

## 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>運営法人の理念・基本方針はパンフレットやホームページで公開しており法人やホームの使命や目指す方向、考え方を読み取ることが出来ます。常勤職員、非常勤職員の入社時に法人が実施する入社時研修で理念を説明し、理解を得ると共に、理念を始めとした各種ルールを記した「職員ハンドブック」を配布し周知を図っています。</p>	
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>月次決算資料を作成し、事業活動収入・支出、人件費、資金収支差額等を把握し、振り返りを行っています。半期ごとに福祉業界動向や制度上の加算変更、利用者状況等を勘案し、予算を見直して組み替え、総括的な把握を行っています。</p>	
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>事業計画の策定は、法人理事長の年頭所感や具体的な法人重点目標を基に、また、中長期計画に沿って作成しています。作成に当たっては、ホームとしての課題を把握し、職員間で協議し年度の重点課題を設定し作成しています。半期に一度職員間で協議し、見直しを行っています。</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>「神奈川県指定福祉サービス事業所等自己点検シート」に基づき、毎年常勤職員で自己評価を実施し、運営状況を点検し、評価結果を職員会議で共有し業務改善を行っています。また、第三者評価を3年ごとに受審し福祉サービスの質的な向上に取り組んでいます。</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>管理者は、「遵守すべき法令」法人の掲げる「2つの理念と11の基本方針」「3つの職員行動指針」等の様々な指標の理解に努め、個々の職員が役割を自覚しながら利用者の支援に当たるよう心掛けています。毎月開催する常勤会議、職員会議、個別支援会議等を通じて情報を共有し、業務改善を図っています。</p>	
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>職員は、法人の年間研修計画に基づき階層別研修、職種別研修等必要な研修を受講しています。受講した研修内容についてはホームの職員会議等で2次研修を行い共有しています。管理者は、職員育成のためのチャレンジシート（職能資格評価要素）を活用し、年3回職員と面談を実施し意見交換等を行っています。</p>	<p>チャレンジ制度において、チャレンジシートの手引きの求める状態像と、実際に業務で行われていることとの整合性がどれだけ取れているのか、その精度の見極めを課題としています。</p>
<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <p>ホームは、3年に1回、定期的に第三者評価を受審しています。運営法人はホームページを活用し、法人の理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画、事業予算書、法人報告書、財産目録、第三者評価結果、苦情処理結果、監事監査結果等を適切に公開し、運営の透明性を図っています。</p>	
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>ホームの所在地には自治会組織がないため、地域の情報は、近隣に居住する職員や、近隣の公民館に出掛けの際に収集するようにしています。情報はホームの玄関ホールに掲示し利用者に提供しています。年に1度開催する「バーベキュー大会」では近隣の人々や関係者に声掛けし、多くの参加者のもと交流を図っています。</p>	<p>ホームの所在地には自治会組織がないため、自治会を通じた地域との連携、交流が取れないのが現状です。近隣住民や施設との交流の機会を設け、如何にして地域との関係を強化していくかを課題としています。</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>全職員が所持し、日々の業務の手引書として活用する「職員ハンドブック」には、利用者を尊重したサービスの実施を掲げ「理念や基本方針」「倫理綱領」等を記載し、利用者を尊重する姿勢を明示しています。ホームは、利用者のプライベートな時間と空間を保障することを基本に支援を行っています。</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) )</p> <p>ホームへの入居に当たっては、重要事項説明書やサービス利用契約書、個人情報使用説明書等を明示し、管理者が利用者・家族等と丁寧に読み合わせ、説明し同意を得ています。日々の生活における意思決定で、本人が一人で決められない事項は家族と相談し決定する支援を行っています。体験入居も実施しています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>毎月、利用者懇談会を実施し、情報交換、近況報告、課題提案等を行い、職員と利用者、利用者同士が交流する場を設けています。利用者から出た食事や物品補充、設備の改善等の要望について対処するようにしています。また、家族会を年1回開催し利用者満足度の向上を図っています。</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>苦情解決体制（苦情解決受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員）を整備し、重要事項説明書やサービス利用契約書に明示し説明すると共に、ホーム内に掲示し周知を図っています。利用者は全員言語での会話が可能であり、何でも言いやすい雰囲気作りを心掛け、直接意見等を聞くようにしています。また、意見箱も設置しています。</p>	<p>利用者とのコミュニケーションを心掛け、意見等を出しやすい環境づくりを心掛けていますが、意見等の表出が少なく、利用者からの意見の聴取はホーム側が働きかける傾向が強くなりがちです。アンケートなどで利用者からの意見を聞く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>危機管理マニュアルを備え、職員に周知し、ホームでのヒヤリハット記録や、法人で集計したヒヤリハット事例を職員会議で検討し、事故の発生予防に備えています。非常災害時マニュアルを整備し、避難訓練を年2回、夜間想定を含め実施しています。非常災害時に備え、5日分の飲食料品を備蓄しています。</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>緊急対応、朝の支援、帰ホームから就寝の流れ、通院同行、服薬、夜間支援、火災発生時の非常対応など、場面ごとに詳細なマニュアル（法人本部作成）を完備しています。マニュアルは状況変化に応じて、職員会議や関係事業所からの情報や意見を聞きながら、適宜、改定しています。</p>	<p>個々の利用者の特性、日々変化する利用者の体調に合わせた支援の方法など、マニュアルでは記載しきれない点を、会議や申し送りで共有化していますが、今後も職員間で連携をしっかりとることを課題としています。</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)</p> <p>所定のアセスメントを行い、関係事業所や家族等の意見を聞き、個別支援計画を作成しています。月に一回、個別支援計画会議を行い、計画の共有化を図っています。さらに個別のケース検討を必要に応じて行い、サービス担当者会議で適宜、計画の見直しを行っています。</p>	<p>利用者本人の意思をなるべく尊重したいというホームの考えと、家族の考えが一致しないこともあり、これからも丁寧に調整を図りながら、サービス計画を作っていくたいとしています。</p>
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>日誌をもとに、日々のニーズや様子を個人記録にまとめています。これらを定期的にモニタリングし、支援目標の設定、支援計画の見直しにすべて連動させています。夜間帯のナースコールの記録は、時刻、氏名、内容等を詳しく記載しており、日勤の職員が夜間の様子をイメージしてスムーズに引き継ぐことができるようになっています。</p>	<p>職員の経験値や認識の差から、報告すべき内容の記入漏れや不足が生じると支援の支障となりがちです。記録方法や内容において、職員間でなるべく差が出ないように、スーパーバイザーやエリア担当者が現場職員の育成することが課題です。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（2））

<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>（A-1-（1）自己決定の尊重） 一人ひとりの利用者の生活や生き方を何よりも尊重し、自らがサービスを選択、自己決定できるような運営を行っています。利用者からの具体的な意見は日誌に記載しており、そのつど話し合い日常に反映しています。外出や、飲酒や喫煙等の嗜好品も健康に留意してもらい、自由に楽しむことができます。</p>	<p>利用者本人が選択した行為であっても、本人に不利益になることが予想される場合（例えば過度のアルコール摂取）、どこまで介入すべきなのか、介入する場合、その際の支援はどうあるべきかなどの課題について、その都度、丁寧に検討し、対応して行くように考えています。</p>
<p>（A-1-（2）権利侵害の防止等） 人権への意識を高めるために、法人作成の行動指針、虐待防止の標語や指針、さらに言葉遣いの注意点などを掲示しています。職員の業務上の自己評価ツールである、「チャレンジシート」記入や管理者面談を通して、各職員が自己の人権意識を振り返るようにしています。</p>	<p>支援者として利用者との接し方、言葉遣い、態度について、日々の業務のなかや職員会議等で、各職員が振り返り、人権を尊重した支援を今後も徹底したいとしています。</p>

A-2 生活支援（内容評価 A-2-（1）～（8））

<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>（A-2-（1）支援の基本） 個々の利用者の希望をできるだけ叶えるよう努力しています。将棋が趣味の方に相手ができる学生ボランティアを探しています。ガイドヘルパーを利用して映画や買い物に出かけています。一人で千葉まで出かける人もいます。金銭は自己管理が基本です。預かり金は出納報告を定期的に行い、法人の預り金委員会でチェックをしています。</p>	<p>コミュニケーション能力にハンディキャップがある利用者に対しては、ゆっくり丁寧に、意思の汲み取りに留意していきたいとしています。 自治会のないエリアに設置されているので困難はありますが、利用者の生活をより豊かにするためには、地域の人たちとの交流が広がるような取り組みが課題です。</p>
<p>（A-2-（2）日常な生活支援） 利用者が食べたいメニューを言えば、日曜などに提供しています。職員と一緒に調理を楽しむ利用者もいます。入浴は、本人の希望の頻度で入浴することが出来ます。3か所の浴室を職員が利用調整しています。</p>	<p>これからも利用者の希望をできるだけ叶えられるように支援を続けたいとしています。</p>

<p>(A-2-(3)生活環境)</p> <p>必要な物品はスタッフの予防点検で生活に支障がないよう、ただちに用意しています。物品の故障や修繕もすぐに対応しています。施設内の清掃や草刈りは、施設の予算で執行し、共有部分の修理交換は、利用者の積立金（月400円）のなかで対応します。</p>	<p>リフォーム以来の経年により、居室内の設備（エアコンや温水器など）の故障も増えており、今後、設備の更新をその都度行っていくことを考えています。</p>
<p>(A-2-(4)機能訓練・生活訓練)</p> <p>訓練機関でない為、計画しての実施は行っていません</p>	
<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <p>兼任の看護師が定期的なバイタルチェック、健康相談を行い、職員は看護師の判断や助言に従い支援を見直しています。隣接するバックアップ施設「ふるーる」の常勤看護師の応援もあり、また、協力医療機関の医師による定期的な往診があります。医療的助言、服薬調整等が迅速にできています。</p>	<p>利用者の障がいの重度化、高齢化に伴って、医療的処置、食事形態の変更や服薬の変化が増えており、このような状況に職員がしっかりと対応していく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>同一法人の他事業所の利用者が相互に訪問し、食事やレクなどの交流研修を行っています。また、他の利用者との距離感のとり方の勉強や、「性の勉強会」にも参加しています。</p>	<p>地域の資源を活用した学習や体験が不足しているので、開拓していくのが今後の課題です。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>地域で一人暮らしをしたいという利用者のため、これまではサテライト施設（相模大野、令和元年7月で閉鎖）を活用して地域生活の試行を支援してきました。</p>	<p>今後も、地域生活への移行を希望する利用者のために、必要な支援を追求していきたいと考えています。</p>
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>利用者は、家族からの自立を希望する声もあります。そのため、家族との関係では、本人が希望する範囲で日常の様子を伝えています。家族には、活用できる公的福祉制度を紹介し、幅広く家族としての協力が得られるよう、支援しています。</p>	<p>利用者によっては、家族や親族との断絶がある人もいます。その場合、病気になったときや利用費滞納の連絡をどこまでしたらよいのか、判断に悩むことがあります。個別の事例に対して、丁寧に対応していくことを考えています。</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	
A-2-(5)	取り組みを期待 したい事項	重度化や終末期に向けた方針の共有
	理由	<p>昨年度、ホームでは医療連携の下、看取りを行っています。現在、利用者の高齢化・重度化が進み深刻な状況となっています。今後、ますます進展する高齢化や重度化に伴い、看取り支援の要望が増えていくことが予測されます。重度化や終末期ケアに向けた指針・手順等を備え、併せて勉強会等を実施し、職員全体で共有し、家族や医療関係者等と連携を図りながら、チームで支援に向けた一層の体制づくりが期待されます。</p>
Ⅲ-1-(5)	取り組みを期待 したい事項	非常災害用備蓄品の整備
	理由	<p>非常災害用の飲料水、食料品を5年分備蓄しています。しかしながら備蓄品リストがありません。備品を含めた備蓄品の整備と備品庫の整理、併せて賞味期限等を記載した備蓄品リストを作成し、職員誰でもが分かるように備品庫に掲示しておくことが望まれます。</p>
Ⅱ-4	取り組みを期待 したい事項	具体的活動による地域との交流
	理由	<p>ホームの所在地には自治会組織がないため、自治会を通じた地域との連携、交流が取れにくい地域です。ホームが主催する「バーベキュー大会」での招待の他に、地域清掃や挨拶の励行など、具体的な活動で近隣住民などとの関係を築いていくことが期待されます。</p>

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</p> <p>(※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)</p> <p>②ヒアリング調査(家族)</p> <p>①場面観察調査</p>	<p>&lt;ヒアリング対象者&gt; 4名(男性2名、女性2)</p> <p>&lt;ヒアリング方法&gt; 本人個人への聞き取り</p> <p>&lt;ヒアリング結果&gt;</p> <p>①・職員は皆「さん」付けで呼んでくれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は親切丁寧に接してくれる。</li> <li>・話しかけても「今忙しい」と言われることがある。</li> </ul> <p>②・職員は部屋に入る時はドアノックをし、返事をしたら入ってきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・勝手には入ってこない。</li> </ul> <p>③・食事はおいしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・減量しているので、おかずだけ食べている。</li> <li>・職員は意見や要望を聞いてくれる。</li> <li>・入浴は気持ちが良い、ヘルパーと入っている。</li> <li>・長湯が好き、入浴中昔のことや前のことなどいろいろ考えている。</li> </ul> <p>④・職員と目標や計画について話し合っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画について一緒に考えてくれる。</li> </ul> <p>⑤・自分で管理し、好きなように使っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お金を預けている。ちゃんと報告がある。</li> </ul> <p>⑥・困りごと特にない、幸せです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談しやすい。</li> <li>・ここはアットホームで住み心地がいい。</li> <li>・仕事も楽しい。</li> </ul> <p>⑦・職員以外ではお母さんや作業所の方が相談に乗ってくれる。</p> <p>⑧・すぐ対応してくれ、安心して生活できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆっくり仕事やって、と優しく声をかけてくれる。</li> </ul> <p>⑨・日帰りで家に帰ることが多い。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分でヘルパーさんと交渉し、ショッピングセンターに行ったりする。</li> <li>・ヘルパーさんと買い物に出かけている。</li> </ul> <p>⑩・ホームの暮らしは楽しい、過ごしやすい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不満や嫌なことはない。</li> <li>・将来は独立したい。それまではここで生活する。</li> </ul>