

様式3 障害者グループホーム第三者評価 評価（結果）報告書

障害者グループホーム第三者評価
評価（結果）報告書

事業所名 フランボワーズ上溝Ⅰ・Ⅱ

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><u>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</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」1-(1)(2)(3)）</p>	<p>（人格の尊重）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者には、相手を尊重した、丁寧な言葉遣いをしています。 ・呼称は、姓の下に必ずさんをつけ、愛称で呼ぶことはありません。 ・自由時間は、それぞれ利用者がやりたいことを自由にできるようにし、職員は利用者が必要とする時に支援をすることを基本にしています。 ・入浴、排泄など同性介助を徹底しています。 	
	<p>（権利侵害の防止）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が利用者に対して気になる行動をした場合は、その都度他の職員が声をかけ、注意を喚起しています。 ・非常勤の新人職員には、法人が研修を行い、ハンドブックを渡しています。又、職員会議で利用者の権利擁護等について議題にしていますが、出席しなかった職員に対し、常勤職員が個別に口頭で内容を伝えています。 	
	<p>（プライバシーの保護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の居室に入るときは、必ずノックをし、了解を得てから入室しています。 ・事務室に利用者の個人情報を掲示する場合は、他の利用者に見えないよう配慮しています。 	<p>日中活動の場との引継ぎノートの受け渡しについては、利用者が集まる共用スペースで行っていますが、個人情報に配慮し、今まで起きなかった事故を、今後も生じさせないための一歩踏み込んだ対策を工夫したいと考えています。</p>

<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーションや制度の利用支援</u>など、<u>人権の尊重</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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4) (5) (6)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、朝の挨拶を始め、利用者に対して明るく積極的に声を掛け、又、利用者の好きなものをリサーチしてそれを話題にして会話する時間を多くとるよう努力しています。その結果、ホーム全体に和気あいあいとした雰囲気を作られ、利用者同士がお互いに気遣いをし、助け合うことが自然にできています。 ・利用者の高齢化に備え、利用者家族に対し成年後見制度の周知に努めています。 	
--	---	--

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>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が自力でできることは自分でするようにし、利用者の意向を尊重しながら必要な支援を行っています。併せて、利用者が自力で日常生活を送るため、設備等の環境を整備しています。 ・自立支援計画は、毎年作成及び評価を行います。事前に利用者の話を聞き、昼間利用者がいない時間帯に家族や後見人に来てもらい一緒に作成するか、確認をしてもらいます。作成後、利用者本人に提示し、説明しています。 ・玄関に、「みんなのこえ投書箱」を設置しています。 	
<p>※その他、<u>自立支援や相談支援</u>など、<u>意向の尊重と自立生活支援</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）</p>		

(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10))		
--------------------------------	--	--

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)
<u>金銭管理、不満や苦情の解決、事故・急病や災害等の緊急時の対応準備について</u> (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」3-(11)(12)(13)(14))	(金銭管理) ・金銭の預かりは行っておらず、原則利用者本人が管理しています。年金や預金通帳などは、本人の状況により、本人、又は家族が管理しています。 ・毎月の小遣いや、外出時等臨時の小遣いは、ホームが立て替え、後で毎月の利用料と一緒に請求しています。毎月使用状況の報告をしていますが、使いすぎるなどのトラブルは今までのところありません。消費の上限を超える時は、家族と相談をしています。	
	(苦情解決) ・ホームの玄関に、苦情解決事業について掲示しています。苦情受付担当者、責任者、苦情解決委員と連絡先も明示しています。	
	(緊急時対応) ・玄関の天井に人感センサー、食堂の窓に出入り時のブザーを設置しているほか、警備会社との契約をし、安全管理に配慮しています。 ・居室の入り口に、折り畳み式のヘルメットを設置しています。避難訓練の際にも活用しています。 ・災害に備えて、玄関脇に水と非常食3日分を備蓄しています。	緊急で医療機関に受診の必要性が出た場合等、対応マニュアルがないため、連絡ルートなどを明確にしたマニュアル作成の必要性があると考えています。

<p>※その他、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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-（15）（16）（17））</p>	<p>・法人として、統括アドバイザーを設置し、新任所長のサポートや女性フロアの宿直勤務のサポートをしています。その他、エリアマネージャーも、ホーム職員の相談に乗り、施設の運営を助けています。</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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」4-（18））</p>	<p>・近隣の住民と挨拶を交わすなど、利用者・職員と地域との良好な関係構築の努力をしています。</p>	<p>自治会に参加しておらず地域の催しにも参加していません。地域に貢献できるホーム作りや緊急時等の協力体制を構築するためにも更なる関係づくりが必要と考えています。</p>

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</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」5-（19）（20））</p>	<p>・サービス提供の方針や内容は契約時に重要事項説明書や契約書にて分かりやすく利用者・家族に伝えています。その内容は利用者の主体性を尊重したものとなっています。</p> <p>・玄関に、重要事項説明書や法人の事業計画書、運営規定、苦情解決事業等を掲示しており、誰でもいつでも見ることができるようにしています。</p> <p>・職員会議や研修時等に倫理綱領や職員行動指針等により法人理念・基本方針等を全職員が把握し実践できるよう努力しています。</p>	

<p>※その他、<u>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</u>など、運営の透明性と継続性の確保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」5-(21) (22) (23)）</p>		
--	--	--

7 領域の取り組み状況項目 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 （取り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"> ・専任の所長が配属され、施設内の状況をより細かく把握できるようになるとともに、職員への指導も細かく丁寧に行われ、職員に安心感を与えています。 ・職員の入職時の研修をはじめ、法人が様々な研修を実施しています。研修情報は全員に周知し、参加を促しています。 ・学生の非常勤職員を多く受け入れています。受け入れの際には、障がい特性や権利擁護等を説明しています。 	<p>職員の勤務形態から、職員会議や研修への全員参加が困難です。今後、必要な情報を提供し、職員の質の向上を図るための研修の実施等について、より効果的に行っていく工夫が必要と考えています。</p>
<p>※その他、<u>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」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><u>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）</u> (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"> ・定期受診には家族の希望を優先し、家族が付き添っていますが、精神科など本人の状況を伝える必要がある場合や緊急の受診については職員が付き添っています。 ・薬は常勤職員が薬カレンダーや個別の容器を使用して管理し、薬を渡す時、服用時、服用後のチェックを行って、服薬間違いが起らないようにしています。 	
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リビング等の共用スペースは利用者がくつろげるよう、雰囲気づくりに努力しています。 ・余暇時間は利用者が自由に近所で買い物をしたり外出をして過ごしています。消灯は21時と決まっていますが、事前の申し出があれば、それ以降の帰所も認めています。 ・自立支援計画に沿った支援を行うため、職員間での情報共有を図るとともに、通所施設・就労先等の関係機関、家族とも連絡をとり共通理解を図っています。 	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に1回家族会を開催しています。 ・家族や後見人と個別支援計画書の内容確認を定期的に行っています。 ・家族との面会や外泊を積極的に受け入れ、金銭管理や体調等日常生活において必要なことはその都度電話連絡をし、確認や相談をしています。 	

<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"> ・食事は、食材を業者に発注し担当職員が調理しています。アレルギー等への食材の配慮をし、利用者の献立についての希望等も取り入れています。 ・入浴は毎日おこない、利用者毎に浴槽を清掃し、清潔に配慮するとともに、介助は利用者の自立を念頭に、過剰にならない支援をしています。 ・排泄介助が必要な利用者については日頃の生活からサイクルや表現の方法を理解し的確なタイミングで声かけや支援ができるように、職員間で徹底しています。 ・共有スペースを中心に、汚物専用洗濯機の設置、トイレの消毒、浴室の清掃等、ホーム全体の清潔に配慮しています。 	
---	---	--

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	自治会への加入や地域の行事等への積極的な参加が望まれます。
	理由	地域住民に施設や利用者をより深く理解してもらい、災害時等の相互協力体制を構築すること、利用者にとっても安心して日常生活ができる環境づくりにつながると考えます。
	取り組みを期待 したい事項	非常時や急病による受診等緊急時のマニュアルの整備が望まれます。
	理由	マニュアルが整備されることで、非常時や緊急事態が発生した時に、職員が落ち着いて対応することができ、職員の安心と利用者の安全につながると考えます。
	取り組みを期待 したい事項	引継ぎノート等、個人情報の管理方法の見直しと徹底が望まれます。
	理由	個人情報等の管理を徹底することで、職員の意識を高め、情報の流失等、不測の事態を招く恐れがなくなり、事故防止につながると考えられます。

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)</p> <p>②ヒアリング調査 (家族)</p> <p>③観察調査</p>	<p><ヒアリング対象者> 利用者本人 3名 (女性2名、男性1名)</p> <p><ヒアリング方法> 各利用者の居室において職員の立ち会いなく調査員2人との面談をおこないました。</p> <p><ヒアリングから確認できたこと> 夕方勤務先や通所先からの帰設時に利用者と職員との挨拶や、会話等のコミュニケーションが多くされており信頼関係が築かれていることが感じられました。ひとり暮らしをめざしているがここでの生活が快適なので出て行くタイミングが難しいと話す利用者もいました。</p> <p><ヒアリング内容></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は「苗字にさんづけ」で呼んでくれます。 ・会話の口調も丁寧で話もよく聞いてくれます。 ・接するときには優しくしてくれます。 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居室に入る際、基本的にはノックと声かけをしてくれます。無断で入ってくることはありません。 ・職員が、勝手にものに触ったり持ち出したりしたことはありません。 ・たまに、ノックより先に部屋を開ける人もいますが、無断で入ってくる職員はいません。 <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴は自分のタイミングでできています。ひとり暮らしに向けて入浴後は浴室の掃除もしています。 ・食事は食材の業者が変わってから以前より美味しくなりました。量が少ないですがご飯のおかわり等で対応してくれます。自分で好きな物を買って食べたり、週末には外食もしています。 ・職員は生活について意見や希望を聞いてくれ、様々な相談にもものってくれます。 <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は自分の一人暮らしをするという生活の目標を理解してくれ、それに向けての計画の相談にのってくれます。 ・職員は今後の希望について聞いてくれます。

- ⑤
- ・お金はホームに預けておらず、銀行口座や現金の管理は自分でしています。
- ⑥
- ・ホームでの生活は快適で嫌なことはありません。
 - ・職員は自分の話をよく聞いてくれ相談しやすいです。
 - ・困ったことがないのでこれまで相談はしていませんが、その場面ではゆっくり話すと聞いてくれると思います。
- ⑦
- ・暮らしや仕事の悩みはホームの職員にしか相談していません。
 - ・家族には自分を頼らないようにと言われており、勤務先の職員にも相談はしていません。
 - ・時々通っている作業所の職員に相談します。
- ⑧
- ・様子を見て、家族と相談して病院に連れていくかどうか決めて、連れて行ってくれます。
 - ・体調不良となったことはありません。
 - ・年に1回の通院は職員が付き添ってくれます。
- ⑨
- ・ヘルパーさんに付き添ってもらい、のんびり買い物をします。
 - ・日頃の買い物や週末の外出は自由にしています。就寝は9時ですが、遅くなる時は連絡をしておけば大丈夫です。週末は自室で少し飲酒も楽しんでます。
 - ・週末は実家に帰り、母と一緒に買い物に行きます。楽しいです。
- ⑩
- ・職員が挨拶や声をかけてくれ職員に大切にされていると思います。
 - ・たまに厳しいことを言われますが自分を心配してのことだと分かるのでそれもありがたいです。ここの生活は好きです。
 - ・自分のペースで生活できますが信頼できる人が近くにいる環境なので安心して生活できます。今の生活が楽しいです。

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

※ 「評価（結果）報告書」必須添付資料

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

4月からフランボワーズの職員体制が大きく変わり、利用者さんから見た環境も大きく変化したこと
から、それに対する懸念が出ないか心配していましたが、利用者さんから概ね好意的な回答をいただ
いたのは、今までやってきた業務が概ね良かったということで、肩をなでおろしています。一方で、「ノ
ックより先に部屋を開ける人もいる。」との意見もありましたので、この点については職員に周知し、
見直しを行います。

また、いただいたコメントにつきましても、各職員に周知し見直しを進めています。特に自治会の加
入など、近隣との繋がりを重視し、より地域に即したグループホーム作りを目指します。

今回第三者評価を受けたことは、事前にいただいた質問事項を常勤職員全員が確認し、各項目に対し
て“自分たちがこういうことをやっている・やっていない”と、各職員が支援を見直す良い機会になり
ました。それは業務として良い緊張感にもつながったと考えますので、これを忘れずに今後もより良い
支援ができるよう、職員一同邁進し、また自身としては所長としてそのように取り組めるような環境作
りを、今後も進めていきます。

フランボワーズ上溝 所長 久保田充