

## 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>運営法人の理念と基本方針は事務室兼宿直室に掲示してあります。常勤職員は運営法人の入職時研修で理念・基本方針について学び、非常勤職員はエリア毎の非常勤職員研修でグループ長から説明を受けています。職員会議時にも基本方針を取り挙げて説明をする機会があります。</p>	<p>理念と基本方針を分かりやすく伝える工夫が十分ではないと管理者は考えています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>毎月の予算達成状況、収支状況について振り返っています。コロナ禍で実家に戻る利用者もあり、昨年度は収支のバランスが悪いことがありました。管理者は予算管理支援プロジェクトに参加しました。エリアのグループ長と状況の確認をし、現状や改善策を職員間で共有しています。</p>	<p>事業所全体に現状をわかりやすく伝えられていないと管理者は考えています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>事業計画には、会議等で挙げた職員の意見を取り入れています。現在、事業所で最も重視している課題は利用者の高齢化です。そこで、年齢や体調の変化に気を配り、医療と連携をとりながら対応することを今年度の事業計画の重点課題の一つとして記しています。</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>職員同士の人間関係が良好である強みを生かし、会議に限らずさまざまな場面で支援を振り返り話し合っています。事故を未然に防ぐための注意について課題として取り組んでいます。エリア会議、ホーム会議で得られた他事業所の情報を参考に、多角的に考えています。</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)</p> <p>移転後は日中サービス支援型の施設となり、ショートステイも提供するため、今後の支援の方向性などを会議や支援の場で伝え、検討しています。コロナ禍という制限下で、かつて行っていたお茶会の復活を検討するなど、利用者の楽しみを増やす工夫を昨年度から行っています。</p>	
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>10月の移転にともなって、4～5人非常勤職員を増やす必要があり、現在グループ長と相談しながら法人人事部に人員確保を依頼するとともに、ハローワークや有料求人サイトも利用しています。新入職員は入職時の研修に加え、介助の技術を先輩職員について現場で学んでいます。</p>	
<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <p>運営の透明性を確保するための情報公開が行われています。運営法人のホームページに理念や基本方針、ミッションを明示し、法人報告書、事業計画書、法人決算書、事業予算書などを公開しています。第三者評価の結果を公表しています。</p>	
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>自治会に加入し、地域の人に挨拶をしています。清掃当番の日に勤務日に当たっている職員が清掃に参加しています。車いすで外出する利用者は駅員と顔見知りとなり良好な関係を築いています。買い物や通院も必要に応じて地元の店やクリニック、関係機関を利用しています。</p>	<p>事業計画にイベントへの参加を記しています。コロナ禍が収束していたら、今年度は近隣で行われるどんど焼きに参加してみたいと管理者は考えています。</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)）

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>人権の尊重と権利擁護は、運営法人の基本方針、事業計画書に記した今年度の重点目標及び今年度の重点課題の第一番目に明記し、職員の研修や会議等で確認しています。一人ひとりの意思を尊重した支援に努め、細かいところまで個々の利用者と話し合っています。</p>	<p>現在行っていることが当たり前になってしまっているため、チェックシートなどで客観的に検証する仕組みを作りたいと管理者は考えています。</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>サービス開始時及び変更時に利用者や家族へ説明を行っています。利用希望者に加え、他事業所の実習生や利用者を担当しているケースワーカーなどの見学希望に応じています。見学者にはホームの説明をし、法人および事業所のパンフレット等を資料として渡しています。</p>	<p>市のパンフレットや法人のホームページに一日の過ごし方などを紹介できたらよいと管理者は考えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>人権の尊重、権利擁護に基づいた具体的な支援方法として、日々のかかわりの中で、利用者からの話をよく聞くように努めています。利用者の家族の過半数が参加する家族懇談会で、家族からの意見も聞き取っています。これまで部屋の仕様変更や修理などの要望がありました。</p>	<p>満足度調査を実施していないことを管理者は課題ととらえています。</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>運営法人で苦情解決の体制がとれており、第三者委員・苦情解決責任者・苦情受付責任者を設置して廊下に掲示しています。各階に「みんなの声投票箱」と専用の記入用紙を備え付けています。利用者からの苦情はありませんが、通所施設や関係機関からの要望を時に受けています。</p>	<p>苦情解決の仕組みについて説明するのはサービス開始時だけなので、折に触れて「嫌なことがあったらお話しかがいます」と伝えたらどうか、と管理者は考えています。</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)</p> <p>法人で緊急時の対策委員会を設置しており、事故防止や感染症の予防、災害時の体制などが定められています。利用者の中にコロナの感染者が発生しましたが、クラスターを起こさずに済みました。昨年度はコロナ禍で実施できなかったホームでの防災訓練を今年度は行う予定です。</p>	<p>コロナ感染者発生時や災害時の連絡システムの周知について、管理者は課題ととらえています。</p>

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

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-2-（1）提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立） 「16 時からの流れ」と題したタイムテーブルを職員に配付し、細かな仕事内容や利用者個々の入浴時間などを時系列で視覚化しています。また、個別対応が必要な時など、利用者ごとにファイルを作り、情報共有を図っています。緊急時対応は手順書を事務所のドアに貼っています。</p>	<p>利用者の状況は日々変化していくので、その都度職員間で検証し確認することが難しい現状です。支援方法の統一を図りたいと考えています。</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） 利用者情報は利用者台帳、フェイスシート、アセスメントシート、レモン医療ファイルに記入しています。個別支援計画は、サービス管理責任者と職員の話し合いを経て作成しています。毎月、利用者全員の個人予定表を作成し、家族や通所先にも配付し、スケジュールを管理しています。</p>	<p>個別支援計画書に沿ったサービス提供であったかを、振り返る機会が少なくなっています。個別支援計画書の意義を再認識する必要性を感じています。</p>
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 業務日誌と個別サービス提供記録を A4 用紙の表裏 1 枚に記入し、申し送りは口頭やメモで行っています。バイタルや体重の健康状態は、通所先との連絡帳に記載しています。記録書類は事務所の引き出しに保管し、職員の留守時は部屋のドアに施錠しています。</p>	<p>支援経過記録ソフトを導入しましたが、ホームではまだ定着していないので、職員全体で取り組んでいく必要があると考えています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（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）</p> <p>利用者の意思を尊重し、可能な限り希望に沿った支援を目指しています。ただし、ケアを依頼する職員を指名すること、朝「起きたくない、寝たい」などの利用者希望には、理解し納得できるように伝え方を工夫しています。また、日常生活で「選べる」機会を大切にしています。朝食のパンかご飯か、帰宅後飲みたいものはコーヒーか紅茶か、希望する入浴時間や食事場所など、生活の折節で利用者本位の支援を目指しています。</p>	<p>利用者間で意見や希望が食い違う場合には、職員が橋渡しをしています。利用者同士が話し合う機会が少ないので、利用者ミーティングなどの設定を検討しています。</p>
<p>（A-1-（2）権利侵害の防止等）</p> <p>居室に入る際には、ドアロックや声かけを励行し、利用者を「さん」付けで呼ぶなどは全職員の基本行動となっています。浴室やトイレでのプライバシーの保護、同性介助の徹底、居室のドアを閉めてから話を聞くなどの配慮は怠りません。権利擁護について、研修の機会を設けています。昨年度は入職3、4年目職員対象のフォローアップ研修の中で、身体拘束排除や虐待防止について学んでいます。</p>	<p>権利侵害や虐待防止に向けて、定期的に日頃のケアを振り返る機会がありません。内部研修の開催やセルフチェックシートの活用を課題としています。</p>

A-2 生活支援（内容評価 A-2-（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）</p> <p>利用者が考えていることや取り組もうとしていることを尊重し、自分の力でできるように支援しています。洗濯物をきれいに干したい、掃除を手伝って欲しいとの利用者の意向には、職員が声かけをして一緒に行っています。また、職員は傾聴の態度を大切にしています。夕食前後の時間帯にリビングや居室で、利用者の話をじっくりと聞くように努めています。聴取した内容は、職員同士が口頭で伝え合い、共有しています。</p>	<p>利用者の生活の選択肢が広がるように、利用者や家族の要望や意向を掘り起こす必要を感じています。満足度調査などの働きかけを課題としています。</p>

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>朝食と夕食は栄養バランスや偏りのないメニューを考え、職員が毎日調理しています。利用者一人ひとりに応じた食事形態や調理方法を工夫しています。共用スペースの掃除は職員が行いますが、居室の掃除や洗濯、ホームのゴミ箱までのゴミ出しなど、自分でできることを増やして、利用者の自信につなげています。依頼があれば金銭管理もサポートしています。残高を把握して無駄遣いをしないように助言しています。</p>	<p>夜間帯は職員一人対応なので、利用者の求めにすぐには応じられない場合があります。10月移転後は人員体制が変わるので、スムーズなサービス提供を目指したいと思っています。</p>
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>建物は木目調の落ち着いた色合いの内装にゆとりが感じられます。利用者のパステル画やPATCHワークの作品が壁に飾られ、掃除が行き届いた室内は、清潔感がある快適な空間となっています。コロナ対策として消毒液を備え、随時換気しています。徒歩圏にはスーパーやドラッグストアがあり、JR駅も近く、利用者の外出意欲を引き出しやすい立地です。来月には隣地へ移転予定であり、現在はその準備に余念がありません。</p>	<p>移転後の新品購入を見越し、冷蔵庫の故障に対して、直ぐに対応できないでいます。業務に支障をきたさないように、何事にも手早く時期を得た対応が必要だと反省しています。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>医師の同意のもとに、訪問リハビリやマッサージを取り入れている利用者もいます。利用者の高齢化に伴って、筋力、歩行状態、可動域の機能維持訓練が必要になっています。利用者はホームで暮らす中で、自然と生活リズムを整え、体調を管理して、就労や通所先で日々を充実して過ごせるようになっています。自分の心身状態とうまく付き合いながら、日常生活そのものがリハビリとなっています。</p>	<p>利用者の心身状態に適したアドバイスができるように、職員の知識や意欲の向上を図ることを課題としています。</p>
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>法人内事業所を巡回する医師と看護師の協力を得て、医療連携を図っています。気になる体調変化、アレルギーの心配、皮膚の状態などを診てもらうことで、利用者の安心につなげています。コロナ禍の現在は、1日2回欠かさずに体温測定しています。服薬管理は依頼があれば行い、薬は事務所に保管しています。誤薬がヒヤリハットに繋がった時には、配薬と与薬のダブ</p>	<p>利用者も家族も高齢化が顕著であり、今後の生活について話し合いを進めるべきだと考えています。高齢となった利用者のホームでの過ごし方、看取り方針の策定、話し合いの場の確保など、課題は山積だと認識しています。</p>

<p>ルチェックを職員会議で再検討しました。</p>	
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援) 就労先、デイサービス、ガイドヘルパー、ホームヘルパーなどを活用して、利用者は社会との関わりを持っています。職員は事業所と連絡を取り合っており、顔の見える関係づくりを目指しています。利用者のホーム外での姿を知ることで、利用者への理解が深まっています。ガイドヘルパーや家族との買い物や散策、友達との外出などの楽しみがあります。パステル画や織物の教室に、入所後も続けて通う利用者もいます。</p>	<p>コロナ禍であり、社会参加は難しい時期ではありますが、図書館利用や通院先の選択など、身近なところから少しでも情報を提供していきたいと思っています。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援) 今のところ、地域での一人暮らしを目標としている利用者はいません。実家から離れてホームに入所したことが、利用者にとっての大きな一歩だったようです。例年開催している地域の夏祭りもコロナ禍の為に、参加を中断しています。自治会に加入し、回覧板の受け渡しが継続しています。回覧板からの地域情報を利用者に伝えています。</p>	<p>利用者が様々な情報を受け取るには、職員の積極的な情報発掘も欠かせません。職員の意識変化を支えていくことも課題だと考えています。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援) 毎年1回家族懇談会を開催し、利用者の様子を伝え、家族の意見や要望を聴取しています。移転にあたっては、ホームの間取りやトイレの位置、居室トイレの撤廃について、忌憚のない意見が出ています。家族との連絡は、随時電話やメールでも行っています。体調変化や相談がある時は、積極的に家族と連絡を取り、話し合いの場を設けています。休日に実家に帰る予定について、しっかりと確認し合っています。</p>	<p>ホームへの関心が薄い家族へどのように働きかけたら良いのか、ホームの情報の伝え方を検討しています。</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-(1)	取り組みを期待したい事項	ファイリング方法の確立
	理由	利用者情報やサービス提供記録などの書類を整理し、保管するルールが確立されていません。個別ファイルに綴じられている書類も、利用者ごとに異なっています。また、書類探しに時間を要しています。書類の紛失防止や業務の効率化を図るためにも、ファイリング方法の確立が望まれます。
Ⅲ-2-(2)	取り組みを期待したい事項	個別支援計画書に沿ったサービス提供
	理由	個別支援計画書に沿ってサービス提供が行えたのか、振り返る仕組みがありません。まず職員が計画書は利用者支援と密接に結びついたものだとして認識することが大切です。ケアの振り返りを記録する書式づくりも必要となります。そして毎日のサービス提供終了時に、サービス内容や目標達成状況の振り返りを記録する習慣づけが期待されます。
Ⅲ-1-(3)	取り組みを期待したい事項	利用者満足度調査の実施
	理由	今秋の移転はホームにとっての一大転換期となります。移転を契機に、利用者は新たに様々な思いを抱くと思われます。利用者の思い、意向、要望をしっかりと聞き取って、ホームの運営に活かしていく必要があります。夕食前後の傾聴の時間帯以外にも、利用者満足度調査やアンケートを行うことが有益だと思われます。



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)</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>&lt;ヒアリング対象者&gt;            利用者本人：2名（女性：2名）</p> <p>&lt;ヒアリング方法&gt;            利用者の居室において、利用者1名に調査員2名が質問する。利用者のうち1名は発語が難しいので、筆談やジェスチャーで答えてもらい、調査員が内容を類推して文章に起こした。</p> <p>①・丁寧に話してくれる。            ・優しい言葉です。</p> <p>②・部屋に入ってくることはない。            ・私に聞いてくれる。勝手に荷物に触りません。</p> <p>③・料理がおいしい。唐揚げが好き。            ・楽しい。部屋でゲームをしている。</p> <p>④・はい、一緒に考えてくれた。土日は家に帰っています。            ・とてもいい。</p> <p>⑤・お金は預かってもらう。シャンプーを買ったりする。            ・ホームに預けています。きちんと預かってくれます。毎月 4000 円ぐらい使う。お菓子はチョコレートが好き、ジュースを飲む。</p> <p>⑥・昔はあった。今はないのかな、病気もしないし、困ったことがない。            ・あまり困らない、わからない。</p> <p>⑦・相談するのはホームの人。            ・(答えあぐねる。)</p> <p>⑧・病気になったことはない、ケガもしない。            ・はい、そうです。</p> <p>⑨・はい、できています。            ・たまにおうちに帰る。月2回ぐらい、ガイドヘルパーさんとお出掛けをする。橋本へ行って、ご飯を食べる。            買い物をしたり、大好きなお寿司を食べたりする。</p> <p>⑩・はい、そう思う。            ・毎日楽しいです。</p>