

評価（結果）報告書（詳細）

7 領域の取組み状況項目 1（評価対象領域 1. 人権の尊重）

項目	努力、工夫していること (取組み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>利用者の人格を尊重した関わり方、権利侵害の防止、プライバシーの保護について（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(1)(2)(3)）</p>	<p>（人格の尊重）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への支援は、押しつけにならないよう「提案」というスタイルをとりながら決定権が利用者にあるように行っています。</li> <li>・意思表示の難しい利用者に対しても、答えは一つではないということを職員に徹底し支援を行っています。</li> </ul>	<p>利用者の意向・要望にはできる限り応えるようにしているが、職員側都合の支援になってしまうこともある。絶えず利用者を尊重した支援の実施の継続を課題としています。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人主催の研修に参加し、権利擁護への意識を高めています。</li> <li>・利用者のご家族関係者から情報をもらうようにしており、利用者の希望に応じた支援を通じ、権利侵害の防止に努めています。なお、家族関係者と連絡を取る際は、電話であったり、出向いたり等状況に応じた対応をしています。</li> </ul>	
	<p>（プライバシーの保護）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者個々の個人情報の管理は鍵付きの什器で管理しています。</li> <li>・利用者の各部屋の管理は、「できることは自分でやる」に従い利用者に任せています。掃除もできるだけ本人に任せやってもらうようにしています。そのため職員が部屋に日常的に入るといった状況ではありません。</li> </ul>	<p>プライバシー保護の視点だけではありませんが、利用者の「出来る」を尊重し支援を行っています。そのことで、部屋の整理整頓、生活管理がおろそかになる場合があるので、見極めが必要という課題認識を持っています。</p>

<p>※その他、利用者とのコミュニケーションや制度の利用支援など、人権の尊重に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4) (5) (6)）</p>	<p>・利用者との関わりの中で、答えは一つではないという意識と、伝え方の工夫を職員が行っている状況を確認することが出来ました。利用者に寄り添い、意向把握に努め、把握したものを形にするような支援を行っています。</p>	<p>意思表示の難しい利用者との関わり、利用者の夢や希望等々まだまだ多くの事に取り組む必要があるとの課題認識を経営層は持っています。</p>
---	--	--

**7領域の取組み状況項目2（評価対象領域 2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供）**

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>利用者の希望や意見のホーム運営への反映、個別支援計画の策定</u>について（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(7) (8)）</p>	<p>・利用者の意向把握は、普段の利用者を尊重した関わりの中で行っています。各職員が把握した内容は日々の業務日誌や支援記録に記載しています。</p> <p>・把握した内容をもとに職員会議等で情報が共有され、利用者の意向に即した支援につなげています。</p> <p>利用者本人との面談やご家族/関係などからも意向を把握し個別支援計画を策定しています。策定の際は、鉄道好きなら外出して鉄道を直接見る機会を設けるなど、本人の楽しみ等を織り交ぜ策定しています。一方で偏りが無いように所長などもチェックし計画を策定しています。</p> <p>・策定された計画は、個別支援計画に関するモニタリングシートなどのシートを活用し、経過を追っています。</p>	

<p>※その他、<u>自立支援</u>や<u>相談支援</u>など、<u>意向の尊重</u>と<u>自立生活支援</u>に関する取り組みについて、<u>特記事項</u>があれば記載してください (任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10))</p>		<p>事業所では、自立支援という観点から、大規模災害が起きた際の避難等に課題を感じています。それは避難通路等の課題ではなく、利用者自身の体力等の課題です。日頃から体力がつくよう支援に織り交ぜるようにしていますが、継続的な課題と認識している状況です。</p>
--	--	--

**7領域の取組み状況項目3 (評価対象領域 3. サービスマネジメントシステムの確立)**

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>金銭管理</u>、<u>不満や苦情の解決</u>、<u>事故・急病や災害等の緊急時の対応準備</u>について (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」3-(11)(12)(13)(14))</p>	<p>(金銭管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からお預りしている通帳などは、毎月法人へコピーを提出するなどチェック体制が整っています。</li> <li>・職員相互のチェック機能が働くように出納帳を常に職員が把握出来るようにしています。また、事業所から定期的にご家族等に残高等状況を送付しています。</li> </ul> <p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情解決制度を整備しています。</li> <li>・実際、お叱り等を受けた際はすぐに現場に行き対応しています。その場の対応だけ無く、職員間で振り返り、再発防止策としてまとめています。</li> </ul> <p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の病院、消防署等関係機関と連携を図っています。事務所内にも、救急隊情報提供カードとして万一の際は情報をコンパクトにまとめたものを提供出来るように整備しています。</li> </ul>	<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>苦情に対して対応はしています。また法人として苦情解決制度は整備しています。制度として機能しておらず、属人的なものとなっている。</p> <p>事業所内の緊急時の連絡先として一部の職員に偏ってしまうところがある。システムとして整備しても事業形態上(職員配置)の制約も加味した対応が今後の課題と認識しています。</p>

<p>※その他、<u>緊急時の地域との協力関係やバックアップ体制整備や生活環境整備</u>など、サービスマネジメントに関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入）  （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-（15）（16）（17））</p>		<p>ホームで自然災害等の緊急時には、全利用者が滞在する。その際、職員のシフトの問題、家から職場までの交通手段等から十分な支援が継続できるか課題認識しています。</p>
--	--	--

7 領域の取組み状況項目 4 (評価対象領域 4. 地域との交流・連携)

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>地域との関係づくり、連携</u> について (必須記入) (対応項目: 「自己評価・第三者評価項目」 4-(18))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方への挨拶、自治会への年末年始の挨拶などを行っています。</li> <li>・地域コミュニティセンターからの情報などを利用者に伝えていきます。</li> <li>・地域のコンビニエンスストアなどを利用者が頻繁に利用するので、地域の方から認知され挨拶などを取り交わしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災等で連携を深めようとしているが実際の行動レベルには落とし込めていない状況です。</li> <li>・地域との関わりは薄いと感じている状況です。</li> </ul>

7 領域の取組み状況項目 5 (評価対象領域 5. 運営の透明性の確保と継続性)

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>ホームにおけるサービス提供の考え方や内容の周知、運営に関する法令の遵守について</u> (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が出来ることは出来るだけ自分でやる、という視点を持ちサービス提供を行っています。</li> <li>・ホーム会議を月1回開催し、運営の方針、法令等が変更になった際には、職員に伝えています。</li> <li>・利用者に対する実際のサービス提供では、相談事業所や地域の医療機関、地域包括支援センターなど他の機関と連携し多様な視点を取り入れ支援にいかしています。</li> </ul>	<p>運営の全ての面(責任、役割等)をホームが持つてしまう面があり、職員が疲弊しまわらないような配慮が必要と考えています。</p>
<p><u>※その他、運営理念や方針の周知、意思決定の仕組み、自己評価の実施など、運営の透明性と継続性の確保に関する取組みについて、特記事項があれば記載してください</u> (任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</p>		

7領域の取組み状況項目6（評価対象領域 6. 職員の資質向上の促進）

項目	努力、工夫していること (取組み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><u>職員の勤務条件や職務内容の適正化、資質向上のための研修体制の整備</u>について（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（24）（25））</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人主催の研修会に参加し、資質向上に努めています。</li> <li>・ホーム会議等で利用者個々の状況を確認し、それに応じた対応策を参加者で検討しています。</li> <li>・所長が職員と多くコミュニケーションをとり、状況を把握し個別に育成指導しています。この事は、今回の調査における職員アンケートにも職員声に挙っており、一定の成果として出ていることが確認出来ました。</li> </ul>	<p>法人主催の研修では、参加者が限られるので、事業所でのフォローが不可欠であると認識しています。それでも、シフトの問題、非常勤の方への情報提供などが課題であると認識しています。</p>
<p><u>※その他、ボランティア・実習生の受入れ体制整備</u>など、職員の資質向上の促進に関する取組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（26））</p>		

7領域の取組み状況項目7（評価対象領域 7.日常生活支援）

項目	努力、工夫していること (取組み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>健康管理・服薬支援、自由時間の支援や就労（一般就労・福祉的就労）への支援、家族とのホームとの関係づくりについて（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(27) (28) (29) (30) (31) (32)）</p>	<p>（健康管理・服薬支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設置法人内の協力医、訪問看護との密な連携を図り、適切な通院・服薬の支援に努めています。</li> <li>・緊急時に適切な対応ができるよう、医療関連フェイスシート、救急隊情報提供シートなど利用者の健康状態を記し、ファイルにまとめています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通院同行をする職員が限られていること、利用者の健康状態の把握については業務日誌に記録をしていますが、職員間でばらつきがあることを課題としています。</li> </ul>
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・共同生活を営む上での最低限のルールは決めています。自由時間は利用者の意思を尊重し、特に行動内容について決めることはしていません。</li> <li>・一人での外出が難しい場合は、移動支援を活用しています。</li> <li>・地域包括支援センターと連携し、地域のイベント情報を入手しています。毎年コミュニティセンターのイベントを楽しみにしている利用者が多数います。</li> <li>・設置法人内の通所作業所に通っている利用者多く、連携が図りやすい環境があります。一般就労先の事業所に職員が訪問の予定となっています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の高齢化により、年齢に配慮した余暇活動、利用者同士の親睦を深めるための事業所全体での外出・旅行など検討をしています。</li> </ul>
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族の面会時に利用者の様子を伝えたり、必要に応じての電話連絡をしています。定期的に自宅に戻る利用者の家族とは通所先の連絡帳を活用し、やりとりをしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族の高齢化により、事業所内での面談等が難しくなっています。職員の自宅訪問による家族とのコミュニケーションの確保が今後増えていくと考えています。</li> </ul>



<p>※その他、<u>食事や入浴、排せつ介助、整容支援、安眠支援、新聞・テレビや嗜好品の支援、利用者の行動障害への対応</u>など、日常生活支援に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入）  （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅すると利用者は自由に入浴をしています。入浴の順番は利用者同士の話し合いで決めています。</li> <li>・飲酒、喫煙、買い物など利用者の意思に任せていますが、量や頻度など職員は常に確認をしながら必要に応じて話をしています。</li> <li>・利用者の障がい特性に配慮し、職員は利用者の刺激にならないよう、黒子のように関わることをしています。</li> <li>・夕食後には、利用者同士リビングでゲームをしたり、テレビを観たり、職員とおしゃべりを楽しむ時もあります。</li> </ul>	

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)

関連領域 (1～7を 記載)	第三者評価機関からのコメント	
	取り組みを期待したい事項	属人的な対応ではなくサービス提供システムの確立を期待します
	理由	緊急時対応等では実際に職員の方が対応しています。しかし、担当する職員に偏りがあり、連絡も集中する傾向にあります。また苦情解決制度においても個々の案件には対応していることは確認できました。一方で個々の職員での対応には限界があるので、サービスシステムの確立が期待されます。
	取り組みを期待したい事項	職員育成のバラツキを軽減する取り組みが望まれます
	理由	法人主催の研修参加や、ホーム会議、所長の個別指導などでホーム職員全体の知識技能向上に努めています。ホームでの就業は24時間シフト制であったりすると、研修参加機会にもバラツキが出てきます。事業所も非常勤の方への教育など課題として認識しています。より良いサービス提供に向けた解決への取り組みが望まれます。
	取り組みを期待したい事項	食事に楽しみを加える取り組みが望まれます
	理由	当事業所では、利用者の意向を尊重した各種取り組みを行っています。その中で食事に関して、利用者の嗜好に応じたものや季節行事にあわせた食事提供に関しての取り組みが弱い状況でした。今回の利用者からの声に食事が美味しいという声もあり通常の提供には問題無いことは確認できています。しかし、利用者間の関係やその他への配慮などありますが、行事的な時期にそれに合わせた食事提供などすることが望まれます。

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)            ○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>&lt;ヒアリング対象者&gt;            2名            &lt;ヒアリングの方法&gt;            利用者の居室にお邪魔をして、利用者、調査員マンツーマンでヒアリングをしました。            &lt;ヒアリングで確認できたこと&gt;            少し緊張をされている様子でしたが、質問によっては笑顔も見られました。正座をしている調査員の足がしびれないか気にかけてくれる場面もありました。            主な意見では下記の内容を楽しそうに話してくれました。            ・(困ったことがあったら)○○さん(職員名)に相談する。妹にも相談する。            ・料理おいしいです。            ・テレビ好きです。歩くこと好きです。買い物(一人の外出)でアイスクリーム買います。○○さん(職員名)と話すこと楽しいです。            ・仕事楽しい。○○さん(職員名)に頑張った話する。</p> <p>※参考 4名のヒアリングでは、④の個別の支援計画については、質問の主旨を上手く伝えられなかったため、全員「どちらともいえない」としました。⑤の金銭管理は自己管理2名(第3)事業所管理2名(第4)のようです。⑦の職員以外の相談者については、第3では「はい」1名、「いいえ」1名、第4では「はい」1名(妹)「いいえ」1名、それ以外の質問には全員が「はい」と肯定的な回答になりました。</p>

様式4 障害者グループホーム第三者評価 評価後のコメント表

障害者グループホーム 評価後のコメント表

評価後（評価結果を受け取った後）のグループホーム「コメント」（自由記述）

評価を受けた障害者グループホームのコメント

- ①評価を受けたとおりの実態であり、改めてご利用者の高齢化に伴う健康管理が大きな課題であることが確認できました。
- ②一方で、旅行等の楽しみも企画していく必要があり、ご利用者の年齢を考慮した余暇を検討したいと思いました。
- ③職員の勤務体制の改善が急務であり、法人への働きかけを行いつつ現場の職員ひとりひとりが疲弊しないよう、注意を払っていきたいと思います。