

<別紙2 障害者グループホーム版>

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）

| 取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事） | |
|------------------------------|--|
| 1 | <p>（Ⅰ-1 理念・基本方針）</p> <p>法人の理念・基本方針は明文化され、法人のホームページ上で公表しています。職員は入社時の研修で説明を受けており、配付される職員ハンドブックに記載され確認できます。また、事業所内に掲示し周知を図ると共に、年に数回、事業所会議で読み合わせの機会を持ち、理念や基本方針に沿った支援や運営を心掛けています。</p> |
| 2 | <p>（Ⅰ-2 経営状況の把握）</p> <p>毎月、月次試算資料にて、ホームの収支状況、利用者動向、稼働率、人員配置などを検討し、経営状況を把握しています。現在は4：1の人員配置でゆとりある支援の中、黒字経営となっています。地域福祉関係の状況については、行政や地域生活支援部会、法人内のグループホーム部会等を通じて情報を得、経営環境の変化に対応しています。</p> |
| 3 | <p>（Ⅰ-3 事業計画の策定）</p> <p>事業計画は、前年度の事業報告書を基に振り返り、事業所会議で職員の意見や実践したいことを協議し、反映させ策定しています。計画書に職員が関わった分、事業報告書を作成する際にもしっかりと振り返りができています。計画書を基に、計画の進捗状況の確認や話し合う機会を更に増やしていくことを検討しています。利用者に関係のある居住環境の整備計画等があるときは利用者にその旨伝えていきます。</p> |
| 4 | <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>事業計画で取り組むべき「重点課題、重点目標」を明確にし、サービスの向上に取り組んでいます。毎年「自己点検シート」を活用し、事業所会議で検討、改善を行っています。また、前回受審の第三者評価の結果についても検討、課題への取り組みを行っています。業務手順書を作成し、サービス提供の均質化、安定化に努めています。</p> |

II 組織の運営管理（共通評価Ⅱ－１～４）

| 取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事） | |
|------------------------------|---|
| 5 | <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職務権限規程、運営規程に明記し、また、有事における管理者の役割を明確にしています。管理者は4事業所の所長を兼務していますが、毎月の事業所会議には必ず出席し必要事項を伝達し、職員の意見を聞き運営に反映させています。また、常に携帯電話やノートパソコンを所持活用し、職員との「報・連・相」を徹底し、日常的に職員とコミュニケーションを図り、情報の共有に努めています。</p> |
| 6 | <p>（Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>必要な人材の確保は、定期採用やホームページ、求人媒体、職員による人材紹介制度等で行っています。現在の人員体制は4：1でゆとりを持っています。勤務表は職員の希望を入れて作成し、働きやすい職場環境を作っています。新人職員研修を始め、勤続年数に応じたフォローアップ研修や分野別研修、オンデマンド研修、OJT等、様々な取り組みで人材育成を図っています。</p> |
| 7 | <p>（Ⅱ-3 運営の透明性の確保）</p> <p>法人のホームページには、理念や基本方針、ビジョンを明示し、直近2ヶ年の事業計画、事業報告、財務状況、決算報告、役員報酬規程等を公表しています。ホームには法人による内部監査が入っています。第三者評価は3年ごとに受審し、結果はインターネット上で閲覧が可能です。また、訪問看護師や訪問リハビリ、訪問歯科医、ガイドヘルパー等の外部関係者が来訪しており、事業所</p> |

| | |
|---|---|
| | が第三者の目に触れています。 |
| 8 | <p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>自治会に加入できないこともあり、地域との交流の場は基本的になく、課題となっています。また、新型コロナウイルスにより、祭り等のイベントも減少し、この2年間は皆無に等しい状況です。コロナ収束後は法人内の他施設と協同し、近隣住民との交流を検討しています。地域生活支援部会に参加し地域の現状や課題を共有し、地域ニーズの把握に努めています。昨年設置した「AED」を、災害や事故発生時に地域に貸し出すことを検討しています。</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)）

| | 取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事） |
|----|--|
| 9 | <p>(Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢の明示)</p> <p>法人の理念、基本方針に利用者尊重の姿勢を明示しています。職員倫理行動綱領、倫理行動マニュアルを策定し、権利擁護、利用者を尊重する姿勢を明示しています。職員会議で定期的読み合わせを行い確認しています。職員ハンドブックにも記載されており周知が図られています。また、オンデマンド研修として動画配信を法人内で実施しており、職員は何時でも視聴することができます。</p> |
| 10 | <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>ホームへの入居に当たっては、管理者が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を明示し、本人や家族と読み合わせ、分かりやすく説明、質疑応答して同意を得ています。居室に空きがあるときは見学や入居体験も実施しています。サービス提供の際には事前に利用者の同意を得た上で実施しています。</p> |
| 11 | <p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>利用者とは日常的にコミュニケーションを図ると共に、利用者の言動、様子から意向を確認しています。利用者の要望や訴え、悩み等の相談は、職員部屋や居室でするようにしています。利用者から出た意見や要望、苦情等は業務日誌に記録し、事業所会議で検討をしています。年2回、個別支援計画作成時に本人・家族と面談し、意見・要望を聞いています。日頃から家族とのコミュニケーションが多くあり、意見や要望を把握する機会を持っています。</p> |
| 12 | <p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保)</p> <p>苦情解決マニュアルを整備し、苦情解決体制について重要事項説明書や利用契約書に明記し、本人や家族に説明しています。事業所内の目に付くところにカラー刷りの分かりやすい苦情受付ポスター「困った時には・・・」を掲示し、周知しています。みんなの声BOXを設置しています。</p> |
| 13 | <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>業務上の危機管理として、ヒヤリハット管理、インシデント管理、クレーム対応のフローチャートを整備し、実践しています。また、災害発生時に備え、法人本部で危機管理対策本部を設置すると共にマニュアルを整備しています。防災訓練を法人と合同で年2回、事業所で年4回実施しています。非常用の飲食料品を3日分備蓄し、管理しています。感染症マニュアルを整備し、新型コロナウイルス感染防止へも対応しています。</p> |

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

| 取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事） | |
|------------------------------|--|
| 14 | <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>職場の勤務形態に合わせた望ましい支援の姿を職員で話し合い、業務手順書として時系列でまとめ作成し、定期的に見直しを行っています。必要箇所には太線や朱記表示を行い、支援内容の標準化と支援内容の向上に対する共通の足掛かりとしています。この手順書を利用者支援ばかりでなく職員の介護支援における「気づき」やブラッシュアップの機会として活用しています。勤務形態の中で常勤職員と非常勤職員の勤務時間が重なるよう時間配分を行い、常に意思疎通と日々の必要な伝達が滞らない工夫をしています。</p> |
| 15 | <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>法人の各種支援シートを活用して半年ごとにモニタリングを行っています。年度ごとに計画の見直し策定を入居者・家族を交えて行い、根拠のある計画内容になるよう支援会議で話し合いをして策定しています。強度行動障害のある入居者には別に支援計画を作成して対応しています。</p> |
| 16 | <p>（Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録）</p> <p>法人内で統一した記録管理システムが構築されています。業務日誌、服薬記録、入浴バイタル記録、引き継ぎ書、日中活動支援施設での様子が記録され、担当する職員や管理者は、支援先での日常の様子を迅速に把握することが可能となっています。月初にはファイルとしてまとめ保管、管理をしています。</p> |

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価A-1-（1）、（2））

| 取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事） | |
|------------------------------|--|
| 17 | <p>（A-1-(1) 自己決定の尊重）</p> <p>障害区分が利用者平均で5・5と高く、意思の確認や自己選択が難しい場合も多いですが、カーサ柳橋の理念や基本方針に沿って生活の場で自己決定や自己選択につながるよう声掛け支援を行っています。新たな取り組みに対しては家族や相談員と情報を共有してより本人の意思に沿った支援につながるよう取り組んでいます。</p> |
| 18 | <p>（A-1-(2) 権利侵害の防止等）</p> <p>法人の倫理行動綱領と本人・家族との話し合いで作成した支援計画書に沿って支援していますが、安全・安心のため権利侵害の恐れがあります。そのため、その判断を関係者で共有しながら最低限の行為で済むよう話し合っており取り組んでいます。また事例検討会や倫理行動綱領などの定期的な研修を重ねて防止に努めています。</p> |

A-2 生活支援（内容評価A-2-（1）～（8））

| 取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事） | |
|------------------------------|---|
| 19 | <p>（A-2-(1) 支援の基本）</p> <p>本人の個別支援計画に沿って支援をしていますが、毎日の心身状況の振れにも対応した柔軟な配慮をしています。共同生活上の制約や支援事業所、就労先へ出かける時間などの中で本人の意思が十分に反映されない場合も生じますが、生活上のジレンマとして乗り越えていくよう前向きにとらえていけるよう支援しています。</p> |
| 20 | <p>（A-2-(2) 日常的な生活支援）</p> <p>それぞれの利用者に応じた入浴支援の調整をしています。食材は配給業者に依頼しているためメニューは決まっていますが、利用者の誕生日にはケーキや特別食として食事内容を変更して楽しめる機会を提供しています。七夕、クリスマス会などの行事の時における食事内容の変更や週末での昼食を外食やデリバリー食にして自由な自己選択の機会を作っています。</p> |

| | |
|----|--|
| 21 | <p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>安全快適に過ごすため、男女別々の玄関口や仕切り、それぞれに合ったリビング兼食堂空間、入浴・洗濯設備があります。居室はベッド、クローゼットを置いてゆとりのあるスペースがあります。リビング兼食堂空間は明るく、テーブル、ソファ、テレビなどを設置し、余分な掲示物はなくすっきりとした空間となっています。共有空間には必要なもの以外は置かないようにして、動線、目線に対する配慮もしています。男女同一のフロアですがドアを設け独立した構造となっています。</p> |
| 22 | <p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>複数の利用者が訪問リハビリによる機能訓練と相談を受けています。その中から本人の歩行の状態に適合した靴の選定など具体的な指導、助言を得ること出来て喜ばれています。</p> |
| 23 | <p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>月一回の訪問看護(24時間オンコール可)を導入しており、いつでも電話相談を受け付けてもらえます。必要な場合は直接に訪問しています。その上で同法人のクリニックの医師の判断を得ることができ、利用者、家族、職員の安心に繋がっています。また歯科診療、は障害者に理解のある歯科医師による訪問診察を受けています。</p> |
| 24 | <p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>利用者同士で話し合っ、休日に散歩や食事など外出を楽しむ事ができるよう支援しています。コロナ禍以前には球場まで野球観戦にも出かけています。漢字ドリルなど学習につながることも促しています。近くには川や公園があり、憩いの場所となっています。地域での催しや行事に気軽に利用者の参加を受け入れて貰える下地を作ることが課題です。</p> |
| 25 | <p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>自立した社会参加を熱望する入居者のニーズに沿って関係機関と連携しながら自主通勤上で起こる障壁を取り除く努力を重ね、積極的な地域参加、意思決定支援を実現しています。地域との関わりでは、自治会への参加や地域への情報発信の取り組みが進んでいませんが、地域に根差した施設として情報を発信する機会を作り地域に理解を求めていく事が課題です。</p> |
| 26 | <p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>家族との連絡は「連絡帳」と積極的な電話連絡を用いて頻繁に情報交換を行い、利用者の家族との距離感を縮めています。帰宅時の様子から帰ホーム時の対応の準備を確認しています。これにより家族・本人に安心・信頼感が生まれると共に、家族の思いを聴く、相談する等の良い機会となっています。</p> |