

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>「利用者が安心して利用できる事業をめざします」という理念に則り、利用者が安心してくつろげる場を作ることをモットーにしています。利用者とのコミュニケーションをとること、業務の家事より利用者を気に掛けることを優先するよう、スタッフに伝えています。</p>	<p>全体の法人理念はありますが、ホームごとの理念、目標を考えていきたい、としています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>全体ミーティングが週に1回開かれ、社長より経営環境や現状報告について話があり、経営に関わることはおおむね把握しています。参加対象はマネジャー、世話人ほか社員全員です。オンラインを使って多くの職員が参加しています。</p>	<p>自らのホームの経営状況について把握できていないことは、今後の課題です。また、軽度の利用者向けのグループホーム数はすでに飽和状態と言われており、経営環境は現在大きく変化しているといわれています。今後、社会のニーズにどう応えていくべきなのか、勉強していきたいと考えています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>会社として中・長期計画があり、グループホーム新設計画などが全体ミーティングで周知されています。事業計画は法人が毎年作成しています。事業計画には、事業目的、法人の理念、運営方針、職員体制、支援内容、年間行事予定、研修予定、避難訓練予定が書かれています。</p>	<p>中・長期計画に基づいた単年度計画を策定すること、ホームとしての事業計画を作成することは今後の課題と考えています。</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>個別支援計画を作成するため、半年に1回、利用者と面談をしてモニタリングを行い、計画の見直しを行っています。今回、初めての第三者評価を行い、自己評価も初めて行った結果、多くの気づきを得られました。</p>	<p>第三者評価、自己評価を今後も継続し、評価結果を分析してサービスの質の向上につなげていく、組織的な取組をしたいと考えています。</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)</p> <p>社長をはじめ管理職は月に1回のスタッフミーティングで方針や取組について周知を図っています。組織体制図に、管理者(社長)、マネジャーなど管理職の職務権限が明記されています。緊急時の連絡順位が、「サービス提供記録」にはさんであり、いつでも確認できます。</p>	
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>会社は、グループホームごとに世話人はじめスタッフの充足率をチェックしており、不足と分かれば、人材を募集しています。人材育成の面では、行政が企画した研修会を中心に、マネジャーが参加するようにしています。年末年始の業務には特別手当が支給されます。</p>	<p>キャリアアップや人事基準などの整備と周知は不十分なので、今後の課題です。また、スタッフの研修計画がないので、今後は階層にあわせた研修内容の検討、研修計画を策定していきたいと考えています。</p>
<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <p>苦情を寄せられたことはありませんが、利用者から相談をされた内容は、すみやかに検討し、結果を個々にフィードバックしています。利用者からの預かり金は小遣い帳に出納状況を書き、複数のスタッフで残高の確認、署名、本人も毎週確認、署名します。また、帳面の記載を写真に撮って会社に送り、情報共有しています。</p>	<p>預かり金の管理については、不備が生じないように、利用者本人の確認、複数のスタッフによるチェック、本社のチェックを通じて、今後も慎重な取り扱いをしていきたい、としています。</p>
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>家主は地元の隣接したところにお住いの方で、グループホームに対して理解があり、リフォームについても快く承諾していただきました。町内会の加入はありません。地域行事は、新型コロナウイルス感染症流行の関係もあり、参加できていません。</p>	<p>災害時などには、地域の方々からお世話になる場面が生じるので、普段からどのように地域とかわたたらよいか、検討していきたいと考えています。</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） ホームには当然ながらルールはありますが、それが単なる押しつけにならないよう、心がけています。第一にスタッフが利用者とはよくコミュニケーションをとることを大切にしています。二人部屋の利用者同士の話し合いをとりもつこともしています。一人ひとりの特性や支援方法を「ケアファイル」に記載し、スタッフによって対応方法にばらつきが出ないように工夫しています。</p>	<p>世話人としての家事業務に携わりながらも、利用者とのコミュニケーションをとることがおろそかにならないよう、これをスタッフの共通認識にしたいと考えています。</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）） 入居前の見学は、随時受け付けています。また、契約書、重要事項説明書、個別支援計画、モニタリングなど、ご本人にもわかりやすい説明を心がけています。原則的に契約時はご家族か、計画相談事業所の担当者などの支援者に同席してもらい、利用者の自己決定の支援をお願いしています。</p>	<p>利用者の理解の仕方は人それぞれのところがあるので、しっかり伝わっているのか、確認していく必要があると考えています。</p>
<p>（Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇） 利用者の嗜好等は、半年に一回のモニタリングの場や、日々の会話のなかで把握しています。モニタリング以外でも、ご本人が望めば面談をしています。食堂や居間では、スタッフが利用者の思いや願いを傾聴する「インタビュー」を必ず行うようにして、利用者の本音や悩みを聞き取るように努力しています。</p>	
<p>（Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保） 自分から積極的に意見を言える利用者ばかりではないので、「インタビュー」の場や、日々の会話で利用者の本音や意向を把握するように努めています。コミュニケーションの方法として、①まずはあいさつ、②「インタビュー」、③一緒になにかをする、たとえば、食事をなるべく一緒にとることなどを心がけています。</p>	<p>利用者とのコミュニケーションを深めることで、問題が小さいうちに摘み取れるようにしていきたい、と考えています。</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） 感染症対策として、食堂のパーティション設置、マスク、手洗いや消毒の励行、朝夕の検温を徹底しています。発熱の場合は、ご家族に迎えにきて</p>	<p>利用者の精神的な混乱や、万一の危険行動に対する対処や相談のために、精神科救急情報センターの電話番号がスタッフの部屋に掲示されていま</p>

<p>いただくか、抗原検査をして医師の指示を受けるようにしています。避難訓練は火事の場合で駐車場への避難、消火器の使い方を利用者とともに行いました。</p>	<p>す。救急、消防の119番通報は、あわてずに通報できるよう、チャート式に通報フレーズをあらかじめ記載し、掲示したいと考えています。</p>
--	---

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-(1)～(3)）

<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) 世話人業務一覧表には、時系列で一日の業務の流れを可視化しています。スタッフルームのホワイトボードには、預かり金、処方薬、キーボックスの管理について記載し、周知徹底に努めるとともに、随時内容を更新しています。緊急時対応や預かり金のチェック方法などの手順書を作成し、壁やテーブルの見やすい場所に掲示されています。</p>	<p>法人作成の各種マニュアルがホームごとに配付されていますが、十分活用されていないのが現状です。読み合わせを行い、周知していくことを課題としています。また、手順書類や本部通達を随時更新しているので、いつでも誰でも最新版がわかるように、改訂日記入や旧版破棄が必要だと考えています</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) 利用者の心身状態や生活課題の把握をより確実にしていこうと、アセスメントシートは改良を重ねています。個別支援計画はサービス管理責任者が作成しています。日頃の利用者との関わりや、世話人が記載する「現場からの声」などを基に、半年ごとにモニタリングを行っています。</p>	
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録) 業務日報と申し送り・サービス提供記録に支援内容を随時記入しています。利用者一人ひとりへの適切なケアのポイントを拾い出した「現場からの声」をファイルにまとめ、個別ケアファイルを作成しています。記録類は、スタッフルームの鍵付き書庫で保管しています。</p>	<p>個別ケアファイルは、見たい個人のページを直ぐに開けるよう、インデックスを付けるなどの工夫が必要だと感じています。また、記録書類や手順書を随時更新しているので、古いものを破棄し、整理整頓が必要だと考えています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-1-（1）、（2））

<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>（A-1-1）自己決定の尊重） 「仕事に行きたくない」の訴えにも、決断を急いだり押し付けたりせずに、利用者の意思決定のプロセスを大切にしています。2 人部屋はいわゆる振り分け型で、共用リビングから直接、各自の部屋に入れます。共用リビングにテレビがあり、視聴時間や音量についてのルールは同室者同士が話し合います。自分たちで結果に責任をもって生活できるように、利用者から相談されるまで待つ支援を心掛けています。食事の選択も利用者に任せています。ただし、血圧が高い時や偏食傾向がある時は、「それで良いのか」の問いかけをしています。</p>	<p>自立支援の趣旨を踏まえて、利用者の尊厳を大切に した支援を今後も追求していきたいとしています。</p>
<p>（A-1-2）権利侵害の防止等） 利用者を「さん」付けで呼んでいますが、堅苦しくならないような、親しみがこもったコミュニケーションを図っています。訪室時には必ずノックし、留守時には個室に入らず、禁止語や命令語を使わないなど、支援の基本を励行しています。世話人は常時 2 人体制とし、利用者も 2 人部屋であり、他者の視線のある中、偏りのない支援が実現しています。利用者全員を同等に扱う姿勢が崩れないように、個別ケアと特別扱いの違いをスタッフ間で話し合っています。</p>	<p>業務を通じて権利侵害がないように、徹底して いますが、研修については今後の課題としています。</p>

A-2 生活支援（内容評価 A-2-（1）～（8））

<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>（A-2-(1)支援の基本） 毎日夕食時間帯に、世話人が利用者の心身状態を聞き取る「インタビュー」を行っています。「インタビューの在り方」の手順書に沿って、利用者個々の訴えや希望を聞き取っています。その場で即時に対応を決めず、必ずマネジャーとも情報共有して、複数視点で実際の対応を進めています。インタビューも強制的には行わず、「相談してくれるのを待つ」態勢を示すこともあり、利用者の安心につながっています。</p>	
<p>（A-2-(2)日常的な生活支援） 朝夕の食事は、業者が配達する食材を使って、世話人が手作りしています。昼食は利用者がそれぞれ、買ったり作ったり自由に調達しています。個室は利用者自身が掃除をします。共用部分のリビング、トイレ、浴室は世話人が掃除します。利用者が共用リビングのゴミ箱へ入れたゴミを、世話人が回収しゴミ出ししています。スタッフに金銭管理を依頼する利用者もいます。金銭出納帳への記載内容を写真に撮り、本部と情報共有を図るなど、金銭管理の徹底を図っています。</p>	
<p>（A-2-(3)生活環境） 鉄筋3階建ての建物は、リフォームされ生活しやすく、明るく清潔感のある空間です。個室にはベッドとエアコンが備わり、振り分け型の2人部屋はプライバシーが確保されています。玄関を出た別室に食堂があります。特別な事情が無ければ、食堂で食事をするようお願いしています。顔を合わせ言葉を交わすことで、小さな変化に気づくことができます。コロナ感染対策として、消毒確認場所や換気などのチェックリストを作成し、食堂の壁に掲げて周知を図っています。</p>	

<p>(A-2-(4)機能訓練・生活訓練)</p> <p>日中は一般就労や就労継続支援(B型)で働く、若い年齢層の利用者が多いホームです。世話人は利用者の就労の悩みや困難さをじっくりと聞き取ることを大切にしています。相談の申し出には、食堂に人が少なくなる時間帯を設定するなど、きめ細やかな配慮をしています。将来の一人暮らしを目標とする利用者は、生活面の自立訓練に励んでいます。家事の不慣れな利用者には、掃除機をかける曜日を決めてみる、今日はシーツだけ洗濯してみようなどと働きかけています。</p>	
<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <p>現在、訪問医療を受けている利用者はいません。家族の付き添いで通院する利用者が多いです。コロナワクチン接種予定はホワイトボードに記入しています。利用者の希望により服薬管理も行っています。原則的に、一包化されたものをお薬カレンダーに入れて、スタッフルームで管理しています。口腔ケアや髭剃り等の整容への促しも、アイコンタクトを混ぜて適度に行い、利用者への押し付けにならないように配慮しています。</p>	<p>服薬管理は、間違いが生じないように今後も慎重に行っていきたいとしています。</p>
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>入居前から行っている水泳や太鼓の習い事を続けている利用者もいます。水泳教室での出来事や大会の話題をすることで、モチベーションアップになることもあります。コロナ禍により、外出の機会が減っていますが、休みの日にはバスに乗って買い物に行く利用者も多いです。</p>	<p>コロナ禍でイベントはできませんでした。ホームの皆で料理パーティーをしたいとの希望があり、ホットプレートを購入しました。コロナ禍が収束したら、お好み焼パーティーをしようと考えています。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>ホーム開設から1年3ヶ月が経過しました。ほとんどの利用者が初めて自宅以外での生活をスタートしたばかりなので、地域生活への移行は、まだ現実味がありませんが、「その日のために貯金していこう」と目標を立てる利用者もいます。就労しながら、ホームでの生活訓練を通して、一人暮らしへの自信を培っています。</p>	<p>地域生活への移行の例はまだありませんが、その際には、関係機関への情報提供など福祉サービスの継続性に配慮した対応をしていきたいとしています。</p>

<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>もともと、学校、基幹相談支援センター、相談支援相談員などを通じて、利用者の母親同士のつながりがありました。このホームも、家族の口コミで利用者が増えてきた経緯があります。家族会はありませんが、母親同士の情報交換ネットワークにマネージャーが参加して、有効活用できています。お小遣いや薬を家族が持参された時には、利用者の生活状況を伝えたり、ホームへの要望を尋ねたり、意思疎通を大切にしています。</p>	<p>利用者の母親や家族との横のつながりが強いことが、事業所の特徴です。今後も、家族との連携を大切にしていきたいと考えています。</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-3 II-2	取り組みを期待したい事項	事業計画、研修計画の適切な策定
	理由	<p>当年度の事業計画の内容が、利用者人数などのデータを除き、前年度の事業報告の内容とほとんど同じものでした。単年度事業計画は、事業所ごとに中・長期計画を踏まえて検討され、前年度の運営を振り返り、課題と対策を明らかにしたうえで策定されることが期待されます。</p> <p>また、職員の研修計画が未整備でした。職種ごと、キャリア別に研修内容を示した研修体系を作り、その上で毎年度の研修計画を策定して、計画的な受講とスキルアップを図る取組に期待します。</p>
III-2-(1)	取り組みを期待したい事項	マニュアルや手順書の有効な活用方法
	理由	<p>事業所ごとに配付されている法人作成のマニュアルは、活用が十分にされていないようです。マニュアル類は、業務の標準化の基本ですので、あらためてこれらを精査し、事業所で積み重ねてきた業務手順を盛り込むなど手直しを行いながら、全職員で周知、活用できるようにしていくことが期待されます。</p>
III-2-(1)	取り組みを期待したい事項	新旧文書の整理、書類を使いやすくするための工夫
	理由	<p>業務手順などの書類が、改訂される前の古い書類と混在しないように、整理していくことが望まれます。なお、世話人が普段、通称している名称の書類が、それとは異なるタイトルのファイルに綴じられている例がありました。スタッフ間ではわかりあっている事項ではあっても、お互いの認識に齟齬（そご）が生じないよう、また、誰が見ても確認ができるよう書類、ファイルの名称と内容の統一、整理が望まれます。</p>

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) 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> 利用者本人 2 名 (男性1名、女性1名)</p> <p>① ・スタッフはやさしいです。ちがう人でも、どんな人なのか楽しみです。 ・怖い人はいません。大丈夫です。</p> <p>② ・寝ている時に部屋に入ってくる場合があります。 ・スタッフが部屋に入ってくるかよくわかりません。</p> <p>③ ・私の話をよく聞いてくれます。 ・聞いてくれます。</p> <p>④ ・これからのことを一緒に考えてくれます。うれしいです。 ・</p> <p>⑤ ・お小遣いは自分で管理しています。 ・お金は預かってもらっています。</p> <p>⑥ ・困りごとを話すと、スタッフがすぐ動いてくれました。 ・動いてくれます。</p> <p>⑦ ・スタッフ以外には、実家の家族になんでも話せます。 ・スタッフ以外では、ホームの入居者と話ができます。</p> <p>⑧ ・熱中症になったとき、スタッフが氷のうを作ってくれました。</p> <p>⑨ ・青葉台に買い物に行きます。また、横浜へ出て、家電量販店やプロ野球ショップにも行きます。 ・一人で、藤が丘駅周辺に行きます。</p> <p>⑩ ・ここは、楽しいです。 ・ホームは、好きです。</p>

様式 4 障害者グループホーム第三者評価 評価後のコメント表

障害者グループホーム 評価後のコメント表

評価後（評価結果を受け取った後）のグループホーム「コメント」（自由記述）

評価を受けた障害者グループホームのコメント

普段気づけなかった点について指摘していただき、改めて現状至らない点について振り返ることができました。また、評価項目についても日々の支援に追われてしまい、考える事の出来なかったことについて職員間で検討することができました。

いただいた評価を基に、まずは取り組みを期待した事項について優先的に行っていき、サービスの質の向上に努めます。

また、利用者満足度調査を実施し、実際に利用者の皆さんが感じていることを職員間で共有したいと思います。記録についても、1人1人のケース記録が閲覧できるように、ファイルを作成したいと考えています。

現状、努力・工夫している点についてもより良い支援につながるようにサービスの質を高めていき、ホームで暮らしている利用者さんの生活がより良いものになる様に努めていきたいと思います。

お忙しい中、評価に来て下さりありがとうございました。