録) 記録ソフトを用いて日々の記録(日中活動、服薬、夜間巡回など)を作成しています。その他連絡ノート(手書き)を利用しています。</p>	<p>パソコン操作に苦手意識がある職員や十分な記録作成時間が持てない日もあります。記録内容の書き方については課題です。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-1-（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） ほとんどの利用者は自立度が高いため、近隣のスーパー、薬局などへの買い物、食事、外出などは自由に行っています。利用者の中には習い事（合唱）に取り組んでおり、コロナ禍のため頻度は減っていますが、活動を尊重して支援しています。</p>	<p>コロナ禍の影響によりいろいろなことで制限のある生活が続いています。 検温やマスク着用、手指消毒は定着してきましたが、外出に関しては制限が難しいところです。</p>
<p>（A-1-2）権利侵害の防止など） 法人作成の行動指針、身体拘束、虐待防止 DVD を職員会議などで定期的に内部研修として行っています。また、その際には事業所内の利用者の状況から事例をあげ、虐待などの可能性があることも話し合っています。また利用者の言葉を逃さずに受け止め、小さな希望であっても、それが叶えられるように職員全体で取り組んでいます。</p>	<p>職員全体での共通認識、職務遂行の意識を高めていくことが課題です。</p>

A-2 生活支援（内容評価 A-2-1-（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） 自立した生活を支えていくことを基本としています。日常生活や買い物、外部での活動などは見守りを基本としています。着替えや入浴状況などが課題となる利用者の支援にあたっては、必要に応じて職員間で情報共有しています。利用者のペースも尊重しながら声かけを行っています。</p>	<p>利用者のペースを基本としながらも、業務の遂行状況により職員のペースでの声かけが時折みられることが課題です。</p>
<p>（A-2-2）日常的な生活支援） 朝食、夕食の食事は業者に食材を依頼しています。事業所は朝食、夕食とも手作りで利用者の好みを尊重し、バラエティと季節感を取り入れた献立を提供しています。各ユニットにキッチンもあるので、自炊も可能です。居室環境は利用者が個別支援計画で課題や目標としている場合は定期的に清掃支援を行っています。個室の掃除、整理整頓は基本的には自分で行うことに</p>	<p>清掃支援に入る場合は利用者さんのペースで取り組めるよう配慮していく必要があります。</p>

<p>なっています。入浴は各ユニットに設置されており、好きな時間に入ることができます。金銭管理は自己管理を基本としています。自己管理している場合は、レシート管理を一緒に行い、何にお金を多く使っているかを確認し、使い方の整理を行っています。あんしんセンターを利用している利用者とは金銭管理について相談しました。日々の使用状況や物選びなどはあんしんセンターのスタッフと協力して支援を行うようになってから、ゆとりある金銭状況になりました。</p>	
<p>(A-2-(3) 生活環境) 事業所は最寄り駅から徒歩5分程度のところにあります。コンビニや薬局なども近くにあるため生活必需品は揃えやすくなっています。居室清掃以外の共用部の清掃は日替わりで各ユニットを巡回清掃しています。清潔感のある生活環境になるように整備をしています。</p>	<p>男性の共用スペースは清掃頻度が多くなりやすいため、定期巡回ではなく適宜清掃が必要となりますが、対応に入りきれないことがあります。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練) 利用者が出来ることは取り組んでもらい、苦手な事は支援に入り取り組みの練習を行い、出来る範囲を広げられるように取り組んでいます。</p>	<p>苦手とされる分野については個別支援計画目標に盛り込み、ご本人と確認しながら取り組んでいます。が成果に対してのプラス要素がやや不足しています。</p>
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援) 利用者の定期受診同行を行い、主治医（精神科）に相談を適宜行っています。また、法人訪問看護師も月1回巡回に来るため、利用者からも健康相談がしやすい時間を設けています。定期受診の他、内科や整形外科など、利用者から体調相談があった場合は受診同行を行っています。健康診断については各利用者が通所の事業所にも協力してもらい、全利用者が健康診断を受けることができました。コロナ禍のため、利用者は朝・夕の検温を日々実施し、職員も自宅でも出勤してからも検温し、記録しています。「発熱した時はすぐ世話人に知らせるように」と各ユニットに掲示して、感染予防には徹底して取り組んでいます。</p>	<p>高齢化も進んでおり、65歳以上の利用者が3名います。事業所の構造上、階段がやや急な作りとなっています。2階に住んでいる男性利用者のこれからの生活で、安全確保をどのようにしていくかが課題です。</p>

<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>自治会に加入し、地域の町内清掃活動に参加してきましたが、コロナ禍により中止が続いています。ギター教室や合唱活動に通う利用者もあり、社会参加を継続できるように支援しています。</p>	<p>コロナ禍により社会参加に制限があり、定期的に通っていた活動が休止になっています。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>—昨年、昨年と2年間で2名の利用者が地域生活へ移行しました。家族、関係者を含め話し合いを継続しました。利用者の目標であった就労、生活、健康面の安定が見られたため、希望日での退所が決定しました。その際、移行先の行政へ連絡相談し、継続的なサービスが受けられるよう依頼しています。</p>	
<p>(A-2-(8)家族などとの連携・交流と家族支援)</p> <p>毎週、面会に来る家族へは受診同行の結果や近況報告を行っています。会う機会の少ない家族とは必要に応じて電話連絡を行い、近況報告や相談に応じています。精神的に不安定で妄想が激しく、ホームでの生活継続が困難となり、家族と相談のうえ、主治医、行政関係機関と連携し入院することになったケースがあります。入院中は医療とも相談を重ね、減薬処置をしたところ、調整がうまくいき、体質改善が見られるようになりました。退院後はまたホームで生活していますが、以前よりは怪我が減り、落ち着きが見られるようになりました。</p>	<p>定期的に家族と面会できていますが、家族会がないので家族間の交流は行えていません。</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	
Ⅲ-1-(3) A-2-(6)	取り組みを期待したい事項	利用者が楽しみにしているレクリエーション活動の実施
	理由	コロナ感染症以前は土曜、日曜は利用者全員で食事レクリエーションを行っていました。コロナ禍の影響により、現在食事はソーシャルディスタンスを取るために2組に分かれ時間をずらしている状況です。レクリエーションも全員で行うことはできていないため、利用者同士のコミュニケーションも図れていません。コロナ禍ですが、利用者の希望を取り入れたレクリエーションの検討が期待されます。
Ⅲ-1-(5) A-2-(5)	取り組みを期待したい事項	利用者の高齢化に伴う、施設・設備などの見直しと改善
	理由	高齢化も進んでおり、65歳以上の利用者が3名います。2階に住んでいる男性利用者のこれからの生活で、安全確保をどのようにしていくかが課題です。利用者の平均年齢は53歳で、65歳以上の利用者も3名おり高齢化が課題になっています。2階が居室の男性は、毎日階段昇降を行っており、さらには事業所の構造上、階段がやや急な作りとなっているため、転落の危険性も考えられます。今後は段差の解消や手すりの設置など検討していく必要があります。
	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><ヒアリング対象者> 利用者本人 2 名 (男性 1 名、女性 1 名)</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食べ過ぎたりジュースを飲みすぎたりしたら優しく注意してくれます。 ・気にしたことはないです。 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週金曜日に掃除してもらっています。ノックして部屋に入ります。 ・職員は声かけしてから入ってくれます。 <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外出した時は行ってきた内容を報告します。 ・聞いてくれないので言ったことはないです。 <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・薬の副作用で歩き方がおかしくなった時は一緒に考えてくれました。 ・一緒に考えてくれますが、意見は聞いてくれないです。 <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金銭管理は自分でやっています。レシートを見せて計算してもらっています。 <p>⑥</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お金は預けていないです。自分で管理しています。 <p>⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ふらついたので薬の調整をしてもらいました。 ・相談しないです。 <p>⑧</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先日転んだ時、すぐに対応してくれました。 ・ひとりで病院に行っています。 <p>⑨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナのため自由に行くことはできていません。 ・好きなようにしています。 <p>⑩</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームの暮らしは好きです。トラブルはありません。 ・大切にされているとは思いません。