

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） 法人の掲げる「2つの基本理念及び11の基本方針」は、第3ゆりの木ホーム・レガート福田北と共に玄関先などに掲示し、来訪者や家族・利用者・職員がいつでも確認できます。職員は入社時研修で学び、「ホーム職員会議」では管理者が都度周知を図っています。	
（I-2 経営状況の把握） 本部主催の「ホーム部会」や「所長会議」「エリア会議」と合わせて「ホーム職員会議」で各事業所の経営状況を把握することが出来ています。「ホーム職員会議」は今年度より2ホーム合同で実施し、職員は各ホームの経営状況・課題を把握し改善に取り組んでいます。	ホームの経営は今年度、利用者が定員まで増加したことにより大きく改善されました。今後、近隣の指定障害福祉サービス事業所（作業所）との連携により、昨年スタートしたレガート福田北の利用を増やすことを課題としています。
（I-3 事業計画の策定） 法人の策定する中・長期計画に沿い、管理者を中心に職員の意見なども反映し事業計画を策定しています。半期に振り返り見直しを行っています。期末には報告書を作成する過程で今年度の活動を振り返り、重点課題の結果をまとめ、次年度の取り組み課題を明確にしています。	
（I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組） 利用者に対して職員間で差異のない同一の支援が出来るよう努めています。ホーム職員会議では、福祉サービス情報や利用者情報などを題材として、各職員がそれぞれの立場によって、求められている内容を把握し自ら考え、自発的に行動できるように取り組んでいます。	

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）
<p>（II-1 管理者の責任とリーダーシップ）</p> <p>管理者は方針を明確にして、統一された支援サービスの実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備などに取り組んでいます。ホームの運営に起こる様々な課題に対しては、職員とのヒアリングを通して率先して解決策を提示し、PDCAサイクルを重視して取り組んでいます。</p>	<p>業務の役割分担を常勤及び非常勤職員を含めて整理して、スムーズな運営につなげていくことを課題としています。</p>
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>人材の確保育成はホームの重点目標として取り組んでいます。採用面接は管理者だけでなく複数の常勤職員も参加して実施しています。育成に当たっては法人主催の階層別研修やOJTに取り組んでいます。また、職員が辞めない、働き甲斐のある職場運営に努力しています。</p>	<p>職員間の専門性など常勤職員と非常勤職員の差が出てしまう場面があります。職員が的確に状況を把握し、自ら判断して利用者支援が出来るスキルの育成を課題としています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）</p> <p>法人のホームページにて理念や基本方針を明示すると共に、第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制などを公表しています。玄関先には重要事項説明書の内容を掲示し訪問者がいつでも確認できるようにしています。毎年実施している内部監査は、今年はコロナ禍で現在未実施です。</p>	
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>自治会に加入し地域との連携を図り、例年はお祭りなどの行事に参加しています。今年はコロナ禍で諸行事が中止になっていて、交流行事に参加できていません。利用者が利用するコンビニなどとは良好な関係作りに努めています。</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)）

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>利用者を尊重したサービスの実施に取り組み、「職員倫理行動マニュアル」を、具体的な行動指針としています。フロアごとに独自の業務マニュアルを作成し、支援に活用しています。プライバシーに配慮し、利用者の許可なく居室のドアを開けないことを徹底しています。</p>	<p>マニュアルが作成され支援に当たっていますが、職員一人ひとりの業務意識に偏りがあるため、職員に学びの機会を設けられるようにすることを課題としています。</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>ホームへの入所時に、重要事項説明書やサービス利用計画書を基に、利用者・家族に丁寧に説明し同意を得ています。日常生活の場面では、利用者の特性に配慮し、自己選択・自己決定が出来るよう支援しています。生活ルールは必要最低限のルールを提案して利用者に決めてもらっています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇)</p> <p>利用者との個別の相談・面談などを通じて意思を尊重しながら、生活の支援をしています。近隣の地域社会福祉協議会主催の「ティルーム」への参加や、誕生会・日々の買い物外出など、休日などの生活にメリハリがつけられるよう取り組んでいます。</p>	<p>日々の生活の中で、更に利用者が興味を持てる生活の提供を模索する必要があると考えています。利用者の意向を把握し、趣味を生かした活動の支援や余暇活動などの提案などを課題としています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保)</p> <p>苦情解決窓口を設置し、いつでも利用者・家族の相談に乗れる体制を整えています。ホーム内には苦情解決の説明書面も掲示し、利用者からの要望や意見などは当日の担当職員が聞き取り、各職員へメモ等で伝達し共有しています。</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)</p> <p>毎月2ホーム合同のホーム職員会議を実施し、利用者個々の情報を共有しています。事故やヒヤリハットが出た際は、再発防止策を検討し周知しています。災害時の安否確認はNTT BIZ システムを活用して状況の早期把握に努めています。</p>	<p>防災訓練は年4回実施し消防署への通報や利用者の避難訓練を実施していますが、マニュアルが整っていません。また、実施内容の記録と保存を課題としています。</p>

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

<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） 新規職員は、業務マニュアルが作成されており、利用者支援の重要ポイントなどを確認しながら業務を行えるようになっていきます。</p>	<p>マニュアルは、事務室に置いていますが、管理方法について工夫が必要で、課題としています。</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） 面談・様子等を勘案して個別支援計画を策定し半年後にモニタリングを行っています。日々の記録から見えてくる利用者との会話等も留意し総合的な判断をするようにしています。</p>	<p>個別支援計画策定会議が紙面を確認するのみになっていることが課題です。</p>
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 記録ソフトを導入して、今年4月から利用しています。業務日誌は、今まで通り紙面に記録しています。</p>	<p>記録ソフトは、職員のパソコンスキルを必要としています。（パソコン操作、文章力など）。非常勤職員を含めた全職員のパソコンスキルの向上を課題としています。</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）
<p>（A-1-（1）自己決定の尊重） 法人理念や倫理行動要領等に則り、法人の一員である自覚を忘れずに日々の業務を遂行できるようホーム会議等で振り返りを行っています。</p>	<p>職員の立場によっても高い業務意識が保てるようにすることを課題としています。</p>
<p>（A-1-（2）権利侵害の防止等） 「個人情報保護、提供」について利用契約時に利用者・家族に説明し同意を得ています。</p>	<p>支援の方法等について、知識を自ら学ぼうとする姿勢を一層持ってもらうことが課題です。</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） 個別支援計画は、利用者・家族の要望・希望を聞き取り反映できています。利用者の状況に変化が生じ、変更の必要が起こった時は、その都度、計画変更を行っています。</p>	<p>家族の高齢化に伴い、利用者や家族の相談に応じて成年後見制度等の専門機関につなぐことが出来ることを課題としています。</p>
<p>（A-2-（2）日常的な生活支援） 利用者の能力に応じて支援方法を検討し対応しています。介助が必要な場合は、利用者・家族の意見を踏まえ支援にあたっています。介助等の変更があった際は、業務日誌を介して、全職員が共有しています。</p>	<p>支援の方法等について、知識を自ら学ぼうとする姿勢を一層持ってもらうことが課題です。</p>
<p>（A-2-（3）生活環境） 利用者が日常生活に必要なものは、基本的に持ち込み可能となっています。また喫煙、飲酒をされる方は、ご自身で管理してもらっています。喫煙は、決まった場所で、飲酒は、自室で楽しんでいただいています。</p>	
<p>（A-2-（4）機能訓練・生活訓練） 利用者の中には、高齢の方もいますので、介護保険による訪問リハビリ（理学療法士）の利用を始めた方もいます。</p>	

<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>医師及び訪問看護師の月1回の巡回を受けています。また定期通院は、家族対応の方と職員が同行する方が約半々です。職員が通院同行した際は、主治医に直近の様子等を報告しています。</p>	<p>利用者が終末期を迎えた場合の対応について、方針を明らかにすることを課題としています。</p>
<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>ガイドヘルパーを利用している利用者もいます。近くの店(コンビニなど)に利用者の希望があった際は、出かけられるようにしています。</p>	
<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>地域生活を望んでいる利用者は、現在のところいません。今後は高齢化に向けてホームで過ごすことを希望する方が多くなっていくと思われるます。</p>	
<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>利用者の体調不良や金銭管理、通院、書類関係などでその都度、家族と意思疎通を交わしています。また帰宅する利用者は、連絡帳を介して、家族から様子を連絡いただけることもあります。</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-4	取り組みを期待したい事項	福祉サービスの質の向上に向けた「Accordソフト」を活用し、個別支援計画の取組みに活かすことが期待されます。
II-2 III-1-(5)	理由	法人が導入した「Accordソフト」は、毎日の記録に活用されていますが、一部職員のPCスキルの不足により、記述内容が趣旨に沿っていない事例も見受けられます。1日4回(朝・昼・夕・夜)利用者の生活状況(身体状況や健康状況)を事実通り記録し、統一した様式で残すよう職員へのPC教育の継続実施が期待されます。
III-1-(1) III-2-(3) A-2-(1)	取り組みを期待したい事項 理由	職員一人ひとりがさらに自己研鑽を重ね支援力の向上を図り、職員毎に差異のない利用者支援が継続、強化されることが期待されます。 入居している多くの利用者の特性に合わせた、支援を提供することが望まれます。その際には、職員個々の知識及び技術が伴っていないと、利用者支援の受け入れ 拒否へと繋がることもあります。非常勤職員も含めて職員は自己研鑽し統一した 支援を自発的に取れるように支援力向上が期待されます。
II-4 III-1-(2) A-2-(1)(2)	取り組みを期待したい事項 理由	後見人制度について、引き続き家族の相談に応じられることが期待されます 利用者の支援については、家族(親等)と日常的に相談連携して対応しています。しかし家族も次第に高齢化してきています。すでにホームの利用者の中には、成年後見人のいる方もいますが、引き続き後見制度についての知見を広げ、いつでも家族からの相談に応じられるように、また家族の求めに応じて専門機関等につなぎが出来ることについて期待されます。

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 (※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0名)</p> <p><調査方法> 1、2階の利用者本人の居室にて利用者と調査員、1対1で実施。 但し、1階の利用者は家族(妹)も同席しました。</p> <p><確認できたこと></p> <p>① 名前はさん付けで呼んでくれて、丁寧な言葉遣いで接してくれる。 ② 声掛けで来ることが多い気がする。ノックもたまにあるが、声掛けもしている。黙って突然入ってくることはない。 ③ 生活に不満はない。食事もおいしい。食堂の席も気に入っている。お風呂は順番を決めていないが、自分は3番目に食事の前に入ることになっている。1番、2番も決まっている。後の2人は食後に入っていると思う。職員は希望を良く聞いてくれる。 ④ 職員は自分の生活のことを良く考えてくれている。毎週水曜と月2回土曜に通所施設に行き体操し体を動かしている。月～金と毎月土曜2回は「さくら舎」で9時から15時半まで仕事をしている。 ⑤ ホームから毎週月曜日に5千円渡され、昼の弁当代などに使っている。お金を預かってもらっている。報告してくれている。 ⑥ 相談に乗ってくれる。 ⑦ 妹と相談する。日中に行っている所で相談に乗ってくれる。 ⑧ 火傷で1ヶ月入院。職員は良く対応してくれた。のどが痛い時にすぐに対応してくれた。 ⑨ ガイドヘルパーさんと外出している。買い物や喫茶。コンビニに出かけることがある。職員に断ってから行く。 ⑩ 二人ともホームが好きだとのことでした。</p> <p>*妹さんからは、兄がこんなにはっきり会話が出来るとは思っていなかった。良く熱心に聞いてくれました、と言葉をかけられました。</p>