

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>理念、基本方針は運営法人のホームページに記載し公表しており、法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることが出来ます。常勤、非常勤職員にかかわらず採用時の研修で伝えています。事務室に掲示し周知を図るとともに、職員会議でも確認しています。</p>	<p>理念などを非常勤職員に周知して理解してもらうことを課題としています。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>所長作成の月次試算表を本部に送付し、本部作成の月次決算資料にてホームの収支状況、利用者動向、稼働率などを検討し、経営状況を把握しています。半期の予算見直し時に職員会議で協議し、収支状況の改善を図っています。</p>	<p>ホームの収入を増やす中で経費に占める人件費を抑えることが経営課題となっています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>事業計画は、法人の理念、基本方針の下、前年度を振り返り、所長が素案を策定し、職員会議で職員の意見を聴取し、ホームとしての目標、課題を設定し作成しています。半期に1度事業報告を行い、下期に向けて課題や重点目標を設定し、見直しています。</p>	<p>中長期的な展望とそれと連携した事業計画作成が課題となっています。</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>職員会議で、個々の利用者担当から利用者の状況報告があり、カンファレンスを行い職員間で共有し、サービスの質の向上を図っています。毎日利用者支援について話し合い、朝の申し送りや引き継ぎノート、引き継ぎボード、外泊ボードを活用しています。利用者支援マニュアルを状況に応じて差し替え、最新のマニュアルとしています。</p>	

II 組織の運営管理（共通評価II-1～4）

<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>(II-1 管理者の責任とリーダーシップ) 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。管理者は職員と同様に日常業務、夜勤を行い、業務を把握し、常に職員とコミュニケーションを図り、管理者としての姿勢を示しています。</p>	
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成) 必要な人材は、各種求人誌やホームページを利用し行っています。所長は、学生アルバイトで入社希望のある人は社員に推薦しています。常勤職員は、法人の年間研修計画に基づき必要な研修を受講しています。勤務体制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。</p>	
<p>(II-3 運営の透明性の確保) 法人はホームページで理念や基本方針、ビジョンを明示し、事業報告、財務状況、決算報告、第三者評価結果、苦情処理結果等を公表しています。ホームには法人による内部監査や会計法人の監査が入っています。また、訪問看護師や訪問リハビリ、言語聴覚士等が来訪しており、ホームが第三者の目に触れるようになっています。</p>	
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献) 自治会に加入していますが、交流の機会が少ないのが現状です。自治会によるポスティングで自治会情報を把握し、イベント等の必要な情報はコピーして利用者に渡しています。昨年は夏祭りに希望者が参加しています。</p>	<p>地域交流が自治会加入にとどまり、具体的交流や地域貢献が難しく、進め方が課題となっています。</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)）

<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) 職員倫理行動綱領を定め、利用者を尊重した福祉サービスを具体的に規定した「職員倫理行動マニュアル」に基づき職員会議で確認しています。人権擁護に関わる研修受講者はホームで2次研修を行っています。全職員が所持する「職員ハンドブック」に記載があり、職員が理解し実践するための取り組みを行っています。</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)) ホームの利用希望者に説明する重要事項説明書は、漢字にルビを振り、言葉遣いやイラスト、大きな字の使用等で誰でもわかる内容にし、サービス利用契約書もルビを振り分かりやすくしています。説明に当たっては常勤職員が利用者・家族等と丁寧に読み合わせ説明し、同意を得ています。サービス提供の際には事前に利用者に説明し、理解、同意を得た上で実施しています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3)利用者満足の向上) 1、2階のリビングに「今日の職員表」を掲示し、今日出勤する職員の「朝、昼、夜、泊」の配置を顔写真入りで紹介し、利用者の安心に繋げています。各フロアには男女別2ヶ所の浴室を設置し、車いすやリフト浴にも対応しています。イベント時や誕生日にはリクエストメニューを提供しています。</p>	<p>定期的な満足度調査ができていなく、利用者の満足度把握とそれを基にした対策検討が課題となっています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4)利用者が意見を述べやすい体制の確保) 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利用者、家族に説明しています。玄関ホールにカラー刷りの苦情解決の分かりやすいポスターを掲示しています。リビングには必ず職員を配置し、いつでも利用者の話を聞く体制を取っており、事務所で聞くようにしています。</p>	<p>ご意見箱の設置等、利用者から苦情・意見を引き出す方法が課題となっています。</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>本部でリスクマネジメント委員会を設置しています。緊急時対応マニュアル、緊急時支援手順書を整備し、緊急時連絡体制を事務室に掲示し周知を図っています。緊急時のバックアップ施設「パステルファームワーキングセンター」と連携しています。</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)</p> <p>全職員が所持する「職員ハンドブック」とホーム作成の「朝の支援の流れ」や「帰ホームから就寝まで」をはじめとした各種の支援手順書が支援の指針となっています。利用者の状況に合わせて随時見直しています。情報共有にはホワイトボードを活用し、即時対応する体制ができています。</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)</p> <p>個別支援計画策定は責任者を決めています。バックアップ施設の「パステルファーム」や家族と相談して作成し、利用者、家族の同意を得ています。訪問看護や訪問リハビリテーション、言語聴覚士からの情報を得て、ニーズ、課題を設定し中間評価をして支援の継続につなげています。</p>	<p>個人記録は PC 内では見ることができますが、合わせて帳票として 1 人ずつ取り出し可能となれば、より適切な支援につながると考えています。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>毎日利用者の状況をパソコンの記録ソフトに記録しています。職員全員が情報共有できるシステムです。毎月の職員会議やホーム会議の記録、引き継ぎ事項、看護記録などを逐次記録しサービス提供に生かしています。個人情報同意を得て使用し、個人記録は鍵付き書庫で管理しています。</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）</p> <p>職員は生活全般で利用者の気持ちに寄り添い、選択にゆだねる配慮をしています。入浴時間、衣類選び、食べたいもの、お出かけ場所などを聞き取り、実現可能となれば叶えています。帰宅時に好きな飲み物をドラッグストアで買い、夕食後の時間は自由に過ごし、好きなアニメや歌を YouTube で見たりしています。ホームの近くでピクニックや BBQ をし、中華料理を食べに行くなどしています。</p>	
<p>（A-1-(2) 権利侵害の防止等）</p> <p>「行動指針」として障害者の基本的人権と権利擁護を示し、虐待防止マニュアルを作成し、人権を確認する内容を手順書に示しています。新人職員は採用時の DVD で権利擁護を学び、年 1 回の研修を受けています。管理者はこれに反するような対応や言葉遣いに気づいた際は注意を喚起しています。利用者への呼びかけは苗字に「さん」付けでしています。ホーム生活で気になることがあれば「相談するのはこの人、苦情解決委員はこの人」と名前や写真入りのポスターでわかりやすく説明しています。</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>利用者の心身の状況、望む生活を把握して一人ひとりの自立に配慮した支援を行っています。家族から生活スキルを聞き取り、洗濯や掃除機かけなどできることは利用者によってもらい支援し過ぎないようにしています。衣類選びでは選択肢を 3 つとして自分で決めることを促しています。金銭管理については要望があれば預かり、買い物の相談に乗って適切な使い方ができるように支援して</p>	<p>利用者から希望を聞き取るように努めていますが、障害に添ったアセスメントをしていくことや、利用者のニーズ把握が課題となっています。</p>

<p>います。できるだけコミュニケーションをとり、かわりの中で、利用者の言葉を待つように配慮しています。</p>	
<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>言葉でわかる人、周囲の様子でわかる人など一人ひとり違うので利用者の理解度を見極め、根気良く関わって、日常生活のルールを伝えています。献立や食材は業者委託で職員が調理し、入浴は男女別の浴室があり、リフト浴もあります。現金預かりをしており、必要な買い物の相談に乗っています。外に出てしまう人には寄り添い、気をそらすなどの対応をしています。就寝前は自室でテレビを見たり、絵や手紙を書いたり、DVD を観たりと自由に過ごせる支援をしています。</p>	
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>居室はカーテンやエアコン、照明、クローゼット付きで、それぞれ好みのもを持ち込み、写真を貼ったりし、自由なしつらえです。居室の鍵は「なくすといけないから」と掛けない人もいますが職員は了解なく入室はしません。建物は新しく温かみのある内装で清潔感があります。食事はキッチンカウンターから出来立て料理を運びリビングで摂っています。ゴミ出しの日には居室から出してもらうルールになっています。</p>	
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>現状からこうなりたいという希望を聞き内容に沿う支援をしています。訪問リハビリテーションを受ける人は筋力低下を防止するための訓練を受けています。同一グループのバックアップ施設で平日軽作業をして就労訓練を受けています。生活の中で少しずつできることをしてもらい、自信がつく配慮をしています。入所前には人見知りで、人前では尻込みし話せなかった人が、人前で相應の対応ができるようになった事例があります。</p>	

<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>週1回看護師が訪問して健康管理にあたっています。医療連携の必要な利用者には訪問看護や訪問リハビリテーションと相談、連携しています。歯を喪失して流動食対応で全介助の人、てんかん発作があって昼夜逆転の人など重度の人には特に細かな注意と配慮をしています。看取り対象者はいませんが今後に向け対応を考えていかねばと考えています。</p>	
<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>多くの利用者が生活介護バックアップ施設「パステルファーム」に通い、行き帰り送迎で日中作業をして社会参加しています。ホームでは利用者の状況に応じ情報を伝える会を開いています。興味を持った事柄の「食中毒について」とか「性の勉強会」でのデートでの服装、身なりについての情報を伝えています。余暇時間には、順番にホームのタブレットを使い、YouTubeでアニメ、歌、ドリフの動画を観て楽しんでいます。毎日ドラッグストアやケーキ屋に寄り自分で飲み物や菓子を買っています。</p>	
<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>自治会の地域のイベント案内を利用者にコピーして知らせています。昨年は地域の夏祭りに参加していましたが、今年はコロナ禍のため夏祭りは中止となっています。在宅からホーム入所間もないので、多くの家族は今のところグループホームを終の棲家と考えていて、地域での自立した生活は考えておらず、事業所も当面对応は考えていません。</p>	<p>地域の情報を把握して、利用者の参加できるような体制づくりが課題となっています。</p>
<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>事業所の家族会はありませんが、ほとんどの利用者が通う「パステルファーム」の家族会と一緒に参加しています。利用者の様子は連絡帳で知らせ、お金を預かっている家族には出納の報告をしています。何かあれば電話連絡し報告しているので、そうしたやり取りを通じて良い関係を保っています。</p>	<p>家族との良い関係性が保たれ、意見も色々出ていますが記録ができていません。記録にとどめてミーティングで共有し、サービスに活かしていくことを課題としています。</p>

<p>家族の高齢化で家族の健康面の問題でホームへの来所が難しい状況があります。今後、家族会の発足については意向を聞いていくつもりです。</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	サービスの質の向上に向け「指定障害者福祉サービス事業所等自己点検シート」の活用
	理由	「指定障害者福祉サービス事業所等自己点検シート」を活用し、自己評価を実施し、ホームの運営やサービス状況を把握し全職員で共有し、運営の改善、サービスの質の向上に向けた取り組みが期待されます。
	取り組みを期待したい事項	非常災害用の備蓄品の整備
	理由	非常災害用の飲料水、食料品の備蓄はありますが、非常災害用の備品類の準備が不十分です。備蓄品を再確認するとともに、賞味期限、消費期限を明記した備蓄品リストを作成し、保管場所を整備し、管理されることが期待されます。
	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
<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><ヒヤリング対象者> 利用者本人 2名(男性2名)</p> <p>◇ヒヤリング方法 1階1名は居室、2階1名はリビングにおいて1対1で実施</p> <p>◇ヒヤリングで確認できたこと</p> <p>①・乱暴な言葉はない、丁寧に話してくれる。 ・普通。</p> <p>②・部屋に入ってくることはない。</p> <p>③・料理は上手、おかずがおいしい。 ・最近、夜テレビをつけている人がいる、やめさせてくれ。</p> <p>④・はい、内容はよく覚えていないが、考えてくれました。 ・あまり考えたことはない。</p> <p>⑤・お金は自分で管理している。 ・職員に任せている、報告してくれる。</p> <p>⑥・パステルでオンブズマンと話している。 ・う〜ん、まあそうです。 ・パステルのCグループの友人。 ・います、所長の役についている方に相談に乗ってもらっています。こちらとしても相談できる人がいると有難いことです。</p> <p>⑦・昨年40度の熱、悪寒があった時にとてもよくしてくれた。 ・具合が悪くなったことはないし、ケガもしたことはない。</p> <p>⑧・野球やサッカーのゲームをしたり、本を読んだり、塗り絵をしている。 ・パソコンをいじっています。基本的に好きなことをしています。</p> <p>⑨・大切にされていると思う。 ・ホームの暮らしが楽しい。</p>