

<別紙2 障害者グループホーム版>

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）

取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）	
1	（Ⅰ-1 理念・基本方針） 法人の理念、基本方針が適切に明文化されています。年度初めや変更のあった時期の会議で確認するなど職員への周知が図られています。利用者や家族等への周知は書類を渡すにとどまり、家族会等での周知方法が課題となっています。
2	（Ⅰ-2 経営状況の把握） 事業経営を取りまく環境と経営状況が的確に把握・分析されています。経営環境と経営状況の把握・分析に基づき経営課題を明確にし、具体的な取組を進めています。
3	（Ⅰ-3 事業計画の策定） 法人のマスタープランを受けて、事業所の年度別の事業計画書を作成しています。目的、方針、今年度の重点目標、事業所としての取組などを明示し、運営しています。利用者や職員への周知を課題と考えています。
4	（Ⅰ-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組） 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価を定期的に受審しています。定例会議で日々の支援などの練り直しを行っています。記録作成者が一部のため、全員による情報共有が課題となっています。

II 組織の運営管理（共通評価Ⅱ－１～４）

取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）	
5	（Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ） 所長は「利用者と職員を守る」を基本に業務にあたっています。利用者との日常会話を大事にし、相談しやすい相手を目指して事業所運営を行っています。
6	（Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成） 人材の確保が困難な状況ですが、事業所は非常勤職員の採用に募集広告の掲載などの工夫をしています。職員の育成はOJT中心で行い、職員の個性を考え、言葉やペースに配慮して指導育成にあたっています。
7	（Ⅱ-3 運営の透明性の確保） ホームページ等の活用により、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、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されています。第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善、対応の状況について公表しています。
8	（Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献） 自治会に加入しています。コロナ禍の影響で地域清掃活動などへの参加は控えています。ガイドヘルプや外出支援ボランティアの支援を受けています。

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））

	取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）
9	<p>（Ⅲ-1-（1）利用者を尊重する姿勢の明示）</p> <p>法人の理念や基本方針、倫理綱領、運営規程、契約書などには基本的姿勢として利用者尊重の姿勢を明示しています。人権委員会を開催し、会議毎にサービス実施の確認、個人情報保護法・身体拘束・虐待防止などの研修で利用者の人権を守る重要性を確認しています。職員都合の支援にならないよう、利用者を尊重する姿勢の理解に努めています。</p>
10	<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>契約書や重要事項説明書に福祉サービスの提供内容についてルビを振り、詳細に記載し、読み合わせによる説明を行い、同意を得てサービスを提供しています。説明時はわかりやすい言葉に変え、事例を掲げながら説明しています。利用者・家族が納得して、同意を得られるように取り組んでいます。提供サービスの内容の変更時は、その都度説明し、理解を得ています。</p>
11	<p>（Ⅲ-1-（3）利用者満足の向上）</p> <p>具体的なアンケートでの聞き取りは、第三者評価の利用者調査のみです。サービス内容、職員の支援の仕方や希望などは、日々の会話の中から聞き取りをしています。ペーパーによる調査は文章内容の理解が困難で、職員が仲介し、本音が引き出せるかとの疑問があり実施には至っていません。今後は、楽しい、嫌、好きなどで返答できる、短く簡単な質問調査なら取り組めるか検討中です。</p>
12	<p>（Ⅲ-1-（4）利用者が意見を述べやすい体制の確保）</p> <p>利用者は自身の仕事のこと、私的なことなど相談内容により、相談しやすい職員を選び相談をしています。利用者が意見を述べやすいように職員がそれぞれ違う役割を担い、良好な関係性を築けるように取り組んでいます。他者に配慮して相談室や居室での聞き取りを行っています。</p>
13	<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>危機管理委員会を開催しています。事故防止、感染症防止、災害防止など各リスクのマニュアルを作成しています。会議では訓練実施の反省や事故報告書の再発防止策など、サービス提供の方法を見直していますが、職員へのフィードバックが課題と考えています。コロナ感染では、法人と連携し、迅速な対応で拡大を防止できています。緊急時フローチャートや利用者個別の緊急対応を事務所内に掲示しています。</p>

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

	取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）
14	<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>サービスの標準的な実施方法は、重要事項説明書に詳細に記載しています。職員用に業務マニュアルを作成しています。入職時に説明し、支援会議では随時話し合い、担当者が更新をしています。マニュアルには利用者の権利やプライバシーの配慮を含め、利用者ごと個別に時系列にサービス内容を記載しています。職員の実施状況に問題が生じた時は会議で検討し、個人でなく全体として適切な実施に向けて取り組んでいます。</p>
15	<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>基礎情報シート、入所後の生活状況、日々の記録「日別記録」、業務日誌などからアセスメントをしています。健康状況、日常生活動作（ADL）、地域資源（エコマップ）、経済状況、生活歴、希望する生活など多方面からアセスメントしています。入所後は2ヶ月後、その後6ヶ月ごとにモニタリングして再アセスメントし、個別支援計画書を策定しています。</p>

16	<p>(Ⅲ-2-(3)福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>サービスの実施の記録はPCの「日別記録」日中・夕方・夜間別に、時系列に実施内容と利用者の状況を記録しています。計画書に沿ったサービスの提供状況はPCの「サービス提供実績表」に記録しています。記録がPC入力、記録者の限定、偏りや時系列の記録であり、計画書のサービス提供内容が適切なアセスメントに繋がられるような記録の改善や、全員が記録できることが課題となっています。</p>
----	--

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価A-1-(1)、(2)）

取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）	
17	<p>(A-1-(1)自己決定の尊重)</p> <p>職員は月1~2回30分位、個々に合わせて話し方を工夫し、意見の抽出をしています。入浴時間や回数、食事時間や食事内容、外出や買い物の機会など、利用者自身が決定しています。決定事項は表などで共有を図っています。利用者自身の意思決定が困難な場合は、クローズドクエスチョンや本人が選択しやすいよう具体的提示、情報提供、利用者自身が内容調査などして自己選択・自己決定できるように支援しています。</p>
18	<p>(A-2-(2)権利侵害の防止等)</p> <p>権利侵害の防止として、身体拘束廃止委員会、虐待防止委員会を毎月開催しています。コロナ禍で研修を実施できていませんが、例年は毎年実施し、防止に取り組んでいます。今年度の重点目標に「人権尊重と権利擁護」を掲げ、定例会議で権利侵害の根拠の確認と人格の尊重及び基本に立ち返ることを話し合い、共有し、実施に取り組んでいます。「虐待の芽のチェックリスト」を実施し、職員は自己の支援の振り返りをしています。</p>

A-2 生活支援（内容評価A-2-(1)~(8)）

取組の状況（努力・工夫していること、課題と考えている事）	
19	<p>(A-2-(1)支援の基本)</p> <p>支援の基本として個々の意思及び人権を尊重し、地域で自立生活を送れるよう支援しています。ホームの生活での支援の基本姿勢は、重要事項説明書に詳細に記載しています。利用者自身の希望する支援を聞き取り、持てる力を生かし、出来ないところを支援するようにして、声かけや見守りで自立生活の向上が図れるよう取り組んでいます。社会資源の情報提供、利用や関係機関と連携しています。</p>
20	<p>(A-2-(2)日常的な生活支援)</p> <p>日常生活の支援は、個々の希望や状況、自立化と個別化を目指した支援をしています。食事は、好き嫌いや体調に配慮した食事の提供や誕生日メニューやカレーの日など利用者の意見を取り入れています。希望の席や出勤・帰宅時間に合わせた食事の提供をしています。個々の入浴時間や曜日に応じてお湯を張り、適温調整をしています。排泄では失禁時は人目につかぬよう対応に配慮しています。</p>
21	<p>(A-2-(3)生活環境)</p> <p>設備や居室の修繕や整理整頓、温度管理を適宜行い、安全・快適な環境を図っています。壁の剥がれ修繕、LEDへの切り替え、水回りの改善などを実施しています。共有部分の清掃は確認チェックし、清潔保持に努めています。担当職員のみならず、気が付いた人が行う習慣ができています。居室は利用者の意向に応じ、掃除の手伝いや本人が行い、また好みの家具や飾りつけなど過ごしやすい環境となっています。</p>

22	<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>個別支援計画をもとに、能力、目標に沿って散歩やガイドヘルパー利用の外出、地域のプールの利用などを行っています。利用者の希望することを無理と決めつけず、可能な限り実現できるよう調整し、利用者自身も挑戦するように支援しています。毎日の日課を自力でこなすことが生活訓練となるので、職員に頼りがちな事でも、自ら取り組むよう声かけしています。コロナ禍で訪問リハビリや地域の機能訓練の活用は中止しています。</p>
23	<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>コロナ感染予防で毎日検温・消毒を実施しています。巡回看護師が月1度訪問し健康チェックや健康相談を行い、必要に応じて受診に繋げています。腎臓疾患の利用者は訪問診療や訪問看護師が健康チェックや膀胱洗浄などを行い、職員と連携しています。職員は日々目視で健康状態を確認し、必要時にバイタルチェックをしています。個別疾患対応マニュアルを作成し、障害に応じた健康管理をしています。家族との緊急時対応の同意などの必要性を感じています。</p>
24	<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>今年度はコロナ禍により、社会参加、学習支援は積極的に取り組めていません。その中で地域の水泳大会に参加し、記録の挑戦やスポーツ講座への参加などを行っている利用者もいます。映画の情報は利用者が自ら集め、ホーム内に掲示しています。</p>
25	<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>独立して地域での一人暮らし、入寮を希望している方がいます。移行にあたり金銭管理の指導や買い物、通院、役所などの外出の付き添い、日常の日課を理解し自立してこなすなど、自分で行動ができるように支援しています。成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用も指導しています。現在、地域移行の支援を経験した職員が異動し、新たな担当職員の育成に取り組んでいます。</p>
26	<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>家族に連絡をする際は、必ず利用者の意向、連絡の了承を得ています。コロナ禍で未実施ですが、例年は年1回家族懇談会を実施し、利用者の生活状況、金銭管理、利用料金、事故報告など日々の取組を報告していました。毎月家族には施設での様子、変更事項、通所事業所との連絡帳内容などを報告し、家族が利用者を迎える時は直接口頭で伝えていきます。高齢化する家族の相談・支援にも取り組んでいます。</p>