

## 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>法人の2つの理念と11の基本方針は、ホームページに載っており、ホーム内では宿直室に掲げています。職員には法人に入職した際の研修で伝えるとともに、個々の言動に反映されていない場合は注意を喚起するなど、理念に立ち返って考えてもらっています。</p>	
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>運営法人の事務局が作成した月次試算表をホームの職員で分担して確認しています。支援体制が整った今、利用者増による収入の増加が見込まれますが、開設後15年以上が経過して計画的に修繕やリフォームを行う必要が出てきたので、準備を進めています。</p>	<p>建物が共同利用（5階建ての4階5階使用）のため、修繕などが事業所単体で行えない事が課題です。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>毎年、運営法人の理念と当年度の方針を踏まえて事業計画・重点目標を作成し職員会議で共有しています。年度途中の進捗状況を法人に報告しています。年度末に重点目標の達成状況及び総括を詳細に事業報告に記し、課題を明確化し次年度の計画に反映させています。</p>	<p>非常勤職員に事業計画が周知できていないこと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>毎月職員会議を開催し、利用者への日々の対応について2時間のうち1時間半ほどかけて検討しています。非常勤職員の多くも都合をつけて出席しています。欠席した非常勤職員に対しては、常勤職員が議事録の読み合わせを行い、情報が完全に共有されるようにしています。</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>所長が率先垂範して現場対応を行うことで、指導が行き届いています。また、毎日日中ホームに滞在し、口頭で職員に申し送りを行って、引き継ぎを徹底させています。現場の状況を正確に把握し、対応しきれないと判断すれば、欠員があっても新規の入居を断っています。</p>	<p>人手不足が解消されたため、今後管理業務に今より多くの時間を割く予定でいます。</p>
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>同性介護を行うため、経験豊富な男性常勤職員を確保しています。職員の補充に注力した結果、人員不足は解消されました。新入職員は、新人研修終了後、単独業務遂行が可能と判断されるまでフォローしています。研修を周知し、非常勤職員にも参加を奨励しています。</p>	
<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <p>運営状況は求めに応じ公表できるようにしてあります。第三者評価の受審状況や、苦情・相談体制については、外壁や玄関に掲示しています。運営法人の理念や基本方針、事業計画、法人報告、予算、決算情報をホームページに公表しています。</p>	
<p>(II-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>自治会に特別会員として加入しています。また、徒歩圏のスーパーとホームの下の階のクリニックには定期的に挨拶をしています。職員が地域の防災訓練に参加しています。夏祭りには多くの利用者が参加しています。見守りなどの協力を自発的にしてくれる地域住民もいます。</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)</p> <p>毎年四月に新人対象の人権研修を運営法人で行っています。一人の利用者だけに時間を割くわけにいかないなど、集団生活の枠組みの中で特定の利用者の意向が満たせない場合、どの段階でどう伝えとよいか、タイミングを探りながら支援に当たっています。</p>	<p>運営法人の基本的な研修だけでなく、より具体化した形で考える内部研修も行ってみたいと考えています。</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>パンフレットを相談支援事業所や就労移行支援事業所に置いています。年に数組見学者を日中の時間帯に受け入れ、空いている居室を見せています。サービス開始時・変更時にはルビ付き文書を使って口頭で説明し、説明に同意する場合は署名してもらっています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>日ごろから利用者からの意見に耳を傾けるように努めるとともに、毎年一回開いている家族・職員懇談会でも要望を聞いて対処に努めています。ドアの開閉音の苦情に対しクッション材をドアに付けるなどできることについては即時対応を心掛けています。</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>第三者委員・苦情解決責任者・苦情受付責任者を設置して廊下に掲示しています。また、以前は担当制を敷き、苦情の相談先を決めていましたが、今はだれにでも相談できるようにしています。コミュニケーションを多くとり、話しやすい環境づくりに努めています。</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>警備会社と契約し、監視カメラを設置しています。ヒヤリハット対策に力を入れ、どんな状況下で利用者がどんな心理状態のときに危険性があるか分析しています。避難訓練は年2回行っています。感染症発生時は、自宅に帰宅してもらうなどして感染拡大防止に努めています。</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>標準的な実施方法は文書化されていますが、アレンジが加えられています。新人については他の職員がつき、同じ支援ができるようになるまで繰り返し指導を行っています。</p>	<p>アレンジが加えられた標準的な実施方法をマニュアル化して福祉サービスの徹底を図りたいと思いつつ、いまだ着手できていません。</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>アセスメントに関する手順は日々の生活の中から利用者が気にしていること等、例えば医療やメンタル面等の支援も含めたことを聞き取り、職員会議等で話し合います。また、家族や通所している施設等とも連絡を取り合い合議しています。</p>	
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録）</p> <p>利用者の身体状況や生活状況等は組織が定めた統一した様式によって記録されるとともに、職員間で共有化されています。業務日誌等も記入漏れがないように、常勤が1日の終わりに確認しています。</p>	<p>事業所ではパソコンで記録し、情報共有していますが、パソコン入力が苦手な職員は手書きで業務日誌を書き、常勤がパソコンに入力しています。研修記録や議事録も常勤が入力しています。法人では音声入力ができるようにと考えているようで事業所は期待しています。</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>事業所では利用者一人ひとりの希望やニーズ、状況に応じた個別支援を基本としています。利用者の自己決定や自己選択を尊重する観点から、趣味活動（土曜日プログラム）、衣類の選択や着替え、理美容や身だしなみ、雑誌の購読やテレビの視聴、インターネットの利用、その他嗜好品等の購入について相談にのりながら支援をしています。支給決定料の兼ね合いもあり、話し合いの方向が職員の誘導にならないように気を付けています。</p>	
<p>（A-1-(2)権利侵害の防止等）</p> <p>事業所では利用者の権利侵害の防止等に関する取組みとして、権利侵害などが発生した場合には職員にも通報義務があることを周知しています。年齢相応の適切な言葉づかいと呼称で利用者に話し掛け、居室には必ずノックや声かけをしてから入るようにしています。また、どの利用者にも同等に対応し、一方的にルールを押しつけたり、禁止語や命令語を使わないようにしています。</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>介助が必要なことについて、事前に利用者や家族と話し合っ決めていきます。整理整頓や掃除・片づけ、身だしなみや清潔保持等はできるだけ自分でできるよう支援しています。洗濯については、汚れ物を溜めないよう見守り、時には乾燥機の使い方、干し方等を利用者に気づかれないところで直します。また、行動障害のある利用者には、個別に対応しています。難聴の利用者には手話や筆談で意思や希望を汲み取るよう努めています。</p>	

<p>(A-2-(2) 日常的な生活支援)</p> <p>利用者が自分で行えることは、見守りを基本とし、必要な時だけ支援しています。リビングのテーブル・席の配置を工夫して、楽しく食事できるようにしています。食後は利用者自ら食器を洗い、食洗機にかけた後食器棚にしまっています。健康確認や入浴中の支援は利用者の尊厳に配慮して行っています。こだわりが強い利用者に対しては、トラブルにならないように利用者の意向や状況に応じた方法で支援し、お互いに情報共有しています。</p>	
<p>(A-2-(3) 生活環境)</p> <p>設備や備品を工夫し、利用者が快適で寛げるよう、また安全面に配慮した生活環境となるよう努めています。職員は利用者が出かけた後に毎日掃除し、年に1回は業者による清掃を実施しています。</p> <p>開設後15年以上が経ち、壁の塗り直し、水道関係の修繕等が必要になってきています。ユニットを統合した時にキッチンを1ヶ所なくして納戸にしましたが、元通りにして利用者のニーズや障害の状況に応じた仕様にする計画を進めています。</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>ホームでは毎月訪問看護師による健康チェックを実施しています。また、ホームのあるビルの階下に内科、整形外科、耳鼻科、歯科、調剤薬局があり、利用者は受診しやすい環境にあります。ヘルパーによる通院介助等も利用しています。服薬については、薬カレンダー、一包化、服薬ケース等の使用で管理を徹底しています。現在、利用者の高齢化により医療機関との連絡調整の必要性は増しており、所長は医師と情報共有を図っています。</p>	

<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援)</p> <p>利用者が社会参加や学習意欲を高めるための支援を行っています。地域の自治会主催の祭りには希望者が参加しています。また、2 ヶ月に1 回、各施設持ち回りで外部講師を招いて行われる「性の勉強会」に2~3 名が参加しています。選挙に行く希望者にはすぐ近くの自治会館で行われるので、職員が同行しています。外部のイベント等については、利用者の状況にあわせた準備や安全面での検討を行ったうえで情報提供を行っています。</p>	
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>利用者の希望と意向を尊重した地域生活の移行や地域生活に関する課題等を把握し、利用者の障害の状況に応じて適切な生活環境が確保されるよう支援しています。現在障害程度が軽度の3 名の利用者から退所の要望が出ており、当初地域移行に反対であった家族も現在では、サテライト型などのグループホーム見学を始めています。事業所は地域の関係機関等と連絡を密に取り、地域生活への移行に取り組んでいます。</p>	
<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>年に1 回家族懇談会を実施し、利用者の生活や支援について、家族等と意見交換する機会を設けています。家族来訪時には利用者の生活状況等について報告しています。また、利用者の体調不良や急変時には家族等への報告・連絡や情報提供を適切に行っています。家族の生活や支援に関する悩み等の相談に応じ、必要に応じた助言等の家族支援を行っています。</p>	<p>(A-2-(8)家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>家族の中には、高齢になり、利用者のことを心配して、毎週2~3 回、電話をかけてくる家族がいます。支援中にその都度30 分程電話対応していますが、対応できない時はクレームに繋がります。次は就労施設に電話をして、同じことを話しています。毎月、後見人、ヘルパー事業所、就労施設と連絡を取り合い、お互いの情報を共有し、同じ答えを出すようにしています。家族の意向が日々変わるので対応が難しいところがあります。</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-3	取り組みを期待 したい事項	事業計画の非常勤職員への周知
	理由	ホームでは利用者へのサービスの質を低下させないように、職員会議でも支援方法や安全の確保の検討について多くの時間を割いてきました。そのため、年度の重点目標及びその下位項目を記した事業計画が、周知されているとは言えない状況です。最近になって欠員状態が解消され、所長の現場対応時間の減少が見込まれるとのことですので、日々の支援の方向性を示す事業計画が全職員に周知できるような体制を作ることが今後期待されます。
Ⅲ-2 -(1)	取り組みを期待 したい事項	標準的な実施方法のマニュアル化及びその定期的な見直し
	理由	所長が率先垂範して現場対応を行い、職員会議でも利用者支援について多くの時間を割いて討議しているため、支援内容が常に見直され、現状に即したきめ細かな支援が展開されています。そのため、標準的な実施方法はすでに文書化されているものの、現在の支援内容とは違ってきています。事業計画書の取り組み事項にも「マニュアルの作成」は挙げられていますので、作成への着手及び完成後の定期的な見直しが期待されます。
Ⅲ-1 -(5)	取り組みを期待 したい事項	総合的な防災対策と合同避難訓練の実施
	理由	建物が共同利用となっており、事業所以外のフロアに別法人が入居しています。災害発生時を想定した対策などは、建物全体を考えて連絡通報、避難などを考える必要があります。避難訓練は事業所単体で年2回実施していますが、お互いの連携のためにも他の法人にも働きかけて建物全体での合同避難訓練を検討することが期待されます。



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)  <input checked="" type="radio"/>①ヒアリング調査(本人)  <input type="radio"/>②ヒアリング調査(家族)  <input type="radio"/>③観察調査</p>	<p>&lt;ヒアリング対象者&gt;            4名</p> <p>&lt;ヒアリングの方法&gt;            他の利用者がいない時間帯に、順番に共有スペースまで来てもらって、奥のテーブルを使い調査員2人で聞き取りました。</p> <p>&lt;ヒアリングの結果&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフはいつも丁寧な言葉で話してくれます。</li> <li>・スタッフは必ずノックしてから私の部屋に入ります。持ち物に勝手に触ったりしません。</li> <li>・スタッフは入浴の希望などを聞いてくれます。</li> <li>・私の目標は一人暮らしです。スタッフは相談に乗ってくれます。</li> <li>・スーパーなどで一般就労したいので、スタッフに話しています。</li> <li>・お金はスタッフが管理しています。後見人に使い道の細かい報告をしてくれます。</li> <li>・けんかがあったときに相談し、一緒に旅行に行くのをやめました。</li> <li>・困りごとがあったとき、スタッフ以外にはお父さんやお母さんに相談しています。</li> <li>・転んだとき、スタッフの人がすぐに手当てをしてくれました。</li> <li>・休みの日には、近くのホームセンターやコンビニに行って雑誌や本などを買っています。</li> <li>・少し遠くのショッピングセンターへは、ガイドヘルパーを使って出かけます。</li> <li>・スタッフは親切で、ここでの生活は楽しいです。</li> </ul>