

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>法人の理念を踏まえて、この施設の基本方針として「当たり前を、当たり前分だけ」と「個々のチャレンジを支援する」ことを挙げており、利用者・家族及び職員と共有しています。その実践として、自律した生活と個人の自己実現を支援しています。「コンサートなど行きたいところに一人で行く」ことを希望する利用者の支援として、使える手段を最大限に活かして達成した事例もあります。</p>	
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>独立採算制でエリアのグループ長、法務部会と話し合いながら経営を進めています。利用者の入れ替わりも少なく、利用率は概ね93～95%で推移しており安定的な経営を行っています。職員に対して経営状況の話をする際には、数字にもとづいた、実態に即した話をするように心掛けており、より説得力を持たせイメージしやすく配慮しています。</p>	<p>開設後22年が経ちトイレ、廊下の床部分などの共用部分で、古びて傷む箇所も多くなり、修繕費が嵩む傾向にあります。大規模修繕等に向けての積立等の計上などが行われることが課題です。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>現在は事業計画案を所長が作成し、職員の同意を得るようにしています。計画案作成に当たっては実情に即した実現可能なものを念頭に作成しています。事業計画には「今年度の重点課題」を掲載し、施設内外、エリア・法人に向けて課題と取組を行なうことを周知しています。</p>	<p>業務遂行能力の高い職員が多いのですが、事業計画に関する提案が出てこない状況にあります。さらに実務にコミットし、先を見据えた提案を出してもらうことが課題です。</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>日常の支援については個別支援計画に則り、正職員・非常勤職員の差なく職員の誰もが同じように支援が行えるように、支援の詳細まで記した業務マニュアルを作成しています。特に身体介助の方法については個別のファイルにその支援の仕方が詳細に記され、居室に設置して、必要な時にすぐ確認できるように工夫しています。非常勤職</p>	<p>非常勤職員の大半が学生であり卒業などで退職してしまう時期があります。その後の一定期間、身体介助などのスキルが低下する時期があり、安定的な介助が出来るよう引き継ぎや、OJT等の見直しが課題です。</p>

<p>員の多くが学生であることや、卒業などで定期的に職員が入れ替わることを前提として、利用者への支援が停滞することを防ぐためにとられた処置で、「マニュアル通りに行えば、日常の支援は行える」マニュアルになっています</p>	
--	--

II 組織の運営管理（共通評価II-1～4）

<p>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)</p>	<p>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>
<p>(II-1 管理者の責任とリーダーシップ) 常勤職員・非常勤職員とも現場に入ることにより、OJTや日常の会話を通して就業形態の違いなどのわだかまりのない職員間の協力体制が出来ています。所長は事業計画の策定など職員から意見が出しやすい環境作りを目指し、会議の形式に変化をつけるなどの工夫をしています。</p>	<p>管理者は利用者及び職員の関係性についてコミュニケーションを重視しており、職員と利用者間のコミュニケーションはしっかりとれているものの、職員間のコミュニケーション不足を感じています。現在トップダウン傾向が強いため、職員からの意見を汲み取れる仕組み作りが課題です。</p>
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成) 近くの大学のサークル等との長年の協力関係が出来ており、非常勤職員の多くは学生で、夜勤も行っていきます。近隣のグループホームと研修や勉強会を行い、利用者の人権の保障と権利擁護などについて理解を深めています。また利用者と常勤・非常勤職員を含め、改めて重要事項説明書の読み合わせを行う勉強会を開催し、利用者はどんな約束事をしているのか、この施設に住むうえでのルールを再確認するほか、職員が提供すべき支援であるか等、日常行われている支援の根拠について再確認しています。</p>	<p>非常勤職員の変動が多い時期があり、一時的に支援のスキルが停滞することが経験則として認識されており、特に身体介助のスキル維持、教育の機会を持つことが課題です。</p>
<p>(II-3 運営の透明性の確保) 利用者家族や利用者が契約しているヘルパー、訪問歯科、理学療法士、作業療法士など施設への来訪者も多くあります。日頃、利用者の権利擁護の意識づけをしていますが、断続勤務等で職員がひとりになった場合、独自の判断に陥りがちですが、外部の出入りが多いことで、独自判断の抑止としても機能しており、支援の透明性を確保しています。また法人からのお知らせなどを掲示したり、話をするなどで運営の透明性を確保しています。</p>	
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献) 地元自治会に参加し、コロナ以前は清掃活動や、お祭り、どんどやき等地域の行事に参加したり、</p>	<p>コロナ禍で、自治会行事への参加が難しくなっています。</p>

<p>近隣の高齢者グループホームの昼食会に呼ばれる等の交流がありました。また住みやすい地域の雰囲気もあり、利用者個々として町の商店などとの交流が深く、「なにかがあれば連絡がくる」つきあいが出来ています。玄関には地域でのイベントなどのおしらせが掲示され、情報提供を行っています。</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） 法人規定に沿った支援を行うため、定期的に職員間で法人規定を見直す時間を持っています。日々の支援の中で利用者との関係性や慣れ等から、支援の在り方が曖昧にならないように、基本に立ち還ることを目的としています。また職員には日常の支援の中で利用者とのコミュニケーションを取ることを奨励しています。</p>	<p>グループホームの特性として、利用者が日中活動から帰宅する時間帯から翌朝送り出す時間帯の間が主な勤務時間となります。夜勤や休日の日中業務は、基本配置が1名であるので、作業量が多く、業務を優先する時間帯が出来てしまっており、サービスの質を下げず業務の効率化することが課題です。</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)） 日常業務の多忙さなどから支援がおろそかにならないことを目的に、職員には支援の1つひとつを先回りせず、本人の意思確認を必ず行ってから支援をするように指導しています。支援の在り方等について会議毎に変更点等を明確にし、利用者本位のサービスであることを再確認しています。シフトの時間帯として単独業務となる場合でも、職員一人の独自判断がおこらないようにしています。</p>	
<p>（Ⅲ-1-(3)利用者満足の上昇） 利用者満足度調査は法人が年に一度行っています。調査以外でも日常会話の中で利用者個々の要望を聞き出し、職員間で共有・検討し、実現に向けて支援しています。施設内の自治活動でもある利用者会議のなかで話された事案について、利用者の意見・要望として対応しています。</p>	
<p>（Ⅲ-1-(4)利用者が意見等を述べやすい体制の確保） 現在はコロナ禍で滞っていますが利用者会議が月に一回行なわれており、利用者間で話し合いの場を持ち、そこで出された要望に対し、職員</p>	<p>コロナ下で利用者会議が延期となっているため、代替的手段の確保が課題です。</p>

<p>は対応しています。食事のリクエストや食材の切り方の要望からエアコンの清掃など様々な要望に対応しています。また意見箱の設置もしています。</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) 折に触れ、また定期的に法人規定、職員ハンドブックの読み合わせをしています。その中で身体拘束や虐待等人権について、苦情解決、事故対応や災害の発生などにも触れられています。</p>	<p>読み合わせに参加できない職員への対応が個別対応となり、時間がかかるのが課題です。</p>

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-(1)～(3)）

<p>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)</p>	<p>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>
<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) ホーム独自の業務手順書を時系列と利用者の個別性に着目して作成し、職員は一定の水準、内容を保って福祉サービスを実施しています。事務所に置いてある業務手順書をカードリングにして持ち歩き、変更があった場合は支援者会議で話し合い、随時編集し直しています。</p>	<p>常勤と非常勤職員が全員集まって支援者会議ができないため、マニュアルの更新が遅れがちになることが課題です。</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) 職員は支援者会議で利用者の状況を確認し、支援方法を検討しています。家族やガイドヘルパー、後見人、就労先の事業所等と連携を取りながら、個別支援計画を作成しています。支援計画はモニタリングで見直し、利用者満足度や生活の質の向上を図っています。</p>	<p>利用者からの希望や意見は食事や入浴など日々の生活の中で聞いています。日常会話に頼ったアセスメントが主になっています。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録) 法人指定の記録ソフトで日々の支援内容を記録しています。PC操作が苦手な職員にはサポートをしています。職員は引き継ぎノートや業務日誌、利用者の日々の記録などを見て情報共有しています。記録類は事務所の鍵のかかる書棚に保管し、保存と廃棄も規程通りに整備しています。</p>	<p>非常勤は学生が多く、年度替わりで職員が入れ替わることがあります。その時は必要な事項が抜けているなど記録が乱れることがあります。</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） 人権の尊重とサービスの質の向上を図るという課題から、利用者がホームと結んでいる契約を確認するため、重要事項説明書の読み合わせ勉強会を実施しました。利用者・非常勤職員共に、決まり事が明らかになり、個別支援の根拠を再確認できました。利用者の生活にかかる全ての判断や決定は責任を含めた自由を認めています。生活に関わるルール等は、利用者会議を設けて決定し、申し出に応じて面談やカンファレンスを行っています。</p>	
<p>（A-1-(2) 権利侵害の防止等） 虐待等の利用者の権利侵害の防止等のために「倫理行動綱領」、「職員ハンドブック」等はリビングに置き、玄関の掲示板にポスターを貼り、予防的支援や早期発見に取り組んでいます。支援員会議では「人権チェックリスト」等で支援内容を見直し、会議に参加できない職員にはPCや印刷物、引き継ぎノートで周知しています。本人の意思確認に重点を置き、居室での支援はドアを開け、密室での支援にならないようにしています。</p>	<p>夜勤や休日などの一人勤務、人の目がないところでの支援については課題と考えています。</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） 利用者の自立した生活を支援することを基本とし、個別支援計画をもとに職員間で支援方法を統一しています。余暇時間は利用者が自由に過ごせるように玄関ドアは夜間を除いて開錠し、コンビニエンスストアへも自由に出かけています。利用者の就労先や日中活動場所等とは連携して情報共有を図っています。金銭管理は基本的に本人ですが、希望によりホームでの管理やあんしんセンター、後見人を利用しています。</p>	<p>個別支援計画が意識できていない時があります。指示書が適切な時に出て来ないことがあります。特定の職員が忙しそうで声をかけられないなど、利用者の本音を我慢させている事があります。</p>

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>利用者の心身状況を把握し、必要な生活支援を行っています。食事は食材宅配サービスを利用しています。毎月の誕生日メニューやお楽しみメニューは利用者からリクエストメニューを聞き、担当になった職員が手作りしています。入浴や排泄はプライバシー保護に配慮し、支援が必要な場合は同性介助にしています。業務手順書はその通りに実施すれば、利用者から日頃の希望や意見を聞く時間を持てるように設定されています。</p>	<p>ルーティンワークが多く、職員が変化の対応に弱いところが課題です。</p>
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>開設から 20 年以上が経過し、施設設備の老朽化が進み、利用者からの指摘を受けて随時修繕をしています。業務日誌に修理依頼（故障箇所・故障物）や物品発注依頼（在庫不足・欠品等）、リネン交換、洗濯物乾燥場所、集中清掃（場所・内容）の欄を設け、23 時の巡回時には施錠や電気・ガスコンロロックの確認を徹底しています。利用者の生活の場が快適で安心・安全に過ごせるように生活環境づくりに工夫をしています。</p>	<p>古い建物、古い設備で運営しているので、修繕等改善が必要な箇所が多数あります。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>専門的な機能訓練は行っていませんが、障害の状況に応じて、日常の生活動作の中で利用者の機能や能力を維持・向上する機会を増やすように工夫しています。利用者一人や職員と一緒に散歩や買い物に行くこともあります。個別支援計画にもとづき自分でできることは見守りし、利用者の状況に応じて支援しています。定期的にもモニタリングを行い、検討・見直しを行っています。</p>	<p>長期の入居者が多く、日常がマンネリ化しています。</p>
<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>月一度の看護師の訪問によって、問診・バイタルチェックを行っています。必要に応じて訪問看護サービスなどを利用しています。「日誌」には利用者の体調や食事のこと、また医療的支援では頓服や下剤、目薬、軟膏塗布の指示が書いてあります。気持ちが落ち着かず、他害や器物破損があった利用者は支援を見直し、医師にも相談しました。定時薬の副作用が主な原因であったことがわかり、投薬を変更して改善してい</p>	

<p>ます。</p>	
<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援) ホームは上溝地区社会福祉協議会の「～心かようまち～上溝折り鶴プロジェクト」にボランティアとして参加しています。プロジェクトは縦80cm、横5mのパネルに「こころかようまち」の文字をかたどってさまざまな色の折り鶴1万羽を貼り付けます。参加した人の名前はパネルと合わせて紹介されます。利用者の中でコンサートに行きたいと希望し、ホームで詳細に調べ、ガイドヘルパーを利用して行っています。</p>	
<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援) 自治会に加入し、同じマンションの住民や1階の保育園を利用する保護者や職員等と日常的に挨拶を交わし、良好な関係を築いています。また、近くのコンビニエンスストアや散髪屋との関係を大切にしています。地域の行事等については、自治会の回覧板で情報提供し、どんど焼きや西の市、夏祭り等に職員と一緒に参加しています。利用者の希望に沿った地域生活を送ることができるよう相談支援事業所と連携を図っています。</p>	
<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援) 例年家族会を年に1度企画していましたが、コロナ禍で実施できていません。家族には必要に応じて電話等で連絡を取っています。コロナ禍ではありますが、家族の面会制限は厳しく設けず、必要に応じて来訪があります。利用者個人のファイルには身体状況や疾患、家族や主治医の連絡先を記載し、緊急時の対応に備えています。利用者の高齢化に対応し、高齢者サービスや成年後見人制度の利用について、情報提供と支援を行っています。</p>	<p>コロナ禍で家族会が行えていません。</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	マニュアルの読みあわせ・見直しが行われることが期待されます
	理由	完成度の高いマニュアルがありますが反面マニュアルに頼る傾向にあるようです。そのため職員からの意見の出しづらさにつながっていることもあり、マニュアルの読み合わせと見直しを職員間で行う機会を持ち、職員が意見を伝える場を持つことが期待されます。
	取り組みを期待したい事項	施設設備の改善個所の検討が期待されます
	理由	開設後 22 年が経ち施設設備の老朽化が進み、トイレ、廊下の床部分などの共用部分で傷む個所も多くなっています。大規模修繕等に向けて検討していますが、改善が必要な個所が多数あります。安心安全の重要性、改善の容易性と費用の観点から改善個所の検討が望まれます。
	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)</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><ヒアリング対象者> 利用者本人：2名 (男性：2名、女性 名)</p> <p>① ・ありません ・スタッフのひとはいいひとだけど、所長がいじめる</p> <p>② ・ありません。 ・部屋は狭くて居心地がよくない</p> <p>③ ・相談できます ・ご飯は美味しい</p> <p>④ ・あります。今の目標は一人暮らしです。 ・スタッフとグループホームの見学に行ったが、気に入らない。</p> <p>⑤ ・ホームで管理してます。教えてくださいます。 ・お金は欲しい</p> <p>⑥ ・対応してくれます。特にMさん、Sさん、夜勤の人などです。 ・ここのスタッフとグループホームの見学に行ったが、気に入らない</p> <p>⑦ ・います。通所先の職員さんです。 ・スタッフは話をしてくれるけれどいじめる。</p> <p>⑧ ・してくれます。昨日転んで右足を怪我した時、消毒してバンドエイドを貼ってもらった。</p> <p>⑨ ・できています。コンビニエンスストアへ行ったり、近隣を散歩します。</p> <p>⑩ ・感じています。みんなとお話している時が楽しいです。 ・ここのスタッフはひどいけど、いい人だ。</p>