

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>法人の理念と基本方針となる倫理綱領を事業計画に明記し、入職時新人研修をはじめ職員会議や研修時に確認しています。また倫理綱領は施設内に掲示し常に確認できるようにしています。利用者・家族に対しては利用開始時にパンフレットや重要事項説明書を用いて丁寧に説明しています。</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、退所者が出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>法人の中期計画を基に事業計画の策定をしています。事業計画は職員参画のもとその年度の重点目標を定め、目標達成に向けて取り組んでいます。事業計画の内容は毎年4月に開催される家族会でも説明し周知しています。出席できない家族には送付しています。</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>サービスの質については設定した目標へ到達度等を運営会議、調整会議、施設長会議、世話人会議等において確認しています。法人他施設とも情報交換を行い法人全体でサービスの質の向上に取り組んでいます。</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） 法人の策定した職務分担表にて管理者の役割や責任を明示し、年度はじめの職員会議で示しています。利用者支援にも積極的に関わり利用者や職員とのコミュニケーションを図り利用者の生活環境、職員の職場環境の向上に取り組んでいます。</p>	
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成） 求人は法人の求人媒体を利用し行っています。入職後は上司が指導にあたり法人の理念に基づいた支援方法の徹底に努めています。毎月の内部研修を実施する他、外部研修への参加や資格取得に対して支援も行っています。勤怠管理、有給取得時間外労働等の確認、管理は施設長が行っています。</p>	<p>人材の確保は法人で行っていますが、定着率や育成が課題と思われます。今後職員がより働きやすい環境整備とサービスの質の向上に向けた育成への取り組みが課題と考えています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保） 法人ホームページやパンフレットには理念や基本方針の他、サービス内容、事業報告、決算報告等を公開しています。重要事項説明書には苦情解決委員会、厚木市障害福祉課、オンブズマンであるあつぎ福祉ネットワーク(A ネット)事務局等の連絡先を明記しています。第三者評価は今回初受審のため今後公表予定です。</p>	
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献） 事業計画には地域共生への取り組みが明示されています。施設のある地域の自治会に加入し、利用者と職員が清掃活動や防災訓練に参加し地域との交流を図っています。法人としては法人施設で開催する行事のお知らせやボランティアの依頼もしています。 各月に開催される厚木地区施設グループホーム連絡会議に参加し情報交換を行っています。</p>	<p>今年度は新型コロナウイルス感染防止のため行事や会議が行われていません。例年は利用者に地域の祭や行事の情報を提供し、希望者は参加できるよう支援しています。</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） 法人は倫理綱領にて「障害のある人たちが、人間としての尊厳が守られ、豊かな人生を自己実現できるよう支援する義務がある」と明示し職員に周知しています。また、全職員に「人権手帳Ⅱ」を配布し人権についての意識を高める取り組みをしています。</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)） 利用開始時に重要事項説明書や契約書、パンフレット等を用い利用者・家族・後見人等にサービス提供内容やホームの特性を説明し書面にて同意を得ています。生活においては利用者個々の特性に応じ自己選択・自己決定ができるよう配慮しています。利用希望者には見学の際にサービス内容、ホームの特性を説明しています。</p>	
<p>（Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上） 個別支援計画書の作成時を含めて少なくとも年に2回は利用者との面談を行い要望等を確認しています。また、朝夕の服薬時には世話人室で個別に服薬支援をしています。他の人がいない所で時には1時間程度話を聞き、利用者が本音を話しやすいようにしています。聞きとった内容を職員会議等で検討し、その後の支援に活かしています。</p>	
<p>（Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保） 利用者の相談には日々個別に対応しています。苦情解決に対しては法人に苦情解決委員会を設置している他、厚木市障害福祉課、神奈川県福祉子ども未来局等行政窓口、オンブズマンである厚木福祉ネットワーク(A ネット)事務局の連絡先を重要事項説明書に明記し説明する他、ホーム玄関にも仕組みと連絡先を掲示しています。</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） 職務分担表にてリスクマネジメントの責任者は施設長と明示しています。リスクマネジメントについての研修や報告会を実施し職員の意識を高める取り組みを行っています。感染症マニュアルも作成しています。災害についてはマニュアルを作成し年に2回避難訓練・通報訓練を行い地震や</p>	

<p>火災に備えています。食料や水を3日分備蓄し管理しています。</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） 福祉サービスの実施方法は業務マニュアルに記載され、職員は勤務時間帯ごとに、朝・夕方・夜間の業務内容を確認できます。業務マニュアルは利用者の生活介護サービスが変わる度に改訂され、常に最新の状態に更新されています。引継ぐべき事項、服薬の確認などは「日録」に記載し、確認できるようにしています。</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） 個別支援計画は半年ごとに見直しを行っています。モニタリングはサービス管理責任者や事業所責任者、専任世話人などが参加して、前期の短期目標計画の達成状況の評価と経過、今後の対応を検討します。サービス管理責任者はこれを個別支援計画に反映させ、利用者面接や通所先等の情報確認の上、計画を見直しています。</p>	
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 利用者状況は支援観察記録に記載します。記録は主観を交えず事実を記載する旨、職員には回覧で徹底し、かつ書き方の事例付きでマニュアルにしてあり、職員はいつでも参照出来ます。記入事例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>各種マニュアルは1冊にまとめられ職員は日々参照することが出来ます。現在マニュアルファイルは内容がランダムに綴られ、目的のマニュアルを探すのに時間を取られる状況です。内容を整理・区分し、目次やページごとの見出しを作成するなど、使い勝手を良くすることを課題としています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（2））

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>利用者個々の表現から意思を汲み取り、本人にとってより良い意思決定に繋がるよう支援しています。利用者から相談を受けた場合、その場で解決できることは迅速に対応し、そうでない場合は関係機関を交えて相談し利用者の希望に沿うよう努力しています。自己決定・自己選択が必要な場合のみ支援を行っています。一例として休日の昼食については、利用者が購入しやすいよう、弁当やパンなど買うものの組み合わせ例を写真入りパネルで分かりやすく示し、支援しています。</p>	
<p>（A-1-(2)権利侵害の防止等）</p> <p>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。「人権手帳Ⅱ」を作成して、職員は常にこれを携行して、介護の支柱としています。「人権手帳Ⅱ」には倫理綱領や平易に書かれた人権目標などが示されています。毎月の人権目標は職員が交代で標語を考え、ホームに掲示しています。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おり職員の気付きを促しています。</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>自立した生活への支援を基本とし、個々の性格や障害特性に応じて「その人らしく」安心・安全な生活ができるように支援しています。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。フローリングの個室は本人が思い通りに家具などを揃え、壁には好きなタレントのポスターを貼るなどしています。また、約束</p>	

<p>事を決めて、自室でのスマートホンやカラオケの使用など、本人の希望に沿った生活を支援しています。</p>	
<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>利用者が全員女性のため、同性介助の方針で女性職員のための構成となっています。日録等を活用し引き継ぎを行い、きめ細かな支援を行う努力をしています。個々人に合わせた適切な金銭管理を行い、安心した暮らしができるよう支援しています。朝食は世話人が手作りし、ご飯食とパン食を用意しています。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作っています。誕生会や正月・ひな祭り・クリスマスなど季節の食事等についても利用者の希望を聞いています。</p>	
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>玄関・廊下・階段・風呂・トイレなどに手すりを設置して移動に不安がある方にも安心・安全に利用できるよう配慮した造りにしています。新型コロナウイルス感染症対策として、くまモンポスターなど利用者に分かりやすく三密回避の注意事項を掲示しています。密閉を防ぐため、必要時は換気や室温調節を行っています。これまでは皆で会話を楽しみリビングで食べていた食事は、各自の居室で食べるようにしています。手すり等共用部分の消毒をこまめに行っています。</p>	
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>麻痺がある利用者の機能維持のために、毎週介護マッサージ師が往診し居室で治療を行っています。将来1人暮らしの夢を持っている利用者が始めた入浴後の浴室の掃除を、利用者全員が実施するようになりました。また利用者3名が毎日体重を量り、グラフ化し健康管理をしています。利用者の主体的な取り組みを尊重しながら、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職員が付き添い受診しています。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。内服支援は管理員室にてマンツーマンで実施しています。他人がいない所で職員と二人きりになる時間の為、夕食後のこの時間を楽しみにしている利用者もいます。投薬管理は、誤薬防止や使用徹底を講じています。</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支援をしています。行きたい場所への外出についても利用者が自分で行える方法を検討するほか、ガイドヘルパーや移動支援サービスの利用による支援を実施しています。買い物やカラオケに加え、日帰りツアーに参加し、東京ドイツ村や清里観光等、行きたい場所への外出を支援した事例もあります。今年度はコロナ禍で外出は自粛してきました。今後の感染状況を注視しています。</p>	
<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>一人暮らしを希望する利用者は現在いませんが、利用者が現状のホーム地域生活を継続していくために、居室の清掃や洗濯、包布交換、布団干し、靴洗い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。自治会に加入し近隣住民とも挨拶を交わし、良好な関係を保っています。地域の清掃活動があれば、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。</p>	
<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>家族とは利用者の帰宅の調整やホームでの様子等連絡を取り、伝えています。定期的に家族と外出し、食事や買い物を楽しむ利用者もいます。個別支援計画更新時に家族に現状を報告して、</p>	<p>コロナ禍で家族会が2ヶ月に1度の開催になっています。また、諸事情により家族の参加が難しい利用者もいます。家族の高齢化も懸念され、成年後見人制度の利用等も含めて、参加者を増やすことを課</p>

<p>今後について相談し要望を聞いています。交流や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。欠席の家族には家族会ニュースを送付しています。</p>	<p>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	
Ⅱ－２	取り組みを期待したい事項	今後さらなる職場環境の改善や職員の育成への取り組み
	理由	職場環境の改善や職員教育・育成の方法が確立により職員の定着率の向上が見込まれ、利用者も安心できる環境で生活が送れるようになることが期待されます。
A－２－ (１)	取り組みを期待したい事項	高齢の利用者及び家族の相談に応じられる事
	理由	<p>利用者の支援については、家族（親等）と日常的に相談・連携して対応しています。高齢者に対する支援においては看取りの対応に直面することが予測されます。今後、家族、医師、行政等と連携し対応策の確立が期待されます。</p> <p>また、家族も次第に高齢化してきています。すでにホームの利用者の中には、成年後見人がいる方もいますが、後見制度等について、いつでも家族からの相談に応じられるように、また家族の求めに応じて専門機関等と連携し支援出来ることが期待されます。</p>
	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)</p> <p>②ヒアリング調査(家族)</p> <p>③観察調査</p>	<p><ヒアリング対象者> 利用者本人 7名(女性 7名)</p> <p><ヒアリング方法> 各利用者本人1名と評価調査者2名とで面談</p> <p><ヒアリングで分かったこと></p> <p>① スタッフは指示したりしない。普通に接している。丁寧に話してくれる。自分のことを大切に思ってくれていると思っていたが、自分が精神的に安定できていないと思っているのに、大丈夫と言う。大丈夫かどうかは自分しか分からないのに周りの人が決めるからムカつく。乱暴に対応されることはない。</p> <p>② 部屋のドアはいつも鍵をかけている。ノックして声掛けする。名前だったり名字だったりする。「〇〇さん」と呼ぶ。鍵をかけている。ノックする。外の人が入ってきたらイヤ。ノックしている。物に触らない。外出時も部屋に鍵は掛けないが職員が部屋に勝手に入ることはない。</p> <p>③ 食事はおいしい。風呂は当番表があり、掃除する人が最後に入る。出るのが遅い人もいる。食事は毎日おいしい。お風呂は呼んでくれる。こんこんノックして知らせてくれる。風呂掃除は順番に1人でやる。入浴の順番は利用者みんなで決めるが特にもめることはない。</p> <p>④ 勤め先が歩いて40分かかる。雨の日や冬になるこれからが大変と思う。仕事は慣れてきている。帰りは薄暗く、今日などは車もぜんぜん通らない。一緒に考えてくれる。スタッフに話して病院と相談して2週間入院した。</p> <p>⑤ お金は後見人さんが管理して、スタッフから毎週3千円受け取っている。日用品や弁当など買っている。スタッフから1週間に1回もらっている。普段はお茶を買うけど休みの日にジュース買うのが楽しみ。その時々で2千円から5千円、日用品を買う。たまに弁当も買う。パンやおにぎりを買って節約している。</p> <p>毎週決まった金額をスタッフから受け取り自分で管理している。お金を持っているとつい使い過ぎてしまうためスタッフの人も注意してくれる。</p> <p>⑥ 人間関係で相談した。話を良く聞いてくれる。直ぐ対応してくれている。訴えるとホーム長も飛んで来てくれる。4年間一緒の世話人さんが話よく聞いてくれる。</p> <p>気が合わない利用者とのことを相談したことがある。丁寧に聞いてくれた。</p> <p>⑦ 12歳離れている姉が聞いてくれる。厚木にいる。友達いない、ホー</p>

	<p>ムの人に相談する。紅梅園に相談できる人がいる。私を分かってくれ る。</p> <p>勤務先の上司や同僚に相談できる人がいる。</p> <p>⑧ 駐車場で転んで激しく膝を打った時手当てしてくれた。風邪をこじら せて熱が出た時など、医者に連れて行ってくれた。</p> <p>今の施設でけがや体調不良になったことはないが、対応してくれると 思う。</p> <p>⑨ 自由に過ごしている。本厚木や海老名のららぽーとに友達と行った。 歌やダンス、カラオケが好き。テレビの歌番組が好き。部屋の掃除も 良くしている。きれい好き。</p> <p>友だちと食事に行くのが楽しみ。</p> <p>スーパーやドラッグストアに買い物に行く。</p> <p>休みの日には部屋でゆっくり音楽を聞いて過ごしている。</p> <p>⑩ 大切にされているかは分からない。普通だと思う。将来は1人暮らし したいと思っている。前のホームから変わって、ここは大好き、優し い、気にいってきた。今は長くいたい。私は違うホームで暮らしたい。 他の施設から移りはじめは慣れなかったが少しずつ職員さんにも慣れ てきた。</p>
--	--