

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・基本方針は、法人・事業所の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載され、利用者や職員が容易に認識できます。また事業所の事務室等に掲示しています。法人の研修会や事業所内ミーティング等でハンドブックを使用し、認識を深めています。</p>	<p>法人の理念・基本方針を事務室等に掲示していますが、引きつづき全職員が心から理解し、行動できるようにしなければならないと考えています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>毎月、試算表を作成し、収支状況を分析しています。また法人に報告しています。退去者ができたときは、速やかに入居者を受け入れ、部屋の空きが生じないように努めています。光熱水費などの経費節減に努めています。</p>	
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>毎年度、事業報告書及び事業計画を作成しています。事業計画は、法人の理念・運営方針を遵守し、法人の計画等とも連動して作成しています。事業計画は、年度の重点課題や目標を掲げて利用者支援に取り組んでいます。</p>	<p>事業計画は、年度のホームの大切な活動計画であるため、職員への更なる周知が必要と考えています。</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>職員の対応やサービス提供等について、利用者満足度調査を過去に行ったことがあります。職員ミーティングや法人実施の研修や外部研修への参加を促し、或いは情報提供を行い職員の育成、サービスの向上に努めています。</p>	<p>利用者満足に関する調査を行ったことがありますが、定期的に行うことが課題となっています。</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、サービスの質の向上のために、職員の意見を常に聞けるように風とおしの良い環境を大切にしています。利用者からの申し出には速やかに職員と協議し、改善に取り組んでいます。例えば、利用者から「食堂では静かにしてほしい」などの申し出があった時に注意書きを貼って速やかに対応を行っています。</p>	
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>近隣のチラシの配布や新聞広告、ハローワーク等によって、人材の確保に努めています。なるべく末永く勤務してもらえるように近隣の人材を採用しています。また定期的な研修等を行い、育成に努めています。法人に「心の相談室」が設置されています。職員が悩みを匿名で相談できる仕組みがあります。</p>	<p>代替や緊急時の出勤などを一部の職員集中することが課題となっています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）</p> <p>ホームが閉鎖的にならないよう、外部の居宅サービスや相談支援専門員などの支援を受け入れています。慢心な状況にならないように常に外部からの意見を大切にするように心がけています。ホームの事務や経理等について、法人の内部監査の定期的な実施によって厳正な運営が行われています。</p>	<p>職員の支援が独善的にならないような心構えが大切と考えています。</p>
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>自治会の夏祭り等の行事の下準備や片付け等に職員が参加しています。近隣道路のゴミ拾いや草刈りなども行っています。またホーム開設以来、地域との良好な関係づくりに努めています。ボランティア受け入れに関する基本姿勢のマニュアルを整備してあります。</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>事業所運営規程の中の運営方針などで利用者の意思及び人格の尊重について明示しています。さらに権利擁護マニュアルでも「個人の尊厳と意思の尊重」について具体的支援内容を定め、実践に取り組んでいます。例えば、利用者の呼称や言葉づかいなどを定めています。</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>サービス開始にあたり利用者・家族等への説明について理解し易い工夫や配慮を行っています。利用契約書等にルビをふって、また分かりやすい表現をしています。契約書等には、①ホームでの生活について、②部屋のこと、③お金のことなどを具体的に易しく記述しています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>日常の支援の中で利用者の意向や思いをくみ取ることに努めています。また家族懇談会に職員2人が出席し、協議に加わり、意見等をくみ取り、必要により利用者支援に反映しています。利用者ヒアリングで食事が美味しい、職員が優しいなどの話が聞けました。</p>	<p>利用者自身、意思表示が難しく、家族からも情報を得にくい方もおり、意向確認の方法が課題です。</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>利用者が一緒に旅行や外出などに出かけるときはアンケートを実施する等で、意向を反映した企画を行っています。利用者に日常的に言葉かけを積極的に行い、意見や希望を言いやすい環境を大切にしています。誕生会は該当の利用者の希望を取り入れて行っています。</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>食中毒の予防及び発症した時の対応等について、マニュアルで詳細に記述し、対応できるようにしています。食堂などに消毒液を置き、手洗いの励行に取り組んでいます。また感染症予防の注意書きを掲示し、日常的に注意喚起をしています。</p>	<p>夜間の警備について、警備会社に依頼しています。更なる安心安全のため防犯カメラの設置検討も課題となっています。</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) 権利擁護マニュアル等で個人の尊厳と意思の尊重や、自己選択と自己決定、プライバシーの尊重などについて、各々具体的な支援内容を明示しています。個別支援計画作成は、関係者の参加の個別支援会議を開催し、利用者の意向を反映した計画を作成しています。</p>	<p>個別支援計画は、必要手続きを経て作成していますが、今後、手続き等を定めた手引書を整えることを必要としています。</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) 相談支援専門員と連携し、個別支援会議において、利用者ニーズを反映した支援計画を作成しています。利用者や家族の希望を聞き取り、サービスの目標及びその期間、サービスの具体的な内容、留意点などをもりこんでいます。利用者一人ひとりのニーズを取り入れた細やかな支援が行える計画作成に取り組んでいます。</p>	
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録) 支援内容を日々の日誌及びパソコンに記録しています。職員は、これらの記録を閲覧し、情報を共有できる仕組みとなっています。記録は予め明示した利用目的の範囲及び法令等の規定に基づく場合を除いて、本人の同意を得ることなく外部に提供しないことを徹底しています。</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）
（A-1-（1）自己決定の尊重） 利用者の人権の尊重及び自己決定の尊重について職員ミーティングなどで認識を深めています。重度な利用者には、絵や写真等を用いて出来る限り自己選択、自己決定が出来るように日常的に行っています。利用者の話を丁寧に聞き、尊重し、一方的な支援、或いは過介助にならないように心がけています。	
（A-1-（2）権利侵害の防止等） 職員倫理マニュアルの中で「利用者との関係」について及び、権利侵害の防止等のための具体的内容・事例について例示しています。研修やミーティング等で権利侵害の防止等に取り組んでいます。利用者への声掛けでは、年齢相応の適切な言葉遣いと呼称をしています。居室には、ノックや声掛けをしてから入るように心がけています。	

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）
（A-2-（1）支援の基本） 利用者の心身の状況や生活習慣などを把握し、一人ひとりの自立に配慮した個別支援を行っています。利用者の言葉だけでなく表情や様子等で意向をくみ取り、支援に反映しています。大事な利用者の預り金は、規程にもとづいて厳格に管理支援を行っています。旅行やレクリエーション、誕生会などを利用者の希望を取り入れて企画しています。	
（A-2-（2）日常的な生活支援） 週に4日間は、食材を近くの商店などから調達して食事担当職員が調理しています。3日間は、食材を専門業者から取り寄せています。希望があれば昼食も提供しています。利用者の好みや栄養を考慮して、また美味しく食べてもらえるように取り組んでいます。トイレや入浴は、	

<p>プライバシーに配慮し、原則として同性介助を行っています。</p>	
<p>(A-2-(3)生活環境)</p> <p>生活が豊かになるよう、日々支援の質が向上するよう努めています。利用者の持つ食べ物の賞味期限のチェック等行なっています。食堂や廊下、トイレ、浴室等の設備は、常に清潔な環境に努めています。利用者が快適に過ごせるように音などにも注意を払っています。居室の清掃などを利用者の能力に合わせて支援しています。</p>	<p>利用者がホーム内でより安全に自力で日常生活が続けられるように廊下等に手すりの設置を検討しています。</p>
<p>(A-2-(4)機能訓練・生活訓練)</p> <p>必要な生活訓練等を個別支援計画に定めて、日々の支援を行っています。利用者の日常活動が生活訓練等につながるように支援しています。居室の清掃や洗濯、衣類の清潔などについて自身で行ってもらうことを基本にしています。また一人ひとりの能力に応じた支援を行い、生活能力の向上につながるよう心がけています。</p>	<p>日常の利用者の心身の変化を的確に把握し、常に柔軟な支援を行う必要であると考えています。</p>
<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <p>利用者の心身の変化に医師や看護師の指導・助言によって速やかに対応できる体制が整っています。週5回、看護師の訪問があります。服薬に関しては、週間投薬カレンダーを利用するなどして服薬が適切・確実にできるように支援しています。また誤薬や飲み忘れがないか等について常に注意を払って見守っています。</p>	
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>利用者に学ぶ機会を提供し、利用者の生活が豊かになるよう努めています。2～3 ヶ月に1回、相模原市内のグループホームから20名ほど集まり、異性との交際等をテーマに勉強会を開催しています。利用者はコンビニエンスストアやカラオケ等へ自由に出かけています。</p>	

<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>利用者が地域社会に参加して生活が豊かになるよう支援に努めています。利用者が地域の状況等の見聞を広め、知る機会を持つことを大切にしています。利用者の希望にもとづいて地域の卓球サークルの紹介等を行いました。</p>	
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>個別支援会議において、満足度やニーズを把握しています。また日常的に家族と連絡をとっています。週1回の連絡ノートによる情報交換を行っています。旅行等の行事へ家族の参加案内を行っています。</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	
I-3-(1)	取り組みを期待 したい事項	ホーム紹介のパンフレットと法人ホームページとのリンクを期待します
	理由	法人のホームページに各事業所等の紹介がありますが、名称と住所、電話番号程度の内容となっています。一方、ホームにはホームを紹介しているA4版のパンフレット（支援内容や活動内容、設備などを記載）があります。法人のホームページからリンクしてホームのパンフレット内容が閲覧出来れば、利用を考えている方々にとってより簡便になります。
Ⅲ-1-(5)	取り組みを期待 したい事項	利用者の意向に対応できる技術向上
	理由	障害度の高い利用者が多いため、利用者自身の意思表示が難しく、家族からも情報を得にくい状況にあります。また、利用者満足も定期的に行われていません。支援も難しく緊急対応もあり、仕事が一部の職員に集中する傾向にもあります。利用者の意向確認の方法などを職員全員で話し合い共有する機会が求められます。手引書などを整備するとともに、技術指導や研修で支援の技術向上による職員全員による支援が期待されます。
Ⅱ-1	取り組みを期待 したい事項	実習生等の受け入れ
	理由	実習生の受け入れについては、マニュアルを整えています。実習生やボランティアを受け入れていません。 事業所が閉鎖的にならないためにも、外部との接触が望まれます。さらに、人材育成の視点からも受け入れの検討が期待されます。

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</p> <p>(※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><ヒアリング対象者> 利用者本人3名(女性2名、男性1名)</p> <p><ヒアリングの方法> 居室或いは、リビングで利用者各1名ずつを調査員2人で面談しました。</p> <p><ヒアリングで確認できたこと></p> <p>①乱暴な言葉で接する職員はいないです。きびしい時もある。</p> <p>②部屋に入るときはノックをして声を掛けてくれます。掃除のときに入ってもらっています。</p> <p>③食事や入浴のことで希望を聞いてくれます。相談はしない。食事はおいしい。</p> <p>④計画や目標について、分からない。一緒に考えてくれます。</p> <p>⑤お金の管理については自分で管理している。お金を預かってもらっているが、報告はわからない。安心センターが来てくれています。</p> <p>⑥困りごとの相談については相談したことがないです。何でも相談しています。</p> <p>⑦職員以外に家族と相談しています。通所先で相談できる人がいます。困っていることはありません。</p> <p>⑧具合が悪くなった時、病院に連れてくれました。薬をもらいに行ってくれました。転んで足を怪我した時に対応してくれました。</p> <p>⑨自分の好きなように出かけたりしています。休みの日にカラオケや買い物に出かけています。スタッフが連れてってくれることがあります。</p> <p>⑩ホームでの生活は好きです。楽しいです。</p>