

## 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>職員の入職時に法人作成の倫理要綱、行動指針、ハンドブックに基づき研修をおこなっています。また、職員会議等の際に繰り返し確認をしています。利用者の入居時にはパンフレット等により法人の理念や施設の支援の姿勢等を説明しています。</p>	<p>法人理念に基づいたマニュアルごとの理念はありますが、施設としての理念が明文化されていません。職員全体に理念が周知され支援方法や方向性の統一を課題と考えています。</p>
<p>（I-2 経営状況の把握）</p> <p>試算表を法人で作成し年度毎の経営状況を確認・把握しています。事業報告書により利用率の確認もおこないその向上を図っています。</p>	<p>試算表経営状況を職員に提示することを課題と考えています。</p>
<p>（I-3 事業計画の策定）</p> <p>法人の理念や方針をもとに前年度での課題を検討、目標をたて年度毎に所長や常勤職員を中心に策定しています。</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>月1回の職員会議で利用者それぞれの課題や問題点を提起し対応方法や対応の結果等を報告しあっています。支援の項目毎に理念を掲げたマニュアルを作成しています。内容は必要があればその都度職員会議で見直し変更しています。</p> <p>法人の年間計画により支援方法や関連制度等の研修を開催しており参加を奨励しています。外部研修の案内も全職員にしています。</p>	<p>利用者に対する支援方法、取り組みが統一化できていない事を課題と考えています。</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>所長は他2施設と兼任となっているため常駐はしていませんが、携帯電話によりいつでも連絡をとれる体制となっています。所長は月に2回は施設を訪れ支援内容や環境等を確認しています。</p> <p>施設内での相談事や問題等は所長不在時には常勤職員が対応し必要があれば所長に連絡をして解決を図っています。</p>	<p>管理者が現場にいる時間が少ないことが課題と考えています。</p>
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>新職員の入職時には法人作成のガイドラインや施設作成の支援マニュアル等を用いて常勤職員が理解しやすく指導しています。入職時1ヶ月は常勤職員がつき業務にあたるようにしています。人材の確保は法人人事部と協働しておこなっています。</p> <p>法人内外の研修を全職員に周知し、希望があれば参加できる体制をとっています。資格取得のための研修も開催し常勤職員には資格取得のための支援をしています。</p>	<p>男性非常勤職員の定着が悪い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>ホームページやパンフレット等に法人・施設の理念や基本方針、事業報告・決算報告等を示しています。苦情解決については法人、施設の担当者と第三者委員の連絡先を示すとともに、施設玄関にも担当者の写真と連絡先を掲示しています。施設内には相談や苦情を受け付けるための「みんなの声ポスト」を設置しています。</p>	<p>情報が多いので職員間の情報共有が不十分と考えています。</p>
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>地域との交流については重要事項説明書に記され、入居契約時に説明しています。</p> <p>地域の活動についての情報は施設内に掲示したり利用者に直接参加を呼び掛けています。街頭にて共同募金活動に参加しています。近隣他法人の作業所やGH等と開催している会議で地域や施設ごとの課題や解決方法、災害時の協力体制について話し合っています。</p>	<p>自治会の活動はほとんどできていないことが課題となっています。</p>

<p>大和市福祉保健センターが開催する防災フェアに参加し防災ビデオの上映やグッズ販売等をおこなっています。ボランティアは現在受け入れがありませんが、受け入れマニュアルは作成されており体制はできています。</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)）

<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-1-(1)利用者を尊重する姿勢の明示)</p> <p>法人策定の「倫理行動綱領」・コモンシティ萌作成の「生活支援マニュアル」・神奈川県知的障害施設団体連合会が提案する「あおぞらプランⅢ」を基に勉強会を行い職員の理解を深めています。また、入職時には、必ず研修を受け、先輩職員が1ヶ月間OJTとして新人育成に努め、支援の統一化を図ります。</p> <p>グループホームのルールなどは、利用者の話し合いで決める等、基本的に利用者たちの意見を尊重し、トラブルのない共同生活をおくることができるよう支援しています。</p> <p>入浴、手洗い、洗濯、職員の入室時、利用者あての手紙など、利用者のプライバシーや個人情報を守り、私生活上の自由に配慮した支援に努めています。急な雨などの時は、利用者の希望や許可を得て居室に入り、洗濯物を取り入れています。</p>	<p>障害の特性を理解し、全職員が統一した利用者支援ができるように研修を開催することが課題と考えています。日常の支援に於いて、プライバシーには配慮していますが、プライバシー保護に関する規定やマニュアル等の作成していないことが課題です。ホームの基本方針に沿ったマニュアルの整備、それを基にする全職員の理解と周知が課題となっています。</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>法人のホームページやホーム内の活動写真を数多く載せたパンフレットなどで情報を提供しています。また、見学者には個別に分かりやすく説明をしています。</p> <p>入居時には、サービス利用契約書・重要事項説明書・利用者調査票などの資料を配布すると共にサービス内容も丁寧に説明し同意を得ています。利用者の意見が把握できないときには、家族、または法定代理人が同席し確認をしています。</p>	<p>利用者本人の意見が十分把握できない時があり、今後の課題となっています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3)利用者満足の上昇)</p> <p>利用者の個別面談や日常の生活状況などから本人の希望や思いを汲み取り、職員全員で検討し</p>	<p>アンケート調査等行った事は無いことが課題となっています。</p>

<p>支援内容に反映しています。</p> <p>家族会を年に2回定期的に開催しています。利用者や家族からの相談や質問に答えています。</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>苦情解決の仕組みは確立しています。契約書や重要事項説明書に組織としての取り組みを詳しく記載しています。苦情申立先や権利擁護について第三者委員・行政の窓口・県の福祉サービス運営適正化委員会の連絡先を記載し、ホームでの苦情解決責任者・担当者も配置しています。文書化だけでなく玄関に連絡先を掲示、リビングには相談や苦情を申し出るための「みんなの声ポスト」を設置しています。</p> <p>基本的な支援として利用者の意見を傾聴し、尊重する姿勢で日常の生活を支えています。</p>	<p>利用者の意見がすべて受け入れられない所に、利用者の反発が生じると考えて、課題と考えています。</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>緊急時におけるスタッフの連絡網は整備されています。1階・2階に各5名の利用者が入居しており、夜勤者を各階に1名配属しています。</p> <p>施設では防災訓練を2ヶ月に一度、行っています。また、法人内全施設で日中・夜間想定で地震訓練を行っています。近隣の障害者施設(大和市内障害者施設の法人・福祉関連・行政など)で防災委員会を設け、毎月勉強会を行っています。また、年に一度、障害者対応の防災フェアも協働で開催しています。地域の事業者同士のつながりを大切に、災害や緊急時における協力体制もできています。</p>	<p>夜勤者2名体制を維持することが課題となっています。</p> <p>自治会やさまざまな団体にお世話になり、具体的に顔の見える関係を作ることが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)</p> <p>ホームの生活支援マニュアルを作成し、標準的な実施方法を確立しています。監査に準じる自己診断により、支援方法を確認しています。また、マニュアルとして必要な支援が生じた場合は、その都度職員間で話し合い随時更新しています。更新した部分は、表記を変更し分かりやすくしてい</p>	<p>ホームの生活支援マニュアルは理念も掲げられ作成されていますが、より内容の詳細の設定が必要だと考えています。</p> <p>利用者やホームの特性に合ったマニュアルの整備、職員に周知し理解を深めることが課題となっています。</p>

<p>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)  基礎調査票・利用者本人・家族の意向や職員・医療関係者らの記録を参考に個別支援計画責任者が手順を定めて策定していきます。アセスメントは、入居時に記載している本人の基礎調査とフェイスシートを利用しています。</p>	<p>利用者の状態や環境の変化等に合わせて再アセスメントをおこなえるようアセスメントシートの作成が課題となっています。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3)福祉サービス実施の適切な記録)  その日の利用者の様子など、統一したシートに手書きで記録し、職員間で共有しています。現在、パソコンによるデータ入力に移行中です。</p>	<p>システムを利用し、情報を共有できるようにすることが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）、（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>日常生活における自立・自律支援に努めています。共有の風呂・洗濯・手洗い・洗面所などの利用方法は、必要に応じて利用者同士の話し合いで決められるように支援しています。</p>	<p>利用者が社会的ルールを守ることへの意識付けが難しいと考えています。</p>
<p>（A-1-（2）権利侵害の防止等）</p> <p>倫理行動綱領・生活支援マニュアルやおおぞらプランⅢに沿って権利侵害の防止などを常勤・非常勤職員ら、共に学習しています。</p>	<p>権利侵害や人権侵害について職員全員の理解が十分でなく、権利侵害防止の組織づくりと職員の周知・徹底が課題となっています。</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>個別の支援マニュアルを作成し、それぞれのペースで生活できるよう支援をしています。利用者の支援内容が多様化している現在、対応に差が出ないように職員間で共有しています。</p>	<p>利用者支援内容が多様化して、職員の対応が統一化されていないことが課題となっています。</p>
<p>（A-2-（2）日常的な生活支援）</p> <p>日常の支援の中でコミュニケーションを密にし、利用者の思いや心身の状況に応じた支援に努めています。自立出来るところは見守り、介助が必要なところは手助けをするなど、利用者一人ひとりがその人らしく生活できるように努めています。</p>	<p>利用者と落ち着いて話をする時間を作り出すことが課題と考えています。</p>
<p>（A-2-（3）生活環境）</p> <p>共有スペースや居室、また、日中活動の場など利用者の生活環境においては、利用者の安心安全を第一に快適に過ごせる環境作りに努めています。</p> <p>築年数の経過に伴い、施設内の設備的な故障や不具合が生じてきていますが、利用者に影響が出ないようにその都度、修繕しています。</p>	<p>共有スペースの温度管理が統一されていなくて、生活状況に合った管理が必要と考えています。</p>
<p>（A-2-（4）機能訓練・生活訓練）</p> <p>運動不足を解消するための近隣の散歩や、施設内に乗馬・腹筋機などの運動器具を備えています。利用者が主体的に取り組めるように工夫をしています。</p>	<p>年を重ねると運動不足になって、肥満傾向が顕著になってきていることが課題と感じています。</p>

<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <p>月に1回、訪問看護ステーションの看護師が利用者の健康管理を行います。体調の悪い時は状況により、利用者一人で、家族の付き添い、または、職員の付き添いで医療機関に通院しています。</p> <p>服薬支援のマニュアルを作成し、保管・服用・使用の確認など、管理方法や留意事項も職員に周知し、注意喚起しています。服薬事故発生時の対応には、職員全員で分析し、再発防止も含め、改善策を職員間で共有しています。</p>	<p>現在は、家族の付き添いでの通院がほとんどですが、出来なくなった時の対応が課題だと考えています</p>
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>自立した生活や社会参加の支援として、作業所の通所や就労の意欲を継続的に維持する支援に努めています。</p>	<p>心身の状態により作業所への通所意欲が低下し休みがちになった際の対応、支援者(主に家族)が通所や医療機関の付き添いができなくなった時の対応が、大きな課題だと考えています。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>単身生活への移行は、現在、該当者がいません。</p>	
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>年に2回、家族会を開催しています。家族からの相談や利用者の様子などを報告しています。特に家族からは、親の高齢化に伴い後見人制度の利用に関する質問が多く、必要に応じた助言や情報などを提供しています。</p>	<p>成年後見制度の導入において、制度をいつ利用するか、そのタイミングが課題だと考えています。</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	
	取り組みを期待 したい事項	マニュアルの内容の見直しや管理・確認方法の改善が望まれます。
	理由	支援の項目ごとに理念を掲げた支援マニュアルが作成されています。マニュアルの作成は所長が主となっており、変更時も職員全員に周知が行き届かず支援の方法に統一がみられない部分があるため。職員がいつでも確認できるよう整備が必要です。
	取り組みを期待 したい事項	緊急時や事故発生時についてのマニュアルの整備が望まれます。
	理由	事故発生時の対応や安全確保についての連絡体制や手順が明確にされていません。現状では事故発生等の反省や支援方法を検討した後の支援に活かすことが難しいと思われます。改善策・再発防止策を職員参画にておこない、内容が周知されることで更なる安全の確保が期待されます。職員も慌ててしまい落ち着いた対応ができなくなる可能性があるため緊急連絡網や対応、通報手順は見やすい場所への掲示が望まれます。
	取り組みを期待 したい事項	
	理由	

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)            ○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 4名 (女性2名、男性2名(家族立ち会い))</p> <p>&lt;ヒアリング方法&gt;            各利用者の個室、またはフロアのリビングにて職員の立ち会いなく調査員2名との面談をおこないました</p> <p>&lt;ヒアリング内容&gt;</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苗字にさん付けで呼んでくれ丁寧な印象です</li> <li>・言葉遣いや呼び方は特に気になりません</li> <li>・職員により言葉遣いが違うことがあります</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が勝手に部屋に入ることはありません</li> <li>・掃除や洗濯を頼む時には日中不在時に入室することもあります但し事前にお願ひしたり内容を確認をしています</li> </ul> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴の順番や時間により急かされることがあります</li> <li>・服薬の都合等で入浴や食事の時間を考えてくれます</li> <li>・施設内でも他の利用者で過ごす時間が欲しいがあまりない</li> </ul> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別支援計画は一元的で個々に合っていないように感じます</li> <li>・個別支援計画作成には家族も参加しています</li> <li>・意見は言うが聞いてくれているのか分からない時があります</li> </ul> <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お金は自分で管理しています</li> <li>・家族が決まった額を届けてくれています</li> <li>・自分でお金を使う場面がありません</li> </ul> <p>⑥</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話は聞いてくれますがすぐに対応してくれないことがありました</li> <li>・希望を伝えたり相談したりすることもあります但し返事が曖昧で受け流されているように感じます</li> </ul> <p>⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場の職員や同僚</li> <li>・同じ施設の仲の良い利用者</li> </ul> <p>⑧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・発作が起こることがありその際職員が対応してくれました</li> <li>・体調不良を訴えても職員によって対応が違うことがあります</li> <li>・体調不良を信じてもらえないことがあります</li> </ul>

	<p>⑨</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・買い物や食事等自由に外出しています</li><li>・休みの日には父や叔母に会いに行っています</li></ul> <p>⑩</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・話もあまり聞いてもらえずほっておかれているように感じます</li><li>・職員の中にはきちんと話や希望を聞いてくれ親身になってくれる人もいますがそう感じられない職員もいます</li></ul>
--	---