

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>理念・方針は法人と同一で、共生社会を目指すことや人権尊重、サービスの質の向上を目指すなどを掲げています。職員は入職時や研修、職員会議で折に触れて確認しています。リビングの壁面に掲示しています。</p>	<p>理念・方針は掲示していますが、文字が小さく読みづらいという声があります。日常的に目につくような掲示をしたいと考えています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>利用者の日常生活への支援から本人の心身状況を深く把握しています。認定調査時には一人ひとりの状況を的確に伝え、区分を上げるなど利用率の向上を目指しています。行政や関係機関、法人から障害者福祉制度の変更や地域の福祉情報を把握しています。地域の現状では、グループホームへの入所希望者は常にいます。</p>	<p>ホームのカラーに合う利用者を求めるのが課題と考えています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>単年度の事業計画は、法人が策定した中・長期の計画のビジョンを踏まえ、前年度の振り返りを行い、新年度の計画を策定しています。職員会議で、事業計画の実施事項について説明し、実行に取り組んでいます。月2回開く職員会議で事業計画について説明しています。</p>	<p>非常勤職員が多く、十分な浸透が図れていません。特に財政面での浸透が大切と考えており、職員全員に対して繰り返し伝えることが大切と捉えています。</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>職員会議を開催し、利用者一人ひとりの支援における課題の明確化と、本人の特性に合わせた支援について話し合っています。また、イベントやリクレーション、交流会、散歩など、様々な企画で利用者の満足度を高めています。単年度事業計画や短期的な課題には対応しています。</p>	<p>中・長期的な課題に対する設定や対応はできていないので今後の課題と捉えています。</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>所長は職員会議でホームの経営管理に対する方針や取り組みを説明しています。職員との日常的な情報交換を密に行い、現状を適切に把握し、管理者としての判断や指示を行い、ホームの管理運営を推進しています。</p>	<p>所長は2か所のグループホームを兼任する管理者であり、不在になることがあります。緊急時の体制を整えて対応していますが、予算と人員配置で難しい面も考慮した対応が課題です。</p>
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>常勤職員は3名、非常勤14名の体制で配置し、シフトを組んで運営しています。職員会議にはほぼ全員が参加し、また、法人の研修や外部の研修に積極的に参加しています。職員間の関係は良好で、支援に意欲的です。</p>	<p>非常勤職員が高齢で、勤務時間が短く、人手不足になることもあります。今後は人材確保が課題です。また、研修について職員により偏りが出ており、職員育成のため参加状況に工夫が必要と捉えています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）</p> <p>法人のホームページで理念や基本方針、事業計画・報告、予算・決算等を公表しています。平成27年度及び本年度第三評価を受審しています。苦情解決制度やその内容について公表しています。外部の専門家による監査を受けています。</p>	<p>ホームを紹介する独自のパンフレットがありません。パンフレットや広報紙等の発行により、地域にあるグループホームとして、その存在を多くの方に知ってもらいたいと考えています。</p>
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>町内会に加入し、地域の夏祭りや防災訓練、清掃活動に参加しています。自主的に駅で共同募金の街頭活動を行っています。買い物や通院などの日常的な活動についても地域の社会資源を利用するように勧めています。</p>	<p>現在ボランティアの参加はなく仕組みも作られていません。余暇活動に協力してくれるボランティアを募集したいと考えています。地域の方との交流にもなり、心豊かに充実した時間が過ごせるようボランティアの募集に取り組み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)</p> <p>基本方針には人権の尊重、職員行動指針には人間尊重主義を定めています。倫理綱領には利用者の生活全般に関わるプライバシーの守られる環境を維持するとしています。法人の研修本部による人権研修や利用者主体、虐待防止の研修が行われています。入職時にはすべての職員が基本理念や方針、倫理綱領や行動指針等の研修を受け、福祉事業に関わる基本的な姿勢を学んでいます。</p>	<p>入職後の外部研修や専門的な研修を深める段階では、職員により研修への参加状況への偏りがあり、参加されない職員への対策が必要と考えています。</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))</p> <p>見学希望者を受け入れ、説明や案内をしています。サービスの開始時にはルビをふり、優しい言葉を使った重要事項説明書や利用契約書を読み説明しています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>月1回、定期的に利用者会議を開催し、利用者が主体となって自分たちの生活について話し合える場を提供しています。入浴や食器洗い、食事メニューの希望、イベント企画等、各種の要望や意見を出し合い、利用者の満足度を高める取り組みにしています。</p>	<p>一部の職員がシフト等により利用者会議や職員会議に出席できないケースもあり、会議の内容について職員間で行き渡らない面もあります。職員間の情報共有や意見の一致が図れる工夫が必要と考えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保)</p> <p>苦情や相談を受ける制度があり、契約書に記載され、説明をしています。日常的に利用者の相談や悩みに個別に対応しています。言葉で伝えにくい場合は、「みんなの声BOX」に書面で入れることが出来るようにしています。法人が作成した苦情解決の制度についてのマニュアルがあります。</p>	<p>法人作成マニュアルが活用されていません。現在ホームの現状に合うマニュアルの整備をしています。職員が使いやすいマニュアルにしたいと思っています。</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)</p> <p>事故やヒヤリハットについては職員会議で振り返りを行い、事例を掲示し安全への意識を高めています。感染症については手洗いやうがいの励行など日常的に行っています。防災訓練は夜間を含めて年4回実施しています。AEDの設置があります。法人発行の「職員ハンドブック」には危</p>	<p>現在、ホーム独自のマニュアルの整備をしています。職員への周知と活用が大切と考えています。</p>

機管理や感染症対策、災害対策等のマニュアルが整備されています。	
---------------------------------	--

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） 職員は入職時に法人が作成した危機管理、個人情報、衛生・安全管理・苦情処理等の各種マニュアルについて研修を受けています。職員の定着年数も長いので職員の経験で事業所独自の対応をしている事も、日常的にOJTで伝えています。</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） 入居の際に、本人、家族、後見人から聞き取りをして、入所時の面談記録や基本情報を個別のファイルで管理しています。個別支援計画は必要に応じて利用者の状況を踏まえて目標、課題を明確にして、モニタリング記録票を参考にして目標の設定をしています。経験に基づいた支援計画ではなく、客観的な評価ができるようにしています。日々の利用者とのコミュニケーションを大切に、計画などに対しての進み具合、本人の感想などを聞き取っています。</p>	
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 事業所で扱っている個人情報の利用に関しては、契約時に個人情報保護の同意書を交わして確認しています。また、個人情報保護規程を定め、職員に情報の取り扱いに関して周知させています。</p>	

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（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>職員は、権利擁護、利用者主体、自己決定を題材とした研修に参加するなどして、その意識をもってサービスに取り組んでいます。事業所では、利用者が自分たちに意見要望を話し合う、利用者会議を設けています。この会議では利用者同士が意見を出し合い、ルールを決めて、掲示をすることもあります。このように、利用者が自分で決める、自分の気持ちを伝え、相手のことも考えられるように職員は支援しています。</p>	
<p>（A-1-（2）権利侵害の防止等）</p> <p>利用者と職員は家族のようにリラックスしながら話をしたり、冗談を言うなど良好な関係ですが、部屋に入る時の断り、ノックなどは必ずして、利用者の尊厳を大切にしています。法人のグレーゾーン研修によって、利用者と職員のやり取りを客観的に見て、人権侵害になっていないか、自身のサービスに置き換えて振り返りをしています。職員は個人の尊厳に対して、意識をもって利用者に接しています。</p>	<p>利用者に接し付き合いが長くなると職員は気が付かないうちに、気軽すぎる対応になってしまっていないか、疑問をもってミーティングで話合うこともあります。対応方法を深く掘り下げる事も必要と感じています。</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>日常の支援は、個人の主体性、意思を尊重して、利用者の自立に結びつくように、その人に見合った進め方をしています。個別の利用者意向の把握に関しては、年2回のモニタリング面談を行っています。そして、モニタリング計画表、個別支援計画書の作成をしています。利用者全体の意向に関しては、利用者会議、利用者アンケートを行い、把握に努めています。所内のレクリエーション等は利用者間で役割分担し、計画し、実行しています。</p>	

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>職員は利用者の～ができないという見方ではなく、～ができるという部分に目を向けています。そして「具体的到達目標」の設定は本人が主体的に考えている気持ちを肯定的に受け止めて支援しています。日々のコミュニケーションの中から、利用者が課題と思っていることを引き出して目標設定から支援計画に取り組んでいますが、実際の姿と計画がかけ離れることがないように心掛けています。</p>	
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>入居の際にはホームでの生活については、重要事項説明書で説明しています。自分でできることはなるべく自分でするように支援をしています。ネット回線を使用する利用者もいるので、事業所内にプライベート回線を設けています。部屋などの掃除は個人に任せています。状況によっては職員がさりげなく、掃除をすすめるなどしています。</p>	
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>利用者の中には将来に向けて、一人暮らしをしたいなど様々な思いを持っている方がいます。その為に、何をすることが大切か本人と話合っ、課題を決めて訓練に取り組んでいます。一例としてお金の使い方を学び、お小遣い帳を付けたり、自分で使い方を管理する訓練をしている利用者もいます。このように、職員は本人の目標に沿って、相談や助言をして、計画を立てて支援をしています。利用者の意識啓発になるように、失敗があった場合はどうすればよかったのか、など一緒に振り返り利用者にも無理のないペースでトレーニングを実施しています。</p>	
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>月に1度の訪問看護のバイタルチェックを受け、その際に利用者は自身の健康相談をすることができます。アレルギー体質や慢性疾患のある利用者に対しては、健康状態を支援日誌に記録しています。日常的にも、利用者の体調、行動の変化を職員は見逃さないように配慮しています。利用者の服用する薬は職員が管理してい</p>	

<p>ます。薬は飲む時間帯に分け、お薬カレンダーを用意するなど、どの職員が見てもどの薬を利用するかわかりやすくなっています。</p>	
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>法人の横浜バイエリア7つの事業所では、「いのちの学習会」と称して、3か月に1度、勉強交流会を開催しています。この学習会では、事業所間の利用者が集い交流することで、他者とのコミュニケーションを通じて、自立への取り組みの一つになっています。また、正装で食事をしたり、クリスマスディナーを兼ねたテーブルマナー講習等も行い、社会人としての行動を経験する機会もあります。</p>	
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>職員は、利用者一人ひとりに関して、日中の活動場所、余暇活動、興味のある事などを把握しています。利用者は、近隣のショッピングモール、映画館、ファミリーレストランなど地域の資源を利用しています。外出の際はガイドヘルパーと出かけたり、希望に沿ったイベントや集まりがあった場合は参加できるものに対しては、できるだけ参加するように支援しています。</p>	<p>事業所は自治会に参加し、掃除の回覧板が回ってきますが、地域の方と一緒に活動する機会はありませんと認識しています。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>利用者の家族には、定期的に連絡（年1度程度）をして、必要に応じてコンタクトを取るようになっています。相談支援センターとの取り組みの連絡や、病院への付き添いをお願いすることもあります。家族との連携をとれず後見人などがその役割をしていることもあります。家族の協力を仰ぎたい場合もありますが、関わりの距離を適度に保つことが必要であり、実際には事業所が家庭の役割を担っています。</p>	<p>密に連携をとれる家族は少なく、後見人を交えた対応が課題です。</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	取り組みを期待したい事項	ホーム独自の中・長期計画の策定が期待されます
	理由	法人の中・長期計画は現在作成中です。グループホームでも中・長期的な事業の展望の基に、単年度の事業計画を作成することにより、目標を計画的に推進でき、明確にサービス向上を目指せます。ホームの状況に応じた中・長期計画の策定が期待されます。
I-3	取り組みを期待したい事項	職員及び利用者に対して事業計画の周知を期待します
	理由	スケジュールや実際の活動については職員会議や利用者会議で報告や説明をしていますが、職員・利用者に対して事業計画の目的や方針、重点項目、業務、行事計画、地域貢献等の年度計画全体の共通認識、周知が十分でないと思われま。事業計画の周知を図り、利用者や職員の意識や意欲が高まり、質の向上が図れると考えられます。
A-2-7	取り組みを期待したい事項	地域へ向けての情報提供、貢献活動の検討が望まれます
	理由	地域の福祉施設として、事業所ができる事を発信されることで地域と共生する一旦を担えるのではないのでしょうか。事業所は AED の設置があります。AED の設置場所として自治会経由で地域住民へ伝えてもらうことで、非常時の救命救急へつながることも考えられます。情報を開示し事業所を知ってもらうことで、協力関係の構築も期待できます。自治会活動への参加や情報を伝える事により、地域と連携を図り共生していけることが期待されます。

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) <input checked="" type="radio"/>①ヒアリング調査(本人) <input type="radio"/>②ヒアリング調査(家族) <input type="radio"/>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 職員は、皆丁寧な言葉です。叱る時はちゃんとしてくれるから凄いなと思っています。乱暴ではないけれど厳しい職員もいます。</p> <p>② ノックして、要件を言ってくれます。用がない限り入ってきません。勝手に物を触ったりしません。</p> <p>③ 意見を聞いてくれます、話を断られたことはないです。アレルギー食に対応してくれて、安心して食べることが出来ます。</p> <p>④ 一人暮らしがしてみたいです。いつも夜食を作ってもらっているから自分で作りたい。年に一度計画についての意見を言う機会がありません。</p> <p>⑤ お小遣い帳をつけています。後見人さんと一緒にお金の使い方を勉強しています。お金は自分で管理しています。</p> <p>⑥ 困ったときは職員に相談しています。相談に乗ってくれて、どうすればよいかを教えてください。</p> <p>⑦ 後見人さんにはたまにします。楽しいからあまりない。相談できる人がいます。</p> <p>⑧ 体温計で熱を測ってくれて病院にいきました。夏風邪の時は水枕をしてきました。</p> <p>⑨ 買い物はガイドヘルパーと行きます。ホームでみんなとレクで鎌倉に行きました。</p> <p>⑩ 大切にされていると思います。楽しいです。自由な時間も持てるし、仕事も楽しいです。</p>