

<別紙2 障害者グループホーム版>

事業所名 なごみグループホーム ガレット

第三者評価結果と評価機関からのコメント

I 福祉サービスの基本方針と組織（共通評価Ⅰ－１～４）

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫していること、課題と考えていること)	評価機関からのコメント
1	(Ⅰ-1 理念・基本方針) 「共に生き、共に育つ」～障がいの有無に関わらず地域であたりまえの生活を～の理念について理事長自らがホームページ上で語っている。また入職時には必ず配付する法人パンフレットにも記載されている。一方、職員が常に意識できているかという点、「万全」とは言い難い状況である	「共に生き、共に育つ」は、50年余にわたる長い歴史をもつ法人が大切にしてきた理念です。「理念は日常業務の中で余裕がなく失念してしまうこともあるので都度確認を忘れないようにしたい」ということは管理者も意識しており、自身の発言の中にも含み、職員に投げかけるよう努めています
2	(Ⅰ-2 経営状況の把握) 法人が発行する「なごみだより」において決算報告がなされるとともに、ホームページでも公開している。より詳細なものは、他の事業所と同じく独立行政法人福祉医療機構のホームページ)の中にある「財務諸表等電子開示システム」を通じて掲載している	法人としては経営企画会議が置かれ、現場の情報交換は障害福祉部連絡会が毎月開かれています。また全国的障害者福祉協会をはじめとする各種関係団体に法人が加盟していることから、社会福祉事業の動向や報酬改定等の解説の收受が可能となっています
3	(Ⅰ-3 事業計画の策定) 事業計画は前年の取組を振り返りつつ、毎年策定しているが、おおむね管理者1名で検討・策定していて、職員からの聴取や会議開催はおこなわれていない。事業計画は全職員がパソコン上から閲覧できるように整備されているが、「見るか、見ないか」の判断は個人に任せている	事業計画は職員のモチベーションを鑑みれば全職員で策定できたならよいものの、非常勤職員が多いことや、シフト体制なことから致し方ないと察します。また事業計画は法人の事業計画の下、事業所の運営を鑑み作成されていることから単なる行事計画ではありません
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) 事業計画にも研修開催による人材育成を位置付け、質の担保を図っている。また毎月会議日を設け、利用者意見や職員の考えを受け協議するほか、第三者委員会(川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業)の委員来訪時には、間に入って利用者が話しやすくなるよう支援している	事業計画が適切に推進されているかどうかは、法人理事会による進捗状況の確認が年度途中にあり、中間報告を法人へ上げることは事業計画の実践を支えることに成っているものと受け止めます。第三者委員については、定期的に外部者が入ることは良い事と考えます

II 組織の運営管理（共通評価Ⅱ－１～４）

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫していること、課題と考えていること)	評価機関からのコメント
5	(Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ) 「人材が充足された」には及ばない中でも、主任やリーダー職の現場における直接支援を減らし、側面的なサポートに移行するよう進めることで全体を把握し、適宜支援に介入できるような体制を構築中である。わからないところや対応に困ったときなど相談に応じてもらっている	前回の受審時には管理者も着任もなくで、まだ全体を見渡す余裕はなく、実際職員数も現在より厳しい状況でした。現在も楽観視できないものの、「職位にある側が本来の業務を担えることが組織の安定につながる」との考えをもち、ゴールに向かって少しずつ体制を整えていることは評価に値します

6	<p>(Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>人材の確保と育成は事業所にとっては一番の課題となる。公的な求人媒体や無料媒体には継続的に求人掲載をしている。また不定期的ではあるが、有料求人媒体も活用し募集をかけている。育成については、入職時の義務研修に加え、年間の内部研修への参加、常勤においては外部研修もキャリアに応じて取り組んでいる</p>	<p>人材不足については法人と部門のスケールメリットを大いに享受しており、急な人材不足にも支援があり、心強い限りです。今後も労働市場は恒常的であると推量されることから、内部で育成する仕組みとして各種マニュアルの整備、研修のコンパクト化、エルダーやOJTといった育成制度の導入等を期待します</p>
7	<p>(Ⅱ-3 運営の透明性の確保)</p> <p>昨年大きく報道された給食費不正受給の件を受け、川崎市から調査を実施する旨指示があったため、適切か否かを調査中である。透明性を高めるための方策の一つとして、現在一同に集う会議は、7つあるグループホームごとにするなど方法を見直し、より出席者を増やした話し合いが出来るたら良いと考える</p>	<p>給食費の見直しにあたり、他の費用に関しても同様の調査を進め、是正及び改定箇所を洗い出している点は、大変意欲的で感心した次第です。今後の課題としては、記録を残すことかと考えます。精査の経過記録や分析した結果、またそれらにもとづく新たな課題を文書化していくことを期待します</p>
8	<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>地域の自治会に加入している。また近隣にはお中元、お歳暮といった季節の挨拶を欠かさず、地域の一員としての関係継続を図っている。上位組織にあたるせせらぎ事業部として「あゆまつり」を開催していることから、同法人内で日中事業所に通所する人は催しを通し地域交流の一翼を担っている</p>	<p>利用者は、平日は日中支援事業所に出かけ、休日は家族の元に帰ることから、なかなか地域に親しむという時間がありません。事業所としては川崎市障害福祉施設事業協会主催のグループホーム分科会に年2回出席のうえ、地域の同業との交流と情報交換に努めています</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））

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫していること、課題と考えていること)	評価機関からのコメント
9	<p>(Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢の明示)</p> <p>利用契約時には、重要事項説明書及び運営規定に基づき説明をおこなっている。また運営規定については誰もが目にできるようにホーム内に掲示している。「利用者が楽しく生活できるように努力する」ことを旨として、利用者の特性に応じた必要な配慮は常に意識して支援にあたっている</p>	<p>「人間としての尊厳と社会連帯の思想を基本理念とし、公平・公正な法人運営に努めます」を行動指針の一つとしており、ホームページでの公開もあります。また個人情報保護マニュアルを備え、入職時には職員から守秘義務の誓約書とっていて、体制は整備されています</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>利用契約時にアセスメントをおこなっている。計画相談を利用している場合には支援会議での情報共有や個別面談を通じて支援計画書に反映させるとともに、定期的にモニタリングをおこなっている。セルフプランの場合は本人作成のプランで個別面談をおこない、その後は前述と同様の取組である</p>	<p>個別支援計画策定の責任者は、管理者とサービス管理責任者と定まっています。サービス開始・変更時の福祉サービスの内容に関する説明及び同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重するためにも、要約説明や読み合わせをおこなう配慮や工夫がおこなわれており、「待つ」ことを大切にしています</p>
11	<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上)</p> <p>満足度調査はおこなっていないが、普段の面談やモニタリング、支援者会のほか、希望があれば第三者委員会の委員に面談をお願いしている。多様な情報ツールからの内容を踏まえ、改善できることについてはできる限り対応している。また3年に一度、第三者評価の受審に取り組んでいる</p>	<p>利用者のアセスメントに取組とともに、日常の中での気づきを記録に残し、また利用者に頼まれたことはできる限り遂行しています。利用者が外部者を警戒せず、親しく様々話してくださるのは、日頃の職員の温かい関わりの賜物と、利用者の聞き取り調査で受け止めることも出来ています</p>

12	(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保) 第一の窓口としては直接支援している職員に相談している。苦情受付担当者を配置するとともに、ホーム内にわかりやすく掲示してあるほか、第三者委員会を活用している。またそのリーフレットも掲示され、そこには他の相談機関の連絡先も記してある。職員にも「話をよく聞いてほしい」と呼び掛けている	採用にあたって「現状選べる状況にない」との一方で、「利用者の生活を護れる人でないと」とは考えて、人選を図っています。ポイントの一つは「話をよく聞ける人」です。管理者もサービス管理責任者も利用者に対する気持ちは一度受け止め、必要に応じて共有を図っており、何かあれば駆けつけるレスポンスの早さを以って信頼につなげています
13	(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) 福祉サービスに係る研修だけでなく、感染症や防災についても主に会議の時間を使い、年一回以上実施している。出席が叶わなかった職員は、動画や資料を閲覧できるよう図っている。利用者については年4回の避難訓練を実施しており、課題としては「土日のみと勤務が固定された職員も参加できるよう曜日を固定せずおこなう」ということがある	福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築しています。主には委員会と会議で、虐待防止委員会、安全衛生委員会、防災委員会、サービス管理責任者会議、リーダー会議へと管理者が出席しています。特に防災委員会は、事業継続計画（BCP）策定にあたっては、回数を詰めて毎月開催としています

### Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-(1)～(3)）

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫していること、課題と考えていること)	評価機関からのコメント
14	(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) 個人毎にサービス内容は確立している。基本的な部分としては、業務マニュアルに基づき支援にあっている。その中には各利用者の一日の流れやホームでの過ごし方も記載されている。複数の利用者が共に生活しているので、細かな要望まで聞き入れるのは難しいものの、標準的な支援についてはそれぞれの個別支援計画と連動している	アセスメントから個別支援計画が策定され、此处での生活がスタートしています。同時に支援手順書が作成されており、特性から支援者の見立てをおこない、関わる視点を整理しています。その後の日常においては、食事・睡眠・入浴・服薬・検温・特記事項で構成された業務日誌の記録を通じて変化に気づき、ニーズへの把握と個別支援につなげています
15	(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) 担当者会議（一部の人はセルフプランでおこなう）がおこなわれ、大枠の計画は予め存在している。新規の場合は入居前、利用者は概ね年に一度アセスメントをおこない、その後個別支援計画書を作成している。定期的にモニタリングも実施している	アセスメントシートについては、支援課題の整理表も別に作成しています。障害のグループホームでは日中活動を可能とする利用者であることから本件が脆弱なことが否めませんが、障害の他種別もある法人であることや転勤者もいるためか、手順が確立しています
16	(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録) 新しい福祉システムを導入し、業務日誌として日々の記録をパソコン上で職員が記録している。ケース記録とも連動しているため、その日の全体の情報だけでなく、毎日の個別の記録も抽出できもので、更に時系列の経過記録にもつなげることができている	「記録は概ね問題ないが、気になる書き方もある」と管理者は課題を述べています。勤務体制から研修会を重ねるのは困難と推測されますので、「インプット（記録）後に記録のチェック項目を5つ程度に絞っておこなう」といった工夫や個別面談があることを期待します

### A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価A-1-(1)、(2)）

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫していること、課題と考えていること)	評価機関からのコメント

17	<p>(A-1-(1)自己決定の尊重)</p> <p>共同生活の場ということで一定のルールやお願いベースの物はあるが、「外泊したい」「友達と出かけるので夜遅くなる」「食事はある程度自分で買って食べたい」「休日に外出サービスを利用したい」などの要望に答えている。基本的には担当者会議の中で検討していくことになるが、個別に応じることも間々ある。また情報提供には、自分で判断できるよう配慮している</p>	<p>ガレットには「冬でも半袖着用」を好む利用者がいます。事業所としては風邪等健康管理に心配はあるものの、本人にとっては慣れ親しんだ習慣であることから、尊重して見守っています。また、帰ってきたことがわかるように「世話人室にリュックを置く」ことを慣行する例もあり、基本利用者の意向を可能な限りプラスに捉え、前述の例は「帰宅把握になる」としています</p>
18	<p>(A-2-(2)権利侵害の防止等)</p> <p>虐待、身体拘束、権利擁護は年一回以上の義務研修として定め、その旨は運営規定にも記載し各ホームに掲示している。また事業部として定期的に虐待防止委員会を開催、必要に応じて会議の場で事例を共有している。虐待につながらないように、まずは言葉遣いに気をつけるようにしており、声掛けから見直しを図っている</p>	<p>業務マニュアルには「人権を尊重しながら関わり支援をおこなう」と記載があります。3か月毎で開催する事業部主導の虐待防止委員会は、各事業所の事故、ヒヤリハットが共有され、虐待防止と身体拘束、権利擁護に関する研修の推進と、堅固な体制があります。所内でも新採研修で虐待防止のハンドブックを配付するほか、以前講義に招いた講師の資料を用いる等、工夫に努めています</p>

A-2 生活支援（内容評価 A-2-(1)～(8)）

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫していること、課題と考えていること)	評価機関からのコメント
19	<p>(A-2-(1)支援の基本)</p> <p>本人の意向を個別支援計画に細かく落とし込むことは難しいが、基本的には支援計画に沿って利用者支援を展開している。職員はパソコン上で支援計画を閲覧でき、利用者にとって不利益が生じないよう、また穏やかに安心して生活してもらえる支援に取り組んでいる。利用者のできること、苦手なこと、できないところを見極め自立につながるよう支援している</p>	<p>ゲーム機やスマートフォンのバッテリー交換等、本人が困っていることは能力の範囲内で自立につながることを精一杯支援するというのが事業所のモットーです。また、評価調査者も、「私を見てほしい」「話を聞いてほしい」「誰かに褒めてほしい」といった「他者から認められたい」承認欲求が大変強い利用者との聞き取り面談では、職員の日頃の苦勞を垣間見た次第です</p>
20	<p>(A-2-(2)日常的な生活支援)</p> <p>グループホーム設立当初からいた職員も次第に定年を迎え、特に夜間支援と調理の職員減が顕著であり、昨年度は法人内の夢花事業部が採用するセントラルキッチン業者を利用、また今年度はせせらぎ事業部に「ひとと」(日中支援施設)が開所したことで、その厨房で一括調理を委託するに至っている。安定的な食事の提供をおこなっていくことを主眼に、業務委託による食事提供にシフトしていく方向性で進めている</p>	<p>冷凍パックされた総菜を温めて提供するというのは味気ないと思うものの、毎日の食事を欠かさず提供するということがより重要なので致し方ないことですし、アレルギーの利用者には除去の処理が行き届くなど、安全については万全です。ガレットの利用者は2月に事業所内の他ホームから越してきた為、毎月「ガレット会議」と称する面談に取り組んでいます。当人たちの様子を見つつ、だんだん減らして隔月としていきたいとしています</p>
21	<p>(A-2-(3)生活環境)</p> <p>ホーム共通の課題としては「生活音」が挙げられる。利用者意見に耳を傾けながら、各種ボリュームの確認や状況に応じて職員からの声かけのほか、同意を得て部屋の変更となることもある。日常的には安心して生活できるよう清掃や戸締りを職員がおこなっている。特に週末は開所していないので、電気系統の切り忘れなども気を付けている</p>	<p>女性の事業所として新たに開所しており、その際に改修を施しています。2名同部屋で共有のトイレと浴室が配され、それぞれに独立した個室があり、2つの部屋をつなぐスペースには水回りがあります。造りからは、相性を吟味する必要がありますが、訪問時はお互い気にしていない様子で、いい意味で居まいが独立しているよう見受けられました</p>

22	<p>(A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>法人の方針として、グループホームを訓練の場としては捉えていないので、必要に応じて他サービスの利用につなげている。ホーム内では利用者のそれぞれの状況に応じて、支援するのか、見守ったほうがよいのかを検討しながら進めている。機能訓練については、担当者会議をベースに日中事業所、訪問看護事業所と連携しながら進めている利用者もいる</p>	<p>機能訓練を必要とする利用者には担当者会議での協議を経て、関係職種が連携して訓練につなげています。また生活訓練のレベルではないものの、自律・自立生活のための動機づけとして「防災訓練の日程」は各ホームの掲示板に貼りだし、グループホーム内においてコミュニティを形成しています</p>
23	<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>家族、本人の高齢化により、医療的サポートを引き継ぐケースが増加している。また合併症等があり、他科にわたり通院が必要となる方も増えてきているため、自身での通院が難しい場合は、担当者会議等で話し合い、訪問診療を導入している。服薬や通院に不安のある利用者には、薬の仕分けや服用時の提供、必要に応じて通院同行の支援もおこなっている</p>	<p>現在2名が訪問看護事業所を利用しています。他にも、看護師（法人内の他事業所、非常勤者）による健康相談や健康面での説明の機会を年4回設けています。ガレットの利用者は若いものの、仮に重度化した場合には24時間、2名でのオンコール体制が整備され、事業所としては看取りも視野に入れています</p>
24	<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>社会参加、学習支援については利用者の要望に応じてということになる。事業所としては必要に応じて情報提供をおこなうに留まる。余暇面の展開では、金銭面の負担も絡むため、希望を確認しつつ大枠は担当者会議で話し合い、各サービスの窓口と連携をとることもある</p>	<p>利用者の希望と意向はアセスメントで把握しています。社会参加に資する情報や学習・体験の機会については最適なものはなかなかないものの、ホーム内に月間で地域情報を貼りだす掲示ボードの設置があります。必要があればバスの時刻表なども貼りだしています</p>

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫していること、課題と考えていること)	評価機関からのコメント
25	<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>地域生活の支援は、ホーム単体として検討する場合もあるが、基本的には担当者会議を通して。本人の希望に応じるにはどのような方法があるかなどを全体で協議し、可否も含め検討している。すぐというわけではなく、数年先にひとり暮らしをしたいという希望は7事業所全体で数件ある</p>	<p>基本は利用者本人の意思ですが、「家に戻る」「独り暮らし」「他への移設」と次の方向にむかっていけるよう支援していきたいとの方針を事業所は持っています。そこに向けて何ができるか、担当者会議の中でどのように進めていけるか、検討していきたいと考えています</p>
26	<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>年に3回、せせらぎ事業部として合同で家族会を開催している。その中で事業所としての報告や家族との意見交換をおこなっている。平日の日中開催ということもあり、ホームの家族の参加者は固定されつつある。他には、支援会議や連絡帳でのやりとり、職員との電話、メールでのやり取りを通し情報の共有に努めている</p>	<p>現状の取組でクレームや意見が挙がっていないのは不満ではないということになるかと思えます。一方で、「任せて安心」でも「どういう生活をしているのか」心配となる家族もいますので、利用者本人の許可をとって居室の様子や生活の一場面を撮影のうえパソコンに落とし込み、個別の通信として家族に届けるような取組もあることを期待します</p>