

## 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>法人の理念「私たちは、利用者の方々が、地域社会で明るく豊かな生活が送れることを目指します。」及び「倫理綱領」(職員の行動規範)をホームに掲示し、職員がいつでも確認できます。また、入職時、新人研修で法人から説明をして学んでいます。</p>	
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>毎月の収支、利用率等は法人総務が管理し施設長を含めコストバランス等を確認し経営課題等は朝礼や職員会議等で周知・検討しています。また、近隣のグループホームで構成される連絡会等に参加し地域のニーズ把握を行い、退所者がでた場合には空床が長く続かないよう努めています。</p>	
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>事業計画は中期計画を踏まえ策定し、各事業所は重点目標を掲げ、それらの課題に向けて職員一同で取り組んでいます。新年度の家族会にて説明を行い、周知に努めています。また不参加の家族には資料を送付しています。</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>月2回実施する運営会議で、事業所間の情報を共有し法人全体で、提供する福祉サービスの質の向上に取り組んでいます。服薬管理など職員の意見を取り入れ独自の取り組みをしています。監事による監査を決算前に毎年実施しています。</p>	

## 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）                      管理者として、現場の利用者支援にも積極的に携わり、正職員、嘱託員や非常勤職員が安心して業務に当たれるようコミュニケーションを図り、年1～2回の面談を実施し風通しの良い職場環境づくりに努めています。職員を支援の場で孤立させないよう情報共有に心掛けています。</p>	
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）                      職員募集は法人の求人媒体を利用して採用活動を行っています。また職員紹介制度を導入し採用活動を実施しています。入職後の見習い勤務でのOJTや階層別研修、外部研修への参加促進（費用は法人負担）、資格手当支給など人材確保・育成の工夫をしています。</p>	<p>非常勤職員や嘱託職員も多く、各職員が利用者一人ひとりの特性に合わせた、専門性を活かした支援を自主的に実施出来るための研修会や、OJTの実施などを課題としています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）                      ホームページなどにより、法人の理念や運営方針、事業所概要、決算報告書などを公開しています。ホーム専任世話人会議や非常勤職員も交えたホーム全体職員会議を毎月開催し、サービス提供の課題や支援方法について話し合い検討し、合わせてホーム間での情報の共有を図っています。</p>	
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）                      自治会に加入し、地域との関係を大切にしています。例年法人主催で納涼祭を実施しています。花火大会や屋台の出店などで賑わい、地域の住民や消防団、サッカー少年団なども参加し、地域支援行事として定着しています。利用者は浴衣を着て参加し、交流を楽しんでいます。</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）利用者尊重の姿勢の明示）</p> <p>毎年半期ごとに外部講師を招き「人権研修」を職員対象に実施し、利用者に対する人権擁護意識の一層の高揚を図っています。利用者の思いを聞く姿勢を持ち、利用者的人格を尊重し職員の価値観を押し付けないよう意識して支援しています。</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>管理者はホームへの入居時に、サービス利用契約書などを利用者・家族・後見人に丁寧に説明、確認し同意を得ています。日々の生活では利用者個々の特性に配慮し、出来る限り自己選択、自己決定が出来るように支援しています。食事のメニューも自分で選べて食事を楽しむことが出来ます。</p>	
<p>（Ⅲ-1-（3）利用者満足向上）</p> <p>日頃から相談し希望を確認して、満足向上に努めています。個別支援計画の作成時など年2回以上は面談を行っています。余暇外出で移動支援サービスを利用し、毎週火・木ウォーキングを楽しみ健康づくりに取り組んでいる利用者もいます。また、定期的に満足度調査を行い満足度向上に努めています。</p>	
<p>（Ⅲ-1-（4）利用者が意見を述べやすい体制の確保）</p> <p>苦情解決に関する規則に即し、第三者委員の設置ほか苦情受付の体制を整備し周知しています。厚木地区福祉ネットワーク「A ネット」制度に加入しており、オンブズマンが紅梅園などの日中作業所を訪れ、利用者が相談できる機会を設けています。</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>防災対応マニュアルを作成し、火災や地震時の対応について利用者や職員に周知しています。避難</p>	

<p>訓練も年 2 回実施しています。訓練は火災と地震を想定の他、今年からは水害も対象にして、緊急持ち出し袋等を持ってホーム 2 階への避難訓練と通報訓練も実施しています。</p>	
--	--

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

<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） 朝・夕方・夜間の時系列の業務内容や、引継ぐべき事項、トイレや風呂の掃除マニュアル、施錠箇所一覧などを文書化し、「日録」のファイルに綴じこんで確認できるようにしています。また、決まったばかりの実施方法については、議事録のファイルに綴じ込んでいます。</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） 個別支援計画は半年ごとに利用者と話し合っ て見直しを行い、利用者、家族や後見人から確認の署名をもらっています。利用者には、課題と支援内容にルビを振り「支援内容」を「お手伝いの仕方」に変えるなど用語をわかりやすくしたものを提示して説明しています。</p>	
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 日録の各欄の設定や配置を工夫し、勤務時間帯を記号で記して読みやすくしています。記録のしかたをマニュアル化して日録に綴じ込み、職員が日々参照できるようにしています。マニュアルでは良い見本と悪い見本、不適切な表現とその修正例を具体的に提示しています。</p>	<p>個人の支援観察記録は現在、手書きで記載されていますが、ホームに世話人用のパソコンを導入した事により、世話人、ホーム本体との情報共有が密になりよりよい支援に生かせるようになります。今後はホーム担当者が直接入力できることが課題で改善を図っているところです。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-1（1）、（2））

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）                      自己選択・自己決定を尊重し、サポートが必要な場合のみ支援を行っています。利用者間の関係が良く、話し合っているいろいろなことを決めています。お酒を適量楽しむ人ばかりのため、毎週土曜夜に「ほろ酔いタイム」を設け、そのときに聞き取った意見や要望などを支援に反映させています。現在はほろ酔いタイムを中止し、利用者の意向は個別に聞き取っていますが、新型コロナウイルス感染症が収束したら、また復活させたいと考えています。</p>	
<p>（A-1-2）権利侵害の防止等）                      法人を挙げて職員が人権に高い関心を抱くようになる数々の取り組みを行っています。職員は人権手帳を携帯しています。月ごとの人権目標を設定しています。全職員が毎月自己を振り返り、23項目の人権チェックリストを提出しています。チェックリストの集計結果及びコメント内容は全体世話人会議で話し合っています。法人本部は年1～2回人権研修を行い、昨年度当ホームからは非常勤も含めたほぼ全職員が出席しました。</p>	

A-2 生活支援（内容評価 A-2-1（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）                      自立した生活の支援を基本とし、その人らしく暮らせるよう支援しています。穏やかな声掛けを行い、居心地のよい環境づくりに努めています。個室が十分に広く、一人ひとりが好きなものをふんだんに置けるようになっています。静寂な夜間の環境になじめない人にはテレビや電気のつけっ放しも認めています。金銭管理については、1ヶ月まとめて、1週間に1回、自己</p>	

<p>申告制など個人の特性に合わせてお金の渡し方を変えています。</p>	
<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)      利用者が全員女性のため、同性介助の方針で女性職員のみ構成となっています。朝食は世話人が手作りし、健康状態を考慮して個別に主食量を変えています。夕食は宅配の食材セットを利用し、メニューは利用者の意見を参考にして作っています。正月やお盆、誕生会や季節の食事等についても利用者の希望を聞いています。休日の昼食については、利用者が購入しやすいよう、買うものの組み合わせ例をパネルで示して支援しています。</p>	
<p>(A-2-(3) 生活環境)      新型コロナウイルス感染症患者を出さないため、三密回避の注意事項を部屋のあちこちに貼り、順守しています。1時間に5分以上換気しています。密閉を防ぐため、一部の扉は開けっ放しにしています。これまで皆で食べていた食事でも時間差で食べるようにしています。手すり等共用の場所の消毒をこまめに行っています。玄関・風呂・トイレに手すりを設置して安心・安全に利用できるよう配慮した造りにしています。</p>	<p>建物が老朽化しています。そのため、来春移設する予定で準備を進めています。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)      機能訓練の対象者はいませんが、選挙に行ったり、近くの運動公園に行ってそこで弁当を食べたりするなど、体を動かす機会を作っています。散歩しようという気持ちを持っている利用者に対して、職員が付き添って支援しています。また、洗濯、入浴、身だしなみ、居室の掃除、シューズ等の交換について、利用者の主体的な取り組みを尊重しながら、必要な場合は職員から声掛けを行い、個々人の状況に沿って支援を行っています。</p>	

<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <p>健康診断は年1回運営主体施設で実施し、それ以外に婦人科検診も受けてもらっています。手洗い、うがい、消毒の声かけをし、貼り紙でも注意喚起しています。個人の平均体温を日録に記したうえで1日2回検温を実施しています。薬の自己管理が難しい利用者については、職員が服薬セット、服薬支援、薬の空袋確認を分担して三重にチェックしています。事故報告やヒヤリハット報告を参考に誤薬、抜薬等の防止策を講じています。</p>	
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>利用者の意向や特性を把握し、ガイドヘルパーや移動支援サービスの利用によって、買い物やカラオケ等行きたい場所への外出が実現できるよう支援をしています。以前勤務していた職員がボランティアで付き添ってくれることもあります。また利用者自身で外出できる方法も検討しています。今年度はコロナ禍で積極的な利用が難しいですが、利用者の希望に応じて箱根への旅行や、公用車を利用して職員が付き添った外食を実施しました。</p>	
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>一人暮らしや転居等を希望する利用者は現在いませんが、利用者がホームでの地域生活を継続するために、居室の清掃や包布交換、洗濯、布団干し等自立した生活に向けた支援をしています。必要時に計画相談事業所、行政と連携を行っています。地域の清掃活動の情報を利用者に情報提供し、何人かが一緒に参加しています。近隣の派出所にホームの場所の確認と巡回を依頼しています。自治会に加入し近隣住民と良好な関係を保っています。</p>	
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>ホームでの様子を報告し、利用者の帰宅や家族の訪問の機会を積極的に作って家族と利用者との交流を促進しています。個別支援計画更新時</p>	

<p>に家族と連絡をとって現状を報告し、今後について要望を聞いています。交流、親睦を深めるために行事開催の連絡を入れ、参加を募っています。運営主体施設で毎月1回家族の会を開催し、情報提供や意見交流の機会を設定しています。不参加の家族には家族会ニュースを送付しています。</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-4 II-2 A-2-(1)	取り組みを期待したい事項	専門知識を活かした、利用者の障がいの特性に合わせた支援の実施に向け、非常勤職員も含めた全職員育成の仕組みづくりを期待します。
	理由	法人は職員育成については、法人内の人権研修や階層別研修、外部研修受講の支援など、きめ細かな体系を確立していますが、現場でのOJTによる育成指導の時間などが十分とは言えない状況です。利用者の高齢化などにより、夜間担当の非常勤職員が専門知識を学び、自ら自信を持って支援が出来る体制づくりが必要とされています。今後PC等の更なる活用が期待されます。
III-1-(5)	取り組みを期待したい事項	多様化する災害への対処や避難方法の職員への周知などの管理体制の強化が期待されます。
	理由	年2回の避難訓練や消防団との連携など災害対策に注力しています。今後更に、防災計画の整備や避難訓練時に消防職員の立会いや、消火訓練などの実施が期待されます。また、地域住民の協力を訓練時から得られるような取組みが期待されます。
	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
<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>&lt;ヒアリング対象者&gt;            利用者本人 5名 (男性 名、女性 5名)</p> <p>ヒアリング方法            本人に対して個別に行いました</p> <p>ヒアリングで確認された事</p> <p>① 「さん」付けで声掛けしてくれる。ノックする。部屋の中には入らないで入口で話をする。朝、仕事のことで言われる。乱暴だったり、怒ったり、優しくったり。いつも丁寧。</p> <p>② 部屋の中には入ってこない。廊下で大きな声で話す。部屋の中のものに触ったりしない。</p> <p>③ 帰ってきてから1階のお風呂に入る。自分で全部できる。シャンプーは自分で好きなものを買ってくる。食事はおいしい。あまり相談したりしない。食事は好きなものを頼む。寿司、ピザ、チーズケーキ。お風呂は休みの時は2時ごろ入る。</p> <p>④ ススキや紅葉が好き。箱根に行った。誕生日会やクリスマス会をやってくれる。病院に連れて行ってってくれる。眼科に行っている。巻き爪を切ってくれる。</p> <p>⑤ お金は買い物に使う。シャンプーやお弁当を買う。土日の昼食。パン、寿司、炒飯が好き。お茶も買う。幕の内弁当が好き。部屋で食べる。</p> <p>⑥ 困った時は職員さんに話をする。忙しくてやってくれないこともある。自分でできることはやりなさいと言われる。困ったことはない。ストレスが溜まって「くそババア」と言ったことがある。後で謝った。ベッドの下の畳を代えてくれた。テレビ台を代えて、動かしてくれた。</p> <p>⑦ 仕事場の紅梅園にいる。職員さん以外はいない。妹に会いたいのが5月以来会えていない。</p> <p>⑧ 仕事場の階段で転んでけがした時、手当してくれた。入院したことない。</p> <p>⑨ 最初は職員と一緒にいったデパート、バスで一人で行って洋服を買ってきた。編み物が好き。ホームで好きなように過ごしている。テレビが好き。歌謡番組が大好き。テレビは一晩中つけている。好きなシャンプー、リンス、洗剤使っている。</p> <p>⑩ だんだん慣れてきた。良くなってきた。ここが好き。これからもここで過ごしたい。最初は皆がおとなしく嫌だった。今は馴れた。職員さんが優しい。</p>