

評価（結果）報告書（詳細）

7 領域の取組み状況項目 1（評価対象領域 1. 人権の尊重）

項目	努力、工夫していること (取組み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>利用者の人格を尊重した関わり方、権利侵害の防止、プライバシーの保護について（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(1)(2)(3)）</p>	<p>（人格の尊重）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所では、事業計画に人権の尊重を掲げそれに基づきサービス提供を行っています。掲載している内容は、利用者の人権保障と権利擁護に留意した支援をおこなうため、利用者の声を反映した個別支援計画を作成することとなっています。 ・実際のサービス提供の場面でも、利用者個々の性格や傾向性に配慮した支援を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の中には、利用者の方の呼び名に気がつかっていない者もいると認識しています。 ・この課題に対して、職員会議などの場を通じて、支援の振返り、指導をして予防に努めています。
	<p>（権利侵害の防止）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の権利侵害に対する事柄は、法人が強く意識しており、それを受ける形で研修等の参加を通じ知識拡充に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員体制等から全職員を研修受講させることが出来ていない。
	<p>（プライバシーの保護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームとして安らぎを提供出来るようプライバシーを守るよう支援しています。 ・居室に入る場合などがある際は、ノックや声かえなどをしてから入るようにしています。 ・皆が居る前では個人の話をしななど配慮しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の構造的な部分もありますが、静かに話を出来る空間が無いことが課題と認識しています。

<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーションや制度の利用支援</u>など、<u>人権の尊重</u>に関する取り組みについて、<u>特記事項があれば記載</u>してください（任意記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4) (5) (6)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・約束事を忘れてしまう方がいれば、お知らせなどのメモを作成して渡すなどコミュニケーションのやり方を工夫しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会資源を活用するための制度を利用者に先んじて理解していない場合がある。わかりやすい冊子などを作成して用意すべきと認識しています。
--	---	--

7 領域の取組み状況項目 2 (評価対象領域 2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供)

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>利用者の希望や意見のホーム運営への反映、個別支援計画の策定</u>について（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(7) (8)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の自己決定を促すよう支援を行っています。実現に向けて職員が選択肢を示すようなやり方でかかわり、利用者側から意見要望を言えるような関係性を築いています。 ・日頃のコミュニケーションを密に行いながら、利用者の意向を読み取り支援に活かしています。また月 1 回ホームで利用者ミーティングを行い、意見を吸い上げています。 ・個別支援計画書は、把握した意向をもとに作成しています。日々のコミュニケーションで把握したものを日誌に書とめ記録しています。 ・個別支援計画書に記載する際には、利用者に確認することからわかりやすい表記を心がけて作成し 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画書について、支援方針が急に変わった際に、内容の更新を速やかに行うことが出来ていないと認識しています。

	ています。	
<p>※その他、<u>自立支援や相談支援</u>など、意向の尊重と自立生活支援に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください (任意記入) (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10))</p>		

7 領域の取組み状況項目 3 (評価対象領域 3. サービスマネジメントシステムの確立)

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>金銭管理、不満や苦情の解決、事故・急病や災害等の緊急時の対応準備</u>について (必須記入) (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-(11)(12)(13)(14))</p>	<p>(金銭管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金銭の自己管理が難しい利用者のみ事業所で預かっています。本人と相談をして決めた金額を毎週手渡しをしています。収支の記録は設置法人本部がチェックをしています。自己管理の場合も、状況に応じて職員が小遣い表を作り居室に掲示して、お金の使いかたの目安にしてもらう支援をしています。 	
	<p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の仕組みを玄関に掲示をしています。意見箱をリビングに置いています。 ・職員は利用者からの相談にいつでも対応するため、良好なコミュニケーションに努めています。 	

	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時に適切な対応のため、医療関連フェイスシート、救急隊情報提供シートなど利用者の健康状態を記し、ファイルにまとめています。 	
<p>※その他、<u>緊急時の地域との協力関係やバックアップ体制整備や生活環境整備</u>など、サービスマネジメントに関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3- (15) (16) (17)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・設置法人内の協力医、訪問看護との密な連携を図っています。看護師は毎月事業所を訪問し、体重、血圧測定、様子観察をしています。「訪問看護記録」は看護師、事業所双方が保管管理をしています。 ・自分でできることはしてもらい、必要なところのみの支援を心がけています。共同生活であることを踏まえた、洗濯機、掃除機の使用、入浴、台所、リビング利用など時間の約束を決めています。職員は居室には原則立ち入らないので、自分で居心地よい空間を作ってもらっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の地域との協力関係構築について今後の課題としています。

7 領域の取組み状況項目 4 (評価対象領域 4. 地域との交流・連携)

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>地域との関係づくり、連携</u>について（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」4-(18)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会に入会しています。回覧板から情報を得て、希望者は地域清掃や、盆踊りに参加しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方々に事業所の存在や障がいへの理解を深めてもらうことが大切と考えていますが、積極的な関わりまでには至っていません。

7 領域の取組み状況項目 5 (評価対象領域 5. 運営の透明性の確保と継続性)

項目	努力、工夫していること (取組み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>ホームにおけるサービス提供の考え方や内容の周知、運営に関する法令の遵守について（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所のパンフレットに目的・方針・支援内容を明記することでサービス提供の考え方や内容の周知を図っています。また、重要事項説明書は分かりやすい表現をこころがけ、契約時に利用者へ説明するなどの配慮をしています。入居時に、事業所の方針を説明し、理解を得た上で運営をおこなっています。 ・コンプライアンスや倫理行動マニュアルについて記載した「県央福祉会職員ハンドブック」を入職時に全職員へ配布し、法令順守に努めています。 ・職員会議を月2回、バックアップ施設との合同会議を月1回開催しています。会議の場でサービス提供方法についての悩みや疑問、改善点について話し合い、所長等から職員へアドバイスすることでサービスの見直しに努めています。 ・日々の支援においても、申し送りを必ず行い、業務の見直しに努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者によっては、状況が日々刻々と変わっていく方もいる。その際の対応が月2回の職員会議だけでは検討や周知徹底が追いつかないことがあると認識しています。
---	--	--

<p>※その他、<u>運営理念や方針の周知、意思決定の仕組み、自己評価の実施</u>など、運営の透明性と継続性の確保に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(21) (22) (23)）</p>	<p>・法人主催の研修等への参加だけでなく、市主催の研修会、他法人との集まりへ積極的に参加するように努めています。これにより自分達の支援等を客観的に見直す機会になり支援に活かしています。</p>	<p>・非常勤職員との情報共有に課題認識があります。特に勤務が週に一度の方などにどのように伝えていくか、回覧などで伝えるとの、直接伝えるのでは大きな差があると認識しています。</p>
--	---	---

7領域の取組み状況項目6（評価対象領域 6. 職員の資質向上の促進）

項目	努力、工夫していること （取組み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><u>職員の勤務条件や職務内容の適正化、資質向上のための研修体制の整備</u>について（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6- (24) (25)）</p>	<p>・当事業所では、所長と支援課長で職務内容を協議し、その後常勤職員を交えさらに検討しています。</p> <p>・職員の資質向上については、法人主催の研修会に積極的に参加し、特に専門領域のテーマは常勤を多く参加させています。</p>	<p>・常勤職員が少ないこともあり、仕事量が偏ってしまい、常勤職員にしわ寄せがきていると認識しています。</p>
<p>※その他、<u>ボランティア・実習生の受け入れ体制整備</u>など、職員の資質向上の促進に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(26)）</p>	<p>・ホームという場を考えるとボランティアの受け入れはしていない状況となっています。</p>	<p>・ボランティアや実習生が来ることがほとんど無いので受け入れ体制については整備されていない状況と認識しています。</p>

7 領域の取組み状況項目 7 (評価対象領域 7. 日常生活支援)

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>健康管理・服薬支援、自由時間の支援や就労(一般就労・福祉的就労)への支援、家族とのホームとの関係づくり</u> について(必須記入)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」7-(27)(28)(29)(30)(31)(32))</p>	<p>(健康管理・服薬支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に1回、通所先、本人のかかりつけ医など自身が受けやすい方法で健康診断をし、健康管理に活かしています。 ・設置法人内の協力医、訪問看護との密な連携を図り、健康管理のほか、適切な通院・服薬の支援に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・薬を事業所で預かる場合、都度職員間で確認後に本人に手渡すこととしていますが、さらなるダブルチェックの徹底が課題と認識しています。
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同生活を営む上で門限を守るなど最低限のルールは決めています。利用者は自由に外出をしています。希望があれば、レクリエーションとして映画やデパートへ買い物など適宜対応しています。 ・設置法人内の通所作業所に通っている利用者は、連携が図りやすい環境があります。連絡ノートで情報を共有する場合があります。一般就労先の事業所とは利用者が通っていた通所事業所の職員が窓口となり対応をしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日中活動先が決まっていない利用者への具体的な支援方法について検討をしています。
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な困難事例を抱えて利用に至ったケースが多く、家族と協力連携を図ることが難しい状況がありますが、バックアップ施設と合同の家族の集いの案内を定期的に行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と家族の関係継続、回復に事業所が支援できることを模索しています。

<p>※その他、<u>食事や入浴、排せつ介助、整容支援、安眠支援、新聞・テレビや嗜好品の支援、利用者の行動障害への対応</u>など、日常生活支援に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・夕食は業者委託ですが、朝食は職員のオリジナルメニューで手作りをしています。さらに食事時間が楽しくなるように利用者からのリクエストメニュー（ステーキ、ラーメン、まぐろ丼など）に応え、職員が腕を振るっており、毎回利用者に好評です。誕生日は事業所で祝うか、外食をするか選ぶことができます。 ・利用者は自由に入浴をしています。入浴の順番は利用者同士の話し合いで決めています。 ・浴室、トイレ、リビングの掃除は利用者が当番を決めて行っています。 ・リビングに利用者が活けた花を飾ったり、趣味のギターがさり気なく置いてあったりと、利用者同士が寛いでいる様子が窺えます。 	
---	--	--

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)

関連領域 (1～7を 記載)	第三者評価機関からのコメント	
	取り組みを期待したい事項	事業所内の業務整理を行い、一部の職員に偏らない体制構築が望まれます
	理由	事業所も課題認識している点でもありますが、業務内容の整理、常勤非常勤等の役割分担を整理することが望まれます。現在も個々の利用者に応じた支援を提供しています。しかし、属人的な状況にあり、組織的な支援にはなっていません。業務内容の整理が出来ていないことから、業務の引継ぎに苦心したり、支援のバラツキにもつながっている状況です。職員の声にも体制整備求める声がありました。より良いサービス提供に向けた整備を期待します。
	取り組みを期待したい事項	個別支援計画書を軸としたサービスマネジメントの実現を期待します
	理由	サービス提供の基本となる個別支援計画書は適正に作成しています。作成した計画書に基づき支援を行っています。しかし、事業所も課題に挙げていましたが、急な支援変更があった際に計画書に反映されていません。この一点の改善ではなく、事業書内の職員会議やバックアップ施設との合同会議などを通じて支援を見直す機会を設けています。これらの振り返りをアセスメントシートの記載したり、会議に個別支援計画書を必携するなどサービスの軸に個別支援計画書を置き、計画後の実施、振り返りを行っていくこと期待します。
	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><ヒアリング対象者> 2名 <ヒアリングの方法> プライバシーに配慮し、希望する場合は、事業所の車内を利用しました。その他はリビングで行いました。 <ヒアリングで確認できたこと> 気さくにヒアリングに対応してくれました。職員と関係性を築き、穏やかな生活を送っている様子が窺えました。ヒアリング対象者全員がここで生活に満足しているとの回答がありました。 主な意見では下記の内容を話してくれました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(職員の対応には) ちょっと頼りないと思うことがある。 ・職員の考えが分からなくなる時もあるが、みんな優しい、いい人。 ・ここから出たいと思うこともある。 ・(個別の支援計画) 自分の希望を入れてもらっているが、自分がなかなか実行できない。(2名)