

## <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	（Ⅰ-1 理念・基本方針） 法人の理念、基本方針はホームページ上で公表し、ホーム内の食堂などの目につく所にも掲示しています。職員は新人研修で理念等を学び、毎月の職員会議では理念、基本方針、職員行動指針を精読しています。理念、基本方針に基づく利用者支援を心がけています。利用者や家族へも理念について説明していますが、周知の工夫が課題となっています。
2	（Ⅰ-2 経営状況の把握） 毎月月次試算表を作成し、収支、利用状況等を把握、管理しています。常勤職員にも収支状況を共有し、経営意識を持ってもらうようにしています。管理者は職員が赤字の収支に意識が向きすぎて、節約のために実際の支援がおろそかになるのではないかと懸念を持っています。
3	（Ⅰ-3 事業計画の策定） 法人は中長期計画をたてています。今年度の事業計画は中長期計画の内容を反映した具体的な事業内容となっています。事業計画は職員の参画や意見の集約、反映のもとで策定しています。事業計画は年度末に定められた手順に基づいて評価し、評価の結果により事業計画の見直しを行っています。
4	（Ⅰ-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組） 利用者の個別支援について職員間で連携を密にし、より良い支援を模索しています。法人の研修部・研修委員実施による階層別研修など全体的、長期的な人材育成システムが構築されています。個別支援計画は最低でも半年に1回モニタリングを実施し、その結果現状に合わせて個別支援計画を変更しています。PDCAサイクルに基づくサービスの質の向上に取り組んでいます。

#### 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	（Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ） 管理者は施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしています。また、役割と責任を含む職務分掌についても職員会議などで表明し周知が図られています。管理者も積極的に現場に入り、職員と同じ目線で現場支援を一緒に考えています。そのうえで総合的に判断し、必要な決断をしています。職員が気持ちよく働けることと利用者のニーズに応えることのギャップを埋めることが課題と考えています。
6	（Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成） 職員の採用については法人人事部で専門的に対応しています。常勤職員は法人の研修部・研修委員会が実施する階層別研修が入職7年目まで組み込まれており、全体的、長期的な人材育成システムが構築されています。採用後の施設での教育が大変重要ですが、職員不足の中で現場の負担となっています。
7	（Ⅱ-3 運営の透明性の確保） 法人の理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画、事業報告書、予算、決算状況などは、すべてホームページ上で公表しています。施設における第三者評価の受診結果も公表しています。施設における事務、経理、取引について年に1回内部監査を実施し、定期的に確認し運営の透明性を確保するための情報公開が行われています。

8	<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>事業計画に、社会貢献・地域貢献の取組を明記しています。管理者は自治会の評議員として参画し、地域の様々な活動に協力しています。利用者の特性でコミュニケーションが難しい方が多く、自治会の行事を紹介しても参加までには至っていません。</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>法人の行動指針に基づき、利用者をお客様であることを常に認識し、丁寧な対応を心がけています。また、利用者の部屋は、完全に個室となっており、キッチンやトイレ・お風呂も完備されています。そのため、プライバシーが確保されており、利用者自身の意思が尊重されやすくなっています。困ったことがあれば利用者自身から職員に意思を発信できるようになっているので、自立に向けた支援にもなっています。今後の課題として、一部の職員が利用者との距離が近く、馴れ合いの言葉遣いや態度・行動になることがあるので、再度の徹底が望まれます。</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>利用希望者に対して、グループホームの利用の契約や重要事項説明書、利用者個人の行政書類など、利用開始にあたり必要な情報を利用希望者の特性を捉え、わかりやすく丁寧に説明しトラブルが起らないように努め、利用開始時には、同意・同意書を得ています。また、利用終了の退去後も行政や自治体・関係機関と連携、情報共有をしています。必要とあれば、本人と相談ができるスペース・職員・時間などの準備も整えています。</p>
11	<p>(Ⅲ-1-(3)利用者満足の向上)</p> <p>利用者に対してグループホームでの生活に必要なアンケートは適宜、実施しています。また、利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、満足向上を目的とした環境整備に努めています。</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>苦情解決を目的としたポスターが食堂スペースに掲示され、周知されています。また、食堂スペースには、苦情ボックス「みんなの声」が設置されていて、利用者はいつでも苦情を発信できる仕組みになっています。職員は利用者に対しコミュニケーションを多く図るよう心がけています。その際、利用者から意見や相談を発信できるような雰囲気作りをしています。相談の際は状況によって相談室や利用者の部屋など、話しやすい場所で対応しています。利用者からの相談事案は、職員間で共有できるよう日誌に記入しています。</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>リスクマネジメントに関しては、法人内で作成された危機管理のマニュアルに基づき、利用者の安全・安心に努めています。ヒヤリハット・事故報告書は常に閲覧できるように保管され、月に1度の職員会議でも共有されています。感染症に対しても、朝食と夕食時には利用者のバイタルや体調の変化を確認しています。法人作成の感染症マニュアルをもとに、感染症発生時の対応も職員に周知されています。災害時の対応については、法人作成の災害時対応マニュアルをもとに、月に1回、避難訓練が実施され、利用者は基本的に全員参加しています。</p>

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-(1)～(3)）

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>個別支援計画に基づいて支援を実施し、職員会議やミニケース会議で支援内容の確認、更新、共有をしています。標準的な実施方法として、時系列の手順書を作成し、均一な支援ができるように工夫しています。個別支援計画は最低でも半年に1回モニタリングを実施することにより検証、見直しが定期的に行われています。</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>管理者が個別支援計画策定の責任者です。利用者には面談による適切なアセスメントを行っています。行政や成年後見人、あんしんセンター、計画相談員など様々な職種の関係職員と情報交換し、アセスメントに関する協議を行っています。個別支援計画通りにサービスが行われていることを確認する仕組みがあり、機能しています。</p>
16	<p>（Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録）</p> <p>利用者の身体状況や生活状況、支援内容などを把握し、法人共通の記録ソフトで記録に残しています。個別支援計画に基づくサービスが実施されていることを記録により確認することができます。非常勤職員のPCスキルが乏しく、記録ソフトが使いこなせないこと、人員不足で教える時間が確保できないことも課題です。</p>

### A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価A-1-(1)、(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>利用者の心身の状況・希望する生活内容を理解し、一人ひとりに配慮した個別支援を実践しています。利用者の部屋は、完全に個室となっており、キッチンやトイレ・お風呂も完備されています。そのため、プライバシーが確保され、利用者自身の意思を尊重しやすい環境となっています。困ったことがあれば利用者から職員に意思を伝えられるような体制や関係性もできており、自立に向けた支援にもなっています。</p>
18	<p>（A-2-(2) 権利侵害の防止等）</p> <p>法人で作成した職員行動マニュアルをもとに、利用者の人権が守られるよう実践しています。施設にも人権擁護を啓蒙するポスターを掲示し、職員も常に意識しながら職務に当たっています。利用者の部屋に無断で入室することはなく、プライバシーの尊重にも努めています。法人内で定期的に研修を実施しており、権利擁護について徹底されています。</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>利用者一人ひとりが希望する生活を尊重し、見守る姿勢を基本としています。利用者が希望する場合に支援し、相談や面談を通して、利用者が自立できるよう心がけています。職員は利用者に積極的に話しかけ、コミュニケーションを図り、相談を希望する利用者には、希望の時間に職員が相談室で対応しています。相談された内容は職員間で共有しています。職員間で利用者の障害の情報を共有し、支援の方法を話し合い、自立に向けた支援をしています。職員は法人内での研修会に積極的に参加し、障害に関する専門的な知識の習得に努めています。</p>

20	<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>利用者の部屋は、完全に個室となっており、キッチンやトイレ・お風呂も完備されています。個人の意思を尊重する生活を基本としているため、利用者から食事・入浴・排泄などの要望があった場合にだけ支援をしています。また、部屋の清掃や洗濯といった日常生活の支援も実施していますが、自立に向けての要素も含め見守りながら必要に応じた支援をしています。</p>
21	<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>利用者が快適に生活できるよう花を植えたり、喫煙所を設置したりと環境を整えています。また、利用者同士のトラブルが発生した場合も職員が仲裁し、お互いが気持ちよく生活できるよう配慮しています。食堂には、意見箱が設置され、利用者からより良い生活環境を求めた要望も受けることがあります。受けた要望は出来る限り実現に向けて職員で話し合うようにしています。</p>
22	<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>施設として、機能訓練・生活訓練は特に実施していません。</p>
23	<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>毎朝のバイタルチェックで体調の確認をしています。また、食事の様子や声をかけたときの反応や顔色から心身の状況を確認し、場合によっては通院を促すこともあります。通院が必要な利用者に対しては同行し、適切な診察が受けられるよう支援しています。また、服薬が必要な利用者には飲み忘れがないか服薬管理をしています。月一度、希望する利用者には訪問看護師による面談を実施し、健康状況を確認しています。</p>
24	<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>希望する利用者には、通所施設の利用・商業施設への買い物の同行・地域の教室への見学などの機会を提供しています。また、就職相談会へ同行し、就職活動のサポートも実施しています。希望する利用者には、地域主催のお祭りにも参加し、お祭りの掃除や自転車の誘導・管理の手伝いをしています。</p>
25	<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>地域での単身生活を希望する利用者には、住居・就職先などの情報提供のほか、買い物先や給与をもとに月の収支のアドバイスなどの支援をしています。また、地域・関係機関や自治体とも連携し、退去後も利用者が安心して生活ができるよう支援を続けています。実績として、単身生活へ移行した利用者もいます。</p>
26	<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>家族への情報提供・共有・連携は、利用者の意思を尊重して実施しています。必要とあれば、施設内の相談室で職員も含め家族に分かりやすく情報の共有・連携をすることもあります。ただ、ほとんどの利用者が、家族との連携・情報の共有を拒否しているため連携・交流は難しい状況です。</p>