

<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	<p>（Ⅰ-1 理念・基本方針）</p> <p>法人は2つの理念と11の基本方針をホームページやパンフレットに明記し周知しています。職員向けには「県央福祉会職員ハンドブック」に理念・基本方針を掲載し、入職時研修で周知しています。利用者・家族には、契約時に説明しています。</p>
2	<p>（Ⅰ-2 経営状況の把握）</p> <p>毎月、利用率の増減やその要因、収支の把握によるコスト分析を行い、月次試算表にまとめています。これを法人に報告すると共に、全ホーム部会やグループ長を通じて経営企画会議等で把握・分析し、経営課題を明らかにしています。職員には、ホーム利用者の入退所事例の説明などを通じて、利用率や収支の増減の理解を促しています。社会福祉事業全体の動向や地域の各種福祉計画の策定動向などの把握・分析は不十分との認識です。</p>
3	<p>（Ⅰ-3 事業計画の策定）</p> <p>法人及び事業所では中・長期計画が未策定です。事業所では単年度の計画を策定し、年度の方針や重点課題・目標などを明記しています。今年度は人権の尊重とサービスの質の向上、地域との共生、ニーズの多様化・複雑化への対応など、具体的で評価可能な内容としていません。事業計画を策定する際は、前年度達成できたこと、できなかったことを分析し、常に変化（進化）を心がけています。職員の意見は、計画の作成段階で吸い上げ、策定した計画は回覧により職員に周知しています。計画の評価・見直しは半期ごとに行い、事業報告書としてまとめています。事業計画について、利用者・家族への周知は不十分であると考えています。</p>
4	<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>サービスの質の向上に向けて、利用者、家族、職員からの意見は随時、職員会議の議題として周知、検討を行っています。また、話し合いによる決定事項は支援会議の記録により、職員全員が共有しています。第三者評価を定期的に受審していますが、年に1回以上の組織的・継続的な自己評価は未実施です。支援会議では、家族や職員から出された意見について対応策を検討、実施しています。2019年度に第三者評価を受審しましたが、評価結果についての分析や改善計画の立案・実施には至っていません。</p>

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	<p>（Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ）</p> <p>管理者は「事業計画書」により経営・管理に関する方針と取組を明確にし、周知しています。緊急事態や各職員が判断に困った際は管理者へ連絡し、管理者不在時は常勤職員へ連絡することとし、職員に周知しています。管理者は、市の「障害福祉サービス等事業者のための集団指導」や法人からの情報により遵守すべき法令等の把握に努めています。管理者は各利用者の課題把握や職員の健康状態・悩み等の把握に努め、1週間を通じて全利用者、全職員と顔を合わせられるよう、勤務シフトを組んでいます。管理者はサービスの質の向上に向け</p>

	て、利用者、家族、職員の意見を随時、会議の議題とし、実現に向けた具体的な方法の検討、決定、周知に努めています。
6	<p>(Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>法人が福祉人材の確保・育成計画を立案し、採用活動については事業所も協力しています。利用者支援に必要な資格は積極的に取得を奨励し、資格取得費は法人負担としています。人事管理では人事評価システムを用いた目標管理を行い、各職員は、年2回の管理職との面接を通じて、年間の目標設定、達成度の評価や振り返りなどを行っています。働きやすい職場づくりに向けては、職員の休暇等の希望等を勤務シフトに反映させ、作成しています。また、管理者は職員の健康状態や悩み等の把握に努め、1週間を通じて全職員と顔を合わせられるよう、勤務シフトを調整しています。研修は法人の研修委員会が年間計画を策定、実施、評価、見直しを行っています。事業所からも各種研修に派遣すると共に、ホーム部会内ではグループホーム間の交換研修も実施しています。実習生の受け入れ実績はありません。</p>
7	<p>(Ⅱ-3 運営の透明性の確保)</p> <p>法人が作成するホームページには理念・基本方針、サービス内容、事業計画・報告、予算、決算情報を掲載し、情報を公開しています。苦情相談体制については、第三者評価の受審結果として公表しています。利用者の預かり金の管理については、1週間に1度計算し、出納帳に利用者のサインをもらい、常勤、所長、グループ長の確認のチェックも重ねて行っています。毎月月末で、法人、家族・後見人に毎月出納帳及び領収書の確認を依頼し、公正性、透明性を確保しています。ホームの事業等について外部の専門家による監査支援等は未実施です。</p>
8	<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>地域との交流ではガイドヘルパーの利用により、買い物や相模原市の公園や施設で卓球やバドミントンなどを行っています。関係機関との連携では、相談支援事業所や日中の支援事業所などと連携し、個別支援計画の策定やモニタリングを行っています。市の自立支援協議会では、コンビニエンスストア等との連携による地域の見守り体制の構築を進めており、今後当該会議への参画も検討しています。コロナ禍以前は自治会の草むしりや会合等に参加し、地域ニーズ等の把握の機会としていました。今後は感染状況を踏まえつつ、お祭りや自治会行事の参加や、防災に関する連携も予定しています。ボランティアの受け入れは行っておらず、収束後の課題との認識です。</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>利用者を尊重する姿勢は基本方針の中で明示し、利用者のプライバシー保護に関しては利用者の「権利擁護マニュアル」に記載しています。基本方針やプライバシー保護の遂行に当たって、職員の理解を深めるため教育や研修を行っています。職員の相互間による教え合いで、何気なくて気づきにくい日常業務の言動にも気を配っています。</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>事業所が提供する福祉サービスは、契約時に「サービス利用契約書」「重要事項説明書」を書面で説明し、資料にはルビをふって分かりやすくしています。利用者の状況によっては絵や写真を用い、説明しています。新しい福祉サービスの提供や変更時にも、利用者や家族に分かりやすく説明し、同意を得ています。希望に応じて事業所見学や体験利用も行っています。</p>
11	<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇)</p> <p>利用者と日常的に接する中で、不満などの意見や相談を受けています。玄関先にも意見箱を置き利用者の声を聞く体制を整備しています。利用者からの意見や相談はその場で受け、状況に応じて対応しています。しかし、現状の対応は不平、不満に関する取組に留まり、満足度を向上させる目的での取組には至っていません。今後は、満足度向上の視点に立った取組が必要だと認識しています。</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>現在、利用者及び家族が意見等を述べる手段は、「苦情解決委員会」「(玄関先の)意見箱」「(家族との)連絡ノート」等の文書による方法と、利用者が適宜意見や相談を職員へ述べる方法があります。通常は、主に口頭によるコミュニケーションで、「重要事項説明書」にも「悩んでいること、困ったことがあったら職員へ伝えて欲しい」と周知しています。そのため、相談しやすい環境を保つよう、利用者との関係作りに配慮しコミュニケーションを図るよう努めています。</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>安心・安全を確保する対策として、年4回、火災・地震の避難訓練を行っています。日常起こりがちなリスク管理は「ヒヤリハット管理」と「インシデント管理」に分け、コロナ等の感染症予防には「感染症対策管理」の取組を行っており、これまでに事業所ではコロナ感染者は発生していません。居住環境では、バリアフリー化や手すりの設置等を整えています。尚、現在、自治会と災害時の避難の連携は行っておらず、今後の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))

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>職員は法人の職員ハンドブック、職員倫理行動綱領・マニュアル等を模範とし、利用者の人権を守るサービス提供に努めています。法人は「利用者支援マニュアル」を策定しており「ホーム生活支援マニュアル」では、食事、排泄、入浴、服薬管理などのサービスについて、標準的な実施方法を策定し、ホームにも備えられています。一方、事業所内での職員の活用は不十分です。今後、事業所の利用者状況や環境に応じた支援マニュアル等の作成・活用により、支援の水準の確保が期待されます。</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>サービス管理責任者を中心に、アセスメントに基づき4月に全員分の個別支援計画を策定しています。アセスメント表には障害、疾病などの基礎情報、関係機関、生活歴、日常生活動作(ADL)、エコマップと共に利用者の希望する生活を記載し、利用者・家族の意向を反映する内容としています。また通所先、病院、家族など関係機関等との連携の下で作成しています。半年以内に一度、モニタリングを行い、作成前には、変更や新たな計画が必要かどうか</p>

	<p>か、利用者本人と一緒に考える時間を設けています。個別支援計画策定のプロセスでは非常勤職員の関与は少ない状況です。</p>
16	<p>(Ⅲ-2-(3)福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>記録は手書きの記録及びクラウド保存型の記録様式を併用し、常勤が手書きの記録をクラウドに補足入力しています。記録は、職員連絡帳、利用者関係連絡帳、日誌などがあり、職員は情報共有しています。記録内容はクラウド上で法人内事業所にて共有が可能で、就労先との情報共有による円滑な連携に役立っています。個人情報保護については「個人情報保護規程」に定め、本人への説明は、重要事項説明書を用いて平易な分かりやすい言葉で行い、同意をとっています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価A-1-（1）、（2））

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>法人は基本方針の一つとして「エンパワーメントを大切にした利用者さん主体の支援」を掲げ、事業所においても「利用者の自己決定を尊重すること」を最優先に捉えています。職員は利用者へ指示したり、押し付けたりすることはせず、見守る姿勢で臨んでいます。障害の状況によって自己決定が難しい利用者には家族が支援を、それも難しい場合は職員が支援を行います。</p>
18	<p>（A-2-（2）権利侵害の防止等）</p> <p>利用者の権利擁護は、職員ハンドブックに「利用者の権利を守ること」を明示し、「虐待行為防止」「身体拘束防止」「プライバシー保護」等のマニュアルに基づいた対応を行っています。具体例として、「命令口調の禁止」「居室入室時のノック遵守」「排泄や入浴時の配慮」等があります。職員に対しては、自らの行動の振り返りやメンタルヘルスの確認のため「人権擁護のためのセルフチェックリスト」を用意しています。</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>利用者の自立支援を基本姿勢とし、利用者の状況を見極めながら個別支援に取り組んでいます。食事も、利用者の健康状況に合わせ、状況によってはペースト状の提供も行っています。利用者との相談や意見等のコミュニケーションは主に口頭で行いますが、口頭が難しい利用者には絵やジェスチャーで、話すことが苦手な利用者には職員から話し掛けます。</p>
20	<p>（A-2-（2）日常的な生活支援）</p> <p>利用者の日常の生活支援は、生活訓練の一環として取り組んでいます。清掃、整頓、洗濯等の日常生活は自力で行うことを基本としていますが、事前に介助の要請がある場合はサポートを行います。食事は、利用者の好みを把握し、献立、食材の調達、調理まで事業所で一貫して行っています（但し、食材調達については週3回ほど宅配を利用しています）。事業所の周りには大きな建物がないため採光が良好で、共有スペースの壁には時節柄、ハロウィンの飾り付けが施され、明るい雰囲気です。</p>
21	<p>（A-2-（3）生活環境）</p> <p>安心・安全と快適性に配慮し、転倒防止のためバリアフリー化や手すりの設置を行っています。共有スペースは職員が清掃、整理、整頓を担当し、清潔に保たれています。利用者の居室の清掃等は各利用者が受け持っています。部屋にはベランダがついており、外からの採光も十分に明るい雰囲気が保たれています。</p>
22	<p>（A-2-（4）機能訓練・生活訓練）</p> <p>歩行困難のため車いすを使用している利用者は、あん摩マッサージ指圧師の施術を受けています。生活訓練の一環として日常生活は自力で行うことを基本としており、清掃、整頓、洗濯等はできるだけ自力で行えるように支援しています。</p>

23	<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <p>健康管理面については、年1回医師が来所して行う健康診断と、随時対応の看護師（非常勤）による健康管理を行っています。事業所の連携医療機関として同一法人が有するクリニックがあり、利用者は連携医療機関、または従来のかかりつけ医を選択しています。尚、事業所の利用者も徐々に高齢化し、80歳台の利用者もあり、今後は終末期医療対応の必要性を感じています。</p>
24	<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>選挙、文化交流、スポーツ活動や学習等の案内は、掲示板や口頭で周知しています。利用者は平日の日中は通所先に行き、主に週末に社会参加等の支援を行っています。利用者の希望に沿った支援としては、最近ではスポーツ（キャッチボールやバドミントン）、娯楽（映画鑑賞）等の希望があり、同行するガイドヘルパーや場所探しの支援をしています。</p>
25	<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>利用者の意向や希望を尊重し、支援を行っています。事業所から地域生活への移行を希望する場合は、新しい住居や地域においても生活が継続できるようサポートを行っています。今年、他市へ移行した利用者があり、新たな住居探し～引越～手帳変更の行政手続き等の支援を行いました。</p>
26	<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>以前行っていた家族会や面会に来られた際のフェイストゥフェイスの交流は、コロナ禍対策のため見合わせています。現在の交流手段は、利用者が週末帰宅時に持ち帰る連絡ノートや電話等と限定されています。連絡ノートには、利用者の生活状況報告や預り金の支出状況などを連絡し、必要に応じて家族からも連絡があります。しかし、長引くコロナ禍でももう少し家族との交流を増やせる新たな取り組みの必要性を感じています。</p>