

## 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>法人の基本理念・方針のほかに事業所としても「自慢したくなるような」魅力あるホームを目指すことなど、運営方針を明文化しています。</p> <p>これらの周知については理事長の年頭所感や所長会議の報告を兼ねて職員会議などで説明の機会を設けています。</p>	<p>勤務シフトの関係で、会議に出られない職員への周知が課題です。議事録の回覧やデータの閲覧では伝えきれないことも多く、所長としては、各職員が安心して働くことができるように対面で丁寧に伝えたいと考えています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>法人全体の経営動向に関しては所長会議・事業計画・事業報告などで把握しています。</p> <p>事業所に関しては毎月の試算表を通して具体的な数字を把握・分析し、事業所として求められている福祉ニーズをどのように実現できるかを考えています。</p>	<p>週末帰宅や長期帰宅は利用率におよび経営に影響します。利用者が家族との大切な時間を過ごせるようにサポートして経営維持が課題となっています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>ホームの事業計画は毎年3月の職員会議にてホームとしての方向性を話し合い、その後更に常勤の職員間で話し合った上で作成しています。</p> <p>常勤はハーブの里のほか、階下の短期入所や隣接する同法人の2つのグループホームに計7名おり、所長はこれらの長を兼ねて調整しています。</p>	<p>事業計画については、新しい職員が理解できるように、いかに説明の機会を多く設けるかが課題です。</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>他の施設の間で常勤職員間で協力しあい、職員不足・超過勤務の解消や・休日の確保に向けて業務の効率化や働き方改革に力を入れています。</p> <p>常勤はいずれの事業所も相互に担当し、サービス管理責任者も複数の事業所を担当することで風通しのよい職場づくりにもつながっています。一方、非常勤職員は事業所のスペシャリストを目指して業務にあたっています。</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>所長は、常勤・非常勤に関わらず、職員との話し合いを基本として業務を行うことが重要であると考えています。所長は日々の活動の中で、職員の話を聞くこと、職員に話をする事等を心がけ、「当たり前のことを当たり前のようにする」努力を職員に伝えています。</p>	<p>週末のみ勤務する職員は、勤務職員が一部の職員同士となりがちで他の職員と話し合う機会も限られています。今後、週末勤務の職員に向けては、支援の考え方や方法等についてサポートの工夫が必要であると考えています。</p>
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>人材の確保については法人が一括して行っています。アルバイトの大学生は長年にわたり、先輩から後輩へとアルバイト業務を引き継ぎ、中にはそのまま就職に至った大学生もいます。そのほか職員からの推薦も重要な人材確保の手立てとなっています。</p>	<p>人材確保に向けては、人との縁を大切にすることや、経験談を交えながら仕事の面白さや醍醐味などをアピールする機会をいかに作りだすかが課題であると考えています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）</p> <p>法人は理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画や報告、予算・決算情報をホームページで公表しています。</p> <p>事業所では、職員会議において、事業所の経営状況を随時職員に報告し周知しています。また、法人のホームページを活用しグループホームの生活の様子などを発信しました。</p> <p>1階で行うショートステイは述べ180名近くの利用あり、グループホームの利用につながっています。</p>	<p>グループホームの生活について、ホームページでの更なる情報発信が課題です。</p>
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>自治会に加入しており、自治会主催の防災訓練や救命救急講習・地域清掃や廃品回収に参加しています。そのほか、夏祭りの手伝いや冬の積雪時には近隣の雪かきも行いました。</p> <p>近隣の方とはできるだけコミュニケーションを図り「近所づきあい」をする様に心がけています。</p>	<p>近隣は高齢者の多い地区であり、災害時の場所の提供など、地域に対するバックアップも念頭に、地域との協力体制の整備が課題です。</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）</p> <p>法人の倫理行動マニュアル・倫理行動綱領・職員ハンドブックに、利用者を尊重する姿勢が明示されています。</p> <p>倫理行動マニュアルにおいては人権への取組みとして体罰の禁止、差別の撤廃、プライバシーの保持、人格の尊重などが挙げられています。</p>	<p>倫理綱領や倫理行動マニュアル等による職員の学びや振り返りをいかに繰り返し行うかが課題と考えています。シフト勤務も勘案し、全職員が学びの機会を得られる研修や勉強会の計画的な実施の工夫が課題です。</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>サービスの提供にあたっては、ホームの見学や体験利用、写真やパンフレットを用いた具体的な説明により同意を求めることとしています。</p> <p>利用促進に向けては所長が家庭訪問をし、家族・親族を交えて説明を行うなど、個々に応じた対応を地道に行ってきました。また、利用者には多くの支援者が関わることを望ましいと考えており、外部のサービスを用いる場合には、当該サービス提供者から説明を受けられる様にサポートしています。</p>	<p>家族が元気なうちに成年後見人制度の利用が開始されることが望ましいと考えています。利用に至っていない家族には、今後もアプローチを継続し、いかに理解を求めるかが課題です。</p>
<p>（Ⅲ-1-（3）利用者満足度の向上）</p> <p>行事前後の利用者ミーティングの場面や必要に応じてサービスに対する希望などについて利用者への聞き取りを行っています。</p> <p>日頃の利用者との会話や、食事の食べ方、表情などにも利用者の意向や希望など重要な情報が含まれており、満足度把握に活かしています。観察の視点を職員会議の場などで共有し、支援の質を問いながら利用者満足度の向上に努めています。</p>	<p>利用者満足度の向上に向けて、全職員が、利用者から発信される情報を集め、必要な情報発信ができる「専門性の向上」が課題です。</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>聞き取る職員によって利用者の意見が変化することもあるため、複数の職員で意見の集約をし、周知しています。職員以外の関係者が聞き得た意見も共有しています。</p> <p>苦情解決のしくみについては、法人の「苦情解決に関する規則」を基にして、対応を図っています。</p>	<p>利用者の意見等を把握し組織的な対応を図るためには、個々の利用者に応じたコミュニケーション探り、共有化することが大切であると考えています。そのためにいかに職員間の十分な意見交換の場を設けるかが課題です。</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)</p> <p>自治会主催の防災訓練に参加しています。ホームの昨年度の避難訓練はホーム内火災と大規模地震を想定で実施しました。</p> <p>防災計画には避難訓練のほか、防災器具の保守点検や3日分の備蓄非常食、飲料水のチェックと入れ替え、3日分の備蓄服用薬、処方箋のチェックと入れ替えなどが計画されています。</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)</p> <p>利用者支援は、法人の理念・基本方針・使命・職員行動指針の理解に基づいて行い、繰り返し周知する機会を設けています。</p> <p>職員には具体的に分かりやすく伝える様に配慮しています。</p>	<p>全職員に浸透させるべく、計画的に繰り返し周知することが課題です。</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)</p> <p>アセスメントに基づき、利用者のニーズを反映した個別支援計画を策定しています。</p> <p>個別支援計画を踏まえ、チームワークにより最善の実践を展開するための支援を行っています。</p>	<p>常勤・非常勤など勤務形態等に関わらず、全職員が各利用者の個別支援計画を理解し、職員間で支援に関わる必要な情報共有が円滑に行われるしくみづくりが課題です。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>現在は主に手書きで日誌や記録を作成しています。</p> <p>法人の個人情報保護規程を根拠とし、利用者の記録の保管や情報提供等を行っています。</p>	<p>記録が手書きであるため、情報共有の困難さが課題となっています。今年11月より法人で新たな記録システムを導入予定で、記録ソフトの入力時には、個別支援計画の確認が可能となり、情報の共有も容易です。</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>利用者の希望や意見を日々の支援を通じて把握するように努めています。関係事業所と連携等を通して広く状況把握するように努めています。</p> <p>個別支援計画の策定について、家族・通所先の担当者への聞き取りを行い、関係者の共通認識としています。必要に応じて計画の見直しも行います。</p>	<p>緊急事案発生には、日中の施設等関係事業所や後見人等に同席してもらい、幅広い協力者の意見も取り入れていくことを視野に、連携関係を構築していく仕組みが課題です。</p>
<p>（A-2-(2)権利侵害の防止等）</p> <p>職員会議等で虐待の事例等を題材として話しあっています。当事業所内ではどのような場面で起きえるかを想定して支援の振り返りの機会を設けます。虐待防止法の内容を確認して、職員の気づきを促し支援の見直しをしていきます。</p> <p>法人では「正しい声掛け」「行動指針」「身体拘束」「虐待防止」等のDVDを作成し、職員で回し観して研修しています。日常の支援の中で思わず出ってしまった言葉等による権利侵害については、所長が具体的にどう悪かったか伝えるようにしています。</p>	<p>職員の間には温度差があり、自分の施設は大丈夫だ、と思っている人もおり、当事者の幅を広げた場面を想定して対策を検討する事が課題です。</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>主に職員会議や連絡ノートを通じて職員間で共有しています。対応の難しい事例が発生した場合には、直ちにその日に勤務の職員同士で話し合い、共通認識を持って対応するようにしています。</p> <p>夜勤体制も近隣の3施設の夜勤者三人と夜8時に顔合わせをし、相互協力体制をとっています。一人体制の日もあり、判断に迷いが生じる時は、常に常勤職員とも電話やネットで連絡はとれるようにはしています。</p>	<p>一人体制の場合でも十分な対応がとれるように、支援者にあった職員のスキルアップも早急な課題です。</p>

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>個別支援計画に基づいて基本的な支援は行われています。複数の職員が関わることで、緩慢とならず、その都度話し合いながら支援に携われることは強みになっています。</p>	<p>全職員が個々の利用者の支援計画に触れることが無く、意識だったモニタリングがされてきませんでした。記録管理ソフトの導入で職員は入力時に個々の計画と触れる機会も増えるため、支援に対しての考え方のすり合わせを行うことが課題です。</p>
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>グループホームの利用者は、建物内を自由に行き来できます。食事や朝の時間などは、ホームとショートステイの方がリビングで過ごしています。</p> <p>利用者間の無用な生活上のトラブル等を避けるためにもルール作りが必要ですが、実際に不定期ながら事あるごとに利用者ミーティングで話し合い、自分たちの暮らしについて考える機会を作っています。</p>	<p>利用者ミーティングでは意見を言える人に引っ張られてしまう傾向もあり、公平な支援者の力量を高める必要があります。また決められたルールと現状とを整合させる力量も必要と考えています。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>利用者の偏食等への対応等としてそれぞれのペースを守りながら、主体的に行っていくことを優先しています。</p> <p>生活の場であるため、急激でなく地道に長いスパンで考える必要もあると考えています。良かれと思っても職員がやりすぎないことも必要で見守りに徹する、一旦引く等のマイナスの支援も時として取れるよう配慮しています。</p>	<p>職員間で統一の支援のために、支援の在り方と利用者の意向のバランスに関しては常に話し合っ決めていく必要があります。</p>
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>看護師の健康観察などをはじめ、個々の利用者の状況に合わせて通院同行・カンファレンスなども行っている。日中施設との連携なども生かされており、日中を通して健康観察が出来る。</p>	<p>利用者個々の緊急時の対応が一部の職員に集中しているため、新しい職員にも対応ができるようにすることが課題です。適切な食事量・内容の確認・記録といった日常支援のレベルアップも課題です。</p>
<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>毎日の通所以外にもガイドヘルパーの利用・自治会の行事への参加等も行っています。また開所から毎年利用者さん全員と職員で旅行に行っています。最近は2泊3日の旅行に行くことになっています。積極的に外に出ていく機会を大事にしています。</p> <p>利用者によっては、東京大学や市の主催の人権フォーラムで「グループホームの生活について」</p>	<p>外出や移動の支援については主に常勤職員が行っており、すべての職員が関わるものが課題です。</p>

<p>の講師として参加、本人活動への参加なども協力しています。</p>	
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>利用者家族とはカンファレンスなどにも積極的に参加しています。利用者の地域生活においてそれぞれの立場で感じていることを共有するとともに利用者本人が目指している生活に向けてどのようなことができるのかを一緒に考え、連携し、協力しています。</p>	<p>建物の建て替えや、利用者の思いも含めて、地域生活への移行の問題を総合的に捉えていくことが課題です。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>日々の業務の中で家族が判断の必要な時やお知らせする必要があるときには家族等に連絡を取っています。週末に自宅に帰った場合には、家庭での様子を把握して情報の共有を行っています。利用者の状況だけではなく、家族の困りごとにも丁寧に拾うようにしています。</p> <p>年に数回、利用者・家族・職員で一緒に余暇を楽しむ日や休日に気軽にホームに来ていただけるようなサロンを開催しています。交流によって横のつながりも出来、ホームで暮らす利用者への理解が広がり大きなトラブルにつながりにくくなっています。</p>	<p>利用者及び家族の高齢化に伴い、意思疎通が難しくなる中で状況を理解してもらうことが課題です。また、家族を交えたサロンや旅行などの参加を親だけでなく兄弟等にも広げてゆく必要があると考えています。</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	
III-2 A-1-(2) A-2	取り組みを期待 したい事項	職員間の情報共有による支援力のアップ
	理由	<p>支援を行なう職員の間での情報共有の在り方は、いままで個別支援計画について常勤職員の間でのみ共有されていました。また、職員の入れ替えもあり、非常勤職員の方が在籍年数も多く利用者との馴染みも深いこともあり、日常の支援の視点や支援の在り方、または身体拘束や権利擁護といった点で常勤職員と非常勤職員の間で理解に温度差が出来てしまいました。</p> <p>現在導入が進められている記録ソフトは入力時には、個別支援計画の項目が見えるものとなることもあり、システム導入に併せて、個別支援計画や支援の視点の共有が全職員で図られ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	
	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>&lt;利用者調査の対象&gt;            3名の利用者にヒアリング調査を行いました。</p> <p>&lt;利用者調査の方法&gt;            一人ずつヒアリングを実施。</p> <p>&lt;利用者調査の結果&gt;</p> <p>①・スタッフは乱暴な言葉遣いや態度をすることはありません。</p> <p>②・スタッフは私の部屋に勝手に入り、無断で私の持ち物を触ることはありません。</p> <p>③・食事や入浴、ほかの利用者との関係について、私からスタッフに相談することはありません。            ・スタッフは私の意見や希望を聞いてくれません。</p> <p>④・スタッフは私の生活の目標や計画について私の意見をききながら、一緒に考えてくれているかは分かりません。            ・一緒に考えてくれません。</p> <p>⑤・スタッフにお金を預けていますが、お金の使い道や使った金額などを毎月報告してくれているかは分かりません。</p> <p>⑥・ホームの暮らしについて、嫌なことや困りごとをスタッフに相談しません。            ・ホームの暮らしで困りごとはありません。</p> <p>⑦・スタッフ以外にホームでの困りごとを相談できる人はいません。            ・相談はしません。</p> <p>⑧・スタッフは私が具合の悪い時やけがをした時、病院にも連れて行ってくれます。            ・分かりません。</p> <p>⑨・私は好きな時に外出したり、買い物に行ったりホームで好きなことができます。            ・ガイドヘルパーさんと出かけたり、部屋でTVを見たり、音楽、CDを聴いています。</p> <p>⑩・私はスタッフから大切にされているかは分かりません。ホームでの暮らしは楽しく、ちょっと好きです。            ・大切にされていると感じます。ホームの暮らしは好きで楽しいです。            ・この施設にも職員の対応にも大変満足していますし、ここにずっといたいと思っています。</p>