

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>運営法人の理念・基本方針は、ホームページで公開しており法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることが出来ます。職員採用時の入社時研修で理念を始めとし、各種ルールを記した「職員ハンドブック」を配布し説明しています。また、職員室に理念、基本方針を掲示し周知を図っています。</p>	<p>職員室に理念や基本方針を掲示していますが、日常的な認識が必要な為、今後職員会議等を通じて適宜、共有の機会を設けていくことを課題としています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>本部作成の詳細に分析された月次決算資料にてホームの経営状況を把握し、利用者の推移、利用率等の分析を行い課題に対処しています。相模原市の事業所協会の会合に毎月出席し地域情報を得、また、厚生労働省のホームページから福祉事業の制度や動向を把握し、ホーム運営に活かしています。</p>	
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>事業計画は、中・長期計画に沿って作成しています。作成に当たっては、前年度を振り返り、職員間で話し合い、ホームとしての課題を設定し作成しています。半期ごとに達成状況を確認し、見直しを行っています。利用者に関係する事項は家族会で説明しています。</p>	<p>全職員への周知が不十分な為、今後、如何にして周知を図って行くかを課題としています。</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>個別支援会議や家族面談で利用者ニーズの把握に努め、また、業務引継ぎや職員会議で利用者状況や支援の方法を話し合いサービスの質の向上を図っています。「指定福祉サービス事業所等自己点検シート」に基づき、運営やサービス状況を点検し、業務改善を行っています。また、第三者評価を受審し、福祉サービスの質的な向上に取り組んでいます。</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>管理者の役割と責任については、組織体制図、運営規程に明記しています。ホーム運営の最終的な判断や責任は管理者にあることを自覚し、常に職員の意見が聞けるよう、随時面談し、風通しの良い職場づくりに努めています。コンプライアンスについては職員会議を通じて周知、確認するようにしています。</p>	
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>必要な人材の確保は、ホームで面談、現場実習を行い、エリアマネージャーを通じて本部で評価し決定しています。職員は、法人の年間研修計画に基づきそれぞれ必要な研修を受講しています。管理者は、チャレンジシート（職能資格評価）を活用し年3回、職員と面談を実施しています。勤務体制は職員の希望を入れて作成し、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。</p>	
<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <p>法人はホームページで理念や基本方針、ビジョンを明示し、事業報告、財務状況、決算報告、第三者評価結果、苦情処理結果等を公表しています。ホームには、毎年法人による内部監査が入っています。居宅介護のヘルパー等、外部の関係者がホームに出入りしており、第三者の目に触れるようになっています。</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、利用者と共に地域清掃に参加しています。また、管理者が地域の防災訓練に参加するなどして交流を図っています。また、毎年9月に実施するホームの祭りでは関係者や近隣にポスティングや声掛けし、参加者と交流を深めています。</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>全職員が所持し、日々の業務の手引書として活用する「職員ハンドブック」には、利用者を尊重したサービスの実施をうたった「理念や基本方針」「倫理綱領」等を記載し、利用者を尊重する姿勢を明示しています。法人作成の人権に関するDVD、「行動指針」「身体拘束」「虐待防止」で研修を行っており、ボランティアや実習生にも周知しています。</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>ホームへの入居時に、福祉サービスの提供事項を明記した重要事項説明書やサービス利用契約書、運営規程、個人情報使用説明書等について管理者が利用者・家族等と丁寧に読み合わせ説明し、同意を得ています。日々の生活における意思決定の場面で、会話の難しい重度の利用者には、絵や絵カード、写真、文字盤等を利用し、出来る限りの自己選択、自己決定が出来るように支援しています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>個別支援会議で聴取した意見や要望と共に、日頃から利用者の希望や意向の把握に努め、また、家族アンケートや家族懇談会を実施し、意見や意向を把握し支援に反映させています。利用者の意見に基づき、行事や余暇活動を実施し利用者満足の向上を図っています。</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>苦情解決体制(苦情解決受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員)を整備し、重要事項説明書やサービス利用契約書に明示し利用者や家族に説明しています。玄関ホールに「困った時には・・・苦情解決事業」のカラー刷りのポスターを掲示し周知すると共に、意見箱「利用者の声BOX」を設置しています。</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>有事に備え、管理者の携帯電話番号を利用者や家族に伝えています。また、職員に対しては携帯メールやラインでの連絡体制を取っています。緊急時対応マニュアルを整備し研修を行っています。防災・避難訓練を年6回、夜間想定で実施し、地域の防災訓練にも参加しています。非常災害時に備え飲食料品等を備蓄しています。</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>サービスを行うにあつたての基本的ルールやサービス内容等は利用契約書、重要事項説明書を用い、本人・家族の同意を得ています。用意している書式は、漢字にふりがなをふっています。説明時には本人の理解度や障がい特性を考慮しながらゆっくりと時間をかけて説明しています。</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)</p> <p>個別の支援計画作成にあたっては、サービス管理責任者(世話人)が本人と面談をしています。その後計画の枠組みを作成し、職員会議でさらに話し合い、本人・家族に確認をしています。計画の見直し(モニタリング)は、基本的に半年ごととしています。</p>	<p>本人・家族の希望や意向に基づいた計画作成のためのアセスメントに関して、定められたアセスメント様式がなく、記録の確認ができないので、今後、把握したニーズや解決すべき課題を記録に残していくことを課題と考えています。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>個別の支援計画書は、長期目標と短期目標があり、目標を達成するための具体的な支援を定めています。利用者記録は、常勤、非常勤に関係なく記録をしています。</p>	<p>個別の支援計画に沿った記録の取り方、利用者の様子の推移など丁寧な経過把握の必要性について全職員に周知できていない現状があります。状況を的確に伝え、計画に基づいた支援につなげられるような記録の取り方を課題と考えています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-1-（1）、（2））

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>言葉でのコミュニケーションが難しい利用者が多い中でも、本人の表情や仕草、普段の本人のルーティンなどから思いや、本音を推し量っています。飲み物提供の際、「温かいもの」「冷たいもの」を用意してどちらが良いか選んでもらったり、本人の強いこだわりで決まった行動がある中で、他の方法でも本人が心地よく感じる場合があるかもしれないので、職員はアプローチを怠らないようにしています。</p>	
<p>（A-1-2）権利侵害の防止等）</p> <p>運営法人が人権尊重主義の主旨の理念を掲げております。利用者の権利擁護の徹底をおこない、人権侵害、虐待、身体拘束がないように周知徹底するとともに、利用者との信頼関係を築き、充実した生活が送れるよう支援しています。職員は、人権に関する研修の受講のほか、業務中の職員の腕組み、目線などちょっとした動作が与える利用者への影響について、お互いの注意喚起、会議で話し合い、再度意識を深める注意を払っています。</p>	

A-2 生活支援（内容評価 A-2-1-（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>ホーム内で利用者が主体的に、楽しくかつ安全に生活できるようにしています。転倒のリスクが高い利用者への見守り重視のほか、共用空間のレイアウトは利用者の動線を考慮して配置しています。自傷、他傷行為に関しては本人の性格や障害特性を良く理解し、表情、言動をよく観察することで、不安や苛立ちを察知するよう努めて、利用者同士の相性にも配慮をしています。必要に応じて職員が悩みなどをゆっくり聞く時間を設け、孤立しないよう配慮しています。</p>	

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>コミュニケーションを図ることが十分でない場合の個別の配慮として、文字盤、絵、写真などを活用し本人の意思を判断しています。コンビニやスーパーマーケットなどのお店のマークを活用することもあります。生活の流れの理解を深めてもらうため、絵カードを利用し、視覚情報から見通しを立てやすいように配慮をしています。食事の時間はある程度決めていますが、早め、遅め、食事場所なども本人本意に任せています。食べ物の味が混ざることが好まない場合は、盛り付けに気をつけています。</p>	
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>建物は、同法人の生活介護事業所を併設しています。1 階が女性利用者、2 階が男性利用者の居住空間です。各居室はプライベート空間なので、他の利用者の迷惑にならなければ過ごし方は自由としています。大好きな歌手のポスターを飾る、裁縫道具、テレビゲーム、パソコンなど一人ひとりその人らしさが損なわれないように職員は見守っています。利用者の身体状況により、トイレと洗面台が付いた居室を用意しています。共用空間は採光、換気、温湿度、清潔等に配慮しています。</p>	
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>転倒しやすい、車イスが必要など、心身の変化に対し、医師や看護師と連携し、支援の質が向上するよう努めています。体調のちょっとした変化に気付けるようにしています。掃除、洗濯、衣服の着脱、身だしなみ、買い物などできる限り本人に行ってもらい、必要な部分を職員が支援をするようにしています。入浴を好まない利用者の場合、清潔衛生面を考慮し、無理強いのない程度に様子を見ながら促しをしています。</p>	
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>日々職員は利用者を良く観察し、普段と違う場合は職員間で引き継ぎをしています。通所先の職員に連絡帳や電話で知らせる場合もあります。非常勤で看護師を配置し、利用者の健康管</p>	<p>感染症及び食中毒の予防や発生時における利用者の安全確保やまん延防止の対策が取られていません。まん延の防止に関するマニュアル等を整備し職員に周知することが期待されます。</p>

<p>理をしています。健康診断結果も健康管理に活かしています。定期のほか必要時には通院同行をしています。薬の保管方法を工夫し、渡し忘れや飲み忘れのないようにしています。利用者が不穏になるサインを察知し、服薬支援につなげています。</p>	
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>2ヶ月ごとに法人主催で利用者対象の勉強会を開催しています。ホームから毎回3~4名が参加をしています。お金の払い方、性についてなど、他のホームからの参加者とレクリエーションをしながら楽しく学ぶ機会としています。</p>	
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>利用者が外出を希望する場合は職員が同行するほかガイドヘルパーを利用しています。好きな歌手のコンサート、買い物、映画など行きたい所へ出かけています。ホームで企画をし、利用者からのリクエストで一泊旅行、日帰り旅行先を決めています。その他外食、プール、居酒屋など様々な体験ができるよう支援をしています。</p>	
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>家族との協力・連携を大切に考えています。定期的に帰宅する利用者の場合は、在宅時の話題など家族から情報を得て支援に活かしています。帰ホームのため、家族が本人を送って来た時に直接話を聞く場合もあります。通所時の様子は通所先の職員と連絡ノートを利用しています。ホームのみならず家族同士の交流のきっかけになればとの思いもあり、毎年家族懇談会を開催しています。会には毎回8割ほどの出席があります。</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-(2)	取り組みを期待 したい事項	アセスメントの書式の整備と記録
	理由	本人・家族の希望や意向に基づいた計画作成のためのアセスメントに関して、書式および記録の確認ができませんでした。把握したニーズや解決すべき課題を記録に残していくことが期待されます。
Ⅲ -2-(3)	取り組みを期待 したい事項	個別の支援計画に基づいた記録の方法
	理由	個別の支援計画に沿った記録の取り方、利用者の様子の推移など丁寧な経過把握の必要性について全職員に周知できていない現状があります。状況を的確に伝え、計画に基づいた支援につなげられるような記録方法が期待されます。
Ⅲ - 1 - (5)	取り組みを期待 したい事項	感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延防止のための仕組みづくり
	理由	感染症及び食中毒の予防や発生時における利用者の安全確保やまん延防止の対策が取られていません。感染症及び食中毒の発生予防及びまん延の防止に関するマニュアル等を整備し職員に周知すると共に、定期的に勉強会等を開催し、記録しておく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 3名(男性 1名、女性 2名)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 優しい。丁寧な言葉で話してくれる。時々きびしい時がある。他の人に荒っぽいことを言っているときがある。 2 大丈夫。私は嫌ではないが、勝手に入ってくることもある。ノックをして入ってくる。 3 ソーセージ、パン食べたいと言う。食事は美味しい。消化が悪いものが出てくることがある。アンケートにも書いた。入浴は気持ちよくできている。 4 母親が来て話し合いながら作ってくれる。希望を聞いてくれる。自分で書いた。 5 必要な分をくれます。先生がくれる。自分で管理している。 6 いつもお話してくれる。対応してくれる。 7 母親(2名)、先生、職場の人 8 インフルエンザになった時、お粥を作ってくれた。頭痛の時の昼食を買って来てくれる。 9 月2回帰宅している。ホームでパソコンをやっている。ヘルパーと出かける(ディズニーランド、好きな歌手のコンサート、小田原) 10 ホームの生活は楽しい。満足している(2名)普通。旅行が楽しい。