

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)
<p>(I-1 理念・基本方針)</p> <p>職員には入職時に法人の作成した職員ガイドブックが配布され、法人の理念を確認しています。理事長の年頭所感や事あるごとに所長会議時の報告を兼ねて具体的な例を挙げて説明する機会を設けています。その他事業所の方針などについても、月に一度の会議などで触れています。</p>	<p>職員全員に説明する機会が少ないことと個人的なやり取りにとどまってしまっており、職員一同が集まる機会を設けたいと考えています。事業所の方針などについても、月に一度の会議などで触れていますが、職員と話し合う機会を考えています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>事業所に関しては毎月の試算表を通して具体的な数字の把握と求められているニーズが実現できるように進めています。</p>	<p>部屋数が決まっており、変動要因も少ない状況です。質を維持向上して、利用者の満足を「利用者本位」という視点から外れてしまわないようにすることが大切と考えています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>毎年、職員間での話し合いを基に、年度末に次年度の事業計画を作成しています。今年度はその後、所長・職員が入れ替わっています。新職員を含め全員で理解する機会を設けるように進めています。</p>	<p>職員の入れ替えがあり、事業計画を踏まえて新しい体制を整えています。コミュニケーション不足は避けられず、全員参加の会議の開催が課題となっています。</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>同一法人の3グループホーム、1ショートステイの常勤職員間で協力し、職員不足・超過勤務・休日の確保など働き方の取り組みを中心に行っています。サービス管理責任者も事業所を超えて設置し、様々な人の目が入るようにしています。所長を始め職員は不定期ながら法人主催若しくは行政主催の研修に参加しています。</p>	<p>施設での業務においてはOJTによりサービスの質の向上を図っていますが、シフト勤務による全体へのアプローチは難しい点があります。</p>

II 組織の運営管理（共通評価II-1～4）

<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>(II-1 管理者の責任とリーダーシップ)</p> <p>所長は時間を作って事業所へ赴き、常勤・非常勤を問わず職員と話をする・聞くなどコミュニケーションを図るよう努めています。</p>	<p>所長は今年4月からの着任で、4施設を兼務していること、現場職員がシフト勤務をしていること等により、コミュニケーション不足を感じています。</p>
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>慢性的な職員不足に対して、4施設を管理する職員シフトを行うことにより対応しています。人材の確保については法人が一括して行っています。職場を理解している職員からの推薦なども含め人との縁を大切にしています。職員の育成としては時間を見つけなるべく声かけをしています。</p>	<p>シフト勤務と業務の多忙さから、なかなか時間がとれないでいます。職員とのコミュニケーション不足から育成についても、職員にこの仕事の面白さ楽しさを話しかける機会を作ることを課題としています。</p>
<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <p>今年度から複数の職員が関わり合い、業務の細分化を図っています。隣接する複数の施設間での職員シフトを行なうことで、現在人員不足に対応しています。自分以外の人の仕事も見る機会が増え、透明性の確保としています。多くの人に関わるほど、報告・連絡・相談が必要になりますが、今までのやり方からの変化を嫌い・なかなか統一していくには難しさを感じ、自由な意見を言いやすい環境づくりを進めています。</p>	<p>非常勤職員を含めた全員が業務に関する情報を共有する必要があり、また法人で統一されたパソコンを使った記録システムを導入する等の機会もあり、特に事務作業の刷新が課題となります。</p>
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>自治会に参加しており、自治会主催の防災訓練や救命救急講習・地域清掃や廃品回収に参加しています。近隣の方とはできるだけコミュニケーションをとるように心がけています。周囲にはスーパーマーケットや神社もあり買い物やお祭りに出掛けています。また建物のオーナー宅が隣接しており4施設共同で行なった流しそうめんのイベントや花火などは近隣の方にも参加してもらい、地域との交流があります。</p>	<p>災害時の等での地域との協力体制やバックアップ体制の整備はできていません。地域との交流の拡張が課題となっています。</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>法人のガイドブック・倫理綱領・倫理行動マニュアルなどを基にこれらを体現する支援に努めています。また、個人情報の取り扱いについても外部サービスへの取次が必要になった場合や諸々の所有物・郵便物の取り扱いについてもご本人やご家族に了承を得ています。利用者に対する接遇・個人情報保護などについて法人の作成した職員ガイドブックに記載されており、入職時を始め、度々確認しています。個々の利用者は外部のヘルパーと契約を結びサービスを受けているため、外部からの目も抑止効果となっています。</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>必要に応じて見学や体験利用や具体的な説明(写真やパンフレットなど)を用いて同意を求めるとしてしています。また実際にそのサービス提供者から説明することを進めています。</p>	<p>現在は言葉によるコミュニケーションで成り立っていますが、利用者の高齢化に伴い、今後は同意についての理解と成年後見人制度の利用の勧めを行うことが重要と考えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>常に職員からの聞き取りを中心にサービスに対しての利用者さんの声をお聞きしています。日々の支援の中での利用者との会話などを通して利用者のニーズを捉えており、引継ぎノートや月一回の会議などで共有を図っています。</p>	<p>支援の技量などベテランの職員から新しい職員への教育については日々の支援の中で行なわれていますが、シフト勤務の中では限界を感じています。情報収集が一部の職員に偏っており、業務の標準化が課題となっています。</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>聞き取る職員によって利用者の意見が変化することもあるため、複数で意見を集約し周知しています。関係者から聞き得た意見も周知しています。利用者の個々の特性を理解したうえで、気分を盛り上げて話しやすい雰囲気づくりを心掛けています。</p>	<p>コミュニケーションの方法の伝授・職員間で意見交換の場を設け、情報を職員間で共有する方法について、職員全員が揃う会議などが課題となっています。</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>人員が足りていないことを、隣接する施設同士でカバーしています。常勤職員は、他事業所での支援に関わることでスキルアップにもつながり、徐々に非常勤職員も事業所を超えての支援範</p>	

<p>困を広げていくことを目指しています。利用者個々の緊急時の対応方法がマニュアル化され、食堂に掲示してあり、万一の時に備えています。またAEDの設置があり。職員は使用方法の講習も受けています。警備会社と契約しており、ボタンひとつで警備員が駆け付けられる体制をとっています。</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

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-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>法人の理念・基本方針・使命・職員行動指針について研修や日々の打ち合わせ、職員会議内で共有し、サービスの実施に取り組んでいます。</p>	<p>職員の思い込みでの支援にならないように、サービスの根拠を知り共有し、サービスの提供ができていないかを確認する仕組みづくりが課題と考えています。</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>入所時のフェイスシートを基に利用者の希望や意見を聞き取り計画書を作成し、6ヶ月ごと、更新時、状況の変化時に、アセスメント、モニタリングをして計画書を見直しています。その際、家族や通所先の関係者会議での情報も収集をしています。</p>	<p>計画を緊急に変更する場合は、通所先など関係事業所やエリアマネージャー等が同席し、幅広い協力者の意見も取り入れて、関係を構築していくことが課題と考えています。</p>
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録）</p> <p>記録ソフトに個別支援計画の目標を載せ、目標を確認しながら実施記録をしています。実施できない場合は日誌や連絡ノートに記録しています。</p>	<p>日誌やデータを全職員が共有できるための連絡ノートの活用方法の仕組み作りの検討が必要と考えています。法人内事業所で効率的に共有できるソフト作りが課題と考えています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（2））

<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>（A-1-（1）自己決定の尊重）</p> <p>利用者の希望や意見を聞き取り、日々の支援を通じ把握し、利用者の意思を尊重した支援を図っています。例えば入浴曜日・時間、好みの飲料水の提供、夕食内容でお弁当採る、購入するなどその人の意思を尊重しています。個別支援計画も本人の意思を尊重し策定しています。</p>	<p>たばこなど体調面に関わることは医師の判断が必要など検討する場合があります。関係事業所とエリアマネージャーなどの同席してもらい幅広い協力者の意見を取り入れた関係を構築が課題となっています。</p>
<p>（A-1-（2）権利侵害の防止等）</p> <p>職員会議では虐待の事例などを話し合っています。また事業者内で起こりうる虐待の場면을想定し支援の適性の振り返りをしています。権利擁護、個人情報保護、虐待防止法など研修や職員間で確認し、支援の見直しをしています。2カ月ごとに、他の法人と共に「自分自身を守る」ことを学ぶ機会職員と利用者で参加しています。</p>	<p>虐待について他人事としないで、当事業所でも起こりえる事として話し合う、考える場面を作ることが課題と考えています。職員と利用者のみならず、ヘルパー、家族も含めての場面づくりや利用者同士の繋がりも課題です。</p>

A-2 生活支援（内容評価 A-2-（1）～（8））

<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>（A-2-（1）支援の基本）</p> <p>職員会議や連絡ノートで情報を共有し共通認識で自立支援を図っています。支援対応が難しい事例が発生した場合は、直ちに職員同士で話し合い対応をしています。利用者とのコミュニケーションの工夫や障害に応じた活動内容や支援内容を検討し、自立した生活支援を図っています。一つ一つの支援の手順を詳細に時系列で記載したマニュアル作りに取り組んでいます。</p>	<p>職員が一人体制の日で、判断に迷いが生じた時は他の常勤職員と連絡を取っていますが、他の事業所との連携が取ることも必要です。また職員、支援者一人一人の障害に対する理解など支援スキルアップやホーム独自のマニュアルの充実も課題と考えています。</p>
<p>（A-2-（2）日常的な生活支援）</p> <p>個別支援計画に基づいて基本的な支援をしています。朝食は利用者の嗜好を取り入れ、栄養面も配慮した内容で提供しています。利用者対応がスムーズにできるよう、応援が必要な時には、他の事業所の職員に連絡できるベルを設置して連携しています。浴室は2か所あり、希望の入浴日や時間で利用することが出来ます。</p>	<p>より良いサービスを提供するためには、人員の確保が重要と考えています。夕食は食事作りの職員の確保ができず、仕出し弁当を提供していますが、購入してきた夕食を食べている利用者もいて、弁当は今年度中に廃止することを課題としています。</p>
<p>（A-2-（3）生活環境）</p> <p>室内の温度は本人管理で職員が入室時に確認をしています。廊下を明るい電球に交換し、手すりを設置し、安全な環境整備に努めています。雨の日など事業所内で物干しができ、かつ廊下の通りの妨げにならぬよう、壁につけて干せるよう工夫をしています。ボタンによる保証協会との連絡システムの導入や AED の設置、人感センサーの設置など安全な生活環境作りに取り組んでいます。</p>	<p>建物の構造上の問題や音に対する認識に違いがあり、その都度の対応に留まり、根本的解決には至っていない状況です。</p>
<p>（A-2-（4）機能訓練・生活訓練）</p> <p>訪問リハビリは入居者の約半数が週1～3回利用しています。歩行訓練、マッサージ、立位保持、可動域訓練など実施しています。毎日の生活の中の活動が重要、日々の積み重ねが重要と考え、自分自身で出来ることを増やす取り組みを行っています。手すりを付けることで、スクワットをしたりしてリハビリに活用しています。</p>	<p>職員間で統一した支援を心がけ対応していますが、利用者により意欲に欠ける利用者もいます。根気よく職員が声掛けすること、励ますなど職員が対応することが求められています。人手不足によりできない支援を外部サービスに繋げる努力が課題であると考えています。</p>

<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <p>毎週看護師が健康観察を行い、個別に訪問看護や訪問リハビリを利用しています。通所中の様子は電話や連絡帳、送迎時に状況を引き継いでいます。緊急時の対応は連絡方法と対応に仕方を記載し、食堂内に掲示しています。食事量や内容をチェックし、体重の管理をして健康管理を図っています。</p>	<p>利用者一人ひとりの状況の引継ぎはされているが、新人職員が増える中、緊急時の対応やAEDの講習などの取り組みが課題と感じています。一人体制時に高熱など急な通院支援に職員の手配など対応に苦慮することがあります。更に朝食・夕食も含め適切な食事量・内容の検討が必要と考えています。</p>
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>ガイドヘルパーを利用して個別に買い物や日帰り旅行、祭り見物など外出をしています。時には公共機関を利用して外出しています。今年度初めて利用者全員で送別会に参加し外食の実施をしました。またホーム内で流しそうめんを実施し、好評でした。</p>	<p>個別の社会参加を実施していますが、利用者はそれぞれの楽しみあり、利用者同士の交流が希薄な中、集団で何かを取り組むことは困難と考えていました。日常では見られない表情や行動も見られ、利用者同士の関係性も重要と考え、更なる取り組み支援が課題と考えています。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>ホーム自体が地域の中に存在しているため、自分の行きたい範囲で買い物や理美容院等出かけています。公共機関を利用しての外出も支援しています。自治会の情報や事業所や法人の活動情報を掲示し活用できるよう提供しています。利用者がそれぞれの立場でどのように地域生活を過ごしたいかを共有し支援に取り組んでいます。</p>	<p>施設での生活は個別対応が多いため、自分の暮らしの定着がなされており、地域生活への移行希望者は現在いません。地域生活への移行を希望する場合は、情報を提供し、相談など支援に繋がりたいと考えています。多くの情報を提供し、一人ひとりに応じた地域での交流、生活ができるよう支援に繋がりたいと考えています。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>ご家族が面会時は直接話す機会を設け、日々の様子を伝えると共にご家族の相談に応じます。受診結果や状況の通知、家族判断が必要な時など、随時連絡を取り情報の共有を図っています。自宅外泊時は自宅での様子を聞き取り把握に努めています。日々の生活の様子や行事参加など家族向けにお知らせを配布しています。</p>	<p>家族との連携はしていますが、家族同士の繋がりはほとんどない状況です。高齢である事、利用者自身を除外しての家族同士の関わりを理解できないなど、家族の気持ちを尊重し、個々の家族との連携を支援することが課題としています。</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	
I II III	取り組みを期待 したい事項	定例会議等のネット化によるコミュニケーション不足の解消
	理由	所長は常勤・非常勤の職員のシフト勤務によるコミュニケーション不足を感じています。施設全体の方針や経営状態やサービスについて、仕事の楽しさについて等共有できることを広げ、また個々の職員との対話を深めることによりサービスの質を向上させる機会となることが期待されます。
A -2-(7)	取り組みを期待 したい事項	職員と利用者間、利用者間そして地域との交流の活性化のための行事の開催
	理由	前任者の送別会で全利用者が外食に参加しました。外出前からのそわそわ、楽しい会話、笑顔など普段の生活上では見られない表情、様子が見られました。そのことが職員にも支援の励みになり、地域交流にも繋がると考えます。ホーム内で流しそうめんを実施し、孤立しがちな生活に協同で取り組む楽しさを感じてもらえると取り組んでいます。
	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</p> <p>(※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)</p> <p>②ヒアリング調査(家族)</p> <p>○③観察調査</p>	<p>③夕食場面観察</p> <p>リビングで、夕食のお弁当を食べています。食事量が少ない利用者には、はじめにお弁当から少しおかず等を取り置きして提供し、食べ具合を見て、取り分けたおかずを、本人意向を確認しながら提供していました。お弁当を全部そのまま提供せず、食べられる量、見た目です食事を摂る大切さに対応し支援していました。配膳時は、ゆっくり召し上がるように一人一人に声掛けをし、他の食事の利用者の様子にも目配せし、帰宅に合わせて利用者に食事提供するなど、一人ひとりの要望や状況に配慮して食事の支援をしていました。</p>