

評価（結果）報告書（詳細）

評価対象領域 1. 人権の尊重

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p>利用者の人格を尊重した関わり方、プライバシーの保護について （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(1)(2)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の基本理念及び方針を遵守し、利用者に対して地域の中で自立した生活を営み、心豊かな充実した生活が送れるようサービス提供を行っています。当ホームを利用者にとっての我が家と思って頂けることを第一として支援しています。 ・上記の実現に向け利用者の人権尊重は当然のこととして支援に努めています。 ・当ホームは共同生活の場であることも確かですが、利用者の人権、プライバシーを尊重し、一人一人が楽しくて、穏やかな生活を送れるよう支援を行っています。 ・この支援を実現するために、法人主催の権利擁護の研修に参加し研鑽に努めています。また、当ホーム内でも研修を行い法人研修に参加出来なかった職員に対しても、研修の中で共有し知識レベルの均一化を図っています。 ・日々のプライバシー保護に関する意識も定着しており、各居室に入る際は本人の承諾を得た上で居室に入るようにしています。 ・利用者への関わりも優しく、丁寧な言葉遣いに努め、利用者がリラックス出来るようにしています。 ・話し言葉でのコミュニケーションが難しい方がいらした場合には、筆談などを行いその方とコミュニケーションを取れるような工夫 	<p>利用者に対する接し方に完成は無いと認識している状況です。</p> <p>職員によつてのバラツキがある場合であったり、近い存在だからこそ注意する点であったり等は今後の課題と考えている状況です。</p>

	を行い対応しています。	
<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーション</u>や<u>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の特記事項</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」1-(3)(4)(5))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドヘルパー事業所の開拓に努めています。これにより利用者の余暇活動の幅が広がることにつながっています。 ・成年後見人制度などの制度利用を必要に応じて、ご家族に勧めています。 	

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	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p><u>利用者の希望や意見のホーム運営への反映</u>、<u>個別支援計画の策定</u>について</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(6)(7))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現在は不定期ですが、利用者会議を行っています。これにより利用者から直接意見/意向を聞くことが出来ています。 ・意思表示の難しい方にはご家族の方から意向を把握し支援に活かしています。 ・利用者の状況は普段の様子を職員が把握しています。体の動きだったり、表情だったり細かな点も記録に残し状態の把握に努めています。 ・把握した情報をもとに支援に活かしている例が多くあるのが、当 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議が不定期開催のため、定期的な開催とすることを課題認識している状況です。 ・利用者の状況把握から記録類への記入の漏れが無いようにしていくことをさらに取り組みしていくことを課題としています。 ・個別支援計画立案の手順を安定させ、職員全体で検討、共有していくことをさらに取り組みしていくことを課題としています。

	<p>ホームの特長です。例えば、入浴の際に職員に対して確認行為が多かった利用者がいると、文字や写真を使い入浴手順書を作成しました。そのことにより、利用者からの確認行為が大幅に少なくなりました。また、視覚障害がある方への選択時の対応として、ボタン操作がわかりやすいよう通常のボタンに膨らみを設けたシールを貼りわかりやすくするなどの取組みつなげています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供に際し個別支援計画を立案しています。これまでを振り返り、把握された状況をもとに計画を立案しています。 ・立案した計画はご本人に、ご家族に説明し、共有しています。 	
<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>に関する取組みについての特記事項 (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(8)(9))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドヘルパーなどの社会資源を活用して利用者の自立支援に活かしています。 	

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	ホームが努力、工夫している取組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取組みについて確認したこと
<p><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</u>について (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"> ・金銭管理は事業計画の支援内容でも触れています。その中で利用者に金銭管理が出来ない方がいらした場合は、預り金規程の定めに従い金銭管理支援を行うこととなっています。 ・実際の管理状況は、常勤2名によ 	

	<p>るダブルチェック体制をとり、最後に所長が確認する管理体制を整備しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金庫入出台帳を用いて適正に記録されているか確認することが出来ます。 	
	<p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法に規定された苦情解決と法人の苦情に関する規則に準拠した苦情解決にむけた仕組みを整えています。 ・役割分担として、苦情解決委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置し、適切な対応を行っています。 ・苦情解決の仕組みも整っていますが、日頃から利用者との関係性を深め、苦情を率直に話せるよう努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・調査時点における、利用者との良好な人間関係を維持し、深めていくためにも、外部の専門家などが事業所に足を運び利用者から直接声を聞く機会なども必要と認識しています。
	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練を定期的に行い、利用者がスムーズに動けるように努めています。 ・防災訓練は、事業所単独実施する場合もあれば、地域の防災訓練、消防署の協力を得て実施しているものなどがあります。さらに法人内の近隣ホーム合同による防災訓練も行っています。 ・実施した訓練の振り返りを行い、前回実施時に課題として浮き彫りになったものを改善しています。たとえば、避難する際に靴を履き替える時間が掛かったという課題があれば、上履きの状態で避難することを伝え、実施してもらい避難時間短縮につなげています。この事例以外にも個別事情に応じた課題解決に向けた創意工夫をおこない避難時間短縮につなげています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応は、災害だけではなくことも認識しています。 ・災害対応の避難訓練を地域で実施する場合の参加者に偏りがあるので改善を図りたいと認識しています。 ・災害時の施設職員体制を確認しておくことが課題となっています。それは、職員の連絡体制であったり、法人内の近隣事業所との連携であったりを課題認識しています。

<p>※その他、生活環境整備や緊急時の地域との協力関係やバックアップ体制整備など、サービスマネジメントに関する取り組みについての特記事項</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」3-(10)(15)(16))</p>		
---	--	--

評価対象領域 4. 地域との交流・連携

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p><u>地域との関係づくり、連携</u>について</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」4-(17))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者、職員とも日頃から近隣住民との挨拶を励行し、馴染みの関係作りをしています。 ・自治会に加入し、地域パトロールや清掃活動に利用者と共に参加しています。また、どんど焼きや農業まつりの芋ほり、区内の仲町台グルメフェスタなどの地域行事に参加し地域交流を図っています。 ・お中元やお歳暮の時期には自治会長を始め近隣の方々への挨拶回りを欠かさず行い話し合いの機会を持ち、良好な関係を築いています。 ・地域防災拠点での防災訓練には利用者と共に参加しています。訓練時には町内会の防災担当者がホームまで利用者を迎えに来てくれ、広域避難場所まで誘導してくれています。車イスを利用して避難先まで行く利用者もいます。 ・非常勤の職員の雇用は地域住民から採用することで、地域との関係作りの一助となっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区の自立支援協議会への出席が少なかったため、今後、極力出席して行くことを考えています。

評価対象領域 5. 運営の透明性の確保と継続性

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p>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</p> <p>(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"> ・利用者や家族等には、入居契約時にサービス提供の考え方や内容を、重要事項説明書や契約書で説明し、周知しているほか、玄関ホールに掲示しています。 ・重要事項説明書や契約書、ホームのパンフレットにはふりがなを付けるなど、利用者に分かり易いように工夫しています。 ・サービス提供の内容や方針は、利用者が主体的な生活を営むことを基本として、利用者一人一人の心身の状態や能力に合わせた支援を行う事とし、利用者の主体性を尊重したものとなっています。また、職員倫理行動綱領に基本的支援姿勢を示し、周知しています。 ・運営に当たっては、利用者の人権保障と権利擁護、行動制限や虐待行為など、利用者の人権を侵害しないことを誓い、法令遵守の姿勢で臨んでいます。 	

<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の特記事項</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(18)(21)(22))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営法人は、2つの理念と11の基本方針を持ち、職員、関係者に周知しています。理念の1つに「ソーシャルインクルージョン（共生社会）を目指します」を掲げています。 ・評議員会と理事会の承認を得た中期計画を立て理念の具現化に取り組んでいます。 	
--	--	--

評価対象領域 6. 職員の資質向上の促進

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<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</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(23)(24))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員が業務の手引書「職員ハンドブック」を持ち活用しています。 ・毎月行う全職員参加の職員会議では、利用者ごとのモニタリング、意見交換、情報を共有し、職員が共通理解を持ち、個人ではなくチームで業務を遂行する意識を持つようにしています。 ・ホームのバックアップ施設である中山みどり園との合同職員会議を始め、法人内の他ホームとの会議を通じ、情報交換を行い協力体制を築いています。 ・職務内容に関しては、適宜利用者や職員の意見を吸い上げ、業務を見直し、定期的に支援マニュアルなどの変更を行っています。 ・職員の資質向上のために法人内・外の研修を多岐にわたり実施しており、常勤、非常勤職員を問わず必 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修に積極的に参加する職員もいればあまり積極的でない職員もいるので、研修の意義などを説明し、研修への参加率を上げていくことを考えています。

	<p>要な研修に参加を積極的に勧めています。研修参加確認ノート、研修レポートを活用して職員の資質向上に努めています。研修費用は事業所負担となっています。また、事業所内でも独自の研修を実施しています。</p>	
<p>※その他、ボランティア・実習生の受入れ体制整備など、職員の資質向上の促進に関する取り組みについての特記事項 (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(25))</p>	<p>・毎年ボランティアの受け入れを表明していますが、応募がなく実績はありません。</p>	

評価対象領域 7. 日常生活支援

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組み状況等について確認したこと
<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</u>について (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」7-(31)(32)(36)(37)(38)(39))</p>	<p>(健康管理・服薬支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から利用者の様子を見守っています。少しでも普段と様子が異なることが見られた際は検温しています。法人のバックアップ施設である通所施設では週の初めに看護師に診てもらう体制になっています。バックアップ施設と連絡帳などを使い、日頃の様子、看護師からの所見などを共有し利用者の健康管理に努めています。 ・バックアップの施設の看護師との連携、かかりつけ医との連携、通院時の同伴などを通じ、利用者が日頃から健康面について相談しやすいようにしています。 ・服薬支援については、細心の注意を図り服薬チェック表など職員が独自に作成し服薬管理を行って 	<p>利用者が年齢を重ねる度に新たな課題が出てくるので、それに応じた体制整備をしていく必要があるが、現状の支援対応し、将来に向けた支援体制整備を課題として認識しています。</p>

	<p>ます。たとえば新しい薬を処方された利用者がいれば、処方箋を日誌ファイルには添付し全職員に周知するようになっていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・薬の飲み忘れ、誤飲等が無いように、ヒヤリハットという気付いた点を取り上げ、改善する仕組みを整えて継続的に取り組んでいます。 	
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への支援として、「生活の主体者」であることを念頭に「利用者さん主体の支援」を事業所の重点的な取り組みにあげ、支援しています。そのため利用者の意向を尊重し、余暇の過ごし方などは利用者の自由な選択としています。 ・事業所内の共用スペース（リビング、風呂など）もストレス無く使えるように配置されるなどしてあります。共用部の使用に関しても、利用者間で認識しており、順番待ちなどが内状態で過ごすことが出来ています。 ・事業所では、外出支援も行っています。事業所独自のものと、法人内近隣ホーム合同のものがあります。事業所独自のものでは、月に2回程度余暇外出支援として、カラオケや外食などに行っています。またホーム合同の取り組みでは年に1回レジャー施設等に行っています。この取り組みは、利用者にも好評で、共用スペースに行ったときの思い出の品などが飾ってあります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の自由意思を尊重する一方で、どこまで支援を行うのかという線引きを課題として認識しています。 ・余暇支援の職員体制は人員、コストなどに課題があることを認識しています。
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良好な関係を築くために、電話等 	<ul style="list-style-type: none"> ・課題とというよりも、今後も良好な関係を継続させていく。

	<p>で連携を図っています。また利用者が帰宅する際には状況をお知らせしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画等へ利用者の意向を反映させる際も、ご家族から意向を把握し、話し合いで確認しながら反映させるなどの対応も行っています。 ・月に1回、利用者の預り金報告書を渡す取組みを行っています。 	
<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の特記事項 (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(26) (27) (28) (29) (30) (33) (34) (35))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食事介助、入浴介助が必要な場合でも介助する部分は必要最低限に努めています。利用者がご自身で行える部分は極力ご自身で行ってもらい、ご本人の持っている力を損なわないように留意しています。 ・テレビは希望する利用者の居室に設置しています。またリビングにも設置しています。 ・散髪は、職員が同行の上、定期的に美容院に行っています。また白髪染めを希望する方については、職員が介助しながら行っています。今回の調査時点では、理髪師の方が勤めており、男性利用者に関してはその方が散髪しています。 ・利用者の混乱時の頓服薬を提供するタイミングについては職員に周知徹底しています。また、それ以前にパニックにならないような支援方法についても、周知し取り組んでいます。 	

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	
6	取り組みを期待したい事項	職員の計画的な育成
	理由	法人内外の研修を通じて職員の育成を図っていますが、職員間で支援や障害者理解に関する水準に差があると所長は課題を感じています。そのため新しい職員や非常勤職員を含め、研修への参加を促すとともに、職員間で知識やノウハウを伝えていく体系を構築することにより、職員のさらなる能力向上を図ることが課題となっています。
3	取り組みを期待したい事項	個別支援計画書を軸にしたサービスマネジメントサイクルの実現
	理由	利用者個々の状況に応じた支援をきめ細かく行っています。しかしサービス提供の内容が記載された個別支援計画に基づいて提供しているとは言えない状況にあります。まず法人の状況として職員異動が想定されている中で、基本情報となる個別支援計画書の法人共通フォームが活用されていません。法人内の他事業所から来た方が読み解き易い状況にはありません。また、計画された内容の実施、振返り、評価の流れを日々の支援の中で行っていますが、個別支援計画書を軸に展開しているとは言い難い状況です。利用者個々の状況に応じた支援を行っています。それをさらに活かすためにもマネジメントサイクルを個別支援計画を軸に展開していくことが望まれます。
4	取り組みを期待したい事項	地域との関係性強化

	理由	事業所では自治会に加入し、行事への参加等を通じて地域との交流を深めています。しかし事業所として自治会における役割は今の所なく、今後役割を担っていくことで、より地域との関係性を深めていくこと。また、ホームの情報や障害の理解を広げる活動を行っていく事で、利用者が地域の一員として、より暮らしやすい環境を整えていく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) ○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> 3名 <ヒアリングの方法> プライバシーに配慮し、利用者の居室にてヒアリングを実施致しました。 <ヒアリングで確認できたこと> 日中活動後の帰宅時に対応頂きました。忙しい時間帯でしたが気さくにヒアリングに対応してくれました。職員と関係性を築き、穏やかな生活を送っている様子が窺えました。ヒアリング対象者全員がここでの生活に満足しているとの回答がありました。 主な意見では下記の内容を話してくれました。 ・みんなと話すことは少ないがここでの生活は楽しい ・食事が楽しみです。もう少し食べたい。 ・休日は外出しています。</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

今回の評価において、事業所として取り組むべき事項が整理されました。日々の支援に追われるなかで、その点をご指摘頂いた点は非常に参考になりました。

職員の間でも、会議等で議題に挙っていた事項を指摘されると、やらざるを得ない意識に変わったようです。

取組み事項の優先度を話し合い、次回受審までには改善しているよう努めて参ります。