

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）
（I-1 理念・基本方針） 主に会社のホームページや事業計画に、会社の経営理念、ホームの運営方針が示されています。月に1回、参加できるスタッフ全員を対象に、オンラインでスタッフミーティングを開き、「利用者の安心とは何か」、「自立支援とは何か」など、運営の基本姿勢などをスタッフに周知するようにしています。	運営理念のひとつに「安心して利用できる事業を目指します」とありますが、ホームの形状がワンルームマンションということもあり、入居者に対して目が行き届きにくいと感じています。
（I-2 経営状況の把握） 毎週1回、社長、エリアマネジャー、総務の社員で全体ミーティングが本社にて開かれ、経営の現状、制度の動向、各事業所の運営状況の報告など、経営課題や対策を話し合っています。	全体ミーティングでは、会社全体の経営状況の報告がありますが、事業所ごとの収支の状況と分析ができるようにすることが課題と考えています。
（I-3 事業計画の策定） 中・長期計画は、全体ミーティングにおいて今後のグループホームの展開など社長の考えが示されます。事業計画は、年度ごとにホームの責任者が作成し、1年ごとに見直します。内容は、施設の概要、支援内容、年間行事予定、職員研修予定、避難訓練の予定等となっています。	中・長期計画をふまえての単年度計画の作成はされていません。また、一年間の活動を振り返り、課題とその対策を明らかにしていくような事業計画の立て方をしていません。ホームごとに課題をたてて事業計画にしていくことは今後の課題と考えています。
（I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組） 月に一回、世話人との面談を始めました。支援の内容が人それぞれになりがちだったので、自立支援とは何か、を管理職とともに話し合い、支援の統一を図るようにしました。「面談を通して支援とは何か、気づきを得られた」と世話人から感想が寄せられるようになりました。	自己評価、第三者評価を行ったのは、今回が初めてです。自らの業務を振り返り、質の向上につなげていく取組としては、面談という形で始めたばかりなので、これを継続して成果を深めていきたいとしています。

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）
（Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ） 利用者へのスタッフのかかわり方にばらつきがあったので、支援の統一化を図ることに注力してきました。精神疾患のある利用者と支援者との間の距離のとり方、利用者ごとの特性と留意点をまとめたケアファイルを作成し、スタッフ全員で共有する仕組みを作りました。	管理者であるマネジャーは複数の事業所を管理しているので、業務量が多く、なかなか目が行き届かないと感じています。
（Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成） 求人は、主にインターネットの求人媒体で行っています。人材の育成策としては、新人スタッフにもわかりやすいように業務マニュアルを作成しています。新人のOJTには、現場の先輩スタッフだけにまかせず、マネジャーがつくようにしています。	求人は、不足になる都度、会社が行いますが、スタッフの育成は、管理者として思うように時間を割くことが出来ていないのが現状です。研修の実施、参加もできていない状況です。今後は会社全体としてスタッフの研修計画を策定していくことを課題としています。マネジャー研修から定着させること、ネットを活用した研修も検討中です。
（Ⅱ-3 運営の透明性の確保） 利用者の預かり金（お小遣い、共益費等）の使途は必ず本人と一緒に確認することを徹底しています。残高は小遣い帳に複数のスタッフで確認、署名し、本人も毎週確認、署名しています。本社には小遣い帳の写真を撮って送り、社長も含めてチェックをしています。	金銭の取り扱いについては、今後も不備が生じないように慎重な取組が必要と考えています。
（Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献） 地域住民との交流の取組はしていません。利用者は休日にはゆっくりと過ごしてもらいたいと考えています。ただし、一般の方も居住しているマンションなので、住民と良好な関係を維持できるよう、マナーを守った生活をするようにしています。	災害時などには、地域の方々から支援や協力をいただく場面が生じるので、普段からどのように地域と関わっていけばよいか、検討していきたいと考えています。

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）
（Ⅲ-1-（１）利用者を尊重する姿勢の明示） 個室でプライベート空間が完全に確保されています。日常生活は利用者の自己決定が原則です。ケアが必要な場合、ケアの一貫性を図るために利用者ごとの対応方法や留意事項等の情報を共有しています。また、スタッフが記録記入時に利用者に見えないように配慮しています。	利用者が希望されることを、すべて尊重すべきかどうか、それが自立支援といえるかどうか、線引きは難しいと感じています。利用者の願いを受け止めつつ、自立への後押しとなるような支援ができるようスキルアップをしていきたい、と考えています。
（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）） 利用を希望される方には随時、見学のご案内をしています。2～3 日の体験入所もできます。申し込み時にご家族の同席ができない場合も、計画相談の担当の方に同席していただくなどの対応をしています。また、申し込みの際、それぞれの目的をもった入居であることを理解してもらうよう説明しています。	なかなか生活リズムが整わない利用者、支援を拒否するような利用者もあり、説明と同意が困難なこともあります。それぞれに必要な支援を、本人が主体となった形で継続できるように、理解と自己決定の支援を続けていきたいと考えています。
（Ⅲ-1-（３）利用者満足の上昇） 利用者会や家族会はありません。また、利用者アンケートなどには行っていませんが、利用者とは定期的な面談を行って、利用者の意見や希望に耳を傾けるようにしています。利用者からの要望はスタッフのミーティング等で共有するようにしています。	利用者のなかには、「ここにはもういたくないけど、仕方なく入居している」といった方もおり、そもそもグループホームにいたくないが、ほかに行き場がない利用者の満足度を上げることは難しいと感じています。
（Ⅲ-1-（４）利用者が意見等を述べやすい体制の確保） 定期的な利用者との面談で利用者の意見や希望を聞き取るようにしています。また、日々の生活の中で寄せられる意見を全体で活かせるようにしています。なかなか心を開きにくい利用者でも、スタッフ二人体制にしたことで、どちらかのスタッフとは話ができることができました。	スタッフとの関係性を作るのが困難で、面談等も拒否されてしまう利用者には、意見や希望をうかがうのが非常に難しい状況です。どのように意向を把握するべきか、検討したいと考えています。
（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） コロナ感染症対策として、換気、食堂では食事時間をずらすことや消毒チェックリストの活用をしています。また、利用者にはマスク、手洗い、うがいを呼び掛けています。防災対策としては、年に 2 回の避難訓練、米や水の備蓄をしています。	精神疾患ゆえの利用者の危険行為に直面することもあります。スタッフによって、個々の考えで対応してしまうことがないように、まずはマネジャーに連絡し、指示を受けるようしています。定期的なスタッフとの面談、スタッフミーティングを通じて情報共有を図りたいと考えています。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

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）
（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） 世話人の業務について、入職時に「世話人業務」を印刷物で示し、仕事のやり方を伝えています。又日常的には、ケアファイルに、各場面における個別の利用者対応の留意点について、管理者が個別支援計画の内容を具体的支援の形にして記載し、職員が全員同様の支援ができるようにしています。	
（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） アセスメントは、利用者本人と管理者、サービス管理責任者の三者で行います。これに基づき、サービス管理責任者が個別支援計画を策定し1週間後に利用者にして、内容について了解を取っています。策定後6ヶ月で本人を含めてモニタリングを行い、必要に応じて見直しをしています。本部スタッフもこれらの内容を共有しています。	地域への生活移行を目標としている利用者でも、ホームでの安定した生活が続くことで、その気持ちが薄れていく懸念があります。あらためて動機づけを行っていく必要性を感じており、個別支援計画にも具体的に記載していくことを検討しています。
（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 全スタッフが、利用者の状況を適切に把握できる内容の記録作成ができるようにすることを目指し、管理者が記録を確認し、必要に応じて個別に指導をしています。また各利用者支援での留意点を記載したケアファイルに記録のポイントを示すことで、記録を書き易くする工夫をしています。	職員によって、記録の書き方が統一されず、情報が的確に伝わらないことがあるため、職員間の力量の差をなくし、全体のレベルアップを図る必要があると考えています。

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） 利用者の意向や希望は、日常の職員との会話の中で把握するように努めています。利用者の生活面での自由度はかなり高く、生活の自己管理ができる利用者が多いため、利用者の自己決定については積極的に受け入れ、利用者の自主性を尊重する支援をしています。但し、すべてを容認するのではなく、共同生活や地域生活に支障が出ない範囲ということで利用者と話し合っています。	利用者の生活面での自由度の高さから、利用者自身が自立・地域生活という入所目的を見失うことがあります。一方、個々の生活場面における支援について、何をどこまで支援する必要があるか、世話人が独自で判断することの難しさがあると認識しています。組織として、個別支援計画に基づいた支援の一貫性を保つため、個人で判断せず、上司に相談をして支援内容の確認をするということを定着させる必要を感じています。
（A-1-（2）権利侵害の防止等） 世話人の入職時に、必ず利用者に対しては一人の大人として関わるよう伝えています。また、言葉遣いや利用者の個室への入室時の声掛けなどの関わり方や支援の姿勢について、毎月行うスタッフミーティングを活用して、管理者が研修を行っています。職員間で権利侵害に関して不適切な言動が見られた場合は、管理者に必ず報告をすることとし、管理者が当該の職員と面談し個別研修の形で改善を図っています。	

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） 建物の構造上、常に利用者とのコミュニケーションを図ることが難しいため、利用者がいつでも困りごとの相談ができるよう、定期的な面談を実施しています。利用者にとって身近で相談しやすい存在の世話人と、管理者やサービス管理責任者の役割を明確にし、世話人は話を聞いても結論は出さず、管理者等が関係機関との連携を図り、カンファレンスを行うなどして課題解決を図ることを基本としています。	管理者は、利用者に対する支援のあり方について、利用者の要望に対して単に職員が応えるということではなく、自立に向けた支援が計画に則って行われることが、利用者のホーム利用の目的にかなない、権利を守ることに繋がることを、利用者に伝えるとともに、職員間にもきちんと浸透させ、徹底する必要があると考えています。

(A-2-(2) 日常的な生活支援) 入居時の条件で、日中活動は、利用者各自が自分で決めて過ごすことにしています。ホームの特徴として、アパート等での地域生活の一手手前の段階にある利用者が殆どであるため、生活全般に自立に近い状況にあり、食事時間は、利用者の生活に合わせて取ることができるよう幅を持たせています。職員は2名体制を取り、同性又は女性による支援を確保しています。	利用者は毎日、夕方までには職員と顔を合わせるようにしていますが、構造がワンルームマンション形式で、利用者の主体性に任せていることもあり、日中活動の場所を欠席したことや利用者の健康状態を職員が把握できない事態が生じる可能性があります。利用者の理解を得るとともに確実に利用者状況を把握する工夫が必要と考えています。
(A-2-(3) 生活環境) 食堂を中心にホームの共用部分の清掃は職員が行い清潔を保っています。利用者の個室は、建物の構造としてワンルームマンションになっているため、各部屋にトイレや風呂が設備されており、利用者の生活パターンに合わせて使用することが可能です。修理が必要になった場合は、内容や利用者の力に応じて直接自分で修理するか又は業者対応など、アパート生活に準じた支援を行っています。	普段は、各居室の清掃状況などの確認がとりづらい構造になっているため、毎月1回、衛生状態などのチェックに、職員が各部屋を訪問しています。利用者によっては、部屋のチェックを望まない場合もあるため、踏み込んだ衛生管理ができないことが課題と考えています。
(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練) 利用対象者を、アパート生活等地域生活が可能なレベルの方に絞っていることもあり、機能訓練や、全般的な日常生活訓練が必要な利用者はいません。ただし、ゴミ出しに関しては細かい分別が必要なため、分別が難しい利用者に対しては、食堂に持ってきたものを職員が処理しています。支援の基本は、利用者からの発信を待つか、生活の中で職員が目についたところで、必要に応じて助言をすることにしています。	職員は、利用者の居室に普段立ち入る機会を持っていないため、清掃や洗濯物干し等細かい作業の状況について、細部に渡ってチェックすることができていないことが課題と考えています。必要に応じて生活技術の向上を図るための支援を更に工夫する必要を感じています。
(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援) 朝夕の食事は食堂でとることになっており、その際利用者の健康状態を職員が把握しています。8人が薬を服用しており、内2人の薬を事務室で預かっています。預かった薬は職員が1回分ずつ仕分けし、服用時に1回分を渡し服用までを確認しています。通院は基本的に利用者のみで行いますが、病状の悪化や、就労前など大きな変化がある時、痛み等で1人での通院が困難な時には職員が同行します。	ホームの食事をとらないなど、自室にこもり、食堂にこない利用者について、職員が健康状態を把握できない状況が生じており、工夫する必要があると考えています。

(A-2-(6)社会参加、学習支援) ホームの活動として、利用者同士と一緒にレクリエーション活動等を行うことや、地域の学習会やイベント等への参加を勧めることなどは考えていません。したがって、社会参加や学習に関する情報提供・活動支援はホームでは行わず、日中活動の場所に委ねています。利用者からの希望もこれまで出てきてはいませんが、必要に応じて、日中活動の職場や事業所と連携をしていく用意はあります。	ホームとして、利用者に対する学習の機会を提供する考えは、これまではありません。今後、利用者の地域生活や病気への理解を深める学習に対する機会を提供していくなどの支援について、検討する必要があると考えています。
(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援) ホームを退所して一人暮らしを希望する利用者に対しては、その利用者にとっての課題、例えば金銭管理などを焦点化し、定期面談を設定して準備を進めています。進めるにあたっては、計画相談事業所、訪問看護事業所、基幹相談支援センター、日中活動事業所等と連携を図りながら実施しています。退所後のアフターケアについては、計画相談事業所に中心に行ってもらい、ホームでは協力できるところはしていく方針です。	
(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援) 家族の来訪、面会は殆どありませんが、利用者の週末帰宅は比較的行われています。ホームから家族に連絡を取る場合は、利用者の特段の変化があり家族の協力を依頼する場合等に限られています。	家族会はなく、ホームの情報を家族に伝える機会は入所時の手続きの際のみで、その他随時利用者の状況に変化があった場合にホームから家族に連絡を取っています。ホームで行う支援について、家族に十分理解されているとはいえず、家族の協力が得られないことや、ホームの意図とは異なる要求を受けることもあり、今後家族に対して、ホームの方針等も含め、家族の理解を深めるための情報提供や共有を検討する必要があると考えています。

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	取り組みを期待したい事項	中・長期計画と単年度の事業計画
	理由	中・長期計画と、それに連関すべき単年度計画は、確認できませんでした。また、前年度事業報告と当年度事業計画は内容が同じでした。将来めざす方向を定め、計画的に達成をめざしていくこと、前年度の事業を振り返り、課題や対策を明らかにしたうえで計画を策定されることが望まれます。
II-2	取り組みを期待したい事項	人材育成計画、研修
	理由	人材育成計画が今後の課題です。新人教育では管理職がついた OJT が行われています。適切な利用者支援ができるように、職員の階層ごとに期待されるスキルや能力を明示したうえで、研修計画を立てる必要が認められます。また、マネジャー等の管理職はホーム運営の要であり、定着化、専門性の向上、組織的な育成、支援が期待されます。
	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
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	<ヒアリング対象者> 利用者本人 2名(男性1名、女性1名) ① ・スタッフはみな敬語で、相談がある時は親身に聞いて相談に乗ってくれています。 ・やさしいです。 ② ・スタッフは第一土曜日に部屋がきれいかどうか、居室点検にきます。 ・スタッフは月に1回、チェックで部屋に入ってくるが、そのほかは入ってくることはありません。 ③ ・スタッフの対応に不満を言ったら、きちんと受け止めてくれました。 ・感染症対策のことで色々と提案したことを実現してくれました。 ④ ・スタッフと一緒に、自分の生活目標を短期、長期に計画をたてています。 ・スタッフは自分の生活目標の相談に乗ってくれます。 ⑤ ・お金は預けていないが、使い方をスタッフと相談しています。 ・お金を預けています。毎週月曜にスタッフとチェックしています。 ⑥ ・嫌なことや困りごとはスタッフが丁寧に相談に乗ってくれます。 ・スタッフに相談しても限界はあるが、話を聞いて対応はしてくれます。 ⑦ ・ホームの人以外に、親しい友人になんでも話せます。コロナ流行前は月に1回はランチをしていました。今は電話で話をしています。 ・地域活動ホームの人や、通院先の医師に話を聞いてもらいます。 ⑧ ・具合が悪くて一人で動けなかった時、すぐに助けてくれて通院同行してくれました。 ・通院同行してくれました。 ⑨ ・好きな時に近所のドラッグストアやスーパーに買い物に行っています。 ・近所のスーパーで買いものをします。休みの日には、電車に乗って、お店のあるところを散歩しています。 ⑩ ・楽しく暮らしています。プライバシーが尊重されている点がいいです。 ・個人の自由が尊重されていて、暮らしやすいです。