

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>理事長の年頭所感や常勤会議（3 ホーム、1 ショート）時の報告を兼ね、折に触れて2つの理念と11の基本方針・使命・職員行動指針や権利擁護、虐待防止・セクシュアルハラスメントなどに関連した話題や具体的な例を挙げて説明をする機会を設けています。</p>	<p>理念に対して、具体的にどのような取組を現場で行うべきなのか、どの様に行動に移していけばいいのかが不明確であり、特に「非常勤に伝わりにくい」という問題意識を持っています。どの様に伝えていけば行動に移せるのか模索中です。</p>
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>経営状態を把握するために、目標利用率を93%に設定し、毎月利用率を出して職員会議で検討しています。9月の利用率は約84%ぐらいであり、利用率を上げていく取組を行っています。毎月出した利用率は法人本部に報告しています。</p>	<p>職員会議で利用率を上げるための環境整備（お互いの信頼関係が作れる環境状態をイメージ）、人員配置等の具体的な話し合いが十分にされていないと感じており、課題と捉えて試行錯誤しながら改善に取り組んでいます。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>事業計画は毎年3月頃の職員会議で策定しています。職員会議の場で現場での問題点に対して出席した職員の意見・考え・考案などを話し合い、結果を事業計画に反映させて策定しています。</p>	<p>職員会議の場で話し合いを行っていますが、実際は常勤職員が考案作成することが多い状況です。今後、非常勤職員の意見・考えを取り入れて策定できれば良いと捉えています。</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>事業計画をもとに、月1度の職員会議の場でサービスに関しての課題について話し合い、改善に向けてチームでの取り組みを決定し、サービス提供を行っています。また定期的に自己評価を行うと共に、第三者評価も定期的に受審しています。</p>	<p>職員会議に出席できない職員に会議での審議内容を共有する上で、会議記録や文章だけでは不十分なことがあると認識しています。例えば利用者への特定の支援に対して、実際にやってみせる必要がある場合、声かけのニュアンスや言葉選びなどが課題であると捉えています。</p>

II 組織の運営管理（共通評価II-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>（II-1 管理者の責任とリーダーシップ）</p> <p>当該施設を超えて連携・協力関係にある施設（3施設、1ショート）への支援・連絡事項・協力体制や、取引介護事業者・行政関係者等との連携・協力体制を適正に保持するよう取り組んでいます。</p>	<p>連携・協力関係にある施設（3施設、1ショート）においては、相互の施設間で効率化を図るため、統一できる業務は統一することが課題であると捉えています。3施設、1ショート間で解決にむけて取組を始めています。</p>
<p>（II-2 福祉人材の確保・育成）</p> <p>法人の人事考課制度（システム）を利用し、定期的な面談を年3回実施しています。また連携・協力関係にある施設（3施設、1ショート）間で枠を超えての勤務シフトを組むようにして、支援の質を上げるよう取り組んでいます。</p>	<p>人材についてはなかなか集めにくいことが問題であり、現在は人脈を利用して募集をしているケースが多い状況です。働きやすい職場環境であることや、大学生が週1回夜勤を行っても通学できることなど、施設状況を発信し、人材確保に努めたいと考えています。</p>
<p>（II-3 運営の透明性の確保）</p> <p>法人の経理課などから送られてくる試算表内容や職員や利用者のアンケート結果などを職員に積極的に開示しています。的確な役割分担を担って頂き、直接施設の状況を感じ取ってもらうよう取り組んでいます。</p>	
<p>（II-4 地域との交流、地域貢献）</p> <p>地域住民と助け合える関係づくりを目指し、利用者参加型の地域の避難訓練、お祭り、映画鑑賞、また、3施設・1ショート合同での余暇活動などを計画しましたが、コロナの影響により実施できませんでした。</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）</p> <p>法人のガイドブック・倫理綱領・倫理行動マニュアルなどに、利用者を尊重した福祉サービス提供に関する基本姿勢などを記載し、職員が趣旨や内容を十分に理解し、遵守するよう取り組んでいます。個々の利用者への関わり方において、基本姿勢などを体現できるよう努めています。</p>	<p>2021年度障害福祉サービス等報酬改正に伴う、「報酬改定における主な改訂内容」に「身体拘束等の適正化の推進」が掲げられており、その趣旨に則って改善に取り組む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)) 利用者が希望する生活を送れるよう、職員の支援方法について、日々利用者本人と面談や相談、説明を行い、工夫し、納得を得た上で実施しています。また本人はじめ家族、後見人の方にも報告を行っています。</p>	<p>言葉でのコミュニケーションが難しい利用者への支援が、家族や支援員側で決まってしまうことが多々あるため、利用者の自己決定に十分配慮できていないことが問題であると捉えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(3)利用者満足の向上) 利用者との個別面談や日々の関わりの中で利用者へのヒアリングを行い、利用者の声(支援の場面において把握した利用者の反応・満足度など)を聞き、職員会議へフィードバックしています。職員会議では利用者の声に関する情報の内容を検討し、施設全体で改善に努めています。</p>	<p>満足度を表現するのが難しい利用者に対して、よりよい支援を検討する際の判断基準(指標)が個々の職員の経験則になりがちであることが問題であると捉えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4)利用者が意見等を述べやすい体制の確保) 利用者が相談しやすく、意見を述べやすいように、時間を設定して話し合い(ヒアリング)や相談を行っています。また、複数の職員で利用者の意見を集約し、内容を明確に把握するように努めています。</p>	<p>言語でのコミュニケーションが取れない利用者に対して言葉以外(例えば利用者が発する仕草・表情・態度などや携帯端末の活用)で意思疎通できないか等、いろいろと模索しています。</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) 新型コロナウイルス感染症対策として、職員、利用者全てのマスクの着用、手洗い、アルコール消毒を徹底しています。検温を行い、発熱(37.5度以上)の場合は管理者が把握し、医療機関への受診等必要な処置を行います。消毒・清掃等は指定された消毒方法で施設内外・テーブル等の設備すべてを消毒します。その他、発熱した人が発生した場合等、多くの予防対策項目を設定し、感染予防に力を入れて取り組んでいます。</p>	

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

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-2-（1）提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立） 「全ホーム部会手順書」「業務マニュアル」「利用者支援マニュアル」など利用者に提供するさまざまなサービスの基本事項、標準的な手順書等を作成し、それを基本にサービスを実施しています。年1回職員会議で見直しを図っています。その結果を個別支援計画にも反映しています。</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） サービス管理責任者は利用者や家族、医療面、関係機関の意見を聴収し「個別支援アセスメント表」を作成し、「個別支援計画書」を策定しています。毎月の職員会議でサービス内容を確認しています。作成者はモニタリングを実施し、見直しを図っています。</p>	<p>職員会議に不参加の職員とのサービス内容のすり合わせや、共有ができず、職員個々の考え方の違いに支援の誤差が生じてしまうことがあり、共有方法などについて検討しています。</p>
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録） 毎日のサービスの実施内容はパソコン内の「記録ソフト」の日誌に記録し共有しています。6ヶ月毎の個別支援計画中間報告書「モニタリング結果記録」でもサービス実施状況、本人の取り組み状況をパソコン内で記録しています。職員は、適切な記録の仕方など記録についての勉強会を実施しています。</p>	<p>勤務時間数が少ない職員にも、利用者一人ひとりの記録が分かりやすく共有でき、また、各記録を一本化して、それぞれにリンクできるような「記録ソフト」のより充実した活用に向けて取り組み中です。</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） 利用者が何かを決定しようとする際に、職員は、話し合い、本人の意向を聞き取っています。さまざまな情報の提供や自己決定しやすいように具体的に選択内容を提供し促すなど、利用者のエンパワメントを引き出し、良い選択・自己決定ができるように協働作業を行っています。言葉でのコミュニケーションが難しい利用者には写真や現物を提示し、自己選択・決定できるように支援しています。</p>	<p>現状はホームの職員と相談して決定することが多いです。相談支援員やガイドヘルパーなど関係事業所の人も立ち会い、より充実した選択技の中から利用者自身が選ぶことができるような取組を検討中です。</p>
<p>（A-1-(2)権利侵害の防止等） 「虐待防止・身体拘束禁止・人権擁護・個人情報保護」など権利擁護のマニュアルがあり、職員は内部・外部の研修を年1～2回受講しています。職員会議では虐待事例を挙げて、どの様な場面で起き得るかを想定し、話し合っています。第三者的視点で支援の振り返りを行っています。不適切な対応時は職員同士が指摘し合える環境も整備し、利用者の権利侵害防止の重要さの周知を図っています。</p>	<p>毎日の支援に慣れ、支援が職員サイドになっていることに気付かなくなってしまう危険があります。職員会議に参加出来ない職員に対し、事例を掲げ、第三者的視点を持つての日々の支援をどの様にしつかりと意識づけて行くか検討中です。</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） 利用者が安心して、自律・自立生活ができることを支援の基本としています。個々の障害の特性や意向、生活スタイル、個別のスケジュールに合わせて見守り、必要があれば支援しています。いつでも相談できる環境作り、専門職としての知識の取得、プライバシーへの配慮、コミュニケーションを取る等に努めています。小さな問題を見逃さないよう職員間の連携・確認・共有、第三者的視点での支援などチームアプローチを行っています。</p>	<p>チームアプローチが重要と考えていますが、食事作りなど専従の仕事のみしている職員に対して、チームでの支援の大切さ、利用者への気配りなど支援の振り返りや専門知識の共有などの指導が必要と考えています。チームアプローチの環境整備を検討中です。</p>

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>利用者の要望、エンパワメントを活かした個別支援計画に基づき、個々の利用者の日常生活を支援しています。利用者一人ひとりのスケジュールに合わせ、食事や入浴、排泄、起床・就寝、活動など自立に向けた生活を支援しています。コロナ禍でも職員送別会や季節のレクリエーション(おせちレク、誕生会、夕涼み会など)などイベント時間をずらして、少人数で行っています。いつでも相談できる環境作り、季節の食事を味わう等の工夫をし、利用者同士や職員との交流を図っています。</p>	<p>様々な障害特性の利用者がいるために、個々に過ごされている時間が多くなり、利用者同士の会話や交流する機会がやや希薄になっています。多職種や関係機関などの意見を聞き、利用者同士の交流や生活の活性化の機会を模索中です。</p>
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>職員は毎日共有部分の清掃や換気、空調管理など行い、利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境を整備しています。食堂のテーブルにはアクリルボードを設置し、少人数での食事やマスク着用での会話を実施しています。居室から直接食堂が見えないようカーテンを設置しています。風呂場は2ヶ所、トイレは3ヶ所あります。洗濯機や乾燥機、調理室のレンジの使用についてはルールを決め、自由に使用しています。居室内の清掃や布団干しなどは本人が行うか、職員と一緒にしています。好きな家具などを持ち込んで各自憩える場を作っています。</p>	<p>コロナ感染予防のルールに対して、障害特性によって、なかなか理解が困難でマスク着用などが対応できない場面が生じています。共有スペースで過ごす上の細かなルールを設ける必要があり、模索中です。</p>
<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>利用者が主体的に日々の生活(掃除や洗濯、食事の片づけ、散歩、外出、買い物等)やリビングでのラジオ体操を実施し、心身の状態の維持が図れるように支援しています。訪問マッサージを利用した機能訓練や服薬管理、お小遣いの金銭管理など、生活訓練をしている利用者もいます。職員は最終服薬の確認や一緒に金銭の計画を立て、釣銭の確認をするなど出来るだけ生活上で自立出来るよう、機会を設けて生活訓練の支援をしています。</p>	<p>利用者の能力について職員の見解が異なることが見られます。職員により、日常生活上での支援を機能訓練や生活訓練として捉えることに差が生じています。</p> <p>的確な個々の利用者のアセスメントを理解の上、支援に取り組むよう職員指導が必要と感じています。</p>

<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <p>職員は、毎日の利用者の表情やバイタル測定、毎月の体重測定や便秘時の腹囲測定、通院付き添いなど利用者の健康管理をしています。月2回の訪問看護師に報告や相談をし、通所の看護師や主治医とも連携して健康の維持を図っています。協力病院と24時間の連絡体制ができ、早めの受診に繋がっています。服薬マニュアルに基づき、二重チェックと見守りで服薬管理に努めています。感染症対策の勉強会の実施や緊急時対応マニュアルの作成や緊急時連絡網を掲示し、緊急時体制を整備しています。</p>	
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>コロナ禍ですが、マスク着用などの対策を取り、ピアノなどの趣味を生かした活動や演奏会への参加、ガイドヘルパーを利用して買い物や公園散歩などを行っています。市内のグループホームと「生と命の勉強会」「性の勉強会」などズームでの学習会の実施したり、他施設の利用者・職員とビデオ通話で交流をしています。地域のサークル活動や本人の会などの情報を提供し、社会参加や学習支援の機会を促しています。</p>	<p>現在、利用者の活動などに職員が付き添い参加していますが、職員の人手不足で、付き添う職員が固定されがちです。ホーム外の活動で利用者の新たな一面が見られる貴重な場面のため、多くの職員が利用者とともに参加出来るための工夫を図ることを模索中です。</p>
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>地域の自治会が実施する避難訓練、地域のお祭り、道路清掃などへの参加を呼びかけ、日常生活の中で地域交流を促す支援を行っています。また住み慣れた地域で自分らしい主体的な生活が継続できるよう、地域に関する情報、例えば相模原市が発行している「障害のある方のための福祉のしおり」があることを伝えています。</p>	
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>毎年家族会を年2回実施し、ホーム運営や利用者のホームでの生活状況の報告や、家族の要望を話し合っています。今年度はコロナ禍ですが、7月に4名の家族が参加し、コロナ禍でのホーム対応について話し合いました。外泊時は連絡帳に日々の様子を記載して報告し、連携しています。家族と過ごす時間を大切にし、互いに笑顔で過ごせるような提案して、スムーズな在宅生活への支援を図っています。高齢化する家族</p>	<p>家族の高齢化に向けて、各種提出書類の援助をしています。家族関係をより詳細に聞き取り、現状の把握と今後を踏まえた支援について、成年後見制度の利用の促進を図るよう、家族に説明し取り組みを進める予定です。</p>

<p>に、行政への提出書類の支援や成年後見制度の活用を促すなど家族支援をしています。</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-1-(2)	取り組みを期待したい事項	2021年度障害福祉サービス等報酬改正に伴う改正内容の中に「身体拘束等の適正化の推進」が掲げられており、その趣旨に則って改善が望まれます。虐待や人権の尊重・尊厳に対する勉強会や会議で話し合いを行っています。更に職員に日々の支援の方法が適切であるか振り返る機会を作り、利用者の人権を尊重した共通認識で、第三者的視点を持って日々の支援にあたるよう更なる取組を期待します。
	理由	身体拘束に関する運用基準が変更になっている箇所があり（令和3年度は努力義務、令和4年度からは義務化）、運用基準に適合しない場合は減算されるため。現在は、虐待防止や人権尊重などの行動指針、マニュアルを作成して研修などを実施しています。また不適切な支援には、その場です上司が、また職員同士が指摘し合える環境作りや会議での話し合いが行われています。話し合いのみでなく、各自が支援の自己振り返りの機会を持つこと、第三者的視点を持って日々の支援することが大切であると考えています。一方限られた職員での話し合いで、会議に参加出来ない職員は、自己を振り返る機会が気薄になっています。毎日の支援の中での慣れで支援が職員サイドになっていることに気付かなくなってしまう危険があります。職員自らが自己の振り返り、チェック・確認できるしくみの実施には至っていません。
Ⅲ-2-(1)	取り組みを期待したい事項	職員間で利用者個々の能力などの的確なアセスメント情報や個別支援計画の共有で、適切な支援で日々のケアに取り組むことが大切であると認識しています。専門知識や問題点、支援方法を共有し、チームアプローチでの仕事の環境整備に取り組むことを期待しています。
	理由	職員会議に参加出来ない職員が、利用者の心身の情報、個別計画などの情報の共有ができていません。また利用者の能力について職員の見解が異なることが見られます。職員により、日常生活上での支援を機能訓練や生活訓練として捉えることに差が生じていることで、日々の生活の中での支援方法が、職員の能力に応じて異なることがあります。専従の仕事をしている職員が、仕事のみに従事し、利用者への気配りや支援の振り返りや専門知識を共有してのチームでの支援の大切さなどを理解せず、支援にあたっていることが見られます。

Ⅲ-1-(4)	取り組みを期待したい事項	複数の職員で利用者の意見を集約し内容を明確に把握するように努めています。利用者が希望する場合には、時間を設けて話し合いを行っていますが、意見等を述べやすい体制の確保が望まれます。
	理由	言語でのコミュニケーションが取れない利用者に対して言葉以外（例えば利用者が発する仕草・表情・態度などや携帯端末の活用）で意思疎通できないかなどの検討が望まれます。

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 1 名 (男性 1名)</p> <p><ヒアリング方法> 相談室内で初めは本人が不安で職員が同席することを希望しました。いくつかの質問後には慣れてきて、職員が席を外し、利用者のみで面談を行いました。</p> <p><ヒアリングで確認できたこと></p> <p>①・優しく、楽しいこともある。たまには乱暴な言葉や態度だと思ふことがある。思い込みかもしれない。</p> <p>②・必ず部屋に入る時は声を掛けてくれる。掃除の時は声を掛けて物に触ることがある。</p> <p>③食べたい物や好きな料理を聞いてくれる。入浴と食事の時間が気になり心配を聞いてくれる。</p> <p>④・計画書は見たことない。いろいろな意見は聞いてくれる。</p> <p>⑤・職員に預けているお金の報告は家族に相談や報告をしている。飲み物などは小遣いで買う。相談はするが高いものは買わない。</p> <p>⑥・バスの乗り方など相談して、教えてくれる。皆がいるけど気にしなくて良いと言ってくる。</p> <p>⑦・気軽に相談できる人がいる。</p> <p>⑧・元気が最近ない等声を掛けてくれる。おこりんぼうですぐに怒ってしまうが職員は対応してくれる。</p> <p>⑨・好きな飲み物や CD を買ったり、携帯をいじって好きなように過ごしている。</p> <p>⑩・ホームで楽しい生活ができています。家にも帰れて嬉しいが、家で嫌な気持ちになることもある。家もホームもどちらとも好き。</p>