

## 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）

事業所が努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	事業所が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、「ソーシャル・インクルージョン」の他に1項目と、基本方針、職員行動指針に沿った支援を心がけています。法人のホームページや、グループホームのパンフレットにもこれらを掲載し、誰でも確認できるようにしています。職員は、日々のミーティングなどで振り返りをして、理念、方針に沿った支援が実施できているか、倫理行動マニュアルに沿った対応であるか確認をしています。理念、方針などは事務室や玄関など、職員の目につく場所に掲示されています。また、居住のリビングにも、理念や基本方針なども掲示し、利用者にも伝わるように工夫をしています。</p>	
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>社会福祉の状況や動向などは、エリアグループの管理者連絡会議にて把握しています。毎月次試算表を作成して、利用状況や収支についても把握し、職員も収支状況を報告して、職員も経営管理について意識をもってもらえるように努めています。</p>	<p>収支に気が行きすぎて、実際の支援がおろそかになる懸念があります。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>法人が作成する、中長期の事業計画があります。 (長期は5年、中期は3年) これらを基に、各事業所事の単年度事業計画が作られています。施設の事業計画は、前年度の職員からの意見や反省を踏まえ、今年度は重点課題目標が7項目掲げられています。これらを、日々のサービスの向上に繋がるように職員間で共通理解を持てるように努めています。</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>事業所では、利用者にとって、「どうすることが一番良い事なのか」を考えるとともに、本人の意思決定を促しやすいように、相談支援専門員や後見人と連携が取れるように努めています。また、「～</p>	

<p>がしたい」という本人の希望には、できるだけ実現できるように、段階を踏んだ支援計画（PDCAサイクル）を作成して、一人ひとりの生活基盤を築けるような支援と協力を心がけています。</p>	
--	--

## II 組織の運営管理（共通評価II-1～4）

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が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）            施設長は市内の同一法人のグループホームの施設長も兼任しています。職員と一緒に現場に入り、現場の状況や職員と同じ目線で支援に努めています。職員の行動で気になることが有った場合は、指導という立場ではなく、どうしてそのような状況になったかを把握して、改善に向けた話をしています。管理者は法令遵守に沿って、リーダーとしての判断、決断行っています。また、職員との面談等を通じて、職員の意向や希望などを把握出来るようにしています。</p>	
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）            職員の人材確保と育成は法人が行っています。常勤職員は、入職7年目までは計画的に研修制度が組み込まれています。施設では、研修規程、研修方針にもとづいて、職務研修、各研修に積極的に参加できるように努め、精神障害者施設に関する専門知識を学びたいと考えています。</p>	<p>人材確保は、常に行っていますが充分で無い事もあり、入職後の人材育成も大切だと考えています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）            法人のホームページや施設のパンフレットで情報公開しています。入居時には家族や本人に「重要事項説明書」を用いて、サービス内容と方針などを説明しています。また、約束事などは利用者にわかりやすく、文章表記などで配慮しています。また、利用者の金銭管理については取り扱い規程を設け、法人内の監査で取り扱いの確認行っています。</p>	
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）            地域に神社があるので、神社の清掃に参加したり、毎朝のゴミ出し時にごみ置き場の整理整頓をし、利用者が地域と共生できるように支援しています。コロナ禍の為、地域のイベントに参加することができませんでしたが、地域住民とは、何かト</p>	<p>何かトラブルがあった時に、協力してもらったり、味方になってもらえるように引き続き地位との関係性を大切にしていきたいと思っています。</p>

ラブルが発生したときなどに協力をしてもらえるように、関係作りを大切にしていきたいと思っています。	
--	--

### 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)）

事業所が努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	事業所が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)</p> <p>法人の職員パンフレット、職員倫理行動マニュアルに利用者との関わり方について明記されています。また、事業計画に今年度の重要課題と目標として、利用者一人ひとりの生活背景や、特性配慮して、丁寧に寄り添った支援を行っています。利用者の特性に応じた専門的な分野の研究、学び、現場力の向上高め・・・中略・・・職員間で情報共有できるようにします。とあり、利用者にとった支援をできるように、職員の学びも高める事が、明記されています。職員は、会議などで支援対応について行動指針を読み直し確認しています。</p>	<p>利用者との関係においては踏み込んだ態度や言葉遣いが必要な場合がありますが、それを理由に日頃の支援態度が緩んでしまう事があります。</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))</p> <p>利用契約書、重要事項説明書などは丁寧に説明して、理解が得られるように努めています。サービス提供の際には、本人の同意、確認を得てから実施しています。個別の支援計画は半期ごとに見直して、個々の状況、状態、日々の生活のなかで職員が聞き取った意向などをあわせ入居者が心地よく、生活ができるように支援しています。</p>	<p>ご家族がいない利用者が多く、後見人や相談支援専門員などの支援が必要です。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3)利用者満足の向上)</p> <p>利用者の「～したい」という気持ちを大切にしています。日々の会話の中や、面談時に把握した本人の意向をくみ取り、職員間で共有できるようにしています。レクリエーションなどは、入居者の希望を聞き、現在は外食が難しいので、デリバリーで好きな食事を楽しんでもらえるようにしました。外出や買い物の支援も積極的に行っています。</p>	<p>コロナ禍の為、外出レクリエーションが行えていません。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4)利用者が意見等を述べやすい体制の確保)</p> <p>施設内に「みんなの声」という、意見箱(苦情ボックス)を設けています。各階のダイニングは「困った時には・・・」というポスターが掲示されてい</p>	

<p>ます。苦情受付担当、解決委員が明記され、苦情受付について説明されています。職員は日々利用者とのコミュニケーションがスムーズになるように、会話を通じて信頼関係を構築し個々の意向把握ができるように努めています。</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) 施設は、住宅地の中にあり、地元の人が多く住んでいる地域です。2階建ての施設はバリアフリー構造です。職員は、利用者の安心、安全が確保できるように、年2回の消防点検、防災訓練を行っています。また、ヒヤリハット報告、事故、インシデントについて、法人ヒヤリハット委員会、グループホーム部会で共有されています。</p>	<p>ヒヤリハットの報告を躊躇する傾向があることを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)）

<p>事業所が努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)</p>	<p>事業所が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) 個別支援計画書に基づき利用者支援を実施し、職員会議等で支援内容の確認、更新、共有をしています。利用者一人ひとりの生活背景や特性に配慮して、利用者の立場を優先した支援を行っています。</p>	<p>利用者の思いや意向を汲むよりも、現状維持の支援が優先されることがあります。</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) 利用者を深く知るために、アセスメントとモニタリングを適宜実施しています。半期ごとに個別支援計画を見直し、状況にあった支援計画を作成しています。また、職員会議などで、利用者一人ひとりの課題を検討するミニケース会議を実施して、日々の利用者支援の情報共有や利用者の理解に役立てています。</p>	<p>生活が安定し、大きな変化がなく、また、変化を望まない利用者の個別支援計画は毎回似通った内容になっています。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録) 法人共通の記録ソフトで日々の支援内容を記録しています。職員は、業務や特記事項などの記載がある引き継ぎノート、業務日誌、利用者の日々の記録、ホワイトボードなどの申し送り事項を出勤時に確認しています。非常勤はPC入力ではなく、紙に記録を残しており、常勤がPC入力しています。月末には印刷して個人記録としてファイルしています。</p>	<p>常勤と非常勤ではPCスキルが違い、非常勤職員は記録ソフトを使いこなせていません。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-1-（1）、（2））

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が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） 利用者会議を月に1回開催し、利用者同士で話し合って生活のルールを作っています。利用者からやりたいことや欲しいものの訴えがあった時は、極力実現に向けて努力しています。自発的、能動的な訴えは常に肯定的に捉え、一緒に考えるようにしています。</p>	
<p>（A-1-2）権利侵害の防止等） 法人の「職員行動指針」により利用者・家族は大切な「お客様」として受け止め、より質の高い支援を目指しています。障害者の基本的人権の尊重と権利擁護に努め、礼儀を持って利用者一人ひとりに接しています。</p>	

A-2 生活支援（内容評価 A-2-1-（1）～（8））

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が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） 利用者の心身の状況、希望する生活内容を理解し、それぞれの自立度合に配慮した個別支援を行っています。出来ることは見守り、出来ないことは手伝い、一人で出来るが増えるように支援しています。また利用者が毎日安心して生活ができるようにメンタルケアを意識して支援しています。</p>	
<p>（A-2-2）日常的生活支援） 毎朝、毎晩季節感を盛り込んだ、バランスの良い食事を提供しています。休日は昼食も提供しています。朝は通所先への送り出し、必要に応じて欠席連絡など、夜は入浴支援（声掛け促し、見守り、洗髪確認など）を行っています。部屋の清掃確認や洗濯物確認を随時行い、清潔な生活を支援しています。服薬管理はホームの職員と世話人が行っています。</p>	
<p>（A-2-3）生活環境） 各居室にトイレや浴室の設備があり、自立に向けた生活環境が整備されています。適宜職員が支援し、清潔を保つようにし、換気や消毒はその都度行い、新型コロナウイルスなどの感染症</p>	

<p>対策にも取り組んでいます。</p>	
<p>(A-2-(4)機能訓練・生活訓練) 特にホームとして機能訓練は行っていませんが、日々の生活の中で出来ることはしてもらい、出来ないことを一緒に行い、支援することで生活訓練としています。引きこもりがちな利用者には散歩や買い物を勧めるなどしています。金銭管理については、自己管理ができる利用者や家族、成年後見人、あんしんセンターが関わっている利用者や、銀行まで付き添う利用者もあり、さまざまですが、本人の希望に沿った支援を行っています。</p>	
<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援) 健康管理などきめ細かな配慮を行い、年1回健康診断の受診を促しています。規則正しい生活習慣をするために、生活習慣病や肥満対策のための知識を学習し、実践しています。また、通院同行を行い、利用者のための情報共有を主治医とも行い、助言を受けています。薬の飲み忘れが無いよう世話人、職員で服薬管理をしています。毎月1回法人の訪問看護師による面談を実施し、利用者の健康状況を確認しています。</p>	<p>専門的（医学的）な知識の習得は課題です。</p>
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援) 通所施設の利用、商業施設への買い物同行、地域の各種カルチャー教室への見学など、社会参加の機会を提供しています。コロナ禍の影響で、外出や余暇活動が自由にできませんでしたが、室内で少人数でも楽しめるクリスマス会、季節のイベント、好きなものを出前で注文して食べる夕食企画、誕生日会などを行いました。</p>	<p>継続的な社会参加活動が必要です。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援) 地域で単身生活を望む利用者がいれば、その希望に全面的に応え、実現に向けた支援を行う体制です。障害者連絡会や事業所連絡会に積極的に参加し、また、近隣の地域住民の方にも地域貢献ができるようなイベントや清掃活動に取り組んでいます。地域の防災訓練に参加し、有事</p>	<p>ホームで安定した生活を望む利用者さんやご家族がほとんどです。</p>

<p>の際には協力できる関係構築をしています。防災訓練も年2回以上、そのうち1回は夜間に実施します。</p>	
<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)      情報共有や連携に支障のないご家族とは随時支援について共有しています。</p>	<p>虐待などの事情や、他界されているなどの事情がある為、家族会等は開催していません。</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-4	取り組みを期待したい事項	利用者が地域と共生に努めているだけでなく、施設の専門的な知識を地域に提供すること
	理由	施設では、地域の清掃活動などにも参加し地域との関係性を大切に考えています。そして、何かトラブルがあった時に地域の方に協力していただける関係性を築けるように考えています。近頃は、引きこもりなど家庭でどのように対応すればよいか、難しい問題も身近に起きていますので、精神的な悩みを持つ家庭に対して、施設の持つ専門的な知識、情報提供を出来る方法で地域支援として、地域への貢献につなげる事を期待いたします。
Ⅲ-1-(5)	取り組みを期待したい事項	職員がヒヤリハットの報告を控えてしまうので、ヒヤリハットの顕在化が自己の未然防止につながると言う本来の目的を職員に周知すること
	理由	ヒヤリハットは、事故を未然に防ぐための、手立てとしての取組の一つです。しかし、ミスをしてしまった事を注意された時に感じる自己否定感、ミスを自分自身で責めてしまうことは誰にでもある事だと思われま。その事故を回避するためにも日常的にヒヤリハットを見つけに行く意識を持ち、事前に予想をつけられる習慣を持てるように、本来のヒヤリハットの目的を職員に周知されることが望まれます。
	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>&lt;ヒアリング対象者&gt;            利用者本人3名(男性1名、女性2名)</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧、優しい、心配してくれる</li> <li>・してくれます。</li> <li>・わかりやすく話してくれます。</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大丈夫。</li> <li>・布団とか勝手に触らない。</li> <li>・了解を得てから入っています。</li> </ul> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外出の時友だちと外で食べる。心配な事は●●サンに相談します。</li> <li>・仕事が楽しい</li> <li>・相談します。スタッフは相談に乗ってくれます。</li> </ul> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞いてくれます。話をしきめたりしています。</li> <li>・ありません。バス旅行、箱根、ケーブルカー、サファリパーク行きたい。</li> <li>・買いものにゆくことについて、一緒に考えました。</li> </ul> <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分でも、レシートを持って使い過ぎないように気を付けています。相談する時もある。</li> <li>・レシートを持っている。見てもらう。</li> <li>・お金は、自分で管理しており、スタッフと一緒に確認しています。</li> </ul> <p>⑥</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時々聞こえる、叫ぶ声が嫌いです。相談すると聞こえない。</li> <li>・そうじして手伝って欲しい。くれない。ありません。</li> <li>・困りごとがあったら、すぐ相談し対応してくれます。</li> </ul> <p>⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お友だちに相談します。相談されます。</li> <li>・お友だちに相談します。</li> </ul> <p>⑧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・心配して、すぐに聞いてくれます。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 元気、聞いてくれる。</li><li>• 具合が悪い時は。すぐに気が付いて対応してくれます。</li></ul> <p>⑨</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 自分一人やお友だちと買い物にでかけています。好きな事ができています。</li><li>• 納豆、シャンプーを〇〇さんと買いに行きます。</li><li>• 一人で買い物に行っています。</li></ul> <p>⑩</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 自由にできて、楽しい。〇〇さん優しい。オムライスが好きです。</li><li>• 楽しい。お肉の時間が楽しい。甘いものは嫌い。</li><li>• 食事をしている時間が好きです。</li></ul>
--	---